

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	เวอร์ชัน 1.0	หน้า 16

2.5 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 ตัวร่อยขาหนอนแมลง 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) มาตรการน้ำชำรุด อุปกรณ์ท่อ ข้อต่อ มีรอยร้าว 2 วัน 4.6) ผลกระทบจากการระบายตะกอนของระบบผลิต 3 วัน 4.7) คำน้ำและหน่วยน้ำผิดปกติ 2 วัน 4.8) ข้อผิดพลาดจากการอ่านมาตร 1 วัน	
**5) ด้านบุคลากร 5.1) พนักงานปัดความรับผิดชอบ ไม่เอาใจใส่ลูกค้า 1 วัน 5.2) พูดจา แต่งกาย แสดงพฤติกรรมไม่สุภาพ 1 วัน 5.3) ปฏิบัติงานไม่โปร่งใส มีพฤติกรรมไม่น่าไว้วางใจ 1 วัน	

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	เวอร์ชัน 1.0	หน้า 17

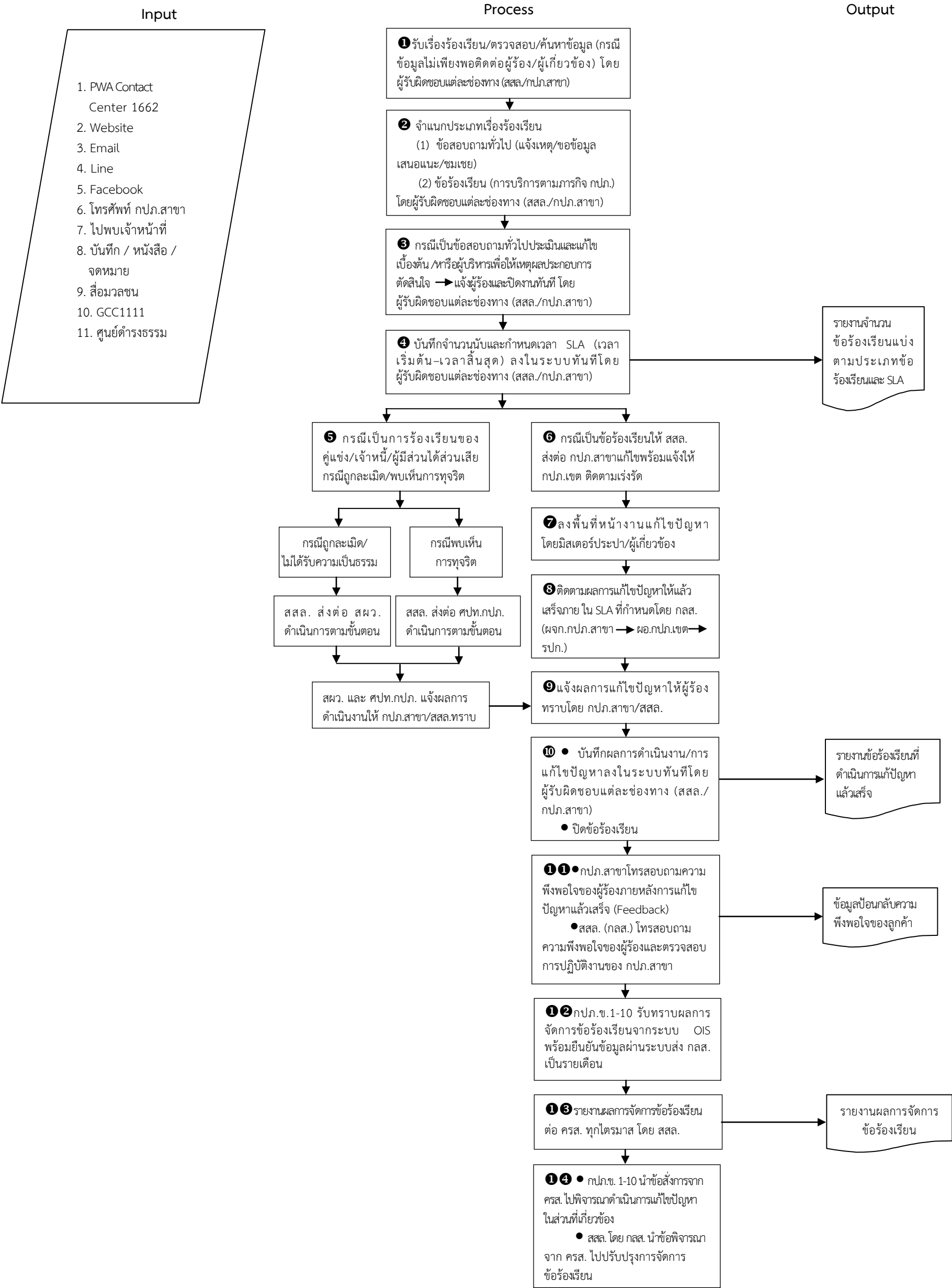
หมวดหมู่ข้อร้องเรียน	ระยะเวลาแก้ปัญหาแล้วเสร็จ ในสถานการณ์ปกติ
2. หมวดหมู่การติดตามเร่งรัดข้อร้องเรียนเดิม	-
3. หมวดหมู่ข้อสอบถามทั่วไป	
3.1) ข้อร้องเรียนใด ๆ ที่ผู้รับข้อร้องเรียนมีฐานข้อมูลปัจจุบันจาก กปภ.สาขาและสามารถให้ข้อมูลนั้นแก่ผู้ร้องได้ทันทีโดยไม่ต้องส่งต่อผู้ปฏิบัติหน้างาน	ทันที
3.2) ข้อร้องเรียนทั่วไปที่ลูกค้าเข้าใจคลาดเคลื่อน	ทันที
3.3) ความต้องการ ความคาดหวัง การร้องขอการแจ้งเหตุ การชมเชย และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของกปภ.	ทันที
3.4) ต้องการเป็นลูกค้าผู้ใช้น้ำ ของ กปภ .	ทันที
3.5) ต้องการให้ขยายเขตจ่ายน้ำ	ทันที
3.6) ต้องการให้ช่วยแนะนำผู้รับจ้างวางท่อซ่อมท่อภายในบ้าน	ทันที
3.7) สอบถามการจำแนกประเภทผู้ใช้น้ำ	ทันที
3.8) สอบถามข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับกิจการกปภ.	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 :

