

คู่มือกระบวนการให้บริการและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

คำนำ

ปัจจุบันทุกองค์กรต่างให้ความสำคัญกับการจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management : CRM) เพื่อสร้างประสบการณ์เชิงบวกจากการรับบริการให้เกิดเป็นความรู้สึกที่ดีอย่างต่อเนื่องจนกลายเป็นความสัมพันธ์ที่ดีและนำไปสู่ความผูกพันภักดีต่อ กปภ. ในที่สุด

สำหรับ การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) มุ่งมั่นบริหารงานองค์กรโดยยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการและทำให้เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้าและเกิดเป็นความผูกพันภักดี ซึ่งจะส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของ กปภ. ต่อเนื่องระยะยาวโดยไม่ยกเลิก และไม่เปลี่ยนใจไปใช้บริการจากคู่แข่งและมีการบอกต่อเชิงบวกต่อสังคมรอบข้างถึงบริการที่น่าประทับใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในยุคปัจจุบันที่ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าเปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา กปภ. จึงก้าวให้ทันการเปลี่ยนแปลงโดยกำหนดกลยุทธ์และแผนงานด้านการให้บริการและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ตลอดจนกำหนดมาตรฐานลูกค้าสัมพันธ์ หรือ I CARE Model เพื่อเป็นแนวทางในการให้บริการและสร้างความสัมพันธ์ให้แก่ลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพทั่วทั้งองค์กร

คู่มือฉบับนี้ มีเนื้อหาเกี่ยวกับกระบวนการทำงานที่สำคัญของ กปภ. คือกระบวนการให้บริการและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าของ กปภ. ประกอบด้วย 4 กระบวนการย่อยคือ

1. กระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า
2. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า
3. กระบวนการประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อปกป้องภาพลักษณ์ กปภ. ในภาวะวิกฤติ
4. กระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติการ CSR ของ กปภ.

ทั้งนี้ เพื่อให้หน่วยงานและผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องนำแนวทางไปปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กร สามารถบรรลุวิสัยทัศน์องค์กร “ผู้ใช้น้ำประทับใจในคุณภาพและบริการที่เป็นเลิศ”

คณะทำงาน คู่มือกระบวนการให้บริการและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

กันยายน 2559

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	1
• ความเป็นมา	1
• วัตถุประสงค์	1
• โครงสร้างการบริหารงาน	1
• ขอบเขตกระบวนการให้บริการลูกค้า	5
• คำย่อ / คำจำกัดความที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ ให้บริการและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	6
บทที่ 2 กระบวนการทำงาน	
• กระบวนการย่อยที่ 1 กระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	8
• กระบวนการย่อยที่ 2 กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	11
• กระบวนการย่อยที่ 3 กระบวนการประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อปกป้องภาพลักษณ์ กปภ. ในภาวะวิกฤติ	14
• กระบวนการย่อยที่ 4 กระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติการ CSR ของ กปภ.	17
บรรณานุกรม	20
ภาคผนวก	21
• ภาคผนวก 1 คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงาน	22
• ภาคผนวก 2 ตัวอย่างแบบฟอร์มต่างๆที่เกี่ยวข้อง	23

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1 โครงสร้างการบริหารงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการให้บริการและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	2
---	---

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 แสดงกระบวนการย่อยที่ 1 กระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	9
ตารางที่ 2 แสดงจุดอ่อน / ความเสี่ยง / ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการปรับปรุง กระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	10
ตารางที่ 3 แสดงกระบวนการย่อยที่ 2 กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	12
ตารางที่ 4 แสดงจุดอ่อน / ความเสี่ยง / ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการปรับปรุง กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	13
ตารางที่ 5 แสดงกระบวนการย่อยที่ 3 กระบวนการประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อปกป้องภาพลักษณ์ กปภ. ในภาวะวิกฤติเพื่อ	15
ตารางที่ 6 แสดงจุดอ่อน / ความเสี่ยง / ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการปรับปรุงกระบวนการ ประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อปกป้องภาพลักษณ์ กปภ. ในภาวะวิกฤติ	16
ตารางที่ 7 แสดงกระบวนการย่อยที่ 4 กระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติการ CSR ของ กปภ.	18
ตารางที่ 8 แสดงกระบวนการย่อยที่ 4 กระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติการ CSR ของ กปภ.	19

บทนำ

1.1 ความเป็นมา

การประปาส่วนภูมิภาค หรือ กปภ. เป็นรัฐวิสาหกิจในกระทรวงมหาดไทย มีพันธกิจสำรวจ จัดหาแหล่งน้ำดิบและจัดให้ได้มาซึ่งน้ำดิบเพื่อผลิต จัดส่ง และจำหน่ายน้ำประปาให้แก่ลูกค้าในพื้นที่บริการ 74 จังหวัดทั่วประเทศ ไม่รวมกรุงเทพฯ นนทบุรี และสมุทรปราการ ตลอดจนดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องหรือต่อเนื่องกับธุรกิจการประปา เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ของ กปภ. “ผู้ใช้น้ำประทับใจในคุณภาพและบริการที่เป็นเลิศ” (Customers are delighted with water quality and excellent services) โดย กปภ. ได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์องค์กรเพื่อขับเคลื่อน กปภ. ให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งนี้ ในการดำเนินงานมีการทบทวนและปรับปรุงทุกกระบวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอตามหลักการ PDCA (Plan : การวางแผนงาน Do : การปฏิบัติตามแผนงาน Check : การตรวจสอบผลการดำเนินงาน Action : การปรับปรุงแก้ไขส่วนที่มีปัญหา)

คู่มือฉบับนี้แสดงกระบวนการทำงานที่สำคัญในกระบวนการที่ 6 คือกระบวนการให้บริการและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ซึ่งเป็นกระบวนการที่สำคัญในการสร้างความประทับใจให้ลูกค้าอย่างต่อเนื่องเพื่อเชื่อมโยงให้ลูกค้าเกิดเป็นความผูกพันที่ดีกับ กปภ. ทั้งนี้ กระบวนการให้บริการและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า มีการดำเนินงานตามมาตรฐานลูกค้าสัมพันธ์ หรือ I CARE Model ประกอบด้วย 5 กระบวนการที่ กปภ. ดำเนินการอย่างเป็นระบบทุกรอบปี ดังนี้

- กระบวนการที่ 1 การบูรณาการนำเสียงของลูกค้าไปใช้ (Integration)
- กระบวนการที่ 2 การติดต่อสื่อสารรับฟังลูกค้า (Communication)
- กระบวนการที่ 3 การวิเคราะห์เสียงของลูกค้า (Analysis)
- กระบวนการที่ 4 การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (Relation)
- กระบวนการที่ 5 การประเมินผลการบริการและลูกค้าสัมพันธ์ (Evaluation)

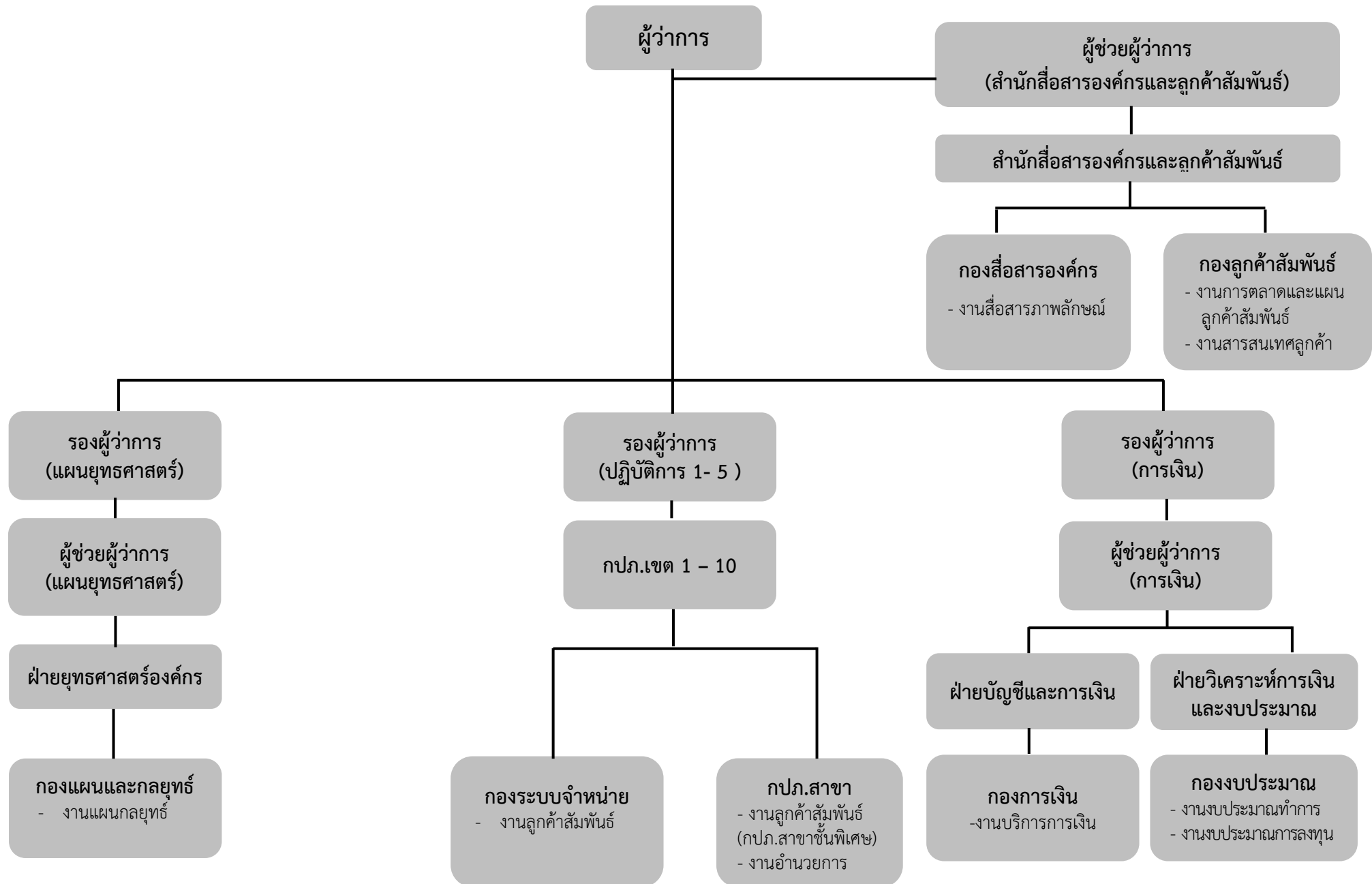
บทต่อไปจะกล่าวถึงรายละเอียดของกระบวนการที่ 6 กระบวนการให้บริการและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า พร้อมตัวชี้วัดในกระบวนการทำงาน (KPI In – Process) และตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน เพื่อให้ทุกหน่วยงานและผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กร รวมทั้งสามารถใช้เป็นแนวทางตรวจสอบสอบทานความถูกต้องในมิติของการปฏิบัติงานอีกด้วย

1.2 วัตถุประสงค์

การจัดทำคู่มือกระบวนการให้บริการและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อถ่ายทอดแนวทางกระบวนการให้บริการและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าของ กปภ. ให้แก่หน่วยงานและผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อให้ กปภ. มีสารสนเทศลูกค้าที่สมบูรณ์และเพียงพอในการนำไปวางแผนยุทธศาสตร์องค์กร แผนปฏิบัติการประจำปี แผนปรับปรุงบริการและลูกค้าสัมพันธ์ของ กปภ.เขต และแผนงานอื่นๆ ตลอดจนปรับปรุงทุกระบบงานที่เกี่ยวข้อง
3. เพื่อให้ กปภ. มีความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าต่อเนื่องและพัฒนาเป็นความผูกพันที่ดีต่อ กปภ.

ภาพที่ 1 โครงสร้างการบริหารงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการให้บริการและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า



1. การประปาส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่

1.1 งานการตลาดและแผนลูกค้าสัมพันธ์ กองลูกค้าสัมพันธ์ มีหน้าที่ตามคำบรรยายลักษณะงาน (Functional Description) ที่เกี่ยวข้องดังนี้

- 1) จัดทำมาตรฐานลูกค้าสัมพันธ์ และกำกับดูแลการดำเนินงานด้านลูกค้าสัมพันธ์ (FD1)
- 2) จัดทำแผนโครงการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า (ผู้ใช้น้ำ) และแผนส่งเสริมการตลาด เพื่อสนับสนุนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้า (FD2)
- 3) กระจายแผนโครงการและกิจกรรมส่งเสริมลูกค้า (ผู้ใช้น้ำ) และข้อมูลต่างๆ ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพ (FD3)
- 4) สนับสนุนหน่วยงานในส่วนภูมิภาคในการดำเนินงานโครงการและกิจกรรมส่งเสริมลูกค้า (ผู้ใช้น้ำ) (FD4)
- 5) ติดตาม ประเมินผล และรายงานผลการดำเนินงานด้านลูกค้าสัมพันธ์ (FD5)
- 6) จัดทำสื่ออื่นๆ เพื่อการสื่อสารกับลูกค้า (ผู้ใช้น้ำ) (FD6)

1.2 งานสารสนเทศลูกค้า กองลูกค้าสัมพันธ์ มีหน้าที่ตามคำบรรยายลักษณะงาน (Functional Description) ที่เกี่ยวข้องดังนี้

- 1) เป็นจุดเชื่อมต่อเพื่อตอบปัญหาหรือข้อสงสัยในการให้บริการ (FD1)
- 2) ตรวจสอบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและตอบข้อร้องเรียนผ่านทางสื่อต่างๆ รวมถึงทางอิเล็กทรอนิกส์และทางโทรศัพท์ (Contact Center) (FD2)
- 3) จัดการกับฐานข้อมูลของลูกค้าเพื่อใช้กำหนดแนวทางการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (ผู้ใช้น้ำ) (FD3)
- 4) ติดตาม ตรวจสอบ และรวบรวมข้อมูลสถิติรายงานต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้าสัมพันธ์และส่งต่อให้งานการตลาดและแผนลูกค้าสัมพันธ์ใช้เป็นข้อมูลประกอบการทำแผนส่งเสริมลูกค้าสัมพันธ์ และจัดทำสื่อเพื่อการสื่อสารกับลูกค้า (ผู้ใช้น้ำ) (FD4)

1.3 งานสื่อสารภาพลักษณ์ กองสื่อสารองค์กร มีหน้าที่ตามคำบรรยายลักษณะงาน (Functional Description) ที่เกี่ยวข้องดังนี้

- 1) จัดทำแผนโครงการและกิจกรรม เพื่อการสื่อสารภาพลักษณ์องค์กร และการสื่อสารทำความเข้าใจกับสื่อมวลชน และสาธารณชน
- 2) ดำเนินการโครงการและกิจกรรม เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กร เพื่อสนับสนุนความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับสื่อมวลชน และสาธารณชน
- 3) เป็นศูนย์กลางเผยแพร่ ติดตาม และชี้แจงข้อมูลข่าวสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร
- 4) จัดทำสื่อเผยแพร่ภาพลักษณ์องค์กร
- 5) ดำเนินการวิจัยภาพลักษณ์องค์กร

1.4 งานแผนกลยุทธ์ กองแผนและกลยุทธ์ มีหน้าที่ตามคำบรรยายลักษณะงาน (Functional Description) ที่เกี่ยวข้องดังนี้

