

ขั้นตอนการบริหารและจัดการข้อร้องเรียน

เพื่อให้เรื่องร้องเรียนของลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่การประปานครหลวงได้รับจากทุกช่องทางได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร โดยมีขั้นตอน การดำเนินงาน ระยะเวลา รายละเอียดของงาน ผู้รับผิดชอบ และการกำหนดจุดวิกฤติการบริการ (Critical Point : CP) ดังนี้

ขั้นตอน	การดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
1. ทบทวน/ กำหนด กระบวนการ จัดการข้อร้องเรียน	ประชุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทบทวนช่องทาง/ ประเภท/ขั้นตอน ระยะเวลาการรับเรื่อง (Response Time)/ระยะเวลาการแก้ไข (Complete Time) และจัดทำคู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียน เสนอ เห็นชอบ และถ่ายทอดเพื่อปฏิบัติ CP: เพิ่มช่องทาง Digital ในการรับเรื่องร้องเรียน ผ่านแอปพลิเคชัน MWA onMobile	ฝปก. คณะกรรมการ MCRM	ไตรมาสที่ 1 ของ ปีงบประมาณ
2. ดำเนินการรับ เรื่องและจำแนก ประเภทข้อ ร้องเรียน	รับเรื่อง/ตรวจสอบข้อมูล ในแต่ละช่องทางการรับ เรื่องร้องเรียน ทั้งนี้ หากมีข้อมูลเพียงพอ แจ้งข้อมูล ให้ผู้ร้องเรียนทราบ หากไม่มีข้อมูลหรือข้อมูลไม่ เพียงพอ ออกใบงาน/คำร้องตามประเภทเรื่อง ร้องเรียน - ด้านผลิตภัณฑ์ (น้ำไม่ไหล น้ำไหลอ่อน น้ำขุ่น/น้ำมี กลิ่น (ไม่ใช่คลอรีน) อื่น ๆ) - ด้านบริการ (เจ้าหน้าที่ คำน้ำผิดปกติ งานซ่อมท่อ งานวางท่อ ไม่มีประชาสัมพันธ์ก่อนหยุดจ่ายน้ำ ใบ แจ้งหนี้ค่าน้ำ มาตรวัดน้ำ เรื่องอื่น ๆ) CP: จำแนกประเภทเรื่องร้องเรียนอย่างถูกต้อง	1125 สบน. ฝสอ. ฝปก.	ทุกวัน
3. พิจารณาข้อ ร้องเรียน และส่ง หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไข	ส่งใบงาน/คำร้อง และเอกสารร้องเรียนให้หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขตามประเภทเรื่อง (Response Time) โดย ฝปก. จะมีการติดตามผล การแก้ไข และสุ่มสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ (After Service) กรณีสถานการณ์ฉุกเฉิน ให้รายงานผู้บริหาร ทราบเพื่อประเมินสถานการณ์ และหาแนวทางแก้ไข โดยพิจารณาระดับความรุนแรงของผลกระทบ คือ	ฝปก. สบน. ฝสอ. ฝปก.	ทุกวัน

ขั้นตอน	การดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
	1. การหยุดจ่ายน้ำเป็นบริเวณกว้างและไม่มี การวางแผนล่วงหน้า/หรือมีการการหยุด จ่ายน้ำเกินกว่าแผนที่กำหนด 6 ชั่วโมง 2. ผลกระทบต่อทรัพย์สินเสียหาย หรือเกิด ปัญหาการจราจร โดย ผสอ. จะมีการประชาสัมพันธ์ตามช่องทาง การสื่อสารของ กปน. ให้ประชาชนทราบ		
4. วิเคราะห์ ตรวจสอบสาเหตุ เพื่อหาแนว ทางแก้ไข	หน่วยงานที่รับผิดชอบ วิเคราะห์ตรวจสอบสาเหตุ เพื่อหาแนวทางแก้ไขได้อย่างถูกต้อง	กรร. กรด. กรก.	ทันทีที่ได้รับเรื่อง
5. ดำเนินการแก้ไข และบันทึกผล	หน่วยงานที่รับผิดชอบ ดำเนินการแก้ไขภายใน ระยะเวลาที่กำหนด (SLA) และชี้แจงให้ผู้ร้องเรียน ทราบ หากแก้ไขไม่แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนดให้ แจ้งความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียนทราบ พร้อมทั้ง รายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ กรณีที่ ผลกระทบมีระดับความรุนแรงมาก (สถานการณ์ ฉุกเฉิน) และบันทึกผลการดำเนินงานแก้ไขปดงานใน ระบบ	กรร. กรด. กรก.	ตามคู่มือบริหาร จัดการข้อร้องเรียน
6. รวบรวม วิเคราะห์ สรุป สาเหตุเพื่อจัดทำ รายงานสถิติข้อ ร้องเรียน และ รายงานให้ผู้บริหาร และหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องทราบ	สาขา - สบน. สรุปรายงานข้อร้องเรียนทุกประเภท ประจำเดือนส่งให้ กทบ. - หน่วยงานที่รับผิดชอบ (กรก. กรร. กรด.) จัดทำรายงานและสาเหตุส่งให้ กทบ. - กทบ. รวบรวมสาเหตุ วิเคราะห์ จัดทำ รายงานเพื่อเสนอเข้าที่ประชุมสาขา และส่ง ให้ กปง.ผสบ./กvp.ผปก. ผปก. รวบรวมวิเคราะห์ สรุปสาเหตุ เพื่อจัดทำ รายงานสถิติข้อร้องเรียน และรายงานให้ผู้บริหาร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ กปง. รวบรวมข้อร้องเรียน เสนอเข้าที่ประชุมสาย งานบริการด้านตะวันออก และสายงานบริการด้าน ตะวันตก	สาขา ผปก. ผสบ.	ทุกเดือน

ขั้นตอน	การดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
7. ติดตามประเมิน ประสิทธิผลของ การจัดการข้อ ร้องเรียน	ผปก. และ กปง. นำข้อมูลสารสนเทศข้อร้องเรียน เสนอที่ประชุมคณะกรรมการบริหารการตลาดและ ลูกค้าสัมพันธ์ พิจารณาตามกระบวนการ VOC กระบวนการ CRM และกระบวนการจัดการข้อ ร้องเรียน	ผปก. กปง. คณะกรรมการ MCRM	ทุกไตรมาส

ระยะเวลาตั้งแต่รับเรื่องถึงการแก้ไข (Complete Time)

ลำดับ	ประเภทข้อร้องเรียน	ระยะเวลาดำเนินการ
1	น้ำไม่ไหล	1 – 3 วัน
2	น้ำไหลอ่อน	
4	เจ้าหน้าที่	1 วันทำการ
3	น้ำขุ่น/มีกลิ่น (ไม่ใช่คลอรีน)	1 วัน
5	ค่าน้ำผิดปกติ	3 วันทำการ
6	งานซ่อมท่อ	3 วัน
7	งานวางท่อ	
8	ไม่มีประชาสัมพันธ์ก่อนหยุดจ่ายน้ำ	
9	ใบแจ้งหนี้ค่าน้ำ	3 วันทำการ
10	มาตรวัดน้ำ	
11	เรื่องอื่น ๆ	1 – 3 วันทำการ