

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อให้กปภ. ทุกสาขานำไปปฏิบัติตามขั้นตอน

แนวทางดำเนินการให้การจัดการข้อร้องเรียนมีความเป็นระบบและได้มาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กร ประกอบด้วย 10 ขั้นตอนดังนี้

- ➔ **ขั้นตอนที่ 1** ผู้รับผิดชอบแต่ละช่องทางรับเรื่องร้องเรียนซึ่งแบ่งออกเป็น 6 ด้านจาก 11 ช่องทางร้องเรียนที่กำหนดไว้
- ➔ **ขั้นตอนที่ 2** ผู้รับผิดชอบแต่ละช่องทางวิเคราะห์ข้อมูลร้องเรียนและแจ้งศูนย์ประปาทันใจ (กปภ.สาขา) หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนทันที
- ➔ **ขั้นตอนที่ 3** ศูนย์ประปาทันใจส่งมิสเตอร์ประปาหรือทีมบริการ (แล้วแต่สภาพปัญหา) ไปยังจุดเกิดปัญหาเพื่อแก้ไขปัญหาทันที
- ➔ **ขั้นตอนที่ 4** ศูนย์ประปาทันใจแจ้งลูกค้าภายใน 24 ชั่วโมง เพื่อชี้แจงแนวทางแก้ปัญหาและระยะเวลาดำเนินการตาม SLA
- ➔ **ขั้นตอนที่ 5** ศูนย์ประปาทันใจตรวจสอบผลงานการแก้ไขทุกข้อร้องเรียน
- ➔ **ขั้นตอนที่ 6** ศูนย์ประปาทันใจแจ้งลูกค้าทราบพร้อมสอบถามคุณภาพการแก้ไขปัญหา เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนนั้นได้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพ และปิดข้อร้องเรียน
- ➔ **ขั้นตอนที่ 7** ศูนย์ประปาทันใจรวบรวมและรายงานผลการแก้ไขทุกข้อร้องเรียนต่อ กปภ. เขต เพื่อให้ กปภ. เขตรายงานในภาพรวมของ กปภ.เขต ส่งให้ฝ่ายประเมินผลองค์กรในระบบ Data Center ทุกเดือน
- ➔ **ขั้นตอนที่ 8** ฝ่าย วิเคราะห์ข้อร้องเรียนในภาพรวม กปภ. และรายงานสถิติและผลการแก้ไขข้อร้องเรียนตาม SLA ต่อ ครส. ทุกไตรมาส
- ➔ **ขั้นตอนที่ 9** ครส. ติดตามข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบในระดับองค์กร โครงสร้าง และระบบงาน โดยสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาทบทวนและปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการต่อไป
- ➔ **ขั้นตอนที่ 10** สสส. ประเมินประสิทธิภาพของแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อปรับปรุงกระบวนการต่อไป

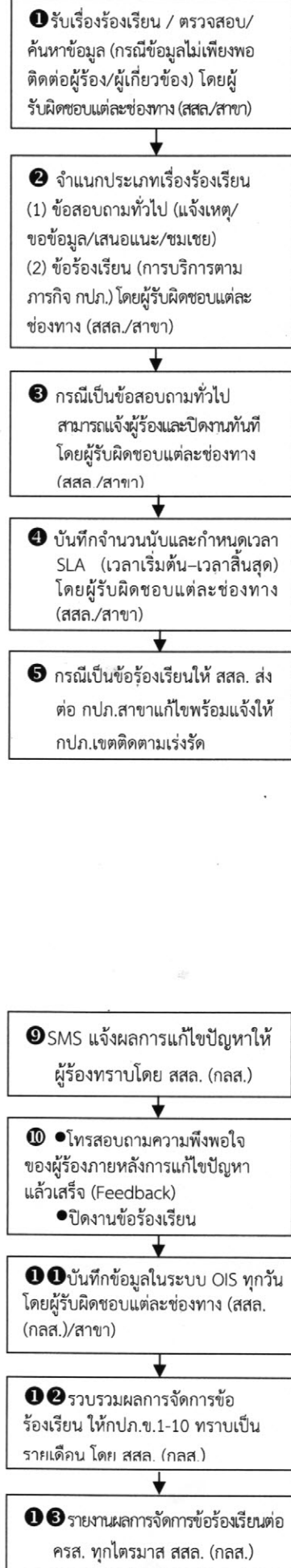


กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

Input

1. PWA Contact Center 1662
2. Website
3. Email
4. Facebook
5. GCC1111
6. สื่อมวลชน
7. บันทึก / หนังสือ / จดหมาย
8. โทรศัพท์
9. ไปพบเจ้าหน้าที่
10. Line
11. ศูนย์ดำรงธรรม

Process



Output

รายงานจำนวนข้อร้องเรียนแบ่งตามประเภทข้อร้องเรียนและ SLA

ข้อมูลป้อนกลับความพึงพอใจของลูกค้า

รายงานข้อร้องเรียนที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ

รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน