

แนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนด้านคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA)

สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อให้ข้อร้องเรียนด้านคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลได้รับการตอบสนองที่เหมาะสม การแก้ไขเป็นไปด้วยความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ
- 1.2 เพื่อให้บุคลากรผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนด้านคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการ แก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ ไปในทิศทางเดียวกัน

2. ขอบเขตการดำเนินการ

คู่มือการบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้านคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลนี้ใช้ได้กับทุกพันธกิจของสถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล

3. คำจำกัดความ

- 3.1 ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะต้องเดือดร้อนหรือเสียหาย โดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้
- 3.2 ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชน นักศึกษา ผู้เข้ารับบริการ บุคลากรของสถาบันฯ องค์กรภาครัฐหรือภาคเอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้มาติดต่อผ่านช่องทางต่าง ๆ
- 3.3 ข้อมูลส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลซึ่งทำให้สามารถระบุตัวบุคคลนั้นได้ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม แต่ไม่รวมถึงผู้ถึงแก่กรรมโดยเฉพาะ
- 3.4 ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล หมายถึง บุคคลหรือนิติบุคคลซึ่งมีอำนาจตัดสินใจเกี่ยวกับการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล
- 3.5 ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล หมายถึง บุคคลหรือนิติบุคคลซึ่งดำเนินการเกี่ยวกับการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลตามคำสั่งหรือในนามของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล ทั้งนี้ บุคคลหรือนิติบุคคลซึ่งดำเนินการดังกล่าวไม่เป็นผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล
- 3.6 การรักษาความลับของผู้ร้องเรียน หมายถึง การไม่เปิดเผยชื่อ-สกุล ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน และชื่อ-สกุล และหน่วยงานย่อยของผู้ถูกร้องเรียน โดยหากมีการส่งต่อข้อมูลไปยังผู้เกี่ยวข้องจะดำเนินการเช่นเดียวกับเอกสาร "ลับ" ตามระเบียบงานสารบรรณ เพราะเป็นเรื่องที่อยู่ในขั้นตอนการพิจารณาข้อร้องเรียนที่ยังไม่สิ้นสุด

4. ประเภทข้อร้องเรียนด้านคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

- 4.1 การเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 กำหนด
 - 4.1.1 เก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างไปจากวัตถุประสงค์ที่ได้แจ้งไว้
 - 4.1.2 เก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลเกินกว่าความจำเป็น
 - 4.1.3 ไม่แจ้งวัตถุประสงค์และรายละเอียดในการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล หรือแจ้งไม่ถูกต้องครบถ้วนตามเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนด

- 4.1.4 ไม่มีฐานทางกฎหมายในการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล (ความยินยอม วิจัย/สถิติ ป้องกันหรือระงับอันตรายต่อชีวิต ปฏิบัติตามสัญญา เพื่อประโยชน์สาธารณะ ประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมาย หรือการปฏิบัติตามกฎหมาย แล้วแต่กรณี)
- 4.1.5 เก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับเชื้อชาติ เผ่าพันธุ์ ความคิดเห็นทางการเมือง ความเชื่อในลัทธิ ศาสนา หรือปรัชญา พฤติกรรมทางเพศ ประวัติอาชญากรรม ข้อมูลสุขภาพ ความพิการ ข้อมูลสหภาพแรงงาน ข้อมูลพันธุกรรม ข้อมูลชีวภาพโดยไม่มีฐานทางกฎหมายตามมาตรา ๒๖
- 4.1.6 ใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย
- 4.1.7 โอนข้อมูลส่วนบุคคลไปต่างประเทศโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย
- 4.1.8 ไม่มีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยที่เหมาะสม เพื่อป้องกันการสูญหาย เข้าถึง ใช้ เปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยปราศจากอำนาจหรือโดยมิชอบ
- 4.1.9 เกิดเหตุการณ์ละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลโดยไม่มีแผนแจ้งหรือรายงานตามเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนด
- 4.1.10 ไม่ทำบันทึกการรายการข้อมูลส่วนบุคคล หรือปฏิเสธการขอเข้าถึงและตรวจสอบบันทึกการรายการ
- 4.1.11 อื่น ๆ
- 4.2 การไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ในส่วนที่เกี่ยวกับสิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล
 - 4.2.1 ไม่ปฏิบัติตามคำขอเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล ขอรับสำเนา หรือเปิดเผยการได้มาซึ่งข้อมูลส่วนบุคคล
 - 4.2.2 ปฏิเสธไม่ส่งหรือโอนข้อมูลส่วนบุคคลด้วยวิธีการอัตโนมัติ
 - 4.2.3 ไม่ปฏิบัติตามคำร้องคัดค้านการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล (กรณีที่ใช้ฐานทางกฎหมาย เพื่อประโยชน์สาธารณะหรือประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมาย แล้วแต่กรณี)
 - 4.2.4 ไม่ปฏิบัติตามคำร้องคัดค้านการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อวัตถุประสงค์เกี่ยวกับการตลาดแบบตรง (Direct Marketing)
 - 4.2.5 ปฏิเสธหรือไม่ดำเนินการลบหรือทำลายข้อมูลส่วนบุคคล
 - 4.2.6 ไม่ระงับการใช้ข้อมูลส่วนบุคคล
 - 4.2.7 ปฏิเสธไม่แก้ไขข้อมูลส่วนบุคคลให้ถูกต้องเป็นปัจจุบัน สมบูรณ์ และไม่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด
 - 4.2.8 อื่น ๆ

