



แนวทางการให้บริการเรื่องร้องเรียน
สำหรับบุคคลภายนอก

การยาสูบแห่งประเทศไทย
Tobacco Authority of Thailand



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



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

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

ลำดับ	ช่องทาง	รายละเอียด	ระยะเวลาการรับ/ตรวจสอบ เรื่องร้องเรียน
3	โทรสาร	<ul style="list-style-type: none"> 0 2229-1299 (ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ) 	<ul style="list-style-type: none"> ร้องเรียนในเวลาราชการ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบทุกครั้งที่มี การร้องเรียน
4	หนังสือ / จดหมาย	<ul style="list-style-type: none"> ส่งเป็นหนังสือ/จดหมายมาที่ “ศูนย์ข้อมูล ข่าวสารฯ ชั้น 2 การยาสูบแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ เลขที่ 184 ถนนพระราม 4 แขวง/เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110” 	<ul style="list-style-type: none"> รับจดหมาย/หนังสือในวันและ เวลาราชการ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบทุกวัน ใน เวลาราชการ
5	Internet (เว็บไซต์ของการ ยาสูบแห่งประเทศไทย)	<ul style="list-style-type: none"> http://www.thaitobacco.or.th/ (สำหรับพนักงาน/บุคคลภายนอก) 	<ul style="list-style-type: none"> ร้องเรียนตลอด 24 ชั่วโมง ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ ตรวจสอบ ในวันและเวลาราชการ/ทุกครั้ง ที่มีการร้องเรียน หน่วยงานตรวจสอบทุกวัน ในเวลาราชการ (เช้า/บ่าย)
6	ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ของรัฐบาล (1111)	<ul style="list-style-type: none"> http://www.1111.go.th/ (ยสท. รับเรื่อง ร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับองค์กรเพื่อดำเนินการฯ) 	<ul style="list-style-type: none"> ร้องเรียนในเวลาราชการ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ ของ ยสท. ตรวจสอบข่าวเช้า/บ่าย อย่างน้อยวันละ 2 รอบ
7	สื่อสังคมออนไลน์	<ul style="list-style-type: none"> Facebook Fan page บ้านเราชาวยาสูบ ยสท. กลุ่ม Line ห้องรับเรื่องร้องเรียนลูกค้า (สำหรับตัวแทนจำหน่ายร้านขายส่งยาสูบ ในประเทศ : รับผิดชอบโดยฝ่ายขาย) We Chat / Whatsapp / Line (สำหรับ ตัวแทนจำหน่ายต่างประเทศ : รับผิดชอบโดย ฝ่ายตลาด) 	<ul style="list-style-type: none"> ร้องเรียนตลอด 24 ชั่วโมง เจ้าหน้าที่ตรวจสอบในวันและ เวลาราชการ/ทุกครั้งที่มีการ ร้องเรียน
8	สื่อสาธารณะ/สื่อมวลชน	<ul style="list-style-type: none"> ข่าวสารทาง Internet/หนังสือพิมพ์ ฯลฯ 	<ul style="list-style-type: none"> ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ ของ ยสท. ตรวจสอบข่าวเช้า/บ่าย อย่างน้อยวันละ 2 รอบ
9	กล่องรับเรื่องร้องเรียน/กล่อง รับฟังความคิดเห็น	<ul style="list-style-type: none"> จุดติดตั้งกล่องรับเรื่องร้องเรียนฯ ภายใน ยสท. 	<ul style="list-style-type: none"> ร้องเรียนในเวลาราชการ ช่วงเวลาตามที่หน่วยงานกำหนด

หมายเหตุ : เจ้าหน้าที่ หมายความว่า พนักงานผู้รับผิดชอบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน (แต่ละหน่วยงานของ ยสท. สามารถเพิ่มช่องทางและความถี่ในการติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียนที่เข้ามาในหน่วยงานได้ตามความเหมาะสมของลักษณะงาน) **ทั้งนี้ ไม่มีค่าธรรมเนียมในการให้บริการ**

“ประเภทเรื่องร้องเรียน” หมายความว่า การจำแนกหมวดหมู่เรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

