

**ประกาศสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)
เรื่อง กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย**

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) เพื่อให้การบริหารงานเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล มีมาตรฐาน และทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน อันเป็นการพัฒนาคุณภาพในการบริหารจัดการภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๖ แห่งพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) พ.ศ. ๒๕๕๔ ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) จึงประกาศกำหนดกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) เรื่อง กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับนับถัดจากวันที่ประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในประกาศนี้

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)

“ผู้ปฏิบัติงาน” หมายความว่า ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานตามมาตรา ๓๐ แห่งพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) พ.ศ. ๒๕๕๔ และให้หมายความรวมถึงผู้อำนวยการสำนักงาน

“ผู้รับบริการ” หมายความว่า บุคคลภายนอกซึ่งติดต่อประสานงานหรือได้รับการบริการจากสำนักงาน

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ ซึ่งร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของผู้ปฏิบัติงาน ทั้งในเรื่องความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใส ความไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน หรือข้อร้องเรียนในปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน

“ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ” หมายความว่า ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ ซึ่งมีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของผู้ปฏิบัติงาน

“คำชมเชย” หมายความว่า คำชมเชยของผู้รับบริการ ซึ่งมีคำชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของผู้ปฏิบัติงาน

ข้อ ๔ ให้มี “หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน” เพื่อทำหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของผู้ปฏิบัติงาน

ให้ส่วนงานกำกับกับการปฏิบัติตามข้อกำหนด สำนักพัฒนาองค์กร ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนและให้เจ้าหน้าที่ในส่วนงานกำกับกับการปฏิบัติตามข้อกำหนด สำนักพัฒนาองค์กร เป็นเจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๕ ผู้รับบริการซึ่งประสงค์แจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยสามารถขอรับแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ (แบบ จ.ร. ๑ ที่แนบท้ายประกาศนี้) หรือแบบฟอร์มแจ้งคำชมเชย (แบบ จ.ร. ๒ ที่แนบท้ายประกาศนี้) ได้ที่หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน หรือดาวน์โหลดที่เว็บไซต์สำนักงาน (www.etcha.or.th) และแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ และคำชมเชยพร้อมหลักฐานที่เกี่ยวข้องผ่านช่องทาง ดังต่อไปนี้

(๑) ด้วยตนเอง ณ หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)

(๒) ทางไปรษณีย์ ส่งถึง “หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) อาคารเดอะ ไนน์ ทาวเวอร์ แกรนด์ พระรามเก้า (อาคารบี) ชั้น ๒๑ เลขที่ ๓๓/๔ ถนนพระราม ๙ แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ๑๐๓๑๐”

(๓) เว็บไซต์สำนักงาน www.etcha.or.th

กรณีการแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ตาม (๑) ซึ่งผู้รับบริการจัดทำเป็นหนังสือ ให้เจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนบันทึกข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ หรือข้อคำชมเชย ในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ หรือแบบฟอร์มแจ้งคำชมเชย แล้วแต่กรณี

ข้อ ๖ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน มีดังต่อไปนี้

(๑) กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของผู้ปฏิบัติงาน หรืออยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงาน ให้มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการจัดการ ดังนี้

(ก) การรับแจ้งและการบันทึกข้อร้องเรียนตามข้อ ๕ ให้เจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน เว้นแต่ได้รับแจ้งนอกเวลาทำการของสำนักงาน ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จในวันทำการถัดไป

กรณีผู้รับเรื่องร้องเรียนมิใช่เจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน ให้ผู้นั้นส่งข้อร้องเรียนดังกล่าวแก่เจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนทันที เพื่อดำเนินการตามวรรคหนึ่งต่อไป

(ข) ให้เจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน สรุปข้อร้องเรียน และเสนอไปยังผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการ ภายใน ๓ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน หากไม่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าวให้ชี้แจงเหตุผลประกอบด้วย

(ค) ให้ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการให้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาหรือปรับปรุงการให้บริการ หรือตรวจสอบข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียน ทั้งนี้ ให้สั่งการภายใน ๔ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียนจากหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน

กรณีผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการพิจารณาเห็นว่า
ข้อร้องเรียนดังกล่าวเกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น ให้สั่งการให้หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนแจ้งข้อร้องเรียนดังกล่าว
ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

กรณีผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการเห็นสมควรแต่งตั้ง
คณะกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาหรือปรับปรุงการให้บริการ
หรือตรวจสอบข้อเท็จจริงในเรื่องที่มีการร้องเรียน ให้คณะกรรมการหรือคณะทำงานดังกล่าวดำเนินการ
ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่รับทราบคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานหรือ
ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคำสั่ง หรือตามกฎหมาย แล้วแต่กรณี ทั้งนี้ หากคณะกรรมการหรือคณะทำงาน
ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลาดังกล่าว ผู้อำนวยการหรือผู้สั่งแต่งตั้งอาจอนุญาตให้
ขยายระยะเวลาได้ โดยให้พิจารณาข้อเท็จจริงและเหตุผลการขอขยายระยะเวลาประกอบด้วย

(ง) ให้เจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้น
ถึงการได้รับเรื่อง รวมถึงข้อมูลผู้ประสานงาน ภายใน ๓ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ผู้อำนวยการหรือผู้ที่
ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการ

ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดได้
ให้หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผลและผลการดำเนินการล่าสุด

(จ) เมื่อจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาหรือปรับปรุงการให้บริการ หรือการตรวจสอบ
ข้อเท็จจริงในประเด็นที่มีการร้องเรียนเรียบร้อยแล้วเสร็จ ให้เจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน
แจ้งให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ ภายใน ๓ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน
แล้วเสร็จ

(๒) กรณีข้อร้องเรียนไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของผู้ปฏิบัติงาน
หรือไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงาน ให้มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการจัดการ ดังนี้

(ก) การรับแจ้ง การบันทึก และการเสนอข้อร้องเรียนให้ดำเนินการตาม (๑) (ก) และ (ข)
โดยอนุโลม

(ข) ให้ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการ
ให้หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนแจ้งข้อร้องเรียนดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ให้สั่งการภายใน ๔
วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียนจากหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน

(ค) ให้เจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน
ทราบ ภายใน ๓ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการ

ข้อ ๗ กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ มีดังต่อไปนี้

(๑) กรณีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
ของผู้ปฏิบัติงาน หรืออยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงาน ให้มีขั้นตอนและระยะเวลา
ดำเนินการจัดการ ดังนี้

(ก) การรับแจ้ง และการบันทึกข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะตามข้อ ๕ ให้เจ้าหน้าที่
ประจำหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อคิดเห็น
หรือข้อเสนอแนะ เว้นแต่ได้รับแจ้งนอกเวลาทำการของสำนักงาน ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จในวันทำการถัดไป

(๗) ให้เจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนสรุปข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเสนอไปยังผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการ ภายใน ๓ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

(๘) ให้ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการให้ดำเนินการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ทั้งนี้ ให้สั่งการภายใน ๔ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน

กรณีผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการพิจารณาเห็นว่าข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะดังกล่าวเกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น ให้สั่งการให้หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนแจ้งข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

(๙) ให้เจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนแจ้งให้ส่วนงาน/ สำนักที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการตามข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะทราบเพื่อดำเนินการตามที่ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการสั่งการ ภายใน ๓ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการสั่งการ

(๑๐) ให้เจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนแจ้งผลการดำเนินการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะให้ผู้เสนอข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะทราบ ภายใน ๓ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ดำเนินการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะแล้วเสร็จ

(๑๑) กรณีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของผู้ปฏิบัติงาน หรือไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงาน ให้มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการจัดการ ดังนี้

(ก) การรับแจ้ง การบันทึก และการเสนอข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ให้ดำเนินการตาม (๑) (ก) และ (ข) โดยอนุโลม

(ข) ให้ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการให้หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนแจ้งข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ให้สั่งการภายใน ๔ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน

(ค) ให้เจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้เสนอข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะทราบ ภายใน ๓ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการ

ข้อ ๘ กระบวนการจัดการคำขมေး มีดังต่อไปนี้

(๑) กรณีคำขมေးเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานหรือไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงาน ให้นำขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการในข้อ ๗ (๑) (ก) (ข) (ค) (ง) และ (จ) มาใช้บังคับโดยอนุโลม และให้ประชาสัมพันธ์คำขมေးให้ทราบโดยทั่วกัน

(๒) กรณีคำขมေးไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานหรือไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงาน ให้นำขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการในข้อ ๗ (๒) (ก) (ข) และ (ค) มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๙ การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนตามประกาศนี้ หากเป็นข้อมูลข่าวสารที่อาจจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด จะต้องกำหนดให้เป็นชั้นความลับตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการอย่างเคร่งครัด

ข้อ ๑๐ ให้ผู้อำนวยการเป็นผู้รักษาการตามประกาศนี้ และให้มีอำนาจตีความ พิจารณาชี้ขาด ปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามประกาศนี้ โดยให้ถือเป็นที่สุด

จึงประกาศมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่

๘ มีนาคม

พ.ศ. ๒๕๖๐



(นางสุรางคณา วายุภาพ)

ผู้อำนวยการ

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)

แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ
สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)

เลขที่รับ _____

วันที่ _____

ชื่อ-สกุล ผู้รับบริการ _____

เลขบัตรประจำตัวประชาชน - - - -

ที่อยู่ตามบัตรประจำตัวประชาชน บ้านเลขที่ _____ หมู่ที่ _____ ตรอก/ซอย _____

ถนน _____ แขวง/ตำบล _____ เขต/อำเภอ _____

จังหวัด _____ รหัสไปรษณีย์ _____

โทรศัพท์ _____ โทรศัพท์เคลื่อนที่ _____

โทรสาร _____ e-mail address _____

สถานที่ติดต่อ/ให้แจ้งผล ที่อยู่ตามบัตรประจำตัวประชาชน หรือ บ้านเลขที่ _____ หมู่ที่ _____ ตรอก/ซอย _____ ถนน _____

แขวง/ตำบล _____ เขต/อำเภอ _____ จังหวัด _____

รหัสไปรษณีย์ _____ โทรศัพท์ _____ โทรศัพท์เคลื่อนที่ _____

โทรสาร _____ e-mail address _____

รายละเอียดเป็น ข้อร้องเรียน / ข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ โดยสรุปดังนี้

คำขอที่ต้องการให้ดำเนินการ _____

ลงชื่อ _____ ผู้รับบริการ

(_____)

ผู้รับเรื่อง _____

หมายเหตุ : ท่านสามารถยื่นแบบฯ ได้ที่ “หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) อาคารเดอะ ไนน์ ทาวเวอร์ แกรนด์ พระรามเก้า (อาคารบี) ชั้น ๒๑ เลขที่ ๓๓/๔ ถนนพระราม ๙ แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ ๑๐๓๑๐” หรือเว็บไซต์ “<http://www.etda.or.th>”

แบบฟอร์มแจ้งคำชมเชย
สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)