- 1) วางกรอบแผนยุทธศาสตร์สำหรับสายงานต่างๆ เพื่อการจัดทำแผนปฏิบัติการ โครงการลงทุน และงบประมาณประจำปีของ กปภ. พร้อมกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดระดับองค์กรกระจายสู่หน่วยงานต่างๆ (FD2)

1.5 งานบริการการเงิน กองการเงิน มีหน้าที่ตามคำบรรยายลักษณะงาน (Functional Description) ที่เกี่ยวข้องดังนี้

- บริหารกองทุนเงินประกันการใช้น้ำและดอกผลจากกองทุนเงินประกันการใช้น้ำ (FD14)

1.6 งานงบประมาณทำการ กองงบประมาณ มีหน้าที่ตามคำบรรยายลักษณะงาน (Functional Description) ที่เกี่ยวข้องดังนี้

- 1) จัดทำงบประมาณทำการ งบประมาณการเงินประจำปีให้สอดคล้องกับแผนงาน เสนอแนะและปรับปรุงหลักเกณฑ์ และวิธีการจัดทำงบประมาณทำการ (FD1)

1.7 งานงบประมาณการลงทุน กองงบประมาณ มีหน้าที่ตามคำบรรยายลักษณะงาน (Functional Description) ที่เกี่ยวข้องดังนี้

- 1) ควบคุม ดูแลการปฏิบัติงานด้านการจัดทำงบประมาณลงทุนให้สอดคล้องกับแผนการลงทุนและนโยบายของ กปภ. (FD1)

2. การประปาส่วนภูมิภาคเขต

2.1 งานลูกค้าสัมพันธ์ กองระบบจำหน่าย มีหน้าที่ตามคำบรรยายลักษณะงาน (Functional Description) ที่เกี่ยวข้องดังนี้

- 1) ดำเนินกิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์ วางแผนและส่งเสริมการตลาดตามแนวทางที่สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์เป็นผู้กำหนด (FD1)
- 2) จัดทำแผนงานลูกค้าสัมพันธ์และส่งเสริมการตลาด วางแผนการรณรงค์เพิ่มผู้ใช้น้ำและการใช้น้ำอย่างถูกวิธีเพื่อสร้างภาพลักษณ์องค์กร ผลิตภัณฑ์และบริการที่ดีที่สอดคล้องกับพื้นที่ (FD2)
- 3) สนับสนุนการประกอบกิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์ของการประปาส่วนภูมิภาค (FD3)
- 4) สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้น้ำ ชุมชน และหน่วยงานท้องถิ่นที่เกี่ยวข้อง (FD4)
- 5) สนับสนุน กปภ.สาขาในการแก้ปัญหาการร้องทุกข์ของผู้ใช้น้ำ โดยประสานงานไปยังหน่วยงานต่างๆ ของ กปภ.เขต และ กปภ.สาขา (FD5)

3. การประปาส่วนภูมิภาคสาขา

3.1 งานลูกค้าสัมพันธ์ของ กปภ.สาขา (ชั้นพิเศษ) มีหน้าที่ตามคำบรรยายลักษณะงาน (Functional Description) ที่เกี่ยวข้องดังนี้

- 1) ดูแลฐานข้อมูลลูกค้า (ทะเบียนประวัติผู้ใช้น้ำ) ของ กปภ.สาขา (FD1)
- 2) จัดทำแผนประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความเข้าใจในบริการและภาพลักษณ์ของ กปภ. (FD2)
- 3) จัดทำแผนลูกค้าสัมพันธ์เพื่อเพิ่มจำนวนผู้ใช้น้ำทั้งรายเล็กและรายใหญ่ (FD3)
- 4) รับเรื่องราวร้องทุกข์และตอบข้อซักถามประเด็นปัญหาผู้ใช้น้ำร่วมกับผู้บริหารและพนักงานใน กปภ.สาขา (FD4)
- 5) ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้น้ำทราบล่วงหน้ากรณีท่อแตก ท่อรั่ว หรือการปิดจำหน่ายน้ำ (FD5)
- 6) จัดกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ รวมทั้งกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) (FD6)

4. กปภ.สาขา

4.1 งานอำนวยความสะดวก หน้าที่ตามคำบรรยายลักษณะงาน (Functional Description) ที่เกี่ยวข้องดังนี้

- 1) ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้น้ำทราบล่วงหน้ากรณีท่อแตก ท่อรั่ว หรือการปิดจำหน่ายน้ำ รับเรื่องราวร้องทุกข์ และตอบข้อซักถามประเด็นปัญหาผู้ใช้น้ำร่วมกับผู้บริหารและพนักงานใน กปภ.สาขา (FD8)
- 2) จัดพนักงานเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมตามแผนหรือนโยบายของ กปภ. (FD9)

ขอบเขตกระบวนการให้บริการและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

กระบวนการให้บริการและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า เป็นหนึ่งในกระบวนการทำงานที่สำคัญตามห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) ของ กปภ. โดยกระบวนการให้บริการและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าประกอบด้วย 4 กระบวนการย่อยคือ

1. **กระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า** เป็นกระบวนการในการรับฟังความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าเป็นประจำ เพื่อให้ได้สารสนเทศไปวางแผนงานทั้งระดับยุทธศาสตร์และระดับปฏิบัติการเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าแต่ละประเภท
2. **กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า** เป็นกระบวนการในการจัดการข้อร้องเรียนจากทุกช่องทางของ กปภ. ได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิผลเพื่อเรียกความเชื่อมั่นของลูกค้ากลับคืนมา
3. **กระบวนการประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อปกป้องภาพลักษณ์ กปภ. ในภาวะวิกฤติ** เป็นกระบวนการที่มุ่งเน้นการดำเนินการประชาสัมพันธ์ในเชิงรุกเพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีใกล้ชิดชุมชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงที่เกิดสถานการณ์ไม่ปกติซึ่งส่งผลกระทบต่อลูกค้าและประชาชน
4. **กระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติการ CSR ของ กปภ.** เป็นกระบวนการที่ กปภ. จัดทำขึ้นทุกปี ให้สอดคล้องกับแผนงานระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. เพื่อให้ทุกสายงานที่เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ โดยการขับเคลื่อนงาน CSR จะมุ่งเน้นใน 3 ด้าน คือ ด้านการมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชน ด้านการรักษาสิ่งแวดล้อม และด้านการใส่ใจผู้บริโภค

กระบวนการให้บริการและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าเป็นกระบวนการที่มีคณะกรรมการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคดังนี้

1. คณะกรรมการบริหารจัดการสารสนเทศเสียงของลูกค้า ซึ่งมีรองผู้ว่าการ (ปฏิบัติการ 3) เป็นประธานกรรมการ
2. คณะกรรมการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. ซึ่งมีรองผู้ว่าการ (ปฏิบัติการ 3) เป็นประธานกรรมการ
3. สายงานรองผู้ว่าการ (ปฏิบัติการ 1 – 5) หน่วยงานในสังกัดที่เกี่ยวข้องคือ กปภ.เขต 1 - 10 และ กปภ. 234 สาขา
4. สายงานผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์) หน่วยงานในสังกัดที่เกี่ยวข้องคือ กองลูกค้าสัมพันธ์ และกองสื่อสารองค์กร
5. สายงานรองผู้ว่าการ (การเงิน) หน่วยงานในสังกัดที่เกี่ยวข้องคือกองงบประมาณ กองบัญชี และกองการเงิน
6. สายงานรองผู้ว่าการ (แผนและยุทธศาสตร์) หน่วยงานในสังกัดที่เกี่ยวข้องคือกองแผนงานโครงการหลัก

คำย่อ / คำจำกัดความที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการให้บริการและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

I CARE Model	คือมาตรฐานลูกค้าสัมพันธ์ของ กปภ. โดยบูรณาการจากแนวคิดการจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management : CRM) และบริบทของ กปภ. ประกอบด้วย 5 กระบวนการที่ กปภ. คือ การบูรณาการนำเสียงของลูกค้าไปใช้ (Integration) การติดต่อสื่อสารรับฟังลูกค้า (Communication) การวิเคราะห์เสียงของลูกค้า (Analysis) การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (Relation) และการประเมินผลการบริการและลูกค้าสัมพันธ์ (Evaluation)
Integration	คือการนำสารสนเทศเสียงของลูกค้าหรือลำดับความต้องการและความคาดหวังของลูกค้ามาเชื่อมโยงสู่การปฏิบัติตามแผนงานต่างๆ เพื่อการบริหารและพัฒนาองค์กร
Communication	คือการติดต่อรับฟังเสียงของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากทุกช่องทางและทุกวิธีการเพื่อเรียนรู้และค้นหาความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า
Analysis	คือการรวบรวมข้อมูลเสียงของลูกค้าจากทุกช่องทางของ กปภ. มาวิเคราะห์จัดลำดับความสำคัญ
Relation	คือการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อสร้างความประทับใจและความผูกพันภักดีต่อ กปภ. และกล่าวถึง กปภ. ในทางที่ดี
Evaluation	คือกระบวนการติดตามและประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันภักดีของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ลูกค้า	คือผู้ใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการขององค์กร หรืออาจเป็นผู้ใช้ในอนาคต นอกจากนี้ยังรวมถึงผู้ใช้ผลิตภัณฑ์โดยตรงและผู้ซื้อผลิตภัณฑ์เพื่อจำหน่ายต่อ เช่น ผู้จัดการจำหน่ายตัวแทน หรือบริษัทที่ใช้ผลิตภัณฑ์นั้น คำว่าลูกค้าในคู่มือเล่มนี้เป็นการใช้คำนิยามอย่างกว้างๆ โดยครอบคลุมถึงลูกค้าปัจจุบัน ลูกค้าในอนาคตและลูกค้าของคู่แข่งด้วย
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	คือกลุ่มทุกกลุ่มที่ได้รับผลกระทบหรืออาจได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติการและความสำเร็จขององค์กร ตัวอย่างของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญอาจรวมถึงลูกค้า บุคลากร พันธมิตร ผู้ให้ความร่วมมือ คณะกรรมการกำกับดูแล ผู้ถือหุ้น ผู้ส่งมอบ ผู้เสียภาษี องค์กรที่ดูแลกฎระเบียบข้อบังคับ ผู้กำหนดนโยบาย ผู้ให้ทุนดำเนินงาน และชุมชนในท้องถิ่นและสมาคมวิชาชีพ
ความต้องการ	คือสิ่งที่ลูกค้าอยากได้รับจากการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ โดยเป็นคุณสมบัติพื้นฐานของผลิตภัณฑ์และบริการ ซึ่งหากไม่ได้รับการตอบสนองจะทำให้ลูกค้ารู้สึกไม่พึงพอใจ
ความคาดหวัง	คือสิ่งที่ลูกค้าอยากให้มีเพิ่มเติมในผลิตภัณฑ์และบริการ โดยเป็นคุณสมบัติที่ช่วยเพิ่มมูลค่าให้ผลิตภัณฑ์และบริการ เช่น ความสะดวก ความรวดเร็ว ซึ่งหากองค์กรสามารถตอบสนองได้ตามความคาดหวังจะทำให้ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจ และหากตอบสนองได้เหนือความคาดหวังจะทำให้ลูกค้ารู้สึกประทับใจและทำให้เกิดความผูกพันภักดีต่อองค์กร

ความพึงพอใจ	คือความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น และยังหมายถึงสภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด เป็นความรู้สึกของบุคคลในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ หรือเป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ
ความไม่พึงพอใจ	คือความรู้สึกหรือทัศนคติในทางลบ ซึ่งเกิดจากการไม่ได้รับการตอบสนองตามที่ต้องการ หรือคาดหวังไว้ซึ่งอาจเป็นลักษณะเก็บไว้ในใจหรือแสดงออกมาเป็นพฤติกรรม
ความผูกพันของลูกค้า	คือแรงหนุนของลูกค้าที่ทุ่มให้กับตราสินค้าและผลิตภัณฑ์ขององค์กร ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์กรในการตอบสนองความต้องการและการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ลูกค้ายังคงใช้ผลิตภัณฑ์ ซึ่งลักษณะของความผูกพันยังรวมถึงการรักษาลูกค้าไว้และความภักดีของลูกค้า ความเต็มใจของลูกค้าในการทำธุรกิจกับองค์กร และความเต็มใจของลูกค้าในการสนับสนุนอย่างแข็งขันและแนะนำตราสินค้า รวมทั้งผลิตภัณฑ์ให้คนอื่นรู้จัก
สถานการณ์ไม่ปกติหรือภาวะวิกฤติ	คือเหตุการณ์เกี่ยวกับการให้บริการ สถานการณ์น้ำและการปฏิบัติงานของผู้รับจ้างที่ส่งผลกระทบรุนแรงในเชิงภาพลักษณ์ต่อ กปภ. ลูกค้าผู้ใช้น้ำ หรือสาธารณชน ตลอดจนสร้างความตื่นตระหนกและก่อให้เกิดความสับสน ความเข้าใจในเชิงลบ อยู่ในความสนใจของพนักงานและสาธารณชน รวมถึงเหตุฉุกเฉินที่อยู่เหนือความคาดการณ์และการควบคุมซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของ กปภ.อย่างมาก
การประชาสัมพันธ์เชิงรุก (Proactive Public Relations)	คือการประชาสัมพันธ์ที่มีการชี้แจงและให้ความรู้ความเข้าใจกับกลุ่มเป้าหมายโดยตรง ส่วนใหญ่มีการวางแผนไว้ล่วงหน้าก่อนที่จะมีกิจกรรมหรือเหตุการณ์ใดเพื่อให้เกิดความยอมรับ และให้ความร่วมมือ เช่น การประสานท่อน้ำงานก่อสร้างแหล่งน้ำเริ่มมีเหลือน้อย คุณภาพน้ำส่อเค็มมีปัญหา ซึ่งจะทำให้ลูกค้ารับรู้ปัญหาล่วงหน้า หน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องก็จะเข้ามาช่วยเหลือ สังคมเกิดความเห็นใจ และสื่อมวลชนก็ไม่ตำหนิ กปภ.
การประชาสัมพันธ์เชิงรับ (Reactive Public Relations)	คือการประชาสัมพันธ์ที่เมื่อมีเหตุการณ์เกิดขึ้นแล้ว จึงมีการชี้แจงและให้ความรู้ความเข้าใจ กับประชาชนทั่วไป โดยเป็นประเด็นที่ไม่สามารถวางแผนล่วงหน้า ทั้งนี้ การประชาสัมพันธ์เชิงรับมักใช้ตอนเกิดวิกฤติหรือพบเจอปัญหาแล้ว ซึ่งมักนำมาใช้กับสถานการณ์ที่ไม่ปกติ ภาวะวิกฤติที่มีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร หรือเหตุฉุกเฉินที่อยู่นอกเหนือการคาดการณ์ เช่น อุบัติเหตุรถชนท่อแตก คุณภาพน้ำมีปัญหาระท้นท้น กปภ.ถูกกล่าวหาทุจริต เป็นต้น
แผนงานระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ.	คือแผนงานความรับผิดชอบต่อสังคมที่ครอบคลุมระยะเวลา 5 ปี ซึ่งสอดคล้องแผนยุทธศาสตร์องค์กร โดยระบุรายละเอียดชื่อโครงการ วัตถุประสงค์ แนวทางการดำเนินโครงการ เป้าหมาย และตัวชี้วัดการดำเนินโครงการ/กิจกรรม CSR
แผนปฏิบัติการ CSR ประจำปี	คือแผนงานประจำปีความรับผิดชอบต่อสังคมที่จัดทำขึ้นให้สอดคล้องกับแผนงานระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคม โดยมีการถ่ายทอดให้ทุกสายงานนำไปปฏิบัติ

