

COMPLAINTS



HANDLING

คู่มือ

การจัดการข้อร้องเรียน



สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย (วว.)

www.tistr.or.th

สารบัญ

วัตถุประสงค์	01
ประเภทข้อร้องเรียน	01
ช่องทางการร้องเรียน	02
ภาพรวมกระบวนการ	03
การรักษาความลับข้อมูลส่วนบุคคล	04
บทบาทของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง	05
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	05
บทส่งท้าย	06



วัตถุประสงค์

เพื่อให้บุคลากรและผู้เกี่ยวข้อง เข้าใจขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน โดยมุ่งเน้นให้

- รับฟังและแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างโปร่งใส
- สร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ร้องเรียน
- ปฏิบัติตาม พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA)
- ใช้ข้อร้องเรียนเป็น โอกาสในการพัฒนาและปรับปรุงงาน

ประเภท ข้อร้องเรียน

ผู้รับผิดชอบกำกับดูแล

- ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - รองผู้ว่าการยุทธศาสตร์และจัดการนวัตกรรม
- ด้านการแข่งขันทางการตลาดที่เป็นธรรม
 - รองผู้ว่าการยุทธศาสตร์และจัดการนวัตกรรม
- ด้านสิทธิมนุษยชน
 - รองผู้ว่าการบริหาร
- ด้านการปฏิบัติที่เป็นธรรม
 - รองผู้ว่าการบริหาร
- ด้านความรับผิดชอบต่อผู้บริโภคและลูกค้า
 - รองผู้ว่าการบริการอุตสาหกรรม
- ด้านบุคลากรภายใน
 - รองผู้ว่าการบริหาร





การจัดการ
ข้อร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียน



โดยตรงที่ สำนักงานใหญ่ หรือ สาขา



อีเมล:
tistr@tistr.or.th,
saraban@tistr.or.th,
complaint@tistr.or.th



Facebook: TISTR
(<https://www.facebook.com/tistr.or.th>)



Line: @tistr



Website: <https://www.tistr.or.th/>
ที่เมนู “เกี่ยวกับ วว.”
>> “การรับข้อร้องเรียน ความเห็น ทิชม”



