

การจัดการข้อร้องเรียน ส่วนบริการการใช้น้ำ

ปัญหาข้อร้องเรียนเกิดจากการที่ผู้ใช้บริการไม่ได้รับความสะดวก หรือความรู้สึกที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากหน่วยงาน ปัญหาเหล่านี้สามารถเกิดขึ้นได้ในงานบริการทั่วไป สิ่งที่ต้องปฏิบัตินั้นก็คือ ผู้ให้บริการควรจะต้องพยายามแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นให้ได้ โดยจะต้องไม่ก่อให้เกิดปัญหาลุกลามบานปลาย และสร้างความเสียหายต่อองค์กร ซึ่งการร้องเรียนจะมีอยู่หลายช่องทางด้วยกัน ดังนี้

1.ทางโทรศัพท์ ระหว่างการสนทนาจะต้องไม่พูดแทรก ให้ลูกค้าแจ้งข้อร้องเรียนให้จบ หลังจากทีลูกค้าแจ้งข้อร้องเรียนแล้ว ให้ทำการพิจารณาแบ่งข้อร้องเรียนออกเป็นข้อๆ แล้วค่อยๆตอบคำถามทีละข้อ จนลูกค้าพอใจ หากยังไม่ได้ข้อยุติ และต้องหาข้อมูลเพิ่มเติมจากหน่วยงานอื่นให้สอบถามหมายเลขเบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ แล้วรีบติดต่อประสานงานหาข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และติดต่อลูกค้ากลับโดยเร็วที่สุด หรือติดต่อประสานงานลูกค้าในวันเพื่อขอเข้าตรวจสอบสถานที่ใช้น้ำจริง

2.ร้องเรียนผ่านหน้าเคาน์เตอร์รับคำร้อง หากมีการร้องเรียน ณ จุดให้บริการ เช่นร้องเรียนเรื่อง ค่าน้ำแพง พนักงานที่ต้อนรับจะพาลูกค้าไปยังจุดรับรองลูกค้าเพื่อบริการน้ำดื่มเย็น พิมพ์สถิติการใช้น้ำ ประสานงานช่าง สบณ. เพื่อชี้แจงและหาข้อสรุปให้แก่ลูกค้าจนเข้าใจถึงสาเหตุ และเป็นที่ยุติ พร้อมทั้งให้คำแนะนำและหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้า หรือติดต่อประสานงานลูกค้าในวันเพื่อขอเข้าตรวจสอบสถานที่ใช้น้ำจริง

3. ทางอีเมลล์ ส่งแฟกซ์ เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับข้อร้องเรียนแล้วจะทำการพิจารณาหาสาเหตุของการร้องเรียนหาข้อมูลเพื่อตอบกลับลูกค้า ทั้งการส่งเมลล์ตอบกลับ และโทรติดต่อลูกค้าในกรณีที่ข้อมูลจะต้องมีการพูดคุยเพื่อความเข้าใจที่ชัดเจนยิ่งขึ้น

ซึ่งสิ่งที่ลูกค้าร้องเรียนเหล่านี้ จะมีข้อเสนอนำมาพร้อมกับคำบ่น แม้ว่าเป็นข้อร้องเรียนเพียงเล็กน้อย ๆ หรืออาจจะไม่เป็นความจริงแต่อย่างใด หากบางกรณีลูกค้าก็ไม่ได้ต้องการให้ทำตามข้อเรียกร้องหรือแก้ไขใด ๆ แต่องค์กรก็ไม่สามารถละเลยได้ จะต้องมีการจดบันทึกและตรวจสอบข้อมูลที่ได้รับทุกรายการเพื่อที่จะได้รับรู้ข้อบกพร่องในการให้บริการ อันจะนำไปสู่การระมัดระวังป้องกัน พร้อมทั้งจัดการปรับปรุงแก้ไขสินค้า และบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

