

## ตัวอย่างนโยบายการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

### นโยบายการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

#### มาตรการคุ้มครองและรักษาความลับของผู้ร้องเรียน

เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลที่กระทำโดยเจตนาสุจริต

ทาง [\[www.tepinnovation.co.th\]](http://www.tepinnovation.co.th) จะปกปิดชื่อ ที่อยู่ หรือข้อมูลใด ๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูลได้ และเก็บรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเท่านั้นที่จะเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้

ทั้งนี้ ผู้ที่ได้รับข้อมูลจากการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่เก็บรักษาข้อมูล ข้อร้องเรียน และเอกสารหลักฐานของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ ห้ามเปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด

#### การดำเนินการเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน

[\[www.tepinnovation.co.th\]](http://www.tepinnovation.co.th) จะเป็นผู้พิจารณาเรื่องร้องเรียนที่ได้รับทันที และแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องที่ได้รับ การร้องเรียนและดำเนินการแก้ไขอย่างเหมาะสม

[\[www.tepinnovation.co.th\]](http://www.tepinnovation.co.th) จะติดตามผลความคืบหน้าเป็นระยะ ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะแจ้งผลการดำเนินงานภายในระยะเวลาที่เหมาะสมให้แก่ผู้ร้องเรียนทราบ โดยไม่มีค่าใช้จ่าย

#### ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนจะต้องระบุรายละเอียดของเรื่องที่จะร้องเรียน พร้อมชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ และส่งมายัง[เว็บไซต์ของท่าน] ได้ 3 ช่องทาง คือ

ช่องทางที่ 1 จดหมายทางไปรษณีย์ [\[อธิบาย\]](#)

ช่องทางที่ 2 จดหมายทาง E-mail address : E-mail ของ [\[เว็บไซต์ของท่าน\]](#)

ช่องทางที่ 3 ติดต่อผ่าน [\[www.tepinnovation.co.th\]](http://www.tepinnovation.co.th) [\[อธิบาย\]](#)

#### ช่องทางการระงับข้อพิพาทโดยกลไกภายนอก

หากกระบวนการแก้ไขข้อพิพาทโดยผู้ประกอบการไม่เป็นที่พอใจของลูกค้า ลูกค้าสามารถใช้ช่องทางภายนอกที่ลูกค้าสามารถดำเนินการระงับข้อพิพาทได้ โดยติดต่อมายัง [\[หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของท่าน\]](#)