



ขั้นตอนตามกระบวนการ จัดการข้อร้องเรียน กปภ.ข.5

ขั้นที่
1

ทุกวัน

กปภ.สาขา

รับเรื่องร้องเรียน/ตรวจสอบค้นหาข้อมูล
โดยแบ่งเป็นหมวดหมู่ข้อร้องเรียน 7 ด้าน

1. ด้านปริมาณน้ำ
 2. ด้านท่อแตกรั่ว
 3. ด้านคุณภาพน้ำ
 4. ด้านการบริการ
 5. ด้านบุคลากร
 6. ด้านติดตามเร่งรัดข้อร้องเรียนเดิม
 7. สอบถามทั่วไปและอื่นๆ
- หากเป็นข้อสอบถามทั่วไปสามารถแจ้งผู้ร้อง
และปิดงานทันที

ขั้นที่
2

ทุกวัน

กปภ.สาขา บันทึกข้อร้องเรียนและกำหนด
เวลา SLA (เวลาเริ่มต้นถึงเวลาสิ้นสุด)

ขั้นที่
3

ทุกวัน

งานลูกค้าสัมพันธ์ ข.5 ติดตามผลการแก้ไขปัญหา
ให้แล้วเสร็จภายใน SLA ที่กำหนด หากการจัดการ
ข้อร้องเรียนไม่เป็นไปตาม SLA
จะติดตามจาก ผจก. กปภ.สาขา

ขั้นที่
4

ทุกวัน

กปภ.สาขา แจ้งลูกค้าทันทีที่ได้รับการแจ้ง
จาก กปภ.สาขา ว่าดำเนินการแล้วเสร็จ

ขั้นที่
5

ทุกวัน

กปภ.สาขา โทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจของลูกค้า
ต่อการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนทุกราย
เพื่อเป็นข้อมูลป้อนกลับนำไปปรับปรุง
และพัฒนาการให้บริการของ กปภ.สาขา

ขั้นที่
6

ทุกวัน

กปภ.สาขา บันทึกข้อมูลข้อร้องเรียนในระบบ OIS
เพื่อรายงานผลการแก้ไขปัญหา

ขั้นที่
7

ทุกวัน

กปภ.สาขา โทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจ
ของลูกค้าและตรวจสอบการปฏิบัติตาม
ตามมาตรฐาน กปภ. ของผู้ที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้ง
กปภ.สาขานำบันทึกข้อมูลลงในระบบ

ขั้นที่
8

ทุกเดือน

กปภ.สาขา และงานลูกค้าสัมพันธ์ ข.5
รวบรวมผลการบันทึกข้อมูลป้อนกลับ
ผู้ใช้น้ำรายเดิม FEEDBACK A
ของแต่ละ กปภ.สาขา ส่งให้ สสส. ทราบ

ขั้นที่
9

ทุกไตรมาส

งานลูกค้าสัมพันธ์ ข.5 รวบรวมผลการจัดการ
ข้อร้องเรียนในภาพรวมองค์กรรายงาน
ผอ.กปภ.ข.5 สรุปวิเคราะห์ต้นเหตุของปัญหา
เพื่อส่งกาสายงาน ให้แก้ไขและป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ
พร้อมเผยแพร่บนเว็บไซต์ กปภ.ข.5

ขั้นที่
10

ทุกเดือนกันยายน

งานลูกค้าสัมพันธ์ ข.5 ติดตามประเมิน
ประสิทธิภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน
โดยใช้ปัจจัยนำเข้า
คือ ตัวชี้วัดผลลัพธ์และตัวชี้วัดกระบวนการทำงาน