5. ลักษณะข้อร้องเรียนที่สถาบันฯ จะรับไว้พิจารณา

การจัดการข้อร้องเรียน สถาบันฯ มีความจำเป็นต้องทราบชื่อ-สกุล และช่องทางที่ติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อที่สถาบันฯ จะสามารถประสานงานไปยังผู้ร้องเรียน ได้ เช่น ขอข้อมูลเพิ่มเติม ขอยานหลักฐานเพิ่มเติม หรือแจ้งผลการดำเนินการ โดยจะต้องกรอกข้อมูลแบบฟอร์มคำร้องเรียนด้านข้อมูลส่วนบุคคล สถาบันฯ วัฒนธรรมการเรียนรู้ (สามารถดาวน์โหลดได้ที่ <https://il.mahidol.ac.th/th/il-pdpa/>)

กรณีที่ผู้แจ้งไม่ระบุตัวตน หรือไม่สามารถติดต่อกลับได้ สถาบันฯ จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์ และจะไม่รับเรื่องร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา เว้นแต่เป็นเรื่องที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายอย่างมาก และสถาบันฯ พิจารณาเบื้องต้นแล้วมีมูล ทั้งนี้ เพื่อป้องกันการร้องเรียนเพื่อกลั่นแกล้ง หรือเพื่อทำให้เกิดความเสียหายต่อหน้าที่การงานของผู้อื่น

6. ช่องทางการร้องเรียน

6.1 อีเมล ilpdpa@mahidol.ac.th

6.2 Application IL Connect

แจ้งเรื่องร้องเรียน/การขอใช้สิทธิข้อมูลส่วนบุคคล: <https://app.il.mahidol.ac.th/pdpa/pdpa.cshtml>

7. แนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

7.1 ผู้ร้องเรียน กรอกแบบฟอร์มคำร้องเรียนด้านข้อมูลส่วนบุคคล

7.2 ผู้รับผิดชอบช่องทางรับเรื่องร้องเรียนดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบการกรอกแบบฟอร์มคำร้องเรียน ครบถ้วน กรณีกรอกข้อมูล รายละเอียดไม่ครบถ้วนดำเนินการส่งกลับไปให้ผู้ร้องเรียน และตอบกลับผู้ร้องเรียน เบื้องต้นในวันและเวลาทำการภายใน 24 ชั่วโมง

7.3 ผู้รับผิดชอบช่องทางรับเรื่องร้องเรียน ดำเนินการส่งต่อไปยังผู้ประสานงานด้านข้อมูลส่วนบุคคล (ระดับ 1) เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง

7.4 ผู้ประสานงานด้านข้อมูลส่วนบุคคล (ระดับ 1) หรือผู้ได้รับมอบหมายตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น (มีมูล/ไม่มีมูล)

7.5 กรณีเรื่องร้องเรียนมีมูล

7.5.1 กรณีมีมูล และสามารถไกล่เกลี่ย ให้ดำเนินการไกล่เกลี่ยกับผู้ร้องเรียน

7.5.2 กรณีมีมูล และไม่สามารถไกล่เกลี่ยได้ โดยได้รับคำสั่งให้ปฏิบัติหรือแก้ไขการกระทำที่ถูกต้อง หรือห้ามกระทำการที่ก่อให้เกิดความเสียหาย ภายในระยะเวลาที่กำหนด

