

# แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน

บุคคลทั่วไป/องค์กรรับรองฯ/หน่วยงานต่างๆ

ช่องทางการรับเรื่อง

1 มาติดต่อด้วยตนเอง

2 โทร/Call Center

3 จดหมาย /Email /Website

4 อื่นๆ เช่น FaceBook/ Line

Call Center

บันทึกข้อมูลของผู้ติดต่อและเรื่องที่ติดต่อ  
(แจ้งการได้รับเรื่อง-กรณีส่งผ่าน Email)

- 1.พิจารณา และ ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน
- 2.ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อแจ้งปัญหา และรับทราบข้อเท็จจริงพร้อมทั้งแก้ไขข้อร้องเรียน
- 3.แจ้งผลกลับผู้ร้องเรียน

ระยะเวลาดำเนินการ  
ภายใน 3 วัน  
\*\*ขึ้นอยู่กับกระบวนการพิจารณา

สอบถามความพึงพอใจ

หลังจากการ  
แจ้งผลกลับ  
ผู้ร้องเรียน 7 วัน

จัดทำรายงานปัญหา เพื่อหาแนวทาง  
การแก้ไข และป้องกันการเกิดซ้ำ

สรุปรายงานสถิติการรับเรื่องรายเดือน  
และนำเสนอต่อผู้บริหาร