บทที่ 2

กระบวนการทำงาน

กระบวนการย่อยที่ 1 กระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

กระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า เป็นกระบวนการในการรับฟังความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าเป็นประจำ เพื่อให้ได้สารสนเทศไปวางแผนงานทั้งระดับยุทธศาสตร์และระดับปฏิบัติการเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าแต่ละประเภท โดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน ระยะเวลา รายละเอียดงาน ผู้รับผิดชอบ และเอกสารที่เกี่ยวข้องดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 เดือนสิงหาคม สส. (กลส.) นำปัจจัยนำเข้าคือสารสนเทศเสียงของลูกค้าต่อช่องทางรับฟัง แผนยุทธศาสตร์องค์กร เทคโนโลยีบนเว็บ สื่อสังคมออนไลน์ และผลการดำเนินงานที่ผ่านมาเพื่อนำมาจัดทำแผนงานรับฟังเสียงลูกค้า

ขั้นตอนที่ 2 เดือนกันยายน คณะกรรมการบริหารจัดการสารสนเทศเสียงของลูกค้า (คบส.) พิจารณาแผนงานรับฟังเสียงลูกค้า และเสนอ ผวก. เห็นชอบ

ขั้นตอนที่ 3 เดือนตุลาคม สส. (กลส.) สื่อสารและถ่ายทอดแนวทางปฏิบัติโดยจัดทำแนวทางปฏิบัติงานตามมาตรฐานลูกค้าสัมพันธ์ประจำปีสำหรับผู้ปฏิบัติงานและจัดอบรมเชิงปฏิบัติการให้ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความเข้าใจในแนวทางการรับฟังลูกค้าและให้ได้สารสนเทศที่ถูกต้องครบถ้วน

ขั้นตอนที่ 4 ตลอดทั้งปี กปภ.สาขา ดำเนินการรับฟังความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าจากช่องทางรับฟังลูกค้าของ กปภ.เป็นประจำ

ขั้นตอนที่ 5 เดือนพฤศจิกายน กปภ.เขตรวบรวมข้อมูลเสียงของลูกค้าจากทุกช่องทางของ กปภ. มาวิเคราะห์จัดลำดับความสำคัญโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยทางสถิติที่เป็นตัวแทนของประชากรและถูกต้องแม่นยำ

ขั้นตอนที่ 6 เดือนพฤศจิกายน กปภ.เขตนำสารสนเทศลูกค้าไปจัดทำแผนปรับปรุงบริการและลูกค้าสัมพันธ์ประจำปีให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ด้านลูกค้า เพื่อให้ กปภ.สาขานำไปปฏิบัติ

ขั้นตอนที่ 7 เดือนพฤศจิกายน ผอ. กปภ.เขตพิจารณาและเห็นชอบแผนปรับปรุงบริการและลูกค้าสัมพันธ์ หากไม่เห็นชอบให้ทบทวนในขั้นตอนจัดทำแผนปรับปรุงบริการและลูกค้าสัมพันธ์ประจำปี

ขั้นตอนที่ 8 ตลอดทั้งปี กปภ.สาขา ดำเนินการตามแผนปรับปรุงบริการและลูกค้าสัมพันธ์

ขั้นตอนที่ 9 เดือนสิงหาคม สส. (กลส.) รวบรวมผลการดำเนินงานตามแผนปรับปรุงบริการและลูกค้าสัมพันธ์

ขั้นตอนที่ 10 เดือนสิงหาคม สส. (กลส.) ติดตามประเมินประสิทธิผลกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า โดยใช้ปัจจัยนำเข้าคือตัวชี้วัดผลลัพธ์และตัวชี้วัดกระบวนการทำงาน

ตัวชี้วัดผลลัพธ์คือ ระดับความพึงพอใจของลูกค้าด้านความสะดวกและหลากหลายต่อช่องทางรับฟังลูกค้าในภาพรวม ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อแต่ละช่องทางรับฟัง ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าของเจ้าหน้าที่ ร้อยละของลูกค้าที่จงรักภักดีต่อ กปภ. และจำนวนลูกค้าใหม่ของ กปภ.

ตัวชี้วัดกระบวนการทำงาน (KPI In-Process) คือ ระดับความเข้าใจการดำเนินงานตามแนวทางการรับฟังลูกค้า ผลการดำเนินงานแผนปรับปรุงบริการและลูกค้าสัมพันธ์ของ กปภ.เขต

ตารางที่ 1

แสดงกระบวนการย่อยที่ 1 กระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน/Control Point (CP)	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
	เดือน สิงหาคม	นำปัจจัยนำเข้าคือสารสนเทศเสียงของลูกค้าต่อช่องทางรับฟัง แผนยุทธศาสตร์องค์กร เทคโนโลยีบนเว็บ สื่อสังคมออนไลน์ และผลการดำเนินงานที่ผ่านมาเพื่อนำมาจัดทำแผนงานรับฟังเสียงลูกค้า CP : ใช้ปัจจัยนำเข้าครบถ้วนและดำเนินการตามรอบเวลา	สสส. (กลส.)	แผนงานรับฟังเสียงของลูกค้า
	เดือน กันยายน	พิจารณาและเห็นชอบแผนงานรับฟังเสียงลูกค้า หากไม่เห็นชอบให้ทบทวนในขั้นตอนจัดทำแผนงานรับฟังเสียงลูกค้า	คบส. ผวก.	
	เดือน ตุลาคม	สื่อสารและถ่ายทอดแนวทางปฏิบัติโดยจัดทำแนวทางปฏิบัติงานตามมาตรฐานลูกค้าสัมพันธ์ประจำปีสำหรับผู้ปฏิบัติงานและจัดอบรมเชิงปฏิบัติการให้ผู้ปฏิบัติงานเพื่อสร้างความเข้าใจในแนวทางการรับฟังลูกค้าและให้ได้สารสนเทศที่ถูกต้องครบถ้วน (CP)	สสส. (กลส.)	
	ตลอดปี	ดำเนินการรับฟังความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าจากช่องทางรับฟังลูกค้าของ กปภ.เป็นประจำ CP : เปิดช่องทางรับฟังให้ครบทุกช่องทาง	กปภ.สาขา	
	เดือน พฤศจิกายน	รวบรวมข้อมูลเสียงของลูกค้าจากทุกช่องทางของ กปภ. มาวิเคราะห์จัดลำดับความสำคัญโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยทางสถิติที่เป็นตัวแทนของประชากรและถูกต้องแม่นยำ (CP)	กปภ.เขต	สรุปผล สารสนเทศ เสียงของลูกค้า
	เดือน พฤศจิกายน	นำสารสนเทศลูกค้าไปจัดทำแผนปรับปรุงบริการและลูกค้าสัมพันธ์ประจำปีให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ด้านลูกค้า เพื่อให้ กปภ.สาขานำไปปฏิบัติ CP : นำเสียงของลูกค้าทุกประเภทและทุกช่องทางมาจัดทำแผนฯ และกำหนดตัวชี้วัดประสิทธิผล	กปภ.เขต	แผนปรับปรุง บริการและ ลูกค้าสัมพันธ์
	เดือน พฤศจิกายน	พิจารณาและเห็นชอบแผนปรับปรุงบริการและลูกค้าสัมพันธ์ หากไม่เห็นชอบให้ทบทวนในขั้นตอนจัดทำแผนปรับปรุงบริการและลูกค้าสัมพันธ์ประจำปี	ผอ.กปภ.เขต	
	ตลอดปี	ดำเนินการตามแผนปรับปรุงบริการและลูกค้าสัมพันธ์ CP : ติดตามผลการดำเนินการตามแผนฯ	กปภ.สาขา สสส. (กลส.)	
	เดือน สิงหาคม	รวบรวมผลการดำเนินงานตามแผนปรับปรุงบริการและลูกค้าสัมพันธ์ CP : ดำเนินการตามกำหนดเวลา	สสส. (กลส.)	รายงานผล การดำเนินงาน ตามแผนปรับปรุง บริการและลูกค้า สัมพันธ์
	เดือน สิงหาคม	ติดตามประเมินประสิทธิผลกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า โดยใช้ปัจจัยนำเข้าคือตัวชี้วัดผลลัพธ์และตัวชี้วัดกระบวนการทำงาน (CP)	สสส. (กลส.)	

ตารางที่ 2
แสดงจุดอ่อน / ความเสี่ยง / ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการปรับปรุง

ความเสี่ยง	สาเหตุ	มาตรการ / แผนปรับปรุง
การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าไม่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	ช่องทางการรับฟังลูกค้าของ กปภ. ยังไม่สะท้อนพฤติกรรมที่หลากหลายของลูกค้าทุกกลุ่ม	- ทบทวนช่องทางการรับฟังลูกค้าของ กปภ. ประจำปีเพื่อปรับปรุงให้สะท้อนพฤติกรรมที่หลากหลายของลูกค้าทุกกลุ่ม - จัดทำช่องทางการรับฟังลูกค้าที่ไม่ต้องเผชิญหน้ากับพนักงานหรือสามารถให้ข้อมูลป้อนกลับได้ทันทีหลังใช้บริการ (Feedback) เช่น เครื่องกดปุ่มประเมินความพึงพอใจของลูกค้าที่หน้าเคาน์เตอร์
	แต่ละช่องทางรับฟังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การตอบสนองที่รวดเร็ว	จัดทำข้อกำหนดแต่ละช่องทางรับฟังให้เป็นมาตรฐานปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร
	ผู้รับผิดชอบแต่ละช่องทางขาดทักษะที่จำเป็นในการรับฟังลูกค้าซึ่งอาจสร้างความไม่พึงพอใจให้ลูกค้า	- จัดทำข้อกำหนดของผู้รับผิดชอบแต่ละช่องทางให้เป็นมาตรฐานปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร - คัดเลือกผู้มีความเหมาะสมในการรับผิดชอบแต่ละช่องทางรับฟังตลอดจนพัฒนาเพิ่มทักษะความสามารถในการรับฟังลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ - จัดสรรตำแหน่งนักประชาสัมพันธ์ให้ กปภ.เขต และ กปภ.สาขาที่มีภาระงานเพิ่มมีลูกค้าจำนวนมาก และใน กปภ.สาขาระดับจังหวัด กปภ.สาขาที่เป็นเมืองใหญ่ เมืองท่องเที่ยว
	หน่วยงานผู้รับผิดชอบในการบันทึกวิเคราะห์ และสรุปผลข้อมูลเสียงของลูกค้าดำเนินการไม่ถูกต้องตามแนวทางที่กำหนด	จัดทำ/ปรับปรุงคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานในระบบการรับฟังลูกค้าให้เข้าใจง่าย อบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและหน่วยงานต้นสังกัดกำกับดูแลให้ปฏิบัติอย่างจริงจัง
	หน่วยงานผู้รับผิดชอบจัดทำแผนปรับปรุงการบริการและลูกค้าสัมพันธ์ไม่นำเสียงของลูกค้ามาใช้ในการวางแผนอย่างครบถ้วนและกำหนดตัวชี้วัดประสิทธิผลเพื่อให้บรรลุเป้าหมายองค์กร	สื่อสารและถ่ายทอดให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบรับทราบเป้าหมายการดำเนินงานขององค์กรและกำชับให้ติดตามตัวชี้วัดเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย
	กปภ.สาขาปฏิบัติตามแผนปรับปรุงการบริการและลูกค้าสัมพันธ์ไม่ครบถ้วน	- กำหนดระบบติดตามการดำเนินงานตามแผนปรับปรุงการบริการและลูกค้าสัมพันธ์ - จัดสรรทรัพยากรให้ กปภ.เขต และ กปภ.สาขาอย่างเพียงพอในการปฏิบัติตามแผนปรับปรุงการบริการและลูกค้าสัมพันธ์ เช่น จัดสรรนักประชาสัมพันธ์มาปฏิบัติหน้าที่ให้ตรงตามภาระงานที่ได้รับมอบหมาย

กระบวนการย่อยที่ 2 กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน เป็นกระบวนการในการจัดการข้อร้องเรียนจากทุกช่องทางของ กปภ. ได้รับการแก้ไขอย่างทันที่และมีประสิทธิภาพเพื่อเรียกความเชื่อมั่นของลูกค้ากลับมา โดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน ระยะเวลา รายละเอียดงาน ผู้รับผิดชอบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ทุกวัน สสส. และ กปภ.สาขา รับเรื่องร้องเรียน / ตรวจสอบ/ค้นหาข้อมูล (กรณีข้อมูลไม่เพียงพอ ติดต่อผู้ร้อง/ผู้เกี่ยวข้อง) สำหรับการจำแนกประเภทเรื่องร้องเรียนให้แบ่งเป็น (1) ข้อสอบถามทั่วไป (แจ้งเหตุ/ข้อมูล/ข้อเสนอแนะ/ชมเชย) (2) ข้อร้องเรียน หากเป็นข้อสอบถามทั่วไปสามารถแจ้งผู้ร้องและปิดงานทันที

ขั้นตอนที่ 2 ทุกวัน สสส. และ กปภ.สาขา บันทึกจำนวนนับและกำหนดเวลา SLA (เวลาเริ่มต้นถึงเวลาสิ้นสุด)

ขั้นตอนที่ 3 ทุกวัน กสส. ติดตามผลการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน SLA ที่กำหนด หากการจัดการข้อร้องเรียนไม่เป็นไปตาม SLA จะติดตาม ผกก.กปภ.สาขา ผอ.กปภ.เขต และรองผู้ว่าการภาค ตามลำดับ

ขั้นตอนที่ 4 ทุกวัน กปภ.สาขารายงานผลการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนให้ กสส. ทราบเพื่อดำเนินการต่อไป

ขั้นตอนที่ 5 ทุกวัน กสส. ส่งข้อความสั้นหรือโทรศัพท์แจ้งลูกค้าทันทีที่ได้รับแจ้งจาก กปภ.สาขาว่าดำเนินการแล้วเสร็จ

ขั้นตอนที่ 6 ทุกวัน กสส. โทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจของลูกค้าต่อการแก้ปัญหาข้อร้องเรียน เพื่อเป็นข้อมูลป้อนกลับนำไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของ กปภ.สาขาให้ทันที่

ขั้นตอนที่ 7 ทุกวัน สสส. และ กปภ.สาขานำข้อมูลข้อร้องเรียนในระบบ Data Center เป็นประจำ

ขั้นตอนที่ 8 ทุกวัน กสส. รวบรวมผลการจัดการข้อร้องเรียนของแต่ละ กปภ.เขต ส่งให้ กปภ.เขต

1- 10 ทราบ

ขั้นตอนที่ 9 ทุกไตรมาส กสส. รวบรวมผลการจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมองค์กรรายงาน ครส.เพื่อสั่งการสายงานวิเคราะห์ต้นเหตุของปัญหาเพื่อแก้ไขและป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ

ขั้นตอนที่ 10 ทุกเดือนสิงหาคม กสส. ติดตามประเมินประสิทธิภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน โดยใช้ปัจจัยนำเข้าคือตัวชี้วัดผลลัพธ์และตัวชี้วัดกระบวนการทำงาน

ตัวชี้วัดผลลัพธ์คือ จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขตาม SLA ระดับความพึงพอใจของลูกค้าด้านความสะดวกและความหลากหลายต่อช่องทางร้องเรียน และทัศนคติของลูกค้าต่อความรวดเร็วของการแก้ปัญหาข้อร้องเรียน

