



คู่มือการปฏิบัติงาน
การจัดการข้อร้องเรียน
(Complaint Management
Standard Operation Procedure)



สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์	3
2. ขอบเขต	3
3. คำจำกัดความ	3
4. การจัดกลุ่มข้อร้องเรียน	4
5. ประเภทข้อร้องเรียนของกรมแพทย์ทหารเรือ	4
6. ระดับความรุนแรง	5
7. ระดับความรวดเร็วในการตอบสนอง	5
8. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	6
A. ระดับกรมฯ	
B. ระดับโรงพยาบาล	
9. Flow chart	9

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน กรมแพथทหารเรือ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจาก ช่องทางการร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปทิศทางเดียวกัน

1.2 เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ

1.3 เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการ ข้อร้องเรียน ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับ ความ ต้องการ

2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของกรมแพथทหารเรือ การสื่อสาร การรับ ข้อคิดเห็น การติดตาม การตอบรับ การตรวจสอบและการตอบสนองข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การ วิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงการประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนกรมแพथทหารเรือ การประสานหน่วยงานภายนอก กรมแพथ ทหารเรือ การติดตามผลการแก้ไข ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดการ ข้อร้องเรียน

3. คำจำกัดความ

3.1 ข้อร้องเรียน มีความหมายครอบคลุมถึงเรื่อง ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/ การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล การแสดงเจตนาสมัครใจใช้สิทธิเพื่อแจ้งความเสียหาย หรือสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ ที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ เจ้าของผลิตภัณฑ์ และบุคคลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

3.2 ข้อคิดเห็น หมายถึง ความคิดเห็น โดยรวมถึงข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน

3.3 ข้อเสนอแนะ หมายถึง การบอกกล่าว หรือเสนอเรื่องราวในเชิงสร้างสรรค์ คำชม หรือคำแนะนำ ต่างๆ

3.4 ผู้ร้องเรียนหมายถึง ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ ติดต่อมายัง พร ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/ การให้ ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

3.5 เจ้าหน้าที่รับข้อร้องเรียนหมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของ พร.

3.6 คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่ได้รับมอบหมายโดยการแต่งตั้งจากกรม แพथทหารเรือ หน่วยงานในสังกัดกรมแพथทหารเรือ โดยมีหน้าที่ในการควบคุม กำกับ ติดตาม ดูแลการรับ ข้อคิดเห็น และบริหารจัดการข้อคิดเห็นผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับกรมแพथทหารเรือ ตลอดจนพิจารณา ข้อคิดเห็น

3.7 การสื่อสาร หมายถึง การติดต่อ การแจ้งข้อมูล การแสดงเจตนาหรือผลการดำเนินการให้อีกผู้รับบริการทราบผ่านช่องทางต่าง ๆ อาทิ หนังสือ โทรศัพท์ E-Mail Website และสื่ออื่น ๆ เป็นต้น

3.8 การรับข้อคิดเห็น หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคคลทั่วไปแสดงความคิดเห็นตามสิทธิอย่างเสรีผ่านช่องทาง ตามประกาศ เช่นผู้รับข้อคิดเห็น หนังสือ จดหมาย โทรศัพท์ โทรสาร E-Mail Website สื่อมวลชน หรือสื่อภายนอก และช่องทางอื่น ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนางานบริการให้มีประสิทธิภาพและผู้รับบริการพึงพอใจ

3.9 การติดตามข้อคิดเห็น หมายถึง การติดตามการดำเนินการข้อคิดเห็นของผู้รับบริการเป็นระยะหลังจากที่คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นพิจารณาแล้ว โดยต้องแจ้งผู้เสนอข้อคิดเห็นทราบสถานการณ์ดำเนินการอยู่ขั้นตอนใด

3.10 การตรวจสอบข้อเท็จจริง หมายถึง การนำข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับข้อคิดเห็นนั้นมาประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการฯ

3.11 การตอบสนองข้อเท็จจริง หมายถึง การดำเนินการให้ได้มาซึ่งข้อเท็จจริงว่าหน่วยงานใด เป็นผู้ดำเนินการเกี่ยวกับข้อเท็จจริงนั้น

3.12 การสื่อสารการตัดสินใจ หมายถึง การแจ้งผล ข้อวินิจฉัย หรือเรื่องที่ทำเนิการตามข้อคิดเห็น โดยใช้ช่องทางที่กำหนด

3.13 การปิดข้อคิดเห็น หมายถึง การสิ้นสุดการดำเนินการในข้อคิดเห็นนั้นๆ

4. การจัดกลุ่มข้อร้องเรียน เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ข้อร้องเรียนที่มีความรุนแรง ข้อร้องเรียนในข้อนี้รุนแรงมากซึ่งลูกค้าไม่พอใจในการรับบริการและอาจถึงขั้นเลิกใช้บริการได้

กลุ่มที่ 2 ข้อร้องเรียนที่มีความถี่สูง ข้อร้องเรียนในข้อนี้ลูกค้าจำนวนมากจะได้รับผลกระทบ

กลุ่มที่ 3 ข้อร้องเรียนที่มีความรุนแรงและมีความถี่สูง

กลุ่มที่ 4 ข้อร้องเรียนอื่น ๆ อาจเป็นข้อเรียกร้องเล็ก ๆ น้อย ซึ่งอาจเกิดจากความไม่พอใจส่วนตัว

5. ประเภทข้อร้องเรียนของกรมแพทยทหารเรือ

รหัส	ประเภทข้อร้องเรียน	หัวข้อย่อย	หมายเหตุ
001 NMD	ด้านบุคลากร		ร้องเรียนผ่านกรมแพทยทหารเรือ
002 NMD	ด้านการบริการ		ร้องเรียนผ่านกรมแพทยทหารเรือ
003 NMD	ด้านทุจริต		ร้องเรียนผ่านกรมแพทยทหารเรือ
004 NMD	ด้านสิทธิกำลังพล		ร้องเรียนผ่านกรมแพทยทหารเรือ
005 NMD	ด้านอื่นๆ		ร้องเรียนผ่านกรมแพทยทหารเรือ
101 HOSP	ด้านงานการแพทย์ทางคลินิก (Clinical)		ร้องเรียนผ่านหน่วย ระดับ รพ.
102 HOSP	ด้านงานบริการการแพทย์ ทั่วไป	102A HOSP ด้านพฤติกรรมบริการ	ร้องเรียนผ่านหน่วย ระดับ รพ.
		102B HOSP ด้านระบบบริการ	ร้องเรียนผ่านหน่วย ระดับ รพ.

รหัส	ประเภทข้อร้องเรียน	หัวข้อย่อย	หมายเหตุ
	(Non-Clinical)	102C HOSP ด้านสถานที่ เครื่องมือ สิ่งแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวก	ร้องเรียนผ่านหน่วย ระดับ รพ.
		102D HOSP ด้านการเงิน/ เอกสาร	ร้องเรียนผ่านหน่วย ระดับ รพ.
		102E HOSP ด้านสิทธิผู้ป่วย	ร้องเรียนผ่านหน่วย ระดับ รพ.
		102F HOSP ด้านทั่วไปอื่นๆ	ร้องเรียนผ่านหน่วย ระดับ รพ.

