



คู่มือมาตรฐาน การจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.

ข้อกำหนดมาตรฐานการให้บริการของแต่ละช่องทาง

ช่องทาง	ระยะเวลาการ ตอบสนองลูกค้า (First Response)	ระยะเวลาการตอบชี้แจงลูกค้า	
		กรณีสามารถ ตอบชี้แจงได้	กรณี <u>ไม่</u> สามารถ ตอบชี้แจงได้ทันที
1. PWA Contact Center 1662	ภายใน 3 ring	ทันทีที่ได้รับเรื่องร้องเรียน	ระยะเวลาแก้ปัญหา แล้วเสร็จใน สถานการณ์ปกติ ตามข้อตกลงในการ ให้บริการลูกค้า Service level Agreement : SLA ของ กปภ.
2. Website กปภ. (www.pwa.co.th)	ภายใน 24 ชั่วโมง		
3. E-mail (pr@pwa.co.th)	ภายใน 24 ชั่วโมง		
4. Facebook	ภายใน 24 ชั่วโมง		
5. ศูนย์บริการประชาชนสำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี GCC.1111	ภายใน 24 ชั่วโมง		
6. หนังสือ / จดหมาย	ภายใน 24 ชั่วโมง		
7. สื่อมวลชน	ภายใน 6 ชั่วโมง		
8. โทรศัพท์ไปที่ กปภ.สาขา/กปภ.เขต	ภายใน 3 ring		
9. LINE	ภายใน 24 ชั่วโมง		
10. ลูกค้าเดินทางไปพบเจ้าหน้าที่	ทันที		
11. ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย	ภายใน 24 ชั่วโมง		



ข้อตกลงในการให้บริการลูกค้า (Service Level Agreement : SLA) ของ กปภ.

หมวดหมู่ข้อร้องเรียน	ระยะเวลาแก้ปัญหาแล้วเสร็จ ในสถานการณ์ปกติ
1. หมวดหมู่ข้อร้องเรียน	
1) ด้านปริมาณน้ำ	
1.1) น้ำไม่ไหล	1 วัน
1.2) น้ำไหลอ่อนน้ำไหล ๆ หยุด ๆ น้ำไหลเป็นเวลา	2 วัน
2) ด้านท่อแตกรั่ว	
2.1) ท่อแตกรั่วขนาดเส้นผ่าศูนย์กลาง 2 นิ้วลงมา (ท่อที่อยู่อาศัย)	1 วัน
2.2) ท่อแตกรั่วขนาดเส้นผ่าศูนย์กลางใหญ่เกินกว่า 2 นิ้ว ถึง 4 นิ้ว (ท่อเมนรอง)	1 วัน
2.3) ท่อแตกรั่วขนาดเส้นผ่าศูนย์กลางใหญ่เกินกว่า 4 นิ้วขึ้นไป (ท่อเมน)	2 วัน
3) ด้านคุณภาพน้ำ	
3.1) น้ำมีกลิ่น (เน่าเหม็น คลอรีน)	1 วัน
3.2) น้ำมีสีผิดปกติ (ดำ ส้ม-เหลือง สารอินทรีย์ สนิม แดงโคลน)	1 วัน
3.3) น้ำมีสีเจือปนอื่น (หญ้าเน่า ตัวรื้อยขาหนอนแมลง ฯลฯ)	1 วัน
3.4) น้ำขุ่น (มีตะกอน)	2 วัน
4) ด้านการบริการ	
4.1) ให้บริการล่าช้า	1 วัน
4.2) ให้บริการไม่ดี ไม่เรียบร้อย ไม่ได้รับความสะดวก	1 วัน
4.3) ไม่สะดวกในการขอข้อมูลจาก กปภ.	1 วัน
4.4) แนะนำการให้บริการคลุมเครือไม่ชัดเจน	1 วัน
4.5) มาตรการวัดน้ำชำรุด อุปกรณ์ท่อ ข้อต่อ มีรอยร้าว	2 วัน
4.6) ผลกระทบจากการระบายตะกอนของระบบผลิต	3 วัน
4.7) คำน้ำและหน่วยน้ำผิดปกติ	2 วัน
4.8) ข้อผิดพลาดจากการอ่านมาตร	1 วัน
5) ด้านบุคลากร	
5.1) พนักงานปิดความรับผิดชอบ ไม่เอาใจใส่ลูกค้า	1 วัน
5.2) พุดจา แต่งกาย แสดงพฤติกรรมไม่สุภาพ	1 วัน
5.3) ปฏิบัติงานไม่โปร่งใส มีพฤติกรรมไม่น่าไว้วางใจ	1 วัน



คู่มือมาตรฐาน การจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.

