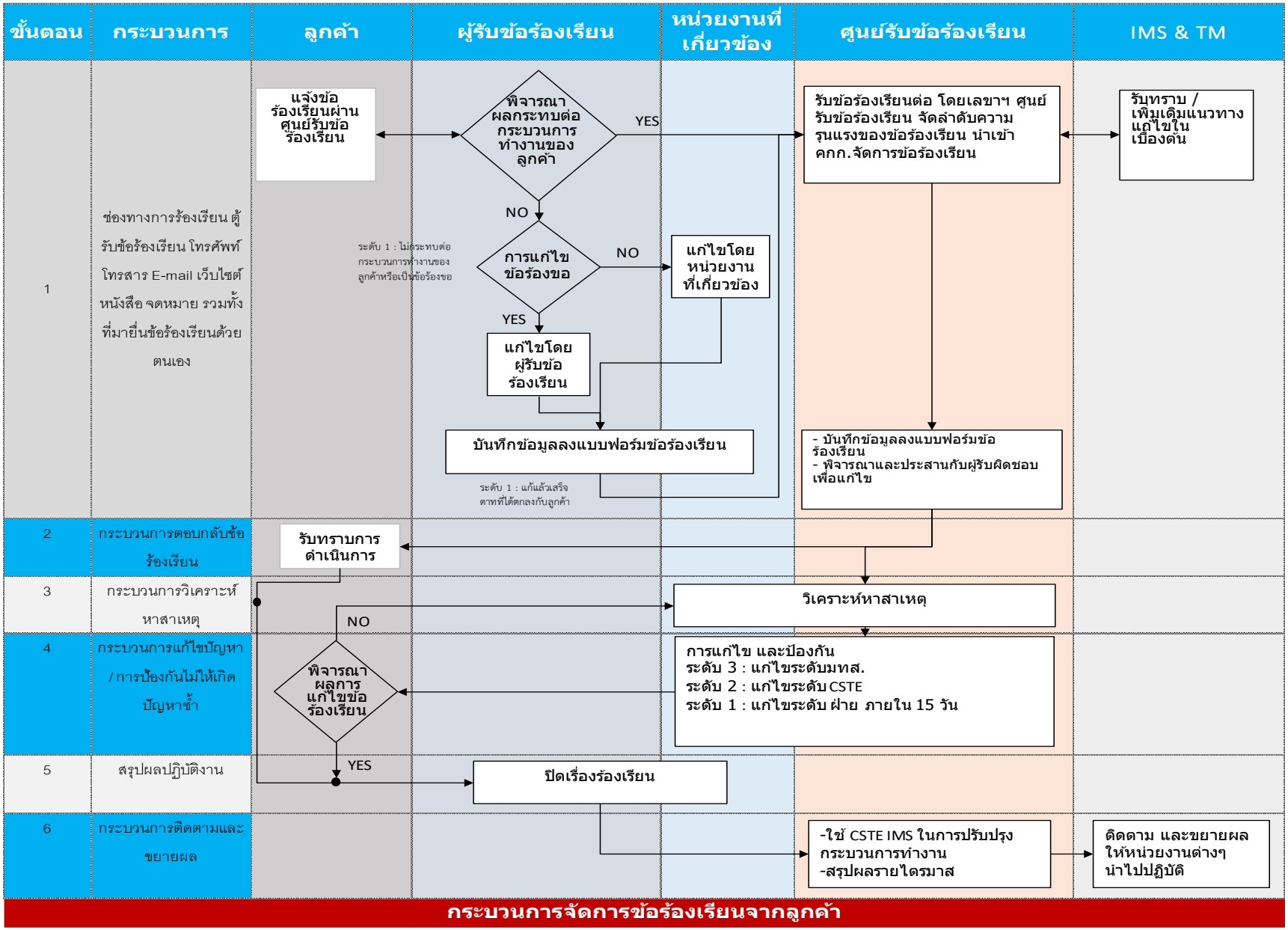
ขั้นตอน
กระบวนการ
ลูกค้า
ผู้รับข้อร้องเรียน
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ศูนย์รับข้อร้องเรียน
IMS & TM
1
ช่องทางการร้องเรียน ตู้รับข้อร้องเรียน โทรศัพท์ โทรสาร E-mail เว็บไซต์ หนังสือ จดหมาย รวมทั้งที่มายื่นข้อร้องเรียนด้วยตนเอง
แจ้งข้อร้องเรียนผ่านศูนย์รับข้อร้องเรียน
พิจารณาผลกระทบต่อกระบวนการทำงานของลูกค้า
YES
NO
ระดับ 1 : ไม่กระทบต่อกระบวนการทำงานของลูกค้าหรือเป็นข้อร้องขอ
การแก้ไขข้อร้องขอ
NO
แก้ไขโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
YES
แก้ไขโดยผู้รับข้อร้องเรียน
บันทึกข้อมูลลงแบบฟอร์มข้อร้องเรียน
ระดับ 1 : แก้แล้วเสร็จตามที่ได้ตกลงกับลูกค้า
รับข้อร้องเรียนต่อ โดยเลขาฯ ศูนย์รับข้อร้องเรียน จัดลำดับความรุนแรงของข้อร้องเรียน นำเข้า คกก.จัดการข้อร้องเรียน
รับทราบ / เพิ่มเติมแนวทางแก้ไขในเบื้องต้น
- บันทึกข้อมูลลงแบบฟอร์มข้อร้องเรียน
- พิจารณาและประสานกับผู้รับผิดชอบเพื่อแก้ไข
2
กระบวนการตอบกลับข้อร้องเรียน
รับทราบการดำเนินการ
3
กระบวนการวิเคราะห์หาสาเหตุ
วิเคราะห์หาสาเหตุ
NO
4
กระบวนการแก้ไขปัญหา / การป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ
พิจารณาผลการแก้ไขข้อร้องเรียน
การแก้ไข และป้องกัน
ระดับ 3 : แก้ไขระดับมทส.
ระดับ 2 : แก้ไขระดับ CSTE
ระดับ 1 : แก้ไขระดับ ฝ่าย ภายใน 15 วัน
5
สรุปผลปฏิบัติงาน
YES
ปิดเรื่องร้องเรียน
6
กระบวนการติดตามและขยายผล
-ใช้ CSTE IMS ในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน
-สรุปผลรายไตรมาส
ติดตาม และขยายผลให้หน่วยงานต่างๆ นำไปปฏิบัติ
กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนจากลูกค้า