



บันทึกข้อความ

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

ที่ มท.๕๕๑๑๐-๓/ ๑๖๐ วันที่ ๒๓ เมษายน ๒๕๖๘

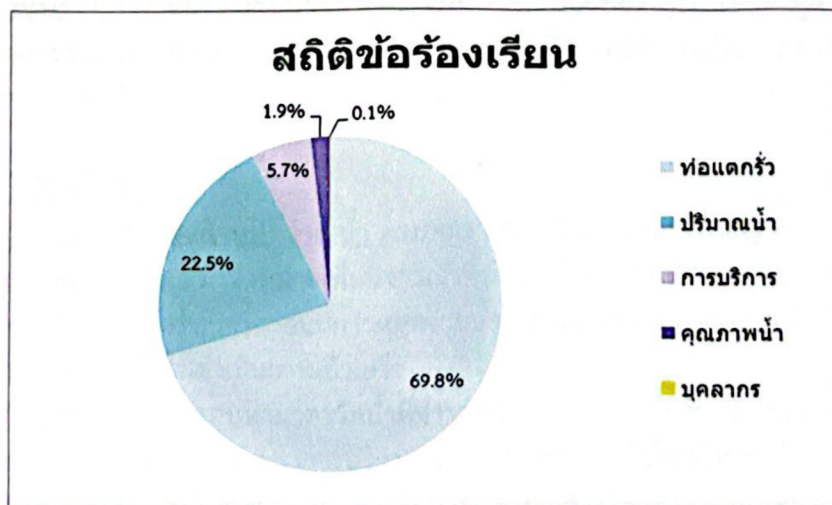
เรื่อง รายงานผลการบริหารจัดการข้อร้องเรียนประจำไตรมาส ๒ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

เรียน ผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต ๙

งานลูกค้าสัมพันธ์ขอรายงานผลการบริหารจัดการข้อร้องเรียนตามเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส (ITA) ประจำไตรมาส ๒ ปี ๒๕๖๘ (ตั้งแต่เดือนมกราคม - มีนาคม ๒๕๖๘) จำนวน ๑๑,๘๕๗ เรื่อง ซึ่งแก้ไขปัญหภายใน ๓ วัน โดยไม่มีข้อร้องเรียนค้าง ตามรายละเอียดดังนี้

สถิติข้อร้องเรียนผ่านระบบ Smart ๑๖๖๒ ประจำไตรมาสที่ ๒ ปีงบประมาณ ๒๕๖๘

ลำดับที่	ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด	จำนวนเรื่องร้องเรียนที่แก้ไขปัญหภายใน ๓ วัน	ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่แก้ไขปัญหภายใน ๓ วัน	การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน (เรื่อง)			คิดเป็นร้อยละ
					แล้วเสร็จ	ค้างค้าง	รวม	
๑	ท่อแตกรั่ว	๘,๒๖๖	๘,๒๖๖	๑๐๐	๘,๒๖๖	๐	๘,๒๖๖	๖๙.๘
๒	ปริมาณน้ำ	๒,๖๕๘	๒,๖๕๘	๑๐๐	๒,๖๕๘	๐	๒,๖๕๘	๒๒.๕
๓	การบริการ	๖๗๑	๖๗๐	๙๙.๘๕	๖๗๑	๐	๖๗๑	๕.๗
๔	คุณภาพน้ำ	๒๑๙	๒๑๙	๑๐๐	๒๑๙	๐	๒๑๙	๑.๙
๕	บุคลากร	๔	๔	๑๐๐	๔	๐	๔	๐.๑
รวม		๑๑,๘๕๗	๑๑,๘๕๖	๙๙.๙๙	๑๑,๘๕๗	๐	๑๑,๘๕๗	๑๐๐



การจัดการข้อร้องเรียน

เมื่อ กปภ.สาขาได้รับข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ จะดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนตามคู่มือมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ. ซึ่งในไตรมาส ๒ ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ มีปัญหาด้านท่อแตกรั่วเป็นส่วนใหญ่ (ร้อยละ ๖๙.๘) และ ปัญหาด้านปริมาณน้ำรองลงมา (ร้อยละ ๒๒.๕)

/ปัญหา...

ปัญหาและอุปสรรค

ด้านการร้องเรียน มีหัวข้อย่อยตามลักษณะของปัญหาและการใช้บริการ มีรายละเอียดดังนี้

ด้านท่อแตกรั่ว มีข้อร้องเรียนจำนวน ๘,๒๖๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๘ ปัญหาที่พบส่วนใหญ่เป็นปัญหาท่อแตกรั่วขนาดเส้นผ่าศูนย์กลาง ๒ นิ้วลงมา (ท่อที่อยู่อาศัย) ๖,๘๘๓ เรื่อง รองลงมาคือท่อแตกรั่วขนาดเส้นผ่าศูนย์กลางใหญ่เกินกว่า ๒ นิ้วถึง ๔ นิ้ว (ท่อเมนรอง) ๑,๐๒๘ เรื่อง และ ท่อแตกรั่วขนาดเส้นผ่าศูนย์กลางใหญ่เกินกว่า ๔ นิ้วขึ้นไป (ท่อเมน) ๓๕๕ เรื่อง