7.5.3 แจ้งผู้ประสานงานด้านข้อมูลส่วนบุคคล (ระดับ 2) และผู้อำนวยการสถาบันฯ

7.5.4 ติดต่อกลับผู้ร้องเรียน เป็นลายลักษณ์อักษร ภายใน 14 วันทำการ หรือในบางกรณีอาจมากกว่า 14 วัน ขึ้นอยู่กับความยุ่งยากซับซ้อนของข้อร้องเรียนและการจัดการ เพื่อแจ้งผลดำเนินการ

7.6 กรณีเรื่องร้องเรียนไม่มีมูล เห็นควรให้ยุติเรื่องดังกล่าว

7.6.1 ดำเนินการแจ้งกับผู้ประสานงานด้านข้อมูลส่วนบุคคล (ระดับ 2) และผู้อำนวยการสถาบันฯ

7.6.2 ติดต่อกลับผู้ร้องเรียน เป็นลายลักษณ์อักษร ภายใน 14 วันทำการ หรือในบางกรณีอาจมากกว่า 14 วัน ขึ้นอยู่กับความยุ่งยากซับซ้อนของข้อร้องเรียนและการจัดการ เพื่อแจ้งผลดำเนินการ

7.7 แจ้งเรื่องร้องเรียน ผลการดำเนินการ/ผลการตรวจสอบ พร้อมแนวทางการจัดการไปยังศูนย์ประสานงานด้านข้อมูลส่วนบุคคล มหาวิทยาลัยมหิดล (MU-PDPC) เพื่อหารือ/ขอคำแนะนำแนวทางการจัดการร่วมกัน

7.8 รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนเข้าที่ประชุมคณะทำงานตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้

7.9 การตอบกลับแบ่งเป็น 2 ระดับ คือ

7.9.1 ตอบเฉพาะผู้ร้องเรียน

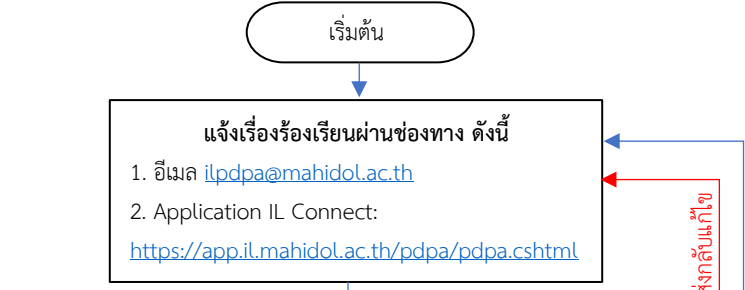
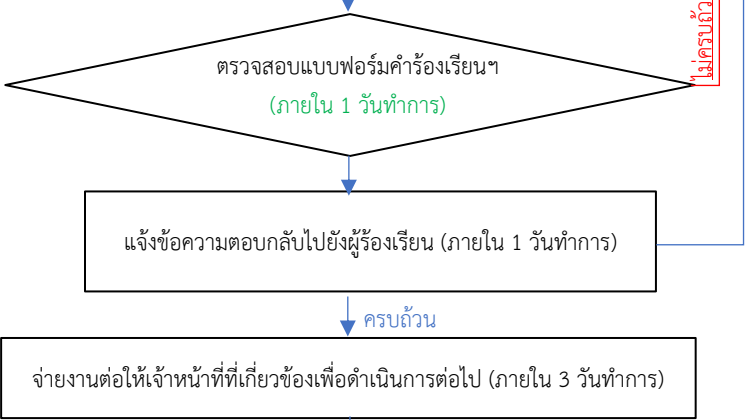
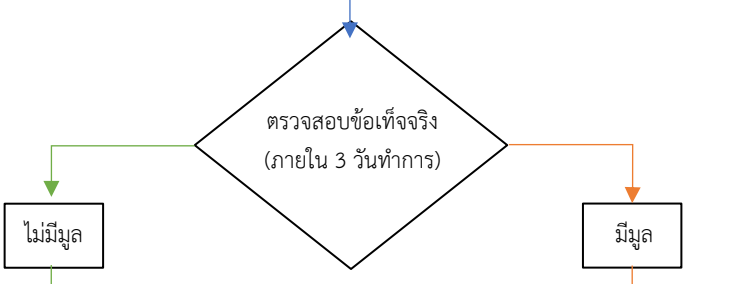
7.9.2 แจ้งผลผ่านสื่อทั้งภายในและภายนอกสถาบันฯ เช่น เว็บไซต์สถาบันฯ และสื่อสังคมออนไลน์ประเภทต่าง ๆ

