



บันทึกข้อความ

หน่วยงาน การประปาส่วนภูมิภาคเขต ๙ กองระนนจำหน่าย งานลูกค้าสัมพันธ์ โทร. ๐-๕๓๓๔-๓๘๐๐ ต่อ ๕๑๐๔...

ที่ มท.๕๕๑๑๐-๓/ ๙ วันที่ ๓ มกราคม ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการบริหารจัดการข้อร้องเรียนประจำไตรมาส ๑ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

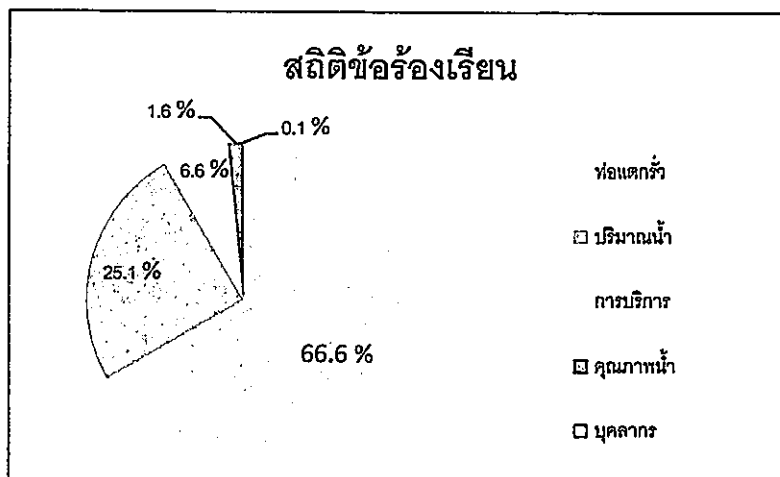
เรียน ผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต ๙ (ในพ.น.ร.๙(๑))

- ๓ ม.ค. ๒๕๖๘

งานลูกค้าสัมพันธ์ขอรายงานผลการบริหารจัดการข้อร้องเรียนตามเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส (ITA) ประจำปี ๒๕๖๘ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๖๗) จำนวน ๑๓,๓๙๒ เรื่อง ซึ่งแก้ไขปัญหภายใน ๓ วัน โดยไม่มีข้อร้องเรียนคงค้าง ตามรายละเอียดดังนี้

สถิติข้อร้องเรียนผ่านระบบ Smart ๑๖๖๒ ประจำไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ ๒๕๖๘

ลำดับที่	ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด	จำนวนเรื่องร้องเรียนที่แก้ไขปัญหภายใน ๓ วัน	ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่แก้ไขปัญหภายใน ๓ วัน	การแก้ไขปัญหข้อร้องเรียน (เรื่อง)			คิดเป็นร้อยละ
					แล้วเสร็จ	คงค้าง	รวม	
๑	ท่อแตกรั่ว	๘,๙๒๕	๘,๙๑๑	๙๙.๘๔	๘,๙๒๕	๐	๘,๙๒๕	๖๖.๖
๒	ปริมาณน้ำ	๓,๓๕๒	๓,๓๕๒	๑๐๐	๓,๓๕๒	๐	๓,๓๕๒	๒๕.๑
๓	การบริการ	๘๙๔	๘๙๔	๑๐๐	๘๙๔	๐	๘๙๔	๖.๖
๔	คุณภาพน้ำ	๒๑๓	๒๑๓	๑๐๐	๒๑๓	๐	๒๑๓	๑.๖
๕	บุคลากร	๘	๘	๑๐๐	๘	๐	๘	๐.๑
รวม		๑๓,๓๙๒	๑๓,๓๙๒	๙๙.๘๔	๑๓,๓๙๒	๐	๑๓,๓๙๒	๑๐๐



การจัดการข้อร้องเรียน

เมื่อ กปภ.สาขาได้รับข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ จะดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนตามคู่มือมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ. ซึ่งในไตรมาส ๑ ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ มีปัญหาด้านท่อแตกรั่วเป็นส่วนใหญ่ (ร้อยละ ๖๖.๖) และ ปัญหาด้านปริมาณน้ำรองลงมา (ร้อยละ ๒๕.๑)

/ปัญหา...



การประปาส่วนภูมิภาค
กรุงเทพฯ - ทั่วประเทศ - สุราษฎร์ธานี

ปัญหาและอุปสรรค

ด้านการร้องเรียน มีหัวข้อย่อยตามลักษณะของปัญหาและการใช้บริการ มีรายละเอียดดังนี้

ด้านท่อแตกรั่ว มีข้อร้องเรียนจำนวน ๘,๙๒๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๖ ปัญหาที่พบส่วนใหญ่เป็นปัญหาท่อแตกรั่วขนาดเส้นผ่าศูนย์กลาง ๒ นิ้วลงมา(ท่อที่อยู่อาศัย) ๗,๓๐๔ เรื่อง รองลงมาคือท่อแตกรั่วขนาดเส้นผ่าศูนย์กลางใหญ่เกินกว่า ๒ นิ้วถึง ๔ นิ้ว(ท่อเมนรอง) ๑,๒๖๖ เรื่อง และ ท่อแตกรั่วขนาดเส้นผ่าศูนย์กลางใหญ่เกินกว่า ๔ นิ้วขึ้นไป(ท่อเมน) ๓๕๕ เรื่อง

ด้านปริมาณน้ำ มีข้อร้องเรียนจำนวน ๓,๓๕๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๑ ปัญหาที่พบส่วนใหญ่เป็นปัญหาน้ำไม่ไหล ๒,๘๓๔ เรื่อง รองลงมาคือน้ำไหลอ่อน น้ำไหล ๆ หยุด ๆ น้ำไหลเป็นเวลา ๕๑๘ เรื่อง

ด้านการบริการ มีข้อร้องเรียนจำนวน ๘๙๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖.๖ ปัญหาที่พบส่วนใหญ่เป็นปัญหามาตรวัดน้ำชำรุด อุปกรณ์ท่อ ข้อต่อ มีรอยร้าว ๕๕๔ เรื่อง รองลงมาคือผลกระทบจากการดำเนินงานของ กปภ.อื่น ๆ ๑๔๗ เรื่อง, การคืนสภาพพื้นที่/ผิวจราจรภายหลังการซ่อม ๗๕ เรื่อง, ไม่ได้รับใบแจ้งค่าน้ำ/บาร์โค้ดไม่ชัดเจน ๓๑ เรื่อง, ไม่สะดวกในการติดต่อขอรับบริการของ กปภ. ๓๑ เรื่อง, การให้บริการล่าช้ากว่ามาตรฐานการให้บริการของ กปภ. ๒๗ เรื่อง, ข้อผิดพลาดจากการอ่านมาตร ๒๖ เรื่อง และ แนะนำการให้บริการไม่ชัดเจน ๓ เรื่อง

ด้านคุณภาพน้ำ มีข้อร้องเรียนจำนวน ๒๑๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑.๖ ปัญหาที่พบส่วนใหญ่เป็นปัญหามีสีมีคอกติ ๑๑๓ เรื่อง, รองลงมาคือปัญหาน้ำขุ่น (มีตะกอน) ๘๙ เรื่อง, น้ำมีกลิ่น ๙ เรื่อง และ น้ำมีสิ่งเจือปนอื่น ๆ ๒ เรื่อง

ด้านบุคลากร มีข้อร้องเรียนจำนวน ๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๑ ได้แก่ พุดจา แต่งกายแสดงพฤติกรรม ไม่สุภาพ ๖ เรื่อง และ รองลงมาคือ พนักงานปิดความรับผิดชอบ ไม่เอาใจใส่ลูกค้า ๒ เรื่อง

แนวทางการป้องกันปัญหา

ด้านท่อแตกรั่วและด้านปริมาณน้ำ ควบคุมรวมทั้งเฝ้าระวังอัตราการน้ำสูญเสียและแรงดันน้ำให้เหมาะสม, วิเคราะห์ข้อมูลน้ำจำหน่ายเพื่อพิจารณาพื้นที่หาน้ำสูญเสีย สํารวจท่อแตกหรือปรับปรุงแนวท่อ และประชาสัมพันธ์ทุกครั้งก่อนมีการหยุดจ่ายน้ำ ในกรณีฉุกเฉินต้องแจ้งลูกค้าให้ทราบทันที และรายงานความคืบหน้าจนดำเนินการแล้วเสร็จ

ด้านบริการ ตรวจสอบหามาตรวัดน้ำที่ชำรุดหรือมาตรวัดน้ำที่ผิดปกติ โดยทำแผนออกสํุมเพื่อตรวจสอบและนำข้อมูลมาปรับปรุงการบริการเพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า

ด้านคุณภาพ ดำเนินการตามแผนการจัดการน้ำสะอาด (Water Safety Plan) และปฏิบัติตามคู่มือการผลิตน้ำประปาอย่างเคร่งครัดและให้เป็นไปตามมาตรฐาน รวมทั้งเฝ้าระวังคุณภาพน้ำดิบและทำการตรวจสอบคุณภาพน้ำอย่างสม่ำเสมอ

ด้านบุคลากร เน้นย้ำเรื่องการปฏิบัติตามระเบียบของ กปภ., การส่งมอบคํานิยมองค์กรจากผู้บริหารสู่พนักงาน ผ่านกิจกรรมสนทนายามเช้า, จัดให้มีการอบรมเพื่อส่งเสริมและพัฒนา

/ศักยภาพ...



การประปาส่วนภูมิภาค
กรุงเทพฯ - หนองแขม - สุพรรณบุรี

ศักยภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน, พัฒนาการบริการโดยนำข้อมูลจากแบบสำรวจความพึงพอใจ มาปรับปรุงการปฏิบัติงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น

ด้านการปิดข้อร้องเรียน ให้ กปภ.สาขาตรวจสอบข้อร้องเรียนในระบบ Smart ๑๖๖๒ ซึ่งมี ระบบการแจ้งเตือนส่งให้ กปภ.สาขา ในไลน์กลุ่ม GECC สาขา และ ไลน์กลุ่มลูกค้าสัมพันธ์ เขต ๙ เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนสามารถแก้ไขได้ในระยะเวลาภายใน ๓ วันโดยไม่มีข้อร้องเรียน ค้างในระบบ Smart ๑๖๖๒

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนประจำไตรมาส ที่ ๑ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ รวมทั้งแจ้ง กทส.๙ เพื่อดำเนินการเผยแพร่บนเว็บไซต์ ของ กปภ.ข.๙ ต่อไป จะขอบคุณยิ่ง

- ทราบ

- เรียน หน. กทส.๙
เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป


(นายตรจित พงษ์พัฒนกุล)
ผู้อำนวยการกองระบบจำหน่าย
การประปาส่วนภูมิภาคเขต ๙

นางบงกช เสงี่ยม

(นายพงษ์ศักดิ์ เตียววิไล)

ผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต ๙

- ๓ ม.ค. ๒๕๖๘