



บันทึกข้อความ

หน่วยงาน การประสานส่วนภูมิภาคเขต ๙ กองระดมเจ้าหน้าที่.งานลูกค้าสัมพันธ์ โทร.๐-๕๓๓๔-๓๓๐๑ ต่อ.๕๑๑๔...

ที่ มท.๕๕๑๑๑-๓/ ๒๘๖ วันที่ ๘ กรกฎาคม ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานผลการบริหารจัดการข้อร้องเรียนประจำไตรมาส ๓ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘...

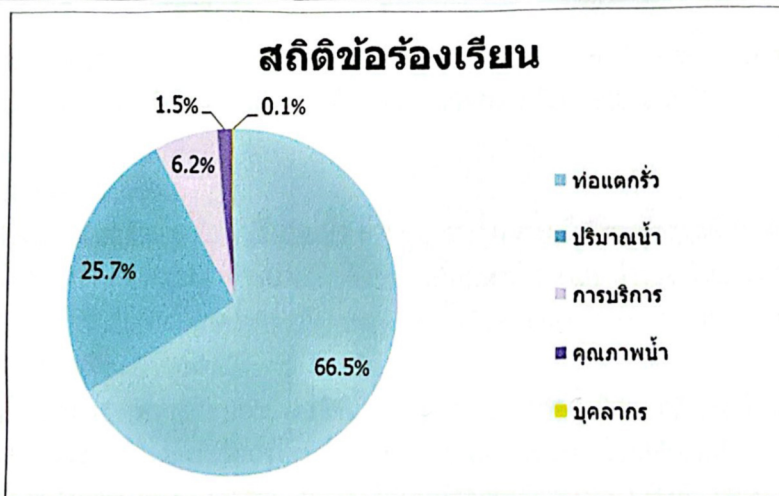
เรียน ผู้อำนวยการการประสานส่วนภูมิภาคเขต ๙ นครราชสีมา.๑.๘/๑.)

- ๙ ก.ค. ๒๕๖๘

งานลูกค้าสัมพันธ์ขอรายงานผลการบริหารจัดการข้อร้องเรียนตามเกณฑ์
การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส (ITA) ประจำปี ๒๕๖๘
(ตั้งแต่เดือนเมษายน - มิถุนายน ๒๕๖๘) จำนวน ๑๐,๔๓๓ เรื่อง ซึ่งแก้ไขปัญหภายใน ๓ วัน
โดยไม่มีข้อร้องเรียนคงค้าง ตามรายละเอียดดังนี้

สถิติข้อร้องเรียนผ่านระบบ Smart ๑๖๖๒ ประจำไตรมาสที่ ๓ ปีงบประมาณ ๒๕๖๘

ลำดับที่	ประเภท ข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง ร้องเรียนทั้งหมด	จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ แก้ปัญหภายใน ๓ วัน	ร้อยละของเรื่องร้องเรียน ที่แก้ปัญหภายใน ๓ วัน	การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน (เรื่อง)			คิดเป็น ร้อยละ
					แล้วเสร็จ	คงค้าง	รวม	
๑	ท่อแตกรั่ว	๖,๙๓๔	๖,๙๓๓	๙๙.๙๘	๖,๙๓๔	๐	๖,๙๓๔	๖๖.๕
๒	ปริมาณน้ำ	๒,๖๗๗	๒,๖๗๕	๙๙.๙๒	๒,๖๗๗	๐	๒,๖๗๗	๒๕.๗
๓	การบริการ	๖๕๓	๖๕๐	๙๙.๕๕	๖๕๓	๐	๖๕๓	๖.๒
๔	คุณภาพน้ำ	๑๖๐	๑๕๘	๙๘.๗๕	๑๖๐	๐	๑๖๐	๑.๕
๕	บุคลากร	๙	๙	๑๐๐	๙	๐	๙	๐.๑
รวม		๑๐,๔๓๓	๑๐,๔๒๕	๙๙.๙๒	๑๐,๔๓๓	๐	๑๐,๔๓๓	๑๐๐



การจัดการข้อร้องเรียน

เมื่อ กปท.สาขาได้รับข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ จะดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนตาม
คู่มือมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนของ กปท. ซึ่งในไตรมาส ๓ ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ มีปัญหาด้าน
ท่อแตกรั่วเป็นส่วนใหญ่ (ร้อยละ ๖๖.๕) และ ปัญหาด้านปริมาณน้ำรองลงมา (ร้อยละ ๒๕.๗)

/ปัญหา...



