



# คู่มือแนวทางการปฏิบัติงาน การจัดการเรื่องร้องเรียน



การยาสูบแห่งประเทศไทย

Tobacco Authority of Thailand

Call center 02 229 1000

ปีงบประมาณ 2566

# บทนำ

## ที่มา

การยาสูบแห่งประเทศไทย เห็นความสำคัญของการรับฟังความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เนื่องจากทำให้ได้รับข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน เพื่อนำมาปรับปรุง แก้ไข หรือพัฒนาให้ดีขึ้นตามความต้องการดังกล่าว ซึ่งในส่วนของการจัดการเรื่องร้องเรียน ได้จัดให้มีระบบ การรับเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และการเสนอข้อมูลข่าวสารถึงองค์กร จากผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มลูกค้า ผู้ขาย/ผู้ส่งมอบ ลูกค้าผู้บริโภคน เกษตรกรชาวไร่และประชาชนทั่วไปในหลากหลายช่องทาง ได้แก่ การร้องเรียนผ่านศูนย์ข้อมูลข่าวสาร/ประชาสัมพันธ์ กองสื่อสารองค์กร ฝ่ายอำนวยการและ สื่อสารองค์กร การร้องเรียนผ่านกองลูกค้าสัมพันธ์ ฝ่ายขาย รวมทั้งการร้องเรียนผ่านหน่วยงานต่างๆ ของการยาสูบแห่งประเทศไทยโดยตรง และการร้องเรียนผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียนระบบ Globaleaks (ไม่เปิดเผยตัวตน) ที่สามารถนำเสนอข้อมูลถึงผู้ที่รับฟัง 2 คน โดยตรง คือ ประธานกรรมการการยาสูบ- แห่งประเทศไทย และผู้ว่าการการยาสูบแห่งประเทศไทย ซึ่งระบบจะปกปิดข้อมูลของผู้ร้องเรียน เพื่อโอกาสในการรับฟังความคิดเห็นจากผู้ร้องเรียนได้อย่างเต็มที่ โดยการยาสูบแห่งประเทศไทยยินดี เปิดรับทุกความคิดเห็นจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประชาชนทั่วไป และได้กำหนด ผู้รับผิดชอบ ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ดังกล่าว ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเป็นธรรม และโปร่งใสในการบริหารงานของการยาสูบแห่งประเทศไทย สอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

การยาสูบแห่งประเทศไทย มีหน่วยงานในสังกัดตั้งอยู่ในส่วนกลาง ได้แก่ ที่ทำการสำนักงานใหญ่ การยาสูบแห่งประเทศไทย และตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาค ได้แก่ การยาสูบแห่งประเทศไทย พระนครศรีอยุธยา สำนักงานยาสูบเชียงใหม่ สถานีทดลองยาสูบแม่โจ้ สำนักงานยาสูบเชียงราย สำนักงานยาสูบแพร่ สำนักงานยาสูบสุโขทัย สำนักงานยาสูบหนองคาย สำนักงานยาสูบนครพนม สำนักงานยาสูบเพชรบูรณ์ สำนักงานยาสูบบ้านไผ่ และโรงอบใบยาเด่นชัย ซึ่งมีกลุ่มผู้รับบริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หลากหลาย ดังนั้น หาก ยสท. มีวิธีการที่ชัดเจนเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เป็นแนวทางเดียวกัน จะทำให้สามารถนำข้อสังเกต ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ตลอดจนคำชมเชยไปพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพได้ จึงได้จัดทำ “คู่มือแนวทางการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนของการยาสูบแห่งประเทศไทย” ขึ้น



# สารบัญ

เรื่อง	หน้า
1. หลักการและเหตุผล	1
2. วัตถุประสงค์	1
3. คำจำกัดความ	2
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	6
5. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนและแจ้งเบาะแส	8
6. มาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส	9
7. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	10
8. ขั้นตอนปฏิบัติการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน	11
9. ขั้นตอนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบเชิงลบต่อองค์กร	14
10. ขั้นตอนบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ไม่เปิดเผยตัวตน (Globaleaks)	15
11. ข้อกำหนดที่สำคัญและตัวชี้วัดกระบวนการ	16
12. การใช้งานระบบเรื่องร้องเรียนทางเว็บไซต์	17
13. การใช้งานระบบการขอเปลี่ยนคืนบุหรี่ยี่ชำรุด /เสียหาย หรือขาดบรรจุ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (E-Claim) ของการยาสูบแห่งประเทศไทย (สำหรับตัวแทนร้านขายส่งยาสูบของ ยสท.)	23
14. กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน	31
15. ประกาศการยาสูบแห่งประเทศไทย เรื่องมาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส	34
16. ประกาศการยาสูบแห่งประเทศไทย เรื่อง มาตรการและแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนกรณีเกิดการทุจริตต่อหน้าที่หรือการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่การยาสูบแห่งประเทศไทย	35
17. ประกาศการยาสูบแห่งประเทศไทย เรื่อง นโยบายและแนวทางปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของการยาสูบแห่งประเทศไทย	36



# คู่มือแนวทางการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน

## 1. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ โดยกำหนดให้รัฐวิสาหกิจจัดให้มีหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกาดังกล่าว

การยาสูบแห่งประเทศไทยจึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงาน โดยกำหนดรายละเอียดวิธีการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ขั้นตอนการดำเนินการตั้งแต่ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นมาตรฐานเดียวกัน สามารถตอบสนองต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

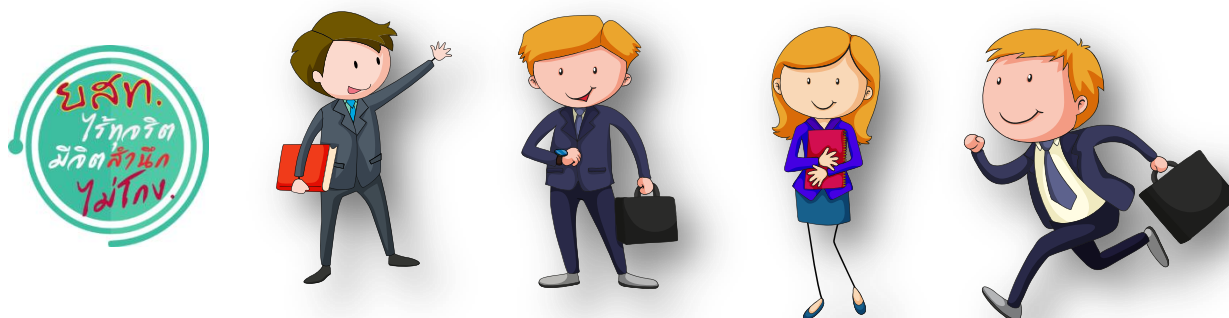
## 2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของการยาสูบแห่งประเทศไทย มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

2.2 เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการยาสูบแห่งประเทศไทยทราบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานอันจะนำไปสู่ความเข้าใจขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของการยาสูบแห่งประเทศไทย

2.3 เพื่อให้ผู้บริหารสามารถกำกับดูแลและติดตามการดำเนินการตามขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน และวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะและปรับปรุงได้ทุกขั้นตอน

2.4 เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ





### 3. คำจำกัดความ

- “ยสท.” หมายถึง การยาสูบแห่งประเทศไทย
- “หน่วยงาน” หมายถึง ฝ่าย สำนัก สำนักงานภูมิภาคหรือหน่วยงานที่เทียบเท่า
- “พนักงาน” หมายถึง พนักงานของการยาสูบแห่งประเทศไทย
- “เจ้าหน้าที่” หมายถึง พนักงานผู้รับผิดชอบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน
- “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของพนักงาน
- “ลูกค้า” หมายถึง รวมถึง ตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์ของ ยสท. ทั้งในประเทศและต่างประเทศและผู้บริโภคผลิตภัณฑ์ของ ยสท. ในประเทศ
- “ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือลูกค้า ที่ติดต่อมายังหน่วยงานของ ยสท. ผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมถึงผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์รัฐบาล (1111) โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การร้องทุกข์/การให้ข้อคิดเห็น/การให้ข้อเสนอแนะ
- “เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของพนักงานหรือ ยสท. หรือจำเป็นต้องให้ ยสท. ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ รวมทั้งการแจ้งเบาะแส การติชม เสนอข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ โดยได้ยื่นเรื่องต่อหน่วยงานของ ยสท. ผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียนที่กำหนด และการส่งเรื่องถึงหน่วยงานโดยตรง
- “เรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบเชิงลบต่อองค์กร” หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในประเด็นที่ได้รับความสะดวก/เสียหายจากการดำเนินงานของหน่วยงาน/ยสท. ที่มีผลกระทบในวงกว้างต่อชุมชน/สังคม เช่น ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม ผลกระทบด้านสุขภาพอนามัย ผลกระทบด้านชื่อเสียงภาพลักษณ์ที่ส่งผลต่อการดำเนินกิจการของ ยสท. เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนในการดำเนินการ เช่น การเรียกร้องของมวลชน เรื่องที่เป็นปัญหายืดเยื้อยาวนาน ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน เรื่องที่ต้องแก้ปัญหาในเชิงนโยบายและการบริหารงาน เรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายที่ไม่สามารถประสานดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยวิธีปกติ เป็นต้น
- “เรื่องร้องเรียน (ไม่เปิดเผยตัวตน)” หมายถึง คำร้องเรียน/การแจ้งเรื่อง/การให้ข้อมูล ที่เกิดผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน ด้านบุคลากร ด้านคุณภาพสินค้าและบริการ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง และอื่นๆ ซึ่งจะกำหนดสิทธิผู้รับเรื่องร้องเรียนไว้เป็นการเฉพาะ และจะปกปิดตัวตนของผู้ร้องเรียน

- “**ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ**”      หมายความว่า เรื่องที่ผู้เสนอแนะมีข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือให้บริการของพนักงาน หน่วยงาน มีความต้องการให้ปรับปรุงดำเนินการในเรื่องนั้นๆ เป็นไปในทางที่ดีขึ้น
- “**การขอข้อมูล**”      หมายความว่า เรื่องที่ผู้ร้องเรียน ต้องการความชัดเจน คำอธิบาย การให้ชี้แจง หลักฐานการดำเนินการของหน่วยงาน/องค์กร เกี่ยวกับประเด็นที่ร้องขอ
- “**ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร**”      หมายความว่า ศูนย์ข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ ฝ่ายอำนวยการ และสื่อสารองค์กร
- “**การตอบสนอง**”      หมายความว่า การที่หน่วยงานได้ให้ข้อมูลการดำเนินการเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้กับผู้ร้องเรียน ภายใน 15 วันทำการ
- “**ช่องทางการร้องเรียน**”      หมายความว่า ช่องทางการติดต่อที่ผู้ร้องเรียนจะยื่นหรือแจ้งเรื่องร้องเรียนต่อ ยสท. ประกอบด้วยช่องทางดังนี้

ลำดับ	ช่องทาง	รายละเอียด	ระยะเวลาการรับ/ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน
1	ติดต่อด้วยตนเอง	<ul style="list-style-type: none"> <li>ติดต่อที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ ชั้น 2 การยาสูบแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ คลองเตย (<u>สำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้บริโภคในประเทศ</u>)</li> <li>ติดต่อที่ฝ่ายขาย ชั้น 2 การยาสูบแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ คลองเตย (<u>สำหรับตัวแทนจำหน่ายหรือผู้บริโภคในประเทศ</u>)</li> <li>ติดต่อที่ฝ่ายตลาด ชั้น 2 การยาสูบแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ คลองเตย (<u>สำหรับตัวแทนจำหน่ายต่างประเทศ</u>)</li> <li>ติดต่อหน่วยงานต่างๆ ของการยาสูบ แห่งประเทศไทยโดยตรง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ร้องเรียนในเวลาราชการ</li> <li>เจ้าหน้าที่ตรวจสอบทุกครั้งที่มีการร้องเรียน</li> </ul>
2	Call Center/โทรศัพท์	<ul style="list-style-type: none"> <li>0 2229 1000 (ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ)</li> <li>0 2229 1616 (ฝ่ายขาย)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ร้องเรียนในเวลาราชการ</li> <li>เจ้าหน้าที่ตรวจสอบทุกครั้งที่มีการร้องเรียน</li> </ul>

ลำดับ	ช่องทาง	รายละเอียด	ระยะเวลาการรับ/ตรวจสอบ เรื่องร้องเรียน
3	โทรสาร	<ul style="list-style-type: none"> <li>0 2229-1299 (ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ร้องเรียนในเวลาราชการ</li> <li>เจ้าหน้าที่ตรวจสอบทุกครั้งที่มีการร้องเรียน</li> </ul>
4	หนังสือ / จดหมาย	<ul style="list-style-type: none"> <li>ส่งเป็นหนังสือ/จดหมายมาที่ “ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ ชั้น 2 การยาสูบแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ เลขที่ 184 ถนนพระราม 4 แขวง/เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110”</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>รับจดหมาย/หนังสือในวันและเวลาราชการ</li> <li>เจ้าหน้าที่ตรวจสอบทุกวัน ในเวลาราชการ</li> </ul>
5	Internet (เว็บไซต์ของการยาสูบแห่งประเทศไทย)	<ul style="list-style-type: none"> <li><a href="http://www.thaitobacco.or.th/">http://www.thaitobacco.or.th/</a> (สำหรับพนักงาน/บุคคลภายนอก)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ร้องเรียนตลอด 24 ชั่วโมง</li> <li>ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ ตรวจสอบในวันและเวลาราชการ/ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน</li> <li>หน่วยงานตรวจสอบทุกวัน ในเวลาราชการ (เช้า/บ่าย)</li> </ul>
6	ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล (1111)	<ul style="list-style-type: none"> <li><a href="http://www.1111.go.th/">http://www.1111.go.th/</a> (ยสท. รับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับองค์กรเพื่อดำเนินการฯ)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ร้องเรียนในเวลาราชการ</li> <li>ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ ของ ยสท. ตรวจสอบข่าวเช้า/บ่าย อย่างน้อยวันละ 2 รอบ</li> </ul>
7	สื่อสังคมออนไลน์	<ul style="list-style-type: none"> <li>Facebook Fan page บ้านเราชาวยาสูบ ยสท.</li> <li>กลุ่ม Line ห้องรับเรื่องร้องเรียนลูกค้า (สำหรับตัวแทนจำหน่ายร้านขายส่งยาสูบในประเทศ : รับผิดชอบโดยฝ่ายขาย)</li> <li>We Chat / Whatsapp / Line (สำหรับตัวแทนจำหน่ายต่างประเทศ : รับผิดชอบโดยฝ่ายตลาด)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ร้องเรียนตลอด 24 ชั่วโมง</li> <li>เจ้าหน้าที่ตรวจสอบในวันและเวลาราชการ/ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน</li> </ul>
8	สื่อสาธารณะ/สื่อมวลชน	<ul style="list-style-type: none"> <li>ข่าวสารทาง Internet/หนังสือพิมพ์ ฯลฯ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ ของ ยสท. ตรวจสอบข่าวเช้า/บ่าย อย่างน้อยวันละ 2 รอบ</li> </ul>
9	กล่องรับเรื่องร้องเรียน/กล่องรับฟังความคิดเห็น	<ul style="list-style-type: none"> <li>จุดติดตั้งกล่องรับเรื่องร้องเรียนฯ ภายใน ยสท.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ร้องเรียนในเวลาราชการ</li> <li>ช่วงเวลาตามที่หน่วยงานกำหนด</li> </ul>

หมายเหตุ : เจ้าหน้าที่ หมายความว่า พนักงานผู้รับผิดชอบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน (แต่ละหน่วยงานของ ยสท. สามารถเพิ่มช่องทางและความถี่ในการติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียนที่เข้ามาในหน่วยงานได้ตามความเหมาะสมของลักษณะงาน)

“ประเภทเรื่องร้องเรียน” หมายความว่า การจำแนกหมวดหมู่เรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

ประเภท	เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับ	หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน
A	ผลิตภัณฑ์และบริการ	ฝ่ายตลาด/ฝ่ายขาย/ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ
B	ผลกระทบเชิงลบต่อองค์กร	ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ / หน่วยงาน
C	ทั่วไป	ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ / หน่วยงาน

“ระดับเรื่องร้องเรียน” หมายความว่า การจำแนกความสำคัญของเรื่องร้องเรียน แบ่งออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

ระดับ	1	2	3
ประเภท	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เรื่องร้องเรียนเรื่องทั่วไปที่แก้ไข ได้ทันที</li> <li>- ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, หรือร้องขอข้อมูล</li> </ul>	เรื่องร้องเรียนแก้ไขได้เองโดยหน่วยงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เรื่องร้องเรียนที่ไม่สามารถแก้ไขได้เองในหน่วยงาน</li> <li>- เรื่องร้องเรียนนอกเหนืออำนาจการตัดสินใจ ต้องนำเสนอผู้บริหาร</li> <li>- เรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบเชิงลบต่อองค์กร</li> </ul>
นิยาม	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไข/ชี้แจงได้ทันที</li> <li>- ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อนแต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/สอบถามหรือร้องขอข้อมูล</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้ โดยภายในหน่วยงานนั้นๆ ภายในระยะเวลาที่กำหนด</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานภายในแต่เพียงหน่วยงานเดียว หรือต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการ</li> <li>- ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่ยอยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน</li> </ul>



ระดับ	1	2	3
ตัวอย่างที่เป็น รูปธรรม	- การร้องเรียนเกี่ยวกับ การจราจร - การแจ้งให้ชัดใช้บุหรี่ปาร์ตี้ - การเสนอแนะเกี่ยวกับ ผลิตภัณฑ์หรือบริการ	- การร้องเรียนเกี่ยวกับ บุคลากร พฤติกรรม การให้บริการของ พนักงาน/ลูกจ้าง/ผู้รับ จ้างฯ - การร้องเรียนเกี่ยวกับ คุณภาพผลิตภัณฑ์ - ร้องเรียนด้าน กฎหมาย ผลกระทบ สิ่งแวดล้อมทั่วไป เช่น กลิ่น ฝุ่น น้ำเสีย เสียง	- การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดทางวินัยฯ - การร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและ ประพฤตินิยมของพนักงาน - การร้องเรียนด้านความไม่โปร่งใส ในการจัดซื้อจัดจ้าง - การร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อมที่มี ผลกระทบต่อสังคม/ชุมชนในวงกว้าง - เรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อชื่อเสียง ภาพลักษณ์และการดำเนินกิจการของ องค์กร
เวลาในการ ตอบสนอง	ตอบกลับทันที/ดำเนินการ ภายใน 1-7 วันทำการ	ตอบกลับทันที/ ดำเนินการภายใน 15 วันทำการ	- ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้น ภายใน 1 วัน - ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเพื่อทราบอย่าง ต่อเนื่อง
ผู้รับผิดชอบ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของ หน่วยงาน	หน่วยงานเจ้าของเรื่อง	- หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/ยสท.

