



คู่มือปฏิบัติงาน

การบริหารจัดการซื้อร้องเรียน

การยาสูบแห่งประเทศไทย



Tobacco Authority of Thailand

คำนำ

การยาสูบแห่งประเทศไทย ได้จัดให้มีระบบการรับข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และการเสนอข้อมูลข่าวสารถึงองค์กร จากผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มลูกค้า ผู้ขาย/ผู้ส่งมอบ ลูกค้า ผู้บริโภค เกษตรกรชาวไร่และประชาชนทั่วไปในหลากหลายช่องทาง ได้แก่ การร้องเรียนผ่านศูนย์ข้อมูลข่าวสาร/ประชาสัมพันธ์ กองสื่อสารองค์กร ฝ่ายอำนวยการและสื่อสารองค์กร การร้องเรียนผ่านกองลูกค้าสัมพันธ์ ฝ่ายขาย รวมทั้งการร้องเรียนผ่านหน่วยงานต่างๆ ของการยาสูบแห่งประเทศไทย โดยตรง และการร้องเรียนผ่านช่องทางรับข้อร้องเรียนระบบ Globaleaks (ไม่เปิดเผยตัวตน) ที่สามารถนำเสนอข้อมูลถึงผู้ที่รับฟัง 2 คน โดยตรง คือ ประธานกรรมการการยาสูบแห่งประเทศไทย และผู้ว่าการการยาสูบแห่งประเทศไทย ซึ่งระบบจะปกปิดข้อมูลของผู้ร้องเรียนเพื่อโอกาสในการรับฟังความคิดเห็นจากผู้ร้องเรียนได้อย่างเต็มที่ โดยการยาสูบแห่งประเทศไทยยินดีเปิดรับทุกความคิดเห็นจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประชาชนทั่วไป และได้กำหนดผู้รับผิดชอบ ในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ดังกล่าว ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมและโปร่งใสในการบริหารงานของการยาสูบแห่งประเทศไทย สอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546



การยาสูบแห่งประเทศไทย

กันยายน 2561

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
1. หลักการและเหตุผล	1
2. วัตถุประสงค์	1
3. คำจำกัดความ	2
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	4
5. หลักเกณฑ์การรับซื้อโรงเรียน	6
6. ช่องทางการรับและการตรวจสอบซื้อโรงเรียน	7
7. ผังขั้นตอนการบริหารจัดการซื้อโรงเรียน	8
8. รายละเอียดดำเนินการบริหารจัดการซื้อโรงเรียน	9
9. ขั้นตอนบริหารจัดการซื้อโรงเรียนที่มีผลกระทบเชิงลบต่อองค์กร	12
10. ขั้นตอนบริหารจัดการซื้อโรงเรียน ไม่เปิดเผยตัวตน (Globaleaks)	13
11. ข้อกำหนดที่สำคัญและตัวชี้วัดกระบวนการ	14
12. การใช้งานระบบซื้อโรงเรียนทางเว็บไซต์	15
13. กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการซื้อโรงเรียน	20



คู่มือปฏิบัติงานการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

1. หลักการและเหตุผล

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

การยาสูบแห่งประเทศไทยจึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงาน โดยกำหนดรายละเอียดวิธีการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ขั้นตอนการดำเนินการตั้งแต่ช่องทางการรับข้อร้องเรียน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อให้การบริหารจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน เป็นมาตรฐานเดียวกัน สามารถตอบสนองต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อให้การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของการยาสูบแห่งประเทศไทย มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

2.2 เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับข้อร้องเรียนและดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับข้อร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

2.3 เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานด้านจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ใช้แนวทางและวิธีการปฏิบัติงานในการแก้ไขปัญหา หรือเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ร้อง ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2.4 เพื่อให้ผู้บริหารสามารถกำกับดูแลและติดตามการดำเนินการตามขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน และวิธีพิจารณาข้อร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะและปรับปรุงได้ทุกขั้นตอน



3. คำจำกัดความ

- “เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบ เตือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเตือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของพนักงานหรือการยาสูบแห่งประเทศไทย หรือจำเป็นต้องให้การยาสูบแห่งประเทศไทยช่วยเหลือ เยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ รวมทั้งการแจ้งเบาะแส การติชม เสนอข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ โดยได้ยื่นเรื่องต่อหน่วยงานของการยาสูบแห่งประเทศไทย ผ่านช่องทางรับข้อร้องเรียนที่กำหนด และการส่งเรื่องถึงหน่วยงานโดยตรง
- “เรื่องร้องเรียน(ไม่เปิดเผยตัวตน)” หมายถึง คำร้องเรียน/การแจ้งเรื่อง/การให้ข้อมูล ที่เกิดผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน ด้านบุคลากร ด้านคุณภาพสินค้าและบริการ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง และอื่นๆ ซึ่งจะกำหนดสิทธิ์ผู้รับเรื่องร้องเรียนไว้เป็นการเฉพาะ และจะปกปิดตัวตนของผู้ร้องเรียน
- “เรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบเชิงลบต่อองค์กร” หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในประเด็นที่ได้รับ ความเตือดร้อน/เสียหายจากการดำเนินงานของหน่วยงาน/การยาสูบแห่งประเทศไทย ที่มีผลกระทบในวงกว้างต่อชุมชน/สังคม เช่น ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม ผลกระทบด้านสุขภาพอนามัย ผลกระทบด้านชื่อเสียง ภาพลักษณ์ที่ส่งผลต่อการดำเนินกิจการของการยาสูบแห่งประเทศไทย เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนในการดำเนินการ เช่น การเรียกร้องของมวลชน เรื่องที่เป็นปัญหายืดเยื้อยาวนาน ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน เรื่องที่ต้องแก้ปัญหาในเชิงนโยบายและการบริหารงาน เรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายที่ไม่สามารถประสานดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยวิธีปกติ เป็นต้น
- “ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ” หมายถึง เรื่องที่ผู้เสนอมีข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของพนักงาน หน่วยงาน หรือองค์กร มีความต้องการให้ปรับปรุงดำเนินการในเรื่องนั้นๆ เป็นไปในทางที่ดีขึ้น
- “คำชมเชย” หมายถึง เรื่องที่ผู้เสนอมีคำชมเชยหรือมีความคิดเห็นในเชิงบวกเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของพนักงาน หน่วยงาน หรือองค์กร
- “การขอข้อมูล” หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้อง ต้องการความชัดเจน คำอธิบาย การให้ชี้แจง หลักฐานการดำเนินการของหน่วยงาน/องค์กร เกี่ยวกับประเด็นที่ร้องขอ
- “ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป บุคลากรในหน่วยงาน ลูกค้าผู้ขาย ลูกค้าผู้บริโภคร้องการภาครัฐ/ภาคเอกชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย ที่ติดต่อมายังหน่วยงานของการยาสูบแห่งประเทศไทยผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
- “ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากหน่วยงานของการยาสูบแห่งประเทศไทย ทั้งที่เป็นส่วนราชการ เอกชน ประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย”	หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของการยาสูบแห่งประเทศไทย
“เจ้าหน้าที่”	หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
“หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง”	หมายถึง หน่วยงานทุกส่วนในสังกัดการยาสูบแห่งประเทศไทย ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามข้อร้องเรียนเรื่องนั้นๆ
“ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร”	หมายถึง ศูนย์ข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ ฝ่ายอำนวยการและสื่อสารองค์กร
“การตอบสนอง”	หมายถึง การที่ส่วนงานได้ให้ข้อมูลการดำเนินการเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนให้กับผู้ร้องเรียน ภายใน 15 วัน
“ประเภทข้อร้องเรียน”	หมายถึง การจำแนกหมวดหมู่ข้อร้องเรียนของหน่วยงาน แบ่งออกเป็น 3 รายการ ดังนี้