ตัวชี้วัดกระบวนการทำงาน (KPI In-Process) คือร้อยละของลูกค้าที่พึงพอใจภายหลังจากได้รับบริการแก้ปัญหาข้อร้องเรียนจากมิสเตอร์ประจำและร้อยละของลูกค้าที่พึงพอใจการตอบสนองข้อร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662

ตารางที่ 3

แสดงกระบวนการย่อยที่ 2 กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน/Control Point (CP)	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
	ทุกวัน	รับเรื่องร้องเรียน / ตรวจสอบ/ค้นหาข้อมูล (กรณีข้อมูลไม่เพียงพอติดต่อผู้ร้อง/ผู้เกี่ยวข้อง) สำหรับการจำแนกประเภทเรื่องร้องเรียนให้แบ่งเป็น (1) ข้อสอบถามทั่วไป (แจ้งเหตุ/ข้อมูล/ข้อเสนอแนะ/ชมเชย) (2) ข้อร้องเรียน หากเป็นข้อสอบถามทั่วไปสามารถแจ้งผู้ร้องและปิดงานทันที CP : จำแนกประเภทเรื่องร้องเรียนและข้อสอบถามอย่างถูกต้องและถามข้อมูลลูกค้าให้ครบถ้วน	สสส. กปภ.สาขา	
	ทุกวัน	บันทึกจำนวนนับและกำหนดเวลา SLA (เวลาเริ่มต้นถึงเวลาสิ้นสุด) (CP)	สสส. กปภ.สาขา	รายงานจำนวนข้อร้องเรียนแบ่งตามประเภทข้อร้องเรียนและ SLA
	ทุกวัน	สำหรับข้อร้องเรียนที่ต้องส่งต่อให้ กปภ.สาขา ดำเนินการแก้ไขที่หน่วยงานให้กองลูกค้าสัมพันธ์ ส่งต่อให้ กปภ.สาขาดำเนินการทันทีนับจากเวลาที่ลูกค้าร้องเรียน (สำเนาให้ กปภ.เขตที่สังกัดทราบด้วย) (CP)	สสส. กปภ.สาขา	
	ทุกวัน	กปภ.สาขาดำเนินการแก้ไขที่หน่วยงานให้แล้วเสร็จภายใน SLA ที่กำหนด (CP)	กปภ.สาขา	
	ทุกวัน	ติดตามผลการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน SLA ที่กำหนด (CP) หากการจัดการข้อร้องเรียนไม่เป็นไปตาม SLA ให้กองลูกค้าสัมพันธ์ติดตาม ผจก.กปภ.สาขา ผจก.กปภ.เขต และรองผู้ว่าการภาค ตามลำดับ	สสส. (กลส.) ผอ.กปภ.เขต รบก.	
	ทุกวัน	รายงานผลการแก้ไขปัญหามายังผู้ร้องเรียนให้ กลส. ทราบเพื่อดำเนินการต่อไป (CP) : รายงานทุกข้อร้องเรียนเพื่อไม่ให้ค้างในระบบ	กปภ.สาขา	
	ทุกวัน	ส่งข้อความสั้นหรือโทรศัพท์แจ้งลูกค้าทันทีที่ได้รับแจ้งจาก กปภ.สาขาดำเนินการแล้วเสร็จ (CP) : ส่งข้อความสั้นหรือโทรศัพท์แจ้งลูกค้าทุกราย	สสส. (กลส.)	
	ทุกวัน	โทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจของลูกค้าต่อการแก้ปัญหาร้องเรียนเพื่อเป็นข้อมูลป้อนกลับนำไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของ กปภ.สาขาให้ทันทั่วถึง (CP) : สุ่มตัวอย่างลูกค้าตามจำนวนที่กำหนด	สสส. (กลส.)	ข้อมูลป้อนกลับความพึงพอใจของลูกค้า
	ทุกวัน	บันทึกข้อมูลข้อร้องเรียนในระบบ Data Center เป็นประจำทุกวัน (CP)	สสส. (กลส.) กปภ.สาขา	รายงานข้อร้องเรียนที่ดำเนินการแก้ปัญหาแล้วเสร็จ
	รายเดือน	รวบรวมผลการจัดการข้อร้องเรียนของแต่ละ กปภ.เขต ส่งให้ กปภ.เขต 1- 10 ทราบทุกสิ้นเดือน (CP)	สสส. (กลส.)	
	รายไตรมาส	รวบรวมผลการจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมองค์กร รายงาน ครส.เพื่อสั่งการสายงานวิเคราะห์ต้นเหตุของปัญหาเพื่อแก้ไขและป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ (CP) : วิเคราะห์เสียงของลูกค้าให้รอบด้านเพื่อแก้ไขและป้องกันปัญหา	สสส. (กลส.)	รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน
	เดือน สิงหาคม	ติดตามประเมินประสิทธิผลกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน โดยใช้ปัจจัยนำเข้าคือตัวชี้วัดผลลัพธ์และตัวชี้วัดกระบวนการทำงาน (CP)	สสส. (กลส.)	

ตารางที่ 4
แสดงจุดอ่อน / ความเสี่ยง / ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการปรับปรุง

ความเสี่ยง	สาเหตุ	มาตรการ / แผนปรับปรุง
การจัดการข้อร้องเรียนไม่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนลูกค้าของ กปภ. ยังไม่สะท้อนพฤติกรรมที่หลากหลายของลูกค้าทุกกลุ่ม	ทบทวนช่องทางรับเรื่องร้องเรียนลูกค้าประจำทุกปีเพื่อปรับปรุงให้สะท้อนพฤติกรรมที่หลากหลายของลูกค้าทุกกลุ่ม
	ไม่มีระบบการจัดการด้านฐานข้อมูลลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ/ ระบบด้าน IT เช่น CIS GIS ไม่สมบูรณ์	พัฒนาระบบ IT เพื่อรองรับการให้บริการลูกค้าให้มีความสมบูรณ์มากขึ้น
	ผู้รับผิดชอบแต่ละช่องทางร้องเรียนขาดทักษะที่จำเป็นในการรับเรื่องร้องเรียน	- จัดทำข้อกำหนดของผู้รับผิดชอบแต่ละช่องทางร้องเรียนให้เป็นมาตรฐานปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร - คัดเลือกผู้มีความเหมาะสมในการรับผิดชอบแต่ละช่องทางร้องเรียน ตลอดจนพัฒนาและเพิ่มทักษะความสามารถในการรับเรื่องร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ
	บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านระบบรับเรื่องร้องเรียนของ กปภ. ไม่ปฏิบัติตามขั้นตอน/คู่มือที่กำหนด	- จัดทำ/ปรับปรุงคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานในระบบรับเรื่องร้องเรียนของ กปภ. ให้เข้าใจง่าย อบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และหน่วยงานต้นสังกัดกำกับดูแลให้ปฏิบัติอย่างจริงจัง - ถ่ายทอดข้อกำหนดในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนให้แก่ผู้ส่งมอบ เช่น บริษัทเอกชนดำเนินงานด้านการบริหารจัดการน้ำสูญเสียและกำกับดูแลให้ปฏิบัติอย่างจริงจัง
	กำหนด SLA ที่ไม่สะท้อนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กปภ. อย่างแท้จริง	กำหนด SLA ที่สามารถปฏิบัติได้จริง โดยพิจารณาปัจจัยนำเข้าให้ครบถ้วนและรอบด้าน
	ไม่มีการกำหนดนโยบาย/แนวทางปฏิบัติเมื่อมีการดำเนินงานด้านข้อร้องเรียนที่เกินกำหนด SLA	กำหนดแนวทางและผู้รับผิดชอบติดตามที่ชัดเจน กรณีข้อร้องเรียนเกินกำหนด SLA

กระบวนการย่อยที่ 3 กระบวนการประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อปกป้องภาพลักษณ์ กปภ. ในภาวะวิกฤติ

กระบวนการประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อปกป้องภาพลักษณ์ กปภ. ในภาวะวิกฤติ เป็นกระบวนการที่มุ่งเน้นการดำเนินการประชาสัมพันธ์ในเชิงรุกเพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีใกล้ชิดชุมชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงที่เกิดสถานการณ์ไม่ปกติซึ่งส่งผลกระทบต่อลูกค้าและประชาชน โดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน ระยะเวลา รายละเอียดงาน ผู้รับผิดชอบ และเอกสารที่เกี่ยวข้องดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 กปภ.สาขารับทราบเหตุที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์

ขั้นตอนที่ 2 กปภ.สาขาลงพื้นที่หน้างานเพื่อตรวจสอบสาเหตุของปัญหาและกำหนดแนวทางแก้ปัญหา

ขั้นตอนที่ 3 1. กปภ. สาขาแจ้งสถานการณ์และสาเหตุโดยเร่งด่วนให้หน่วยงานดังนี้

1.1 หน่วยงานราชการและ อปท.ในพื้นที่พร้อมแนวทางแก้ไข

1.2 ทำความเข้าใจเบื้องต้นกับสื่อมวลชนท้องถิ่น

1.3 แจ้ง Contact Center 1662

1.4 รายงาน ผอ.กปภ.เขต

2. ดำเนินการแก้ปัญหาลูกค้าให้แล้วเสร็จตามหลักลูกค้าสัมพันธ์

3. รายงานผลภายหลังแก้ปัญหาแล้วเสร็จให้หน่วยงานตามข้อ 1.1 – 1.4 ทราบ

ขั้นตอนที่ 4 กปภ.เขตแจ้งการดำเนินการแก้ปัญหาใน Line : War Room และรายงานให้ รปภ.ทราบ

ขั้นตอนที่ 5 รปภ. รายงานให้ ผวก. ทราบ

ขั้นตอนที่ 6 สสส.ประเมินข้อมูลที่ได้รับแจ้งใน War Room เพื่อแจ้งหน่วยงานในสังกัด (กสอ. และ กสส.)

ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ 7 1. กสส. ดำเนินการด้านลูกค้าและใช้หลักการมวลชนสัมพันธ์ เช่น ลงพื้นที่ในกรณีมีลูกค้า

ประท้วง

2. กสอ. ดำเนินการบริหารงานข่าวและสื่อมวลชนโดย

2.1 ใช้เครื่องมือสื่อสารแบบบูรณาการ (IMC) เพื่อการประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสมกับสถานการณ์ เช่น ข่าวประชาสัมพันธ์ การแถลงข่าว โฆษณา

2.2 ทำความเข้าใจกับสื่อมวลชนส่วนกลาง

2.3 เผยแพร่ข่าวให้แก่สื่อมวลชน สื่อสังคมออนไลน์ กลุ่มไลน์ ผู้จัดการ กลุ่มไลน์

War Room (ผ่าน สสส.)

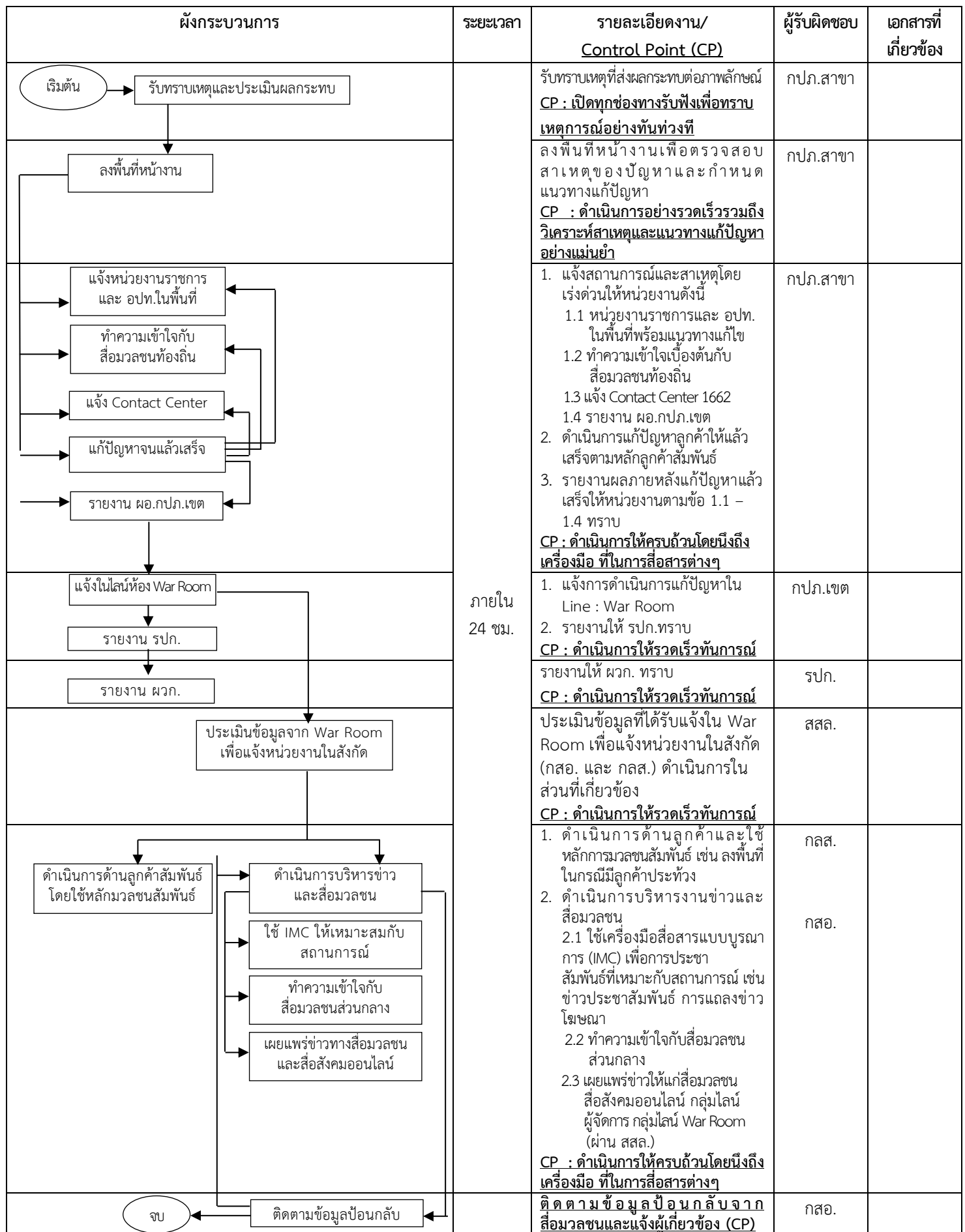
ขั้นตอนที่ 8 กสอ. ติดตามข้อมูลป้อนกลับจากสื่อมวลชนและแจ้งผู้เกี่ยวข้อง

ตัวชี้วัดผลลัพธ์คือไม่มีข่าวเชิงลบในสื่อหลักและสื่อสังคมออนไลน์ ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อ กปภ. ไม่ต่ำกว่า 4 คะแนน และระดับทัศนคติของลูกค้าและประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์ กปภ. ไม่ต่ำกว่า 4 คะแนน (คะแนนเต็ม 5)

ตัวชี้วัดกระบวนการทำงาน (KPI In-Process) คือ กปภ.สาขา และ กสอ.ทำความเข้าใจกับส่วนที่เกี่ยวข้องภายใน 24 ชั่วโมง หลังจากรับทราบเหตุ = 100%

ตารางที่ 5

แสดงกระบวนการย่อยที่ 3 กระบวนการประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อปกป้องภาพลักษณ์ กปภ. ในภาวะวิกฤติ