- *1. ตาม พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 กรณีที่ต่อเอก ท่อรั่วทุกขนาด ต้องซ่อมแซมให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลา SLA 24 ชั่วโมง หากเป็นกรณีสถานการณ์ไม่ปกติ ที่เป็นที่ทราบกันทั่วไป เช่น มีพายุน้ำท่วม ภัยแล้ง และเป็นเหตุทำให้กปภ.สาขาไม่สามารถดำเนินการให้แล้ว เสร็จภายใน 24 ชั่วโมง ให้ขยายระยะเวลา SLA ได้เฉพาะการซ่อมท่อขนาด 4 นิ้วขึ้นไป เป็น 2 วันโดยต้อง ระบุเหตุการณ์ไม่ปกติกำกับไว้ด้วย
- **2. การนับระยะเวลา SLA จะเริ่มนับจากระยะเวลาการแจ้งเรื่องร้องเรียนของลูกค้าจนถึงระยะเวลาการแก้ไข ปัญหาแล้วเสร็จในทุกหมวดหมู่ข้อร้องเรียน ยกเว้นด้านบุคลากร กปภ.สาขาหรือหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน จะต้องมีการชี้แจงแนวทางการพิจารณาการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องทราบเบื้องต้น ตลอดจนมีการตักเตือนหรือ บทลงโทษอื่น ๆ ตามสมควร พร้อมแจ้งผู้ร้องทราบภายใน 1 วัน

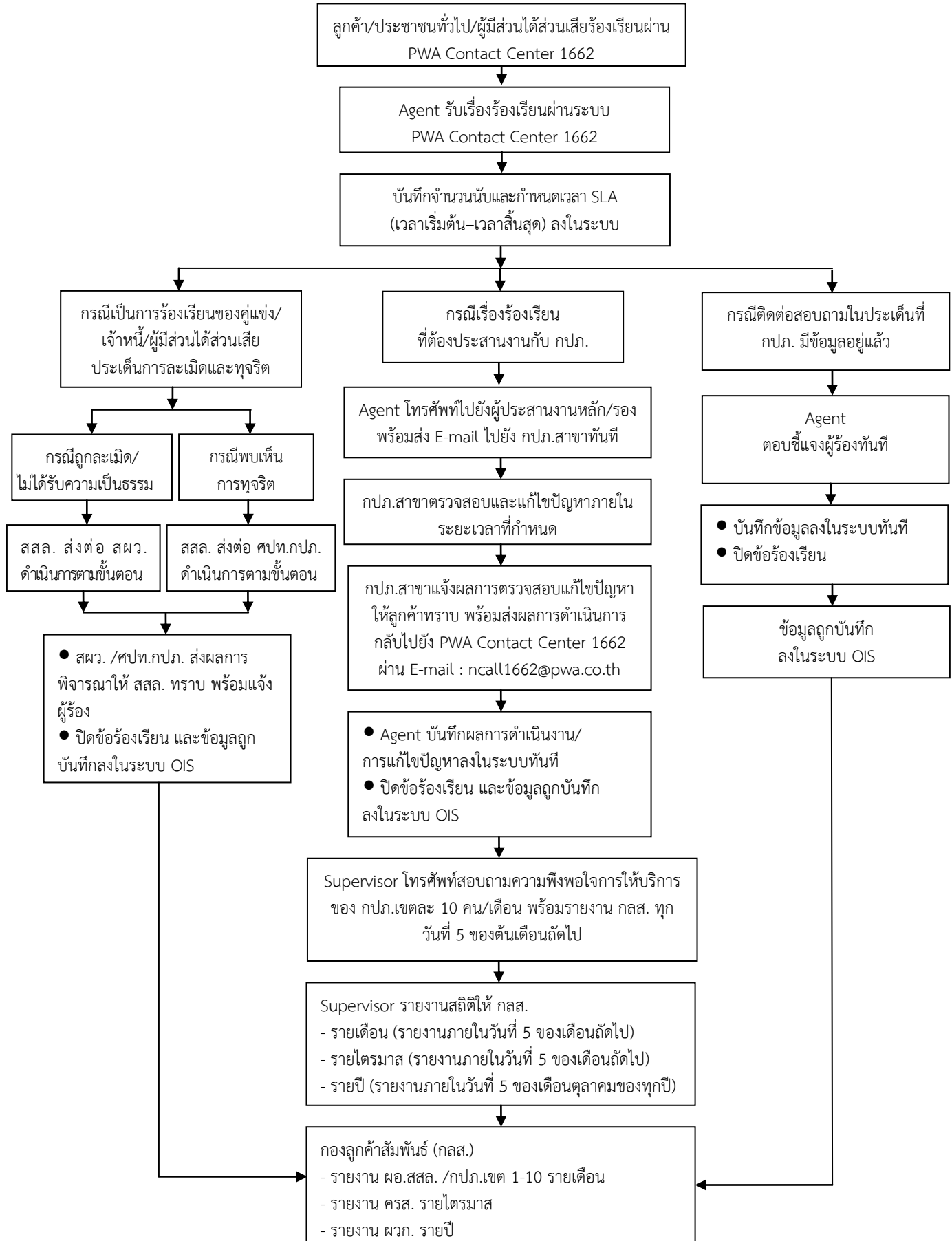
3. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

3.1 กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทาง 11 ช่องทางของ กปภ.