สาเหตุของการร้องเรียน

สาเหตุที่ลูกค้าร้องทุกข์หรือร้องเรียนเพราะความไม่พอใจนั้นมีหลายประการ อาจเกิดจากสิ่งที่ลูกค้าได้รับการบริการต่ำกว่าสิ่งที่คาดหวัง เช่น สินค้าด้อยคุณภาพ สินค้าชำรุด การคิดราคามิตรผลาด การบริการไม่ดี การที่ลูกค้าคิดว่าตนเองไม่ได้รับเกียรติ เป็นต้น เมื่อความไม่พอใจเกิดขึ้น ลูกค้าส่วนใหญ่ที่ไม่พอใจ จะไม่บอก ไม่กล่าวเรื่องที่เกิดขึ้นกับเจ้าของธุรกิจ แต่จะพูดต่อ ๆ กันไปถึงประสบการณ์ที่ไม่ดีเกี่ยวกับตัวสินค้า หรือ

บริการของผู้ที่เขาเคยใช้ และจะมีลูกค้าที่ไม่พอใจอีกประมาณ 5-10 เปอร์เซ็นต์เท่านั้นที่ร้องเรียนและต่อว่ากับเจ้าของกิจการ ซึ่งลูกค้าเหล่านี้จะก่อให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงสินค้าและบริการให้ดีขึ้น แต่บางครั้งหากเป็นเรื่องที่เกิดกับสินค้าที่มีมูลค่าสูงเกินกว่าจะอภัยให้ได้ หรือบริการที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม ก็อาจจะถูกร้องเรียนต่อ สาธารณชนทั้งสื่อมวลชน ตลอดจนหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งหากเป็นเรื่องที่ทำให้ช้อยติไม่ได้ ก็อาจจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อภาพลักษณ์ขององค์กรได้ ดังนั้นหน่วยงานที่รับผิดชอบจึงไม่ควรละเลยต่อเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในทุกกรณี

วัตถุประสงค์ของการบริหารข้อร้องเรียน

เพื่อให้ผู้ใช้บริการมั่นใจว่าหน่วยงานมีการจัดการข้อร้องเรียนผ่านทุกช่องทางของการประสานกรหลวง ให้ได้รับการตอบรับและแก้ไขได้อย่างทันที เกิดประสิทธิผล ช่วยลดความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ

คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ได้รับผลกระทบจากการใช้น้ำประปา หรือบริการที่เกี่ยวข้อง ที่ทำให้เกิดความเสียหาย การติดตาม กรณีแจ้งเหตุแล้วไม่ได้รับการแก้ไขล่าช้า โดยเจ้าหน้าที่ไม่สามารถชี้แจงสาเหตุ ในการแก้ไขปัญหาที่ล่าช้านั้นๆ ได้ จนเกิดความไม่พึงพอใจในการบริการในที่สุด

การแจ้งเหตุ หมายถึง การแจ้งจากผู้ใช้บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ไม่ได้ผลกระทบโดยตรงจากการใช้น้ำประปาหรือบริการที่เกี่ยวข้อง หรือผู้ใช้บริการได้รับความเสียหาย ซึ่งไม่ได้เกิดจากข้อบกพร่องของกปน. หรือ ผู้ใช้บริการที่ได้รับผลกระทบแต่เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงได้

การสอบถามข้อมูล หมายถึง การที่ผู้ใช้น้ำสอบถามข้อมูลหรือร้องเรียนในบางเรื่อง โดยเจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลหรือตอบ ชี้แจงผู้ใช้น้ำได้ รวมถึงการติดตามงานมายังหน่วยงานรับเรื่อง เพื่อทราบถึงการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกินเวลา แล้วเสร็จและเจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงเหตุผลได้

แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน

1. หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่

1.1 ฝ่ายปฏิบัติการการประปานครหลวง ผ่านช่องทางศูนย์บริการประชาชน MWA CALL CENTER 1125 /E-mail/Facebook /Line@/Twitter/Web Chat/GCC/ศูนย์ดำรงธรรม (วังไชยา)/ศูนย์ดำรงธรรม (กปน.)