แสดงจุดอ่อน / ความเสี่ยง / ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการปรับปรุง

ความเสี่ยง	สาเหตุ	มาตรการ / แผนปรับปรุง
การดำเนินการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชนและสื่อสังคมออนไลน์ไม่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	ข้อมูลดิบสำหรับเขียนข่าวประชาสัมพันธ์ไม่ถูกต้อง ครบถ้วน และไม่ทันเหตุการณ์	1. ตรวจสอบข้อมูลและเปรียบเทียบข้อมูลจากหลายแหล่ง 2. มีการตรวจสอบในทุกลำดับชั้นบังคับบัญชา
	การส่งข่าวประชาสัมพันธ์ไม่เข้าถึงกลุ่มสื่อมวลชน	1. เพิ่มช่องทางในการส่งให้ทันสมัยและเข้าถึงสื่อมวลชน นอกเหนือจากโทรสารซึ่งเป็นช่องทางเดิม คือ E-mail และกลุ่มไลน์สื่อมวลชน 2. สร้างรูปแบบไฟล์ให้เหมาะสมเพื่อให้สื่อมวลชนสามารถนำไปใช้เผยแพร่โดยทันทีโดยไม่ต้องเสียเวลาพิมพ์ซ้ำอีก 3. สร้างความสัมพันธ์กับสื่อมวลชนโดยร่วมกิจกรรม หรือสนับสนุนกิจกรรมของสื่อในโอกาสต่างๆ
	สื่อมวลชนขอสัมภาษณ์ด่วน อาจทำให้แหล่งข้อมูลจัดส่งข้อมูลกระชั้นชิด กระทบต่อการเรียบเรียงข้อมูลประกอบการสัมภาษณ์ซึ่งอาจล่าช้าและไม่ครบถ้วน	1. ประสานงานกับสื่อมวลชนล่วงหน้าเสมอ 2. ประสานงานหน่วยงานแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการประกอบการสัมภาษณ์ เข้าร่วมฟังการสัมภาษณ์เพื่อให้รายละเอียดเพิ่มเติมแก่ผู้ว่าการระหว่างการสัมภาษณ์ ในกรณีที่สื่อมวลชนสัมภาษณ์เร่งด่วนหรือเป็นเรื่องที่ต้องการข้อมูลเชิงลึก
	การนำเสนอข่าวสารกิจกรรมและภารกิจของ กปภ. ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ หรือ Facebook ไม่ทันเหตุการณ์	1. กปภ. เขต/สาขาที่รับผิดชอบพื้นที่ต้องส่งรูปและข้อมูลในกรณีที่ผู้ว่าการลงพื้นที่อย่างรวดเร็วที่สุด 2. ประสานงานขอไฟล์รูปและสัมภาษณ์เก็บประเด็นข้อมูลหลังจากกิจกรรมแล้วทันที
	การเชิญสื่อมวลชนมางานแถลงข่าวและกิจกรรมพิเศษมีความกระชั้นชิดทำให้สื่อลงหมายข่าวไม่ทัน	1. ต้องจัดกำหนดการแถลงข่าวหรือกิจกรรมพิเศษอย่างน้อยล่วงหน้า 2 วัน 2. ในการตรวจสอบในทุกลำดับชั้น ผู้บังคับบัญชาต้องทำอย่างรวดเร็ว

กระบวนการย่อยที่ 4 กระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติการ CSR ของ กปภ.

กระบวนการการจัดทำแผนปฏิบัติการ CSR ของ กปภ. เป็นกระบวนการที่ กปภ. จัดทำขึ้นทุกปี ให้สอดคล้องกับแผนงานระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. เพื่อให้ทุกสายงานที่เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ โดยการขับเคลื่อนงาน CSR จะมุ่งเน้นใน 3 ด้าน คือ ด้านการมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชน ด้านการรักษาสิ่งแวดล้อม และด้านการใส่ใจผู้บริโภค โดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน ระยะเวลา รายละเอียดงาน ผู้รับผิดชอบ และเอกสารที่เกี่ยวข้องดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ก่อนเริ่มปีงบประมาณใหม่ กลส. จัดทำร่างแผนปฏิบัติการ CSR ประจำปี โดยมีปัจจัยนำเข้าคือแผนยุทธศาสตร์องค์กรและแผนระยะยาว CSR ของ กปภ. (5 ปี)

ขั้นตอนที่ 2 คณะกรรมการบริหารจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. (คปร.) เห็นชอบในหลักการร่างแผนปฏิบัติการ CSR ประจำปี โดยมีขั้นตอนย่อยคือ

1.พิจารณาเงินงบประมาณ โดย ผวง.

2.เสนอกิจกรรมและพื้นที่ดำเนินการ โดย กปภ.เขต 1- 10 และ ผวก.

ขั้นตอนที่ 3 คปร.เห็นชอบแผนปฏิบัติการ CSR ประจำปี และนำเสนอคณะกรรมการ CG & CSR
พิจารณา

ขั้นตอนที่ 4 คณะกรรมการ CG & CSR เห็นชอบแผนปฏิบัติการ CSR ประจำปีและนำเสนอคณะกรรมการ กปภ. เพื่อทราบ

ขั้นตอนที่ 5 คณะกรรมการ กปภ.รับทราบแผนปฏิบัติการ CSR ประจำปี

ขั้นตอนที่ 6 ผวก. สั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินโครงการ CSR ให้บรรลุเป้าหมาย

ขั้นตอนที่ 7 ตลอดทั้งปีงบประมาณ กปภ.เขต และ กปภ.สาขาดำเนินกิจกรรม CSR ตามแผนปฏิบัติการ
CSR ประจำปี

ขั้นตอนที่ 8 สิ้นปีงบประมาณ กลส.ติดตามและประเมินผลการดำเนินกิจกรรมตามแผนปฏิบัติการ CSR ประจำปี เพื่อทบทวนและปรับปรุงการจัดทำแผนปฏิบัติการ CSR ปีต่อไป

ตัวชี้วัดผลลัพธ์คือระดับความเชื่อมั่นของลูกค้าต่อบทบาทสนับสนุนการพัฒนาประเทศชาติ การช่วยเหลือชุมชน/สังคม และความรับผิดชอบต่อสังคม ไม่ต่ำกว่า 4 คะแนน (คะแนนเต็ม 5)

ตัวชี้วัดกระบวนการทำงาน (KPI In-Process) คือ การดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม CSR สามารถบรรลุค่าเป้าหมายของแต่ละโครงการ

ตารางที่ 7

แสดงกระบวนการย่อยที่ 4 กระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติการ CSR ของ กปภ.

ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน/ Control Point (CP)	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
<pre> graph TD Start([เริ่มต้น]) --> Draft[จัดทำร่างแผนปฏิบัติการ CSR ประจำปี] Draft -- No --> Draft Draft -- Yes --> Agree1{เห็นชอบ} Agree1 -- No --> Draft Agree1 -- Yes --> Agree2{เห็นชอบ} Agree2 -- No --> Draft Agree2 -- Yes --> Agree3{เห็นชอบ} Agree3 -- No --> Draft Agree3 -- Yes --> Receive[รับทราบแผนปฏิบัติการ CSR ประจำปี] Receive --> Order[สั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง] Order --> Implement[ดำเนินกิจกรรม CSR ตามแผน] Implement --> FollowUp[ติดตาม ประเมินผล ทบทวน และปรับปรุง] FollowUp --> End([จบ]) </pre>	ก่อนเริ่ม ปีงบประมาณ ใหม่	จัดทำร่างแผนปฏิบัติการ CSR ประจำปี โดยมีปัจจัยนำเข้าคือแผนยุทธศาสตร์องค์กรและแผนระยะยาว CSR ของ กปภ. (5 ปี) CP : ใช้ปัจจัยนำเข้าให้ครบถ้วน	กลส.	
		เห็นชอบในหลักการร่างแผนปฏิบัติการ CSR ประจำปี โดยมีขั้นตอนย่อยคือ 1.พิจารณาเงินงบประมาณ 2.เสนอกิจกรรมและพื้นที่ดำเนินการ	คปร. ฝวก. กปภ.ข.1-10 ฝวก.	
		เห็นชอบแผนปฏิบัติการ CSR ประจำปี และนำเสนอคณะอนุกรรมการ CG & CSR พิจารณา	คปร.	
		เห็นชอบแผนปฏิบัติการ CSR ประจำปีและนำเสนอคณะกรรมการ กปภ. เพื่อทราบ	คณะอนุกรรมการ CG & CSR	
รับทราบแผนปฏิบัติการ CSR ประจำปี		รับทราบแผนปฏิบัติการ CSR ประจำปี	คณะ กรรมการ กปภ.	
สั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง		สั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินโครงการ CSR ให้บรรลุเป้าหมาย CP : จัดทำแนวทางการดำเนินงานให้ชัดเจน	ฝวก.	
ดำเนินกิจกรรม CSR ตามแผน	ภายในปี งบประมาณ	ดำเนินกิจกรรม CSR ตามแผนปฏิบัติการ CSR ประจำปี CP : รายงานผลการดำเนินงานเป็นระยะ	กปภ.เขต กปภ.สาขา	
ติดตาม ประเมินผล ทบทวน และปรับปรุง	สิ้นปีงบประมาณ	ติดตามและประเมินผลการดำเนินกิจกรรมตามแผนปฏิบัติการ CSR ประจำปี (CP) เพื่อทบทวนและปรับปรุงการจัดทำแผนปฏิบัติการ CSR ปีต่อไป	กลส.	

ตารางที่ 8
แสดงจุดอ่อน / ความเสี่ยง / ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการปรับปรุง

ความเสี่ยง	สาเหตุ	มาตรการ / แผนปรับปรุง
1.การดำเนินโครงการและกิจกรรม CSR ของ กปภ. ไม่ได้มาจากความต้องการของลูกค้าและชุมชน	กปภ.ดำเนินโครงการ/กิจกรรม CSR ตามสถานการณ์หรือตามความต้องการและความพร้อมของหน่วยงาน	สำรวจความต้องการของลูกค้าและชุมชนในการกำหนดพื้นที่ชุมชนและโครงการ/กิจกรรม CSR เพื่อบรรจุในแผนปฏิบัติการ CSR ประจำปี
2. กปภ.ไม่ได้ใช้ความสามารถพิเศษขององค์กรในการดำเนินโครงการและกิจกรรม CSR คือ ความเชี่ยวชาญด้านประปา การวิเคราะห์น้ำ และความใกล้ชิดชุมชน	กปภ.ดำเนินโครงการ CSR ตามสถานการณ์หรือความต้องการของลูกค้า ซึ่งอาจไม่ใช่ความสามารถพิเศษขององค์กร	การกำหนดโครงการ/กิจกรรม CSR ของ กปภ. ต้องเป็นความสามารถพิเศษขององค์กรด้วย
3. ภาพลักษณ์ด้าน CSR ของ กปภ. ไม่ชัดเจน	โครงการ CSR ของ กปภ. มีความหลากหลาย ทำให้ภาพลักษณ์ด้าน CSR ของ กปภ. ไม่ชัดเจน	1. กปภ. ควรทำโครงการ CSR ที่เกี่ยวกับน้ำที่สะท้อนเอกลักษณ์ของ กปภ. 2. ดำเนินการประชาสัมพันธ์โครงการ/กิจกรรม CSR ของ กปภ. อย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างการรับรู้ให้แก่ลูกค้าประชาชน

บรรณานุกรม

1. ระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (เกณฑ์และวิธีการประเมิน)
2. แผนยุทธศาสตร์องค์กรของการประปาส่วนภูมิภาค (ฉบับที่ 3) ปี 2560 – 2564
3. คู่มือพนักงาน กปภ. เรื่องมาตรฐานลูกค้าสัมพันธ์ของ กปภ.
4. คู่มือปฏิบัติงาน Operating Manual เรื่องมาตรฐานลูกค้าสัมพันธ์ของ กปภ.
5. คู่มือปฏิบัติงาน ศูนย์ประปาพื้นที่ โครงการประปาพื้นที่
6. คู่มือมิสเตอร์ประปา รอบรู้ สู่บริการที่เป็นเลิศ
7. คู่มือพนักงาน กปภ. มาตรฐานการตอบข้อสงสัย/ข้อร้องเรียนของลูกค้าผู้ใช้น้ำ
8. คู่มือพนักงานการประปาส่วนภูมิภาค เรื่อง มาตรฐานการปฏิบัติงานในระบบรับเรื่องร้องเรียนของ กปภ. ตามแผนยุทธศาสตร์องค์กรของ กปภ. (ฉบับที่ 2) ปี 2555 – 2559
9. คู่มือการให้บริการประชาชน
10. บันทึกที่ มท 55020/138 ลงวันที่ 11 สิงหาคม 2559 เรื่องการประชาสัมพันธ์เชิงรุกของ กปภ.
11. รายงานความยั่งยืน กปภ. ประจำปี 2558
12. แผนงานระยะยาวความรับผิดชอบต่อสังคมของ กปภ. ปี 2560 – 2564
13. แผนปฏิบัติการ CSR ประจำปี 2560

ภาคผนวก

ภาคผนวก 1

คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ



คำสั่งการประสานงานภูมิภาค
ที่ ๑๑๕๕ /๒๕๕๙

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการย่อยทบทวนกระบวนการทำงานที่สำคัญ และทบทวนปรับปรุงคู่มือ
กระบวนการทำงานที่สำคัญ

ตามที่ประชุมคณะกรรมการบริหารระบบการควบคุมภายใน ครั้งที่ ๒/๒๕๕๙ มีมติให้ปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญ ให้สอดคล้องกับการวิเคราะห์กระบวนการทำงานของคณะกรรมการพัฒนาองค์กรตามระบบ SEPA ของ กปภ. เพื่อให้การทบทวนและปรับปรุงคู่มือกระบวนการทำงานที่สำคัญเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีรูปแบบมาตรฐานเดียวกัน และให้บุคลากรในหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบแต่ละกระบวนการได้เข้าใจและนำไปถือปฏิบัติให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด รวมทั้งสามารถใช้ประกอบการตรวจสอบ สอบทานความถูกต้องในการปฏิบัติงาน

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๒ แห่งพระราชบัญญัติการประสานงานภูมิภาค พ.ศ. ๒๕๒๒ ผู้ว่าการจึงมีคำสั่ง ดังต่อไปนี้

๑. ยกเลิกคำสั่งการประสานงานภูมิภาค ที่ ๑๗๕๓/๒๕๕๘ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการย่อยทบทวนกระบวนการทำงานที่สำคัญและทบทวนปรับปรุงคู่มือกระบวนการทำงานที่สำคัญ ๑๒ กระบวนการ
๒. แต่งตั้งคณะกรรมการย่อยทบทวนกระบวนการทำงานที่สำคัญ และทบทวนปรับปรุงคู่มือกระบวนการทำงานที่สำคัญ ดังนี้

คณะกรรมการย่อยที่ ๑ กระบวนการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย

- | | |
|---|------------------------|
| ๑. ผู้อำนวยการฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กร | ประธานคณะกรรมการ |
| ๒. ผู้อำนวยการฝ่ายประเมินผลองค์กร | ที่ปรึกษา |
| ๓. ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารความเสี่ยง | ที่ปรึกษา |
| ๔. ผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ | ที่ปรึกษา |
| ๕. ผู้อำนวยการฝ่ายวิเคราะห์การเงินและงบประมาณ | ที่ปรึกษา |
| ๖. ผู้อำนวยการฝ่ายวางแผนและประเมินทรัพยากรบุคคล | ที่ปรึกษา |
| ๗. หัวหน้างานแผนปฏิบัติการ กผก. | คณะกรรมการ |
| ๘. หัวหน้างานแผนกลยุทธ์ กผก. | คณะกรรมการ |
| ๙. ผู้อำนวยการกองแผนและกลยุทธ์ | คณะกรรมการและเลขานุการ |
| ๑๐. หัวหน้างานวิเคราะห์การเงินและการลงทุน กผก. | คณะกรรมการ |
| | และผู้ช่วยเลขานุการ |