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

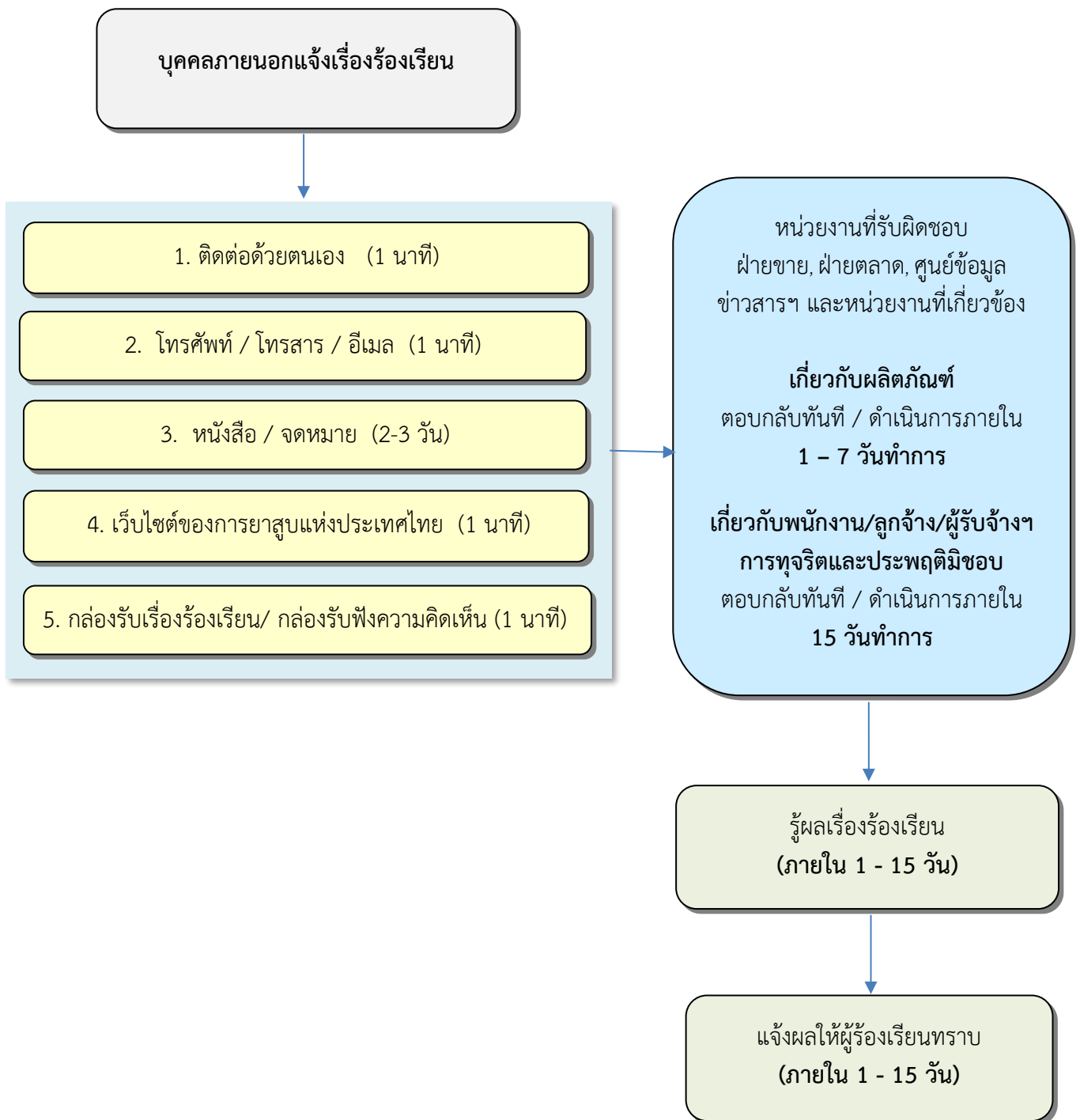
“ระดับเรื่องร้องเรียน” หมายความว่า การจำแนกความสำคัญของเรื่องร้องเรียน แบ่งออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

ระดับ	1	2	3
ประเภท	<ul style="list-style-type: none"> - เรื่องร้องเรียนเรื่องทั่วไปที่แก้ไข ได้ทันที - ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, หรือร้องขอข้อมูล 	เรื่องร้องเรียนแก้ไขได้เองโดยหน่วยงาน	<ul style="list-style-type: none"> - เรื่องร้องเรียนที่ไม่สามารถแก้ไขได้เองในหน่วยงาน - เรื่องร้องเรียนนอกเหนืออำนาจการตัดสินใจ ต้องนำเสนอผู้บริหาร - เรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบเชิงลบต่อองค์กร
นิยาม	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไข/ชี้แจงได้ทันที - ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อนแต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/สอบถามหรือร้องขอข้อมูล 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้ โดยภายในหน่วยงานนั้นๆ ภายในระยะเวลาที่กำหนด 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานภายในแต่เพียงหน่วยงานเดียว หรือต้องใช้เวลาในการดำเนินการ - ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่ยอยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน
ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	<ul style="list-style-type: none"> - การร้องเรียนเกี่ยวกับการจรรยาบรรณ - การแจ้งให้ชัดใช้บุหรี่ยาเสพติด 	<ul style="list-style-type: none"> - การร้องเรียนเกี่ยวกับบุคลากร พฤติกรรม - การให้บริการของ 	<ul style="list-style-type: none"> - การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดทางวินัย - การร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของพนักงาน - การร้องเรียนด้านความไม่โปร่งใส