6. ระดับความรุนแรง หมายถึง เกณฑ์การประเมินระดับความรุนแรงของอุบัติการณ์ข้อคิดเห็นผู้รับบริการดังนี้

หน่วยระดับโรงพยาบาล

การแบ่งระดับความรุนแรงตามระดับของผลกระทบ ในงานบริการการแพทย์ทั่วไป (Non-Clinical Risk) ของ โรงพยาบาล

ความรุนแรง	ระดับผลกระทบ
รุนแรงน้อย	1.ไม่ทำให้สูญเสียทรัพย์สิน ผลกระทบต่องานน้อย ไม่มีผลกระทบต่อบุคคล
รุนแรงน้อย	2.สูญเสียทรัพย์สิน $\leq 10,000$ บาท/ กระทบต่องาน < 3 วัน/ บุคคล 1-2 คน
รุนแรงปานกลาง	3.สูญเสียทรัพย์สิน 10,001-50,000/กระทบต่องาน 3-15 วัน/บุคคล 3-15 คน
รุนแรงมาก	4. สูญเสียทรัพย์สิน 50,001-250,000/กระทบต่องาน >15 วัน/บุคคล 16-50 คน
รุนแรงสูงสุด	5.สูญเสียทรัพย์สิน >250,000/กระทบต่อระบบงานหลายหน่วย/ถูกฟ้องร้องออก สื่อ/มีผลต่อชื่อเสียงโรงพยาบาล

การแบ่งระดับความรุนแรงตามระดับของผลกระทบ ในงานการแพทย์ทางคลินิก (Clinical Risk) ของ
โรงพยาบาล

ความรุนแรง	ระดับผลกระทบ
รุนแรงน้อย	A เหตุการณ์ซึ่งมีโอกาสให้เกิดความคลาดเคลื่อน
	B เกิดความคลาดเคลื่อนแต่ยังไม่ถึงตัวผู้ป่วย
รุนแรงปานกลาง	C เกิดความคลาดเคลื่อนกับผู้ป่วย แต่ไม่ทำให้ผู้ป่วยเกิดอันตราย
	D เกิดความคลาดเคลื่อนกับผู้ป่วย ต้องเฝ้าระวังว่าไม่เกิดอันตราย
รุนแรงมาก	E เกิดความคลาดเคลื่อนกับผู้ป่วย เกิดอันตรายชั่วคราว ต้องบำบัดรักษา
	F เกิดความคลาดเคลื่อนกับผู้ป่วย ต้องอยู่ รพ./นอน รพ.นานขึ้น
รุนแรงสูงสุด	G เกิดความคลาดเคลื่อนกับผู้ป่วย ส่งผลให้เกิดอันตรายถาวร
	H เกิดความคลาดเคลื่อนกับผู้ป่วย ส่งผลให้ต้องทำการช่วยชีวิต
	I เกิดความคลาดเคลื่อนกับผู้ป่วย เป็นสาเหตุของการเสียชีวิต

7. ระดับความรวดเร็วในการตอบสนอง ข้อคิดเห็นผู้รับบริการหมายถึงเกณฑ์การประเมินระดับความรวดเร็วในการตอบสนองโดยดูจากระดับความรุนแรงของอุปการณ์ข้อคิดเห็นผู้รับบริการดังนี้

ระดับความรุนแรง	ความรุนแรง	หัวข้อย่อย	คำอธิบายเพิ่มเติม	ความรวดเร็วในการตอบสนองข้อคิดเห็นผู้รับบริการ
1	รุนแรงน้อย (ไม่เกิดผลกระทบ)	A	ผู้ร้องเรียน ไม่ได้รับความเดือดร้อน ต้องการให้ข้อคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ/ชมเชย	ภายใน 1 วัน (ระดับ พร.) 30 วัน (ระดับ รพ.)
	รุนแรงน้อย (ไม่เกิดผลกระทบ)	B	ผู้ร้องเรียน ไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ไม่พึงพอใจ ต้องการสอบถาม/ พุดคุย/ ร้องขอข้อมูล พุดคุยแก้ไขในหน่วยได้	ภายใน 1 วัน
	รุนแรงน้อย (ผลกระทบน้อย)	C	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน เกิดผลกระทบน้อย ต้องการสอบถาม/ พุดคุย/ ร้องขอข้อมูล ควรพุดคุยทำความเข้าใจ พุดคุยแก้ไขในหน่วยได้	ภายใน 1 วัน
2	รุนแรงปานกลาง (ผลกระทบปานกลาง)	A	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน เกิดผลกระทบ มีโอกาสร้อง ดำเนินคดี หน่วยเสื่อมเสียชื่อเสียง ต้องเจรจาไกล่เกลี่ย เพื่อปกป้องชื่อเสียง	ภายใน 7 วัน (ระดับ พร.) 7-15 วัน (ระดับ รพ.)
3	รุนแรงมาก	A	ผู้ร้องเรียนได้รับ ผลกระทบต่อชีวิต ได้รับบาดเจ็บ เสียชีวิต/พิการถาวร/กระทบต่อความมั่นคงในการดำเนินชีวิตปัจจุบัน	ภายใน 7 วัน โดยมีการบริหารจัดการ ทันที
	รุนแรงมาก สูงสุด	B	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน เกิดผลกระทบ และเกิดการ ฟ้องร้อง/ เป็นคดีความ	ภายใน 1 วัน โดยมีการบริหารจัดการ ทันที

4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

A. การบริหารจัดการข้อร้องเรียนในระดับกรมแพทยทหารเรือ

4.1 แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นผู้รับบริการ โดยมีหน้าที่ในการควบคุม กำกับ ติดตามดูแล บริหารจัดการข้อคิดเห็นผู้รับบริการที่เกี่ยวกับกรมแพทยทหารเรือ ตลอดจนพิจารณา ข้อคิดเห็น

4.2 จัดช่องทางารับข้อคิดเห็นจากผู้รับบริการผ่านหลายช่องทาง อาทิ ผู้รับข้อคิดเห็น หนังสือจดหมาย โทรศัพท์ โทรสาร E-mail Website รวมทั้งที่มายื่นข้อคิดเห็นด้วยตนเอง

4.3 การรับข้อคิดเห็นจากช่องทางที่กำหนด ดังนี้

4.3.1 ตู้รับแบบแสดงความคิดเห็น ข้อร้องเรียน ตั้งอยู่บริเวณหน้าห้องรับ-ส่งหนังสือข้ามแผนกธุรการ อาคาร บก.พร.ชั้น 1

4.3.2 จดหมายร้องเรียนทางไปรษณีย์ หน่วยรับแผนกธุรการ พร. อาคาร บก.พร.ชั้น 1 บุคโคล ธนบุรี กทม.10600

4.3.3 โทรศัพท์ หมายเลข 02 4752606 โทรสาร 02 4752593

4.3.4 ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ กองกำลังพล พร. อาคาร บก.พร.ชั้น 2

4.3.5 E-mail : nmd 52606 @ gmail.com

4.3.6 Website กรมแพทยทหารเรือ : WWW.nmd.go.th (ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์)

4.3.7 หนังสือราชการตามสายงาน

4.3.8 ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนรัฐบาล 1111

4.4 การรับข้อคิดเห็น ณ กรมแพทยทหารเรือ

4.4.1 การรับข้อคิดเห็นผ่านช่องทางใด ๆ ให้ลงทะเบียนรับ

4.4.2 หน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย ให้ดำเนินการจัดการข้อคิดเห็นที่ลงทะเบียนรับเรียบร้อยแล้ว ตามระดับความรุนแรงโดยข้อคิดเห็นเกี่ยวกับหน่วยงานในสังกัดให้จัดทำเอกสารเสนอประธานคณะกรรมการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณา เพื่อแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบและดำเนินการ รวมทั้งต้องส่ง รายงานผลให้กรมแพทยทหารเรือทราบภายใน 15 วันทำการ

4.4.3 หน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบ ที่มีหน้าที่กำกับ ติดตามการดำเนินการจัดการข้อคิดเห็นอยู่ ขั้นตอนใดต้องสื่อสารการตัดสินใจแจ้งผู้ให้ข้อคิดเห็นทราบสถานะของการดำเนินการ