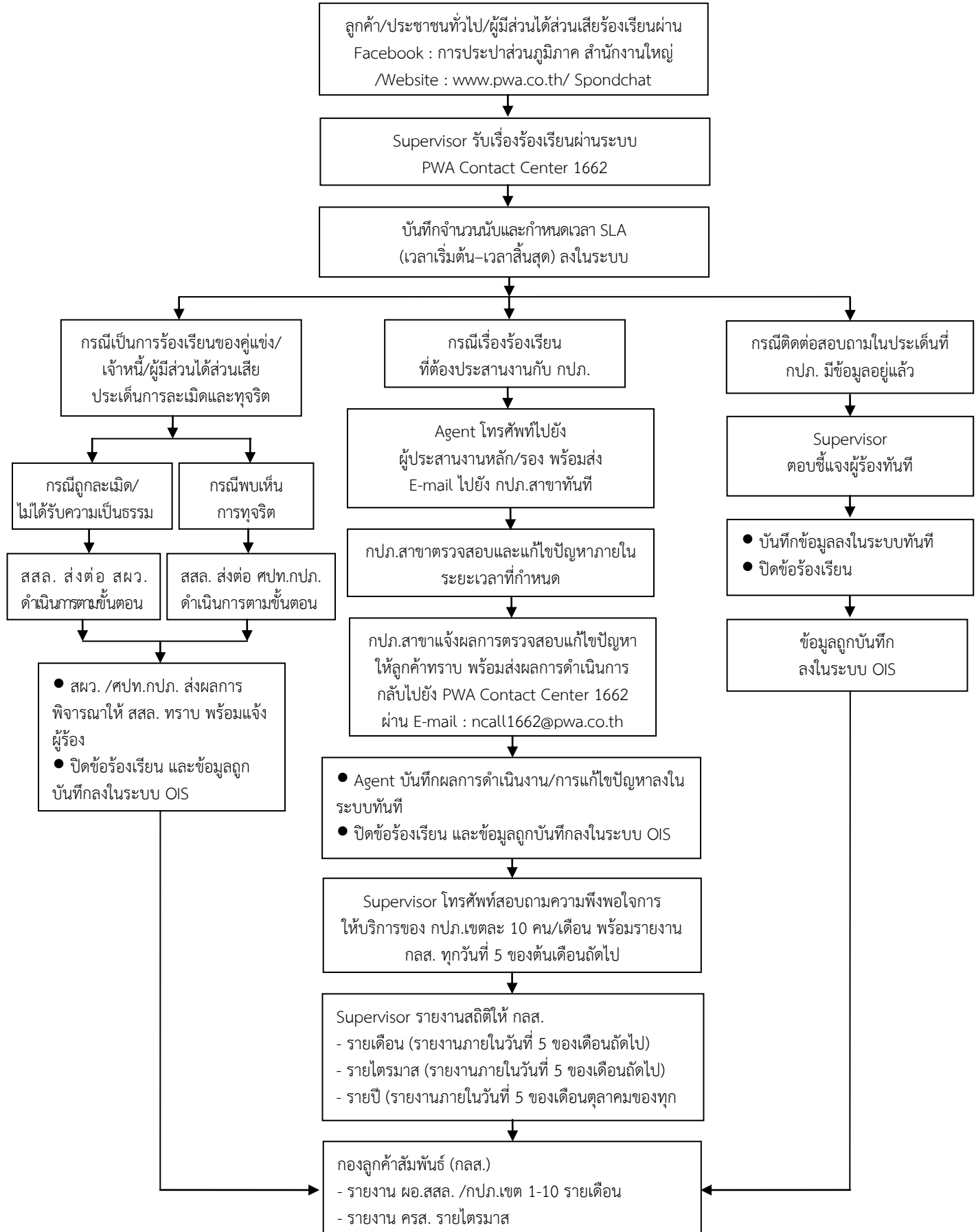
 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	เวอร์ชัน 1.0	หน้า 21

3.2 แผนผังการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง PWA Contact Center 1662