1.2 สำนักงานประปาสาขา ผ่านหน้าเคาน์เตอร์

1.3 ฝ่ายบริการกลาง ผ่านช่องทางหนังสือร้องเรียน

2. เมื่อรับเรื่องร้องเรียนแล้ว หน่วยงานที่รับเรื่องบันทึกข้อมูลลงระบบ CRM

3. หน่วยงานที่รับเรื่อง

3.1 กรณีที่ทราบข้อมูล ตอบข้อร้องเรียนได้ทันที

3.2 กรณีไม่ทราบข้อมูล หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข โดยอธิบายขั้นตอนต่างๆ ให้ผู้ร้องเรียนด้วย

4. ระหว่างดำเนินการ หน่วยงานที่ดำเนินการแก้ไขแจ้งความก้าวหน้าให้ผู้ร้องเรียน ทราบ เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียน เป็นระยะๆ

5. เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ

5.1 กรณีเป็นสถานการณ์ปกติ: จัดทำรายงานให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

5.2 กรณีเป็นสถานการณ์ฉุกเฉิน: สรุปรายงานผู้บริหารทันที

6. สำนวจความพึงพอใจ จากการแก้ไขข้อร้องเรียนและการบริการของ Call Center

7. กรณีเป็นหนังสือร้องเรียนต้องตอบข้อร้องเรียน ยึดปฏิบัติตามคำสั่ง กปน.ที่183/2543 สั่ง ณ วันที่ 4 พฤษภาคม 2543 ภายในระยะเวลาดังนี้

- หนังสือด่วนที่สุด และเรื่องที่ต้องชี้แจงผ่านสื่อ ให้ตอบภายใน 1 วันทำการ

- หนังสือด่วนมากให้ตอบภายใน 3 วันทำการ หรือตามวันที่กำหนดในหนังสือ (ถ้ามี) โดยใช้วันที่ถึงกำหนด ก่อน

- หนังสือปกติ หรือสอบถามข้อมูลทั่วไป ให้ตอบภายใน 5 วันทำการ หรือตามวันเวลาที่กำหนดในหนังสือ (ถ้ามี) โดยใช้วันที่ถึงกำหนดก่อน

แนวทางการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

เมื่อได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ผ่านสายด่วน1125 E-mail Facebook Web Chat Line@ เป็นต้น โดยจะมีการตอบกลับผู้รับบริการทันทีพร้อมคำแสดงความขอบคุณในข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะนั้น บันทึกลงระบบ CRM ส่งงานและแจ้งให้หน่วยงานนั้น ๆ ทราบ

แนวทางการจัดการคำชมเชย

เมื่อได้รับคำชมเชยจากผู้รับบริการ ผ่านสายด่วน 1125 E-mail Facebook Web Chat Line@ เป็นต้น โดยจะมีการตอบกลับผู้รับบริการทันทีพร้อมคำแสดงความขอบคุณในคำชมเชย บันทึกลงระบบ CRM ส่งงานและแจ้งให้หน่วยงานนั้นๆทราบ พร้อมเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ คำชมเชยนั้น ให้ทราบโดยทั่วไป เช่น ติดบอร์ด หนังสือเวียน เสนอชื่อเพื่อรับรางวัล โดยมี ผวก.กปน. เป็นผู้มอบโล่รางวัลเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

การรับเรื่องร้องเรียนตรวจสอบช่องทางและระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข

1. ผ่านช่องทางโทรศัพท์ เมื่อรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนผู้ใช้น้ำแล้ว หากมีข้อมูลต้องตอบข้อร้องเรียน นั้นทันที หากไม่ทราบข้อมูล ให้พิจารณาว่า หน่วยงานใดเป็นผู้แก้ไขข้อร้องเรียนนั้นๆแยกประเภทของ ข้อร้องเรียน บันทึกข้อมูลลงระบบ ส่งงานและแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องประสานงานกับลูกค้า และดำเนินการแก้ไข