4.4.4 การปิดข้อคิดเห็น เมื่อดำเนินการเสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว โดยการแจ้งผลการดำเนินการต่อผู้ให้ข้อคิดเห็น และรายงานประธานคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นทราบ และกรมแพทยทหารเรือทราบ ภายใน 15 วันทำการ

4.5 กรมแพทยทหารเรือกรณีโรงพยาบาลได้รับข้อคิดเห็น

4.5.1 กรณีได้รับข้อคิดเห็นตามระดับความรุนแรง กรมแพทยทหารเรือ เมื่อโรงพยาบาล พิจารณาดำเนินการแก้ไขตามกระบวนการของหน่วยงานเรียบร้อยแล้วให้รายงานผลการดำเนินการต่อ กพ.ทร. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4.6 กรณีที่ได้รับข้อคิดเห็นผ่านช่องทางอื่น ๆ ของหน่วยงาน เมื่อดำเนินการตอบสนองข้อคิดเห็นและปิดข้อคิดเห็นเรียบร้อยแล้ว จัดส่งสรุปรายงานข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวมของหน่วยงานเสนอกรมแพทยทหารเรือทราบทุกไตรมาส

4.7 กรณีบัตรสนเท่ห์ หรือ ข้อร้องเรียนที่ไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ ไม่นับเข้าแบบฟอร์ม แต่ให้ส่งให้คณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นใช้เป็นข้อมูลนำเข้าสำหรับพิจารณาต่อ

4.8 หน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย ดำเนินการรวบรวมข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของหน่วยงานในสังกัดกรมแพทยทหารเรือ

B. การบริหารจัดการข้อร้องเรียนในระดับหน่วยบริการทางการแพทย์ ของ พร. (รพ.)

B.1 ทุกโรงพยาบาลระดับตติยภูมิ ทติยภูมิ จัดให้มีระบบบริหารจัดการข้อร้องเรียนในโรงพยาบาลของตนเอง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการบริหารจัดการ และ Feed back

B.2 แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อคิดเห็นผู้รับบริการ โดยมีหน้าที่ในการควบคุม กำกับ ติดตามดูแลบริหารจัดการข้อคิดเห็นผู้รับบริการที่เกี่ยวกับกรมแพทยทหารเรือ ตลอดจนพิจารณา ข้อคิดเห็น

B.3 จัดช่องทางการรับข้อคิดเห็นจากผู้รับบริการผ่านหลายช่องทาง อาทิ ผู้รับข้อคิดเห็น หนังสือจดหมาย โทรศัพท์ โทรสาร E-mail Website รวมทั้งที่มายื่นข้อคิดเห็นด้วยตนเอง

