



กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อให้ กปภ. ทุกสาขานำไปปฏิบัติ

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน เป็นกระบวนการในการจัดการข้อร้องเรียนจากทุกช่องทางของ กปภ. เพื่อให้ได้รับการแก้ไขอย่างทันที่และมีประสิทธิภาพ เพื่อเรียกความเชื่อมั่นของลูกค้ากลับมา โดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน ระยะเวลา รายละเอียดของงาน ผู้รับผิดชอบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1	ทุกวัน สสส. และ กปภ.สาขา รับเรื่องร้องเรียน/ตรวจสอบ/ค้นหาข้อมูล/ (กรณีข้อมูลไม่เพียงพอติดต่อผู้ร้อง/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 จะติดตามจาก ผจก.กปภ.สาขา ผอ.กปภ.เขต และรองผู้ว่าการภาค ตามลำดับ
ขั้นตอนที่ 4	ทุกวัน กสส. แจ้งลูกค้าทันทีที่ได้รับแจ้งจาก กปภ.สาขา ว่าดำเนินการแล้วเสร็จ
ขั้นตอนที่ 5	ทุกวัน กสส. โทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจของลูกค้าต่อการแก้ปัญหาข้อร้องเรียน ทุกราย เพื่อเป็นข้อมูลป้อนกลับนำไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของ กปภ.สาขาให้ทันที่
ขั้นตอนที่ 6	ทุกวัน สสส. และ กปภ.สาขา บันทึกข้อมูลข้อร้องเรียนในระบบ OIS เพื่อรายงานผลการแก้ไขปัญหา
ขั้นตอนที่ 7	ทุกวัน กสส. โทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจของลูกค้าและตรวจสอบการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กปภ. ของผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยสุ่มตัวอย่างสอบถามให้ครบถ้วนตามจำนวนที่กำหนด
ขั้นตอนที่ 8	ทุกวัน กสส. รวบรวมผลการจัดการข้อร้องเรียนของแต่ละ กปภ.เขต ส่งให้ กปภ.เขต 1-10 ทราบ
ขั้นตอนที่ 9	ทุกไตรมาส กสส. รวบรวมผลการจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมองค์กรรายงาน ครส. เพื่อสั่งการสายงาน วิเคราะห์ต้นเหตุของปัญหา เพื่อแก้ไขและป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ
ขั้นตอนที่ 10	ทุกเดือนกันยายน กสส. ติดตามประเมินประสิทธิภาพกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน โดยใช้ปัจจัยนำเข้า คือ ตัวชี้วัดผลลัพธ์และตัวชี้วัดกระบวนการทำงาน

* **ตัวชี้วัดผลลัพธ์** คือ จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขตาม SLA ระดับความพึงพอใจของลูกค้าด้านความสะดวกและความหลากหลายต่อช่องทางกรร้องเรียน และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อความรวดเร็วของการแก้ปัญหาข้อร้องเรียน

* **ตัวชี้วัดกระบวนการทำงาน (KPI In-Process)** คือ ร้อยละของลูกค้าที่พึงพอใจ ภายหลังจากได้รับการแก้ปัญหาข้อร้องเรียนจากมิสเตอร์ประจำ และร้อยละของลูกค้าที่พึงพอใจการตอบสนองข้อร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662