8. กฎหมาย/กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

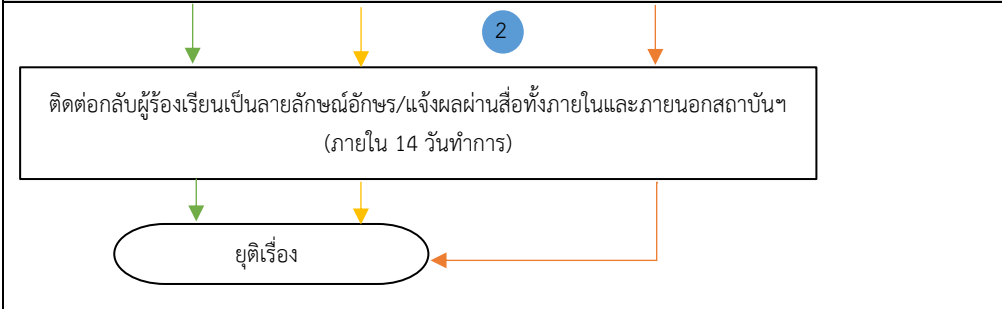
8.1 พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562

8.2 ประกาศมหาวิทยาลัยมหิดลเรื่อง นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2563

กระบวนการจัดการต่อเรื่องร้องเรียนด้านข้อมูลส่วนบุคคล สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล

Flowchart	ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ
 <p>เริ่มต้น</p> <p>แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. อีเมล ilpdpa@mahidol.ac.th 2. Application IL Connect: https://app.il.mahidol.ac.th/pdpa/pdpa.cshtml 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ร้องเรียนสามารถผ่าน 2 ช่องทางคือ อีเมล และระบบแจ้งเรื่องร้องเรียน/การขอใช้สิทธิข้อมูลส่วนบุคคล โดยกรอกข้อมูลรายละเอียดลงในแบบฟอร์มคำร้องเรียนด้านข้อมูลส่วนบุคคล สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ให้ครบถ้วน (สามารถดาวน์โหลดได้ที่ https://il.mahidol.ac.th/th/il-pdpa/) 	ผู้ร้องเรียน
 <p>ตรวจสอบแบบฟอร์มคำร้องเรียนฯ (ภายใน 1 วันทำการ)</p> <p>แจ้งข้อความตอบกลับไปยังผู้ร้องเรียน (ภายใน 1 วันทำการ)</p> <p>ครบถ้วน</p> <p>ใช้งานต่อให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป (ภายใน 3 วันทำการ)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบช่องทางดำเนินการแจ้งข้อความตอบกลับไปยังผู้ร้องเรียน (Auto E-mail) และตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลในแบบฟอร์ม หากไม่ครบถ้วนดำเนินการส่งแบบฟอร์มฯ กลับไปยังผู้ร้องเรียนให้กรอกข้อมูลให้ครบถ้วน - หากข้อมูลครบถ้วน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบช่องทางดำเนินการส่งเรื่องต่อให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบข้อมูลต่อไป 	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบช่องทางอีเมล (ดร.มนัสวี) ระบบแจ้งเรื่องร้องเรียน/การขอใช้สิทธิข้อมูลส่วนบุคคล (นพรัตน์)
 <p>ตรวจสอบข้อเท็จจริง (ภายใน 3 วันทำการ)</p> <p>ไม่มีมูล</p> <p>มีมูล</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ประสานงานด้านข้อมูลส่วนบุคคล (ระดับ 1) หรือผู้ได้รับมอบหมาย ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงของข้อเรียน (ตามแนวทางดำเนินการต่อข้อร้องเรียนด้านคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล) 	ผู้ประสานงานด้านข้อมูลส่วนบุคคล (ระดับ 1) หรือผู้ได้รับมอบหมาย