2. ผ่านช่องทาง E-mail/Facebook/Website /Twitter/Web Chat/Line@ เมื่อเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง E-mail/Facebook/Website/Twitter/Web Chat /Line@ ต้องตอบกลับทันที กรณีทราบข้อมูล หากไม่ทราบข้อมูล ต้องตอบกลับทันทีเช่นกันว่า ได้รับทราบเรื่อง ร้องเรียนนั้นในเบื้องต้นและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อติดต่อกลับลูกค้า และดำเนินการแก้ไข

3. ศูนย์ดำรงธรรม (วังไชยา) เมื่อประชาชนผู้ใช้น้ำ แจ้งทุกข์ผ่านช่องทางหรือข้อร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ต้องตอบกลับทันที กรณีทราบข้อมูล หากไม่ทราบข้อมูล ต้องตอบชี้แจงกลับทันทีเช่นกันว่า ได้รับทราบเรื่องร้องเรียนนั้นในเบื้องต้นและ ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเร่งดำเนินการแก้ไข

4. ศูนย์ดำรงธรรม (กปน.) กรณีประชาชนเดินทางมาที่ศูนย์ฯ สำนักงานประชาสัมพันธ์เพื่อร้องเรียน สำนักงานประชาสัมพันธ์มีหน้าที่รวบรวมข้อมูล ข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน ส่งศูนย์ดำรง ธรรม กปน.ที่ สำนักงานใหญ่ เพื่อ ประสานงานหน่วยงานต้นเรื่อง /ส่ง E-mail แจ้ง ศูนย์ดำรงธรรม มหาดไทย / ติดตามงาน/แจ้งกลับประชาชน

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ลำดับที่	ช่องทาง	ผู้รับผิดชอบ
1	โทรศัพท์ 0 2449 0129 , 0 2449 0123	สำนักงานประชาสัมพันธ์
2	MWA Call Center 1125	MWA Call Center1125 ฝ่ายปฏิบัติการการประสานครหลวง
3	Website E-mail	MWA Call Center1125 ฝ่ายปฏิบัติการการประสานครหลวง
4	Facebook	MWA Call Center1125 ฝ่ายปฏิบัติการการประสานครหลวง
5	Twitter	MWA Call Center1125 และฝ่ายสื่อสารองค์กร
6	Web Chat	MWA Call Center1125 ฝ่ายปฏิบัติการการประสานครหลวง
7	Line@	MWA Call Center1125 ฝ่ายสื่อสารองค์กร และสำนักงาน ประชาสัมพันธ์
8	GCC	MWA Call Center1125 ฝ่ายปฏิบัติการการประสานครหลวง
9	ศูนย์ดำรงธรรม(วังไชยา)	MWA Call Center1125 ฝ่ายปฏิบัติการการประสานครหลวง
10	ศูนย์ดำรงธรรม(กปน.)	MWA Call Center1125 และสำนักงานประชาสัมพันธ์
11	ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ของ กปน.	ฝ่ายธรรมาภิบาล
12	ศูนย์บริการภาครัฐแบบ เบ็ดเสร็จ (เซ็นทรัลพลาซ่า เวสต์เกต, เซ็นทรัลพลาซ่า แจ้งวัฒนะ เดอะ มอลล์ งาม วงศ์วาน และเดอะ มอลล์ บางแค)	สำนักงานประชาสัมพันธ์
13	ศูนย์บริการ สุขสวัสดิ์สมุทร (ที่ว่าการอำเภอพระประแดง และที่ว่าการอำเภอพระสมุทร เจดีย์ จังหวัด สมุทรปราการ)	สำนักงานประชาสัมพันธ์
14	บัตรสนเท่ห์ หนังสือร้องเรียน	ฝ่ายบริการกลาง

มาตรฐานในการดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ลำดับ	ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	เวลาในการ ตอบสนอง (Response Time)	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียนเพื่อ ประสานหาทางแก้ไข
1	โทรศัพท์	ทุกครั้งที่เสียงโทรศัพท์ ดัง	ทันทีทันใด	ภายใน 1 วันทำการ
2	Website E-mail Facebook Twitte	ทุกวัน ตลอดทุกชั่วโมง	1 ชั่วโมง	ภายใน 1 วันทำการ
3	Web Chat	ทุก 15 นาที	15 นาที	ภายใน 1 วันทำการ
4	Line@	ทุกครั้งที่ผู้ร้องเรียน	30 นาที	ภายใน 1 วันทำการ
5	ศูนย์ดำรงธรรม(กปน.)	ทุกครั้งที่ผู้ร้องเรียน	ทันทีทันใด	ภายใน 1 วันทำการ
6	หนังสือข้อร้องเรียน	ทุกครั้งที่ผู้ร้องเรียน	ทันทีทันใด	ภายใน 1 วันทำการ

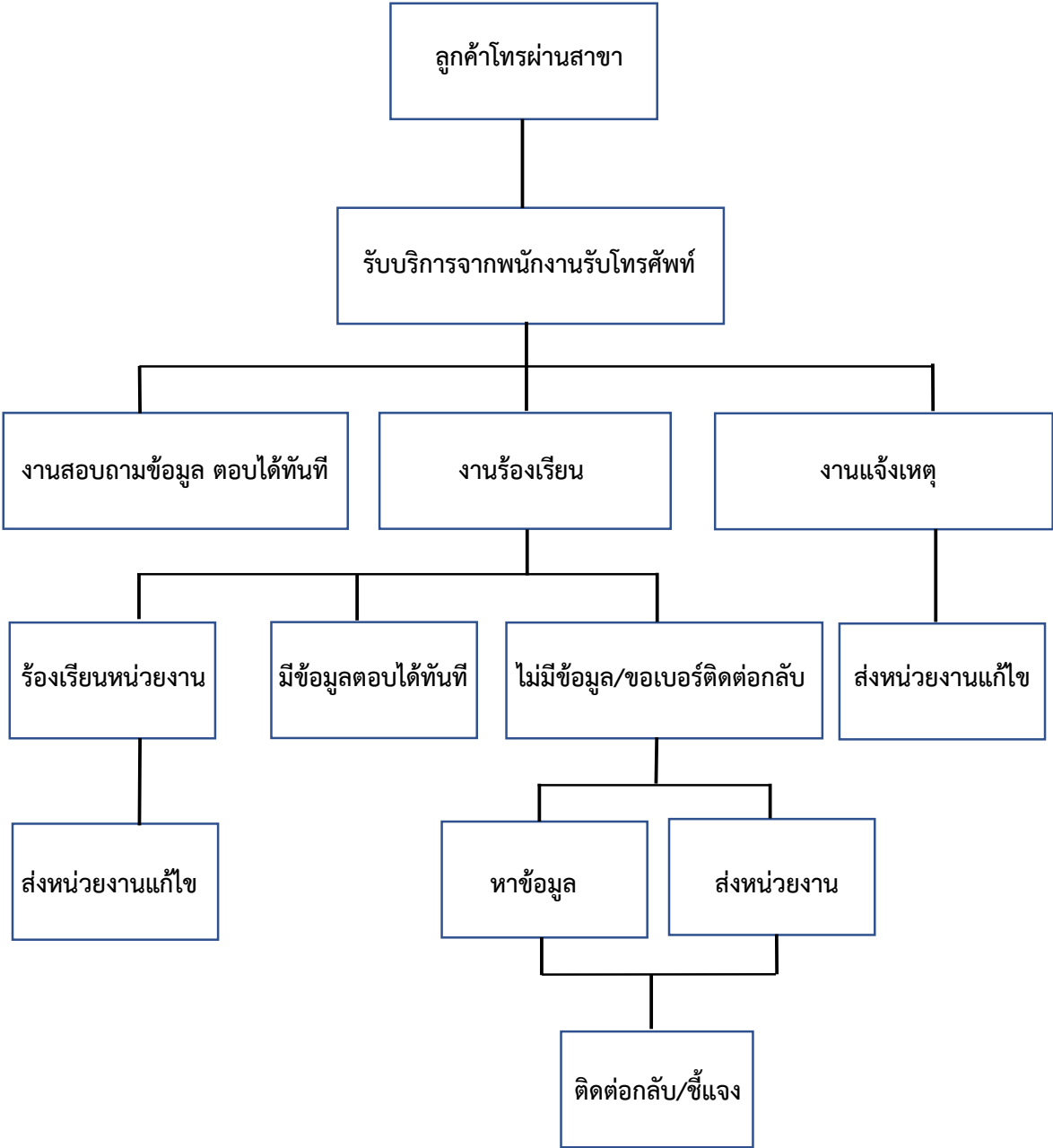
แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน และระยะเวลาการแก้ไข (Complete Time)