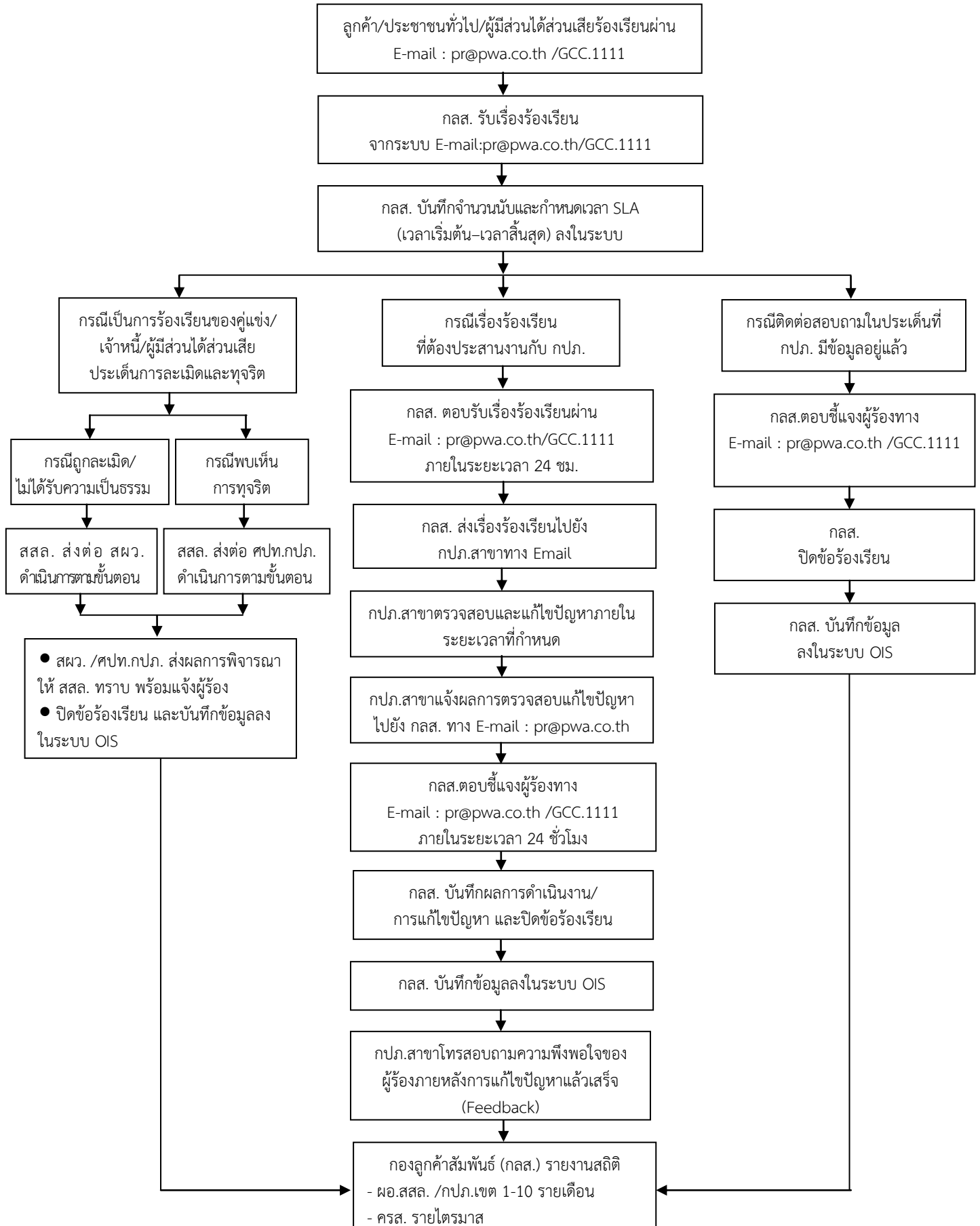
 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	เวอร์ชัน 1.0	หน้า 22

3.3 แผนผังการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง Facebook/Website/Spond Chat



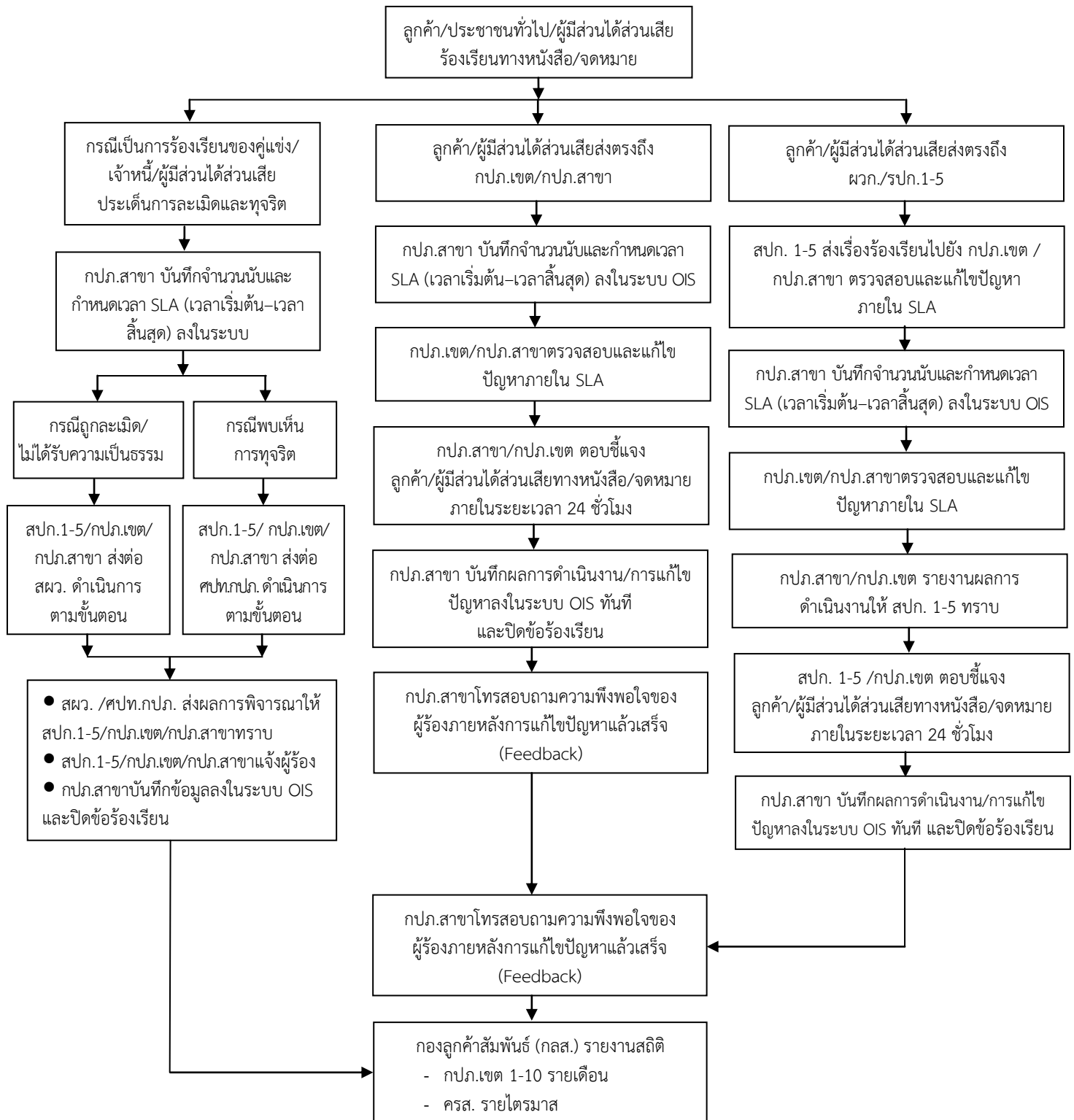
 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	เวอร์ชัน 1.0	หน้า 23