Flowchart	ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ
<p style="text-align: center;">1</p> <p style="text-align: center;">รับทราบผลการตรวจสอบ แจ้งผลการดำเนินการไปยังผู้อำนวยการ (ภายใน 3 วันทำการ)</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 40%;">ไกล่เกลี่ยได้</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 40%;">ไกล่เกลี่ยไม่ได้</div> </div>	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ประสานงานด้านข้อมูลส่วนบุคคลรับทราบผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง พร้อมเสนอแนวทางการดำเนินการต่อไปต่อผู้อำนวยการสถาบันฯ (ยุติเรื่อง/ไกล่เกลี่ย) (ตามแนวทางการดำเนินการต่อข้อร้องเรียนด้านคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล) 	<p>ผู้ประสานงานด้านข้อมูลส่วนบุคคล (ระดับ 1 และ ระดับ 2)</p>
<p style="text-align: center;">↓</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 30%;"> <p style="color: green;">ไม่มีมูล</p> </div> <div style="width: 30%; text-align: center;"> <p style="color: orange;">ไกล่เกลี่ยได้</p> </div> <div style="width: 30%; text-align: center;"> <p style="color: red;">ไกล่เกลี่ยไม่ได้</p> </div> </div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%;"> <p>รับทราบผลการตรวจสอบ และมีคำสั่งให้</p> <ol style="list-style-type: none"> แจ้งผลการดำเนินการไปยังผู้ร้องเรียน แจ้งผลการดำเนินการไปยังศูนย์ MU-PDPC (ภายใน 3 วันทำการ) </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%;"> <p>รับทราบผลการตรวจสอบ และมีคำสั่งให้แจ้งเรื่องร้องเรียน พร้อมผลการดำเนินการ และ/หรือหาหรือขอคำแนะนำแนวทางการดำเนินการ (ภายใน 3 วันทำการ)</p> </div> </div>	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้อำนวยการรับทราบผลการตรวจสอบและพิจารณาแนวทางการดำเนินการ ดังนี้ - กรณีไม่มีมูล มีคำสั่งให้ยุติเรื่องและให้ผู้รับผิดชอบ/ผู้ที่ได้รับมอบหมายแจ้งผลการพิจารณาข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรต่อผู้ร้องเรียน และแจ้งผลการดำเนินการต่อศูนย์ประสานงานด้านข้อมูลส่วนบุคคล มหาวิทยาลัยมหิดล (MU-PDPC) ต่อไป - กรณีมีมูล ไกล่เกลี่ยได้ มีคำสั่งให้ยุติเรื่อง และแจ้งเรื่องร้องเรียนพร้อมผลการดำเนินการ และแนวทางการดำเนินการต่อไปเพื่อป้องกันการเกิดเหตุการณ์ดังกล่าวอีกครั้งต่อศูนย์ประสานงานด้านข้อมูลส่วนบุคคล มหาวิทยาลัยมหิดล (MU-PDPC) ต่อไป - กรณีมีมูล ไกล่เกลี่ยไม่ได้ มีคำสั่งให้แจ้งเรื่องร้องเรียน พร้อมแนวทางการดำเนินการเพื่อขอหาหรือขอคำแนะนำแนวทางการดำเนินการ จากศูนย์ประสานงานด้านข้อมูลส่วนบุคคล มหาวิทยาลัยมหิดล (MU-PDPC) ต่อไป 	<p>ผู้อำนวยการสถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้</p>
<p style="text-align: center;">↓</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%;"> <p>รับทราบผลการตรวจสอบและการดำเนินการ/ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการดำเนินการต่อไป (ภายใน 5 - 10 วันทำการ)</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%;"> <p>รับทราบผลการตรวจสอบและแนวทางการดำเนินการ พร้อมให้ข้อเสนอแนะในการดำเนินการแก้ไขต่อไป (ภายใน 5 - 10 วันทำการ)</p> </div> </div>	<ul style="list-style-type: none"> - ศูนย์ประสานงานด้านข้อมูลส่วนบุคคล มหาวิทยาลัยมหิดล (MU-PDPC) ให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ หรือมีคำสั่งให้แก้ไข/ห้ามกระทำการที่ก่อให้เกิดความเสียหายการดำเนินการ ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติ ประกาศ และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องต่อไป 	<p>ศูนย์ประสานงานด้านข้อมูลส่วนบุคคล มหาวิทยาลัยมหิดล (MU-PDPC)</p>
<p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%; margin-left: auto;"> <p>ดำเนินการตามคำสั่งที่ได้รับจากศูนย์ MU-PDPC (ภายใน 14 วันทำการหรือมากกว่า)</p> </div>	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตาม คำสั่งที่ได้รับจากศูนย์ประสานงานด้านข้อมูลส่วนบุคคล มหาวิทยาลัยมหิดล (MU-PDPC) 	<p>เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง</p>

Flowchart	ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ
 <p style="text-align: center;">2</p> <p style="text-align: center;">ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร/แจ้งผลผ่านสื่อทั้งภายในและภายนอกสถาบันฯ (ภายใน 14 วันทำการ)</p> <p style="text-align: center;">ยุติเรื่อง</p>	<p>- ผู้รับผิดชอบ/ผู้ที่ได้รับมอบหมาย ดำเนินการจัดทำผลการพิจารณาข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรและแจ้งต่อผู้ร้องเรียน</p>	<p>ผู้รับผิดชอบ/ผู้ที่ได้รับมอบหมาย</p>