#### 4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

**ผู้บริหาร :** มอบนโยบายแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนขององค์กร พิจารณาสั่งการและให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน รับทราบรายงานสรุปผลดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนเพื่อการบริหารงานองค์กร

**ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร :** เป็นหน่วยงานด้านสื่อสารและประชาสัมพันธ์ รับผิดชอบกำกับดูแลโดยกองสื่อสารองค์กร ฝ่ายอำนวยการและสื่อสารองค์กร ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานประชาสัมพันธ์ขององค์กร ให้บริการแก่ผู้ที่มาติดต่องานของ ยสท. และเป็นสถานที่ตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ ยสท. ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ตลอดจนเป็นหน่วยรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์กรจากผู้ติดต่อทุกกลุ่ม ได้แก่ พนักงาน ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มลูกค้า ผู้บริโภค หน่วยงานภาครัฐ และอื่นๆ ผ่านช่องทางต่างๆ ที่กำหนดโดยมีแนวทางการดำเนินการในประเด็นการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ดังนี้

- รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางสื่อสารที่กำหนด รับเรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อเชิงลบต่อองค์กร เรื่องร้องเรียนทั่วไป ข้อเสนอแนะ การขอข้อมูล การติดต่อสอบถาม
- แบ่งประเภทเรื่องร้องเรียน โดยประเภททั่วไปแบ่งเป็น 6 หมวด ได้แก่ หมวดองค์กร/นโยบาย หมวดบุคลากร/จริยธรรม หมวดสินค้า/บริการ หมวดกฎหมาย/การทุจริต หมวดสิ่งแวดล้อม และหมวดการจัดซื้อจัดจ้าง

- กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการและผลิตภัณฑ์ยาสูบ จะรับและส่งให้ กองลูกค้าสัมพันธ์ ฝ่ายขาย รับผิดชอบดำเนินการ
- พิจารณาส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนด ติดตามความคืบหน้าการดำเนินการสำหรับชี้แจงและแจ้งผลดำเนินการให้แก่ผู้ร้องเพื่อทราบและปิดเรื่องร้องเรียนนั้นๆ
- รับทราบรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนไม่เปิดเผยตัวตน (Globaleaks) ซึ่งเป็นช่องทางรับฟังเรื่องร้องเรียนที่ไม่เปิดเผยตัวตนผู้ร้อง ผู้ร้องเรียนเป็นผู้เลือกช่องทางการร้องเรียน ผู้รับฟังและตอบกลับเรื่องร้องเรียน โดยกองสื่อสารองค์กร จะรับทราบรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนไม่เปิดเผยตัวตนรายเดือน จากเลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อรวบรวมจัดทำรายงานเรื่องร้องเรียนขององค์กร
- รวบรวมรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานต่างๆ นำเสนอผู้บริหาร รายเดือน รายไตรมาส รายปี นำเสนอผู้บริหารเพื่อเป็นข้อมูลในการบริหารงานขององค์กร

**สถานที่ตั้ง :** ชั้น 2 ตึกอำนวยการ การยาสูบแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่

เลขที่ 184 ถนนพระราม 4 แขวง/เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110

#### **หน้าที่ความรับผิดชอบการร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการ**

**ฝ่ายขาย :** รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางที่กำหนดและบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนจากลูกค้าในส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน ดังนี้

- กองลูกค้าสัมพันธ์ : รับเรื่องร้องเรียน และบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์ บริการ และปัญหาเกี่ยวกับการทำการค้ายาสูบจากตัวแทนจำหน่ายหรือผู้บริโภคในประเทศ
  - : รับเรื่องร้องเรียน และบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนในหมวดที่เกี่ยวกับสินค้าและบริการ ที่ส่งต่อจากกองสื่อสารองค์กร ฝ่ายอำนวยการและสื่อสารองค์กร
  - : จัดทำรายงานสรุปผลดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน พร้อมวิเคราะห์ภาพรวมของเรื่อง ร้องเรียน ส่งให้กองสื่อสารองค์กร ฝ่ายอำนวยการและสื่อสารองค์กร เพื่อรวบรวมจัดทำรายงานเรื่องร้องเรียนของ ยสท.

**ฝ่ายตลาด :** รับเรื่องร้องเรียนช่องทางที่กำหนด และบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนจากลูกค้าในส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน ดังนี้

- กองพัฒนาการตลาด: รับเรื่องร้องเรียน และบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนจากตัวแทนจำหน่ายต่างประเทศ
- กองจัดการผลิตภัณฑ์: รับเรื่องร้องเรียน และบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์จากผู้บริโภคในประเทศ

**สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ :** บริหารจัดการ Website และโปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานต่างๆ ภายใน ยสท. พร้อมการอบรมการใช้งานโปรแกรมแก่พนักงานที่เกี่ยวข้อง

หน่วยงาน : หน่วยงานภายในของ ยสท. มีหน้าที่ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ดังนี้

- รับเรื่องร้องเรียนโดยตรงจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานของหน่วยงานนั้นๆ โดยดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด
- รับเรื่องร้องเรียนจากกองสื่อสารองค์กร ฝ่ายอำนวยการและสื่อสารองค์กร ที่ส่งมาให้และดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด พร้อมแจ้งผลดำเนินงานต่อผู้ร้องเรียนเพื่อทราบ โดยให้สอดคล้องกับกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของทางราชการ และกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
- จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนพร้อมบทวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร และแจ้งผลดำเนินการส่งให้กองสื่อสารองค์กร ฝ่ายอำนวยการและสื่อสารองค์กร เพื่อรวบรวมจัดทำรายงานเรื่องร้องเรียนขององค์กร

## 5. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน และแจ้งเบาะแส

1. รายละเอียดผู้ร้องเรียน ระบุชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ E-Mail ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้ เว้นแต่การร้องเรียนผ่านระบบร้องเรียนไม่เปิดเผยตัวตน (Globaleaks)
2. รายละเอียดการร้องเรียน ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ ระบุข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรมของเรื่องที่ร้องเรียน ว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการเสนอแนะให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริต ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ให้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนได้ พร้อมระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
3. เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ โดยต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย
4. เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่ไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวอ้างนั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล
5. เรื่องร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการดำเนินการของหน่วยงานของ ยสท. หรือการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของพนักงาน
6. ไม่เป็นเรื่องร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้
  - เรื่องร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์
  - เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
  - เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์
  - เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล
  - เรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว อย่างเช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.), สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.), สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) เป็นต้น

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

## 6. มาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส

ยสท. ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีและตรวจสอบได้ โดยมีระบบการรับเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแส รวมทั้งเสนอข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะ และการเสนอข้อมูลข่าวสารจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งสามารถร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสได้ทั้งแบบเปิดเผยและไม่เปิดเผยตัวตน ทั้งนี้ ได้กำหนดกลไกสำหรับคุ้มครองผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแสที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องตามระเบียบข้อกำหนด และการกระทำการทุจริต เพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่าการรายงานหรือการให้ข้อมูลนั้นจะไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูลได้รับความเดือดร้อน

ยสท. กำหนดมาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส ดังนี้

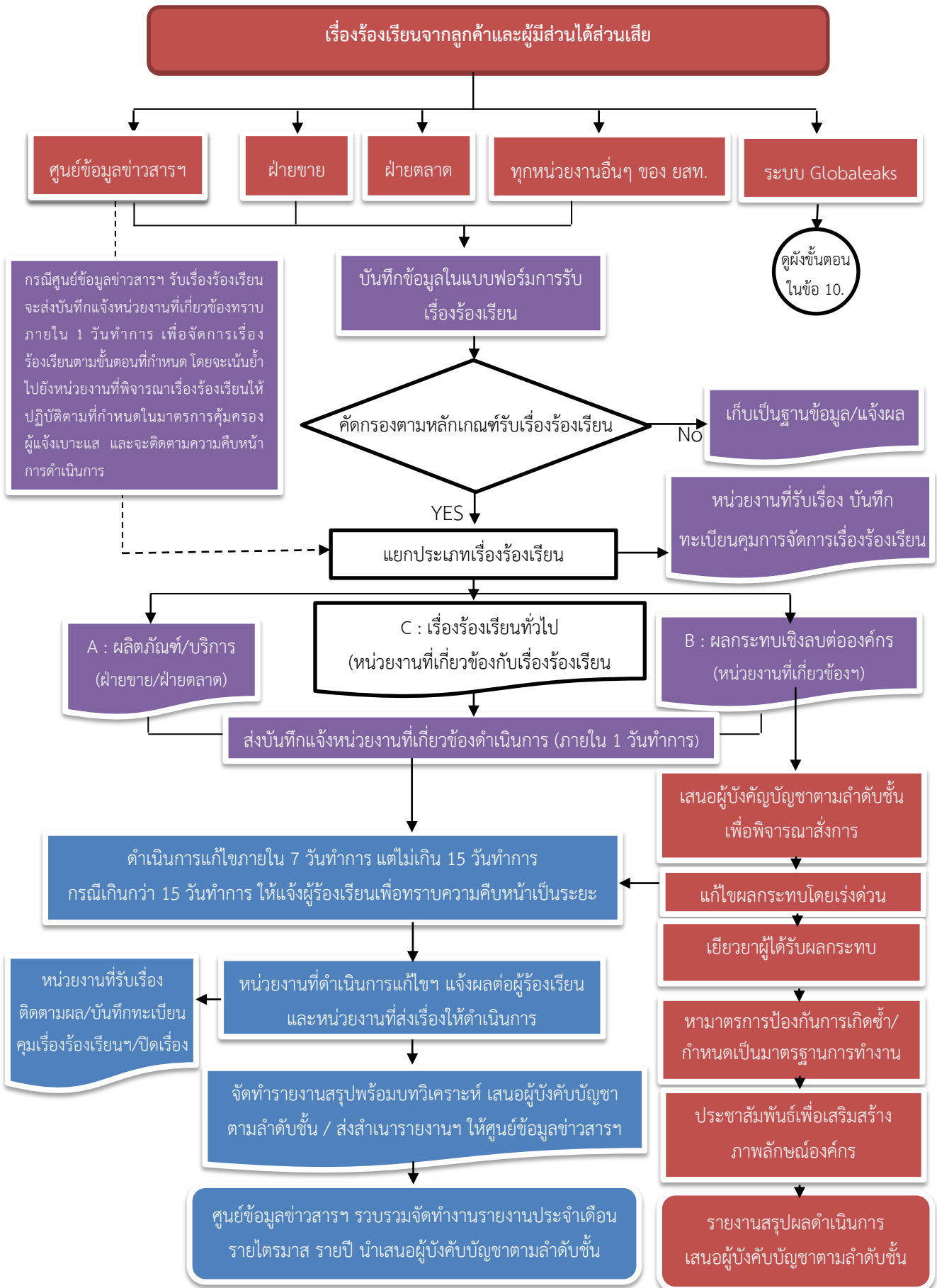
1. ยสท. คำนึงความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัย โดยจะปกปิดชื่อ ชื่อสกุล ที่อยู่ และข้อมูลอื่นใดที่สามารถระบุตัวตนของผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส รวมถึงผู้ให้ข้อมูล หรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส สามารถเลือกที่จะไม่เปิดเผยตนเองได้หากเห็นว่าการเปิดเผยนั้นจะเกิดความไม่ปลอดภัยหรือเกิดความเสียหายใดๆ แต่หากมีการเปิดเผยตนเองก็จะทำให้ ยสท. สามารถรายงานความคืบหน้าและชี้แจงข้อเท็จจริงภายหลังการสอบสวนให้ทราบได้

2. ยสท. จะเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องไว้เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเท่านั้นที่จะเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้เท่าที่จำเป็น โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส ทั้งนี้ ผู้ได้รับข้อมูลจากการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่เก็บข้อมูลเรื่องร้องเรียนและเอกสารหลักฐานของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ ไม่เปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง เว้นแต่จำเป็นต้องเปิดเผยตามข้อกำหนดของกฎหมาย

3. ยสท. จะให้ความคุ้มครองพนักงานที่ร้องเรียน ผู้ที่ให้ข้อมูล และผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยจะได้รับความคุ้มครองจากการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม เช่น การเปลี่ยนแปลงหรือโยกย้ายตำแหน่งงาน ลักษณะงาน สถานที่ทำงาน สัมผัสงาน ชมชู้ ครอบคลุมการปฏิบัติงาน เลิกจ้างอันเนื่องมาจากสาเหตุแห่งการแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส



## 7.กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



## 8. ขั้นตอนปฏิบัติการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

### การเสนอเรื่องร้องเรียน

8.1 ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรืออาจได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรือไม่ได้รับความสะดวกจากการดำเนินการของ ยสท. หรือจำเป็นต้องให้ ยสท. ช่วยเหลือหรือต้องการเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถาม ขอข้อมูล สามารถเสนอเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนโดยตรง (ถ้าทราบ) หรือเสนอเรื่องผ่านหน่วยงานของ ยสท. เพื่อให้แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนนั้นๆ ได้ตามช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

8.2 ผู้ร้องเรียนต้องแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับชื่อ หมายเลขโทรศัพท์ E-Mail และรายละเอียดการร้องเรียนให้ชัดเจน เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการแก้ไขและการติดต่อแจ้งผลดำเนินการต่อประเด็นร้องเรียนนั้นๆ แก่ผู้ร้องเรียนเพื่อทราบ เว้นแต่การร้องเรียนผ่านระบบเรื่องร้องเรียน ไม่เปิดเผยตัวตน (Globaleaks)

8.3 การเสนอเรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ การนำความเท็จเสนอต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย อาจมีความผิดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

### การรับเรื่องร้องเรียน

8.4 หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน : พนักงานรับเรื่องร้องเรียนให้บริการแก่ผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียนที่กำหนดไว้ โดยทุกหน่วยงานของ ยสท. ต้องรับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องเรียนที่ติดต่อกับหน่วยงาน ห้ามปฏิเสธการรับเรื่องไว้พิจารณาหากเป็นเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานโดยตรง

หากทราบว่าเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดของ ยสท. สามารถแจ้งต่อผู้ร้องเรียนให้ติดต่อกับหน่วยงานนั้นๆ ได้โดยตรง หรือติดต่อกับศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ ฝ่ายอำนวยการและสื่อสารองค์กร หรือกองลูกค้าสัมพันธ์ ฝ่ายชาย ทั้งนี้ หน่วยงานต้องอำนวยความสะดวกแก่ผู้ร้องเรียน ในการแจ้งช่องทางการติดต่อเพื่อเสนอเรื่องร้องเรียน

กรณีรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์/ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อเจ้าหน้าที่ ให้ผู้ร้องเรียนหรือเจ้าหน้าที่บันทึกรายละเอียดในแบบฟอร์มบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน

สำหรับฝ่ายอำนวยการและสื่อสารองค์กรจะมีการบันทึกการรับเรื่องร้องเรียนในทะเบียนคุม และระบบ TTM-Service Desk (Call Logging)

8.5 ตอบผู้ร้องเรียนในเบื้องต้น : หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน ให้ตอบกลับผู้ร้องเรียนในเบื้องต้นทันทีที่ได้รับเรื่อง เพื่อแจ้งให้ทราบว่าเรื่องนั้นๆ ได้ส่งถึงหน่วยงานของ ยสท. และรับไว้พิจารณาแล้ว พร้อมกับพิจารณา ระดับเรื่องร้องเรียน โดยการจำแนกความสำคัญของเรื่องร้องเรียนที่แบ่งออกเป็น 3 ระดับ (ข้อ 3.) ทั้งนี้ เพื่อเป็นข้อมูลแจ้งกลับผู้ร้องเรียน ในเบื้องต้นเกี่ยวกับคาดการณ์ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ เช่น เรื่องร้องเรียนระดับ 3 อาจต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการมากกว่า 15 วันทำการ ซึ่งจะได้แจ้งความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะ เป็นต้น

8.6 พิจารณาลักษณะการรับเรื่องร้องเรียน : ให้เจ้าหน้าที่/หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน พิจารณาเรื่องร้องเรียนตามลักษณะการรับเรื่องร้องเรียน ข้อ 5. และดำเนินการดังนี้

1) ไม่เป็นไปตามลักษณะ ให้แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียนเพื่อทราบ และเก็บเป็นฐานข้อมูล ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนมีสิทธิเสนอเรื่องที่เกี่ยวข้องให้เป็นไปตามลักษณะและเสนอเรื่องร้องเรียนซ้ำได้

2) กรณีเป็น คำชม การขอข้อมูล ข้อเสนอแนะ เป็นต้น ให้หน่วยงานที่รับเรื่องดำเนินการโดยไม่ชักช้าตามขั้นตอนปฏิบัติของ ยสท. หรือส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นดำเนินการ และติดตามผลดำเนินการเพื่อแจ้งผู้ร้องเรียน ตามความเหมาะสม

3) กรณีมิใช่เรื่องร้องเรียน ตามข้อ 1) และ 2) ให้หน่วยงานรับเรื่อง เก็บข้อเสนอของผู้ร้องเรียนไว้เป็นฐานข้อมูลของหน่วยงาน เพื่อประโยชน์ในการพิจารณาการรับและดำเนินการต่อการเสนอเรื่องร้องเรียน ต่อไป

8.7 แยกประเภทเรื่องร้องเรียน : หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบและแยกประเภทเรื่องร้องเรียน แบ่งเป็น ประเภท A B และ C ตามข้อ 3. ดังนี้

“A” : เรื่องร้องเรียนที่มีเนื้อหาการเสนอคำร้องเรียน เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ยาสูบ สินค้าและการบริการ เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของฝ่ายขาย ฝ่ายตลาด หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ยาสูบ การร้องเรียนจากกลุ่มผู้ขาย ลูกค้าผู้บริโภคร ตัวอย่างการร้องเรียน เช่น บุหรี่ชำรุดเสียหาย ส่งมอบล่าช้า สินค้าไม่ตรงตามบรรจุภัณฑ์ที่ระบุ เป็นต้น

ส่วนมากจะเป็นเรื่องร้องเรียนระดับ 2 ที่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การร้องเรียนผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียนของกองลูกค้าสัมพันธ์ ฝ่ายขาย หรือเจ้าหน้าที่ฝ่ายขาย/ฝ่ายตลาด

“B” : เรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบเชิงลบต่อองค์กร เป็นเรื่องร้องเรียนระดับ 3 ที่ไม่สามารถแก้ไข ได้เองในหน่วยงาน หรือต้องใช้เวลาในการดำเนินการ เช่น เรื่องร้องเรียนด้านผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในวงกว้าง กระทบต่อชุมชน/สังคม เรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อชื่อเสียงภาพลักษณ์และการดำเนินกิจการขององค์กร เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับความทางผิดวินัยฯ การร้องเรียนด้านความไม่โปร่งใส ในการจัดซื้อจัดจ้าง ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบ สอบสวนและดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

“C” : เรื่องร้องเรียนทั่วไปที่มีเนื้อหาการเสนอคำร้องเรียน เกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์กร และหน่วยงานของ ยสท. เช่น การร้องเรียนเกี่ยวกับองค์กร/นโยบาย บุคลากร/จริยธรรม สินค้า/บริการ กฎหมาย/การทุจริต สิ่งแวดล้อม การจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

ส่วนมากจะเป็นเรื่องร้องเรียนระดับ 2 ร้องเรียนผ่านศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ หรือร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่หน่วยรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานต่างๆ ที่กำหนดขึ้น การร้องเรียนผ่านทุกหน่วยงานของ ยสท.