3.4 แผนผังการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง E-mail/GCC.1111



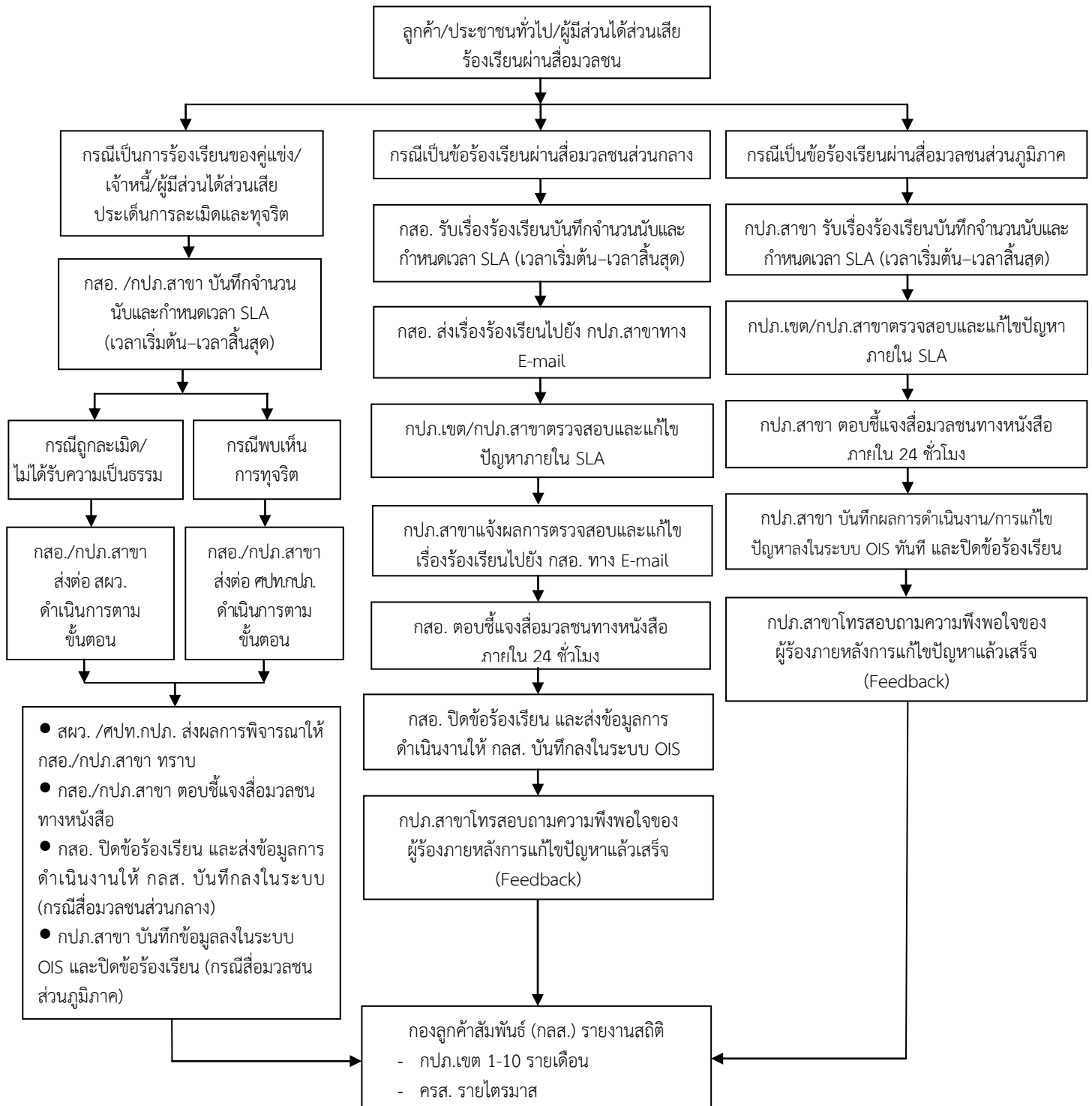
 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	เวอร์ชัน 1.0	หน้า 24

3.5 แผนผังการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางหนังสือ/จดหมาย