กรมประสานส่วนภูมิภาค
นาง. นัน. คัดประทุม. ผู้อำนวยการ



ปัญหาและอุปสรรค

ด้านการร้องเรียน มีหัวข้อย่อยตามลักษณะของปัญหาและการใช้บริการ มีรายละเอียดดังนี้

ด้านท่อแตกรั่ว มีข้อร้องเรียนจำนวน ๖,๙๓๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๕ ปัญหาที่พบส่วนใหญ่เป็นปัญหาท่อแตกรั่วขนาดเส้นผ่าศูนย์กลาง ๒ นิ้วลงมา (ท่อที่อยู่อาศัย) ๕,๗๒๒ เรื่อง รองลงมาคือท่อแตกรั่วขนาดเส้นผ่าศูนย์กลางใหญ่เกินกว่า ๒ นิ้วถึง ๔ นิ้ว (ท่อเมนรอง) ๙๐๖ เรื่อง และ ท่อแตกรั่วขนาดเส้นผ่าศูนย์กลางใหญ่เกินกว่า ๔ นิ้วขึ้นไป (ท่อเมน) ๓๐๖ เรื่อง

ด้านปริมาณน้ำ มีข้อร้องเรียนจำนวน ๒,๖๗๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๗ ปัญหาที่พบส่วนใหญ่เป็นปัญหาน้ำไม่ไหล ๒,๑๙๐ เรื่อง รองลงมาคือน้ำไหลอ่อน น้ำไหล ๆ หยุด ๆ น้ำไหลเป็นเวลา ๔๘๗ เรื่อง

ด้านการบริการ มีข้อร้องเรียนจำนวน ๖๕๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖.๒ ปัญหาที่พบส่วนใหญ่เป็นปัญหามาตรวัดน้ำชำรุด อุปกรณ์ท่อ ข้อต่อ มีรอยร้าว ๔๐๖ เรื่อง รองลงมาคือผลกระทบจากการดำเนินงานของ กปภ.อื่น ๆ ๑๑๘ เรื่อง, การคืนสภาพพื้นที่/ผิวจราจรภายหลังการซ่อม ๔๒ เรื่อง, ไม่ได้รับใบแจ้งค่าน้ำ/บาร์โค้ดไม่ชัดเจน ๒๗ เรื่อง, ข้อผิดพลาดจากการอ่านมาตร ๒๔ เรื่อง, การให้บริการล่าช้ากว่ามาตรฐานการให้บริการของ กปภ. ๑๗ เรื่อง, ไม่สะดวกในการติดต่อขอรับบริการของ กปภ. ๑๔ เรื่อง, แนะนำการให้บริการไม่ชัดเจน ๔ เรื่อง และ ผลกระทบจากการดำเนินงานของ กปภ. เสียรบกวน ๑ เรื่อง

ด้านคุณภาพน้ำ มีข้อร้องเรียนจำนวน ๑๖๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑.๕ ปัญหาที่พบส่วนใหญ่เป็นปัญหามีสีผิดปกติ ๖๘ เรื่อง, รองลงมาคือปัญหาน้ำขุ่น (มีตะกอน) ๖๖ เรื่อง, น้ำมีกลิ่น ๒๓ เรื่อง และ น้ำมีสิ่งเจือปนอื่น ๆ ๓ เรื่อง

