



องค์การสุรา  
กรมสรรพสามิต  
LIQUOR DISTILLERY  
ORGANIZATION

## นโยบายการจัดการข้อร้องเรียน ขององค์การสุรา กรมสรรพสามิต

องค์การสุรา กรมสรรพสามิต ตระหนักและให้ความสำคัญต่อการดำเนินงานตามหลักการกำกับดูแลที่ดีโดยมุ่งเน้นลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การสุราฯ จึงได้กำหนดนโยบายการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการข้อร้องเรียน แนวทางในการปฏิบัติการเปิดรับข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์และการให้บริการลูกค้า เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ โดยมีการดำเนินการอย่างเป็นระบบ และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

๑. กำหนดช่องทางการรับข้อร้องเรียน กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
๒. กำหนดมาตรการเก็บรักษาข้อมูลของผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนทั้งบุคคลภายในและภายนอกไว้เป็นความลับ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน แหล่งที่มาของข้อมูลหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง
๓. ปฏิบัติตามนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Privacy Policy) ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ พระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. ๒๕๖๒ ในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางของข้อมูลสารสนเทศและข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียน
๔. ตอบสนองผลการแก้ไขข้อร้องเรียนแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างรวดเร็วและถูกต้อง
๕. กำหนดมาตรการสำหรับนำไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาการร้องเรียนซ้ำขึ้นอีก
๖. สรุปผลการรับเรื่องร้องเรียนและการประเมินประสิทธิผลการจัดการข้อร้องเรียนเป็นประจำทุกปี
๗. กำหนดการทวนสอบนโยบายและแนวทางการปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนเป็นประจำทุกปี
๘. เผยแพร่นโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียนทั้งภายในและภายนอก

ทั้งนี้ ให้เริ่มใช้ตั้งแต่วันที่ ๒๑ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕

(นางสาววิณา ลิ้มสวัสดิ์)

ประธานอนุกรรมการกำกับดูแลที่ดีและการนำองค์กร