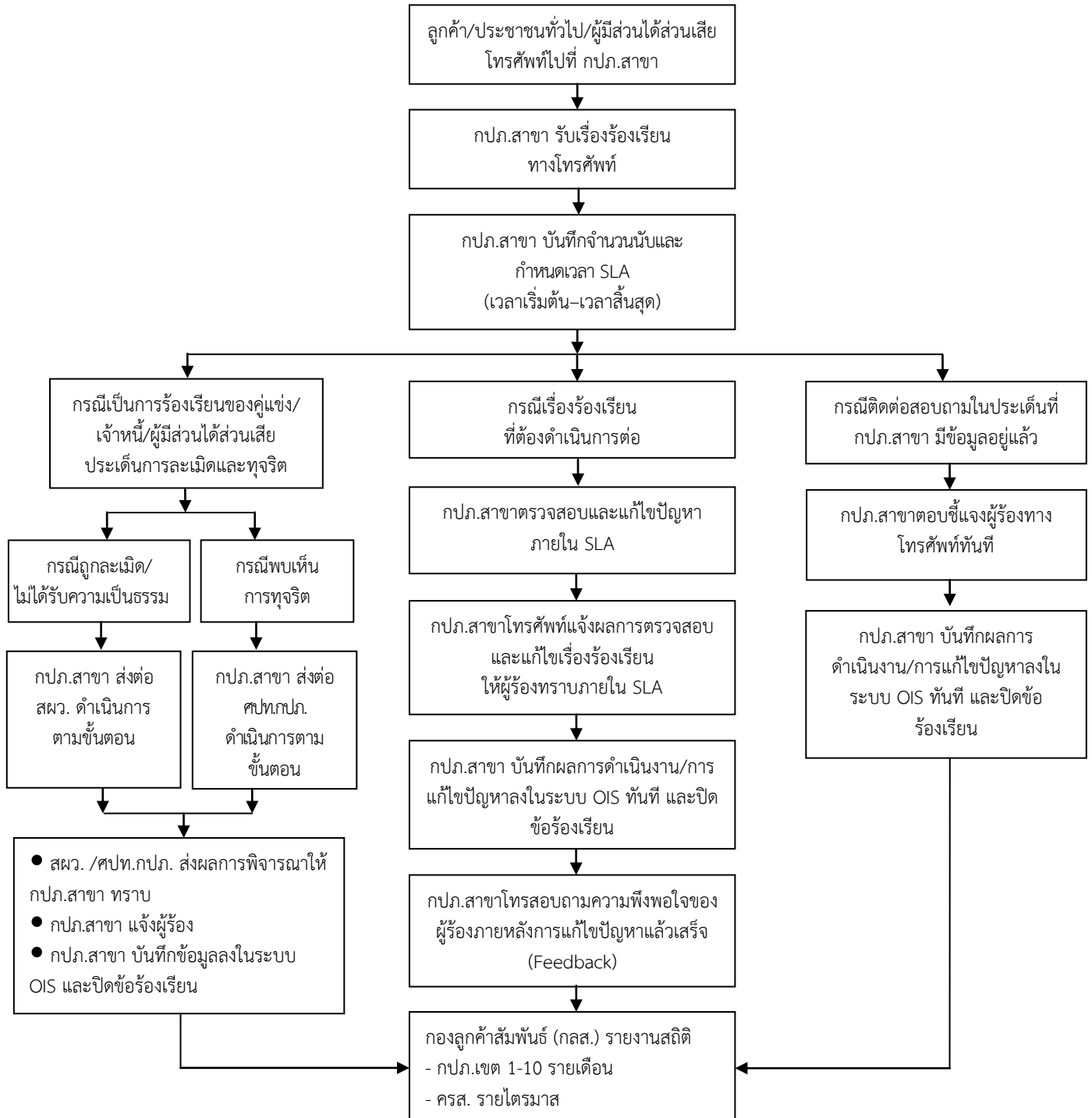
 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	เวอร์ชัน 1.0	หน้า 25