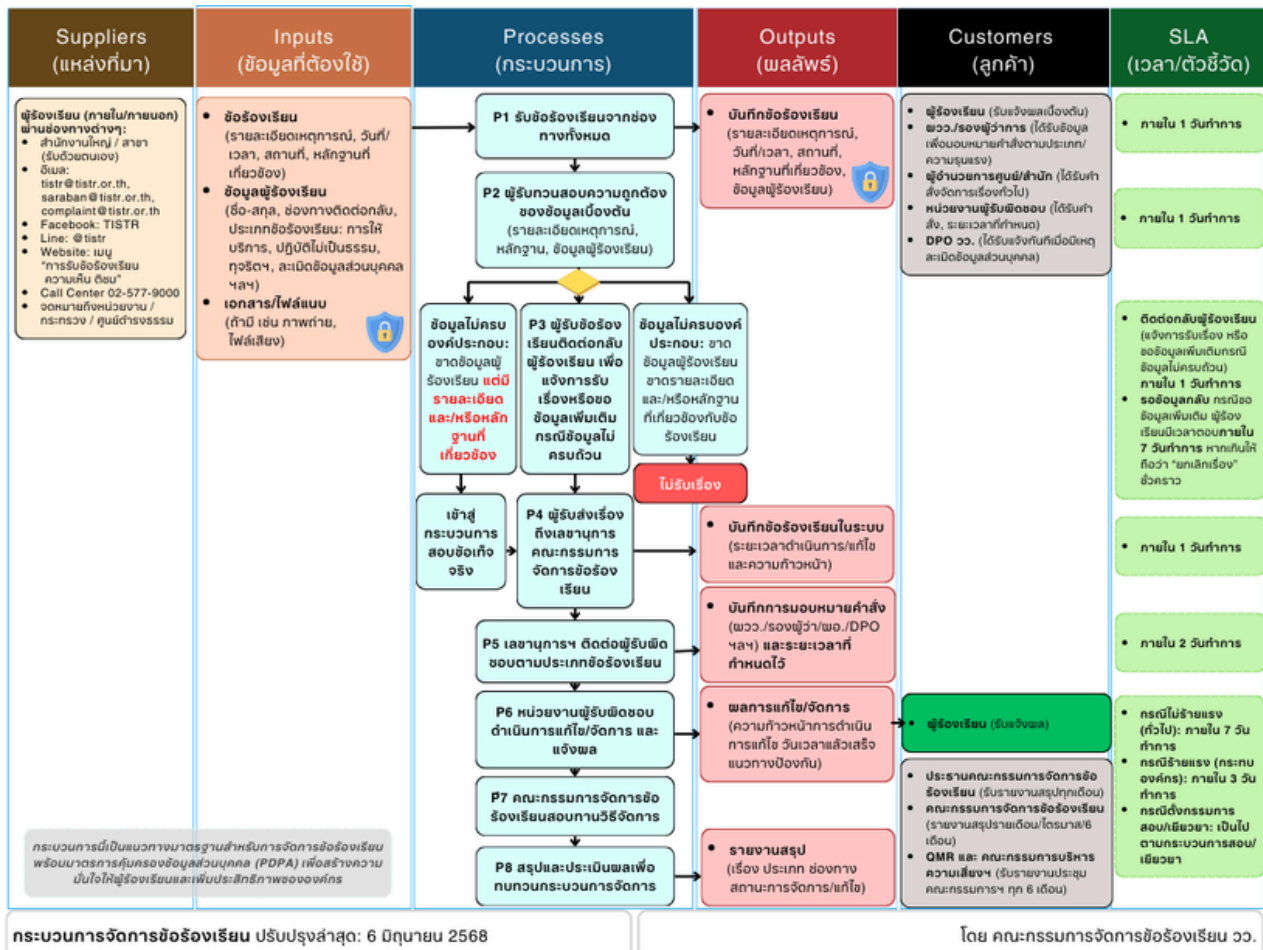
Call Center โทร 025779000



จดหมายถึงหน่วยงาน/กระทรวง/ศูนย์ดำรงธรรม



ภาพรวมกระบวนการ



ขั้นตอน คำอธิบาย SLA (ระยะเวลา)

P1 รับเรื่อง - รับข้อร้องเรียน (จากช่องทางที่กำหนด) ภายใน 1 วันทำการ

P2 ตรวจสอบข้อมูล - ตรวจสอบความครบถ้วนของรายละเอียดและหลักฐาน ภายใน 1 วันทำการ

P3 ติดต่อผู้ร้องเรียน - แจ้งรับเรื่อง/ขอข้อมูลเพิ่มเติม (ถ้าข้อมูลไม่ครบ) ภายใน 1 วันทำการ

P4 ส่งต่อคณะกรรมการ - นำเสนอให้คณะกรรมการพิจารณา ภายใน 1 วันทำการ

P5 จัดประเภทและมอบหมาย - แยกตามความรุนแรง และส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน 2 วันทำการ

P6 แก้ไขและแจ้งผล - หน่วยงานดำเนินการแก้ไขและรายงานผล ภายใน 7 วันทำการ

(สามารถขอขยายเวลาได้ โดยต้องแจ้งคณะกรรมการและผู้ร้องเรียนให้ทราบ)

P7 สอบทานวิธีแก้ไข - คณะกรรมการตรวจสอบและรับรองผลก่อนปิดเรื่อง ภายใน 5 วันทำการ

P8 สรุปและประเมินผล - สรุปและปรับปรุงกระบวนการ รายครั้งปี



การรักษาความปลอดภัย ข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA)

ข้อมูลที่คุ้มครอง

- ชื่อ-นามสกุล / ที่อยู่ / เบอร์โทร / Email
- ภาพถ่าย / วิดีโอ / เอกสาร / เสียง
- ข้อมูลที่สามารถระบุตัวตนได้



มาตรการคุ้มครอง

- การเก็บข้อมูล
 - เก็บเฉพาะข้อมูลที่จำเป็น (Data Minimization)
- การเข้าถึง
 - จำกัดสิทธิ์เฉพาะผู้เกี่ยวข้อง
- การส่งต่อข้อมูล
 - ใช้รหัสแทนชื่อผู้ร้องเรียน เอกสารปิดผนึก "ลับ"
- การทำลายข้อมูล
 - ลบ/ทำลายข้อมูลเมื่อครบระยะเวลาที่กำหนด (3 ปี)

สิทธิของผู้ร้องเรียน

- ขอเข้าถึง / แก้ไข / ลบข้อมูลของตนเองได้
- แจ้งเหตุละเมิดข้อมูลได้กับ DPO (Data Protection Officer) หรือเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
- วว. ต้องแจ้งเหตุละเมิดต่อหน่วยงานกำกับ ภายใน 72 ชั่วโมง



บทบาทของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

ตำแหน่ง

- เจ้าหน้าที่รับเรื่อง
- คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน
- หน่วยงานเจ้าของประเด็น
- DPO
- ผู้บริหาร

บทบาทสำคัญ

- รับข้อร้องเรียนและตรวจสอบความครบถ้วน
- พิจารณาและกำหนดแนวทางการแก้ไข
- ดำเนินการแก้ไขและรายงานผล
- ดูแลให้เป็นไปตาม PDPA
- ติดตามและกำกับผลการดำเนินงาน

COMPLAINTS

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- ผู้ร้องเรียนได้รับความเป็นธรรมและความมั่นใจ
- องค์กรมีข้อมูลเชิงลึกในการพัฒนาและป้องกันปัญหา
- ลดความเสี่ยงด้านกฎหมายและชื่อเสียง
- สร้างภาพลักษณ์องค์กรที่โปร่งใส



การจัดการ
ข้อร้องเรียน

บทส่งท้าย

COMPLAINTS

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ วว. ถูกออกแบบให้
รวดเร็ว โปร่งใส และปลอดภัย
โดยกำหนด **SLA (Service Level Agreement)** หรือ
ระยะเวลายามาตรฐาน
สำหรับแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน
พร้อมทั้งคำนึงถึง **การรักษาความลับของผู้ร้องเรียน**
ทุกคนสามารถมีส่วนร่วมผ่านหลายช่องทาง
เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและร่วมกันพัฒนาองค์กรให้เติบโตอย่างยั่งยืน



การจัดการ
ข้อร้องเรียน

ข้อมูลการติดต่อ

คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน
สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย



0-2577-9000



complaint@tistr.or.th



www.tistr.or.th



วว-TISTR

สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย
THAILAND INSTITUTE OF SCIENTIFIC AND TECHNOLOGICAL RESEARCH