ประเภท	ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับ	หน่วยงานรับข้อร้องเรียน
A	ผลิตภัณฑ์และบริการ	ฝ่ายตลาด ฝ่ายขาย / ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ
B	ทั่วไป	ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ
C	ผลกระทบเชิงลบต่อองค์กร	หน่วยงาน / ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ

“ระดับข้อร้องเรียน” หมายถึง การจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียน แบ่งออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

ระดับ	1	2	3
ประเภท	- ข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไปที่แก้ไขได้ทันที - ข้อคิดเห็น,ข้อเสนอแนะ,คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	ข้อร้องเรียนแก้ไขได้เองในหน่วยงาน	- ข้อร้องเรียนที่ไม่สามารถแก้ไขได้เองในหน่วยงาน - ข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจการตัดสินใจ ต้องนำเสนอผู้บริหาร - ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบเชิงลบต่อองค์กร
นิยาม	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไข/ชี้แจงได้ทันที - ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูล	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยภายในหน่วยงานนั้นๆ ภายในระยะเวลาที่กำหนด	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานภายในแต่เพียงหน่วยงานเดียว หรือต้องใช้เวลานานในการดำเนินการ - ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่ยอยู่นอกเหนือ บทบาทอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน
ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	- การร้องเรียนเกี่ยวกับการจรรยาบรรณ - การแจ้งให้ชัดใช้บุหรี่ซาร์ดู - การเสนอแนะเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการ - การสอบถามข้อมูลทั่วไป - การชมเชยพนักงาน	- การร้องเรียนเกี่ยวกับบุคลากร พฤติกรรมการให้บริการของพนักงาน/ ลูกจ้าง/ผู้รับจ้างฯ - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพผลิตภัณฑ์ - ร้องเรียนด้านกฎหมาย ผลกระทบสิ่งแวดล้อมทั่วไป เช่น กลิ่น ฝุ่น น้ำเสีย เสียง	- การร้องเรียนเกี่ยวกับความทางผิดวินัยฯ - การร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของพนักงาน - การร้องเรียนด้านความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง - ร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อสังคม/ชุมชนในวงกว้าง - ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อชื่อเสียงภาพลักษณ์ และการดำเนินกิจการขององค์กร
เวลาในการตอบสนอง	ตอบกลับทันที/ดำเนินการภายใน 1-7 วันทำการ	ตอบกลับทันที/ดำเนินการไม่เกิน 15 วันทำการ	1 วัน (ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบ) /ดำเนินการโดยแจ้งผู้ร้องเพื่อทราบอย่างต่อเนื่อง
ผู้รับผิดชอบ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของหน่วยงาน	หน่วยงานเจ้าของเรื่อง	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/การยาสูบแห่งประเทศไทย

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้บริหาร : มอบนโยบายแนวทางการบริหารจัดการข้อร้องเรียนขององค์กร พิจารณาสั่งการและให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการดำเนินการต่อข้อร้องเรียน รับทราบรายงานสรุปผลดำเนินการต่อข้อร้องเรียนเพื่อการบริหารงานองค์กร

ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร : เป็นหน่วยงานด้านสื่อสารและประชาสัมพันธ์ รับผิดชอบกำกับดูแลโดยกองสื่อสารองค์กร ฝ่ายอำนวยการและสื่อสารองค์กร ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานประชาสัมพันธ์ขององค์กร ให้บริการแก่ผู้ที่มาติดต่องานของการยาสูบแห่งประเทศไทย และเป็นสถานที่ตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของการยาสูบแห่งประเทศไทย ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ตลอดจนเป็นหน่วยรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์กร จากผู้ติดต่อทุกกลุ่ม ได้แก่ พนักงาน ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มลูกค้า ผู้บริโภค หน่วยงานภาครัฐ และอื่นๆ ผ่านช่องทางต่างๆ ที่กำหนดโดยมีแนวทางการดำเนินการในประเด็นการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ดังนี้

- รับข้อร้องเรียนผ่านช่องทางสื่อสารที่กำหนด รับข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบเชิงลบต่อองค์กร ข้อร้องเรียนทั่วไป ข้อเสนอแนะ การขอข้อมูล การติดต่อสอบถาม
- แบ่งประเภทข้อร้องเรียนเป็น 6 หมวด ได้แก่ หมวดองค์กร/นโยบาย หมวดบุคลากร/จริยธรรม หมวดสินค้า หมวดกฎหมาย หมวดสิ่งแวดล้อม และหมวดการจัดซื้อจัดจ้าง
- กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการและผลิตภัณฑ์ยาสูบ จะรับและส่งให้ กองลูกค้าสัมพันธ์ ฝ่ายขาย รับผิดชอบดำเนินการ
- พิจารณาส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนด ติดตามความคืบหน้าการดำเนินการสำหรับชี้แจงและแจ้งผลดำเนินการให้แก่ผู้ร้องเพื่อทราบและปิดเรื่องร้องเรียนนั้นๆ
- รับทราบรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนไม่เปิดเผยตัวตน (Globaleaks) ซึ่งเป็นช่องทางรับฟังข้อร้องเรียนที่ไม่เปิดเผยตัวตนผู้ร้อง ผู้ร้องเรียนเป็นผู้เลือกช่องทางการร้องเรียน ผู้รับฟังและตอบกลับข้อร้องเรียน โดยกองสื่อสารองค์กร จะรับทราบรายงานสรุปผลข้อร้องเรียนไม่เปิดเผยตัวตนรายเดือนจากเลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบ เพื่อรวบรวมจัดทำรายงานข้อร้องเรียนขององค์กร
- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนจากหน่วยงานต่างๆ นำเสนอผู้บริหาร รายเดือน รายไตรมาส รายปี นำเสนอผู้บริหารเพื่อเป็นข้อมูลในการบริหารงานขององค์กร

สถานที่ตั้ง : ตึกอำนวยการ สำนักงานใหญ่คลองเตย ชั้น 2 เลขที่ 184 ถนนพระราม 4 แขวง/เขตคลองเตย กทม. 10110



กลุ่มลูกค้าสัมพันธ์ ฝ่ายขาย : รับซื้อร้องเรียนผ่านช่องทางที่กำหนด บริหารจัดการซื้อร้องเรียนในส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน ดังนี้

- รับซื้อร้องเรียนโดยตรงจากกลุ่มลูกค้า กลุ่มผู้ค้ายาสูบ กลุ่มลูกค้าผู้บริโภค และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในผลิตภัณฑ์ บริการ และการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ยาสูบ
- รับซื้อร้องเรียนจากกองสื่อสารองค์กร ฝ่ายอำนวยการและสื่อสารองค์กร ที่ส่งมาให้ดำเนินการ ในหมวดที่เกี่ยวกับสินค้า
- จัดทำรายงานสรุปผลดำเนินการจัดการซื้อร้องเรียน พร้อมวิเคราะห์ภาพรวมของซื้อร้องเรียน ส่งให้กองสื่อสารองค์กร ฝ่ายอำนวยการและสื่อสารองค์กร เพื่อรวบรวมจัดทำรายงานซื้อร้องเรียนขององค์กร

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ : บริหารจัดการ Website จัดทำโปรแกรมการใช้งานและอบรมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการใช้งานโปรแกรมจัดการซื้อร้องเรียน

หน่วยงาน : หน่วยงานภายในของการยาสูบแห่งประเทศไทย มีหน้าที่ในการบริหารจัดการซื้อร้องเรียน ดังนี้

- รับซื้อร้องเรียนโดยตรงจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานของหน่วยงานนั้นๆ โดยดำเนินการต่อซื้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด
- รับซื้อร้องเรียนจากกองสื่อสารองค์กร ฝ่ายอำนวยการและสื่อสารองค์กร ที่ส่งมาให้และดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด พร้อมแจ้งผลดำเนินการต่อผู้ร้องเรียนเพื่อทราบ
- จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการต่อซื้อร้องเรียนพร้อมบทวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร และแจ้งผลดำเนินการส่งให้กองสื่อสารองค์กร ฝ่ายอำนวยการและสื่อสารองค์กร เพื่อรวบรวมจัดทำรายงานซื้อร้องเรียนขององค์กร



5. หลักเกณฑ์การรับข้อร้องเรียน

1. รายละเอียดผู้ร้องเรียน ระบุชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ E-Mail ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้ เว้นแต่ การร้องเรียนผ่านระบบร้องเรียนไม่เปิดเผยตัวตน (Globaleaks)
2. รายละเอียดการร้องเรียน ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ ระบุข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการเสนอแนะให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริต ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ให้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวนสอบสวนได้ พร้อมระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
3. ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ โดยต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย
4. ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการ ตรวจสอบ สืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวอ้างนั้น ให้อยู่ติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล
5. ข้อร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการดำเนินการของ การยาสูบแห่งประเทศไทย หน่วยงานภายในสังกัดหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของพนักงาน
6. ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้
 - ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์
 - ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
 - ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์
 - ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล
 - ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการพิจารณา เป็นที่เรียบร้อยแล้ว อย่างเช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.), สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.), สำนักงานป้องกัน และปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) เป็นต้น

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณา หรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี



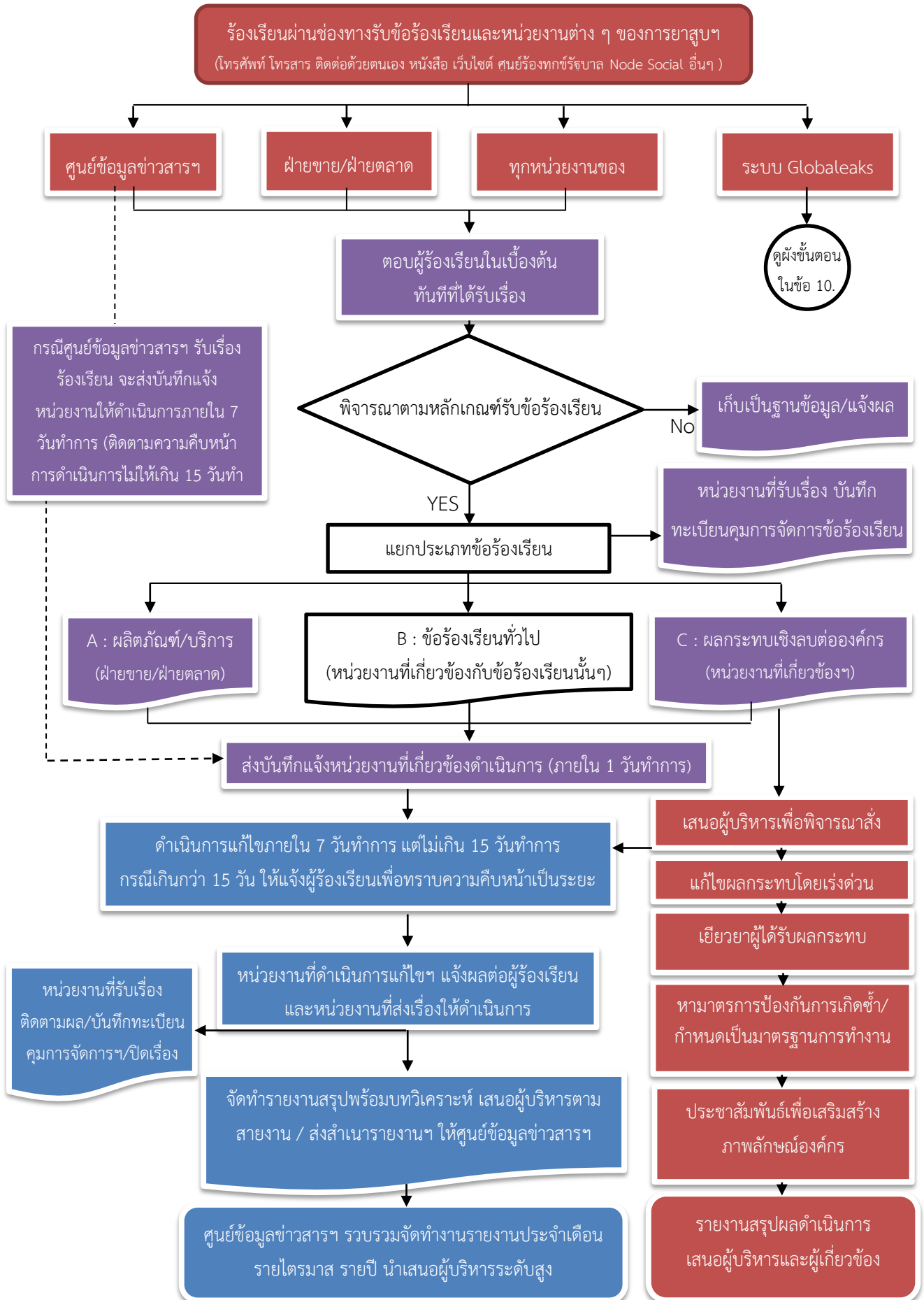
6. ช่องทางการรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ฯ ต้องติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีแนวปฏิบัติ ดังนี้

