

## การจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management)

หน่วยงานได้กำหนดวิธีการจัดการข้อร้องเรียนจากลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็น 2 ประเภท คือ 1) ข้อร้องเรียนที่มีความเร่งด่วน ต้องมีการดำเนินการในการแก้ไขปรับปรุงโดยทันที และ 2) ข้อร้องเรียนรุนแรง ส่งผลกระทบต่อองค์กร สังคมและชุมชน ทั้งนี้ข้อร้องเรียนเกิดจากความผิดพลาด ความบกพร่องจากการให้บริการของหน่วยงาน จะมีกระบวนการและวิธีการในการจัดการข้อร้องเรียน และเพื่อให้ได้ข้อสรุปในการเป็นแนวปฏิบัติ เพื่อเสริมประสิทธิภาพการให้บริการของหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพต่อไป

### กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

