

กระบวนการจัดการ

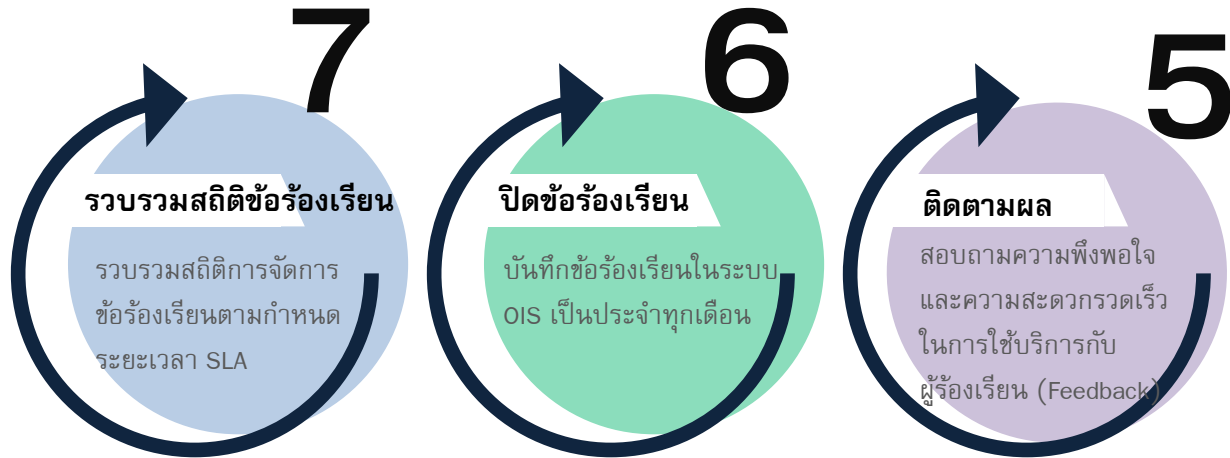
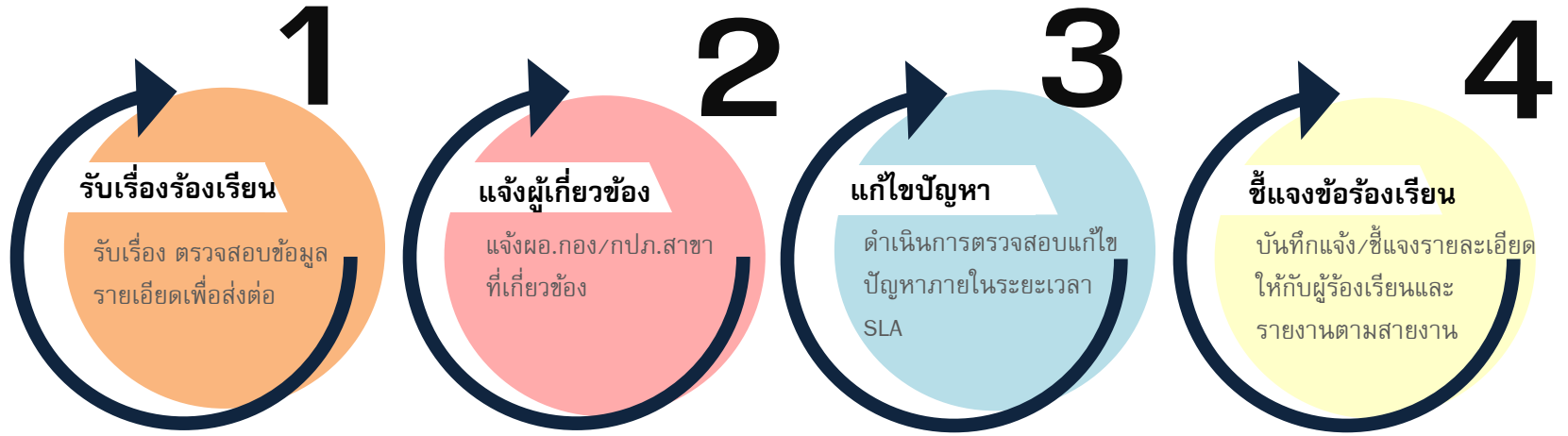
# ข้อร้องเรียน

กปภ.ช.9

จัดการอย่างไร ?



# กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน



# กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน



## Step 01

### รับเรื่องร้องเรียน

ระยะเวลา : ทุกวัน

ผู้รับผิดชอบ : งานลูกค้าสัมพันธ์



## Step 02

### แจ้งผ.กอง/กปภ.สาขา/ ผู้เกี่ยวข้อง

ระยะเวลา : หลังจากรับเรื่องร้องเรียน

ผู้รับผิดชอบ : งานลูกค้าสัมพันธ์



## Step 03

### แก้ไขปัญหา

ระยะเวลา : ทุกวัน

งานลูกค้าสัมพันธ์

และกปภ.สาขา



## Step 05

### ติดตามผลการแก้ปัญหา(สอบถามความพึงพอใจ)

ระยะเวลา : ทุกวัน

ผู้รับผิดชอบ : งานลูกค้าสัมพันธ์และกปภ.สาขา



## Step 06

### ปิดข้อร้องเรียน

ระยะเวลา : หลังดำเนินการแก้ไข

ผู้รับผิดชอบ : งานลูกค้าสัมพันธ์และกปภ.สาขา



## Step 04

### ชี้แจงข้อร้องเรียน (ให้กับผู้ร้องเรียน)

ระยะเวลา : หลังดำเนินการแก้ไข

ผู้รับผิดชอบ : งานลูกค้าสัมพันธ์ และกปภ.สาขา



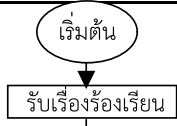
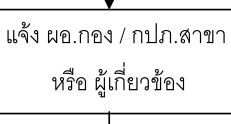
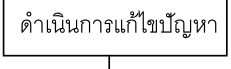
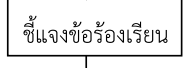
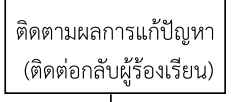
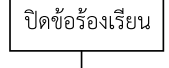
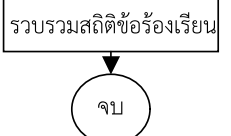
## Step 07

### รวบรวมสถิติข้อร้องเรียน

ระยะเวลา : ทุกเดือน/ทุกไตรมาส

ผู้รับผิดชอบ : งานลูกค้าสัมพันธ์

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน กปภ.ข.๙

ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน/Control Point (CP)	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
	ทุกวัน	งานลูกค้าสัมพันธ์ รับเรื่องร้องเรียน / ตรวจสอบข้อมูล รายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน เพื่อบันทึกและส่งต่อ ผอ.กอง และ กปภ.สาขา ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ดำเนินการและชี้แจงข้อร้องเรียน โดยรายงานผลตามสายงาน	งานลูกค้าสัมพันธ์	ใบรับแจ้งเรื่องร้องเรียน กปภ.ข.๙
	หลังจากรับเรื่องร้องเรียน	บันทึกข้อร้องเรียน ข้อมูล ปัญหา เพื่อดำเนินการแจ้ง ผอ.กอง หรือ กปภ.สาขา ที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาต่อไป	งานลูกค้าสัมพันธ์	ใบรับแจ้งเรื่องร้องเรียน กปภ.ข.๙
	ทุกวัน	งานลูกค้าสัมพันธ์ และ กปภ.สาขา ดำเนินการตรวจสอบแก้ไข ปัญหาภายในระยะเวลาที่กำหนด SLA	งานลูกค้าสัมพันธ์ / กปภ.สาขา	คู่มือมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน กปภ.
	หลังดำเนินการแก้ไข	งานลูกค้าสัมพันธ์ / กปภ.สาขา รายงานผลการดำเนินการแก้ไข โดยทำบันทึกแจ้ง หรือ ชี้แจงรายละเอียดให้กับผู้ร้องเรียน และ รายงานตามสายงาน	งานลูกค้าสัมพันธ์ / กปภ.สาขา	บันทึกชี้แจงข้อร้องเรียน
	ทุกวัน	งานลูกค้าสัมพันธ์ติดตามผลการแก้ไขข้อร้องเรียน โดยติดต่อสอบถามความพึงพอใจ ความสะดวกรวดเร็ว ในการใช้บริการ กับผู้ร้องเรียน (Feedback)	งานลูกค้าสัมพันธ์ / กปภ.สาขา	รายงานข้อมูลป้อนกลับลูกค้า
	หลังดำเนินการแก้ไขเรียบร้อย	งานลูกค้าสัมพันธ์ และ กปภ.สาขาที่เกี่ยวข้อง บันทึกข้อร้องเรียน ในระบบ OIS ประจำเดือน	งานลูกค้าสัมพันธ์ / กปภ.สาขา	ระบบ OIS ด้านการร้องเรียน
	ทุกเดือน / ทุกไตรมาส	งานลูกค้าสัมพันธ์ รวบรวมสถิติการจัดการข้อร้องเรียนตามข้อกำหนดระยะเวลา SLA ของ กปภ.เขต และ สาขา ประจำเดือน และ ไตรมาส	งานลูกค้าสัมพันธ์	รายงานสถิติและการจัดการข้อร้องเรียน