ตารางแสดงกระบวนการจัดการ ข้อร้องเรียนทั่วไป กปก.ข.5

ฟังก์ชันกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียด/Control Point (CP)	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
เริ่มต้น รับเรื่อง และ จำแนกเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	กปก.สาขา รับเรื่องร้องเรียน/ตรวจสอบค้นหาข้อมูล โดยแบ่งเป็นหมวดหมู่ข้อร้องเรียน 7 ด้าน 1. ด้านปริมาณน้ำ 2. ด้านท่อแตกรั่ว 3. ด้านคุณภาพน้ำ 4. ด้านการบริการ 5. ด้านบุคลากร 6. ด้านติดตามเร่งรัดข้อร้องเรียนเดิม 7. สอบถามทั่วไปและอื่นๆ หากเป็นข้อสอบถามทั่วไปสามารถแจ้งผู้ร้องและปิดงานทันที (CP) : จำแนกประเภทเรื่องร้องเรียนและข้อสอบถามอย่างถูกต้อง และถามข้อมูลลูกค้าให้ครบถ้วน	กปก.สาขาในสังกัด กปก.ข.5	-
บันทึกข้อร้องเรียน	ทุกวัน	บันทึกจำนวนนับและกำหนดเวลา SLA (เวลาเริ่มต้นถึงเวลาสิ้นสุด)	กปก.สาขาในสังกัด กปก.ข.5	รายงานจำนวนข้อร้องเรียน แบ่งตามประเภทข้อร้องเรียนและ SLA
แจ้ง กปก.สาขา ดำเนินการแก้ไข	ทุกวัน	สำหรับข้อร้องเรียนที่ต้องส่งต่อให้ กปก.สาขา ดำเนินการแก้ไขที่หน้างานให้ สสส. ส่งต่อให้ กปก.สาขาดำเนินการทันทีนับจากเวลาที่ลูกค้าร้องเรียน (สำเนาให้ กปก.เขตทราบด้วย) (CP)	สสส.ในสังกัด กปก.ข.5	-
ลงพื้นที่หน้างานแก้ไขปัญหา	ทุกวัน	กปก.สาขา ดำเนินการแก้ไขที่หน้างานให้เสร็จ ภายใน SLA ที่กำหนด (CP)	กปก.สาขาในสังกัด กปก.ข.5	-
ติดตามผลการแก้ไขปัญหา	ทุกวัน	ติดตามผลการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน SLA ที่กำหนด (CP) หากการจัดการข้อร้องเรียนไม่เป็นที่พอใจตาม SLA ให้งานลูกค้าสัมพันธ์ ข.5 ติดตาม ผจก.กปก.สาขา	งานลูกค้าสัมพันธ์ ผจก.กปก.สาขาในสังกัด กปก.ข.5	-
SMS / โทรศัพท์แจ้งลูกค้า	ทุกวัน	แจ้งลูกค้าทันทีที่ได้รับแจ้งจาก กปก.สาขา ว่าดำเนินการแล้วเสร็จ (CP) : ส่งข้อความสั้นหรือโทรศัพท์แจ้งลูกค้าทุกราย	กปก.สาขาในสังกัด กปก.ข.5	-
โทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจ	ทุกวัน	โทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจของลูกค้าต่อการแก้ปัญหาหรือเรียน เพื่อเป็นข้อมูลป้อนกลับนำไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ ของ กปก.สาขาให้ทันทั่วถึง (CP) : สอบถามความพึงพอใจของลูกค้าต่อการแก้ปัญหาหรือเรียนทุกราย	กปก.สาขาในสังกัด กปก.ข.5	ข้อมูลป้อนกลับ ความพึงพอใจของลูกค้า
บันทึกข้อมูลลงระบบ OIS	ทุกวัน	บันทึกข้อมูลข้อร้องเรียนในระบบ OIS เพื่อรายงานผลการแก้ไขปัญหาเป็นประจำทุกวัน (CP)	กปก.สาขาในสังกัด กปก.ข.5	รายงานข้อร้องเรียน ที่ดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จ
โทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจ และตรวจสอบการปฏิบัติงาน	ทุกวัน	โทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจของลูกค้า และตรวจสอบการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กปก.ของผู้ที่เกี่ยวข้อง (CP) : สุ่มตัวอย่างสอบถามครบถ้วนตามจำนวนที่กำหนด	กปก.สาขาในสังกัด กปก.ข.5	ข้อมูลป้อนกลับความพึงพอใจ ของลูกค้าและการปฏิบัติงาน กปก. ของผู้ที่เกี่ยวข้อง
รวบรวมผล Feedback ส่งให้ สสส. ทราบ	รายเดือน	รวบรวมผลการบันทึกข้อมูลป้อนกลับผู้ใช้น้ำรายเดือน Feedback A ของแต่ละ กปก.สาขา ส่งให้ สสส. ทราบ	งานลูกค้าสัมพันธ์ กปก.ข.5	ข้อมูลป้อนกลับ ความพึงพอใจของลูกค้า
รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน	รายไตรมาส	รวบรวมผลการจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมองค์กรเสนอ ผจก.กปก.ข.5 สรุปวิเคราะห์ต้นเหตุของปัญหา เพื่อสั่งการสายงาน ให้แก้ไข และป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ พร้อมเผยแพร่บนเว็บไซต์ กปก.ข.5 (CP) : วิเคราะห์เสียงของลูกค้าให้รอบด้านเพื่อแก้ไขและป้องกันปัญหา	งานลูกค้าสัมพันธ์ กปก.ข.5	รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน
รับเรื่องและจำแนกเรื่องร้องเรียน จบ	เดือนกันยายน	ติดตามประเมินประสิทธิภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน โดยใช้ปัจจัยนำเข้าคือตัวชี้วัดกระบวนการทำงาน (CP)	งานลูกค้าสัมพันธ์ กปก.ข.5	