หมวดหมู่ข้อร้องเรียน	ระยะเวลาแก้ปัญหาแล้วเสร็จ ในสถานการณ์ปกติ
2. หมวดหมู่การติดตามเร่งรัดข้อร้องเรียนเดิม	-
3. หมวดหมู่ข้อสอบถามทั่วไป	
3.1) ข้อร้องเรียนใด ๆ ที่ผู้รับข้อร้องเรียนมีฐานข้อมูลปัจจุบันจาก กปภ.สาขาและสามารถให้ข้อมูลนั้นแก่ผู้ร้องได้ทันทีโดยไม่ต้องส่งต่อผู้ปฏิบัติหน้างาน	ทันที
3.2) ข้อร้องเรียนทั่วไปที่ลูกค้าเข้าใจคลาดเคลื่อน	ทันที
3.3) ความต้องการ ความคาดหวัง การร้องขอการแจ้งเหตุ การชมเชย และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของ กปภ.	ทันที
3.4) ต้องการเป็นลูกค้าผู้ใช้น้ำ ของ กปภ .	ทันที
3.5) ต้องการให้ขยายเขตจ่ายน้ำ	ทันที
3.6) ต้องการให้ช่วยแนะนำผู้รับจ้างวางท่อ ซ่อมท่อภายในบ้าน	ทันที
3.7) สอบถามการจำแนกประเภทผู้ใช้น้ำ	ทันที
3.8) สอบถามข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับกิจการ กปภ.	ทันที
3.9) ได้รับความเดือดร้อนส่วนตัวจากพนักงาน กปภ.	ทันที
3.10) ร้องเรียนคุณภาพน้ำบาดาลและน้ำประปาของหน่วยงานอื่น	ทันที
3.11) สอบถามข้อมูล ร้องเรียน ในพื้นที่บริการของ อบต. กปน.เป็นต้น	ทันที
3.12) อื่น ๆ	ทันที

หมายเหตุ : ตาม พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

กรณีต่อแตกท่อรั่วทุกขนาด ต้องซ่อมแซมให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลา SLA 24 ชั่วโมง หากเป็นกรณีสถานการณ์ไม่ปกติที่เป็นที่ทราบกันทั่วไป เช่น มีพายุน้ำท่วม ภัยแล้ง และเป็นเหตุทำให้ กปภ.สาขาไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 24 ชั่วโมง ให้ขยายระยะเวลา SLA ได้เฉพาะการซ่อมท่อขนาด 4 นิ้วขึ้นไป เป็น 2 วันโดยต้องระบุเหตุการณ์ไม่ปกติกำกับไว้ด้วย