คณะกรรมการย่อยที่ ๒ กระบวนการจัดหาและบริหารจัดการแหล่งน้ำดิบ ประกอบด้วย

- | | |
|--------------------------------------|------------------|
| ๑. ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรน้ำ | ประธานคณะกรรมการ |
| ๒. ผู้อำนวยการกองพัฒนาแหล่งน้ำ | คณะกรรมการ |
| ๓. ผู้อำนวยการกองแผนงานโครงการ ๑ | คณะกรรมการ |
| ๔. หัวหน้างานวิศวกรรมโครงการ ๒ กผก.๒ | คณะกรรมการ |

- | | |
|---|---------------------------------|
| ๕. หัวหน้างานวิศวกรรมโครงการหลัก กผค. | คณะทำงาน |
| ๖. หัวหน้างานแหล่งน้ำ กผว.๑ | คณะทำงาน |
| ๗. หัวหน้างานแหล่งน้ำ กผว.๒ | คณะทำงาน |
| ๘. หัวหน้างานสารสนเทศคุณภาพน้ำ กคน. | คณะทำงาน |
| ๙. หัวหน้างานเทคโนโลยีควบคุมผลิต กรค.๑๐ | คณะทำงาน |
| ๑๐. หัวหน้างานวิเคราะห์พัฒนาแหล่งน้ำ กพน. | คณะทำงาน |
| ๑๑. หัวหน้างานวิศวกรรมแหล่งน้ำ กพน. | คณะทำงานและเลขานุการ |
| ๑๒. นางพิชญา จันทร์ทิพย์ วิศวกร ๖ กพน. | คณะทำงาน
และผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๑๓. นายพลกฤต ชวนรินทร์ วิศวกร ๔ กพน. | คณะทำงาน
และผู้ช่วยเลขานุการ |

คณะทำงานย่อยที่ ๓ กระบวนการผลิตน้ำประปาและควบคุมคุณภาพน้ำ ประกอบด้วย

- | | |
|---|---------------------------------|
| ๑. ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรน้ำ | ประธานคณะทำงาน |
| ๒. ผู้อำนวยการกองควบคุมคุณภาพน้ำ | คณะทำงาน |
| ๓. ผู้อำนวยการกองระบบผลิตและควบคุมคุณภาพน้ำ กปภ.ข.๙ | คณะทำงาน |
| ๔. หัวหน้างานมลพิษ กคน. | คณะทำงาน |
| ๕. หัวหน้างานวิศวกรรมแหล่งน้ำ กพน. | คณะทำงาน |
| ๖. หัวหน้างานวิศวกรรมสุขาภิบาล/สิ่งแวดล้อม กอว. | คณะทำงาน |
| ๗. หัวหน้างานควบคุมคุณภาพน้ำ ๑ กรค.๓ | คณะทำงาน |
| ๘. หัวหน้างานควบคุมคุณภาพน้ำ ๓ กรค.๔ | คณะทำงาน |
| ๙. หัวหน้างานควบคุมคุณภาพน้ำ ๒ กรค.๖ | คณะทำงาน |
| ๑๐. นางสาวภัทรดา พรวิริยาสกุล วิศวกร ๗ กอว. | คณะทำงาน |
| ๑๑. หัวหน้างานสารสนเทศคุณภาพน้ำ กคน. | คณะทำงานและเลขานุการ |
| ๑๒. นายอภิวิชญ์ สมบูรณ์ปัญญา นักวิทยาศาสตร์ ๔ กคน. | คณะทำงาน
และผู้ช่วยเลขานุการ |

คณะทำงานย่อยที่ ๔ กระบวนการจ่ายน้ำประปาและติดตั้งวางท่อ ประกอบด้วย

- | | |
|--|---------------------------------|
| ๑. ผู้อำนวยการฝ่ายวิศวกรรม | ประธานคณะทำงาน |
| ๒. ผู้อำนวยการสำนักปฏิบัติการ ๑ | ที่ปรึกษา |
| ๓. ผู้อำนวยการสำนักปฏิบัติการ ๕ | ที่ปรึกษา |
| ๔. ผู้จัดการการประปาส่วนภูมิภาค (ชั้นพิเศษ) สาขาพัทธยา | ที่ปรึกษา |
| ๕. ผู้จัดการการประปาส่วนภูมิภาค สาขาปากท่อ | คณะทำงาน |
| ๖. หัวหน้างานออกแบบท่อ ๑ กจค.๑ | คณะทำงาน |
| ๗. นายปริญญา ยันตพร สถาปนิก ๙ รักษาการหัวหน้างาน ๘
งานสถาปัตยกรรม ๑ กจค.๑ | คณะทำงานและเลขานุการ |
| ๘. นางปิยภมร ตันตโสภาส วิศวกร ๖ กจค.๑ | คณะทำงาน
และผู้ช่วยเลขานุการ |

คณะกรรมการย่อยที่ ๕ กระบวนการจัดเก็บรายได้ ประกอบด้วย

๑. ผู้จัดการการประปาส่วนภูมิภาค (ชั้นพิเศษ) สาขาพญา ประธานคณะกรรมการ
๒. ผู้จัดการการประปาส่วนภูมิภาค (ชั้นพิเศษ) สาขาขอนแก่น ที่ปรึกษา
๓. ผู้อำนวยการกองควบคุมภายใน คณะทำงาน
๔. ผู้อำนวยการกองพัฒนาระบบสารสนเทศ คณะทำงาน
๕. ผู้อำนวยการกองการเงิน คณะทำงาน
๖. ผู้จัดการการประปาส่วนภูมิภาค สาขาสุรินทร์ คณะทำงานและเลขานุการ
๗. หัวหน้างานประเมินผลการควบคุมภายใน กกผ. คณะทำงาน
และผู้ช่วยเลขานุการ

คณะกรรมการย่อยที่ ๖ กระบวนการให้บริการและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ประกอบด้วย

๑. ผู้อำนวยการสำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์ ประธานคณะกรรมการ
๒. ผู้จัดการการประปาส่วนภูมิภาค (ชั้นพิเศษ) สาขาชลบุรี ที่ปรึกษา
๓. ผู้อำนวยการกองลูกค้าสัมพันธ์ คณะทำงาน
๔. ผู้จัดการการประปาส่วนภูมิภาค สาขาสมุทรสงคราม คณะทำงาน
๕. หัวหน้างานสารสนเทศลูกค้า กลส. คณะทำงาน
๖. หัวหน้างานลูกค้าสัมพันธ์ กรจ.๔ คณะทำงาน
๗. หัวหน้างานลูกค้าสัมพันธ์ กปภ. สาขาพญา (พ) คณะทำงาน
๘. หัวหน้างานการตลาดและแผนลูกค้าสัมพันธ์ กลส. คณะทำงานและเลขานุการ

คณะกรรมการย่อยที่ ๗ กระบวนการวางแผน ออกแบบ และก่อสร้างระบบประปา ประกอบด้วย

๑. ผู้อำนวยการฝ่ายแผนงานโครงการ ประธานคณะกรรมการ
๒. ผู้อำนวยการฝ่ายควบคุมการก่อสร้าง ที่ปรึกษา
๓. ผู้อำนวยการสำนักปฏิบัติการ ๒ ที่ปรึกษา
๔. ผู้อำนวยการฝ่ายวิศวกรรม ที่ปรึกษา
๕. ผู้อำนวยการฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กร ที่ปรึกษา
๖. ผู้อำนวยการกองควบคุมก่อสร้าง ๒ คณะทำงาน
๗. ผู้อำนวยการกองจัดเตรียมโครงการ ๑ คณะทำงาน
๘. หัวหน้างานออกแบบท่อ ๒ กกค.๒ คณะทำงาน
๙. ผู้อำนวยการกองประมาณราคา คณะทำงาน
๑๐. ผู้อำนวยการกองวิเคราะห์และประเมินผลโครงการ คณะทำงาน
๑๑. ผู้อำนวยการกองแผนงานโครงการ ๑ คณะทำงานและเลขานุการ
๑๒. หัวหน้างานควบคุมการก่อสร้าง ๔ กกค.๓ คณะทำงาน
และผู้ช่วยเลขานุการ

คณะกรรมการย่อยที่ ๘ กระบวนการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล ประกอบด้วย

๑. ผู้อำนวยการฝ่ายวางแผนและประเมินทรัพยากรบุคคล ประธานคณะกรรมการ
๒. ผู้อำนวยการสำนักวิทยากร กปภ. ที่ปรึกษา
๓. ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ที่ปรึกษา
๔. ผู้อำนวยการกองประเมินผลบุคคล คณะทำงาน

- | | |
|--|----------------------|
| ๕. ผู้อำนวยการกองทรัพยากรบุคคล | คณะทำงาน |
| ๖. ผู้อำนวยการกองกิจการสัมพันธ์ | คณะทำงาน |
| ๗. ผู้อำนวยการกองพัฒนาทรัพยากรบุคคล | คณะทำงาน |
| ๘. ผู้อำนวยการกองบริหารองค์ความรู้ | คณะทำงาน |
| ๙. ผู้อำนวยการกองแผนกลยุทธ์ทรัพยากรบุคคล | คณะทำงานและเลขานุการ |

คณะทำงานย่อยที่ ๙ กระบวนการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย

- | | |
|--|----------------------|
| ๑. ผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ | ประธานคณะทำงาน |
| ๒. ผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีภูมิสารสนเทศ | ที่ปรึกษา |
| ๓. ผู้อำนวยการกองพัฒนาระบบงานสารสนเทศ | คณะทำงาน |
| ๔. ผู้อำนวยการกองบริการสารสนเทศ | คณะทำงาน |
| ๕. ผู้อำนวยการกองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย | คณะทำงาน |
| ๖. ผู้อำนวยการกองภูมิสารสนเทศ | คณะทำงาน |
| ๗. ผู้อำนวยการกองเทคโนโลยีสารสนเทศน้ำสูญเสีย | คณะทำงาน |
| ๘. ผู้อำนวยการกองเทคโนโลยีสารสนเทศ กปภ.ข.๓ | คณะทำงาน |
| ๙. ผู้อำนวยการกองเทคโนโลยีสารสนเทศ กปภ.ข.๗ | คณะทำงาน |
| ๑๐. ผู้อำนวยการกองศูนย์ข้อมูลและแผนเทคโนโลยีสารสนเทศ | คณะทำงานและเลขานุการ |
| ๑๑. หัวหน้างานแผนเทคโนโลยีสารสนเทศ กศผ. | คณะทำงาน |
| | และผู้ช่วยเลขานุการ |

คณะทำงานย่อยที่ ๑๐ กระบวนการบัญชี การเงิน งบประมาณ และทรัพย์สิน ประกอบด้วย

- | | |
|---|----------------------|
| ๑. ผู้อำนวยการฝ่ายวิเคราะห์การเงินและงบประมาณ | ประธานคณะทำงาน |
| ๒. ผู้อำนวยการฝ่ายการเงินและบัญชี | ที่ปรึกษา |
| ๓. ผู้อำนวยการกองบัญชี | คณะทำงาน |
| ๔. ผู้อำนวยการกองบริหารทรัพย์สิน | คณะทำงาน |
| ๕. ผู้อำนวยการกองงบประมาณ | คณะทำงาน |
| ๖. ผู้อำนวยการกองการเงิน | คณะทำงาน |
| ๗. ผู้อำนวยการกองวิเคราะห์แผนการเงินองค์กร | คณะทำงาน |
| ๘. ผู้อำนวยการกองบัญชีและการเงิน กปภ.ข.๓ | คณะทำงาน |
| ๙. ผู้อำนวยการกองบัญชีและการเงิน กปภ.ข.๕ | คณะทำงาน |
| ๑๐. ผู้อำนวยการกองบัญชีและการเงิน กปภ.ข.๙ | คณะทำงาน |
| ๑๑. ผู้อำนวยการกองบริหารทั่วไป กปภ.ข.๖ | คณะทำงาน |
| ๑๒. ผู้อำนวยการกองบริหารทั่วไป กปภ.ข.๑๐ | คณะทำงาน |
| ๑๓. หัวหน้างานบริหารการเงิน กกง. | คณะทำงานและเลขานุการ |
| ๑๔. หัวหน้างานงบประมาณทำการ กงป. | คณะทำงาน |
| | และผู้ช่วยเลขานุการ |

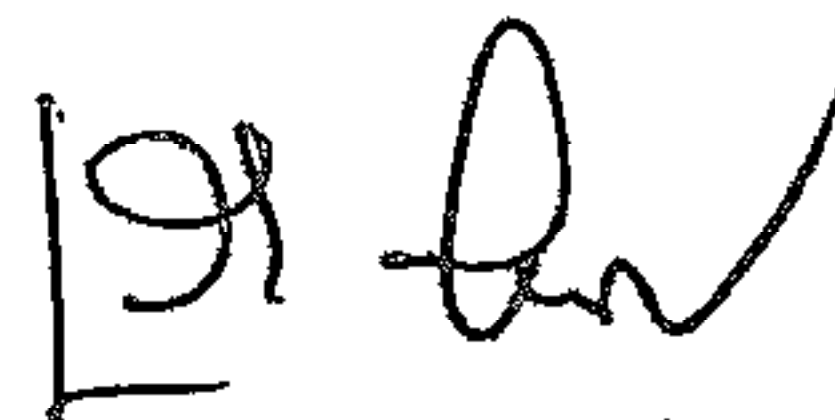
คณะกรรมการย่อยที่ ๑๑ กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ประกอบด้วย

- | | |
|---|------------------------|
| ๑. ผู้อำนวยการฝ่ายอำนวยการ | ประธานคณะกรรมการ |
| ๒. ผู้อำนวยการกองจัดหา | คณะกรรมการ |
| ๓. ผู้อำนวยการกองบริหารทั่วไป กปภ.ข.๑ | คณะกรรมการ |
| ๔. ผู้จัดการการประสานส่วนภูมิภาค สาขาสุรินทร์ | คณะกรรมการ |
| ๕. หัวหน้างานจัดจ้าง กจท. | คณะกรรมการ |
| ๖. หัวหน้างานจัดซื้อ กจท. | คณะกรรมการ |
| ๗. หัวหน้างานจัดหาที่ดิน กจท. | คณะกรรมการ |
| ๘. หัวหน้างานพัฒนากฎระเบียบ กกอ. | คณะกรรมการ |
| ๙. นายรัฐธรรมนุญ ทองสร้าง นักบริหารงานทั่วไป ๗ กจท. | คณะกรรมการและเลขานุการ |

ให้คณะกรรมการย่อยแต่ละคณะ มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

๑. ทบทวนและกำหนดขอบเขตกระบวนการทำงานที่สำคัญที่รับผิดชอบ
 ๒. จัดทำคู่มือกระบวนการทำงานที่สำคัญที่รับผิดชอบ
 ๓. พิจารณาการยกเลิกคู่มือระบบงานหลัก ๖ ระบบ คู่มือระบบการควบคุมภายใน
 - ๑๓ ระบบ คู่มือการปฏิบัติงาน รวมถึงคู่มืออื่น ๆ ที่ซ้ำซ้อนกับกระบวนการที่สำคัญที่รับผิดชอบและ
ไม่เป็นปัจจุบัน
 ๔. นำเสนอคณะกรรมการทบทวนกระบวนการทำงานที่สำคัญและทบทวนปรับปรุงคู่มือ
กระบวนการทำงานที่สำคัญพิจารณาก่อนนำเสนอคณะผู้บริหารระดับสูงให้ความเห็นชอบ
 ๕. เสนอแนะแนวทางการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่รับผิดชอบ เพื่อให้การดำเนินงาน
เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลสูงสุด
 ๖. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่คณะกรรมการทบทวนกระบวนการทำงานที่สำคัญและทบทวน
ปรับปรุงคู่มือกระบวนการทำงานที่สำคัญ มอบหมาย
- ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๕ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๙



(นายเสรี ศุภราทิตย์)

ผู้ว่าการการประสานส่วนภูมิภาค

เรียน หัวหน้าหน่วยงานส่วนกลางและส่วนภูมิภาค
เพื่อโปรดทราบ



(นายจรัส บุญสอง)

ผู้อำนวยการกองบริการกลาง

๒๕ ส.ค. ๒๕๕๙

ภาคผนวก 2

ตัวอย่างแบบฟอร์มต่างๆที่เกี่ยวข้อง

.