ด้านบุคลากร มีข้อร้องเรียนจำนวน ๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๑ ได้แก่ พุดจา แต่งกาย แสดงพฤติกรรม ไม่สุภาพ ๗ เรื่อง และ รองลงมาคือ พนักงานปิดความรับผิดชอบ ไม่เอาใจใส่ลูกค้า ๒ เรื่อง

แนวทางการป้องกันปัญหา

ด้านท่อแตกรั่วและด้านปริมาณน้ำ ควบคุมรวมทั้งเผื่อระวางอัตราน้ำสูญเสียและแรงดันน้ำให้เหมาะสม, วิเคราะห์ข้อมูลน้ำจำหน่ายเพื่อพิจารณาพื้นที่ที่หาน้ำสูญเสีย สำหรับท่อแตกหรือปรับปรุงแนวท่อ และประชาสัมพันธ์ทุกครั้งก่อนมีการหยุดจ่ายน้ำ ในกรณีฉุกเฉินต้องแจ้งลูกค้าให้ทราบทันที และรายงานความคืบหน้าจนดำเนินการแล้วเสร็จ

ด้านบริการ ตรวจสอบหามาตรวัดน้ำที่ชำรุดหรือมาตรวัดน้ำที่ผิดปกติ โดยทำแผนออกสุ่มเพื่อตรวจสอบและนำข้อมูลมาปรับปรุงการบริการเพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า

ด้านคุณภาพ ดำเนินการตามแผนการจัดการน้ำสะอาด (Water Safety Plan) และปฏิบัติตามคู่มือการผลิตน้ำประปาอย่างเคร่งครัดและให้เป็นไปตามมาตรฐาน รวมทั้งเผื่อระวางคุณภาพน้ำดิบและทำการตรวจสอบคุณภาพน้ำอย่างสม่ำเสมอ

ด้านบุคลากร เน้นย้ำเรื่องการปฏิบัติตามระเบียบของ กปภ., การส่งมอบค่านิยมองค์กรจากผู้บริหารสู่พนักงาน ผ่านกิจกรรมสนทนายามเช้า, จัดให้มีการอบรมเพื่อส่งเสริมและพัฒนา

/ศักยภาพ...



กรมประปาส่วนภูมิภาค
อุบลราชธานี - นครราชสีมา - สุรินทร์



ศักยภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน, พัฒนาการบริการโดยนำข้อมูลจากแบบสำรวจความพึงพอใจ มาปรับปรุงการปฏิบัติงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น

ด้านการปิดข้อร้องเรียน ให้ กปภ.สาขาติดตั้ง PWA Notify ในโทรศัพท์มือถือ ซึ่งมีระบบ การแจ้งเตือนเรื่องร้องเรียน ส่งให้ กปภ.สาขา เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนสามารถแก้ไขได้ใน ระยะเวลาภายใน ๓ วันโดยไม่มีข้อร้องเรียนค้างในระบบ Smart ๑๖๖๒

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนประจำไตรมาส ที่ ๓ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ รวมทั้งแจ้ง กทส.๙ เพื่อดำเนินการเผยแพร่บนเว็บไซต์ ของ กปภ.ข.๙ ต่อไป จะขอบคุณยิ่ง

- ทราบ

- เรียน ผอ.ทส.๙
เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

//Noon ๑๒/๖/๖๘

(นางแก้วตา ศิลปสุวรรณ)

หัวหน้างาน งานลูกค้าสัมพันธ์ รักษาการแทน
ผู้อำนวยการกองระบบจำหน่าย

(นายจิรวัดณ์ มุกดา)

ผู้อำนวยการกองระบบผลิตและควบคุมคุณภาพน้ำ รักษาการแทน
ผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต ๙

- ๙ ก.ค. ๒๕๖๘



การประปาส่วนภูมิภาค
ปจ - นบ - ลพ - ๖๖๖๖ - ๖๖๖๖๖๖

STRIVER
สู่ความมุ่งมั่น ไม่ทอดทิ้ง