ลำดับ	ประเภทข้อร้องเรียน	แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน/ระยะเวลาการแก้ไข ตั้งแต่รับเรื่องถึงการแก้ไข (Complete Time)
1 , 2	น้ำไม่ไหล/น้ำไหลอ่อน	กรณีมีแผนการปิดน้ำ กรณีตัดบรรจบ 1. แจ้งข่าวสารล่วงหน้าผ่านสื่อต่าง ๆ 2. แจ้งผู้ใช้น้ำที่ได้รับผลกระทบและลงทะเบียนการรับข่าวสาร ผ่าน SMS 3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องปฏิบัติตามคู่มือปฏิบัติงาน บริหารจัดการ ประตุน้ำ สำหรับสำนักงานประปาสาขา ปี 2561 4. การตัดบรรจบ หน่วยงานปฏิบัติตามคู่มือฯ โดยปฏิบัติงาน ทุกวันจันทร์ – วันพฤหัสบดี ใช้เวลาประมาณ 6 ชั่วโมง 4.1 งานตัดบรรจบ เกิน 6 ชั่วโมง แจ้ง ผอ.กรร. 4.2 งานตัดบรรจบ เกิน 12 ชั่วโมง แจ้ง ผจ.สาขา 4.3 งานตัดบรรจบเกิน 24 ชั่วโมง แจ้งผู้ช่วยผู้ว่าการ (บริการ 1 - 5) ตามพื้นที่รับผิดชอบ กรณีไม่มีแผนการปิดน้ำ (จาก Term of reference : TOR) และคู่มือปฏิบัติงานการซ่อมท่อ สำหรับ สำนักงานประปาสาขา สาเหตุจากการซ่อมท่อประปาแตกรั่วฉุกเฉิน - ซ่อมท่อประปาแตกรั่วที่ไม่มีน้ำซึมขึ้นผิวทาง และไม่เป็นอุปสรรคต่อ การสัญจรจากการรับแจ้งทั่วไป ให้แล้วเสร็จภายใน 12 ชั่วโมงนับจากเวลาที่ ได้รับแจ้ง - ซ่อมท่อประปาที่แตกรั่ว และมีน้ำซึมขึ้นผิวทาง และเป็นอุปสรรคต่อ การสัญจร หรือตามที่อยู่ประสาณงานของการประปานครหลวงแจ้ง ให้แล้วเสร็จ ภายใน 8 ชั่วโมงนับจากเวลาที่ ได้รับแจ้ง - ขุดสำรวจหรือซ่อมท่อใต้ดินที่ตรวจพบจากการสำรวจหาท่อรั่ว ให้แล้ว เสร็จ ภายใน 3 วัน หลังจากได้รับแจ้ง หมายเหตุ - ทั้งนี้ ระยะเวลาการซ่อมท่อ ไม่รวมถึงกรณีต้องรอการ อนุญาตจากเจ้าของพื้นที่ หรือ เจ้าหน้าที่จราจร สาเหตุผู้รับจ้าง สัมเปิดประตุน้ำ หลังตัดบรรจบ หรือซ่อมเสร็จ - ผู้ควบคุมงานมีการตรวจสอบการเปิดประตุน้ำทุกครั้ง - ป้ายประชาสัมพันธ์ รอการซ่อมผิวถาวร การแก้ไขกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน : ภายใน 1 วัน - ในกรณีตัดบรรจบ/งานซ่อมท่อ ที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายในเวลาที่กำหนด หรือแจ้ง สบน. ล่วงหน้าอย่างน้อย 2 ชั่วโมง และภายใน เวลาทำการ เพื่อเตรียมรถน้ำ กรณีต้องนำรถน้ำออกแจกจ่ายให้ผู้ใช้น้ำที่เดือดร้อน