หมายเหตุ แบบฟอร์มในภาคผนวกนี้ ใช้ในการรับฟังลูกค้าและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ประจำปี
งบประมาณ 2560 ซึ่งจะมีการทบทวนทุกปีและอาจปรับปรุงเนื้อหาบางส่วนได้ตามความเหมาะสม
ในปีงบประมาณต่อไป



แบบสำรวจความต้องการของลูกค้าประจำปี 2560

Relation A
(ลูกค้าประเภท 1 - 2)

ในการกระชับความสัมพันธ์กับลูกค้าและชุมชน กปภ. (โดยผู้จัดการและพนักงาน กปภ.สาขา) จึงขอสำรวจความพึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังของท่าน เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงการบริการของ กปภ.สาขาให้ดียิ่งขึ้น

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง

1. ข้อมูลทั่วไป

- (1) ลูกค้าประเภท 1 ☐ บ้านที่อยู่อาศัย ☐ คอนโดมิเนียม หอพัก อพาร์ทเมนต์ ฯลฯ
(2) ลูกค้าประเภท 2 ☐ ส่วนราชการ ☐ สถานพยาบาลและสถานบริการสาธารณสุขของรัฐ
☐ สถานศึกษาของรัฐ ☐ ธุรกิจและการค้าขนาดเล็ก

2. ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของท่านต่อการให้บริการของ กปภ.

ท่านมีความพึงพอใจและความคาดหวังต่อประเด็นต่างๆ ต่อไปนี้ในระดับใดและประเด็นใดที่ท่านมีความต้องการมากที่สุด

1	2	3	4	5
พึงพอใจน้อยที่สุด	พึงพอใจน้อย	ปกติ	พึงพอใจมาก	พึงพอใจมากที่สุด

1	2	3	4	5
คาดหวังน้อยที่สุด	คาดหวังน้อย	ปกติ	คาดหวังมาก	คาดหวังมากที่สุด

ระดับความพึงพอใจ					คุณภาพการบริการทั่วไป	ระดับความคาดหวัง					มีความต้องการมากที่สุด (เลือก 1 ข้อจาก 2.1 - 2.10)
พึงพอใจน้อยที่สุด - พึงพอใจมากที่สุด						คาดหวังน้อยที่สุด - คาดหวังมากที่สุด					
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
					2.1 ความใสสะอาดของน้ำประปา (ไม่ขุ่น ไม่มีสี)						
					2.2 รสชาติของน้ำประปา (ไม่กร่อย ไม่เค็ม)						
					2.3 กลิ่นของน้ำประปา (ไม่มีกลิ่นใดๆ)						
					2.4 แรงดันของน้ำประปา (ไหลดี)						
					2.5 ความสม่ำเสมอของน้ำประปา (ไหลต่อเนื่อง)						
					2.6 ความเพียงพอของน้ำประปา (ไม่ขาดแคลน)						
					2.7 การแจ้งให้ทราบก่อนที่จะหยุดจ่ายน้ำ						
					2.8 ความถูกต้องของข้อมูลในใบแจ้งค่าน้ำประปา						
					2.9 เจ้าหน้าที่ประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องเพื่อแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว						
					2.10 เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการอย่างมืออาชีพ						

3. หากมีองค์กรอื่นให้บริการน้ำประปานอกเหนือจาก กปภ. ท่านคิดจะเปลี่ยนใจไปใช้บริการขององค์กรนั้นหรือไม่?

☐ ไม่เปลี่ยนใจ เพราะ ☐ เปลี่ยนใจ เพราะ

4. หากผู้อื่นกล่าวถึง กปภ. ในทางไม่ดี ท่านจะแสดงความคิดเห็นในทางที่ดีต่อ กปภ. หรือไม่? ☐ แสดง ☐ ไม่แสดง

5. หากมีโอกาส ท่านจะกล่าวถึงสิ่งดีๆ ที่ท่านทราบเกี่ยวกับ กปภ. ให้ผู้อื่นฟังหรือไม่? ☐ กล่าว ☐ ไม่กล่าว

6. ท่านรู้สึกพึงพอใจที่มีพนักงาน กปภ. เข้ามาเยี่ยมเยียนหรือตรวจสอบระบบประปาในชุมชนของท่านตามโครงการ เต็มใจให้กันเพียงใด?

☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปกติ ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด

7. จากคะแนนเต็ม 100 ท่านให้คะแนนการให้บริการของ กปภ.สาขาในภาพรวมกี่คะแนน

- ☐ 1 - 20 คะแนน = พึงพอใจน้อยที่สุด
☐ 21 - 40 คะแนน = พึงพอใจน้อย
☐ 41 - 60 คะแนน = ปกติ
☐ 61 - 80 คะแนน = พึงพอใจมาก
☐ 81 - 100 คะแนน = พึงพอใจมากที่สุด

วันเดือนปีที่ลูกค้าตอบคำถาม ชื่อผู้สัมภาษณ์.....



แบบสำรวจความต้องการของลูกค้าประจำปี 2560

Relation B
(ลูกค้าประเภท 3)

ในการกระชับความสัมพันธ์กับลูกค้าและชุมชน กปภ. (โดยผู้จัดการและพนักงาน กปภ.สาขา) จึงขอสำรวจความพึงพอใจ
ความต้องการและความคาดหวังของท่าน เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงการบริการของ กปภ.สาขาให้ดียิ่งขึ้น

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง

1. ข้อมูลทั่วไป

- (1) ประเภทลูกค้า ☐ รัฐวิสาหกิจ ☐ อุตสาหกรรม ☐ โรงแรม / สถานเริงรมย์ ☐ ธุรกิจและการค้าขนาดใหญ่
(2) จำนวนบุคลากรในองค์กรของท่านโดยประมาณ..... คน
(3) ลักษณะการใช้น้ำ ☐ ใช้อุปโภค / บริโภค ☐ ใช้ในกระบวนการผลิต ☐ ใช้ทั้ง 2 ประเภท

2. ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของท่านต่อการให้บริการของ กปภ.

ท่านมีความพึงพอใจและความคาดหวังต่อประเด็นต่างๆ ต่อไปนี้ในระดับใดและประเด็นใดที่ท่านมีความต้องการมากที่สุด

1 พึงพอใจน้อยที่สุด					2 พึงพอใจน้อย	3 ปกติ	4 พึงพอใจมาก	5 พึงพอใจมากที่สุด				
1 คาดหวังน้อยที่สุด					2 คาดหวังน้อย	3 ปกติ	4 คาดหวังมาก	5 คาดหวังมากที่สุด				
ระดับความพึงพอใจ					คุณภาพการบริการทั่วไป	ระดับความคาดหวัง					มีความต้องการมากที่สุด (เลือก 1 ข้อจาก 2.1 - 2.14)	
พึงพอใจน้อยที่สุด – พึงพอใจมากที่สุด						คาดหวังน้อยที่สุด – คาดหวังมากที่สุด						
1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		
					2.1 ความใสสะอาดของน้ำประปา (ไม่ขุ่น ไม่มีสี)							
					2.2 รสชาติของน้ำประปา (ไม่กร่อย ไม่เค็ม)							
					2.3 กลิ่นของน้ำประปา (ไม่มีกลิ่นใดๆ)							
					2.4 แรงดันของน้ำประปา (ไหลดี)							
					2.5 ความสม่ำเสมอของน้ำประปา (ไหลต่อเนื่อง)							
					2.6 ความเพียงพอของน้ำประปา (ไม่ขาดแคลน)							
					2.7 การแจ้งให้ทราบก่อนที่จะหยุดจ่ายน้ำ							
					2.8 ความถูกต้องของข้อมูลในใบแจ้งค่าน้ำประปา							
					2.9 เจ้าหน้าที่ประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องเพื่อแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว							
					2.10 เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการอย่างมืออาชีพ							
					2.11 การจัดกิจกรรมส่งเสริมการขาย เช่น การลดค่าติดตั้ง การขายน้ำราคา Bulk sale)							
					2.12 การจัดบริการเสริม เช่น ตรวจสอบคุณภาพน้ำ							
					2.13 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ กปภ. ที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน							
					2.14 ความสะดวกในการติดต่อสื่อสารกับ กปภ.							

3. หากมีองค์กรอื่นให้บริการน้ำประปา นอกเหนือจาก กปภ. ท่านคิดจะเปลี่ยนใจไปใช้บริการขององค์กรนั้นหรือไม่

☐ ไม่เปลี่ยนใจ เพราะ ☐ เปลี่ยนใจ เพราะ

4. หากผู้อื่นกล่าวถึง กปภ. ในทางไม่ดี ท่านจะแสดงความคิดเห็นในทางที่ดีต่อ กปภ. หรือไม่? ☐ แสดง ☐ ไม่แสดง

5. หากมีโอกาส ท่านจะกล่าวถึงสิ่งดีๆ ที่ท่านทราบเกี่ยวกับ กปภ. ให้ผู้อื่นฟังหรือไม่? ☐ กล่าว ☐ ไม่กล่าว

6. ท่านรู้สึกพึงพอใจที่มีพนักงาน กปภ. เข้ามาเยี่ยมเยียนหรือตรวจสอบระบบประปาในหน่วยงานของท่านเพียงใด?

☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปกติ ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด

7. จากคะแนนเต็ม 100 ท่านให้คะแนนการให้บริการของ กปภ.สาขาในภาพรวมกี่คะแนน

- ☐ 1 – 20 คะแนน = พึงพอใจน้อยที่สุด
☐ 21 – 40 คะแนน = พึงพอใจน้อย
☐ 41 – 60 คะแนน = ปกติ
☐ 61 – 80 คะแนน = พึงพอใจมาก
☐ 81 – 100 คะแนน = พึงพอใจมากที่สุด

วันเดือนปีที่ลูกค้าตอบคำถาม ชื่อผู้สัมภาษณ์.....



แบบสำรวจความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปี 2560

ในการกระชับความสัมพันธ์กับชุมชนและสังคม ผู้จัดการและพนักงาน กปภ.สาขา จึงขอสำรวจความคิดเห็น
ของเทศบาล อบท. และส่วนราชการต่างๆในพื้นที่ที่มีต่อการประสานภูมิภาค
โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง

1. ข้อมูลทั่วไป

- 1.1 ประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ☐ เทศบาล ☐ อบท. ☐ ส่วนราชการในพื้นที่ ☐ สื่อมวลชน ภาคประชาชนในพื้นที่
- 1.2 จำนวนบุคลากรในองค์กรของท่านโดยประมาณ..... คน
- 1.3 ท่านใช้น้ำเพื่อการอุปโภคหรือเพื่อการผลิตจากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ☐ ประปาหมู่บ้าน/เทศบาล/หน่วยงานอื่นๆ ☐ น้ำฝน ☐ แหล่งน้ำธรรมชาติ ☐ คลองชลประทาน ☐ บ่อบาดาล
- ☐ สระน้ำที่ขุดไว้ ☐ ร่น้ำหน่วยราชการที่มาแจก ☐ ร่น้ำเอกชนที่มาขาย ☐ อื่นๆ.....
- 1.4 ท่านใช้น้ำเพื่อการบริโภค (ดื่ม) จากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ☐ ประปาหมู่บ้าน/เทศบาล/หน่วยงานอื่นๆ ☐ น้ำฝน ☐ แหล่งน้ำธรรมชาติ ☐ คลองชลประทาน ☐ บ่อบาดาล
- ☐ สระน้ำที่ขุดไว้ ☐ ชื่อน้ำบรรจุขวด ☐ ร่น้ำหน่วยราชการที่มาแจก ☐ ร่น้ำเอกชนที่มาขาย ☐ อื่นๆ.....

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการและการสร้างความสัมพันธ์กับท่านของ กปภ. สาขา

ความคิดเห็น	ระดับความเห็น		
	1 – 3 คะแนน ต้องปรับปรุง	4 – 7 คะแนน ปกติ	8 - 10 คะแนน ดีถึงดีมาก
2.1 ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของ กปภ. สาขา			
2.2 กปภ. สาขาเป็นหน่วยงานที่มีความสัมพันธ์ที่ดีกับหน่วยงานของท่าน			
2.3 พนักงาน กปภ. ท่านที่ได้พบเห็นมีอัธยาศัยไมตรีและมีความสัมพันธ์ที่ดี กับหน่วยงานของท่าน			
2.4 กปภ. สาขาเข้าร่วมกิจกรรมส่วนรวมในชุมชน			
2.5 กปภ. สาขาจัดกิจกรรมพบประชาชนอย่างต่อเนื่อง			
2.6 กปภ. สาขาได้เข้าร่วมหรือมีส่วนร่วมกิจกรรมสาธารณประโยชน์ใน พื้นที่อยู่เสมอ เช่น ช่วยเหลือภัยแล้ง น้ำท่วม ไฟไหม้ เป็นต้น			
2.7 หน่วยงานของท่านยินดีมีส่วนร่วม กับ กปภ. สาขาในการพัฒนาชุมชน ให้ดีขึ้น หากได้รับเชิญหรือมีการแจ้งข่าวสารล่วงหน้า			

3. ระดับความคาดหวังของท่านต่อการให้บริการของ กปภ.

ท่านความคาดหวังต่อประเด็นต่างๆ ต่อไปนี้ในระดับใดและประเด็นใดที่ท่านมีความต้องการมากที่สุด

1	2	3	4	5
คาดหวังน้อยที่สุด	คาดหวังน้อย	ปกติ	คาดหวังมาก	คาดหวังมากที่สุด

คุณภาพการบริการทั่วไป	ระดับความคาดหวัง					มีความต้องการมากที่สุด (เลือก 1 ข้อจาก 3.1 - 3.3)
	คาดหวังน้อยที่สุด – คาดหวังมากที่สุด					
	1	2	3	4	5	
3.1 ด้านคุณภาพน้ำ (ความใส รสชาติ กลิ่น)						
3.2 ด้านปริมาณน้ำ (แรงดัน ความสม่ำเสมอ ความเพียงพอ)						
3.3 ด้านบริการ (ความสะดวกรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้บริการ เป็นต้น)						

วันเดือนปีที่ตอบแบบสอบถาม

ชื่อผู้สัมภาษณ์.....