8.8 บันทึกทะเบียนคุมการจัดการเรื่องร้องเรียน: ให้หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน บันทึกข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนลงในทะเบียนคุมการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน เพื่อใช้ในการติดตามผลและรายงาน เรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามกำหนดระยะเวลาดำเนินการ และสำหรับเป็นฐานข้อมูลบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงาน

#### **การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน**

8.9 แจ้งหน่วยงาน : หากเรื่องร้องเรียนนั้นเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องและเสนอถึงหน่วยงานโดยตรง ให้หน่วยงานพิจารณาดำเนินการตามข้อ 8.10 สำหรับกรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น ให้ทำบันทึกแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการ ภายใน 1 วันทำการหลังจากที่รับเรื่อง โดยกำหนดระยะเวลาดำเนินการและให้หน่วยงานแจ้งผลดำเนินการแก้ไขเพื่อทราบ ต่อไป

กรณีศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ ได้รับเรื่องร้องเรียนและส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนนั้นๆ ดำเนินการแก้ไข จะกำหนดระยะเวลาดำเนินการ 7 วันทำการ และติดตามความคืบหน้าการดำเนินการแก้ไขเพื่อตอบกลับ/ปิดเรื่อง ไม่ให้เกินระยะเวลา 15 วันทำการ

สำหรับเรื่องร้องเรียนประเภท B : เรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบเชิงลบต่อองค์กร ให้ดำเนินการเพิ่มเติมตามข้อ 9.

8.10 ดำเนินการแก้ไข : ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขตามรายการเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ ซึ่งระยะเวลาการดำเนินการนั้นพิจารณาจากระดับความยาก/ง่ายของเรื่องร้องเรียน ตามข้อ 3. (ระดับ 1 ระดับ 2 ระดับ 3) โดยควรดำเนินการภายใน 7 วันทำการ แต่ไม่เกิน 15 วันทำการ และหากเรื่องร้องเรียนระดับ 3 ที่พิจารณาแล้วคาดว่าจะอาจใช้ระยะเวลาดำเนินการนานกว่า 15 วันทำการ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนนั้น แจ้งต่อผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่ส่งเรื่องให้ดำเนินการเพื่อทราบอย่างต่อเนื่อง

8.11 การแจ้งผลดำเนินการต่อผู้ร้องเรียน : ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนรับผิดชอบแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนเพื่อทราบ ตามที่อยู่/ช่องทางติดต่อผู้ร้องเรียน ที่ระบุไว้ และส่งบันทึกแจ้งผลการแก้ไขไปยังหน่วยงานที่ส่งเรื่องให้ดำเนินการ เพื่อทราบ

เรื่องร้องเรียนระดับ 1 : แจ้งผลดำเนินการภายใน 1 – 7 วันทำการ

เรื่องร้องเรียนระดับ 2 : แจ้งผลดำเนินการไม่เกิน 15 วันทำการ

เรื่องร้องเรียนระดับ 3 : ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบเกี่ยวกับระยะเวลาดำเนินการที่อาจใช้ระยะเวลานาน หากการดำเนินการแก้ไขเกินกว่า 15 วันทำการ ให้แจ้งความคืบหน้าแก่ผู้ร้องเรียน/หน่วยงานรับเรื่อง เพื่อทราบอย่างต่อเนื่องจนกระทั่งผลดำเนินการแล้วเสร็จ

8.12 การติดตามผล : หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนส่งเรื่องให้แก่หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไขนั้น ให้ติดตามความคืบหน้าการดำเนินการแก้ไขตามระยะเวลาที่กำหนด (ภายใน 7 – 15 วันทำการ) เพื่อเป็นข้อมูลในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนหน่วยงานตนเอง ตรวจสอบการตอบกลับผู้ร้องเรียน บันทึกข้อมูลในทะเบียนคุมการจัดการเรื่องร้องเรียนและปิดเรื่องในระบบตามรายละเอียดที่ปรากฏด้านล่าง



## การจัดทำรายงาน

8.13 รายงานสรุปเรื่องร้องเรียน : ให้องค์กรที่ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนต่างๆ (ถ้ามี) รวบรวมข้อมูลจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนพร้อมบทวิเคราะห์นำเสนอต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น โดยจัดทำเป็นรายเดือน รายไตรมาส รายปี และส่งสำเนารายงานฯ ให้ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ ฝ่ายอำนวยการและสื่อสารองค์กร เพื่อทราบไม่เกินวันที่ 5 ของเดือน (ถ้ามี)

8.14 รายงานเรื่องร้องเรียนขององค์กร : ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ รวบรวมข้อมูลจากทุกหน่วยงานเพื่อจัดทำรายงานสถิติการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของ ยสท. นำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น รายเดือน รายไตรมาส รายปี และสำหรับเป็นข้อมูลเสนอหน่วยงานภายนอกตามที่กฎหมายกำหนด

## 9. ขั้นตอนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบเชิงลบต่อองค์กร

สำหรับเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานที่มีผลกระทบเชิงลบต่อองค์กร เมื่อหน่วยงานที่รับเรื่องส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามข้อ 8.9 – 8.14 แล้ว ให้ดำเนินการเพิ่มเติม ดังนี้

9.1 นำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น เพื่อทราบและพิจารณาสั่งการเกี่ยวกับแนวทางการดำเนินการแก้ไข ซึ่งอาจใช้ระยะเวลาดำเนินการมากกว่า 15 วันทำการ เช่น มีการตั้งคณะทำงานแก้ไข การดำเนินการร่วมระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหา การตั้งคณะกรรมการสอบสวน/ตรวจสอบ การลงโทษตามกฎหมายระเบียบ/วินัย/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง แล้วแต่กรณี

9.2 แก้ไขผลกระทบโดยเร่งด่วน : หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขผลกระทบเชิงลบต่อองค์กร โดยเร่งด่วน เพื่อป้องกันปัญหาไม่ให้ลุกลามหรือขยายวงกว้างจนยากแก่การแก้ไขฟื้นฟู หรืออาจทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กรเสียหายมากขึ้นกว่าที่คาดการณ์ เช่น การระงับเหตุเร่งด่วน การป้องกันปัญหาแพร่กระจาย การรักษาพยาบาลผู้ได้รับผลกระทบ การเคลื่อนย้ายออกจากพื้นที่เกิดเหตุ การค้นหาสาเหตุ/ผลกระทบ การบ่งชี้และสอบกลับหาต้นเหตุของปัญหา การดำเนินการแก้ไข การให้ความรู้ความเข้าใจกับผู้ได้รับผลกระทบ เป็นต้น

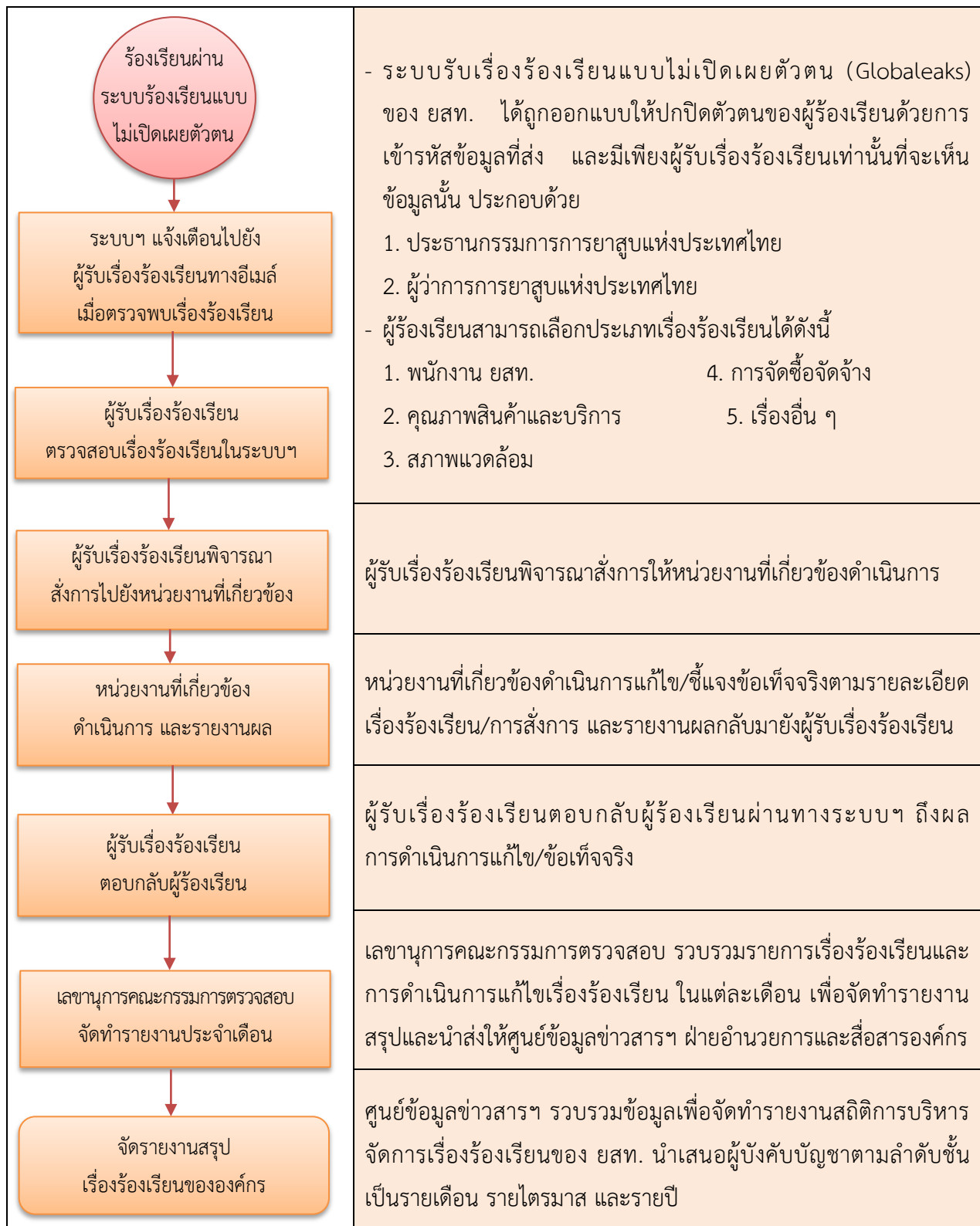
9.3 เยียวยาผู้ได้รับผลกระทบ : หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการสำรวจปริมาณและความรุนแรงของปัญหา พื้นที่และจำนวนผู้ได้รับผลกระทบ ดำเนินการแก้ไขและเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานขององค์กร ตามสาเหตุและปัญหาที่เกิดขึ้น เช่น ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสุขภาพอนามัย ด้านที่อยู่อาศัย การรักษาพยาบาลการชดเชยความเสียหายที่เกิดขึ้น เป็นต้น

9.4 มาตรการป้องกันการเกิดซ้ำ : หน่วยงานดำเนินการวิเคราะห์หาสาเหตุปัญหา ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง วิเคราะห์ความเสี่ยง ผลกระทบ ระดับความรุนแรง กำหนดแนวทางดำเนินการแก้ไข หาแนวทางมาตรการป้องกันการเกิดซ้ำ และกำหนดเป็นมาตรฐานการทำงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางดำเนินการทั่วทั้งองค์กร

9.5 ประชาสัมพันธ์ : หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและชี้แจงทำความเข้าใจแก่ผู้ได้รับผลกระทบ เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ และการเฝ้าระวังปัญหาร่วมกันของชุมชน/สังคม รวมทั้ง การดำเนินการแก้ไข การป้องกัน การชี้แจงสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องในการดำเนินงานของ ยสท. ต่อสาธารณะ เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กร

9.6 รายงานสรุปผลดำเนินการ : หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดทำรายงานวิเคราะห์สรุปผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนนั้นๆ เสนอผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องเพื่อทราบ

## 10. ขั้นตอนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ไม่เปิดเผยตัวตน (Globaleaks)



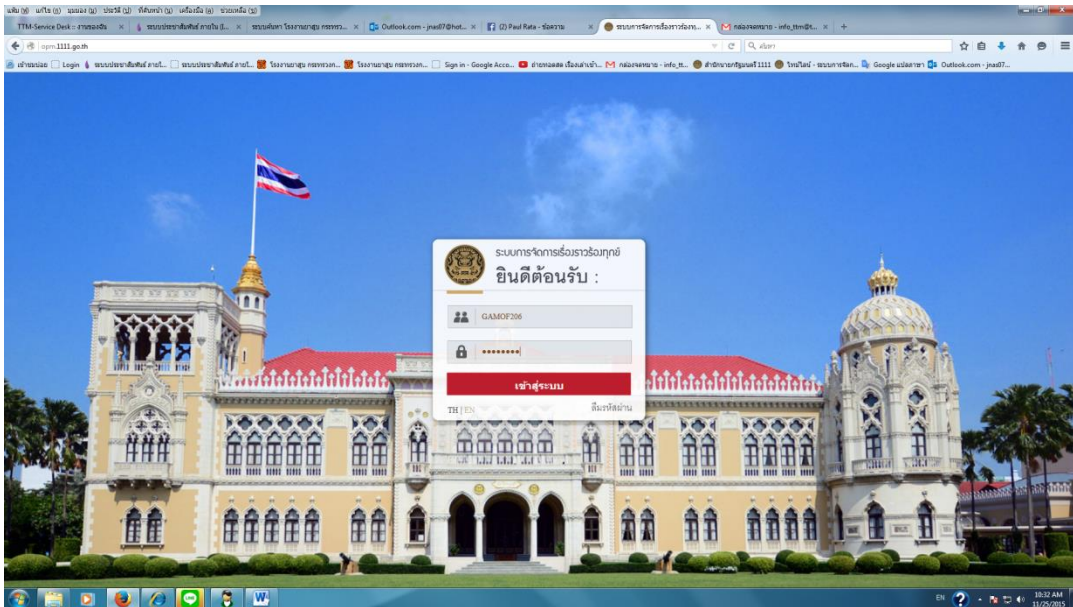
## 11. ข้อกำหนดที่สำคัญและตัวชี้วัดกระบวนการ

กระบวนการที่สำคัญ	การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน
ข้อกำหนดกระบวนการ	- การให้บริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว เชื่อถือได้
ขั้นตอนที่สำคัญ	- การพิจารณาหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน - การส่งต่อเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนดำเนินการ - การติดตามความคืบหน้าการดำเนินการ (ไม่เกิน 7 – 15 วันทำการ) - การรายงานผลการดำเนินการ
ระยะเวลาการดำเนินการ	- หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน พิจารณาและส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน 1 วันทำการ - หัวหน้าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาส่งต่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ภายใน 1 วันทำการ - เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนภายใน 7 วันทำการ - หากดำเนินการไม่แล้วเสร็จภายใน 7 วันทำการ ให้รายงานความคืบหน้าและดำเนินการ ให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ - หากเป็นเรื่องร้องเรียนที่จำเป็นต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไขเกินกว่า 15 วันทำการ เช่น การเยียวยาผลกระทบ การติดตามตรวจสอบ สอบสวนหาข้อเท็จจริง มีกระบวนการดำเนินการหลายขั้นตอน เป็นต้น จะต้องแจ้งผู้ตอบเรื่องร้องเรียน/ผู้ร้องเรียนให้ทราบการดำเนินการดังกล่าวในเบื้องต้นไม่เกิน 15 วันทำการ พร้อมระบุ ระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ แจ้งเพื่อทราบด้วย
ตัวชี้วัดของกระบวนการ	- ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการได้สำเร็จ (ปิดเรื่อง) เท่ากับ 100 % - ร้อยละความพึงพอใจของลูกค้าต่อการจัดการเรื่องร้องเรียนของ ยสท. เท่ากับ 80 % - ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนของลูกค้าที่ดำเนินการได้สำเร็จ (ปิดเรื่อง) เท่ากับ 80 %
ตัวชี้วัดด้านการเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการ	- เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขและป้องกันการซ้ำ - ลดความไม่พึงพอใจของลูกค้า - ใช้เวลาในการดำเนินการลดลง
ความคุ้มค่าและประโยชน์จากการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพของกระบวนการ	- ปริมาณจำนวนเรื่องร้องเรียนลดลง - เกิดมาตรฐานการทำงานเพื่อแก้ไข / ป้องกันปัญหาที่เกิดจากการดำเนินงานขององค์กร - การตอบสนองเรื่องร้องเรียนจากลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ ยสท. อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อลดความไม่พึงพอใจ

## 12. การใช้งานระบบเรื่องร้องเรียนทางเว็บไซต์

ยสท. ได้จัดให้มีช่องทางการรับเรื่องและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ ตามตารางช่องทางการร้องเรียน โดยมีช่องทางที่ผู้ร้องเรียนสามารถใช้งานผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้

### 12.1 ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล (1111)



### 12.2 ร้องเรียนผ่านช่องทางเว็บไซต์ของการยาสูบแห่งประเทศไทย : [www.thaitobacco.or.th](http://www.thaitobacco.or.th)

#### 1) เข้าสู่ระบบช่องทางการบริการข้อมูลข่าวสาร และเรื่องราวร้องทุกข์

ผู้ร้องเรียนสามารถเสนอเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง website : [www.thaitobacco.or.th](http://www.thaitobacco.or.th) ของ ยสท. โดย Click เข้าสู่ Website (สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ มีหน้าที่บริหารจัดการ Website ของ ยสท.





