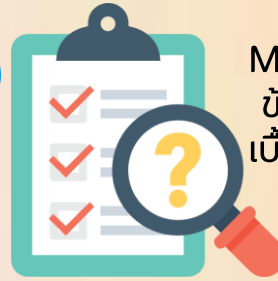


กระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียน/อุทธรณ์



1 ผู้ยื่นคำขอส่งข้อร้องเรียน/อุทธรณ์ผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียน/อุทธรณ์ของ ปตท.



2 MR และผู้เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อร้องเรียน/อุทธรณ์ สาเหตุเบื้องต้นและจำแนกผู้เกี่ยวข้อง



3 พิจารณากำหนดผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียน/อุทธรณ์



4 ผู้รับผิดชอบพิจารณาข้อร้องเรียน/อุทธรณ์ สืบค้นข้อเท็จจริง และดำเนินการแก้ไขปัญหา



5 แจ้งผลการพิจารณาเบื้องต้นไปยังผู้ร้องเรียน



สามารถปิดเรื่องร้องเรียน/อุทธรณ์ได้



ปิดเรื่องร้องเรียน/อุทธรณ์



ไม่สามารถปิดเรื่องร้องเรียน/อุทธรณ์ได้



จัดตั้งคณะกรรมการพิจารณา



สืบค้นข้อเท็จจริง ดำเนินการแก้ไขปัญห
และแจ้งผลการพิจารณาไปยัง
คณะกรรมการเพื่อพิจารณาต่อไป



6

MR แจ้งผลการดำเนินการปิดเรื่องร้องเรียน/อุทธรณ์แก่ผู้ยื่นคำขอ



7

บันทึกและจัดเก็บผลการดำเนินงาน