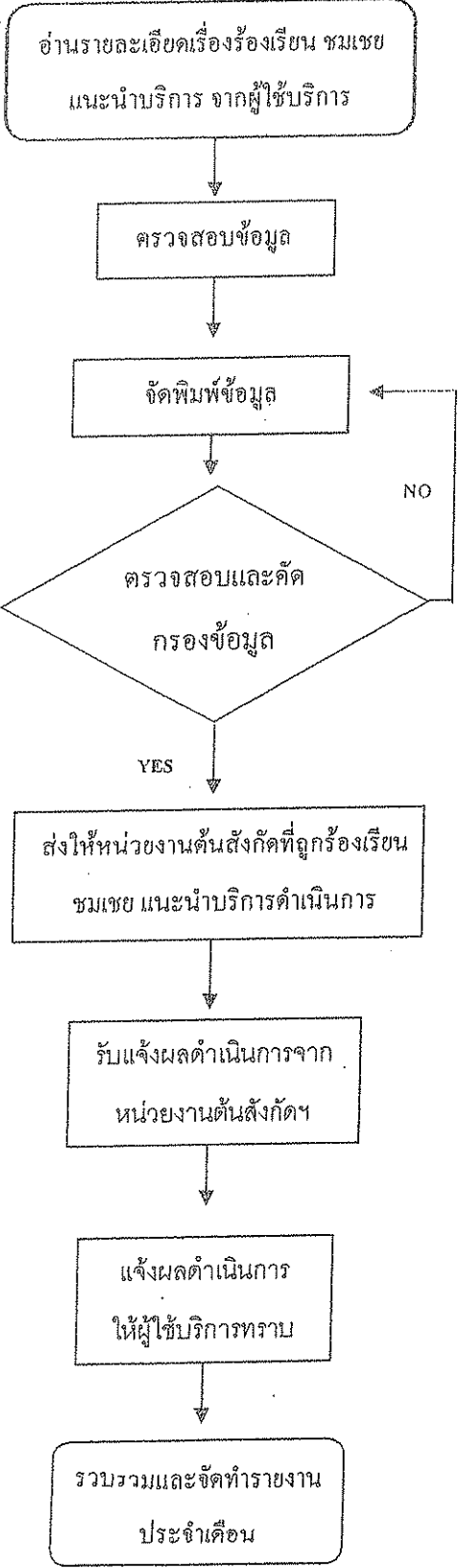


งานบริการประชาชนและผู้โดยสารสัมพันธ์
การรับเรื่องร้องเรียน ชมเชย แนะนำบริการ ผ่านทาง GCC 1111

คำอธิบาย	ขั้นตอน	แผนภาพทางเดินเอกสาร
<p>ขั้นตอนรับเรื่องร้องเรียน ชมเชย แนะนำบริการ ผ่าน GCC 1111</p> <p>1. เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 3-4 ตรวจสอบข้อมูลรายละเอียดที่จำเป็นเกี่ยวกับการร้องเรียน ชมเชย แนะนำบริการ จากผู้โดยสาร ดังนี้</p> <p>1.1. สายการบินที่ใช้บริการ</p> <p>1.2. หมายเลขขั้วรถ, หมายเลขทะเบียนรถ</p> <p>1.3. หมายเลขตัว (ราคาตัว หมวดตัว)</p> <p>1.4. ชื่อพนักงานขับรถ, พนักงานเก็บค่าโดยสาร (1.2- 1.4 อย่างใดอย่างหนึ่งก็ได้)</p> <p>1.5. วันที่ใช้บริการและสถานที่เกิดเหตุ</p> <p>2. เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 3-4 ตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล (กรณีมีข้อมูลไม่ครบถ้วนจะดำเนินการส่ง Mail หรือ โทรศัพท์สอบถามเพื่อขอรายละเอียดเพิ่มเติมจากผู้ใช้บริการ)</p> <p>3. จัดพิมพ์ข้อมูล เรื่องร้องเรียน ชมเชย แนะนำบริการ</p> <p>4. เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 3-4 พิมพ์ตอบรับเบื้องต้นว่า “องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพรับทราบเรื่องแล้ว และส่งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ หากผลดำเนินการแล้วเสร็จจะแจ้งให้ทราบต่อไป</p> <p>5. เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 3-4 ทำบันทึกออกเลขทะเบียนหนังสือส่งเรื่องร้องเรียน ชมเชย แนะนำบริการ นำเสนอผู้บังคับบัญชาตามสายงานลงนาม โดยเริ่มตั้งแต่ ห.บ.พ., ห.กป.ส., ข.ผอ.สผอ., ผอ.สผอ. และส่งหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ ผ่านทางระบบงานสารบรรณ</p> <p>6. รับแจ้งผลดำเนินการจากหน่วยงานต้นสังกัดฯ เช่น ลงโทษว่ากล่าวตักเตือน ประกาศชมเชย ปรับปรุงแก้ไข เป็นต้น</p> <p>7. เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 3-4 แจ้งผลดำเนินการกลับ GCC 1111 ผ่านทางระบบ Intertel</p> <p>8. รวบรวมและจัดทำรายงานประจำวัน</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>5</p> <p>6</p> <p>7</p> <p>8</p>	 <pre> graph TD A[อ่านรายละเอียดเรื่องร้องเรียน ชมเชย แนะนำบริการ จากผู้ให้บริการ] --> B[ตรวจสอบข้อมูล] B --> C[จัดพิมพ์ข้อมูล] C --> D{ตรวจสอบและคัด กรองข้อมูล} D -- NO --> C D -- YES --> E[ส่งให้หน่วยงานต้นสังกัดที่ถูกร้องเรียน ชมเชย แนะนำบริการดำเนินการ] E --> F[รับแจ้งผลดำเนินการจาก หน่วยงานต้นสังกัดฯ] F --> G[แจ้งผลดำเนินการ ให้ผู้ให้บริการทราบ] G --> H[รวบรวมและจัดทำรายงาน ประจำวัน] </pre>