● ขั้นตอนการปฏิบัติงานการให้บริการเรื่องร้องเรียนสำหรับบุคคลภายนอก

ลำดับ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	วิธีดำเนินการ/คำอธิบาย	ระยะเวลา
1.	ติดต่อด้วยตนเอง	1.1 ติดต่อที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ ชั้น 2 การยาสูบแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่คลองเตย 1.2 ติดต่อที่ฝ่ายขาย ชั้น 2 การยาสูบแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่คลองเตย 1.3 ติดต่อที่ฝ่ายตลาด ชั้น 2 การยาสูบแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่คลองเตย 1.4 ติดต่อหน่วยงานต่างๆ ของการยาสูบแห่งประเทศไทยโดยตรง	1 นาที
2.	โทรศัพท์ / โทรสาร / อีเมล	2.1 โทรศัพท์ - 0 2229 1000 (ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ) - 0 2229 1616 (ฝ่ายขาย)	1 นาที
		2.2 โทรสาร - 0 2229-1299 (ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ)	1 นาที
		2.3 อีเมล info_ttm@thaitobacco.or.th	1 นาที
3.	หนังสือ / จดหมาย	ส่งเป็นหนังสือ/จดหมายมาที่ "ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ ชั้น 2 การยาสูบแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ เลขที่ 184 ถนนพระราม 4 แขวง/เขต คลองเตย กรุงเทพฯ 10110"	2 - 3 วัน
4.	Internet (เว็บไซต์ของการยาสูบแห่งประเทศไทย)	http://www.thaitobacco.or.th/ - ร้องเรียนทั่วไป - ร้องเรียน (ไม่เปิดเผยตัวตน) - ร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่	1 นาที
5.	กล่องรับเรื่องร้องเรียน/กล่องรับฟังความคิดเห็น	จุดติดตั้งกล่องรับเรื่องร้องเรียน ภายในการยาสูบแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่	1 นาที

แผนผังการปฏิบัติงานการให้บริการเรื่องร้องเรียนสำหรับบุคคลภายนอก



หมายเหตุ : ระยะเวลาแต่ละขั้นตอนขึ้นอยู่กับจำนวนผู้มารับบริการ ช่วงเวลา และการดำเนินการ

ค่าธรรมเนียม : ไม่มีค่าธรรมเนียมในการให้บริการ

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง :

1. พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534
2. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540
3. พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562
4. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546
5. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. 2552
6. มาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส (Whistleblower Policy)
7. แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่การยาสูบแห่งประเทศไทย (Complaints Handling Practice)
8. นโยบายและแนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลของการยาสูบแห่งประเทศไทย



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

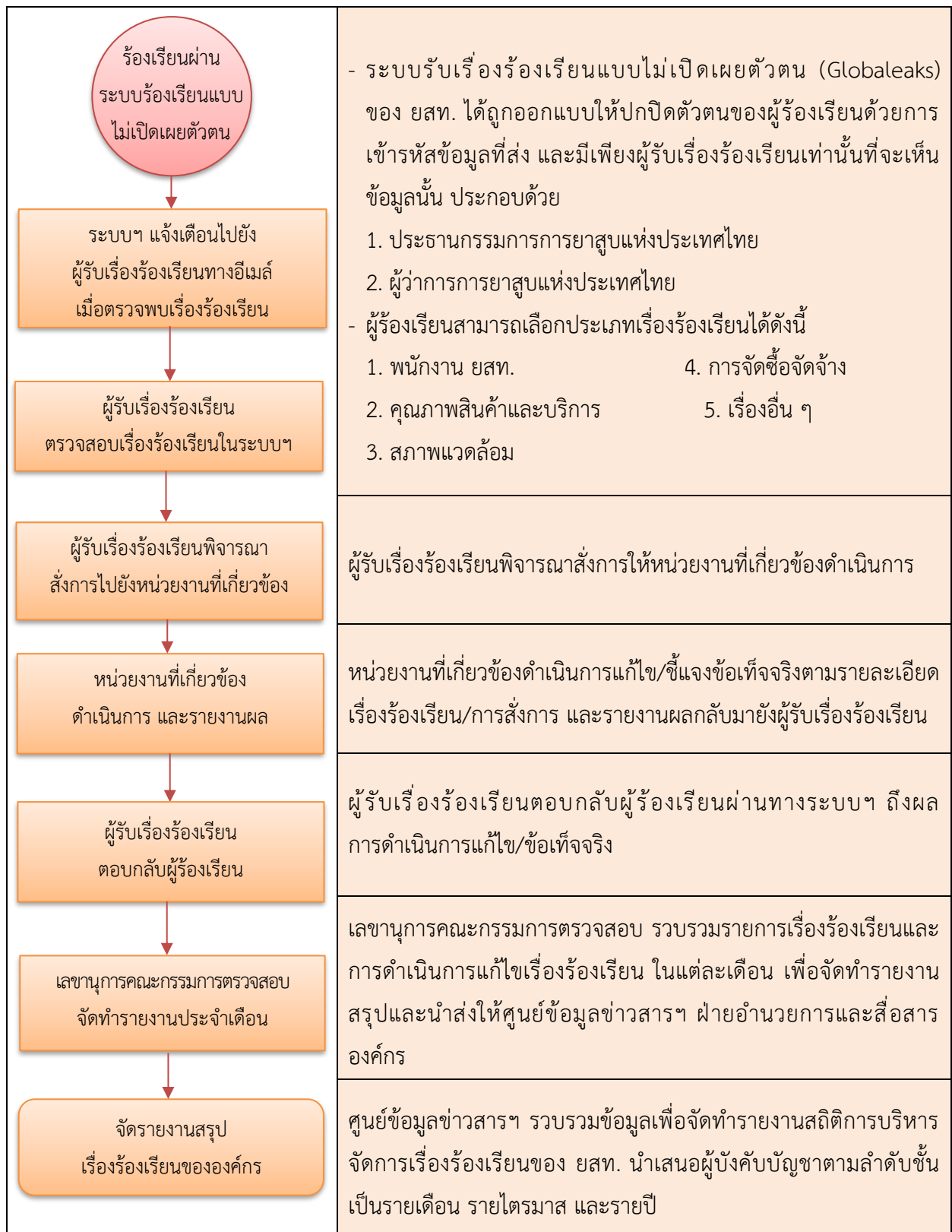
ยสท. กำหนดมาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส ดังนี้