## 2) เสนอเรื่องร้องเรียนไปที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร/ประชาสัมพันธ์

- Click บริการ&สอบถาม ที่เรื่องร้องเรียน (แบบฟอร์มร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของ ยสท.)

The screenshot shows a web form titled "แบบฟอร์มร้องเรียน" (Complaint Form) with the subtitle "แบบฟอร์มร้องเรียนผ่านเว็บไซต์การยาสูบแห่งประเทศไทย" (Complaint Form via the website of the Tobacco Authority of Thailand). The form includes fields for "ชื่อ-นามสกุล" (Name-Surname), "Email", "เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับ" (Complaint about), and "รายละเอียด" (Details). A dropdown menu is open, showing options like "เรื่องร้องเรียน" (Complaint), "ระบบ NODE", "ระบบ VPN", "ระบบ Mail", "ระบบคลังข้อมูลผู้บริหาร", "แผนกการยาสูบแห่งประเทศไทย", and "ติดต่อ-สอบถาม". A yellow box highlights "เลือก บริการ & สอบถาม - เรื่องร้องเรียน" (Select Service & Inquiry - Complaint). Another yellow box at the bottom says "คลิกส่งเรื่อง เมื่อกรอกข้อมูล รายละเอียดครบถ้วนสมบูรณ์แล้ว" (Click Send Report when all information is complete). A button labeled "ส่งเรื่องร้องเรียน" (Send Report) is also visible.

## 3) เสนอเรื่องร้องเรียนผ่านระบบเรื่องร้องเรียน (ไม่เปิดเผยตัวตน)

- Click บริการ&สอบถาม ที่เรื่องร้องเรียน (ปกปิดตัวตน)

The screenshot shows the "เรื่องร้องเรียน (ไม่เปิดเผยตัวตน)" (Anonymous Complaint) page on the Tobacco Authority of Thailand website. The page header includes the date "วันพุธ, 23 พฤษภาคม 2018" and navigation links for "เกี่ยวกับองค์กร", "ข่าวสาร & ประชาสัมพันธ์", "ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต", "บทความ", and "บริการ & สอบถาม". The main content area explains the anonymous reporting process. A yellow box highlights "คลิกบริการ&สอบถาม - เรื่องร้องเรียน (ปกปิดตัวตน)" (Click Service & Inquiry - Anonymous Complaint). A button labeled "แจ้งเรื่องร้องเรียน" (Report Issue) is also visible.

ระบบร้องเรียน (ไม่เปิดเผยตัวตน) ของ ยสท. ถูกออกแบบให้ปกป้องตัวตนของผู้ร้องเรียนด้วยการเข้ารหัสข้อมูลที่ส่ง หากผู้ร้องมีเรื่องร้องเรียน, ข้อเสนอแนะ หรือการทุจริตใน ยสท. โดยกำหนดสิทธิผู้สามารถเข้ารับทราบเรื่องร้องเรียนมี 2 คน ประกอบด้วย 1. ประธานกรรมการการยาสูบแห่งประเทศไทย 2. ผู้ว่าการการยาสูบแห่งประเทศไทย มี 2 คน เท่านั้นที่จะเห็นข้อมูลและดำเนินการสั่งการ โดยเลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบเป็นผู้ทำหน้าที่ติดตามและรวบรวมเรื่องจากการรับฟังในแต่ละเดือน ส่งให้ฝ่ายอำนวยการและสื่อสารองค์กรดำเนินการต่อไป

การเสนอเรื่องร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนกรอกข้อมูลรายละเอียดตามขั้นตอนและข้อนแนะนำการใช้งานในระบบดังกล่าวให้ครบถ้วน ดังนี้

คลิกที่นี่



### วิธีการเข้าใช้ระบบเบื้องต้น

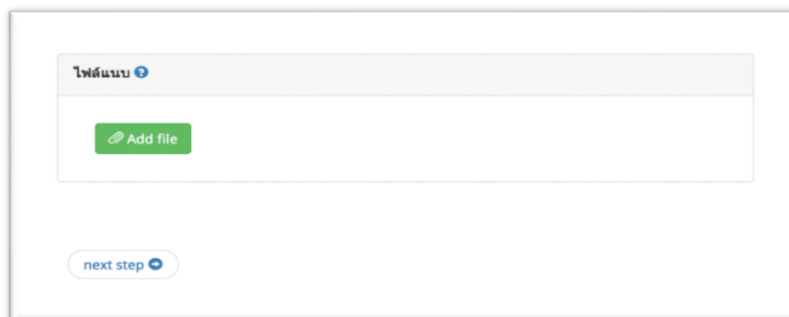
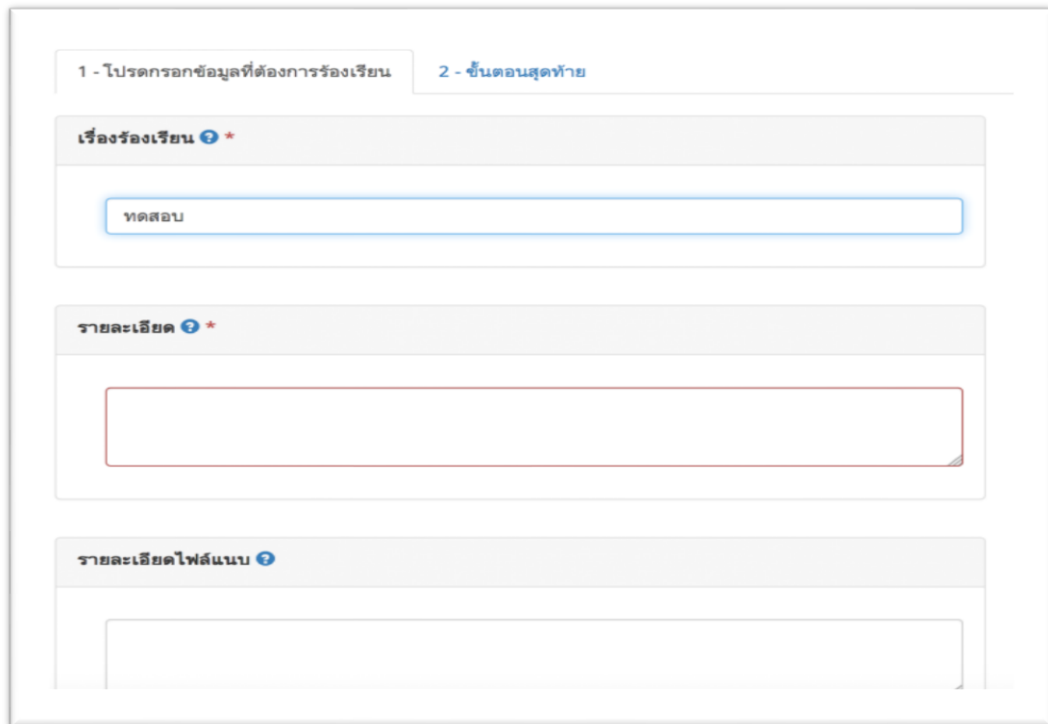
1. ให้คลิกที่ปุ่ม แจ้งเรื่องร้องเรียน หรือเข้าผ่านทาง URL: <http://ept.thaitobacco.or.th/> จะแสดงหน้าจอดังกล่าว จะแสดงหน้าจอให้เลือกข้อมูลที่ต้องการร้องเรียน

กรุณาเลือกเรื่องที่ต้องการร้องเรียน :

- เจ้าหน้าที่การยาสูบแห่งประเทศไทย (ส่งถึงประธานกรรมการการยาสูบแห่งประเทศไทย)
- เจ้าหน้าที่การยาสูบแห่งประเทศไทย (ส่งถึงผู้ว่าการการการยาสูบแห่งประเทศไทย)
- คุณภาพสินค้าและบริการ (ส่งถึงประธานกรรมการการยาสูบแห่งประเทศไทย)
- คุณภาพสินค้าและบริการ (ส่งถึงผู้ว่าการการการยาสูบแห่งประเทศไทย)
- สภาพแวดล้อม (ส่งถึงประธานกรรมการการยาสูบแห่งประเทศไทย)
- สภาพแวดล้อม (ส่งถึงผู้ว่าการการการยาสูบแห่งประเทศไทย)
- การจัดซื้อจัดจ้าง (ส่งถึงประธานกรรมการการยาสูบแห่งประเทศไทย)
- การจัดซื้อจัดจ้าง (ส่งถึงผู้ว่าการการการยาสูบแห่งประเทศไทย)
- เรื่องอื่น ๆ (ส่งถึงประธานกรรมการการยาสูบแห่งประเทศไทย)
- เรื่องอื่น ๆ (ส่งถึงผู้ว่าการการการยาสูบแห่งประเทศไทย) \_\_\_\_\_



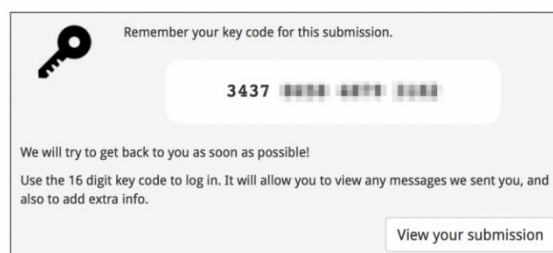
2. เมื่อเลือกหัวข้อที่ต้องการร้องเรียนแล้วจะแสดงหน้าจอให้ข้อมูลให้ใส่รายละเอียดเรื่องร้องเรียน และแนบไฟล์ที่ต้องการ โดยระบบรองรับการแนบไฟล์รูปภาพและไฟล์เอกสาร



3. หลังจากกรอกรายละเอียดให้กดปุ่ม next step จะมี ข้อกำหนด และเงื่อนไข \* ให้อ่านข้อตกลงและคลิกถูกเพื่อรับทราบ เมื่อกดปุ่ม Submit จะมีรหัส 16 หลัก แสดงผล กรุณาเก็บไว้ใช้สำหรับติดตาม เพื่อสามารถแนบรายละเอียดเพิ่มในเรื่องดังกล่าวได้อีก โดยไม่ต้องแจ้งเรื่องดังกล่าวใหม่

**Thank you!**

Your submission was successful.



4. การแจ้งรายละเอียดเพิ่มเติมและติดตามสถานะของเรื่องที่ร้องเรียนให้เข้าไปยังหน้าเว็บไซต์ <http://ept.thaitobacco.or.th/> และกรอกหมายเลข 16 หลักที่ได้รับจากการร้องเรียน

Have you already filed a submission? Enter your key code.

9674 5823

5. ใช้ 16 หลักเพื่อใส่เข้ามาติดตามผล.... จะแสดงผลดังกล่าว

Submission				
<b>Context</b>	<b>Creation date</b>	<b>Last update</b>	<b>Expiration date</b>	<b>Connection</b>
ระบบรับเรื่องร้องเรียน	29-01-2016 14:23	29-01-2016 14:23	13-02-2016 14:23	<input type="button" value="For"/>

Questionnaire answers	
<b>Step 1: โปรดกรอกข้อมูลที่ต้องการร้องเรียน</b>	
เรื่องร้องเรียน:	ทดสอบ
รายละเอียด:	ทดสอบทดสอบ
รายละเอียดไฟล์แนบ:	ทดสอบ
<b>Step 2: ขั้นตอนสุดท้าย</b>	
ข้อกำหนด และเงื่อนไข:	Accepted

สามารถติดตามความคืบหน้าและแจ้งเรื่องเพิ่มเติมได้ในช่องหมายเหตุ และ Add file



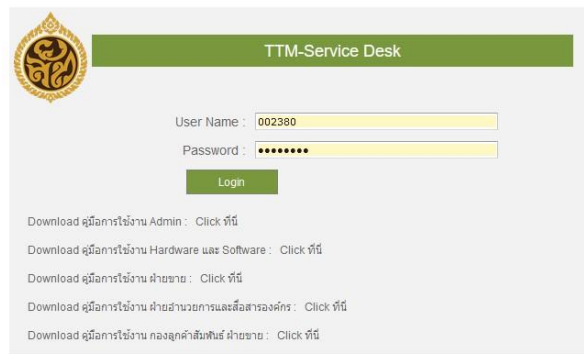
หมายเหตุ

ทดสอบ

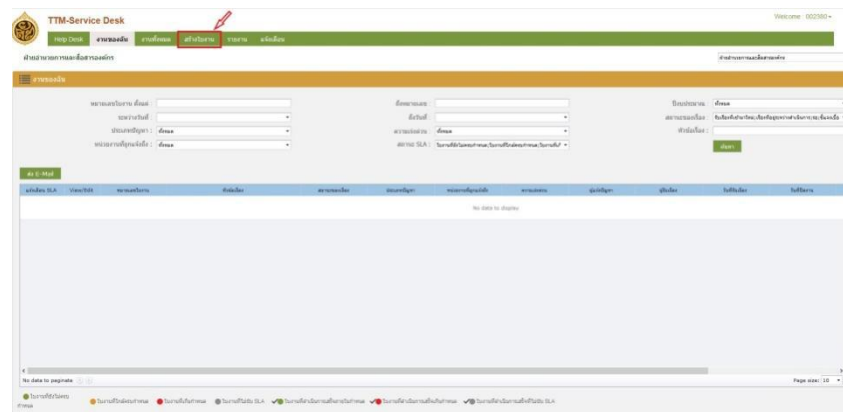
4091 available character(s)

## วิธีการใช้ระบบ TTM-Service Desk (Call logging) สร้างใบงานบันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียน

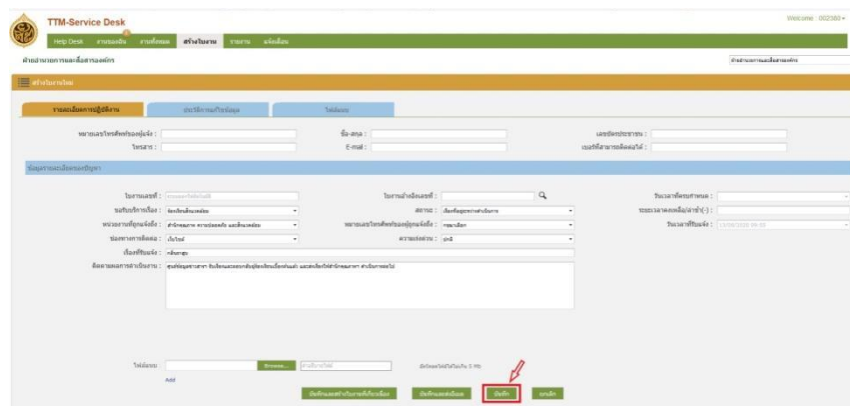
1. พิมพ์ URL : <http://192.168.49.30/ServiceDesk/> กรอก User name และ Password กดปุ่ม Login ดังรูป



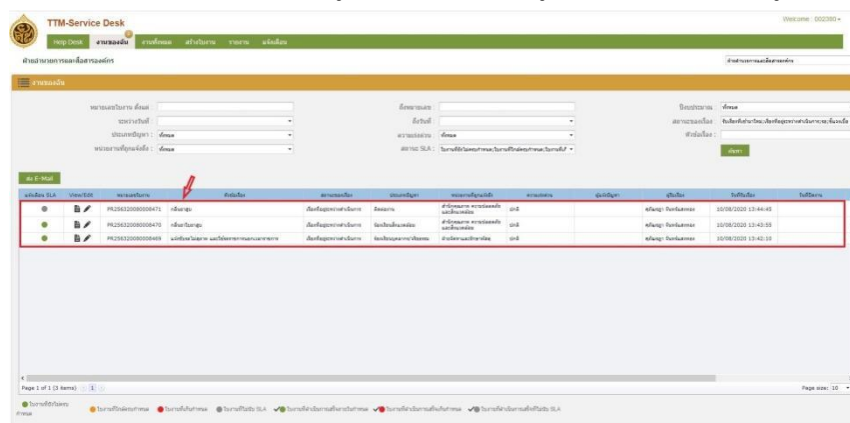
2. กดเมนูสร้างใบงาน ระบบจะแสดงหน้าจอสำหรับสร้างใบงานใหม่



3. กรอกข้อมูลรายละเอียดต่างๆ แล้วกดบันทึก



4. เมื่อสร้างใบงานและบันทึกเรียบร้อยแล้ว ข้อมูลใบงานจะแสดงอยู่ที่หน้างานของฉัน ดังรูป





### 13. การใช้งานระบบการขอเปลี่ยนคืนบุหรี่ ขำรุด / เสียหาย ขาดบรรจุ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (E-Claim) ของการยาสูบแห่งประเทศไทย (สำหรับตัวแทนร้านขายส่งยาสูบของ ยสท.)