ช่องทาง	รายละเอียด	การตรวจสอบข้อร้องเรียน
Call Center โทรศัพท์	- 0 2229 1000 (ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ) - 0 2299 7266-67, 0 2229 1608 (ฝ่ายขาย) - หมายเลขภายในของแต่ละหน่วยงาน	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน (ในเวลาราชการ)
โทรสาร	- 0 2229-1299 (ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ) - 0 2254 9271 (ฝ่ายขาย)	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน (ในเวลาราชการ)
ติดต่อด้วยตนเอง / ร้องเรียนกับ เจ้าหน้าที่ฯ / ติดต่อ ณ จุดรับข้อ ร้องเรียนของหน่วยงาน / การจัด ประชุมร้านค้ายาสูบ / การจัด ประชุมของแต่ละหน่วยงาน	- ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ ชั้น 2 สำนักงานใหญ่ ตึกอำนวยการ คลองเตย - กองลูกค้าสัมพันธ์ ฝ่ายขาย / ฝ่ายตลาด - NODE (ทีมงานการบริหารการตลาดและการ ขายตามกลุ่มพื้นที่) - ติดต่อหน่วยงานต่างๆ ของ ยสท. โดยตรง	- ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน (ในเวลาราชการ) - ทุกครั้งที่มีการติดต่อกัน หรือการจัดประชุมฯ
หนังสือ / จดหมาย	การยาสูบแห่งประเทศไทย 184 ถนนพระราม 4 แขวง/เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน
Internet (เว็บไซต์ของ รยส.) Intranet (ระบบประชาสัมพันธ์ภายใน การยาสูบแห่งประเทศไทย)	- http://www.thaitobacco.or.th/ (บริการ & สอบถาม : ข้อเสนอแนะ/เรื่องร้อง เรียน(ปกปิดตัวตน)/เรื่องร้องเรียน/ระบบ NODE) - http://intranet.tobacco.or.th/category/service (บริการ & สอบถาม : ข้อเสนอแนะ/เรื่องร้อง เรียน/กระทู้ถาม-ตอบ(Web board))	- ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ : ทุกวัน/ ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน - หน่วยงาน : ทุกวัน (เช้า/บ่าย)
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของ รัฐบาล (1111)	- http://www.1111.go.th/ การยาสูบแห่งประเทศไทย รับเรื่องร้องเรียน ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรเพื่อดำเนินการฯ	ทุกครั้งที่มิผู้ร้องเรียน
สื่อสังคมออนไลน์ สื่อสาธารณะ สื่อมวลชน	- Social Network เช่น Facebook / Line ตามกลุ่มติดต่อต่างๆ ของหน่วยงานภายใน การยาสูบแห่งประเทศไทย - ข่าวสารทาง Internet/หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	ตรวจสอบข่าวเข้า/บ่า อย่างน้อยวันละ 2 รอบ
อื่นๆ เช่น กล้องรับข้อร้องเรียน / กล่องรับฟังความคิดเห็น	- จุดติดตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนฯ	ช่วงเวลา แล้วแต่ความเหมาะสม/ ตามที่หน่วยงานกำหนด

หมายเหตุ : แต่ละหน่วยงานของการยาสูบแห่งประเทศไทย สามารถเพิ่มช่องทางและความถี่ในการติดตาม
ตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาในหน่วยงานได้ตามความเหมาะสมของลักษณะงาน

7. ผังขั้นตอนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน



8. รายละเอียดดำเนินการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

การเสนอข้อร้องเรียน

8.1 ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรืออาจได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรือ ไม่ได้ได้รับความสะดวก จากการดำเนินการของการยาสูบแห่งประเทศไทย หรือจำเป็นต้องให้การยาสูบแห่งประเทศไทยช่วยเหลือ หรือต้องการเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถาม ขอข้อมูล สามารถเสนอข้อร้องเรียนต่อหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนโดยตรง (ถ้าทราบ) หรือเสนอเรื่องผ่านหน่วยงานใดๆ ในสังกัดของการยาสูบแห่งประเทศไทย เพื่อให้แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนนั้นๆ ได้ ตามช่องทางการรับข้อร้องเรียน ในข้อ 6.

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

8.3 การเสนอข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ การนำความเท็จเสนอต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย อาจมีความผิดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

การรับเรื่องร้องเรียน

8.4 หน่วยงานรับข้อร้องเรียน : เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนให้บริการแก่ผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียนที่กำหนดไว้ โดยทุกหน่วยงานของการยาสูบแห่งประเทศไทย ต้องรับข้อร้องเรียนจากผู้ร้องฯ ที่ติดต่อกับหน่วยงาน ห้ามปฏิเสธการรับเรื่องไว้พิจารณาหากเป็นข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานโดยตรง

หากทราบว่าข้อร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดของการยาสูบแห่งประเทศไทย สามารถแจ้งต่อผู้ร้องฯ ให้ติดต่อกับหน่วยงานนั้นๆ ได้โดยตรง หรือติดต่อกับศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ ฝ่ายอำนวยการ และสื่อสารองค์กร หรือกองลูกค้าสัมพันธ์ ฝ่ายขาย ทั้งนี้ หน่วยงานฯ ต้องอำนวยความสะดวกแก่ผู้ร้องฯ ในการแจ้งช่องทางการติดต่อเพื่อเสนอข้อร้องเรียน

กรณีรับข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์/ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อเจ้าหน้าที่ฯ ให้ผู้ร้องเรียนหรือเจ้าหน้าที่บันทึกรายละเอียดในแบบฟอร์มบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน

8.5 ตอบผู้ร้องเรียนในเบื้องต้น : หน่วยงานที่รับข้อร้องเรียน ให้ตอบกลับผู้ร้องเรียนในเบื้องต้นทันทีที่ได้รับเรื่อง เพื่อแจ้งให้ทราบว่าเรื่องนั้นๆ ได้ส่งถึงหน่วยงานของการยาสูบแห่งประเทศไทยและรับไว้พิจารณาแล้ว พร้อมกับพิจารณาระดับข้อร้องเรียน โดยการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนที่แบ่งออกเป็น 3 ระดับ (ข้อ 3.) ทั้งนี้ เพื่อเป็นข้อมูลแจ้งกลับผู้ร้องฯ ในเบื้องต้นเกี่ยวกับคาดการณ์ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ เช่น ข้อร้องเรียนระดับ 3 อาจต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการมากกว่า 15 วันทำการ ซึ่งจะได้แจ้งความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะ เป็นต้น

8.6 พิจารณาลักษณะการรับเรื่องร้องเรียน : ให้เจ้าหน้าที่/หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน พิจารณาข้อร้องเรียนตามลักษณะการรับเรื่องร้องเรียน ข้อ 5. และดำเนินการดังนี้