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

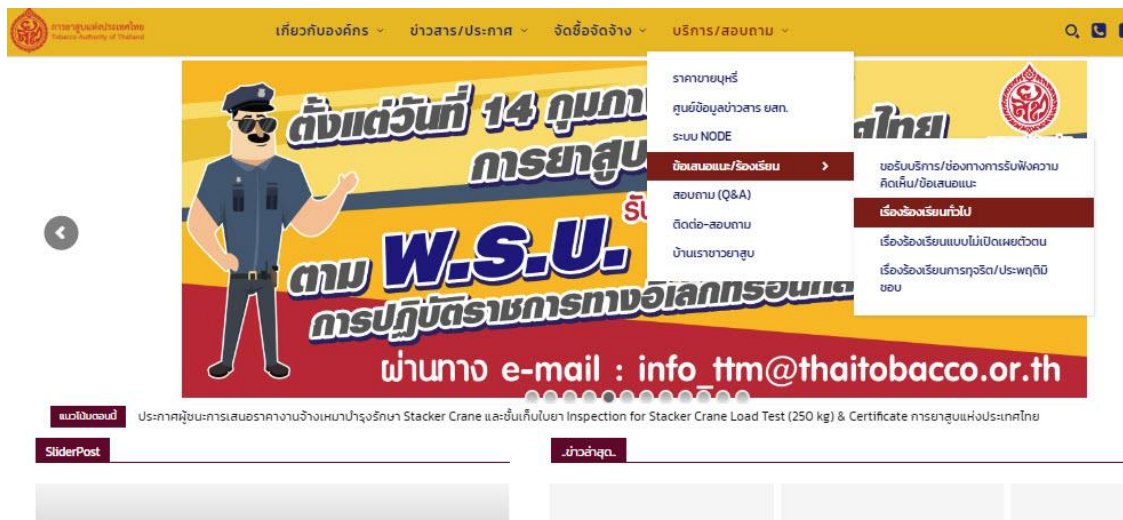
3. ยสท. จะให้ความคุ้มครองพนักงานที่ร้องเรียน ผู้ที่ให้ข้อมูล และผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยจะได้รับความคุ้มครองจากการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม เช่น การเปลี่ยนแปลงหรือโยกย้ายตำแหน่งงาน ลักษณะงาน สถานที่ทำงาน สักพักงาน ชมเชย ครอบคลุมการปฏิบัติงาน เลิกจ้างอันเนื่องมาจากสาเหตุแห่งการแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส

10. ขั้นตอนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ไม่เปิดเผยตัวตน (Globaleaks)



2) เสนอเรื่องร้องเรียนไปที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร/ประชาสัมพันธ์

- Click บริการ&สอบถาม เลือกข้อเสนอแนะ/ร้องเรียน เลือกเรื่องร้องเรียนทั่วไป (แบบฟอร์มร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของ ยสท.)



