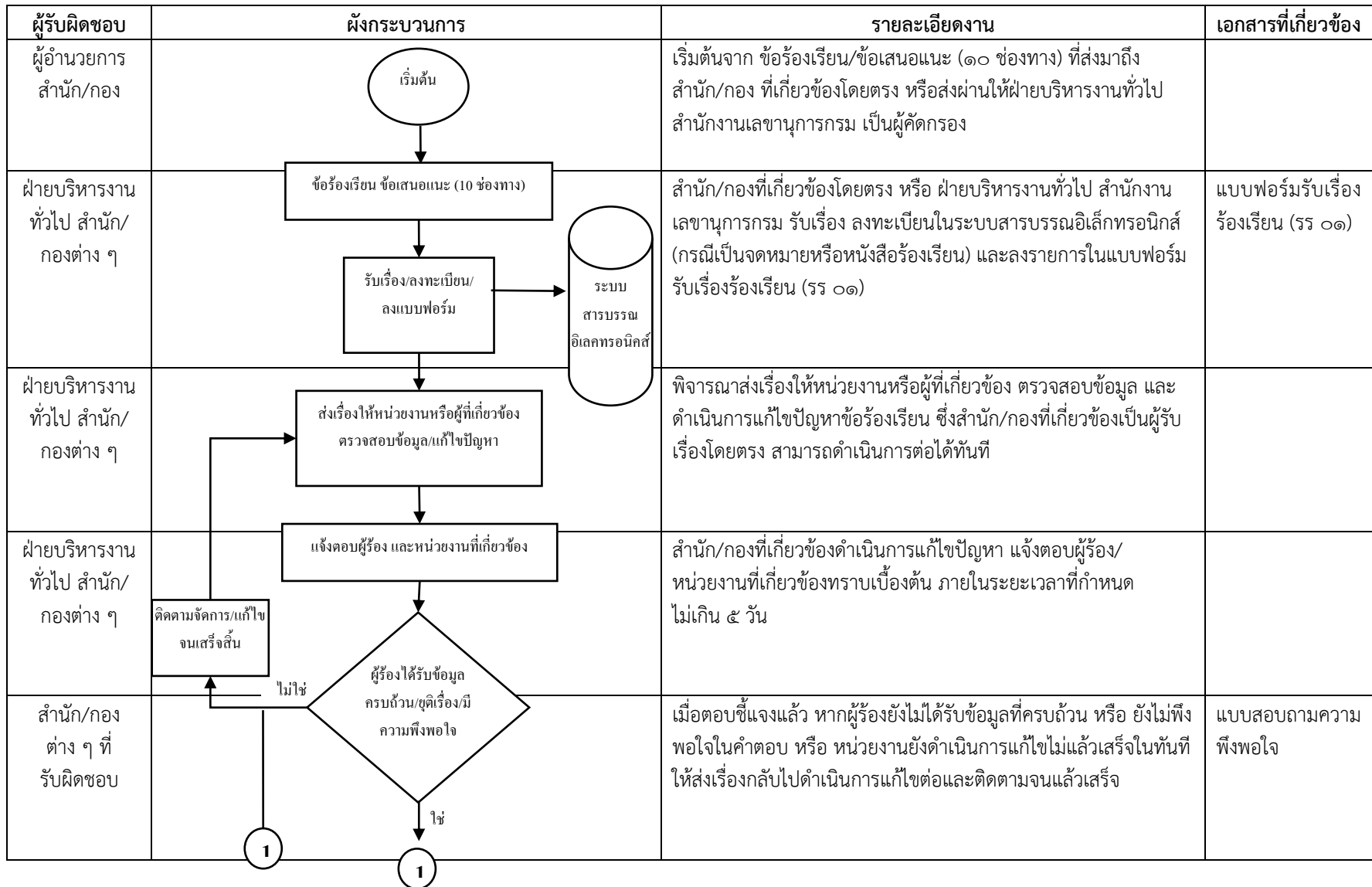


## แผนภูมิแสดงขั้นตอนงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของกรมเจ้าท่า



ผู้รับผิดชอบ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
สำนัก/กอง ต่าง ๆ ที่ รับผิดชอบ		เมื่อตอบชี้แจงแล้ว หากผู้ร้องได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน หรือ มีการดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จ หรือ มีความพึงพอใจในคำตอบ จึงถือว่าการดำเนินการเสร็จสิ้น	แบบสอบถามความพึงพอใจ (รร ๐๒)
ฝ่ายบริหารงาน ทั่วไป สำนัก/ กองต่าง ๆ ที่รับ เรื่องไป ดำเนินการแก้ไข ปัญหาข้อ ร้องเรียน / จัดการ ข้อเสนอแนะ		ส่งสำเนาเรื่อง / รายงานผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาและการตอบชี้แจง (ทั้งที่ดำเนินการแล้วเสร็จ และยังไม่เสร็จ) ให้ เลขานุการคณะทำงาน ศูนย์ฯ (สลก.) เพื่อทราบ ภายใน ๕ วันหลังจากที่แจ้งตอบผู้ร้องเรียบร้อยแล้ว	- ตัวอย่างบันทึก รายงานผล - แบบฟอร์ม รายงาน ความก้าวหน้า (รร ๐๓)
ผู้ช่วยเลขานุการ คณะทำงาน ศูนย์ฯ (ฝ่ายบริหารงาน ทั่วไป สลก.)		รวบรวมผลการดำเนินงานแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของสำนัก/กองต่าง ๆ นำมารวมไว้ในฐานข้อมูลรวม	
เลขานุการ และ ผู้ช่วยเลขานุการ คณะทำงาน ศูนย์ฯ (สลก.)		ทำการวิเคราะห์ / สรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนของแต่ละกรณี พร้อมปัญหาอุปสรรค และติดตามทวงถาม สำนัก/กองที่ยังไม่ได้ส่งรายงานผลดำเนินการ ตามระยะเวลาที่กำหนด คือ ๕ วัน หลังจากที่มีการแจ้งตอบผู้ร้องเรียบร้อยแล้ว