ลำดับ	ประเภทข้อร้องเรียน	แนวทางจัดการข้อร้องเรียน/ระยะเวลาการแก้ไข ตั้งแต่รับเรื่องถึงการแก้ไข (Complete Time)
3	เจ้าหน้าที่	พุดจาไม่สุภาพ ไม่ชี้แจงและแนะนำบริการ บริการล่าช้า/บกพร่อง หน่วยงานต้นสังกัดของพนักงาน ตรวจสอบ และวิเคราะห์ข้อมูล กล่าวตักเตือน แจ้งกลับเพื่อขออภัยผู้ร้องเรียน การแก้ไขกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน : ภายใน 1 วันทำการ
4	น้ำขุ่น น้ำมีกลิ่น (ไม่ใช่คลอรีน)	งานซ่อมท่อจ่ายน้ำ การตัดบรรจบ ผู้รับจ้างและผู้ปฏิบัติงาน จะต้องดำเนินการด้วยความระมัดระวัง มิให้น้ำสกปรกจากภายนอกปะปนเข้าภายในท่อประปา จนเกิดปัญหาน้ำประปาขุ่น และสกปรก หลังจากการซ่อม การตัดบรรจบ ผู้รับจ้าง ต้องทำการระบายน้ำ (Blow) พร้อมตรวจสอบคุณภาพน้ำจนใสสะอาดตามมาตรฐานของการประปานครหลวง โดยมีหลักเกณฑ์ คือ ความขุ่นไม่เกิน 5 NTU ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และคลอรีนอิสระเหลือไม่น้อยกว่า 0.2 PPM หรือน้อยกว่าปริมาณคลอรีนอิสระเดิมในเส้นท่อนก่อนการซ่อมท่อ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องปฏิบัติงานตามคู่มือบริหารจัดการความเสี่ยงสำหรับการ ควบคุมคุณภาพน้ำ ว่าด้วยเรื่องวางท่อ ตัดบรรจบ และล้างฆ่าเชื้อโรค , คู่มือ ปฏิบัติงานซ่อมท่อประปา สำหรับสำนักงานประปาสาขา ปี 2561 การแก้ไขกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน : ภายใน 1 วัน
5	ค่าน้ำผิดปกติ	กรณีท่อรั่วภายใน - ค่าน้ำสูงขึ้นเป็นเท่าตัว หรือมากกว่า ให้รับเรื่อง ออกใบงานส่งไปยังสำนักงานประปาสาขา พร้อมแจ้งว่า จะส่งงานให้สาขาติดต่อกลับผู้ร้องเรียนให้เร็วที่สุด - พบน้ำรั่วไหลภายในบ้าน ให้รับเรื่อง ออกใบงานส่งไปสำนักงานประปาสาขา แนะนำผู้ใช้น้ำสามารถประสานงานกับช่างประปาเอกชน เพื่อแก้ไข หากผู้ใช้น้ำยังยืนยันว่าต้องการให้การประปานครหลวงซ่อม ให้ออกคำร้องเป็น บริการซ่อมท่อรั่วภายใน การแก้ไขกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน : โดยเร็วที่สุด กรณี มาตรการไม่เดิน/มีการใช้น้ำ/ประเมินสูง/มาตรการตกเดินช้า หน่วยงานที่เกี่ยวข้องปฏิบัติงานตามคู่มือปฏิบัติงาน สำนักงานประปาสาขา เรื่องการอ่าน มาตรวัดน้ำ และการออกใบแจ้งหนี้พร้อมใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษี (ถ้ามี) ด้วยเครื่องอ่านมาตรวัดน้ำมือถือ การแก้ไขกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน : ภายใน 3 วันทำการ

