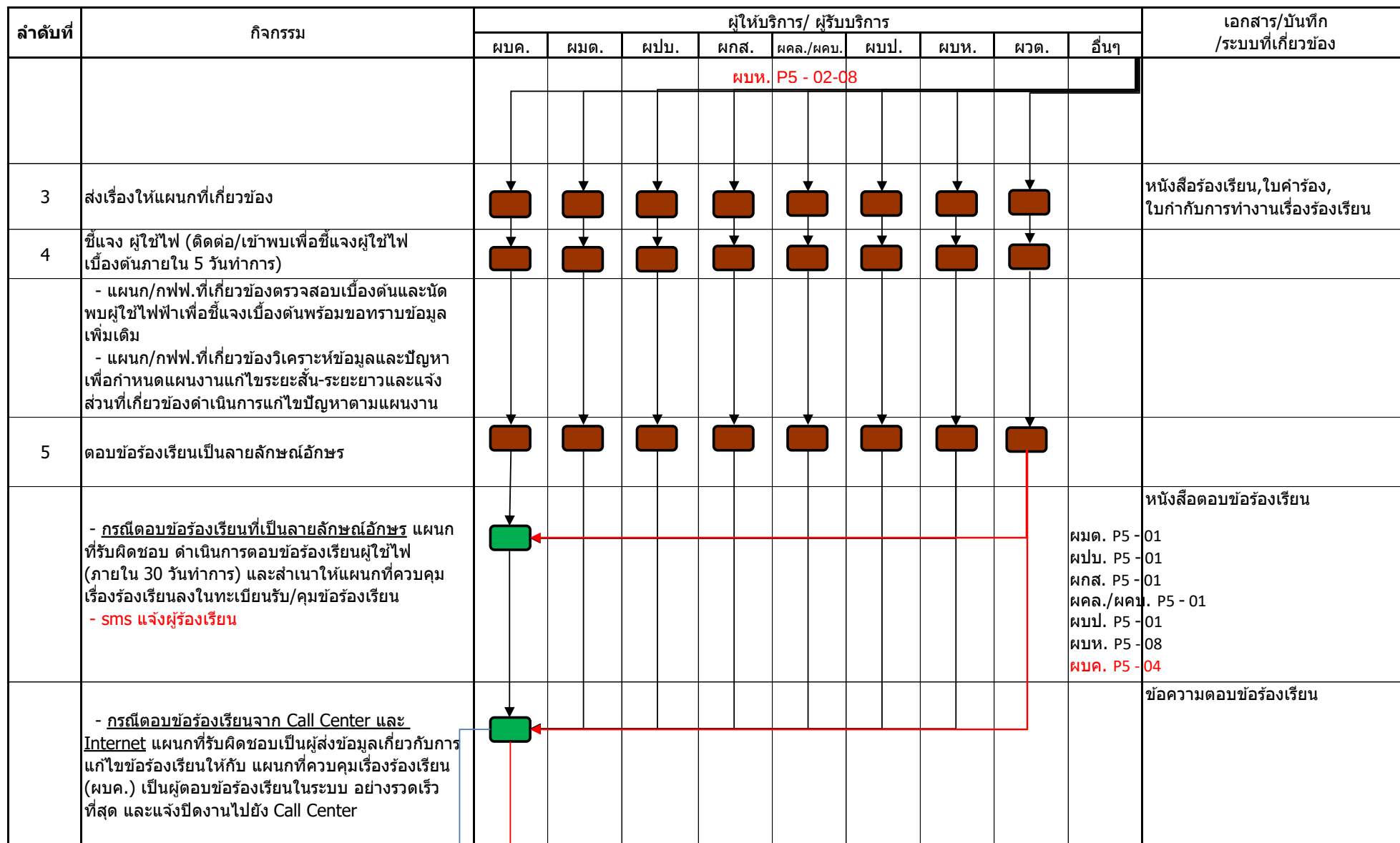


5. สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน (Work Flow Chart) กระบวนการงานตอบข้อร้องเรียน

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมด.	ผปป.	ผกส.	ผคค./ผคบ.	ผบป.	ผบห.	ผวด.	อื่นๆ	
1	รับเรื่องร้องเรียน										เรื่องร้องเรียน
	กรณีที่ 1 รับแจ้งข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ที่สำนักงาน หรือจาก Call Center , Internet. สื่อประเภทต่างๆ - ส่ง sms ภายใน 15 นาที หลังรับเรื่อง										
	กรณี 7 แผนก	Start									หนังสือร้องเรียน
	กรณี 8 แผนก								Start		
	กรณีที่ 2 ผู้ใช้ไฟเขียนหนังสือร้องเรียนเป็นลายลักษณ์ อักษร - ส่ง sms ภายใน 15 นาที หลังรับเรื่อง		ผบค. P5 - 01					Start	ผวด. P5 - 01		- ศูนย์ดำรงธรรม มท. (1567) - ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มท. - สื่อสังคมออนไลน์ สื่อมวลชน - ระบบ CPN e-one portal - ตู้ ปณ.150 ปณจ.หลักสี่
2	พิจารณาความเกี่ยวข้อง - จำแนกประเภทเรื่องเข้า /ร้องขอ/เสนอแนะ/ชมเชย - ผบห. ลงเลขที่รับ และนำเสนอ ผกค./ผู้ปฏิบัติงาน แทน พิจารณาสั่งการ - สำเนาแจ้ง ผบค. เพื่อดำเนินการ		ผบห. P5 - 01								ระบบสารบรรณ
	กรณีเรื่องสำคัญเร่งด่วน ผกค.มอบหมายให้ ผู้รับผิดชอบ - ส่งเรื่องเข้าคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน - รายงาน ผวก. ทราบ กำหนดมาตรฐานแก้ไขภายใน 3 วัน - ชี้แจงผู้ร้องเรียน - ชี้แจง/จัดแถลงข่าวสื่อมวลชน - บันทึกเรื่องร้องเรียนเข้าฐานข้อมูลสารสนเทศการ จัดการข้อร้องเรียน (e-One Portal)		ผบค. P5 - 03								เป็นไปตามคณะกรรมการจัดการข้อ ร้องเรียน

5. สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน (Work Flow Chart) กระบวนการงานตอบข้อร้องเรียน



5. สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน (Work Flow Chart) กระบวนการงานตอบข้อร้องเรียน

[illegible]