ปรากฏแบบฟอร์มร้องเรียน กรอกข้อมูลรายละเอียดให้ครบ Click ปุ่ม ส่งเรื่องร้องเรียน

หน้าแรก > บริการ/สอบถาม > ข้อเสนอแนะ/ร้องเรียน > แบบฟอร์มร้องเรียน

แบบฟอร์มร้องเรียน

16/08/2022

ชื่อ *

ชื่อ

นามสกุล *

นามสกุล

Email

กรุณาระบุ Email Address เพื่อใช้ในการติดต่อกลับ (ถ้ามี)

Phone/Mobile

กรุณาระบุหมายเลขโทรศัพท์ เพื่อใช้ในการติดต่อกลับ (ถ้ามี)

เรื่องเรียนเกี่ยวกับ *

- เลือกหัวข้อเรื่องร้องเรียน -

รายละเอียดการร้องเรียน *

แนบไฟล์รูปภาพ (ถ้ามี)

เลือกรูปภาพ

แนบไฟล์ PDF (ถ้ามี)

เลือกไฟล์ PDF

ฉันไม่ใช่โปรแกรมอัตโนมัติ

reCAPTCHA

ข้อมูลส่วนบุคคล - นโยบาย

ส่งเรื่องร้องเรียน

3) เสนอเรื่องร้องเรียนผ่านระบบเรื่องร้องเรียน (ไม่เปิดเผยตัวตน)

- Click บริการ&สอบถาม เลือกข้อเสนอแนะ/ร้องเรียน เลือกเรื่องร้องเรียนแบบไม่เปิดเผยตัวตน



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

วิธีการเข้าใช้ระบบเบื้องต้น

1. เข้าผ่านเว็บไซต์การยาสูบแห่งประเทศไทย (www.thaitobacco.or.th) หรือเข้าผ่าน URL: <https://www.thaitobacco.or.th/2022/08/00259.html> จะแสดงหน้าจอดังกล่าว จะแสดงหน้าจอให้เลือกข้อมูลที่ต้องการร้องเรียน

หน้าแรก > บริการ/สอบถาม > ข้อเสนอแนะ/ร้องเรียน > แบบฟอร์มร้องเรียน (ไม่เปิดเผยตัวตน)

แบบฟอร์มร้องเรียน (ไม่เปิดเผยตัวตน)

© 16/08/2022

ชื่อนามแฝง *

ชื่อ

เรื่องเรียนเกี่ยวกับ *

— เลือกหัวข้อเรื่องร้องเรียน —

รายละเอียดการร้องเรียน *

แบบไฟล์รูปภาพ (ถ้ามี)

เลือกรูปภาพ

แบบไฟล์ PDF (ถ้ามี)

เลือกไฟล์ PDF

ฉันไม่ใช่โปรแกรมอัตโนมัติ



ข้อมูลส่วนบุคคล - นโยบาย

ส่งเรื่องร้องเรียน

2. เมื่อเลือกหัวข้อที่ต้องการร้องเรียนแล้วจะแสดงหน้าจอให้ข้อมูลให้ใส่รายละเอียดเรื่องร้องเรียน และแนบไฟล์ที่ต้องการ โดยระบบรองรับการแนบไฟล์รูปภาพและไฟล์เอกสาร

แบบฟอร์มร้องเรียน (ไม่เปิดเผยตัวตน)

© 16/08/2022

ชื่อแนบไฟล์ *

ทอสอม

ร้องเรียนเกี่ยวกับ *

– เลือกหัวข้อเรื่องร้องเรียน –

– เลือกหัวข้อเรื่องร้องเรียน –

องค์กร/นโยบาย
บุคลากร/จริยธรรม
สินค้า/บริการ
การจัดซื้อจัดจ้าง
สิ่งแวดล้อม
อื่นๆ

รายละเอียดการร้องเรียน *

สินค้าผิดพลาด ไม่ระบุวันที่ไม่ของบุง

แนบไฟล์รูปภาพ (ถ้ามี)

เลือกรูปภาพ

IMG_0140.jpg
100% Completed 4.3MB

แนบไฟล์ PDF (ถ้ามี)

เลือกไฟล์ PDF

PDF มติบอร์ด#66-10 เรื่อง รายงานผลแผนสร้างควมสัมพันธ์ ปี 66 ไตรมาส 2.PDF
100% Completed 16MB

✓ ฉันไม่ใช่โปรแกรมอัตโนมัติ reCAPTCHA
ข้อมูลส่วนบุคคล * ข้อกำหนด

ส่งเรื่องร้องเรียน

ส่งเรื่องร้องเรียน

3. กด Click เพื่อส่งเรื่องร้องเรียน

สถานะ 5 จบขั้นตอน เป็นสถานะที่ร้านขายส่งยาสูบเป็นผู้ครบ เมื่อได้รับบัพหรีชดใช้จาก บริษัทผู้รับจ้างขนส่งเรียบร้อยแล้ว (เปลี่ยนจากสถานะ 4 เป็น สถานะ 5)