3.6 แผนผังการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางสื่อมวลชน



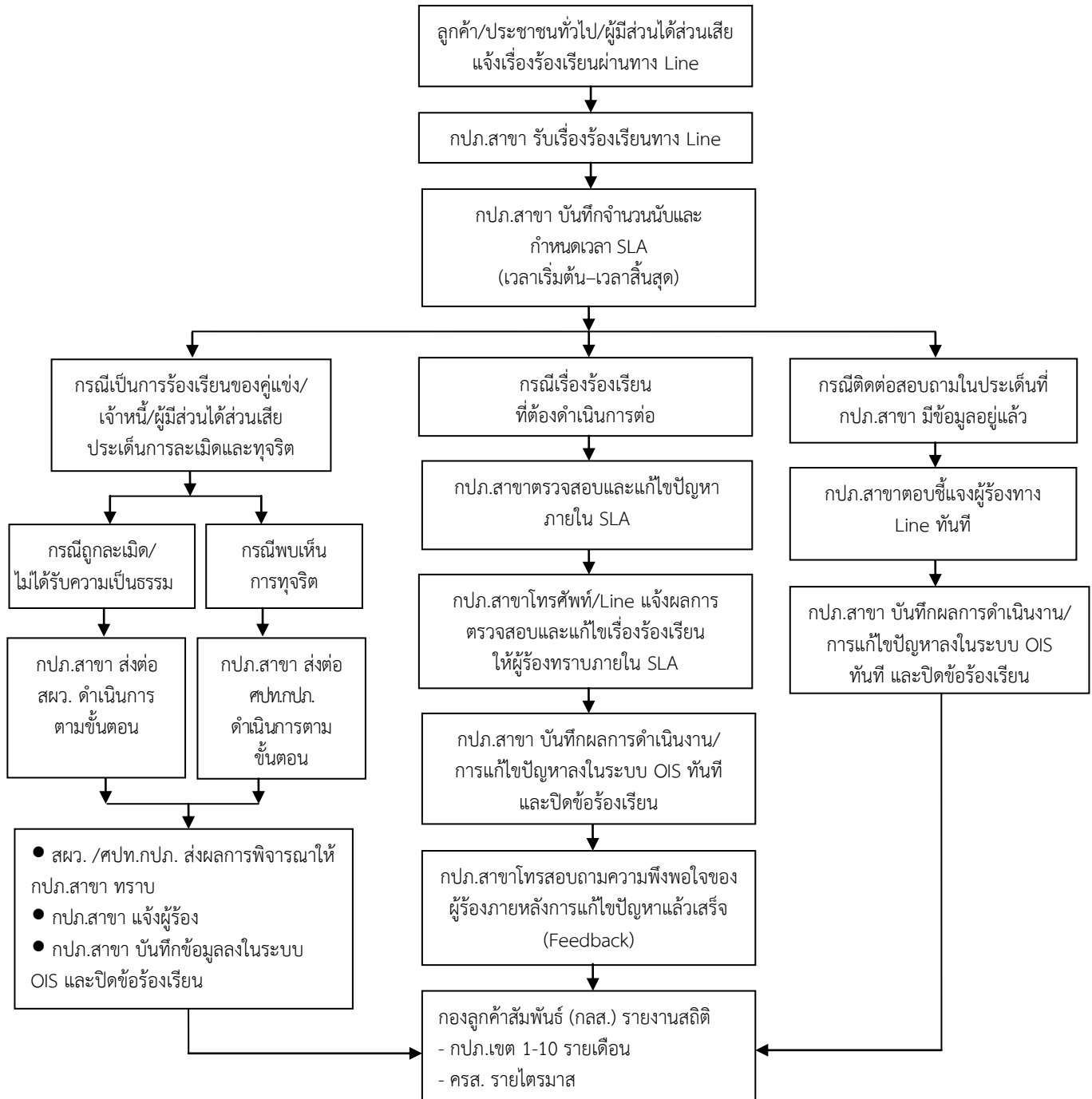
 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	เวอร์ชัน 1.0	หน้า 26

3.7 แผนผังการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์ไปที่ กปภ.สาขา



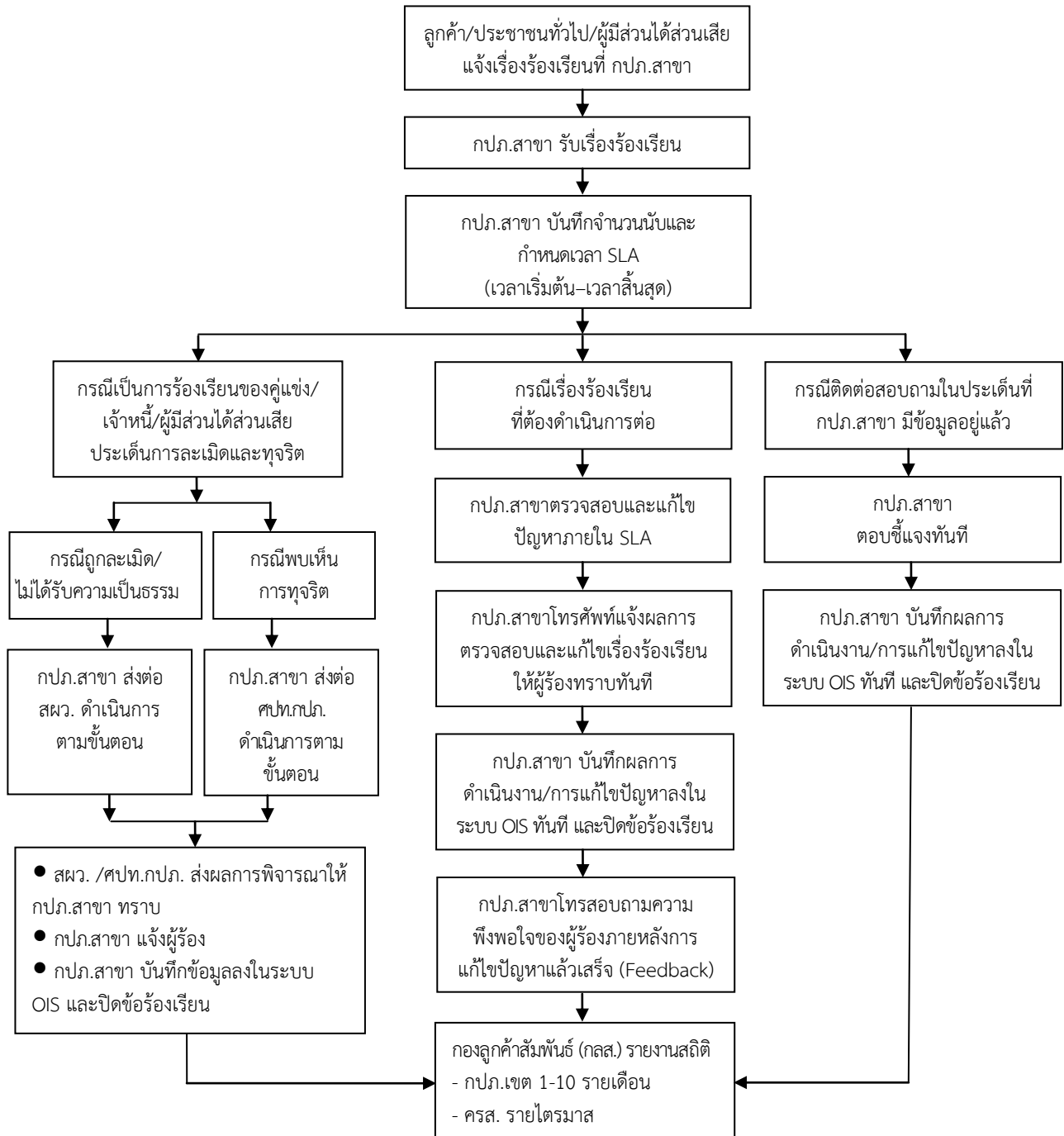
 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	เวอร์ชัน 1.0	หน้า 27