ซึ่งเมื่อพ้นกำหนด จะแจ้งเตือน <ul style="list-style-type: none"> <li>- ครั้งที่ ๑ (เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน)</li> <li>- ครั้งที่ ๒ (๑๐ วัน หลังจากครั้งที่ ๑)</li> <li>- ครั้งที่ ๓ ( ๕ วัน หลังจากครั้งที่ ๒)</li> </ul>	ตัวอย่างบันทึก ติดตามผล

ผู้รับผิดชอบ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
เลขานุการ และ ผู้ช่วยเลขานุการ คณะทำงาน ศูนย์ฯ (สสค.)	<pre> graph TD     2((2)) --&gt; A[รายงาน ผอ.ศูนย์ฯ รายไตรมาส]     2 --&gt; B[นำเรียน อจท. และ สำนัก/กองต่าง ๆ ทราบ]     A --&gt; C[ทบทวนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและระบบจัดการข้อร้องเรียน]     B --&gt; C     C --&gt; D((จบ))           </pre>	นำสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนของกรมเจ้าท่า พร้อมปัญหาอุปสรรค รายงานให้ ผอ. ศูนย์ฯ ทราบ เป็นรายไตรมาส (มี.ค., มิ.ย, ก.ย.) พร้อมทั้ง นำเรียนให้ อจท. และสำนัก/กองที่เกี่ยวข้องทราบ หรือ สั่งการต่อไป	
คณะทำงาน ศูนย์ฯ	<pre> graph TD     C[ทบทวนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและระบบจัดการข้อร้องเรียน] --&gt; D((จบ))           </pre>	จัดประชุม นำสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนทั้งหมด พร้อมปัญหาอุปสรรค มาติดตามวิเคราะห์ ทบทวน เพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการหรือการปฏิบัติงาน ปรับปรุงระบบจัดการข้อร้องเรียน และปรับปรุงประสิทธิภาพของช่องทางการรับฟังต่าง ๆ ของกรมเจ้าท่า	