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

ขั้นตอนการสรุปผล และการจัดเก็บข้อมูล

พนักงานจะสรุปข้อมูลการขอเปลี่ยนบัพหรี ชำรุด/เสียหาย ขาดบรรจุ ประจำเดือน และทำบันทึกรายงาน บัพหรี 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

เนื่องจากปัจจุบันมีการล่วงละเมิดสิทธิความเป็นส่วนตัวส่วนตัวของข้อมูลส่วนบุคคลเป็นจำนวนมากจนสร้างความเดือดร้อนรำคาญหรือความเสียหายให้แก่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล 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 เป็นกฎหมายที่บัญญัติเกี่ยวกับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ให้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพ 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 และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น 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 ๒๕๖๗

การยาสูบแห่งประเทศไทย (ยสท.) ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการกำกับดูแลที่ดี ยึดมั่นตามหลักธรรมาภิบาล บริหารงานด้วยความโปร่งใสและตรวจสอบได้ โดยมีระบบการรับเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแส และเปิดโอกาสการมีส่วนร่วม โดยรับฟังข้อเสนอ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ รวมทั้งการสื่อสารข้อมูลข่าวสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งสามารถร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสได้ทั้งแบบเปิดเผยและไม่เปิดเผยตัวตน ทั้งนี้ ได้กำหนดกลไกสำหรับคุ้มครองผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแสการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องตามระเบียบข้อกำหนด และการกระทำการทุจริต เพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่าการรายงานหรือการให้ข้อมูลนั้นจะไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูลได้รับความเดือดร้อน

การยาสูบแห่งประเทศไทยกำหนดมาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส ดังนี้

๑. ยสท. คำนึงถึงความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัย โดยจะปกปิดชื่อ ชื่อสกุล ที่อยู่ และข้อมูลอื่นใดที่สามารถระบุตัวตนของผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส รวมถึงผู้ให้ข้อมูล หรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส สามารถเลือกที่จะไม่เปิดเผยตนเองได้หากเห็นว่าการเปิดเผยนั้นจะเกิดความไม่ปลอดภัยหรือเกิดความเสียหายใด ๆ แต่หากมีการเปิดเผยตนเองก็ทำให้ ยสท. สามารถรายงานความคืบหน้าและชี้แจงข้อเท็จจริงภายหลังการสอบสวนให้ทราบได้

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

๓. ยสท. จะให้ความคุ้มครองพนักงานที่ร้องเรียน ผู้ที่ให้ข้อมูล และผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยจะได้รับความคุ้มครองจากการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม เช่น การเปลี่ยนแปลงหรือโยกย้ายตำแหน่งงาน ลักษณะงาน สถานที่ทำงาน สัมผัสงาน ชมขู่ คุกคามการปฏิบัติงาน เลิกจ้างอันเนื่องมาจากสาเหตุแห่งการแจ้งข้อร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๖๖

(นายภูมิจิตต์ พงษ์พันธุ์งาม)
ผู้อำนวยการการยาสูบแห่งประเทศไทย



ประกาศการยาสูบแห่งประเทศไทย
เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
การยาสูบแห่งประเทศไทย (Complaints Handling Practice)
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียนตามประกาศฉบับนี้

๑. หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๑.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในเรื่องการทุจริตต่อหน้าที่หรือประพฤติมิชอบ

๑.๒ เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล โดยมีพยานหลักฐานในเบื้องต้นมีใช้ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน โดยผู้ร้องเรียนต้องระบุชื่อ - สกุลของผู้ถูกร้อง ช่วงเวลาการกระทำความผิด พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒. เรื่องร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและอย่างน้อยต้องระบุข้อมูล ดังต่อไปนี้

๒.๑ ชื่อ - สกุล ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์หรืออีเมล (ผู้ร้องเรียน) เว้นแต่การร้องเรียนผ่านระบบร้องเรียนไม่เปิดเผยตัวตน (Globaleaks)

๒.๒ ชื่อหน่วยงาน หรือชื่อ - สกุล เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน (ผู้ถูกร้อง)

๒.๓ ช่วงระยะเวลา ระบุวัน เดือน ปี การกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน และขอเท็จจริง พฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าวเพียงพอที่จะเป็นช่องทาง เบาะแสของการทุจริตต่อหน้าที่หรือการประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้

๒.๔ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

๓. กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๔. เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๔.๑ เรื่องร้องเรียนที่ได้ทำเป็นหนังสือ

๔.๒ เรื่องร้องเรียนที่ไม่ระบุพยาน หรือหลักฐานที่เพียงพอ

๔.๓ เรื่องร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๒.