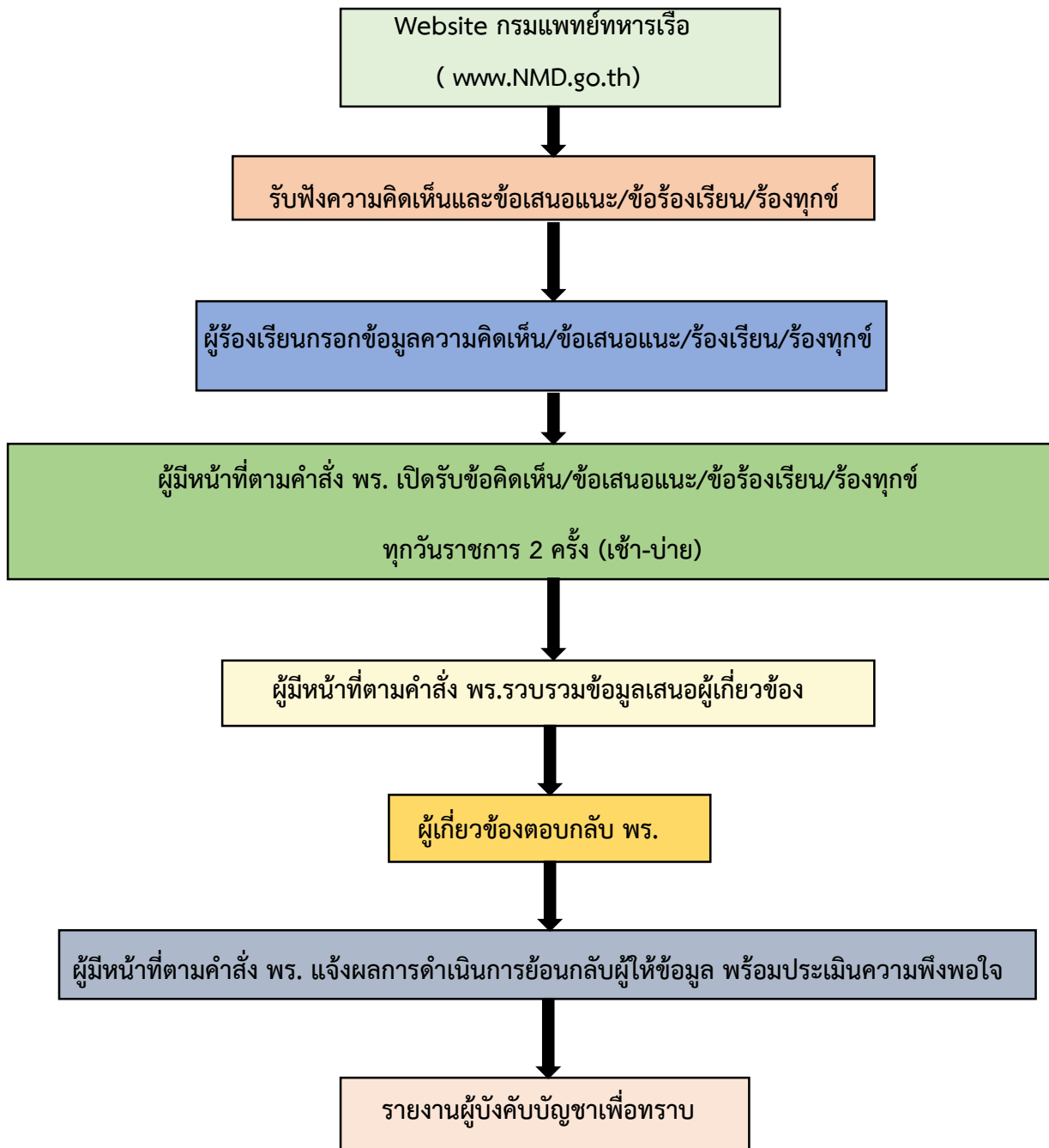
B.4 การรับข้อคิดเห็นจากช่องทางที่กำหนด

ลำดับ	โรงพยาบาล	เบอร์โทร	Website
1.	รพ.สมเด็จพระปิ่นเกล้า พร.	02-4600000 ต่อ 41547 . ในเวลาราชการ ศูนย์สันติวิธี ประชาสัมพันธ์ . นอกเวลาราชการแจ้งศูนย์ โทรศัพท์ แจ้งผู้ตรวจการนอกเวลา เวิร์ก ไกล์เกลี่ยประจำวัน	WWW.Pinklao.go.th/Contact.php Email: info @ pinklao.go.th
2.	รพ.สมเด็จพระนางเจ้า สิริกิติ์ พร.	038-933971 . ในเวลาราชการ แผนกลูกค้าสัมพันธ์ 038-933900 . นอกเวลาราชการ เบอร์กลาง รพ. ต่อผู้ตรวจการ หรือศูนย์รับข้อร้องเรียน	WWW.Srkhospital.com/crm.php Email : crm @ srkhospital.com
3.	รพ.อภากรฯ	73080 ประชาสัมพันธ์ 038-437171 038-308080 ศูนย์รับข้อร้องเรียน ปิดเวลา 2000 น.	WWW 2. nmd.go.th/abkhosp/website/ Email : apkhospital @ gmail.com FB : WWW. Facbook.com/abkhospital
4.	รพ.ทร.กรุงเทพ	ตึกผู้ป่วยราชพลฤกษ์ (ตึกบำบัด) 02-4752447 ตลอด 24 ชม. นายทหารเวร 086-0677791	WWW 2.nmd.go.th/bnh/ Email ; bnh 2557 @ gmail.com