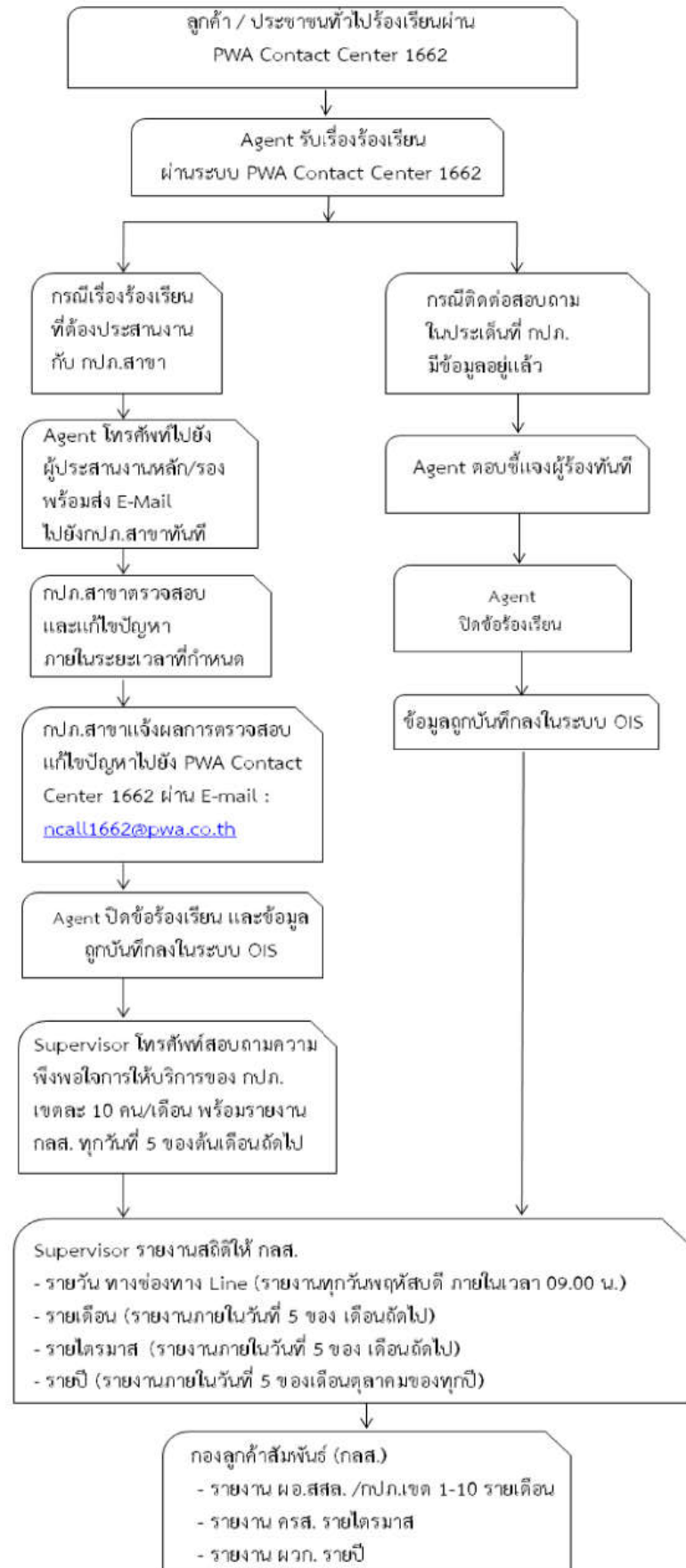
แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน





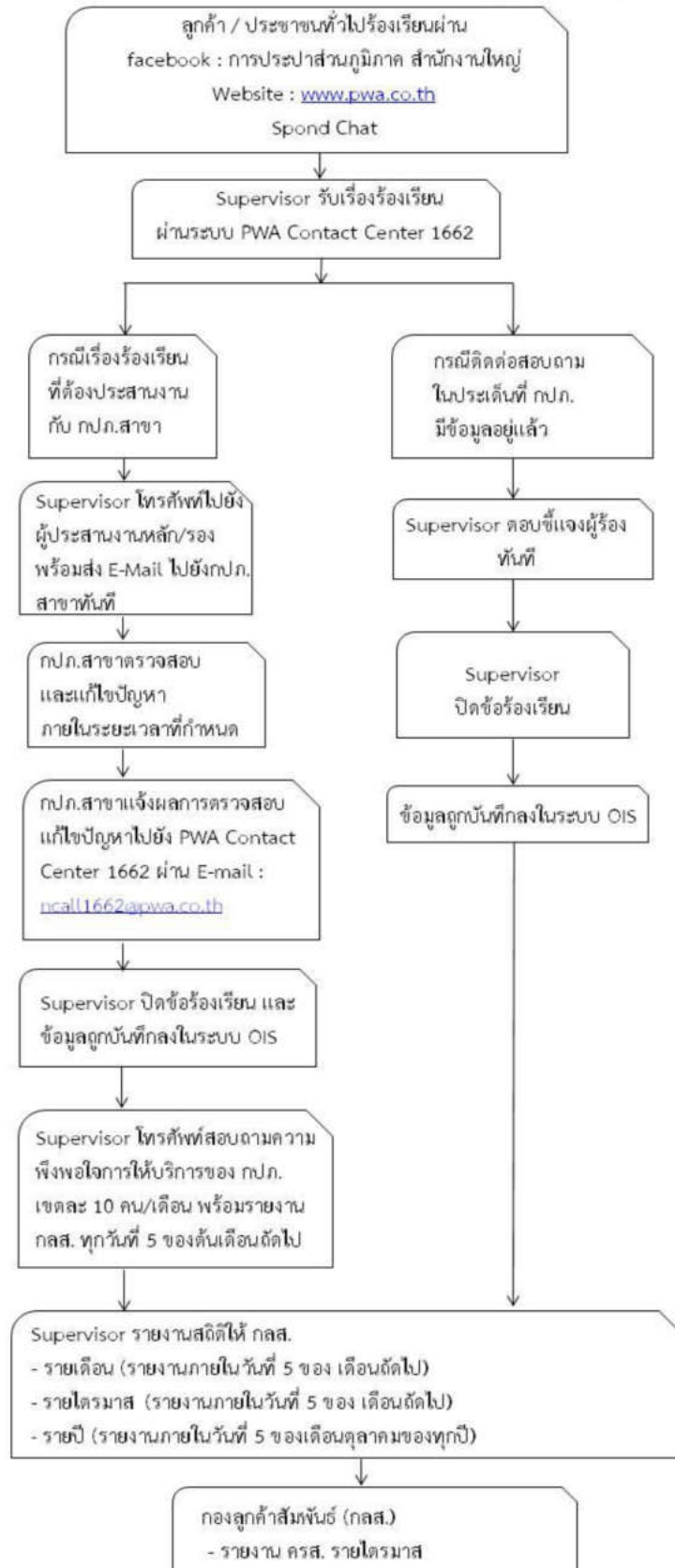
คู่มือมาตรฐาน การจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.

ผังแสดงขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง PWA Contact Center 1662





ผังแสดงขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง Facebook/Website/Spond Chat





ผังแสดงขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน E-mail pr@pwa.co.th และ GCC 1111





ผังแสดงขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน หนังสือ/ จดหมาย



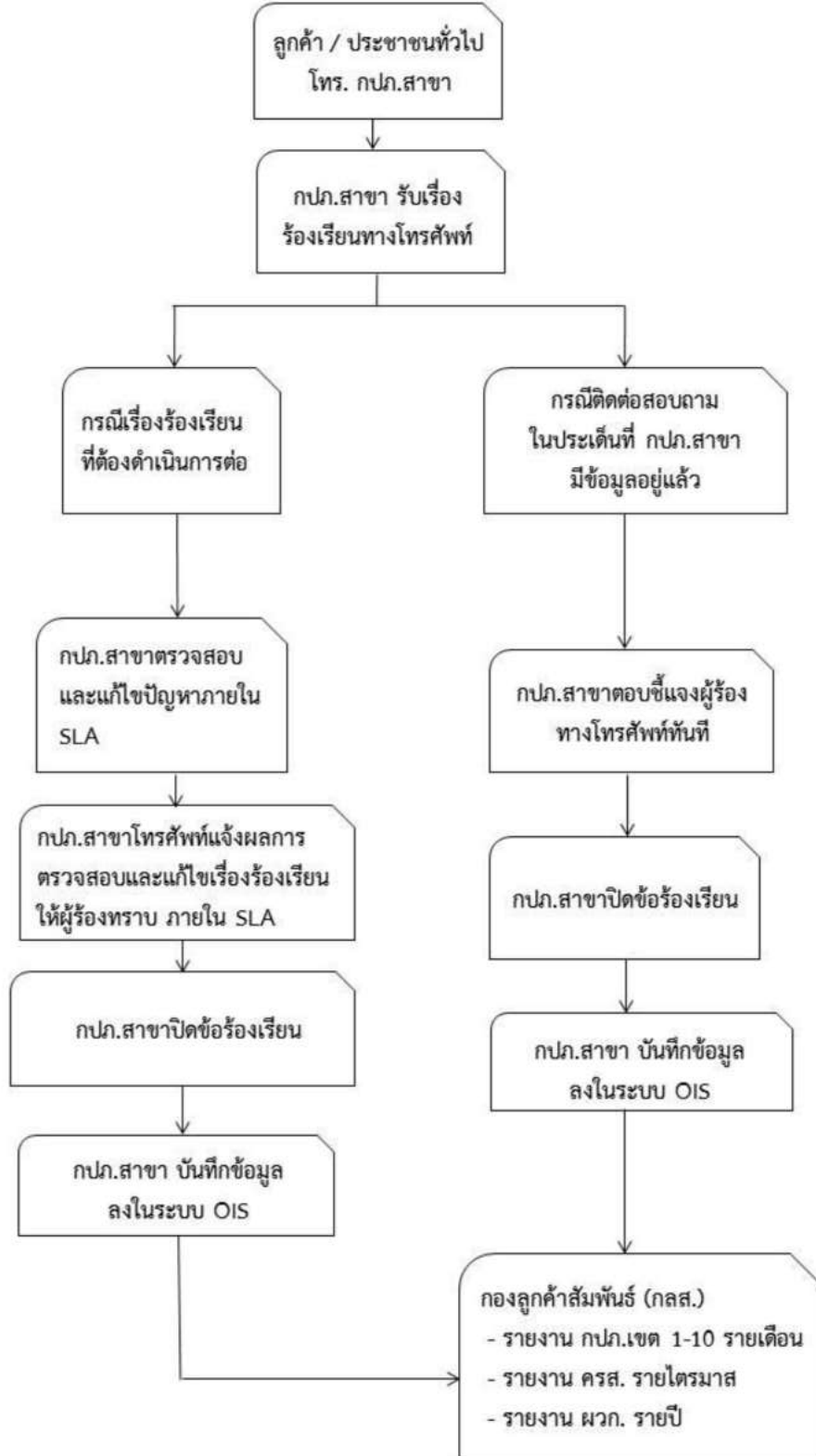


ผังแสดงขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนผ่านสื่อมวลชน



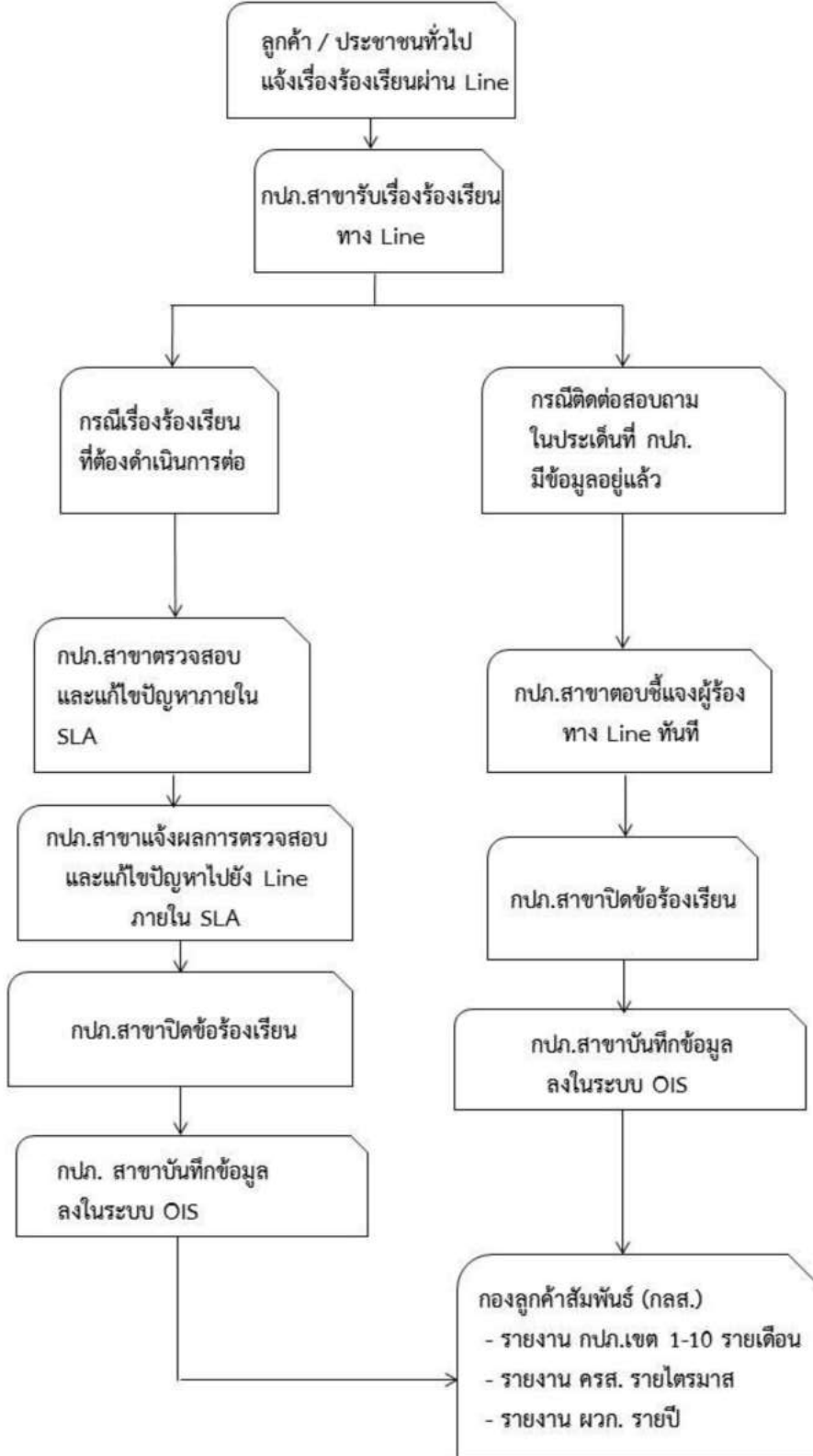


ผังแสดงขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน โทรศัพท์ไปที่ กปภ.สาขา