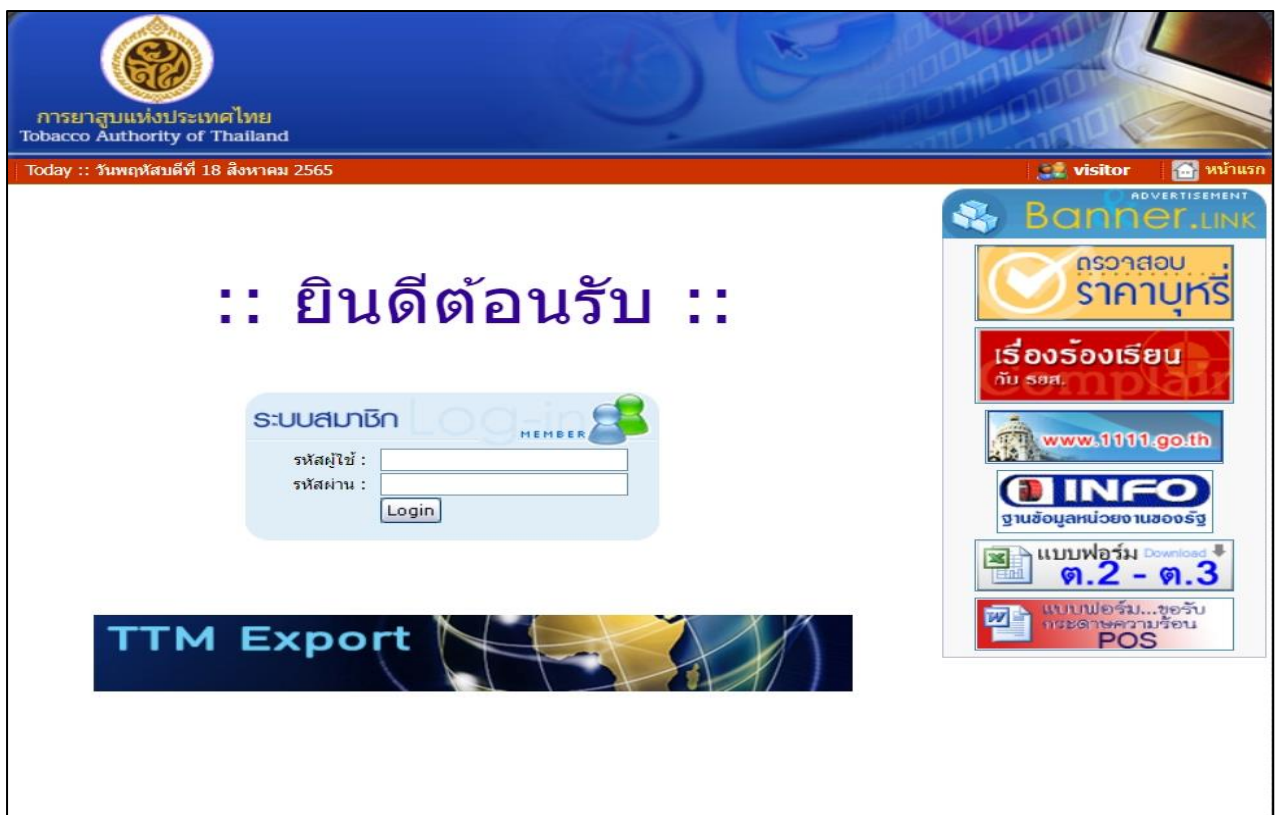
#### ➤ ขั้นตอนตรวจสอบความพร้อม

ก่อนใช้ระบบการขอเปลี่ยนคืนบุหรี่ฯ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (E-Claim)

1. คอมพิวเตอร์ของผู้ใช้งาน จะต้องถูกเชื่อมต่อเข้ากับอินเทอร์เน็ตจากผู้ให้บริการ เรียบร้อยแล้ว
2. เปิดโปรแกรม Internet Explorer หรือ Google Chrome ซึ่งเป็น Icon แสดงอยู่บนหน้าจอคอมพิวเตอร์
3. ให้ไปช่อง Address : และพิมพ์ <http://www.thai-tobacco.com>
4. จะเข้าสู่หน้าจอของ ยสท. โดยผู้ใช้จะต้องใส่รหัสผู้ใช้ และรหัสผ่านถึงจะเข้าไปใช้งานระบบได้

#### ➤ แนะนำการใช้งานระบบการขอเปลี่ยนคืนบุหรี่ฯ

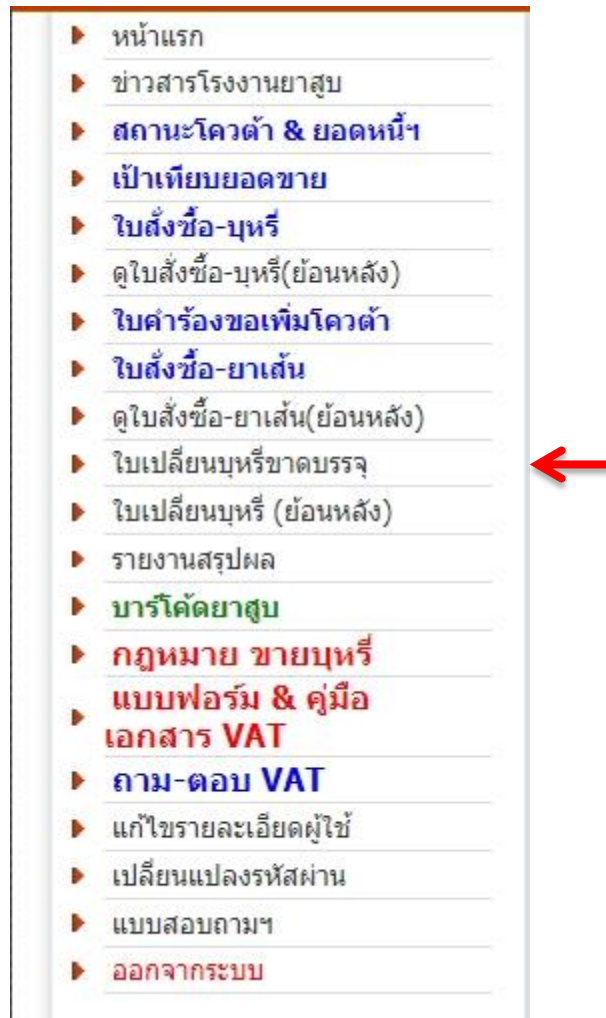
เมื่อผู้ใช้งานเข้า Address : <http://www.thai-tobacco.com> เรียบร้อยแล้ว จะแสดงหน้าจอใหม่ซึ่งเป็นหน้าจอแรก ดังภาพ



ผู้ใช้งานที่จะทำการเข้าสู่ระบบเพื่อทำการเปลี่ยนคืนบุหรี่ยี่ห้อ หรือตรวจสอบสถานะของการเปลี่ยนคืนบุหรี่ยี่ห้อ ให้ทำการกรอกรหัสผู้ใช้และรหัสผ่านให้เรียบร้อย ผ่านทางระบบสมาชิก และกดปุ่ม Login เพื่อเข้าสู่ระบบ (ดังภาพ)

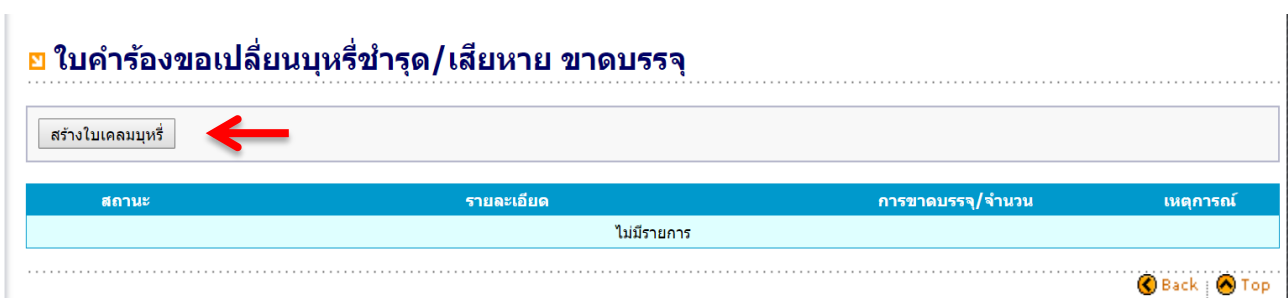
เมื่อกรอกรหัสผู้ใช้ และรหัสผ่าน เพื่อเข้าไปใช้งานระบบ (E-Commerce) แล้วจะปรากฏหน้าจอส่วนของข่าวสารที่เน้นความสำคัญหรือข่าวใหม่ จากนั้นจะเป็นข่าวสารที่มีความสำคัญจริงๆ ลงมา หรือข่าวประชาสัมพันธ์ที่เคยลงประกาศก่อนหน้านี้ (ดังภาพ)

ด้านซ้ายมือจะเป็นเมนูการใช้งานให้ผู้ใช้เข้าเมนู “ใบเปลี่ยนนุหรีขาดบรรจ” (ดังภาพ)



### เมนูใบเปลี่ยนนุหรีขาดบรรจ

เป็นเมนูสร้างใบคำร้องขอเปลี่ยนนุหรีชำรุด/เสียหาย ขาดบรรจ เมื่อต้องการขอเปลี่ยนนุหรีที่ชำรุด/เสียหาย ขาดบรรจ ให้กดสร้างใบเคลมนุหรี (ดังภาพ)



## การจัดทำใบเคลมบุหรี

1. กต สร้างใบเคลมบุหรี จะแสดงหน้าจอใบคำร้องขอเปลี่ยนบุหรีชำรุด/เสียหาย ขาดบรรจุ ผู้ใช้สามารถกรอกจำนวนบุหรีลงในช่อง “การขาดบรรจุ” (จำนวนซอง, ห่อ หรือหีบ) พร้อมทั้งระบุสาเหตุในช่อง “หมายเหตุ”
2. แนบไฟล์รูปตามกรณีบุหรีที่ชำรุด/เสียหาย ขาดบรรจุ แบ่งได้เป็น 2 กรณี ดังนี้
  - 2.1 กรณีบุหรีชำรุด/เสียหาย ขาดบรรจุภายในซอง/ห่อ ให้แนบไฟล์รูปถ่าย อย่างน้อย 2 รูป ดังนี้

- รูปถ่ายหัวห่อ หรือวันที่ข้างซองของบุหรีที่ชำรุด/เสียหาย ขาดบรรจุ (รูปที่ 1)



หรือ  
(รูปที่ 1)

- รูปถ่ายลักษณะการชำรุด/เสียหาย ขาดบรรจุในห่อ/ซอง (รูปที่ 2)



หรือ

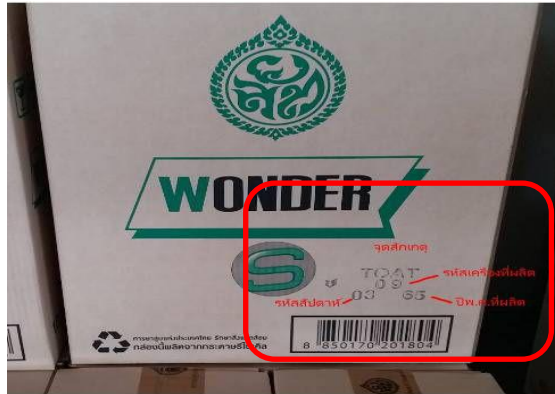


(รูปที่ 2)



2.2 กรณีบุหรือบรรจุไม่ครบหีบ ให้แนบไฟล์รูปถ่าย อย่างน้อย 3 รูป ดังนี้

- รูปถ่ายหน้าหีบบุหรือจุดที่พิมพ์รหัสเครื่องจักรที่ผลิต, สัปดาห์ที่ผลิต, ปีที่ผลิต (รูปที่ 1)



(รูปที่ 1)

- รูปถ่ายลักษณะการขาดบรรจุในหีบ (รูปที่ 2)



(รูปที่ 2)

- รูปถ่ายลักษณะการขาดบรรจุในหีบ (รูปที่ 3)



(รูปที่ 3)

3. ยืนยันการสร้างใบคำร้อง หน้าจอจะแสดงสถานะให้ทางร้านขายส่งยาสูบ ว่าขณะนี้ใบคำร้องขอเปลี่ยน บุหรี่ชำรุด/เสียหาย ขาดบรรจุ ของทางร้านกำลังอยู่ระหว่างการดำเนินการขั้นตอนใด

ตัวอย่างหน้าจอใบคำร้องขอเปลี่ยนบุหรี่ชำรุด/เสียหาย ขาดบรรจุ

### ใบคำร้องขอเปลี่ยนบุหรี่ชำรุด/เสียหาย ขาดบรรจุ

รายละเอียดร้านค้า :

เลขที่ใบคำร้อง : <<New>>  
 วัน-เวลา ที่สร้าง : 19 สิงหาคม 2565 10:31 น.

เขียน ผู้อำนวยการฝ่ายขาย

ด้วย สโมสรพนักงานยาสูบกรุงเทพมหานคร ที่อยู่ 184 ถนนพระราม 4 แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กทม. 10110 ได้รับสินค้าจากโรงงานยาสูบ พบสินค้าที่ไม่ได้มาตรฐาน ดังรายการต่อไปนี้

รายการ เลือกสินค้า :

เลือก	ชื่อสินค้า	การขาดบรรจุ/จำนวน			หมายเหตุ
		ช่อง	ท่อ	ทับ	
<input type="checkbox"/>	กรงทอง 90	0	0	0	
<input type="checkbox"/>	กรงทอญ 90	0	0	0	
<input type="checkbox"/>	สายฝน 90	0	0	0	
<input type="checkbox"/>	SMS (สีแดง)	0	0	0	
<input type="checkbox"/>	SMS (สีเขียว)	0	0	0	
<input type="checkbox"/>	สามัค 90	0	0	0	
<input type="checkbox"/>	GOAL (สีแดง)	0	0	0	
<input type="checkbox"/>	GOAL (สีเขียว)	0	0	0	
<input type="checkbox"/>	LINE 7.1 (สีแดง)	0	0	0	
<input type="checkbox"/>	LINE 7.1 (สีเขียว)	0	0	0	
<input type="checkbox"/>	LINE (สีแดง)	0	0	0	
<input type="checkbox"/>	LINE (สีเขียว)	0	0	0	
<input type="checkbox"/>	WONDER S (สีแดง)	0	0	0	
<input type="checkbox"/>	WONDER S (สีเขียว)	0	0	0	
<input type="checkbox"/>	KNIGHT (Blue)	0	0	0	
<input type="checkbox"/>	KRONG THIP 7.1 S (สีแดง)	0	0	0	
<input type="checkbox"/>	LINE (สินค้ามีจำนวนจำกัด)	0	0	0	
<input type="checkbox"/>	สินค้า 1 (สินค้ามีจำนวนจำกัด)	0	0	0	
<input type="checkbox"/>	สินค้า 2 (สินค้ามีจำนวนจำกัด)	0	0	0	

แนบไฟล์รูปภาพ 1  No file chosen

แนบไฟล์รูปภาพ 2  No file chosen

แนบไฟล์รูปภาพ 3  No file chosen

แนบไฟล์รูปภาพ 4  No file chosen



**สถานะ 1 เอกสารร่าง** ข้อมูลจะปรากฏเฉพาะหน้าจอของทางร้านขายส่งยาสูบเท่านั้น ซึ่งสามารถแก้ไข/เปลี่ยนแปลงข้อมูลขอเปลี่ยนบุหรี่ยี่ห้อ หรือทำการยกเลิกใบคำร้องฯ จากนั้นทำการตรวจสอบข้อมูลขอเปลี่ยนบุหรี่ยี่ห้อให้ถูกต้อง ก่อนกดปุ่ม **ส่งให้ ยสท.** (ดังภาพ) เพื่อส่งใบคำร้องฯ ให้ ยสท. ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

สถานะ	รายละเอียด	การขาดบรรจุ/จำนวน	เหตุการณ์
 เอกสารร่าง Draft 1 วันทุกวัน	รหัส : <b>2101001</b> - สโมสรพนักงานยาสูบกรุงเทพมหานคร ใบเคลมเลขที่ : <b>65M000064</b> วันที่สร้างเอกสาร : <b>19/08/2565</b> สถานะ : <b>ปกติ</b> หมายเหตุ : -	จำนวน : <b>1.00</b> ซอง จำนวน : <b>0.00</b> ห่อ จำนวน : <b>0.00</b> ทีบ	 ดูข้อมูล  <b>ส่งให้ ยสท.</b>  ยกเลิก


**สถานะ 2 ส่งเรื่องให้ ยสท.** พนักงานจะกดรับใบคำร้องฯ จากระบบ E-Claim (เปลี่ยนจากสถานะ 2 เป็น สถานะ 3) พร้อมกับพิมพ์ใบคำร้องฯ

สถานะ	รายละเอียด	การขาดบรรจุ/จำนวน	เหตุการณ์
 ส่งเรื่องให้ทาง ยสท. Release 2 วันทุกวัน	รหัส : <b>2101001</b> - สโมสรพนักงานยาสูบกรุงเทพมหานคร ใบเคลมเลขที่ : <b>65M000064</b> วันที่สร้างเอกสาร : <b>19/08/2565</b> สถานะ : <b>ปกติ</b> หมายเหตุ : -	จำนวน : <b>1.00</b> ซอง จำนวน : <b>0.00</b> ห่อ จำนวน : <b>0.00</b> ทีบ	 ดูข้อมูล  ยกเลิก

**สถานะ 3 รับเรื่องและรออนุมัติ** หลังจากที่พนักงานรับใบคำร้องฯ จากระบบ E-Claim เรียบร้อยแล้ว จะบันทึกข้อมูลใบคำร้องฯ ลงในแบบฟอร์มการขอเปลี่ยนบุหรี่ยี่ห้อ ชำรุด/เสียหาย ขาดบรรจุ พร้อมกับตรวจสอบสาเหตุบุหรี่ยี่ห้อชำรุดฯ เบื้องต้น ก่อนนำส่งให้ฝ่ายผลิตภัณฑ์สำเร็จรูปตรวจสอบหาสาเหตุต่อไป

สถานะ	รายละเอียด	การขาดบรรจุ/จำนวน	เหตุการณ์
 รับเรื่องและรออนุมัติ Inprocess 3 วันทุกวัน	รหัส : <b>2101001</b> - สโมสรพนักงานยาสูบกรุงเทพมหานคร ใบเคลมเลขที่ : <b>65M000065</b> วันที่สร้างเอกสาร : <b>19/08/2565</b> สถานะ : <b>ปกติ</b> หมายเหตุ : -	จำนวน : <b>1.00</b> ซอง จำนวน : <b>0.00</b> ห่อ จำนวน : <b>0.00</b> ทีบ	 ดูข้อมูล  <b>รับใบเคลม</b>  ยกเลิก

## ตัวอย่างแบบฟอร์มการขอเปลี่ยนบุหรี ขำรด/เสียหอย ขาดบรรจ



แบบฟอร์มการขอเปลี่ยนบุหรี ขำรด/เสียหอย ขาดบรรจ

FM SLD 01 Rev.00  
CCR No...../65

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

ด้วย รำน/บริษัท/พจน./ขสน./ขสม./สหกรณ์/สโมสร.....จังหวัด.....

