

# ขั้นตอนตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน การประปาส่วนภูมิภาคเขต 2



การประปาส่วนภูมิภาค  
Provincial Waterworks Authority

ขั้นที่ 1



ทุกวัน กปภ.สาขา รับเรื่องร้องเรียน/ตรวจสอบ/ค้นหาข้อมูล (กรณีข้อมูลไม่เพียงพอติดต่อผู้ร้องเรียน/ผู้เกี่ยวข้อง) โดยจำแนกออกเป็น 2 ประเภท

1. ข้อร้องเรียน แบ่งออกเป็น 5 ด้าน
2. ไม่ใช่ข้อร้องเรียน (การแจ้งเหตุ / การติดตามเร่งรัดข้อร้องเรียนเดิม / ข้อสอบถามทั่วไป / ความต้องการ ความคาดหวัง ข้อเสนอแนะ / ด้านชมเชยและอื่นๆ)

ขั้นที่ 2



กปภ.สาขา บันทึกข้อร้องเรียนในระบบ Smart 1662 และเริ่มนับเวลา SLA

ขั้นที่ 3



งานลูกค้าสัมพันธ์ การประปาส่วนภูมิภาคเขต 2 ติดตามผลการแก้ไขปัญหาลูกค้าแล้วเสร็จภายใน SLA ที่กำหนด หากการจัดการข้อร้องเรียนไม่เป็นไปตาม SLA จะติดตามไปยัง ผจก.กปภ.สาขา

ขั้นที่ 4



หาก กปภ.สาขาดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว จะดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องทราบโดยทันที

ขั้นที่ 5



กปภ.สาขา จะบันทึกข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียนลงในระบบ Smart 1662 เพื่อรายงานผลการแก้ไขปัญหาลูกค้า

ขั้นที่ 6



หลังจากดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนแล้ว กปภ.สาขาจะโทรศัพท์เพื่อสอบถามความพึงพอใจของลูกค้า และตรวจสอบการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กปภ.ของผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยสุ่มตัวอย่างสอบถามให้ครบถ้วนตามจำนวนที่กำหนด

ขั้นที่ 7



ในทุกเดือน งานลูกค้าสัมพันธ์ การประปาส่วนภูมิภาคเขต 2 รวบรวมผลการบันทึกข้อมูลป้อนกลับ ผู้ใช้น้ำรายเดิม Feedback A ของแต่ละ กปภ.สาขา ส่งให้ สสส. นรา

ขั้นที่ 8



ทุกไตรมาส งานลูกค้าสัมพันธ์ การประปาส่วนภูมิภาคเขต 2 จะรวบรวมผลการจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมองค์กร เพื่อรายงาน ผอ.กปภ.ข.2 สั่งการสายงานให้ตรวจสอบแก้ไขและป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ และเผยแพร่บนเว็บไซต์ [www.reg2.pwa.co.th](http://www.reg2.pwa.co.th)

ขั้นที่ 9



ทุกเดือนกันยายน งานลูกค้าสัมพันธ์ การประปาส่วนภูมิภาคเขต 2 ติดตามประเมินประสิทธิภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน สรุปวิเคราะห์ต้นเหตุของปัญหา สั่งการสายงานให้แก้ไขและป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ และเผยแพร่บนเว็บไซต์ [www.reg2.pwa.co.th](http://www.reg2.pwa.co.th)

# ตารางแสดงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนทั่วไป กปภ.ข.2

| ผังกระบวนการ  | ระยะเวลา     | รายละเอียดงาน / Control Point (CP)   | ผู้รับผิดชอบ                                  |
|---|--------------|--|---|
|    | ทุกวัน       | รับข้อร้องเรียน/ตรวจสอบ/ค้นหาข้อมูล (กรณีข้อมูลไม่เพียงพอติดต่อผู้ร้อง/ผู้เกี่ยวข้อง) สำหรับการจำแนกข้อร้องเรียนให้แบ่งเป็น<br>(1) ข้อร้องเรียน<br>(2) ไม่ใช่ข้อร้องเรียน (การแจ้งเหตุ/การติดตามเร่งรัดข้อร้องเรียนเดิม/ข้อสอบถามทั่วไป/ความต้องการ ความคาดหวัง ข้อเสนอแนะ ด้านชมเชยและอื่น ๆ)<br><u>CP : จำแนกประเภท และถามข้อมูลลูกค้าให้ครบถ้วน</u> | กปภ.สาขา                                      |
|    | ทุกวัน       | กปภ.สาขานำบันทึกข้อร้องเรียนในระบบ Smart 1662 และเริ่มนับเวลา SLA  | กปภ.สาขา                                      |
|   | ทุกวัน       | ติดตามผลการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน SLA ที่กำหนด หากการจัดการข้อร้องเรียนไม่เป็นไป SLA จะติดตามผลไปยัง กปภ.สาขา   | งานลูกค้าสัมพันธ์<br>การประปาส่วนภูมิภาคเขต 2 |
|  | ทุกวัน       | หากดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว จะดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องทราบโดยทันที   | กปภ.สาขา                                      |
|  | ทุกวัน       | บันทึกข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียนในระบบ Smart 1662 เพื่อรายงานผลการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน และปิดข้อร้องเรียนในระบบ Smart 1662  | กปภ.สาขา                                      |
|  | ทุกวัน       | หากดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนแล้ว กปภ.สาขา จะโทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจของลูกค้าและตรวจสอบการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กปภ. ของผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยสุ่มตัวอย่างสอบถามครบถ้วนตามจำนวนที่กำหนด   | กปภ.สาขา                                      |
|  | รายเดือน     | รวบรวมผลการบันทึกข้อมูลป้อนกลับ ผู้ใช้น้ำรายเดิม Feedback A ของแต่ละ กปภ.สาขา ส่งให้ สสส. ทราบ   | งานลูกค้าสัมพันธ์<br>การประปาส่วนภูมิภาคเขต 2 |
|  | รายไตรมาส    | งานลูกค้าสัมพันธ์ การประปาส่วนภูมิภาคเขต 2 รวบรวมผลการจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมองค์กร รายงาน ผอ.กปภ.ข.2 เพื่อส่งการรายงานให้ตรวจสอบ แก้ไขและป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ และเผยแพร่บนเว็บไซต์ <a href="https://reg2.pwa.co.th">https://reg2.pwa.co.th</a>   | งานลูกค้าสัมพันธ์<br>การประปาส่วนภูมิภาคเขต 2 |
|  | เดือนกันยายน | งานลูกค้าสัมพันธ์ การประปาส่วนภูมิภาคเขต 2 ประเมินประสิทธิผลกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน สรุปวิเคราะห์ต้นเหตุของปัญหา รายงาน ผอ.กปภ.ข.2 เพื่อส่งการรายงานให้แก้ไขและป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ และเผยแพร่บนเว็บไซต์ <a href="https://reg2.pwa.co.th">https://reg2.pwa.co.th</a>   | งานลูกค้าสัมพันธ์<br>การประปาส่วนภูมิภาคเขต 2 |