ลำดับ	ประเภทข้อร้องเรียน	แนวทางจัดการข้อร้องเรียน/ระยะเวลาการแก้ไข ตั้งแต่รับเรื่องถึงการแก้ไข (Complete Time)
6 , 7	งานซ่อมท่อ/งานวางท่อ	ซ่อมพื้นผิวถาวรทุกชนิด ให้กลับคืนสภาพเดิม ภายใน 3 วันหลังจากการซ่อม แล้วเสร็จ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องปฏิบัติตาม - คู่มือการปฏิบัติงานของงานก่อสร้างและวิศวกรรม - คู่มือปฏิบัติงานควบคุมงานก่อสร้าง สำหรับสำนักงานประปาสาขา ปี 2561 - คู่มือปฏิบัติงานซ่อมท่อประปา สำหรับสำนักงานประปาสาขา ปี2561 - คู่มือประสานงานก่อสร้าง - ป้ายประชาสัมพันธ์ การแก้ไขกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน : ภายใน 3 วัน
8	ไม่มีประชาสัมพันธ์ก่อนหยุดจ่ายน้ำ	เพิ่มช่องทางการรับรู้ข่าวสาร ได้แก่ MWA onMobile ขอความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ส่งข้อมูลให้ประชาสัมพันธ์ล่วงหน้า 3 วัน หรือแจ้ง สบน. ล่วงหน้าอย่างน้อย 2 ชั่วโมง และภายในเวลาทำการ เพื่อ เตรียมรถน้ำ กรณีต้องนำรถน้ำออกแจกจ่ายให้ผู้ใช้น้ำที่เดือดร้อน การแก้ไขกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน : ภายใน 3 วัน
9	ใบแจ้งหนี้ค่าน้ำ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องปฏิบัติตามคู่มือปฏิบัติงาน สำนักงานประปาสาขา เรื่อง การอ่านมาตรวัดน้ำ และการออกใบแจ้งหนี้พร้อมใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับ ภาษี (ถ้ามี) ด้วยเครื่องอ่านมาตรวัดน้ำมือถือ นอกจากนี้แยกสาเหตุการไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าน้ำ - กรณีผู้ใช้น้ำไม่มีตู้รับจดหมาย ไม่เป็นเรื่องร้องเรียน หากสามารถชี้แจง ผู้ใช้น้ำ ขอความร่วมมือติดตั้งตู้รับจดหมาย/กล่องรับใบแจ้งหนี้ค่าน้ำประปา หรือ Load App MWA onMobile - กรณีมีตู้รับจดหมาย แต่ไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าน้ำ การแก้ไขกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน : ภายใน 3 วันทำการ
10	มาตรวัดน้ำ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องปฏิบัติตามคู่มือปฏิบัติงานเปลี่ยนมาตรวัดน้ำ บำรุงรักษา มาตรครบวาระ การย้ายมาตรให้อยู่ในที่เหมาะสม และ มาตรวัดน้ำสูญหาย การแก้ไขกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน : ภายใน 3 วันทำการ

แผนผัง การบริการข้อมูลทางโทรศัพท์



การรับเรื่องร้องเรียนศูนย์ดำรงธรรม

