



แผนผังกระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

ขั้นตอนการทำงาน	ลูกค้า/ผู้ร้องเรียน	ผู้รับเรื่องร้องเรียน (ฝาก./ส่วนงาน/สาขา)	ฝาก.	ส่วนงานเจ้าของเรื่อง	คู่ค้า/ผู้ความร่วมมือ/ผู้ส่งมอบ	ระยะเวลาดำเนินการ
1. รับเรื่องร้องเรียน	ร้องเรียนผ่านช่องทาง VOC	บันทึกเรื่อง ลงระบบ VOC				ภายใน 1 วัน
2. วิเคราะห์/จำแนก/จัดลำดับความสำคัญ	ผู้ร้องเรียนติดตามสถานะเรื่องร้องเรียน	<ul style="list-style-type: none"> ตรวจสอบ/วิเคราะห์ จำแนกเรื่อง จัดลำดับความสำคัญเร่งด่วน กำหนดการได้	No	รับเรื่อง	รับเรื่อง	ภายใน 1 วัน
3. ดำเนินการและสื่อสารไปยังลูกค้า/ผู้ร้องเรียน	รับทราบผลการแก้ไข	ดำเนินการแก้ไขตามแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน <ul style="list-style-type: none"> ยุติเรื่องในระบบ แจ้งผู้ร้องเรียน 	Yes	ดำเนินการแก้ไขตามแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน	ดำเนินการแก้ไขตามแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนกับคู่ค้า ผู้ความร่วมมือ	<ul style="list-style-type: none"> ส่วนงานรับเรื่องดำเนินการเอง ภายใน 3 - 4 วัน รับเรื่องจากส่วนงานภายนอกดำเนินการดำเนินการภายใน 5-7 วัน เรื่องประสานส่วนงานภายนอก/คู่ค้าดำเนินการภายใน 10-14 วัน เรื่องเข้าสู่กระบวนการสอบสวนต่างๆ ดำเนินการภายใน 30 วัน
4. ติดตามผลการแก้ไขข้อร้องเรียน	รับทราบผลการแก้ไข		Yes	<ul style="list-style-type: none"> ดำเนินการแก้ไข/ติดตามคู่ค้า ผู้ความร่วมมือ ยุติเรื่องในระบบ แจ้งผู้ร้องเรียน 	ดำเนินการแก้ไข และแจ้งผลกลับ ส่วนงานเจ้าของเรื่อง	เกินกำหนด 14 วัน /ตามข้อตกลงกับคู่ค้า
5. ประเมินประสิทธิภาพการแก้ไขข้อร้องเรียน			<ul style="list-style-type: none"> ประเมินความพึงพอใจ บันทึกผลประเมิน/แจ้งส่วนงานเจ้าของเรื่องผ่านระบบ VOC ตรวจสอบผลการแก้ไขเพิ่มเติมกรณีผู้ร้องเรียนไม่พึงพอใจ 	<ul style="list-style-type: none"> รับทราบผลประเมินในระบบ VOC ดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมกรณีผลการประเมินครั้งที่ 1 ผู้ร้องเรียนไม่พึงพอใจ บันทึกผลการแก้ไขเพิ่มเติมในระบบ VOC 		3 วัน หลังยุติ
6. รายงาน/ทบทวน	<ul style="list-style-type: none"> การจัดทำรายงาน กระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน 		ประมวลผล วิเคราะห์และจัดทำรายงาน เสนอ <ul style="list-style-type: none"> คกก. CRM ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง 			รายเดือน/รายไตรมาส/รายปี