ด้านปริมาณน้ำ มีข้อร้องเรียนจำนวน ๒,๖๕๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๕ ปัญหาที่พบส่วนใหญ่เป็นปัญหาน้ำไม่ไหล ๒,๑๔๒ เรื่อง รองลงมาคือน้ำไหลอ่อน น้ำไหล ๆ หยุด ๆ น้ำไหลเป็นเวลา ๕๑๖ เรื่อง

ด้านการบริการ มีข้อร้องเรียนจำนวน ๖๗๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕.๗ ปัญหาที่พบส่วนใหญ่เป็นปัญหามาตรวัดน้ำชำรุด อุปกรณ์ท่อ ข้อต่อ มีรอยร้าว ๔๙๒ เรื่อง รองลงมาคือผลกระทบจากการดำเนินงานของ กปภ.อื่น ๆ ๑๑๗ เรื่อง, การคืนสภาพพื้นที่/ผิวจราจรภายหลังการซ่อม ๕๑ เรื่อง, การให้บริการล่าช้ากว่ามาตรฐานการให้บริการของ กปภ. ๒๖ เรื่อง, ไม่ได้รับใบแจ้งค่าน้ำ/บาริเคดไม่ชัดเจน ๒๑ เรื่อง, ไม่สะดวกในการติดต่อขอรับบริการของ กปภ. ๑๗ เรื่อง, ข้อผิดพลาดจากการอ่านมาตร ๙ เรื่อง และ แนะนำการให้บริการไม่ชัดเจน ๑ เรื่อง

ด้านคุณภาพน้ำ มีข้อร้องเรียนจำนวน ๒๑๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑.๙ ปัญหาที่พบส่วนใหญ่เป็นปัญหามีสีมีกลิ่น ๑๐๘ เรื่อง, รองลงมาคือปัญหาน้ำขุ่น (มีตะกอน) ๙๖ เรื่อง, น้ำมีกลิ่น ๑๐ เรื่อง และ น้ำมีสิ่งเจือปนอื่น ๆ ๕ เรื่อง

ด้านบุคลากร มีข้อร้องเรียนจำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๑ ได้แก่ พุดจา แต่งกายแสดงพฤติกรรม ไม่สุภาพ ๓ เรื่อง และ รองลงมาคือ พนักงานปิดความรับผิดชอบ ไม่เอาใจใส่ลูกค้า ๑ เรื่อง

แนวทางการป้องกันปัญหา

ด้านท่อแตกรั่วและด้านปริมาณน้ำ ควบคุมรวมทั้งเผื่อระวางอัตราน้ำสูญเสียและแรงดันน้ำให้เหมาะสม, วิเคราะห์ข้อมูลน้ำจำหน่ายเพื่อพิจารณาพื้นที่ทาน้ำสูญเสีย สำหรับท่อแตกหรือปรับปรุงแนวท่อ และประชาสัมพันธ์ทุกครั้งก่อนมีการหยุดจ่ายน้ำ ในกรณีฉุกเฉินต้องแจ้งลูกค้าให้ทราบทันที และรายงานความคืบหน้าจนดำเนินการแล้วเสร็จ

ด้านบริการ ตรวจสอบมาตรวัดน้ำที่ชำรุดหรือมาตรวัดน้ำที่ผิดปกติ โดยทำแผนออกสุ่มเพื่อตรวจสอบและนำข้อมูลมาปรับปรุงการบริการเพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า

ด้านคุณภาพ ดำเนินการตามแผนการจัดการน้ำสะอาด (Water Safety Plan) และปฏิบัติตามคู่มือการผลิตน้ำประปาอย่างเคร่งครัดและให้เป็นไปตามมาตรฐาน รวมทั้งเผื่อระวางคุณภาพน้ำดิบและทำการตรวจสอบคุณภาพน้ำอย่างสม่ำเสมอ

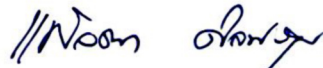
ด้านบุคลากร เน้นย้ำเรื่องการปฏิบัติตามระเบียบของ กปภ., การส่งมอบค่านิยมองค์กรจากผู้บริหารสู่พนักงาน ผ่านกิจกรรมสนทนายามเช้า, จัดให้มีการอบรมเพื่อส่งเสริมและพัฒนา

/ศักยภาพ...

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 ๒ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ รวมทั้งแจ้ง กทส.๙ เพื่อดำเนินการเผยแพร่บนเว็บไซต์ ของ กปภ.ข.๙ ต่อไป จะขอบคุณยิ่ง



(นางแก้วตา ศิลปสุวรรณ)

หัวหน้างาน ๘ งานลูกค้าสัมพันธ์ รักษาการแทน
ผู้อำนวยการกองระบบจำหน่าย

- ทราบ

- เรียน ผอ. กทส.๙
เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป



(นายพงษ์ศักดิ์ เตียววิไล)

ผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต ๙