แบบ จ.ร.๒

เลขที่รับ _____
วันที่ _____

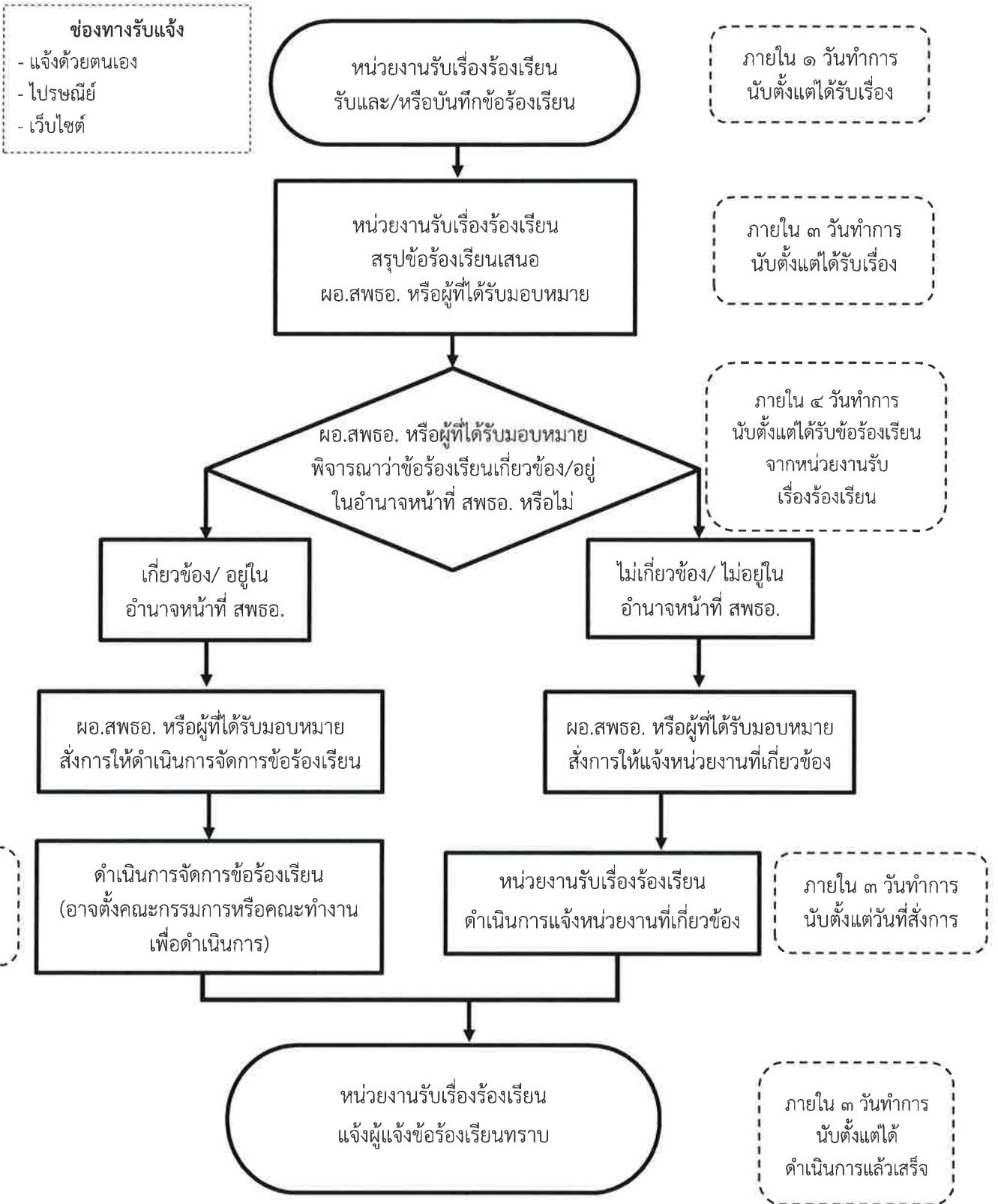
ชื่อ-สกุล ผู้รับบริการ _____
เลขบัตรประจำตัวประชาชน □ - □□□□ - □□□□□□ - □□ - □
ที่อยู่ตามบัตรประจำตัวประชาชน บ้านเลขที่ _____ หมู่ที่ _____ ตรอก/ซอย _____
ถนน _____ แขวง/ตำบล _____ เขต/อำเภอ _____
จังหวัด _____ รหัสไปรษณีย์ _____
โทรศัพท์ _____ โทรศัพท์เคลื่อนที่ _____
โทรสาร _____ e-mail address _____
รายละเอียดคำชมเชย โดยสรุปดังนี้

ลงชื่อ _____ ผู้รับบริการ
(_____)