1). ไม่เป็นไปตามลักษณะ ให้แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียนเพื่อทราบ และเก็บเป็นฐานข้อมูล ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนมีสิทธิ์เสนอเรื่องที่แก้ไขให้เป็นไปตามลักษณะและเสนอเรื่องร้องเรียนซ้ำได้

2) กรณีเป็น คำชม การขอข้อมูล ข้อเสนอแนะ ฯลฯ ให้หน่วยงานที่รับเรื่องดำเนินการโดยไม่ชักช้าตามขั้นตอนปฏิบัติขององค์กร หรือส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นดำเนินการ และติดตามผลดำเนินการเพื่อแจ้งผู้ร้องฯ ตามความเหมาะสม

3) กรณีมิใช่ข้อร้องเรียน ตามข้อ 1) และ 2) ให้หน่วยงานรับเรื่อง เก็บข้อเสนอของผู้ร้องไว้เป็นฐานข้อมูลของหน่วยงาน เพื่อประโยชน์ในการพิจารณาการรับและดำเนินการต่อการเสนอข้อร้องเรียน ต่อไป

8.7 แยกประเภทข้อร้องเรียน : กรณีเป็นไปตามหลักเกณฑ์ฯ ให้หน่วยงานที่รับเรื่องฯ ตรวจสอบและแยกประเภทข้อร้องเรียน แบ่งเป็น ประเภท A B และ C ตามข้อ 3. ดังนี้

“A” : ข้อร้องเรียนที่มีเนื้อหาการเสนอคำร้องฯ เกี่ยวกับการผลิตภัณฑียาสูบ สินค้าและการบริการ เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของฝ่ายขาย ฝ่ายตลาด หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑียาสูบ การร้องเรียนจากกลุ่มผู้ขาย ลูกค้าผู้บริโภคน ตัวอย่างการร้องเรียน เช่น บุหรี่ชำรุดเสียหาย ส่งมอบล่าช้า สินค้าไม่ตรงตามบรรจุภัณฑ์ที่ระบุ เป็นต้น

ส่วนมากจะเป็นข้อร้องเรียนระดับ 2 ที่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การร้องเรียนผ่านช่องทางรับข้อร้องเรียนของกองลูกค้าสัมพันธ์ ฝ่ายขาย หรือเจ้าหน้าที่ฝ่ายขาย/ฝ่ายตลาด

“B” : ข้อร้องเรียนทั่วไปที่มีเนื้อหาการเสนอคำร้องฯ เกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์กรและหน่วยงานในสังกัดการยาสูบแห่งประเทศไทย เช่น การร้องเรียนเกี่ยวกับองค์กร/นโยบาย บุคลากร/จริยธรรม สินค้า กฎหมาย สิ่งแวดล้อม การจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

ส่วนมากจะเป็นข้อร้องเรียนระดับ 2 ร้องเรียนผ่านศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ หรือร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่หน่วยรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานต่างๆ ที่กำหนดขึ้น การร้องเรียนผ่านทุกส่วนงานของการยาสูบแห่งประเทศไทย

“C” : ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบเชิงลบต่อองค์กร เป็นข้อร้องเรียนระดับ 3 ที่ไม่สามารถแก้ไขได้เองในหน่วยงาน หรือต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการ เช่น ข้อร้องเรียนด้านผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในวงกว้าง กระทบต่อชุมชน/สังคม ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อชื่อเสียงภาพลักษณ์และการดำเนินกิจการขององค์กร ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับความทางผิดวินัยฯ การร้องเรียนด้านความไม่โปร่งใส ในการจัดซื้อจัดจ้าง ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบ สอบสวนและดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

8.8 บันทึกทะเบียนคุมการจัดการข้อร้องเรียน : ให้หน่วยงานที่รับข้อร้องเรียน บันทึกข้อมูลเกี่ยวกับข้อร้องเรียนลงในทะเบียนคุมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน เพื่อใช้ในการติดตามผลและรายงานข้อร้องเรียนให้เป็นไปตามกำหนดระยะเวลาดำเนินการ และสำหรับเป็นฐานข้อมูลบริหารจัดการข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงาน



การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน

8.9 แจ้งหน่วยงาน : หากข้อร้องเรียนนั้นเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องและเสนอถึงหน่วยงานโดยตรง ให้หน่วยงานพิจารณาดำเนินการตามข้อ 8.10 สำหรับกรณีที่เป็นข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น ให้ทำบันทึกแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการ ภายใน 1 วันทำการหลังจากที่รับเรื่อง โดยกำหนดระยะเวลาดำเนินการและให้หน่วยงานแจ้งผลดำเนินการแก้ไขเพื่อทราบ ต่อไป

กรณีศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ ได้รับข้อร้องเรียนและส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขนั้น จะกำหนดระยะเวลาดำเนินการ 7 วันทำการ และติดตามความคืบหน้าการดำเนินการแก้ไขเพื่อตอบกลับ/ปิดเรื่อง ไม่ให้เกินระยะเวลา 15 วันทำการ

สำหรับข้อร้องเรียนประเภท C : ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบเชิงลบต่อองค์กร ให้ดำเนินการเพิ่มเติมตามข้อ 9.

8.10 ดำเนินการแก้ไข : ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขตามรายการข้อร้องเรียนที่ได้รับ ซึ่งระยะเวลาการดำเนินการนั้นพิจารณาจากระดับความยาก/ง่ายของข้อร้องเรียน ตามข้อ 3. (ระดับ 1 ระดับ 2 ระดับ 3) โดยควรดำเนินการภายใน 7 วันทำการ แต่ไม่เกิน 15 วันทำการ และหากข้อร้องเรียนระดับ 3 ที่พิจารณาแล้วคาดว่าจะใช้ระยะเวลาดำเนินการนานกว่า 15 วันทำการ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนนั้น แจ้งต่อผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่ส่งเรื่องให้ดำเนินการเพื่อทราบอย่างต่อเนื่อง

8.11 การแจ้งผลดำเนินการต่อผู้ร้องเรียน : ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน รับผิดชอบแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนเพื่อทราบ ตามที่อยู่/ช่องทางติดต่อผู้ร้องฯ ที่ระบุไว้ และส่งบันทึกแจ้งผลการแก้ไขไปยังหน่วยงานที่ส่งเรื่องให้ดำเนินการ เพื่อทราบ

ข้อร้องเรียนระดับ 1 : แจ้งผลดำเนินการภายใน 1 – 7 วันทำการ

ข้อร้องเรียนระดับ 2 : แจ้งผลดำเนินการไม่เกิน 15 วันทำการ

ข้อร้องเรียนระดับ 3 : ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบเกี่ยวกับระยะเวลาดำเนินการที่อาจใช้ระยะเวลานาน หากการดำเนินการแก้ไขเกินกว่า 15 วันทำการ ให้แจ้งความคืบหน้าแก่ผู้ร้องเรียน/หน่วยงานรับเรื่อง เพื่อทราบอย่างต่อเนื่อง จนกระทั่งผลดำเนินการแล้วเสร็จ

