

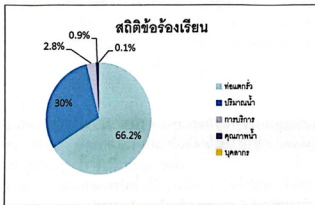
หน่วยงาน: การประปาส่วนภูมิภาคเขต ๙ กองรณรงค์จำหน่าย การลดค่าสัมภาระ โทร. ๐-๕๓๗๗-๖๔๐๐ ต่อ ๕๓๐๔...

เรื่อง รายงานผลการบริหารจัดการห้องเรียนประจำไตรมาส ๑ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔
เรียน ผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต ๙

งานลูกค้าสัมพันธ์ขอรายงานผลการบริหารจัดการข้อร้องเรียนตามเกณฑ์
การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส (ITA) ประจำปี ๒๕๖๔
(ตั้งแต่เดือนตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๖๔) จำนวน ๑๑,๓๗๗ เรื่อง ซึ่งแก้ไขปัญหายากภายใน ๓ วัน
โดยไม่มีข้อร้องเรียนค้าง ตามรายละเอียดดังนี้

สถิติข้อร้องเรียนผ่านระบบ Smart ๑๖๖๒ ประจำปีไตรมาสที่ ๑ ปีงบประมาณ ๒๕๖๙

ลำดับที่	ประเภท ข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง ร้องเรียนทั้งหมด	จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ แก้ปัญหาภายใน ๓ วัน	ร้อยละของเรื่องร้องเรียน ที่แก้ปัญหาภายใน ๓ วัน	การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน (เรื่อง)			คิดเป็น ร้อยละ
					แล้วเสร็จ	คงค้าง	รวม	
๑	ข้อบกพร่อง	๗,๕๖๔	๗,๕๖๔	๙๙.๘๓	๗,๕๖๔	๐	๗,๕๖๔	๖๖.๒
๒	ปริมาณน้ำ	๓๔,๐๓๓	๓๔,๙๙๙	๙๙.๘๓	๓๔,๐๓๓	๐	๓๔,๐๓๓	๓๐
๓	การบริการ	๒๒๕	๒๒๕	๙๙.๖๙	๒๒๕	๐	๒๒๕	๒.๕
๔	คุณภาพน้ำ	๑๐๓	๑๐๓	๑๐๐	๑๐๓	๐	๑๐๓	๐.๙
๕	บุคลากร	๑๒	๑๒	๑๐๐	๑๒	๐	๑๒	๐.๑
รวม		๑๑,๙๒๗	๑๑,๙๒๗	๙๙.๙	๑๑,๙๒๗	๐	๑๑,๙๒๗	๑๐๐



เมื่อ กปท.สาขาได้รับข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ จะดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนตามคู่มือมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนของ กปท. ซึ่งในไตรมาส ๑ ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มีปัญหาด้านท่อแตกรั่วเป็นส่วนใหญ่ (ร้อยละ ๖๖.๒) และ ปัญหาด้านปริมาณน้ำร้องลงมา (ร้อยละ ๓๐)

/ปัญหา...

ปัญหาและอุปสรรค

ด้านการร้องเรียน มีหัวข้อย่อยตามลักษณะของปัญหาและการใช้บริการ มีรายละเอียดดังนี้

ด้านท่อแตกรั่ว มีข้อร้องเรียนจำนวน ๗,๕๓๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๒ ปัญหาที่พบส่วนใหญ่เป็นปัญหาท่อแตกรั่วขนาดเส้นผ่าศูนย์กลาง ๒ นิ้วลงมา (ท่อที่อยู่อาศัย) ๖,๒๐๙ เรื่อง รองลงมาคือท่อแตกรั่วขนาดเส้นผ่าศูนย์กลางใหญ่เกินกว่า ๒ นิ้วถึง ๔ นิ้ว (ท่อเมนรอง) ๙๙๙ เรื่อง และ ท่อแตกรั่วขนาดเส้นผ่าศูนย์กลางใหญ่เกินกว่า ๔ นิ้วขึ้นไป (ท่อเมน) ๓๒๖ เรื่อง

ด้านปริมาณน้ำ มีข้อร้องเรียนจำนวน ๓,๔๐๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๐ ปัญหาที่พบส่วนใหญ่เป็นปัญหาน้ำไม่ไหล ๒,๖๓๔ เรื่อง รองลงมาคือน้ำไหลอ่อน น้ำไหล ๆ หยุด ๆ น้ำไหลเป็นเวลา ๗๖๙ เรื่อง