ได้รับลำนค้ำจากภการยาสูบแห่งประเทศไทย พบว่ามีบุหรีขำรด/เสียหอย ขาดบรรจ ดังรายการต่อไปนี้

ลำนค้ำที่	รายการ	จำนวน			สาเหตุ
		หีบ	ห้อย	ซอง	
		-	-	-	
		-	-	-	

( )

พนักงานคลังลำนค้ำ

เรียบ ฝ่ายผลลิตภณห์ลำนค้ำเรจรูป

เรียบ บริษัทผู้รับเหมากษณ่ง

เปลี่ยนบุหรี คำนจำนวนที่รำนค้ำ แจง

ไม่เปลี่ยน เนื่องจากร.....

ลงชื่อ .....

(.....)

ค้ำแหน่ง .....

### ขั้นตอนการขอเปลี่ยนคีนบุหรีจากฝ่ายผลลิตภณห์ลำนค้ำเรจรูป

พนักงานนำเอกสารใบค้ำร้งรำ (จากระบบ E-Claim) เอกสารที่มีรูปถ่ำย (ตามไฟล์ที่รำนขายส่งยาสูบแนบมา) แบบฟอร์มการขอเปลี่ยนบุหรี ขำรด/เสียหอย ขาดบรรจ และหลักฐาน(บุหรีขำรดฯ) นำส่งให้ฝ่ายผลลิตภณห์ลำนค้ำเรจรูป ตรวจสอบหาสาเหตุ และเปลี่ยนคีนบุหรีเพื่อชดใช้ให้กับรำนขายส่งยาสูบ ต่อไป

**สถานะ 4 อนุมัติเคลม** เป็นสถานะที่พนักงาน กดส่งให้ทางรำนขายส่งยาสูบทราบรำย สห. ได้ดำนเนินการตามขั้นตอนขอเปลี่ยนคีนบุหรีรำ เรียบร้อยแล้ว รอการจ้ดส่งผ่านบริษัทผู้รับจ้ำงขนส่ง ไปพร้อมรำกับ Invoice ของรำนขายส่งยาสูบตามรอบการขนส่งบุหรี

สถานะ	รายละเอียด	การขาดบรรจ/จำนวน	เหตุการณ์
<b>อนุมัติเคลม</b>  <b>4</b> วันทุกรัน	รหัส : <b>2101001</b> - สโมสรพนักงานยาสูบกรุงเทพมหานคร ใบเคลมเลขที่ : <b>65M000065</b> วันที่สร้งเอกสาร : <b>19/08/2565</b> สถานะ : <b>ปกติ</b> หมายเหตุ : -	จำนวน : <b>1.00</b> ซอง จำนวน : <b>0.00</b> ห้อย จำนวน : <b>0.00</b> หีบ	 ดูข้อมูล  รับใบเคลม  ยกเลิก

สถานะ 5 จบขั้นตอน เป็นสถานะที่ร้านขายส่งยาสูบเป็นผู้กดรับ เมื่อได้รับบุหรืชุดใช้จาก บริษัทผู้รับจ้างขนส่งเรียบร้อยแล้ว (เปลี่ยนจากสถานะ 4 เป็น สถานะ 5 )

สถานะ	รายละเอียด	การขาดบรรจุ/จำนวน	เหตุการณ์
จบขั้นตอน  วันทุกวัน	รหัส : <b>2101001</b> - สโมสรพนักงานยาสูบกรุงเทพมหานคร ใบเคลมเลขที่ : <b>65M000065</b> วันที่สร้างเอกสาร : <b>19/08/2565</b> สถานะ : <b>ปกติ</b> หมายเหตุ : -	จำนวน : <b>1.00</b> ของ จำนวน : <b>0.00</b> ห่อ จำนวน : <b>0.00</b> หีบ	

### ขั้นตอนการสรุปผล และการจัดเก็บข้อมูล

พนักงานจะสรุปข้อมูลการขอเปลี่ยนบุหรื ชำรุด/เสียหาย ขาดบรรจุ ประจำเดือน และทำบันทึกรายงานบุหรื ชำรุด/เสียหาย ขาดบรรจุ ประจำเดือน นำส่งให้ฝ่ายผลิตภัณฑ์สำเร็จรูปดำเนินการต่อไป

## 14. กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

### 1. พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ถือเป็นกฎหมาย แม่บทในการปฏิรูประบบราชการของประเทศไทยในช่วงปัจจุบัน โดยมาตรา 3/1 ได้กำหนดหลักการในการบริหารราชการแผ่นดินว่าต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการให้เป็นไปตามมาตราดังกล่าวจะตราเป็นพระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการและการสั่งการให้ส่วนราชการปฏิบัติก็ได้

### 2. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540 ในระบอบประชาธิปไตย การให้ประชาชนมีโอกาสกว้างขวางในการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินการต่าง ๆ ของรัฐเป็นสิ่งจำเป็น เพื่อที่ประชาชนจะสามารถแสดงความคิดเห็นและใช้สิทธิทางการเมืองได้โดยถูกต้องกับความเป็นจริง อันเป็นการส่งเสริมให้มีความเป็นรัฐบาลโดยประชาชนมากยิ่งขึ้น สมควรกำหนดให้ประชาชนมีสิทธิได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารของราชการ โดยมีข้อยกเว้นอันไม่ต้องเปิดเผยที่แจ้งชัดและจำกัดเฉพาะข้อมูลข่าวสารที่หากเปิดเผยแล้วจะเกิดความเสียหายต่อประเทศชาติหรือต่อประโยชน์ที่สำคัญของเอกชน ทั้งนี้ เพื่อพัฒนาระบอบประชาธิปไตยให้มั่นคงและจะยังผลให้ประชาชนมีโอกาสรู้ถึงสิทธิหน้าที่ของตนเองอย่างเต็มที่ เพื่อที่จะปกป้องรักษาผลประโยชน์ของตนได้อีกประการหนึ่งด้วย ประกอบกับสมควรคุ้มครองสิทธิส่วนบุคคลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลข่าวสารของราชการไปพร้อมกัน จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้

### 3. พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

เนื่องจากปัจจุบันมีการล่วงละเมิดสิทธิความเป็นส่วนตัวเป็นส่วนตัวของข้อมูลส่วนบุคคลเป็นจำนวนมากจนสร้างความเดือดร้อนรำคาญหรือความเสียหายให้แก่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยีทำให้การเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลอันเป็นการล่วงละเมิดดังกล่าว ทำได้โดยง่าย สะดวก และรวดเร็ว ก่อให้เกิดความเสียหายต่อเศรษฐกิจโดยรวม สมควรกำหนดให้มีกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นการทั่วไปขึ้น เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ กลไก หรือมาตรการกำกับดูแลเกี่ยวกับการให้ความคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่เป็นหลักการทั่วไป จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 นี้

### 4. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เป็นกฎหมายที่บัญญัติเกี่ยวกับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพ และมุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยเฉพาะในหมวดที่ 7 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นการกำหนดแนวทางที่ส่วนราชการต้องจัดให้มีขึ้นเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้ได้รับบริการโดยเร็ว ในขณะเดียวกันก็จะสามารถตรวจสอบความต้องการของประชาชน รับรู้สภาพปัญหาและแก้ไขปัญหาได้ต่อไป โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

- 1) การกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติงาน
- 2) การจัดระบบสารสนเทศ
- 3) การรับฟังเรื่องร้องเรียน
- 4) การเปิดเผยข้อมูล

โดยมีบทบัญญัติที่เกี่ยวข้อง คือ

“มาตรา 37 ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงานและประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป”

“มาตรา 38 เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา 37”

“มาตรา 41 ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มิที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้

ในกรณีการแจ้งผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็น”

“มาตรา 53 ให้องค์การมหาชนและรัฐวิสาหกิจ จัดให้มีหลักเกณฑ์การบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดีตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกานี้”

## 5. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. 2552

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. 2552 เป็นระเบียบที่กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดการเรื่องร้องทุกข์เพื่อบรรเทาและเยียวยา ความเดือดร้อนของประชาชน ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งเป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา 41 (2)

โดยใน ส่วนที่ 2 การรับคำร้องทุกข์ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีฯ ข้อ 25 ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องที่ส่งทางไปรษณีย์ไปยังส่วนราชการ หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือจากส่วนราชการอื่น ให้ส่วนราชการนั้นตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ไปยังผู้ร้องทุกข์ โดยทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องทุกข์ หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดภายใน 15 วันทำการนับตั้งแต่วันที่รับคำร้องทุกข์





## ประกาศการยาสูบแห่งประเทศไทย

### เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส (Whistleblower Policy)

#### ประจําปีงบประมาณ ๒๕๖๖

การยาสูบแห่งประเทศไทย ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการกำกับดูแลที่ดี ยึดมั่นตามหลักธรรมาภิบาล บริหารงานด้วยความโปร่งใสและตรวจสอบได้ โดยมีระบบการรับเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแส และเปิดโอกาสการมีส่วนร่วม โดยรับฟังข้อเสนอ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ รวมทั้งการสื่อสารข้อมูลข่าวสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งสามารถร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส ได้ทั้งแบบเปิดเผยและไม่เปิดเผยตัวตน ทั้งนี้ ได้กำหนดกลไกสำหรับคุ้มครองผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแสการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องตามระเบียบข้อกำหนด และการกระทำการทุจริต เพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่าการรายงานหรือการให้ข้อมูลนั้นจะไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูลได้รับความเดือดร้อน

การยาสูบแห่งประเทศไทยกำหนดมาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส ดังนี้

๑. ยสท. คำนึงถึงความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัย โดยจะปกปิดชื่อ ชื่อสกุล ที่อยู่ และข้อมูลอื่นใดที่สามารถระบุตัวตนของผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส รวมถึงผู้ให้ข้อมูล หรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสสามารถเลือกที่จะไม่เปิดเผยตนเองได้หากเห็นว่าการเปิดเผยนั้นจะเกิดความไม่ปลอดภัยหรือเกิดความเสียหายใด ๆ แต่หากมีการเปิดเผยตนเองก็จะทำให้ ยสท. สามารถรายงานความคืบหน้าและชี้แจงข้อเท็จจริงภายหลังการสอบสวนให้ทราบได้

๒. ยสท. จะเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องไว้เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียนเท่านั้นที่จะเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้เท่าที่จำเป็น โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส ทั้งนี้ ผู้ได้รับข้อมูลจากการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน มีหน้าที่เก็บข้อมูลข้อร้องเรียนและเอกสารหลักฐานของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ ไม่เปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง เว้นแต่จำเป็นต้องเปิดเผยตามข้อกำหนดของกฎหมาย

๓. ยสท. จะให้ความคุ้มครองพนักงานที่ร้องเรียน ผู้ที่ให้ข้อมูล และผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยจะได้รับความคุ้มครองจากการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม เช่น การเปลี่ยนแปลงหรือโยกย้ายตำแหน่งงาน ลักษณะงาน สถานที่ทำงาน สัมผัสงาน ชมชู้ ครอบงวนการปฏิบัติงาน เลิกจ้างอันเนื่องมาจากสาเหตุแห่งการแจ้งข้อร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๙ ธันวาคม ๒๕๖๕

(นายภูมิจิตต์ พงษ์พันธุ์งาม)  
ผู้ว่าการการยาสูบแห่งประเทศไทย





## ประกาศการยาสูบแห่งประเทศไทย

เรื่อง มาตรการและแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน  
กรณีเกิดการทุจริตต่อหน้าที่หรือการประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่  
การยาสูบแห่งประเทศไทย (Complaints Handling Policy)

ประจําปีงบประมาณ ๒๕๖๖



ประกาศ ณ วันที่ ๑๙ ธันวาคม ๒๕๖๕

การยาสูบแห่งประเทศไทย  
Tobacco Authority of Thailand

**ศูนย์  
รับเรื่อง  
ร้องเรียน**

- ✓ ให้บริการข้อมูล - ข้อเสนอแนะ
- ✓ รับเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับองค์กร / บุคลากร / สินค้าและบริการ
- ✓ รับเรื่องร้องเรียนความไม่โปร่งใส / การจัดซื้อจัดจ้าง / การทุจริตประพฤตินิชอบ
- ✓ รับเรื่องร้องเรียนแบบเปิดเผยตัวตน / ไม่เปิดเผยตัวตน
- ✓ คู่મครองผู้แจ้งเบาะแสการทุจริต

✓ (ปฏิบัติการหมาเฝ้าบ้าน) Watchdog ACT TOAT

**ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน**

  [www.thaitobacco.or.th](http://www.thaitobacco.or.th)

 02 229 1000

 [info\\_ttm@thaitobacco.or.th](mailto:info_ttm@thaitobacco.or.th)





ประกาศการยาสูบแห่งประเทศไทย

ที่ ๑๐ /๒๕๖๕

เรื่อง นโยบายและแนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของการยาสูบแห่งประเทศไทย

การยาสูบแห่งประเทศไทยมีความมุ่งมั่นตลอดมาที่จะดำเนินกิจการภายใต้หลักธรรมาภิบาลที่ดีพร้อมด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งปัจจุบันได้มีการบังคับใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ ที่ให้ความสำคัญต่อการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลทั้งในเรื่อง การนำไปใช้ หรือการป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการใช้ประโยชน์ข้อมูลส่วนบุคคลอย่างปลอดภัยและสอดคล้องกับมาตรฐานสากล การยาสูบแห่งประเทศไทยจึงตระหนักถึงความจำเป็นที่ต้องให้มีการดำเนินการจัดให้มีมาตรการด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลตามที่กฎหมายกำหนด พร้อมการประกาศนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและแนวปฏิบัติในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๓ (๒) และมาตรา ๒๕ แห่งพระราชบัญญัติการยาสูบแห่งประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๖๑ และข้อ ๑๓ ของข้อบังคับการยาสูบแห่งประเทศไทยว่าด้วยการปฏิบัติงานของผู้ว่าการและการมอบให้ผู้อื่นปฏิบัติงานแทนผู้ว่าการ พ.ศ. ๒๕๖๑ จึงออกประกาศไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑. ประกาศนี้เรียกว่า “นโยบายและแนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของการยาสูบแห่งประเทศไทย”

ข้อ ๒. นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

การยาสูบแห่งประเทศไทยให้ความสำคัญกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับ การเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผย ตลอดจนการควบคุมและการป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคล เนื่องจากการยาสูบแห่งประเทศไทย ในฐานะผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลตามกฎหมาย มีหน้าที่และความรับผิดชอบต่อพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ จะต้องให้การกำกับดูแลการประมวลผลและมาตรการป้องกัน รวมถึงการบริหารความเสี่ยงในการปฏิบัติ หรืองดเว้นการปฏิบัติการใด ๆ ที่เป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย จึงได้จัดทำนโยบายและแนวทางการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อให้การยาสูบแห่งประเทศไทยและบุคลากรยึดถือเป็นแนวปฏิบัติอย่างเคร่งครัด การดำเนินการให้มีมาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลนี้ เป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญอย่างยิ่งต่อการสร้างความเชื่อมั่นให้กับเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลที่มีการติดต่อ หรือทำธุรกรรม รวมทั้งธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์กับการยาสูบแห่งประเทศไทย ว่าข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าของข้อมูล จะได้รับการปกป้องและคุ้มครองอย่างเหมาะสม เพื่อให้เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ พนักงาน ลูกจ้าง ผู้ใช้บริการ และคู่ค้า รวมถึงผู้ซึ่งได้รับความยินยอมให้ทำงานหรือทำประโยชน์ให้แก่การยาสูบแห่งประเทศไทย หรือในสถานประกอบกิจการของการยาสูบแห่งประเทศไทยทราบและเข้าใจ นโยบายและแนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าวซึ่งสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ รวมทั้งกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

นโยบาย...

นโยบายและแนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลฉบับนี้ มีขอบเขตการบังคับใช้ครอบคลุมการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลทั้งหมดที่ดำเนินการโดยการยาสูบแห่งประเทศไทย รวมถึงบุคคลใดๆ ซึ่งล่วงรู้ข้อมูลส่วนบุคคลเนื่องจากเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของการยาสูบแห่งประเทศไทยจะต้องปฏิบัติตามกฎหมาย รวมทั้งนโยบายและแนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลฉบับนี้ และเนื่องจากมีข้อมูลส่วนบุคคลที่อยู่ในความรับผิดชอบเป็นจำนวนมากที่ได้เก็บรวบรวมไว้ก่อนวันที่พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ ใช้บังคับ การยาสูบแห่งประเทศไทยจะเก็บรวบรวมและใช้ข้อมูลดังกล่าวต่อไปตามวัตถุประสงค์เดิม สำหรับการเปิดเผยและการดำเนินการอื่นที่ไม่ใช่การเก็บรวบรวมและการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลข้างต้น ยสท. จะปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ อันจะทำให้การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลมีประสิทธิภาพและสร้างความมั่นใจให้กับเจ้าของข้อมูล

### ข้อ ๓. คำนิยาม

“ยสท.” หมายความว่า การยาสูบแห่งประเทศไทย

“การประมวลผลข้อมูล” หมายความว่า การดำเนินการหรือชุดการดำเนินการใดๆ ซึ่งกระทำต่อข้อมูลส่วนบุคคลหรือชุดข้อมูลส่วนบุคคล ไม่ว่าจะโดยวิธีการอัตโนมัติหรือไม่ เช่น การเก็บ บันทึก จัดระบบ จัดโครงสร้าง เก็บรักษา เปลี่ยนแปลงหรือปรับเปลี่ยน การรับ พิจารณา ใช้ เผยแพร่ด้วยวิธีการส่งต่อ เผยแพร่ หรือกระทำการอื่นใด ซึ่งทำให้เกิดความพร้อมการใช้งาน การจัดวางหรือผสมเข้าด้วยกัน การจำกัด การลบ หรือการทำลาย

“ข้อมูล” หมายความว่า สิ่งที่มีสื่อความหมายให้ทราบเรื่องราว ข้อเท็จจริง ข้อมูลหรือสิ่งใดๆ ไม่ว่าจะปรากฏในรูปของตัวอักษร ตัวเลข เสียง ภาพ หรือรูปแบบอื่นใดที่สื่อความหมายได้โดยสภาพของสิ่งนั้นเอง หรือโดยผ่านวิธีการใด ๆ หรือวิธีอื่นใดที่ทำให้สิ่งที่บันทึกไว้ปรากฏได้

“บุคคล” หมายความว่า บุคคลธรรมดา

“เจ้าของข้อมูล” หมายความว่า บุคคลที่ข้อมูลนั้นสามารถระบุตัวตนไปถึงได้

“ข้อมูลส่วนบุคคล” หมายความว่า ข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลธรรมดาที่ทำให้สามารถระบุตัวเจ้าของข้อมูลได้ ไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อม ทำให้สามารถแยกแยะเจ้าของข้อมูลออกจากบุคคลอื่น ทำให้สามารถติดตามพฤติกรรมเจ้าของข้อมูล หรือทำให้สามารถเชื่อมโยงกับชุดข้อมูลอื่นแล้วสามารถระบุตัวเจ้าของข้อมูลได้ แต่ไม่รวมถึงข้อมูลของผู้ถึงแก่กรรม เช่น

(๑) ชื่อ - นามสกุล

(๒) เลขประจำตัวประชาชน เลขหนังสือเดินทาง เลขใบอนุญาตขับขี่ เลขประจำตัวผู้เสียภาษี เลขบัญชีธนาคาร เลขบัตรเครดิต รหัสชาวไร่

(๓) ที่อยู่ อีเมล หมายเลขโทรศัพท์

(๔) ข้อมูลอุปกรณ์หรือเครื่องมือและข้อมูลบันทึกต่าง ๆ ที่ใช้ติดตามตรวจสอบกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคล เช่น IP Address, MAC Address, Cookie, User ID และ Log File

(๕) ข้อมูลชีวมิติ (Biometric data) หมายถึง ข้อมูลอัตลักษณ์ของบุคคลหนึ่งๆ ที่เกิดจากการใช้เทคนิคหรือเทคโนโลยีชีวมิติในการจำแนกอัตลักษณ์ทางกายภาพของบุคคล เช่น ใบหน้า ลายนิ้วมือ หรืออัตลักษณ์ทางพฤติกรรมของบุคคล เช่น การพูด การเขียน เพื่อระบุ พิสูจน์ หรือยืนยันตัวตนของบุคคลนั้น

(๖) ข้อมูล...

(๖) ข้อมูลระบุทรัพย์สินของบุคคล เช่น ทะเบียนรถยนต์ โฉนดที่ดิน

(๗) ข้อมูลที่สามารถเชื่อมโยงกับข้อมูลอื่น ซึ่งทำให้สามารถระบุตัวเจ้าของข้อมูลได้ เช่น วันเกิด และสถานที่เกิด เชื้อชาติ สัญชาติ น้าหนัก ส่วนสูง ข้อมูลตำแหน่งที่อยู่ (Location) ข้อมูลการศึกษา ข้อมูลทางการเงิน และข้อมูลการจ้างงาน

(๘) ข้อมูลการประเมินผลการทำงานหรือความเห็นของนายจ้างต่อการทำงานของลูกจ้าง

(๙) ข้อมูลที่สามารถใช้ในการค้นหาข้อมูลส่วนบุคคลอื่นในอินเทอร์เน็ต หรือช่องทางออนไลน์อื่น ๆ

“ข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความอ่อนไหว” หมายความว่า ข้อมูลที่เป็นเรื่องส่วนตัวโดยแท้ของส่วนบุคคล แต่มีความละเอียดอ่อนและเสี่ยงต่อการถูกใช้ในการเลือกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับเชื้อชาติ เผ่าพันธุ์ ความคิดเห็นทางการเมือง ความเชื่อในลัทธิ ศาสนา ประชญา พฤติกรรมทางเพศ ประวัติอาชญากรรม ข้อมูลสุขภาพ ความพิการ ข้อมูลสหภาพแรงงาน ข้อมูลพันธุกรรม ข้อมูลชีวภาพ หรือข้อมูลอื่นใด ซึ่งกระทบต่อเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลในทำนองเดียวกัน

“ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล” หมายความว่า ผู้ที่มีอำนาจหน้าที่ตัดสินใจเกี่ยวกับการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

“เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล” (Data Protection Officer: DPO) หมายความว่า ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งจาก ยสท. ให้มีหน้าที่ให้คำแนะนำและตรวจสอบการดำเนินงาน ประสานงาน และให้ความร่วมมือกับสำนักงาน คณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

#### ข้อ ๔. การเก็บรวบรวม ใช้ หรือการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลอย่างจำกัด

(๑) ยสท. จะเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน ลูกจ้าง ผู้ใช้บริการ และคู่ค้าของ ยสท. รวมถึงผู้ซึ่งได้รับความยินยอมให้ทำงานหรือทำประโยชน์ให้แก่ ยสท. ในสถานประกอบกิจการของ ยสท. ไม่ว่าจะเรียกชื่ออย่างไรก็ตาม หรือการบริหารจัดการภายในองค์กร ซึ่งจะจำกัดเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานของ ยสท. การศึกษา วิเคราะห์ วิจัย หรือการจัดทำสถิติ เพื่อปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการ แก่เจ้าของข้อมูลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยจะใช้วิธีการที่ชอบด้วยกฎหมายและเป็นธรรม มีการจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลเท่าที่จำเป็น

เพื่อการรักษาความปลอดภัยของบุคลากร สถานที่และทรัพย์สินของ ยสท. ซึ่งในการรักษาความปลอดภัยของบุคลากร สถานที่ และทรัพย์สิน ยสท. จำเป็นต้องได้รับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ที่เข้ามาในพื้นที่ อาทิ ชื่อ นามสกุล หน่วยงาน รูปถ่าย รวมทั้งมีการบันทึกภาพผ่านทางโทรทัศน์วงจรปิด (Closed-circuit television : CCTV) โดยจะเก็บเท่าที่จำเป็นชั่วคราวระยะเวลาไม่เกิน ๑ ปี ซึ่งเป็นระยะเวลาที่เหมาะสมกับการรักษาความปลอดภัยและการตรวจสอบในกรณีมีเหตุอันจำเป็น

ในกรณี...

ในกรณีการใช้บริการทางเว็บไซต์หรือการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ยสท. จะจัดเก็บบันทึกข้อมูลการเข้าออกเว็บไซต์โดยระบบอัตโนมัติ เพื่อวัตถุประสงค์ในการวิเคราะห์และติดตามการใช้บริการทางเว็บไซต์ และการตรวจสอบย้อนหลังในกรณีที่เกิดปัญหาการใช้งาน โดยจะจัดเก็บรักษาข้อมูลดังกล่าวไว้ตามระยะเวลาเท่าที่จำเป็น ยสท. อาจเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลจากแหล่งอื่นที่ไม่ใช่จากเจ้าของข้อมูลโดยตรงเฉพาะในกรณีที่มีความจำเป็น เพื่อปรับปรุงข้อมูลส่วนบุคคลให้ถูกต้องเป็นปัจจุบัน และหรือปรับปรุงคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการของ ยสท. โดยจะแจ้งถึงการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลให้เจ้าของข้อมูลทราบ ซึ่งพนักงานทุกคนที่มีหน้าที่จัดเก็บข้อมูลของผู้ใช้บริการทางเว็บไซต์ หรือการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ต้องให้ความสำคัญและรับผิดชอบในการจัดเก็บข้อมูลและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่ตนจัดเก็บ ตามนโยบายและแนวปฏิบัติในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด รวมถึงนโยบายและแนวปฏิบัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศของ ยสท.

(๒) ยสท. อาจส่ง โอน หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้กับ บุคคล หน่วยงาน องค์กร นิติบุคคลใด ๆ ภายนอก ซึ่งมีสัญญาอยู่กับ ยสท. หรือที่ ยสท. มีความสัมพันธ์ด้วยทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อวัตถุประสงค์ในการปรับปรุงคุณภาพและประสิทธิภาพในการดำเนินงานของ ยสท.

(๓) ยสท. จะดำเนินการตามข้อ (๑) หรือ (๒) เมื่อได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูล ยกเว้นในกรณี ดังต่อไปนี้

(๓.๑) เพื่อป้องกันหรือระงับอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย หรือสุขภาพ

กรณีการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อป้องกันอันตราย ที่เกิดกับชีวิตสุขภาพของเจ้าของข้อมูล เช่น การส่งข้อมูลส่วนบุคคลต่อโรงพยาบาลเพื่อการรักษาที่เจ็บป่วยฉุกเฉินจนไม่สามารถให้ความยินยอมได้ด้วยตนเอง และไม่มีวิธีอื่นที่สามารถกระทำได้โดยไม่เปิดเผยข้อมูล

(๓.๒) เพื่อปฏิบัติตามสัญญา

กรณีการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อความจำเป็น ต่อการให้บริการหรือปฏิบัติตามสัญญาระหว่างเจ้าของข้อมูลและ ยสท. เช่น เจ้าของข้อมูลที่ประสงค์ จะทำสัญญาซื้อขายบุหรี่ ยาเส้นหรือยาสูบกับ ยสท. ซึ่งมีความจำเป็นจะต้องทราบชื่อ นามสกุล ที่อยู่ เพื่อให้บริการ

(๓.๓) เพื่อปฏิบัติตามภารกิจของรัฐ

กรณีมีความจำเป็นต่อการปฏิบัติตามภารกิจหน้าที่ตามอำนาจรัฐที่ ยสท. ได้รับมอบหมายโดย ยสท. จะพิจารณาถึงความจำเป็นระหว่างการดำเนินการกิจและสิทธิของเจ้าของข้อมูล ดังนั้น หาก ยสท. มีหน้าที่ตามภารกิจของรัฐ ก็สามารถใช้ฐานข้อมูลนี้ในการประมวลผลข้อมูลได้

(๓.๔) เพื่อประโยชน์อันชอบธรรม

กรณีมีความจำเป็นเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมในการดำเนินงานของ ยสท. โดย ยสท. จะพิจารณาถึงสิทธิของเจ้าของข้อมูลเป็นสำคัญ เช่น เพื่อป้องกันการฉ้อโกง การรักษาความปลอดภัยในระบบเครือข่าย การปกป้องสิทธิเสรีภาพ และประโยชน์ของเจ้าของข้อมูล

(๓.๕) เพื่อ ...

## (๓.๕) เพื่อการศึกษาวิจัยหรือสถิติ

กรณีที่มีการจัดทำเอกสารประวัติศาสตร์หรือจดหมายเหตุเพื่อประโยชน์สาธารณะ หรือที่เกี่ยวกับการศึกษาวิจัยหรือสถิติซึ่งได้จัดให้มีมาตรการปกป้องที่เหมาะสมเพื่อคุ้มครองสิทธิ และเสรีภาพของเจ้าของข้อมูล

## (๓.๖) เพื่อปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย

กรณีมีความจำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด หรือตามคำสั่งของหน่วยงานรัฐที่มีอำนาจ แต่จะต้องไม่ใช่กรณีที่ผู้ควบคุมข้อมูลมีดุลพินิจในการเก็บรวบรวม การใช้ หรือการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล หรือมีทางเลือกอื่นใดที่สามารถทำได้ เช่น ยสท. อาจเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้กรมสรรพากร หรือการส่งข้อมูลส่วนบุคคลตามคำสั่งของพนักงานอัยการ หรือศาล และการจัดเก็บข้อมูล Log File ตามที่กำหนดในพระราชบัญญัติคอมพิวเตอร์

(๔) ยสท. จะไม่จัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งเกี่ยวกับเชื้อชาติ เผ่าพันธุ์ ความคิดเห็นทางการเมือง ความเชื่อในลัทธิ ศาสนาหรือปรัชญา พฤติกรรมทางเพศ ประวัติอาชญากรรม ข้อมูลสุขภาพ ความพิการ ข้อมูลสหภาพแรงงาน ข้อมูลพันธุกรรม ข้อมูลชีวภาพ หรือข้อมูลอื่นใดซึ่งกระทบต่อเจ้าของข้อมูลในทำนองเดียวกัน เว้นแต่ได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลโดยชัดแจ้งเท่านั้น หรือข้อยกเว้นตามที่กฎหมายกำหนด

**ข้อ ๕. การรักษาความมั่นคงปลอดภัย**

ยสท. จะรักษาความลับและความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อป้องกันการสูญหาย การเข้าถึง การใช้ การเปลี่ยนแปลง การแก้ไข รวมถึงการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยไม่มีสิทธิ หรือไม่ชอบด้วยกฎหมาย ด้วยการกำหนดมาตรการเชิงเทคนิคและเชิงบริหารจัดการ วิธีปฏิบัติ และสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด และหรือสอดคล้องกับมาตรฐานสากล ยสท. จะมีการกำหนดมาตรการต่าง ๆ เพื่อคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลให้มีประสิทธิภาพและปลอดภัยตามมาตรฐานที่กฎหมายกำหนด ดังนี้

(๑) เงื่อนไขในการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เช่น การกำหนดชั้นความลับ วิธีการเข้าถึงข้อมูล และการจำกัดการเข้าถึงข้อมูล

(๒) กระบวนการรองรับการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลทางกายภาพ จัดให้มีสถานที่ที่เหมาะสม และปลอดภัยในการจัดเก็บข้อมูลหรือเอกสารต่างๆ และกำหนดกระบวนการลบ หรือทำลายข้อมูลและอุปกรณ์เมื่อหมดความจำเป็นหรือได้รับการร้องขอจากเจ้าของข้อมูล

(๓) กระบวนการรองรับการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น การแฝงข้อมูล (Pseudonymization) การจัดทำข้อมูลนิรนาม (Anonymization) และการเข้ารหัสข้อมูล (Encryption)

(๔) กำหนดแผนการรับมือและแก้ไข กรณีมีการรั่วไหล หรือการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล

(๕) มีมาตรการเชิงเทคนิคและเชิงบริหารจัดการ เพื่อรักษาความมั่นคงปลอดภัย ในการดำเนินงาน ที่เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลให้เหมาะสมกับการบริหารความเสี่ยงของ ยสท. ตามมาตรฐานสากล

ข้อ ๖. ...

## ข้อ ๖. สิทธิของเจ้าของข้อมูล

เจ้าของข้อมูลสามารถร้องขอให้ ยสท. ดำเนินการตามสิทธิของเจ้าของข้อมูล ดังนี้

### (๑) สิทธิในการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล

เจ้าของข้อมูลสามารถยื่นคำร้องขอเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลหรือขอให้เปิดเผยชี้แจงถึงการได้มาของข้อมูลส่วนบุคคลที่เจ้าของข้อมูลไม่ได้ให้ความยินยอม โดย ยสท. จะจัดเตรียมหรือจัดทำสำเนาข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลที่เกี่ยวข้องตามช่องทางการสื่อสารของ ยสท. ทั้งนี้ ยสท. มีสิทธิปฏิเสธคำร้องขอหากเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนดหรือตามคำสั่งศาล หรือการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลนั้นอาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อสิทธิและเสรีภาพของบุคคลอื่น

### (๒) สิทธิในการแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคลให้ถูกต้อง

เจ้าของข้อมูลสามารถยื่นคำร้องขอแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคลให้ถูกต้องตรงกับความเป็นจริง เป็นปัจจุบัน ครบถ้วนสมบูรณ์ และไม่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด โดยจะต้องนำหลักฐานหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องมาแสดง หาก ยสท. เห็นว่าการขอแก้ไขข้อมูลนั้นไม่มีเหตุผลเพียงพอ ยสท. จะปฏิเสธคำร้องขอของเจ้าของข้อมูลและจะบันทึกเหตุผลในการปฏิเสธคำร้องขอไว้เป็นหลักฐาน

### (๓) สิทธิในการลบ ทำลาย หรือทำให้ไม่สามารถระบุตัวเจ้าของข้อมูล

(๓.๑) เจ้าของข้อมูลสามารถยื่นคำร้องขอลบ ทำลาย หรือทำให้ไม่สามารถระบุตัวเจ้าของข้อมูลได้ และ ยสท. จะต้องดำเนินการหากเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

(๓.๑.๑) เมื่อ ยสท. หมดความจำเป็นในการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลตามวัตถุประสงค์

(๓.๑.๒) เมื่อเจ้าของข้อมูลเพิกถอนความยินยอม และ ยสท. ไม่มีอำนาจตามกฎหมายในการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

(๓.๑.๓) เมื่อเจ้าของข้อมูลคัดค้านการเก็บ รวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อการปฏิบัติภารกิจเพื่อประโยชน์สาธารณะ หรือปฏิบัติหน้าที่ในการใช้อำนาจรัฐหรือเพื่อประโยชน์อันชอบด้วยกฎหมาย ซึ่ง ยสท. ไม่สามารถปฏิเสธการคัดค้านของเจ้าของข้อมูลได้

(๓.๑.๔) ข้อมูลส่วนบุคคลถูกเก็บ รวบรวม ใช้ หรือเปิดเผย โดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย

(๓.๒) ยสท. มีสิทธิปฏิเสธคำร้องขอของเจ้าของข้อมูลตามข้อ (๓.๑) หากเป็นการเก็บรักษาเพื่อใช้หรือเปิดเผยตามความจำเป็น ดังนี้

(๓.๒.๑) เพื่อการใช้เสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น หรือก่อตั้งสิทธิ การปฏิบัติตามการใช้สิทธิ ยกข้อต่อสู้สิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย หรือเพื่อการปฏิบัติตามกฎหมาย

(๓.๒.๒) เพื่อวัตถุประสงค์ในการจัดทำเอกสารประวัติศาสตร์ จดหมายเหตุ

(๓.๒.๓) เพื่อดำเนินภารกิจเพื่อประโยชน์สาธารณะของ ยสท. หรือปฏิบัติตามอำนาจรัฐที่ ยสท. ได้รับมอบหมาย

(๓.๒.๔) ข้อมูลที่มีความจำเป็นเพื่อใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย หรือเพื่อวัตถุประสงค์ด้านเวชศาสตร์ป้องกัน อาชีวเวชศาสตร์ และประโยชน์ด้านการสาธารณสุข

(๓.๒.๕) เพื่อ...