8.12 การติดตามผล : หน่วยงานที่ส่งเรื่องให้แก่หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไขนั้น ให้ติดตามความคืบหน้าการดำเนินการแก้ไขตามระยะเวลาที่กำหนด (ภายใน 7 – 15 วันทำการ) เพื่อเป็นข้อมูลในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนหน่วยงานตนเอง ตรวจสอบการตอบกลับผู้ร้องเรียน บันทึกข้อมูลในทะเบียนคุมการจัดการข้อร้องเรียนและปิดเรื่อง

การจัดทำรายงาน

8.13 รายงานสรุปข้อร้องเรียน : ให้หน่วยงานที่ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนต่างๆ (ถ้ามี) รวบรวมข้อมูลจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการต่อข้อร้องเรียนพร้อมบทวิเคราะห์นำเสนอต่อผู้บังคับบัญชาตามสายงาน โดยจัดทำเป็นรายเดือน รายไตรมาส รายปี และส่งสำเนารายงานฯ ให้ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ ฝ่ายอำนวยการและสื่อสารองค์กร เพื่อทราบไม่เกินวันที่ 5 ของเดือน (ถ้ามี)

8.14 รายงานข้อร้องเรียนขององค์กร : ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ รวบรวมข้อมูลจากทุกส่วนงานเพื่อจัดทำ รายงานสถิติการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของการยาสูบแห่งประเทศไทย นำเสนอผู้บริหารระดับสูง รายเดือน รายไตรมาส รายปี และสำหรับเป็นข้อมูลเสนอหน่วยงานภายนอกตามที่กฎหมายกำหนด

9. ขั้นตอนการบริหารจัดการข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบเชิงลบต่อองค์กร

สำหรับข้อร้องเรียนที่หน่วยงานที่มีผลกระทบเชิงลบต่อองค์กร เมื่อหน่วยงานที่รับเรื่องส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามข้อ 8.9 – 8.14 แล้ว ให้ดำเนินการเพิ่มเติม ดังนี้

9.1 นำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น เพื่อทราบและพิจารณาสั่งการเกี่ยวกับแนวทางการดำเนินการแก้ไข ซึ่งอาจใช้ระยะเวลาดำเนินการมากกว่า 15 วันทำการ เช่น มีการตั้งคณะทำงานแก้ไข การดำเนินการร่วมระหว่างส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหา การตั้งคณะกรรมการสอบสวน/ตรวจสอบ การลงโทษตามกฎหมาย/วินัย/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง แล้วแต่กรณี

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

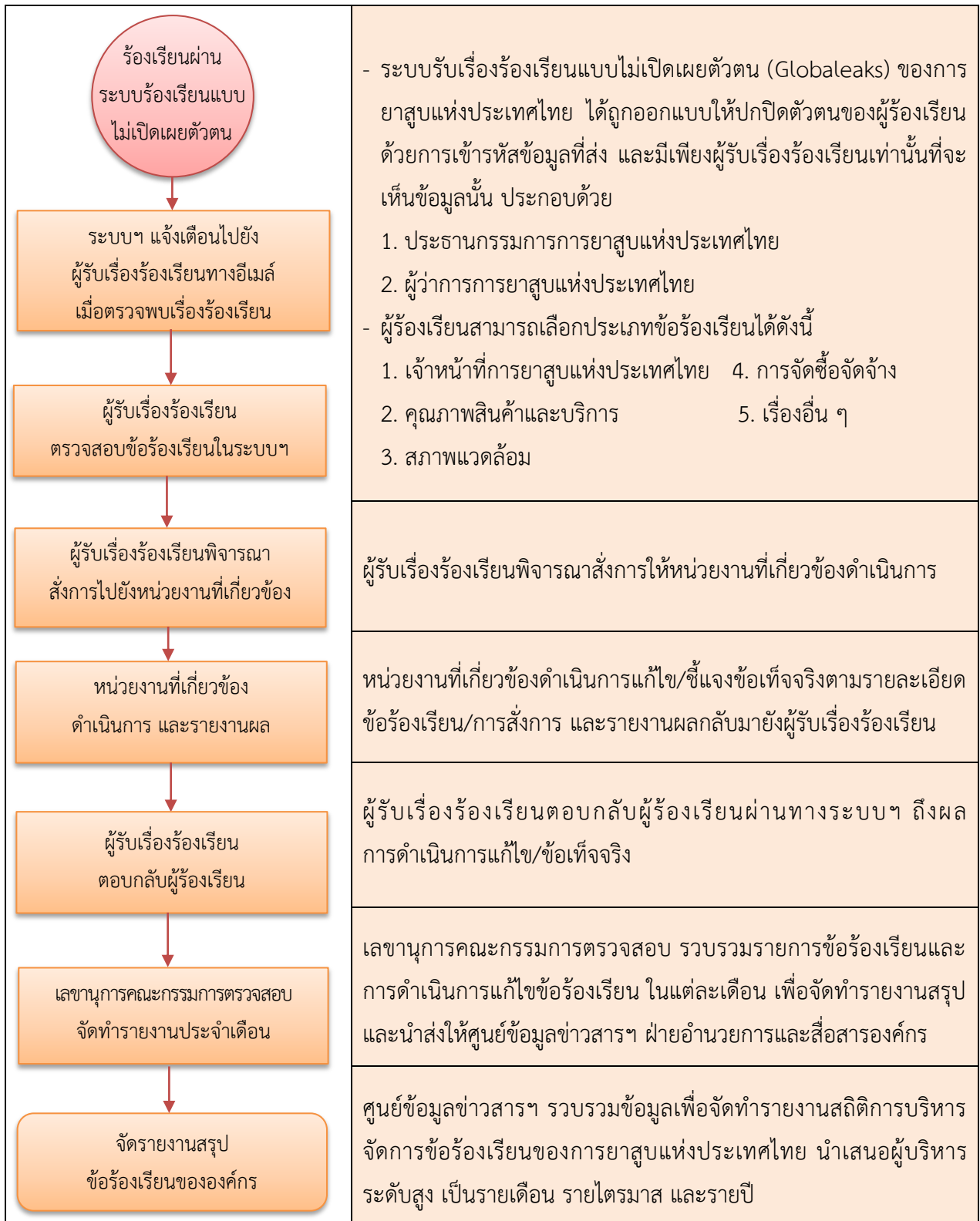
9.3 เยียวยาผู้ได้รับผลกระทบ : หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการสำรวจปริมาณและความรุนแรงของปัญหา พื้นที่และจำนวนผู้ได้รับผลกระทบ ดำเนินการแก้ไขและเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานขององค์กร ตามสาเหตุและปัญหาที่เกิดขึ้น เช่น ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสุขภาพอนามัย ด้านที่อยู่อาศัย การรักษาพยาบาลการชดเชยความเสียหายที่เกิดขึ้น 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 การชี้แจงสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องในการดำเนินงานของการยาสูบแห่งประเทศไทย ต่อสาธารณะ เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กร