ด้านการบริการ มีข้อร้องเรียนจำนวน ๓๒๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒.๘ ปัญหาที่พบส่วนใหญ่เป็นผลกระทบจากการดำเนินงานของ กปภ.อื่น ๆ ๑๒๐ เรื่อง รองลงมาคือ การคืนสภาพพื้นที่/ผิวจราจรภายหลังการซ่อม ๖๘ เรื่อง, ข้อผิดพลาดจากการอ่านมาตร ๒๙ เรื่อง, การให้บริการล่าช้ากว่ามาตรฐานการให้บริการของ กปภ. ๒๗ เรื่อง, ไม่สะดวกในการติดต่อขอรับบริการของ กปภ. ๒๗ เรื่อง, ไม่ได้รับใบแจ้งค่าน้ำ/บาริเคดไม่ชัดเจน ๒๔ เรื่อง, มาตรวัดน้ำชำรุด อุปกรณ์ท่อ ข้อต่อ มีรอยร้าว ๒๓ เรื่อง, แนะนำการให้บริการไม่ชัดเจน ๕ เรื่อง, ผลกระทบจากการดำเนินงานของ กปภ. เสียบบกวน ๑ เรื่อง และ ผลกระทบจากการดำเนินงานของ กปภ. กลิ่น ๑ เรื่อง

ด้านคุณภาพน้ำ มีข้อร้องเรียนจำนวน ๑๐๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๙ ปัญหาที่พบส่วนใหญ่เป็นปัญหามีสีมีกลิ่น ๕๑ เรื่อง, รองลงมาคือปัญหาน้ำขุ่น (มีตะกอน) ๔๖ เรื่อง, น้ำมีกลิ่น (ยกเว้นคลอรีน) ๓ เรื่อง และ น้ำมีสิ่งเจือปนอื่น ๆ ๓ เรื่อง

ด้านบุคลากร มีข้อร้องเรียนจำนวน ๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๑ ได้แก่ พนักงานปิดความรับผิดชอบ ไม่เอาใจใส่ลูกค้า ๖ เรื่อง รองลงมาคือ พูดจา แต่งกาย แสดงพฤติกรรม ไม่สุภาพ ๕ เรื่อง และ ปฏิบัติงานไม่โปร่งใส/ไม่เป็นธรรม/พฤติกรรมไม่เหมาะสม ๑ เรื่อง

แนวทางการป้องกันปัญหา

ด้านท่อแตกรั่วและด้านปริมาณน้ำ ควบคุมรวมทั้งเผื่อสำรองน้ำสูญเสียและแรงดันน้ำให้เหมาะสม, วิเคราะห์ข้อมูลน้ำจำหน่ายเพื่อพิจารณาพื้นที่ที่น้ำสูญเสีย สำรองท่อแตกหรือปรับปรุงแนวท่อ และประชาสัมพันธ์ทุกครั้งก่อนมีการหยุดจ่ายน้ำ

ด้านบริการ ตรวจสอบมาตรวัดน้ำที่ชำรุดหรือมาตรวัดน้ำที่ผิดปกติ โดยทำแผนออกสุ่มเพื่อตรวจสอบและนำข้อมูลมาปรับปรุงการบริการเพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า

ด้านคุณภาพ ดำเนินการตามแผนการจัดการน้ำสะอาด (Water Safety Plan) และปฏิบัติตามคู่มือการผลิตน้ำประปาอย่างเคร่งครัด รวมทั้งเผื่อสำรองคุณภาพน้ำดิบ และทำการตรวจสอบคุณภาพน้ำอย่างสม่ำเสมอ

ด้านบุคลากร เน้นย้ำเรื่องการปฏิบัติตามระเบียบของ กปภ., การส่งมอบค่านิยมองค์กรจากผู้บริหารสู่พนักงาน ผ่านกิจกรรมสนทนายามเช้า, จัดให้มีการอบรมเพื่อส่งเสริมและพัฒนา

/ศักยภาพ...



การประปาส่วนภูมิภาค
กรุงเทพฯ - เชียงใหม่ - อุบลราชธานี

STRIVER
สู่ความยั่งยืน ไม่ทอดทิ้ง

ศักยภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน, พัฒนาการบริการโดยนำข้อมูลจากแบบสำรวจความพึงพอใจ มาปรับปรุงการปฏิบัติงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนประจำไตรมาส ที่ ๑ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ รวมทั้งแจ้ง กทส.๔ เพื่อดำเนินการเผยแพร่บนเว็บไซต์ ของ กปภ.ข.๔ ต่อไป จะขอบคุณยิ่ง

- ทราบ

- เรียน ดร.ทศ.ศ
เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป



(นางสาวยุวธิดา จิระเกียรติกุล)

หัวหน้างาน ๘ งานน้ำสูงวัยเลี้ยง รักษาการแทน
ผู้อำนวยการกองระบบจำหน่าย



(นายณิธิ เจริญ)

ผู้ช่วยผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต ๔ (บริหาร) รักษาการแทน

ผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต ๔

๑ ๕ มี.ค. ๒๕๖๔



การประปาส่วนภูมิภาค
เขต ๔ - นครราชสีมา - สุรินทร์