3.8 แผนผังการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง Line



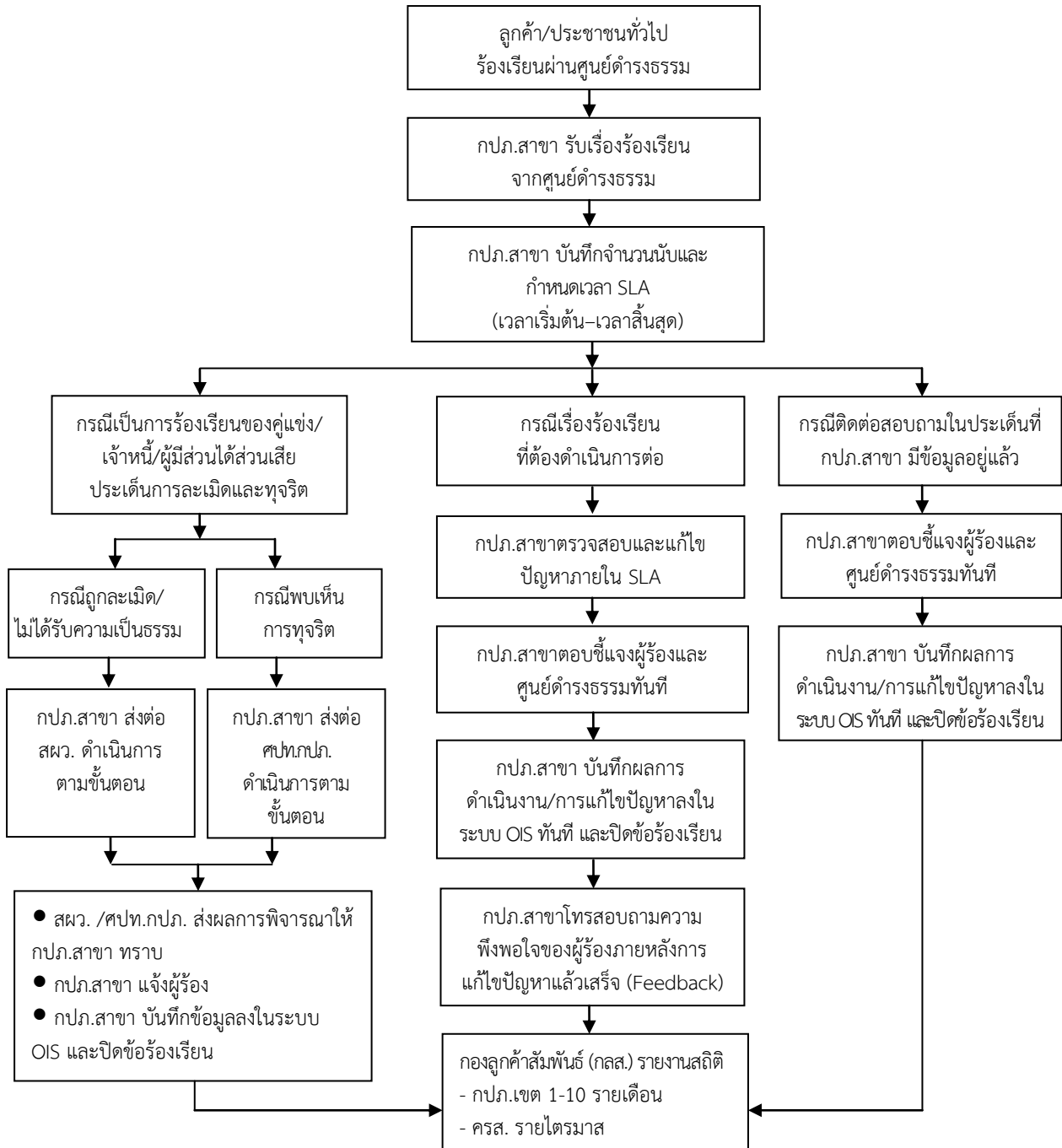
 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	เวอร์ชัน 1.0	หน้า 28

3.9 แผนผังการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางไปพบเจ้าหน้าที่



 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	เวอร์ชัน 1.0	หน้า 29

3.10 แผนผังการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางศูนย์ดำรงธรรม



	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	เวอร์ชัน 1.0	หน้า 30

4. ข้อกำหนดมาตรฐานการให้บริการของแต่ละช่องทาง

ช่องทาง	ระยะเวลาการตอบสนองลูกค้า (First Response)	ระยะเวลาการตอบชี้แจงลูกค้า	
		กรณีสามารถตอบชี้แจงได้	กรณี <u>ไม่</u> สามารถตอบชี้แจงได้ทันที
1. PWA Contact Center 1662	ภายใน 3 ring	ทันทีที่ได้รับเรื่องร้องเรียน	ระยะเวลาแก้ปัญหาแล้วเสร็จในสถานการณ์ปกติตามข้อตกลงในการให้บริการลูกค้า 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. ศูนย์บริการประชาชนสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี 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. ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย	ภายใน 24 ชั่วโมง		