

กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียน

Input

1. PWA Contact Center 1662
2. Website
3. Email
4. Line
5. Facebook
6. โทรศัพท์กปภ.สาขา/กปภ.เขต
7. ไปพบเจ้าหน้าที่
8. บันทึก / หนังสือ / จดหมาย
9. สื่อมวลชน
10. GCC1111
11. ศูนย์ดำรงธรรม

Process

1. รับเรื่องร้องเรียน → ตรวจสอบ/ค้นหาข้อมูล (กรณีข้อมูลไม่เพียงพอติดต่อผู้ร้อง/ผู้เกี่ยวข้อง) โดยผู้รับผิดชอบแต่ละช่องทาง (สสส./กปภ.สาขา)

2. จำแนกประเภทเรื่องร้องเรียน
 (1) ข้อร้องเรียน (การบริการตามภารกิจ กปภ.)
 (2) ติดตามเร่งรัดข้อร้องเรียนเดิม
 (3) ข้อสอบถามทั่วไป
 (4) ความคาดหวัง/เสนอแนะ/ชมเชย
 โดยผู้รับผิดชอบแต่ละช่องทาง (สสส./กปภ.สาขา)

3. กรณีเป็นข้อสอบถามทั่วไป/ติดตาม/ข้อเสนอแนะ

3.1 บันทึกจำนวนนับ → ประเมินและแก้ไขเบื้องต้น → แจ้งผู้ร้องและปิดงานทันที โดยผู้รับผิดชอบแต่ละช่องทาง (สสส./กปภ.สาขา)

4. กรณีเป็นการร้องเรียนของคู่แข่ง/เจ้าหน้าที่/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

4.1 บันทึกจำนวนนับ → ประเมินและแก้ไขเบื้องต้น → แจ้งผู้ร้องและปิดงานทันที → ส่งต่อ สผว./ศปท.กปภ. โดยผู้รับผิดชอบแต่ละช่องทาง (สสส./กปภ.สาขา)

5. กรณีเป็นข้อร้องเรียน

5.1 บันทึกจำนวนนับและกำหนดเวลา SLA (เวลาเริ่มต้น-เวลาสิ้นสุด) ลงในระบบทันที โดยผู้รับผิดชอบแต่ละช่องทาง (สสส./กปภ.สาขา)

5.2 ลงพื้นที่หน้างานแก้ไขปัญหาโดยมีสเตอร์ประจำ/ผู้เกี่ยวข้อง

กรณีถูกละเมิด/ไม่ได้รับความเป็นธรรม

4.2 ส่งต่อ สผว. ดำเนินการตามขั้นตอน

กรณีพบเห็นการทุจริต

4.3 ส่งต่อ ศปท.กปภ. ดำเนินการตามขั้นตอน

4.4 แจ้งผลการดำเนินงานให้คู่แข่ง/เจ้าหน้าที่/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบ โดย สผว. และ ศปท.กปภ.

5.3 •ติดตามผลการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน SLA โดยแจ้งเตือนผ่านระบบข้อมูลร้องเรียน (ก่อนครบกำหนด SLA 8 ชั่วโมง)
 •ควบคุมโดย ผจก.กปภ.สาขา ผอ.กปภ.ช 1-10 → รปภ.1 - 5

5.4 แจ้งผลการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องทราบโดย กปภ.สาขา/สสส.

5.5 •บันทึกผลการดำเนินงาน/การแก้ไขปัญหาลงในระบบทันที โดยผู้รับผิดชอบแต่ละช่องทาง (สสส./กปภ.สาขา)
 •ปิดข้อร้องเรียน

Output

รายงานจำนวนข้อร้องเรียนแบ่งตามประเภทข้อร้องเรียนและ SLA

รายงานข้อร้องเรียนที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ