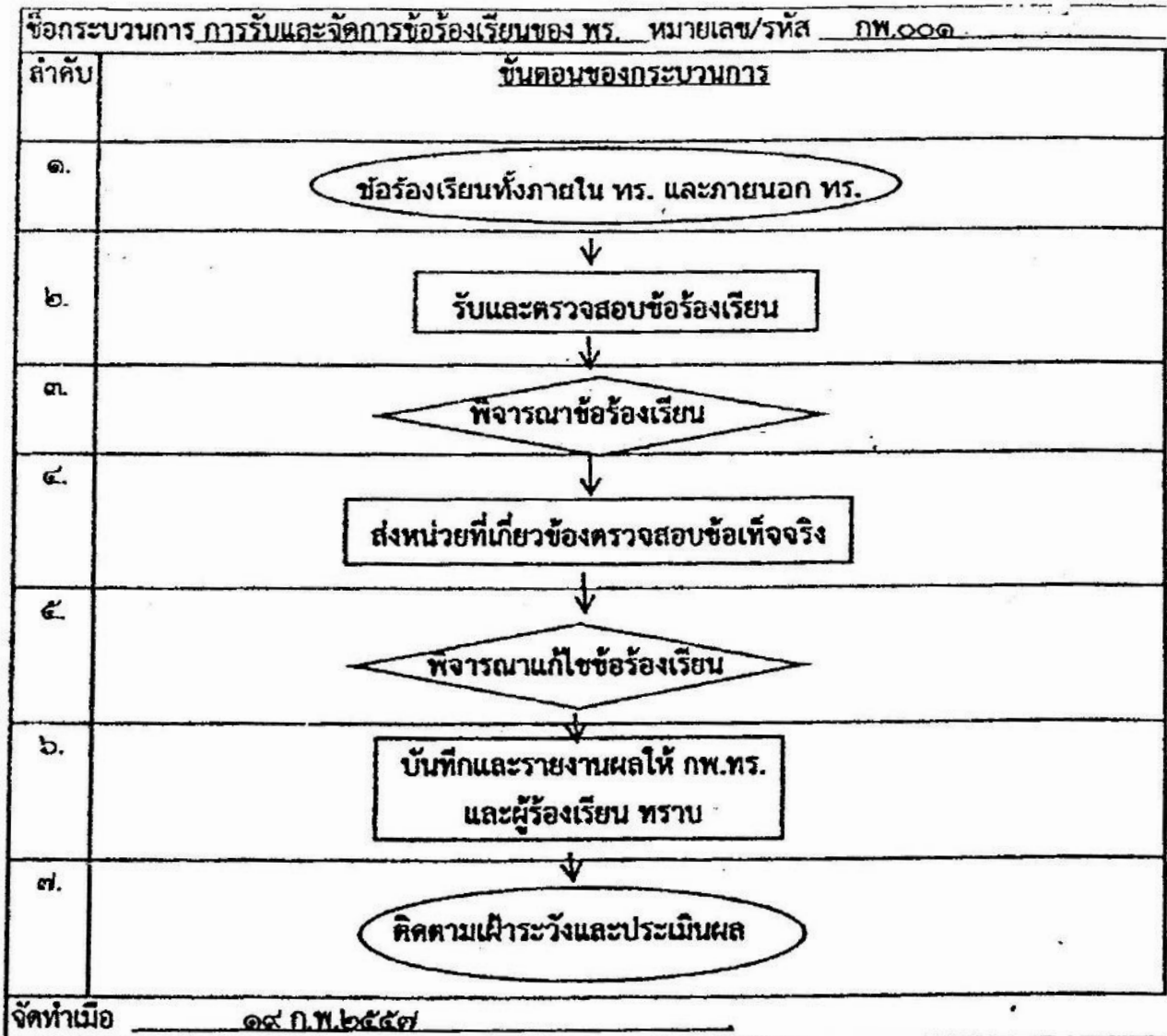
5. ขั้นตอนการดำเนินงาน (Flowchart)