แบบสอบถามการยกเลิกใช้น้ำประปาของอดีตลูกค้า

สำหรับพนักงานและลูกจ้าง กปภ.

1. กปภ.สาขา.....กปภ.เขต.....
2. ☐ ลูกค้าประเภท 1 ที่อยู่อาศัย
☐ ลูกค้าประเภท 2 ราชการและธุรกิจขนาดเล็ก
☐ ลูกค้าประเภท 3 รัฐวิสาหกิจ อุตสาหกรรม และธุรกิจขนาดใหญ่
☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

สำหรับลูกค้า

1. จำนวนผู้พักอาศัย.....คน (ประเภท 1)
2. จำนวนพนักงาน (ลูกจ้าง)คน (ประเภท 2,3)
3. ปัจจุบันท่านใช้น้ำประปา (น้ำ) จากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ กปภ. ☐ ประปาหมู่บ้าน / เทศบาล ☐ บ่ตื้น บ่บาดาล น้ำฝน (ตื้น)
☐ ระบบประปาของนิคมอุตสาหกรรม สถาบันการศึกษา ชุมเมือง ☐ บรรทุกน้ำใช้เอง (มีแหล่งน้ำของตนเอง)
☐ ชี้น้ำ ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....
4. เหตุผลของการยกเลิกใช้น้ำประปาของ กปภ. (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ ย้ายที่อยู่อาศัย
☐ ใช้น้ำจากแหล่งอื่นทดแทน
☐ ค่าน้ำ / ค่าบริการแพง
☐ คุณภาพน้ำประปา (เช่น ความใส กลิ่น รสชาติ)
☐ แรงดันน้ำประปา (เช่น น้ำประปาไหลอ่อน ไม่สม่ำเสมอ)
☐ หยุดจ่ายน้ำ / จ่ายน้ำเป็นเวลาบ่อยครั้ง (น้ำไหลไม่ต่อเนื่อง)
☐ กระบวนการให้บริการ / การแก้ปัญหาล่าช้า (เช่น การติดต่อทำธุรกรรม การซ่อมท่อแตกรั่ว)
☐ มีความผิดพลาดในการให้บริการ (เช่น ยอดเงินค่าน้ำไม่ถูกต้อง)
☐ ไม่มีการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้ากรณีน้ำประปามีปัญหา
☐ ปัญหาด้านพนักงาน กปภ. (เช่น การแต่งกาย กิริยามารยาท)
5. ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

กปภ. ขอขอบคุณสำหรับผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ข้างต้น

กปภ. สัญญาว่าจะนำผลงานของการสำรวจไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของ กปภ. ต่อไป

แบบรายงาน Communication : การรับฟังความต้องการ ความคาดหวัง และความคิดเห็นของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กปภ.สาขา..... สังกัด กปภ.เขต

ประจำวันที่

(เสียงของลูกค้า 1 เสียง ต่อ 1 แผ่น)

1. ผู้ให้ข้อมูล (DATA) ☐ ลูกค้าประเภท ☐ อดีตลูกค้า ☐ ลูกค้าของเทศบาล อบท.
☐ ลูกค้าของคู่แข่งในพื้นที่ ☐ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ผวจ. สส. สว. ผู้รับเหมา ผู้รับจ้าง
2. ประเภทของข้อมูล ☐ ความต้องการ ☐ ความคาดหวัง ☐ ความพึงพอใจ ☐ ความไม่พึงพอใจ
☐ ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ ☐ อื่นๆ
3. ช่องทางที่ได้รับฟัง ☐ โทรศัพท์แจ้งที่ กปภ.สาขา ☐ เดินทางมาที่ กปภ.สาขา ☐ ผ่านเจ้าหน้าที่อ่านมาตร
☐ การสอบถามลูกค้าหลังการให้บริการ ☐ การจัดกิจกรรม เช่น เติมน้ำให้กัน บำบัดทุกข์บำรุงสุข
☐ การลงพื้นที่ของผู้บริหาร ☐ บันทึก / หนังสือ / จดหมาย ☐ กล่องรับฟังความคิดเห็น
☐ สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook Line) ☐ เว็บไซต์ กปภ. ☐ เว็บไซต์อื่นๆ
☐ อีเมล กปภ. ☐ ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย ☐ GCC 1111
☐ สื่อมวลชน คือ..... ☐ อื่นๆ
4. ประเด็นของข้อมูล ☐ คุณภาพน้ำ เช่น ความใส รสชาติ และกลิ่นของน้ำประปา
☐ ปริมาณน้ำ เช่น ความแรงและความสม่ำเสมอของน้ำประปา
☐ ขั้นตอนการให้บริการ เช่น ความรวดเร็ว ความสะดวก
☐ การให้บริการของพนักงาน เช่น มารยาท ความเอาใจใส่
☐ ความสะอาดและสะดวกสบายเกี่ยวกับอาคารสถานที่ เช่น ที่นั่งรอ บัตรคิว ที่จอดรถ
☐ การจัดการข้อร้องเรียน เช่น ความรวดเร็วและความเรียบร้อยในการดำเนินการ
☐ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของ กปภ.
☐ อัตราค่าน้ำและค่าบริการ
☐ อื่นๆ
5. รายละเอียดเพิ่มเติม
6. กปภ.สาขาดำเนินการอย่างไรเพื่อตอบสนองต่อเสียงของลูกค้าข้างต้น?
.....
7. กปภ.สาขาจะนำเสียงของลูกค้าที่ได้รับไปปรับปรุง / พัฒนาระบบการทำงานประจำวันอย่างไร?
.....
8. ขอเสนอมาตรการแก้ไขดังนี้
.....

ผู้บันทึก
 (.....)

ผู้ได้รับการประเมิน

☐

พนักงาน

☐

มิสเตอร์ประจำ

แบบรายงานการติดตามข้อมูลป้อนกลับทันที (Feedback) จาก “ลูกค้ารายเดิม”

กปภ.สาขา..... กปภ.ช.....ประจำเดือน.....พ.ศ.....

Feedback A

๑. ประเมินโครงการประปาพื้นใจ

ลำดับที่	รายชื่อลูกค้า	เบอร์โทรศัพท์ ลูกค้า	ผลการติดตามข้อมูลป้อนกลับทันที (Feedback)							ข้อคิดเห็นอื่น ๆ
			๑. ความสะดวก	๒. ความรวดเร็ว	๓. ความ เรียบร้อย	๔. การให้บริการของมิสเตอร์ประจำ/พนักงาน			๕. ความพึงพอใจ ในภาพรวม	
						การแต่งกาย	กิริยามารยาท	จิตบริการ		
			มาก ปานกลาง น้อย	มาก ปานกลาง น้อย	มาก ปานกลาง น้อย	มาก ปานกลาง น้อย	มาก ปานกลาง น้อย	มาก ปานกลาง น้อย		
			มาก ปานกลาง น้อย	มาก ปานกลาง น้อย	มาก ปานกลาง น้อย	มาก ปานกลาง น้อย	มาก ปานกลาง น้อย	มาก ปานกลาง น้อย	มาก ปานกลาง น้อย	
			มาก ปานกลาง น้อย	มาก ปานกลาง น้อย	มาก ปานกลาง น้อย	มาก ปานกลาง น้อย	มาก ปานกลาง น้อย	มาก ปานกลาง น้อย	มาก ปานกลาง น้อย	
			มาก ปานกลาง น้อย	มาก ปานกลาง น้อย	มาก ปานกลาง น้อย	มาก ปานกลาง น้อย	มาก ปานกลาง น้อย	มาก ปานกลาง น้อย	มาก ปานกลาง น้อย	
			มาก ปานกลาง น้อย	มาก ปานกลาง น้อย	มาก ปานกลาง น้อย	มาก ปานกลาง น้อย	มาก ปานกลาง น้อย	มาก ปานกลาง น้อย	มาก ปานกลาง น้อย	

๒. การสนับสนุนการให้บริการด้านอื่น ๆ (การทำธุรกรรม, ช่องทางติดต่อสื่อสารกับ กปภ. และอื่นๆ) :

คำอธิบายเพิ่มเติม :

๑. ความสะดวก ความรวดเร็ว ความเรียบร้อย คือ ความสะดวกในการแจ้งปัญหาเรื่องร้องเรียน ความรวดเร็วในการจัดการและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน
ความสามารถในการแก้ไขข้อร้องเรียนของ กปภ. สาขาให้กับลูกค้าได้ตามความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า
๒. การให้บริการของมิสเตอร์ประจำ/พนักงาน คือ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของมิสเตอร์ประจำ/พนักงาน ในด้านการแต่งกาย กิจกรรมารยาท
สุภาพเรียบร้อย มีจิตใจให้บริการต่อลูกค้า
๓. ความพึงพอใจในภาพรวม คือ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ กปภ.

หมายเหตุ ๑. กปภ. สาขา ส่งรายงาน Feedback นี้ให้ กปภ.เขต
ภายในวันที่ ๕ ของเดือน

๒. กปภ.เขต ส่งรายงาน Feedback ให้กองลูกค้า
สัมพันธ์ ภายในวันที่ ๑๐ ของเดือน

ผู้ได้รับการประเมิน

☐ พนักงาน

☐ มิสเตอร์ประปา

แบบรายงานการติดตามข้อมูลป้อนกลับทันที (Feedback) จาก “ลูกค้ารายใหม่”

Feedback B

กปภ.สาขา..... กปภ.ช.....ประจำเดือน.....พ.ศ.....

๑. ประเมินโครงการประปาทันใจ

ลำดับที่	รายชื่อลูกค้า	เบอร์โทรศัพท์ลูกค้า	ผลการติดตามข้อมูลป้อนกลับทันที (Feedback)							ข้อคิดเห็นอื่น ๆ
			๑. ความสะดวก	๒. ความรวดเร็ว	๓. ความเรียบร้อย	๔. การให้บริการของมิสเตอร์ประปา/พนักงาน			๕. ความพึงพอใจ ในภาพรวม	
						การแต่งกาย	กิริยามารยาท	จิตบริการ		
			มาก ปานกลาง น้อย	มาก ปานกลาง น้อย	มาก ปานกลาง น้อย	มาก ปานกลาง น้อย	มาก ปานกลาง น้อย	มาก ปานกลาง น้อย		
			มาก ปานกลาง น้อย	มาก ปานกลาง น้อย	มาก ปานกลาง น้อย	มาก ปานกลาง น้อย	มาก ปานกลาง น้อย	มาก ปานกลาง น้อย	มาก ปานกลาง น้อย	
			มาก ปานกลาง น้อย	มาก ปานกลาง น้อย	มาก ปานกลาง น้อย	มาก ปานกลาง น้อย	มาก ปานกลาง น้อย	มาก ปานกลาง น้อย	มาก ปานกลาง น้อย	
			มาก ปานกลาง น้อย	มาก ปานกลาง น้อย	มาก ปานกลาง น้อย	มาก ปานกลาง น้อย	มาก ปานกลาง น้อย	มาก ปานกลาง น้อย	มาก ปานกลาง น้อย	
			มาก ปานกลาง น้อย	มาก ปานกลาง น้อย	มาก ปานกลาง น้อย	มาก ปานกลาง น้อย	มาก ปานกลาง น้อย	มาก ปานกลาง น้อย	มาก ปานกลาง น้อย	

๒. การสนับสนุนการให้บริการด้านอื่น ๆ (การทำธุรกรรม, ช่องทางติดต่อสื่อสารกับ กปภ. และอื่นๆ) :

.....

คำอธิบายเพิ่มเติม :

๑. ความสะดวก ความรวดเร็ว ความเรียบร้อย คือ ความสะดวก ความรวดเร็ว และความเรียบร้อยในการขอติดตั้งประปา

๒. การให้บริการของมิสเตอร์ประปา/พนักงาน คือ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการติดตั้งประปา

๓. ความพึงพอใจในภาพรวม คือ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของพนักงาน กปภ.

หมายเหตุ ๑. กปภ. สาขา ส่งรายงาน Feedback นี้ให้ กปภ.เขต
ภายในวันที่ ๕ ของเดือน

๒. กปภ.เขต ส่งรายงาน Feedback ให้กองลูกค้า
สัมพันธ์ ภายในวันที่ ๑๐ ของเดือน



Analysis

แผนปรับปรุงการบริการและลูกค้าสัมพันธ์ ประจำปี 2560 ของ กปภ. เขต

วัตถุประสงค์	กิจกรรมดำเนินการ	แนวทางการดำเนินงาน	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	ตัวชี้วัด	สารสนเทศที่ใช้ ในการจัดทำแผนฯ

หมายเหตุ : กปภ.เขต รายงานผลการปฏิบัติงานตามแผนปรับปรุงการบริการและลูกค้าสัมพันธ์ ประจำปี 2560 ส่งถึง สสส. ภายในเดือนตุลาคม 2559



แผนปรับปรุงการบริการและลูกค้าสัมพันธ์ ประจำปี 2560 ของ กปภ. เขต

วัตถุประสงค์	กิจกรรมดำเนินการ	แนวทางการดำเนินงาน	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	ตัวชี้วัด	สารสนเทศที่ใช้ ในการจัดทำแผนฯ
1. เพื่อพัฒนาการบริการของ กปภ. สาขาในสังกัดให้ก้าวสู่ความเป็นเลิศ ทำให้ลูกค้าแต่ละประเภทและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์และมีความประทับใจกับการให้บริการของ กปภ. สาขายิ่งขึ้น 1.1 ลูกค้าประเภท 1 1.2 ลูกค้าประเภท 2 1.3 ลูกค้าประเภท 3 1.4 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ อดีตลูกค้า ลูกค้าในอนาคต ลูกค้าของคู่แข่ง เทศบาล อปท. ชุมชน หน่วยงาน อื่นๆ สื่อมวลชน เป็นต้น 2. เพื่อพัฒนาการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่าง กปภ. สาขาในสังกัดกับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ก้าวสู่ความประทับใจและความผูกพันที่ดี 2.1 ลูกค้าประเภท 1 2.2 ลูกค้าประเภท 2 2.3 ลูกค้าประเภท 3 2.4 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ อดีตลูกค้า ลูกค้าในอนาคต ลูกค้าของคู่แข่ง เทศบาล อปท. ชุมชน หน่วยงาน อื่น ๆ สื่อมวลชน เป็นต้น					ยกตัวอย่างเช่น 1. ลูกค้าของ กปภ. สาขา พึงพอใจ กับผลิตภัณฑ์และการให้บริการ 2. ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ. แต่ละสาขารับรู้ถึงความเปลี่ยนแปลงในทิศทางที่ดีขึ้นโดยลำดับของ กปภ. สาขาทั้งระดับติดตามและระดับตรงใจ 3. ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประทับใจกับการช่วยเหลือชุมชนและสังคมส่วนรวมอย่างมีจิตสาธารณะของพนักงาน กปภ. สาขา โดยมีการกล่าวถึง กปภ. สาขาในทางบวก 4. ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ กปภ. ดีขึ้นกว่าปีที่แล้ว เป็นต้น	ยกตัวอย่างเช่น ระดับความพึงพอใจของลูกค้าหรือ จำนวนผู้ได้รับประโยชน์จากโครงการ เป็นต้น	กปภ.เขตใช้สารสนเทศใดต่อไปนี้ในการจัดทำแผนฯ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) ● ความต้องการ ● ความคาดหวัง ● ความพึงพอใจ ● ความไม่พึงพอใจ ● ข้อร้องเรียน ● ความคิดเห็น ● ข้อมูลป้อนกลับทันทีหลังได้รับการบริการ