9.6 รายงานสรุปผลดำเนินการ : หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดทำรายงานวิเคราะห์สรุปผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนนั้นๆ เสนอผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องเพื่อทราบ

10. ขั้นตอนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ไม่เปิดเผยตัวตน (Globaleaks)



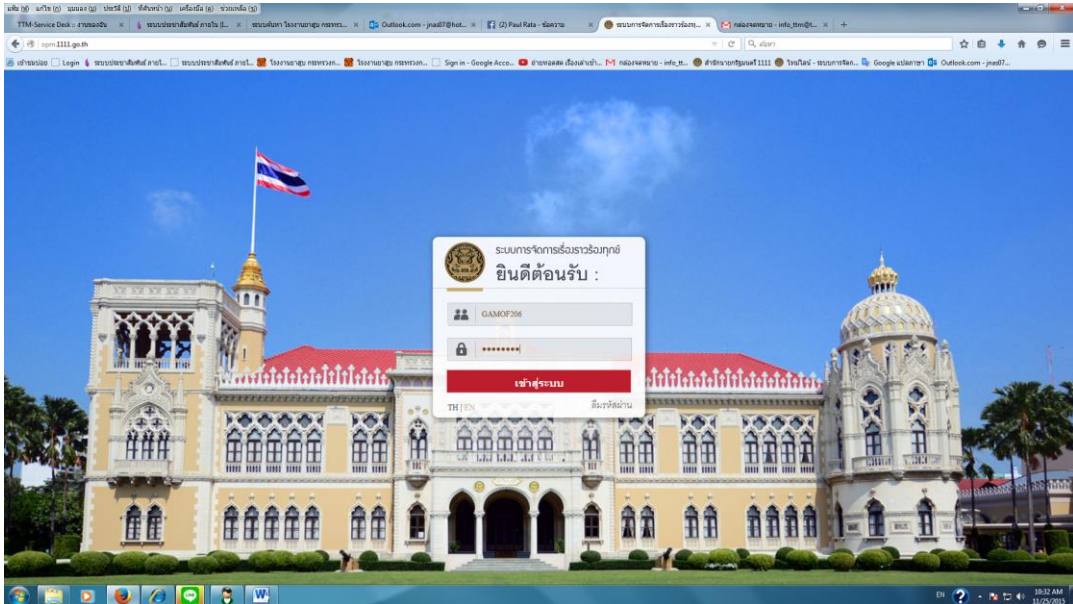
11. ข้อกำหนดที่สำคัญและตัวชี้วัดกระบวนการ

กระบวนการที่สำคัญ	การบริหารจัดการข้อร้องเรียน
ข้อกำหนดกระบวนการ	- การให้บริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว เชื่อถือได้
ขั้นตอนที่สำคัญ	- การพิจารณาหลักเกณฑ์การรับข้อร้องเรียน - การส่งต่อข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน รับผิดชอบ ดำเนินการ - การติดตามความคืบหน้าการดำเนินการ (ไม่เกิน 7 – 15 วันทำการ) - การรายงานผลการดำเนินการ
ระยะเวลาการดำเนินการ	- หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน พิจารณาและส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน 1 วันทำการ - ผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาส่งต่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ภายใน 1 วัน ทำการ - เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนภายใน 7 วันทำการ - หากดำเนินการไม่แล้วเสร็จภายใน 7 วันทำการ ให้รายงานความคืบหน้าและ ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ - หากเป็นเรื่องร้องเรียนที่จำเป็นต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไขเกินกว่า 15 วันทำการ เช่น การเยียวยาผลกระทบ การติดตามตรวจสอบ สอบสวน หาข้อเท็จจริง มีกระบวนการดำเนินการหลายขั้นตอน เป็นต้น จะต้องแจ้ง ผู้ตอบข้อร้องเรียน/ผู้ร้องเรียนให้ทราบการดำเนินการดังกล่าวในเบื้องต้น ไม่เกิน 15 วันทำการ พร้อมระบุระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ แจ้งเพื่อทราบด้วย
ตัวชี้วัดของกระบวนการ	- ร้อยละความสำเร็จในการจัดการข้อร้องเรียน (100 %) - ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการได้สำเร็จเพิ่มขึ้น
ตัวชี้วัดด้านการเพิ่ม ประสิทธิภาพของ กระบวนการ	- ข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขและป้องกันการซ้ำ - ลดความไม่พึงพอใจของลูกค้า - ใช้เวลาในการดำเนินการลดลง
ความคุ้มค่าและประโยชน์ จากการปรับปรุงและ พัฒนาคุณภาพของ กระบวนการ	- ปริมาณจำนวนข้อร้องเรียนลดลง - เกิดมาตรฐานการทำงานเพื่อแก้ไข / ป้องกันปัญหาที่เกิดจากการดำเนินงาน ขององค์กร - ผู้ร้องเรียนได้รับความพึงพอใจในการให้บริการ การตอบสนองข้อร้องเรียน ของการยาสูบแห่งประเทศไทย

12. การใช้งานระบบข้อร้องเรียนทางเว็บไซต์

การยาสูบแห่งประเทศไทยได้จัดให้มีช่องทางการรับเรื่องและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ ตามรายละเอียดข้อ 6. โดยมีช่องทางที่ผู้ร้องเรียนสามารถใช้งานผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้

12.1 ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล (1111)



12.2 ร้องเรียนผ่านช่องทางเว็บไซต์ของการยาสูบแห่งประเทศไทย: www.thaitobacco.or.th

1) เข้าสู่ระบบช่องทางการบริการข้อมูลข่าวสาร และเรื่องราวร้องทุกข์

ผู้ร้องเรียน สามารถเสนอข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง website : www.thaitobacco.or.th และ Intranet : <http://intranet.tobacco.or.th/category/service> ของการยาสูบแห่งประเทศไทย โดย Click เข้าสู่ Website (สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ มีหน้าที่บริหารจัดการ Website ของการยาสูบแห่งประเทศไทย



2) เสนอข้อร้องเรียนไปที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร/ประชาสัมพันธ์

- Click บริการ&สอบถาม ที่เรื่องร้องเรียน (แบบฟอร์มร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของการยาสูบแห่งประเทศไทย)

แบบฟอร์มร้องเรียน
แบบฟอร์มร้องเรียนผ่านเว็บไซต์การยาสูบแห่งประเทศไทย

ชื่อ-นามสกุล *

ชื่อ นามสกุล

Email *

อีเมลล์ (เพื่อใช้ในการประสานงานกลับไป)

เรื่องเรียนเกี่ยวกับ *

องค์กร/นโยบาย

เรื่องร้องเรียน *

(หัวข้อการร้องเรียน)

รายละเอียด *

ส่งเรื่องร้องเรียน

เลือก บริการ & สอบถาม - เรื่องร้องเรียน

คลิกส่งเรื่อง เมื่อกรอกข้อมูล รายละเอียดครบถ้วนสมบูรณ์แล้ว

3) เสนอข้อร้องเรียนผ่านระบบเรื่องร้องเรียน (ไม่เปิดเผยตัวตน)