(๓.๒.๕) เพื่อการก่อตั้งสิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย การปฏิบัติตามหรือการใช้สิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย หรือการยกขึ้นต่อสู้สิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย หรือเพื่อการปฏิบัติตามกฎหมาย

(๓.๒.๖) ในเรื่องอื่น ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด

(๔) สิทธิในการเพิกถอนความยินยอม

เจ้าของข้อมูลสามารถยื่นคำร้องขอ เพิกถอน ความยินยอมนั้นได้ โดย ยสท. จะดำเนินการตามคำร้องขอของเจ้าของข้อมูล การถอนความยินยอมไม่ส่งผลกระทบต่อ การดำเนินการอื่นใดที่ได้กระทำก่อนที่จะมีการใช้สิทธิเพิกถอนความยินยอม

ทั้งนี้ ยสท. มีสิทธิปฏิเสธคำร้องขอ หากมีข้อจำกัดสิทธิในการเพิกถอนความยินยอมโดยกฎหมาย

(๕) สิทธิในการขอรับหรือโอนย้ายข้อมูลส่วนบุคคลของตนเอง

เจ้าของข้อมูลสามารถยื่นคำร้องขอรับหรือโอนย้ายข้อมูลส่วนบุคคลของตนเองไปยังผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลรายอื่นในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถอ่านหรือใช้งานได้จากเครื่องมือหรืออุปกรณ์ทั่วไป รวมทั้งมีสิทธิขอตรวจสอบการโอนย้ายข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าวได้โดยมีเงื่อนไข ดังนี้

(๕.๑) ต้องเป็นข้อมูลส่วนบุคคลที่เจ้าของข้อมูลได้ให้ความยินยอมในการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

(๕.๒) การเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อความจำเป็นต่อการดำเนินงาน หรือปฏิบัติตามสัญญาระหว่างเจ้าของข้อมูลและ ยสท. ตามข้อ ๔ (๓) (๓.๒)

ทั้งนี้ ยสท. จะปฏิเสธการขอรับหรือโอนย้ายข้อมูลส่วนบุคคล หากเป็นการปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเป็นการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย ละเมิดสิทธิหรือเสรีภาพของบุคคลอื่น โดยสภาพทางเทคนิคไม่สามารถทำได้ หรือ ยสท. ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเกินสมควร โดย ยสท. จะบันทึกเหตุผลในการปฏิเสธคำร้องขอไว้เป็นหลักฐาน

(๖) สิทธิในการขอห้ามมิให้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (ระงับการใช้)

เจ้าของข้อมูลสามารถยื่นคำร้องขอห้ามมิให้ ยสท. ใช้ข้อมูลส่วนบุคคลได้ ตามเงื่อนไข ดังนี้

(๖.๑) ยสท. อยู่ระหว่างดำเนินการตามข้อ ๖ (๒) แต่หาก ยสท. ตรวจสอบได้ว่าข้อมูลนั้นถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์แล้ว ยสท. สามารถปฏิเสธคำร้องขอดังกล่าวได้

(๖.๒) เมื่อเป็นข้อมูลส่วนบุคคลที่ถูกเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยโดยไม่ชอบด้วยกฎหมายและเจ้าของข้อมูลไม่ได้ใช้สิทธิขอให้ลบ ทำลาย หรือทำให้ไม่สามารถระบุตัวเจ้าของข้อมูลได้ตามข้อ ๖ (๓) (๓.๑) (๓.๑.๔) แต่เจ้าของข้อมูลขอให้ระงับการใช้แทน ทั้งนี้ ยสท. จะปฏิเสธคำร้องขอดังกล่าว หากสามารถอ้างฐานทางกฎหมายอื่นในการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลได้

(๖.๓) เมื่อไม่มีความจำเป็นต้องเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลนั้น แต่เจ้าของข้อมูลขอให้เก็บรักษาไว้เพื่อการก่อตั้งสิทธิตามกฎหมาย การปฏิบัติตามหรือใช้สิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย หรือยกขึ้นต่อสู้สิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย

(๖.๔) ยสท. อยู่ระหว่างการพิสูจน์เพื่อปฏิเสธการคัดค้านของเจ้าของข้อมูลตามสิทธิข้อ ๖ (๗)

(๗) สิทธิ...

## (๗) สิทธิในการคัดค้าน

เจ้าของข้อมูลสามารถยื่นคำร้องขอคัดค้านการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลได้ตามเงื่อนไข ดังนี้

(๗.๑) เพื่อการปฏิบัติการกิจของรัฐและเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมตามข้อ ๔ (๓.๓) และ (๓.๔) ทั้งนี้ ยสท. จะปฏิเสธการคัดค้าน หากพิสูจน์ได้ว่ามีเหตุอันชอบด้วยกฎหมายที่สำคัญกว่า หรือเพื่อการก่อตั้งสิทธิตามกฎหมาย การปฏิบัติตามหรือใช้สิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย หรือยกขึ้นต่อสู้สิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย

(๗.๒) เพื่อวัตถุประสงค์เกี่ยวกับการศึกษาวิจัยทางวิทยาศาสตร์ ประวัติศาสตร์ สถิติ ทั้งนี้ ยสท. จะปฏิเสธการคัดค้าน หากมีความจำเป็นในการดำเนินการกิจเพื่อประโยชน์สาธารณะของ ยสท.

ยสท. จะบันทึกเหตุผลในการปฏิเสธคำร้องขอตามวรรคหนึ่งไว้เป็นหลักฐาน ทั้งนี้ หากไม่เข้าข้อยกเว้นการปฏิเสธการคัดค้าน ยสท. จะไม่เก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลนั้นต่อไป โดยจะแยกส่วนออกจากข้อมูลอื่นอย่างชัดเจน เมื่อเจ้าของข้อมูลได้แจ้งการคัดค้านให้ ยสท. ทราบ

## (๘) สิทธิการได้รับแจ้งข้อมูล

เจ้าของข้อมูลมีสิทธิจะได้รับแจ้งข้อมูล กรณีที่ ยสท. ได้รับข้อมูลจากเจ้าของข้อมูลโดยตรง หรือได้รับจากบุคคลที่สามตามช่องทางสื่อสารของ ยสท.

## ข้อ ๗ ข้อสงวนสิทธิ

ยสท. สงวนสิทธิในการปฏิเสธคำร้องขอตามข้อ ๖ กรณีดังต่อไปนี้

(๑) ผู้ยื่นคำร้องไม่สามารถแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนได้ว่าผู้ยื่นคำร้องเป็นเจ้าของข้อมูลหรือมีอำนาจในการยื่นคำร้องดังกล่าว

(๒) คำร้องขอดังกล่าวไม่สมเหตุสมผล เช่น กรณีที่ผู้ร้องขอไม่มีสิทธิในการขอลบข้อมูลส่วนบุคคล หรือไม่มีข้อมูลส่วนบุคคลนั้นอยู่ที่ ยสท.

(๓) คำร้องขอดังกล่าวเป็นคำร้องขอฟุ่มเฟือย เช่น เป็นคำร้องขอที่มีลักษณะเดียวกัน หรือมีเนื้อหาเดียวกันซ้ำ ๆ กันโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

(๔) การเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลนั้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการใช้เสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น หรือเป็นไปตามวัตถุประสงค์ในการจัดทำ เอกสารประวัติศาสตร์ หรือจดหมายเหตุเพื่อประโยชน์สาธารณะ หรือที่เกี่ยวกับการศึกษาวิจัย หรือสถิติซึ่งได้จัดให้มีมาตรการปกป้องที่เหมาะสมเพื่อคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของเจ้าของข้อมูล หรือเป็นการจำเป็นเพื่อการปฏิบัติหน้าที่ในการดำเนินการกิจเพื่อประโยชน์สาธารณะของ ยสท. หรือการใช้อำนาจรัฐที่ได้มอบหมายให้แก่ ยสท. หรือเป็นการเก็บข้อมูลส่วนบุคคลที่เป็นข้อมูลอ่อนไหว (sensitive data) ที่เป็นการจำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในด้านเวชศาสตร์ป้องกัน อาชีวเวชศาสตร์ ประโยชน์สาธารณะ ด้านการสาธารณสุข การคุ้มครองแรงงาน สวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลของผู้มีสิทธิตามกฎหมาย การคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ การคุ้มครองทางสังคม

(๕) การเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลนั้นเป็นไปเพื่อการก่อตั้งสิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย การปฏิบัติตามหรือการใช้สิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย หรือการยกขึ้นต่อสู้สิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย หรือเพื่อปฏิบัติตามกฎหมาย

(๖) การดำเนินการดังกล่าวกระทบในด้านลบต่อสิทธิเสรีภาพของบุคคลอื่น ๆ

(๗) การ ...

(๗) การประมวลผลข้อมูลเป็นการปฏิบัติตามกฎหมายของ ยสท.

(๘) การประมวลผลข้อมูลนั้นเป็นความจำเป็นเพื่อการปฏิบัติหน้าที่ในการดำเนินภารกิจเพื่อประโยชน์สาธารณะของ ยสท. หรือปฏิบัติหน้าที่ในการใช้อำนาจรัฐที่ได้มอบให้แก่ ยสท. หรือหน้าที่ตามกฎหมาย

(๙) การประมวลผลข้อมูลนั้นมีความจำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ตามสัญญาระหว่างเจ้าของข้อมูลกับ ยสท.

(๑๐) การประมวลผลข้อมูลมีความจำเป็นเพื่อประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมายของ ยสท.

โดยปกติผู้ยื่นคำร้องจะไม่เสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินการตามคำร้องขอ อย่างไรก็ตาม หากปรากฏอย่าง ชัดเจนว่าคำร้องขอของผู้ยื่นคำร้องเป็นคำร้องขอที่ไม่สมเหตุสมผล หรือคำร้องขอฟุ่มเฟือย ยสท. อาจคิดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการตามสิทธิแก่ผู้ยื่นคำร้องตามสมควร

อนึ่ง ในกรณีที่ ยสท. ปฏิเสธไม่ดำเนินการตามคำร้องขอของท่าน ท่านสามารถร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลได้

#### ข้อ ๘. การใช้คุกกี้ (Cookies)

คุกกี้ คือ ไฟล์คอมพิวเตอร์เล็ก ๆ ที่จะทำให้การเก็บข้อมูลชั่วคราวที่จำเป็นลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้บริการ เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร มีผลในขณะที่เข้าใช้งานระบบเว็บไซต์เท่านั้น คุกกี้จะหมดอายุหรือสิ้นผล เมื่อสิ้นสุดการใช้งานระบบเว็บไซต์หรือการเชื่อมโยงข้อมูลของ ยสท. หรือจนกว่าผู้ให้บริการจะทำการลบคุกกี้ที่นั้นเสีย หรือกระทำการที่ไม่อนุญาตให้คุกกี้ที่นั้นทำงานอีกต่อไป

ยสท. ใช้คุกกี้ (Cookies) เช่น คุกกี้ที่จำเป็น (Strictly Necessary Cookies) คุกกี้เพื่อการวิเคราะห์ (Analytic Cookies) คุกกี้เพื่อช่วยในการใช้งาน (Functional Cookies) คุกกี้เพื่อปรับเนื้อหาให้เข้ากับกลุ่มเป้าหมาย (Targeting Cookies) เพื่อช่วยให้ ยสท. เก็บข้อมูล เช่น ชนิดของเบราว์เซอร์ เวลาที่ใช้บริการออนไลน์ หน้าที่เข้าชม URL ที่อ้างอิง การตั้งค่าภาษาและข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์อื่น ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ด้านความปลอดภัย เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้งานเว็บไซต์ เพื่อการแสดงผลข้อมูลที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลทางสถิติ และเพื่อพัฒนาประสบการณ์การเข้าชมเว็บไซต์และแอปพลิเคชันให้ตรงตามความต้องการของท่านขณะที่ใช้บริการออนไลน์ นอกจากนี้ คุกกี้เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ ยสท. สามารถเลือกข้อเสนอที่ท่านน่าจะสนใจมากที่สุด เพื่อแสดงในขณะที่ท่านใช้บริการออนไลน์

##### (๑) การจัดการคุกกี้

เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลสามารถเลือกตั้งค่าคุกกี้แต่ละประเภท ยกเว้นคุกกี้ที่จำเป็น (Strictly Necessary Cookies) ได้ โดย “การตั้งค่าคุกกี้” หรือ การตั้งค่าในเว็บเบราว์เซอร์(web browser) เช่น ห้ามการติดตั้งคุกกี้ลงบนอุปกรณ์ของท่าน

ทั้งนี้ การปิดการใช้งานคุกกี้อาจส่งผลให้ท่านไม่สามารถใช้เว็บไซต์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

##### (๒) ระยะเวลาจัดเก็บคุกกี้

(๒.๑) คุกกี้แบบช่วงเวลา (Session Cookies) จะถูกลบโดยอัตโนมัติเมื่อคุณปิดเบราว์เซอร์

(๒.๒) คุกกี้ถาวร (Persistent Cookies) จะยังคงอยู่ในเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ให้บริการ จนกระทั่งหมดอายุ หรือถูกลบทิ้ง Persistent cookies สามารถเก็บข้อมูลความสนใจของผู้ใช้บริการทำให้การเข้าใช้เว็บไซต์ครั้งต่อไป ของผู้บริการง่ายและใกล้เคียงกับความสนใจของผู้ใช้บริการมากขึ้น

ข้อ ๙. ...

#### ข้อ ๙. การรักษาความปลอดภัย

สำหรับข้อมูลส่วนบุคคล ยสท. ได้จัดให้มีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลที่เหมาะสม เพื่อป้องกันการสูญหาย การเข้าถึง การใช้ การเปลี่ยนแปลง การแก้ไข หรือการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล โดยไม่มีอำนาจหรือโดยขัดต่อกฎหมาย ซึ่งสอดคล้องกับนโยบาย และวิธีปฏิบัติด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของ ยสท.

ในกรณีที่ ยสท. ให้หน่วยงานหรือบุคคลภายนอกดำเนินการเกี่ยวกับการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลแทน ยสท. ทาง ยสท. จะกำหนดให้หน่วยงานหรือบุคคลภายนอกดังกล่าว เก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลไว้เป็นความลับ และรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าว รวมถึงป้องกันมิให้นำข้อมูลส่วนบุคคลไปเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยเพื่อการอื่นใด โดยไม่มีอำนาจ หรือโดยขัดต่อกฎหมาย

#### ข้อ ๑๐. การปรับปรุงนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ยสท. จะปรับปรุงนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของกฎหมายและการดำเนินงานของ ยสท. รวมถึงอาจปรับปรุงเพื่อให้สอดคล้องกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากเจ้าของข้อมูล โดย ยสท. จะประกาศแจ้งให้ทราบอย่างชัดเจนก่อนจะเริ่มดำเนินการ หรืออาจส่งประกาศแจ้งเตือนให้เจ้าของข้อมูลทราบโดยตรงตามช่องทางการสื่อสารของ ยสท.

เจ้าของข้อมูลสามารถให้ข้อคิดเห็นและสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลหรือสำนักงานการยาสูบแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ เลขที่ ๑๘๔ ถนนพระราม ๔ แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพฯ ๑๐๑๑๐ เว็บไซต์ <https://www.thaitobacco.or.th/> หรือ Call Center โทร ๐๒-๒๒๙-๑๑๖๘ และ ๐๒-๒๒๙-๒๒๓๕-๖ หรือที่สำนักงานการยาสูบแห่งประเทศไทย ส่วนภูมิภาคทุกแห่ง

ประกาศ ณ วันที่ ๑๙ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๕



(นายพนพล หาญธนาสาร)

รองผู้ว่าการ รักษาการแทน

ผู้ว่าการการยาสูบแห่งประเทศไทย



## แบบฟอร์มบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน

เลขที่รับ.....

หน่วยงาน .....

รับเรื่องวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้ง.....

โทรศัพท์..... E-Mail.....

อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... หมู่บ้าน..... ถนน.....

ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....

หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....  มีความประสงค์ขอให้ปกปิดชื่อ

เรื่องร้องเรียน/อื่นๆ (เรื่อง).....

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน (ระบุพยาน/หลักฐาน).....

สิ่งที่ต้องการแก้ไข .....

ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ (ชื่อ-สกุล).....

หน่วยงาน..... หมายเลขโทรศัพท์.....

สถานที่ติดต่อ.....

\*\*\* 1 ข้อมูลเกี่ยวกับชื่อ สกุล หมายเลขโทรศัพท์ E-Mail สถานที่ติดต่อกลับจะถูกจัดเก็บเป็นความลับ เว้นแต่ที่จำเป็นต้องเปิดเผยตามข้อกำหนดของกฎหมาย

2 การนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหายอาจเป็นความผิดฐานตามกฎหมาย

3 ขอรับรองว่าข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นร้องเรียนต่อการยาสูบแห่งประเทศไทย เป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมดและขอรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ

ลงชื่อ ..... ผู้ร้องเรียน

(.....)

สำหรับเจ้าหน้าที่ (การพิจารณาเรื่องร้องเรียน) หมายเลขเรื่องร้องเรียน (A / B / C) .....

เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับ สินค้า/บริการ องค์กร/นโยบาย บุคลากร/จริยธรรม กฎหมาย สิ่งแวดล้อม

การจัดซื้อจัดจ้าง ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ขอข้อมูล อื่นๆ

ช่องทางการรับเรื่อง .....

แจ้งผู้บังคับบัญชาทราบ

แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทราบ (หน่วยงาน).....

แจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการแก้ไข .....

กำหนดให้แจ้งผลดำเนินการกลับวันที่ .....

แจ้งยุติเรื่อง เนื่องจาก .....

ลงชื่อ ..... ผู้รับเรื่อง

(.....)



แบบฟอร์มทะเบียนเรื่องร้องเรียน  
 ปีงบประมาณ.....

ลำดับ	เลขที่รับ	วัน/เดือน/ปี	เรื่อง	การดำเนินการ	หน่วยงาน	หมายเหตุ