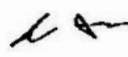
5.1 ช่องทางการรับฟังข้อร้องเรียนทาง Website

A. ระดับกรมแพทย์ทหารเรือ

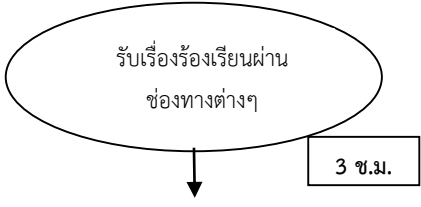

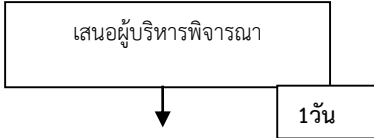
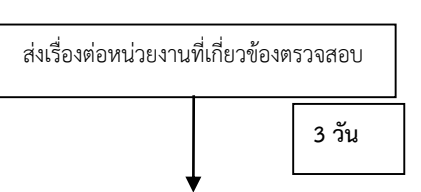
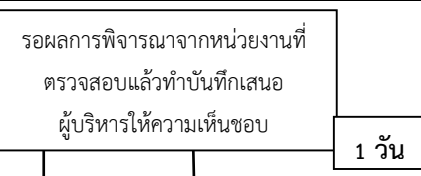
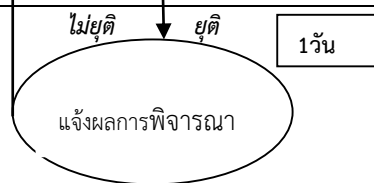


5.2 กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นผู้รับบริการ



ตรวจถูกต้อง
 น.อ. 
 ทก.กพ.ทร.
 ๑๖ ก.พ.๕๗

ชื่อกระบวนการ การจัดการข้อร้องเรียน รพ.สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระ.

ลำดับที่	ผังกระบวนการ/ ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1		ผู้ร้องเรียนมาติดต่อตามช่องทางต่างๆหรือหน่วยงานส่งเรื่องร้องเรียนมายังแผนกลูกค้าสัมพันธ์ รับเรื่อง/ข้อมูล ลงทะเบียนและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้	-แผนกลูกค้าสัมพันธ์	หนังสือร้องเรียน/หนังสือจากหน่วยงานที่แจ้งเรื่องมาที่แผนกลูกค้าสัมพันธ์
2		เสนอหัวหน้าลูกค้าสัมพันธ์พิจารณา พร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูล และมอบหมายเรื่องให้หน่วยที่เกี่ยวข้องดำเนินการ	-หัวหน้าลูกค้าสัมพันธ์	หนังสือร้องเรียน/หนังสือจากหน่วยงานที่แจ้งเรื่องมาที่แผนกลูกค้าสัมพันธ์
3		ทำบันทึกเสนอผู้บริหาร พร้อมทั้งหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง	-หัวหน้าลูกค้าสัมพันธ์ -หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	บันทึกข้อร้องเรียนเสนอผู้บริหารทราบ
4		หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับเรื่องร้องเรียนตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่	-หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง	หนังสือที่แจ้งให้หน่วยงานนั้นๆตรวจสอบข้อเท็จจริง
5		หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการ สรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบ	-หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง -แผนกลูกค้าสัมพันธ์	เอกสารต่างๆที่หน่วยงานที่รับผิดชอบส่งมาให้ผู้บริหารทราบผลการพิจารณา
6		ยุติเรื่องแจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน/หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียน แต่ถ้าไม่ยุติส่งตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม	-แผนกลูกค้าสัมพันธ์	หนังสือแจ้งผลการพิจารณา