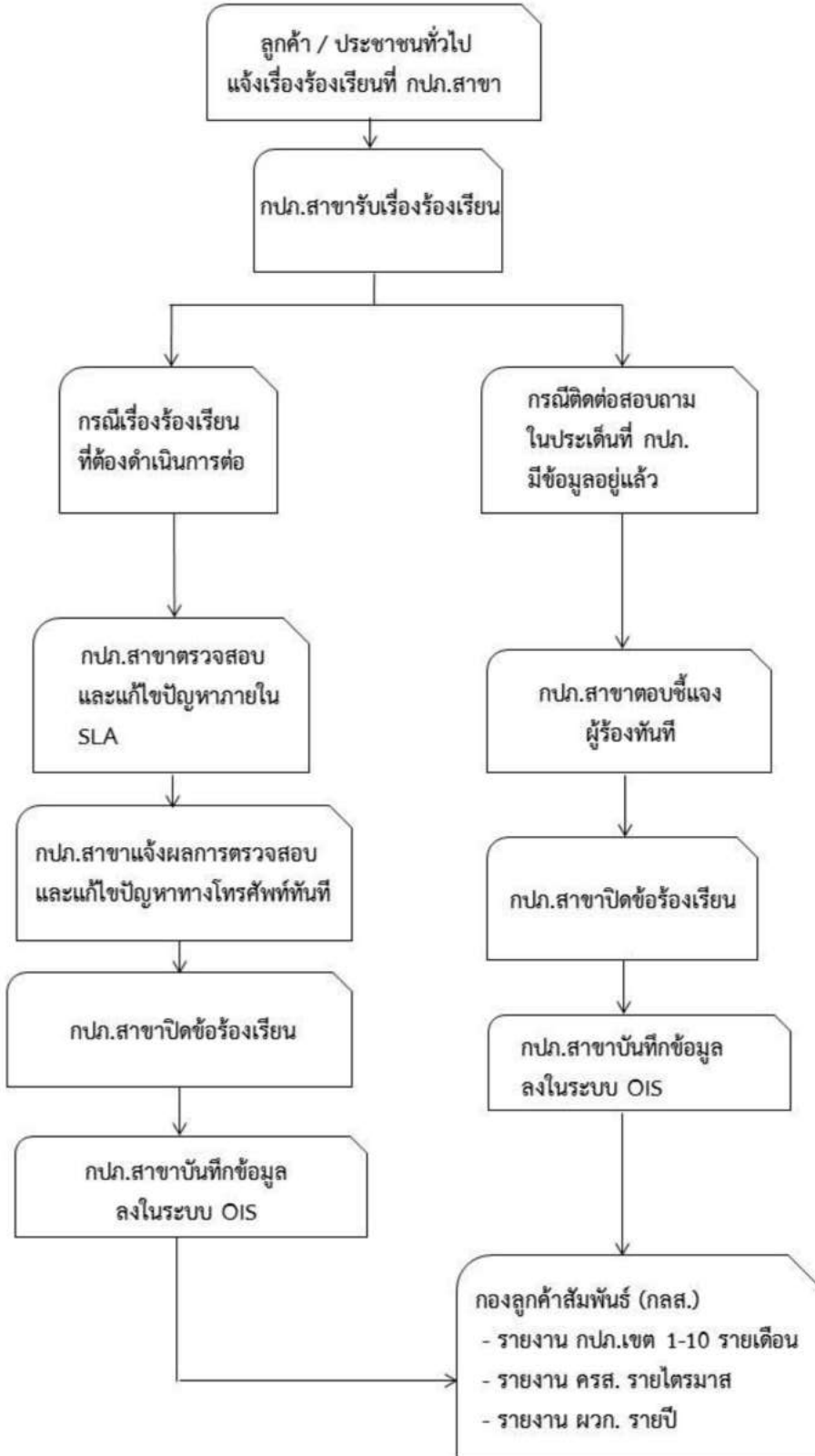


ผังแสดงขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนผ่าน LINE





ผังแสดงขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน ไปพบเจ้าหน้าที่





ผังแสดงขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน ศูนย์ดำรงธรรม