๕. ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผู้ร้องเรียนสามารถส่งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

๕.๑ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องทุกขด้วยตนเอง

๕.๒ โทรศัพท์ ๐ ๒๒๒๙ ๑๐๐๐ (ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ)

๕.๓ โทรสาร ๐ ๒๒๒๙ ๑๒๙๙ (ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ)

๕.๔ หนังสือ/จดหมาย ส่งถึง การยาสูบแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่

เลขที่ ๑๘๔ ถนนพระราม ๔ แขวง/เขต คลองเตย กรุงเทพฯ ๑๐๑๑๐

๕.๕ Internet (www.thaitobacco.or.th เว็บไซต์ของการยาสูบแห่งประเทศไทย)

๕.๖ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล (๑๑๑๑)

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน



คิวอาร์โค้ดข้อมูลเพิ่มเติม

แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่การยาสูบแห่งประเทศไทย

ประกาศ ณ วันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๖๖

(นายภูมิจิตต์ พงษ์พันธุ์งาม)
ผู้อำนวยการการยาสูบแห่งประเทศไทย



การยาสูบแห่งประเทศไทย
Tobacco Authority of Thailand

ศูนย์ รับเรื่อง ร้องเรียน



ให้บริการข้อมูล - ข้อเสนอแนะ



รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับองค์กร
/ บุคลากร / สินค้าและบริการ



รับเรื่องร้องเรียนความไม่โปร่งใส
/ การจัดซื้อจัดจ้าง / การทุจริตประพฤติมิชอบ



รับเรื่องร้องเรียน
แบบเปิดเผยตัวตน / ไม่เปิดเผยตัวตน



คุ้มครองผู้แจ้งเบาะแสการทุจริต



ปฏิบัติการหมาเฝ้าบ้าน
Watchdog ACT TOAT

SCAN ME



ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน



www.thaitobacco.or.th



02 229 1000



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 หรือตวันการปฏิบัติการใด 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 ปรัชญา พฤติกรรมทางเพศ ประวัติอาชญากรรม ข้อมูลสุขภาพ ความพิการ ข้อมูลสหภาพแรงงาน ข้อมูลพันธุกรรม ข้อมูลชีวภาพ หรือข้อมูลอื่นใด ซึ่งกระทบต่อเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลในทำนองเดียวกัน

“ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล” หมายความว่า ผู้ที่มีอำนาจหน้าที่ตัดสินใจเกี่ยวกับการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

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

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 หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อการปฏิบัติการกิจเพื่อประโยชน์สาธารณะ หรือปฏิบัติหน้าที่ในการใช้อำนาจอรัฐหรือเพื่อประโยชน์อันชอบด้วยกฎหมาย 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 หรือเพื่อปฏิบัติตามกฎหมาย

(๓.๒.๒) เพื่อวัตถุประสงค์ในการจัดทำเอกสารประวัติศาสตร์ จดหมายเหตุ

(๓.๒.๓) เพื่อดำเนินการกิจเพื่อประโยชน์สาธารณะของ ยสท. หรือปฏิบัติตามอำนาจรัฐที่ ยสท. ได้รับมอบหมาย

(๓.๒.๔) ข้อมูลที่มีความจำเป็นเพื่อใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย หรือเพื่อวัตถุประสงค์ด้านเวชศาสตร์ป้องกัน อาชีวเวชศาสตร์ และประโยชน์ด้านการสาธารณสุข

(๓.๒.๕) เพื่อ...

(๓.๒.๕) เพื่อการก่อตั้งสิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย การปฏิบัติตามหรือการใช้สิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย หรือการยกขึ้นต่อผู้สิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย หรือเพื่อการปฏิบัติตามกฎหมาย

(๓.๒.๖) ในเรื่องอื่น ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด

(๔) สิทธิในการเพิกถอนความยินยอม

เจ้าของข้อมูลสามารถยื่นคำร้องขอ เพิกถอน ความยินยอมนั้นได้ โดย ยสท. จะดำเนินการตามคำร้องขอของเจ้าของข้อมูล การถอนความยินยอมไม่ส่งผลกระทบต่อการใช้งานอื่นใดที่ได้กระทำก่อนที่จะมีการใช้สิทธิเพิกถอนความยินยอม

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. ตรวจสอบได้ว่าข้อมูลนั้นถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์แล้ว 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 หรือยกขึ้นต่อผู้สิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย

(๖.๔) ยสท. อยู่ระหว่างการพิสูจน์เพื่อปฏิเสธการคัดค้านของเจ้าของข้อมูลตามสิทธิข้อ ๖ (๗)

(๗) สิทธิ...