- Click บริการ&สอบถาม ที่เรื่องร้องเรียน (ปกปิดตัวตน)

วันพุธ, 23 พฤษภาคม 2018 VPN Mail TH ENG

การยาสูบแห่งประเทศไทย
Tobacco Authority of Thailand

เกี่ยวกับองค์กร > ข่าวสาร & ประชาศ > ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต > บทความ > บริการ & สอบถาม > 🔍

หน้าแรก > เรื่องร้องเรียน (ไม่เปิดเผยตัวตน)

เรื่องร้องเรียน (ไม่เปิดเผยตัวตน)

ยินดีต้อนรับสู่ระบบร้องเรียน (ไม่เปิดเผยตัวตน) ของการยาสูบแห่งประเทศไทย โดยระบบถูกออกแบบให้ปกป้องตัวตนของผู้ร้องเรียนด้วยการเข้ารหัสข้อมูลที่ส่ง และมีเพียงผู้รับเรื่องร้องเรียนเท่านั้นที่จะเห็นข้อมูลนั้น

หากคุณมีเรื่องร้องเรียน, ข้อเสนอแนะ หรือการทุจริตในการยาสูบแห่งประเทศไทย

ใช้ได้เฉพาะ Browser Firefox เท่านั้น

:: คลิกที่นี่ ::

แจ้งเรื่องร้องเรียน

คลิกบริการ&สอบถาม - เรื่องร้องเรียน (ปกปิดตัวตน)

เลือก บริการ & สอบถาม - เรื่องร้องเรียน (ปกปิดตัวตน)

ระบบร้องเรียน (ไม่เปิดเผยตัวตน) ของการยาสูบแห่งประเทศไทย ถูกออกแบบให้ปกปิดตัวตนของผู้ร้องเรียนด้วยการเข้ารหัสข้อมูลที่ส่ง หากผู้ร้องมีเรื่องร้องเรียน, ข้อเสนอแนะ หรือการทุจริตในการยาสูบแห่งประเทศไทย โดยกำหนดสิทธิผู้สามารถเข้ารับทราบเรื่องร้องเรียนมี 2 คน ประกอบด้วย 1. ประธานกรรมการการยาสูบแห่งประเทศไทย 2. ผู้ว่าการการยาสูบแห่งประเทศไทย มี 2 คน เท่านั้นที่จะเห็นข้อมูลและดำเนินการสั่งการโดยผู้ทำหน้าที่ติดตามและรวบรวมเรื่องจากการรับฟังในแต่ละเดือน ส่งให้ฝ่ายอำนวยการและสื่อสารองค์กรดำเนินการต่อไปนั้น ได้แก่ เลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบ

การเสนอเรื่องร้องเรียน ให้ผู้ร้องกรอกข้อมูลรายละเอียดตามขั้นตอนและข้อแนะนำการใช้งานในระบบดังกล่าวให้ครบถ้วน ดังนี้

คลิกที่นี่



วิธีการเข้าใช้ระบบเบื้องต้น

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

กรุณาเลือกเรื่องที่ต้องการร้องเรียน :

เจ้าหน้าที่การยาสูบแห่งประเทศไทย (ส่งถึงประธานกรรมการการยาสูบแห่งประเทศไทย)

เจ้าหน้าที่การยาสูบแห่งประเทศไทย (ส่งถึงผู้ว่าการการยาสูบแห่งประเทศไทย)

คุณภาพสินค้าและบริการ (ส่งถึงประธานกรรมการการยาสูบแห่งประเทศไทย)

คุณภาพสินค้าและบริการ (ส่งถึงผู้ว่าการการยาสูบแห่งประเทศไทย)

สภาพแวดล้อม (ส่งถึงประธานกรรมการการยาสูบแห่งประเทศไทย)

สภาพแวดล้อม (ส่งถึงผู้ว่าการการยาสูบแห่งประเทศไทย)

การจัดซื้อจัดจ้าง (ส่งถึงประธานกรรมการการยาสูบแห่งประเทศไทย)

การจัดซื้อจัดจ้าง (ส่งถึงผู้ว่าการการยาสูบแห่งประเทศไทย)

เรื่องอื่น ๆ (ส่งถึงประธานกรรมการการยาสูบแห่งประเทศไทย)

เรื่องอื่น ๆ (ส่งถึงผู้ว่าการการยาสูบแห่งประเทศไทย) _____



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.

5. ใช้ 16 หลักเพื่อใส่เข้ามาติดตามผล.... จะแสดงผลดังกล่าว

Context	Creation date	Last update	Expiration date	Connection
ระบบรับเรื่องร้องเรียน	29-01-2016 14:23	29-01-2016 14:23	13-02-2016 14:23	For

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

สามารถติดตามความคืบหน้าและแจ้งเรื่องเพิ่มเติมได้ในช่องหมายเหตุ และ Add file

หมายเหตุ

4091 available character(s)



13. กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

1. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 มาตรา 56, 57 และ 59
2. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 มาตรา 14, 15 และ 25
3. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 หมวด 10 การ ร้องทุกข์ มาตรา 122, 123, 124 และ 125
4. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 7 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนอง ความต้องการของประชาชน มาตรา 37, 38, 39, 41 และ 42
5. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. 2552
6. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นประชาชน พ.ศ. 2548 ข้อ 8, 9, และ 12
7. ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544



แบบฟอร์มบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน

หน่วยงาน

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

ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้ง.....

โทรศัพท์.....E-Mail.....

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

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

หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....มีความประสงค์ขอให้ปกปิดชื่อ

ข้อร้องเรียน/อื่นๆ (เรื่อง).....

รายละเอียดข้อร้องเรียน (ระบุพยาน/หลักฐาน).....

สิ่งที่ต้องการแก้ไข

ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ (ชื่อ-สกุล).....

หน่วยงาน.....หมายเลขโทรศัพท์.....

สถานที่ติดต่อ.....

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

2 การนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหายอาจเป็นความผิดฐานตามกฎหมาย

3 ขอรับรองว่าข้อเท็จจริงที่ยื่นร้องเรียนต่อโรงงานยาสูบ เป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมดและขอรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ

ลงชื่อ ผู้ร้องเรียน

(.....)

สำหรับเจ้าหน้าที่ (การพิจารณาข้อร้องเรียน) หมายเลขข้อร้องเรียน (A / B / C)

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

การจัดซื้อจัดจ้าง ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย ขอข้อมูล อื่นๆ

ช่องทางการรับเรื่อง

แจ้งผู้บังคับบัญชาทราบ

แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทราบ (หน่วยงาน).....

แจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการแก้ไข

กำหนดให้แจ้งผลดำเนินการกลับวันที่.....

แจ้งยุติเรื่อง เนื่องจาก

ลงชื่อ ผู้รับเรื่อง

(.....)