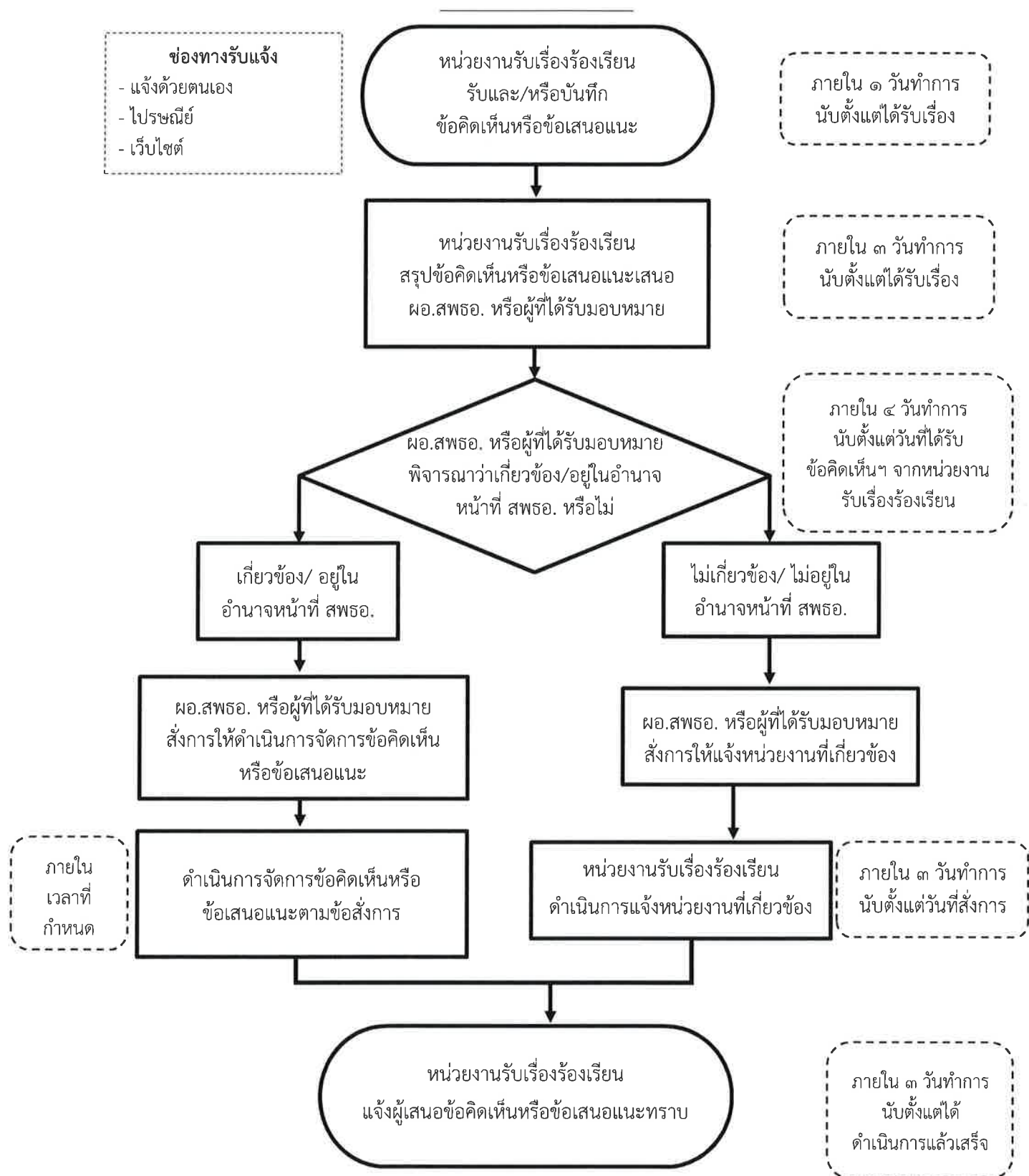
ผู้รับเรื่อง _____

หมายเหตุ : ท่านสามารถยื่นแบบฯ ได้ที่ “หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) อาคารเดอะ ไนน์ ทาวเวอร์ แกรนด์ พระรามเก้า (อาคารบี) ชั้น ๒๑ เลขที่ ๓๓/๔ ถนนพระราม ๙ แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ ๑๐๓๑๐” หรือเว็บไซต์ “<http://www.eta.or.th>”

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน



กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ



กระบวนการจัดการคำชมเชย