(๗) สิทธิในการคัดค้าน

เจ้าของข้อมูลสามารถยื่นคำร้องขอคัดค้านการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลได้ตามเงื่อนไข ดังนี้

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

(๗.๒) เพื่อวัตถุประสงค์เกี่ยวกับการศึกษาวิจัยทางวิทยาศาสตร์ ประวัติศาสตร์ สถิติ ทั้งนี้ ยสท. จะปฏิเสธการคัดค้าน หากมีความจำเป็นในการดำเนินการกิจกรรมเพื่อประโยชน์สาธารณะของ 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) คำร้องขอดังกล่าวเป็นคำร้องขอพุ่มเฟิย เช่น เป็นคำร้องขอที่มีลักษณะเดียวกัน หรือมีเนื้อหาเดียวกันซ้ำ ๆ กันโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

(๔) การเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลนั้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการใช้เสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นหรือเป็นไปตามวัตถุประสงค์ในการจัดทำ เอกสารประวัติศาสตร์ หรือจดหมายเหตุเพื่อประโยชน์สาธารณะ หรือที่เกี่ยวกับการศึกษาวิจัย หรือสถิติซึ่งได้จัดให้มีมาตรการปกป้องที่เหมาะสมเพื่อคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของเจ้าของข้อมูลหรือเป็นการจำเป็นเพื่อการปฏิบัติหน้าที่ในการดำเนินการกิจกรรมเพื่อประโยชน์สาธารณะของ 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) การประมวลผลข้อมูลนั้นเป็นความจำเป็นเพื่อการปฏิบัติหน้าที่ในการดำเนินการกิจเพื่อประโยชน์สาธารณะของ ยสท. หรือปฏิบัติหน้าที่ในการใช้อำนาจรัฐที่ได้มอบให้แก่ ยสท. หรือหน้าที่ตามกฎหมาย

(๙) การประมวลผลข้อมูลนั้นมีความจำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ตามสัญญาระหว่างเจ้าของข้อมูลกับ ยสท.

(๑๐) การประมวลผลข้อมูลมีความจำเป็นเพื่อประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมายของ ยสท.

โดยปกติผู้ยื่นคำร้องจะไม่เสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินการตามคำร้องขอ ใดๆ ก็ดี หากปรากฏอย่าง ชัดเจนว่าคำร้องขอของผู้ยื่นคำร้องเป็นคำร้องขอที่ไม่สมเหตุผล หรือคำร้องขอฟุ่มเฟือย ยสท. อาจคิดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการตามสิทธิแก่ผู้ยื่นคำร้องตามสมควร

อนึ่ง ในกรณีที่ ยสท. ปฏิเสธไม่ดำเนินการตามคำร้องขอของท่าน ท่านสามารถร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลได้

ข้อ ๘. การใช้คุกกี้ (Cookies)

คุกกี้ คือ ไฟล์คอมพิวเตอร์เล็ก ๆ ที่จะทำการเก็บข้อมูลชั่วคราวที่จำเป็นลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้บริการ เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร มีผลในขณะที่เข้าใช้งานระบบเว็บไซต์เท่านั้น คุกกี้จะหมดอายุหรือสิ้นผล เมื่อสิ้นสุดการใช้งานระบบเว็บไซต์หรือการเชื่อมโยงข้อมูลของ ยสท. หรือจนกว่าผู้ให้บริการจะทำการลบคุกกี้ที่เสีย หรือกระทำการที่ไม่อนุญาตให้คุกกี้ทำงานอีกต่อไป

ยสท. ใช้คุกกี้ (Cookies) เช่น คุกกี้ที่จำเป็น (Strictly Necessary Cookies) คุกกี้เพื่อการวิเคราะห์ (Analytic Cookies) คุกกี้เพื่อช่วยในการทำงาน (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) จะยังคงอยู่ในเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้บริการ จนกระทั่งหมดอายุ หรือถูกลบทิ้ง Persistent cookies สามารถเก็บข้อมูลความสนใจของผู้ใช้บริการทำให้การเข้าใช้เว็บไซต์ครั้งต่อไป ของผู้บริการง่ายและใกล้เคียงกับความสนใจของผู้บริการมากขึ้น

ข้อ ๙. ...

ข้อ ๙. การรักษาความปลอดภัย

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

ในกรณีนี้ ยสท. ให้องค์กรหรือบุคคลภายนอกดำเนินการเกี่ยวกับการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลแทน ยสท. ทาง ยสท. จะกำหนดให้องค์กรหรือบุคคลภายนอกดังกล่าว 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



(นายพนตล หงษ์ธนาสาร)

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).....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

