



บันทึกข้อความ

หน่วยงาน การประชาสัมพันธ์ภูมิภาคเขต ๗ กองระบบจำหน่าย งานลูกค้าสัมพันธ์ โทร.๐-๔๒๓๒๓๐๐๖ ต่อ ๓๓

ที่ มท.๕๕๒๒๐ - ๓ / ๒๕๖๔ วันที่ ๘ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานการร้องเรียนร้องทุกข์ฯ ของ กปภ.สาขาในสังกัด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

เรียน ผู้อำนวยการกองระบบจำหน่าย (ผ่าน หัวหน้างานลูกค้าสัมพันธ์) *2.1*

ตามที่ผู้อำนวยการการประชาสัมพันธ์ภูมิภาคเขต ๗ ได้สั่งการให้งานลูกค้าสัมพันธ์รายงานจำนวนข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของลูกค้าและประชาชนทั่วไปของการประชาสัมพันธ์ภูมิภาคสาขาในสังกัดเป็นประจำทุกเดือนและทุกไตรมาส

งานลูกค้าสัมพันธ์ขอเรียนรายงานว่า ในระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔ ได้มีการร้องเรียนร้องทุกข์ของลูกค้าและประชาชนทั่วไปเกี่ยวกับการดำเนินงานและการให้บริการของ กปภ.สาขาในสังกัด กปภ.ข.๗ จำนวนทั้งสิ้น ๒๑,๘๓๘ ครั้ง โดยเป็นการร้องเรียนฯ ผ่านช่องทางต่างๆ ทั้งสิ้น ๑๑ ช่องทาง โดยมีรายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาด้วย

สรุปอัตราการร้องเรียนสูงสุด ๔ อันดับแรก (คำนวณจากจำนวนครั้งที่ร้องเรียน/ ผู้ใช้น้ำ ๑,๐๐๐ ราย)

- | | |
|----------------------|--|
| ๑. กปภ.สาขาสกลนคร | อัตราการร้องเรียน ๗.๖๐ ครั้ง / ผู้ใช้น้ำ ๑,๐๐๐ ราย |
| ๒. กปภ.สาขาศรีสงคราม | อัตราการร้องเรียน ๗.๐๒ ครั้ง / ผู้ใช้น้ำ ๑,๐๐๐ ราย |
| ๓. กปภ.สาขาหนองคาย | อัตราการร้องเรียน ๕.๓๐ ครั้ง / ผู้ใช้น้ำ ๑,๐๐๐ ราย |
| ๔. กปภ.สาขาอุดรธานี | อัตราการร้องเรียน ๕.๐๔ ครั้ง / ผู้ใช้น้ำ ๑,๐๐๐ ราย |

สรุปประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนตามมาตรฐาน SLA ที่ได้ต่ำกว่า ๙๐.๐๐% ได้แก่

- กปภ.สาขาเลย สามารถจัดการข้อร้องเรียนตามมาตรฐาน SLA ได้ ๘๐.๗๘ %

ทั้งนี้ งานลูกค้าสัมพันธ์ ได้สอบถามปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข ในการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.สาขาในสังกัดเพื่อนำมาวิเคราะห์ และหาแนวทางแก้ไขปัญหา รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และโปรดพิจารณานำเรียน ผอ.กปภ.ข.๗ เพื่อทราบรายงานการร้องเรียนร้องทุกข์ฯ ของ กปภ.สาขาในสังกัด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ และแจ้ง กทส. เพื่อเผยแพร่บนเว็บไซต์ของ กปภ.ข.๗ พร้อมทั้งแจ้ง กปภ.สาขาเพื่อทราบ และดำเนินการปรับปรุงในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป จะขอบคุณยิ่ง

เบญจมาภรณ์

(นางสาวเบญจมาภรณ์ เทศทัน)

นักประชาสัมพันธ์ ๖

มท ๕๖๖๐-๓/๕๕๐ ลว. ๕ ต.ค. ๒๕๖๔
เรียน ผอ. กปร. จ. นย

- เพื่อไปตรวจดูผลการดำเนินงานจัดการของเสียของ
กปร. สาขาในสังกัด กปร. จ. นย ในพื้นที่บึงบอระเพ็ด ๒๕๖๔ โดย
ดำเนินการจัดการของเสียในบึงบอระเพ็ด SLA ปี ๒๕๖๔
- เพื่อให้ทราบถึงขั้นตอนการดำเนินงาน กปร. จ. นย
พร้อมทั้งไปตรวจดูผลการดำเนินงานจัดการของเสียของบึงบอระเพ็ด


(นายชกรศักดิ์ เหลืองอาทิตย์)
ผู้อำนวยการกองระบบจำหน่าย
การประปาส่วนภูมิภาคเขต ๗
ลว. ๕๕๐

- **ทราบ** ที่ มท ๕๖๖๐ /
๓๖๔๓

- **เห็นชอบ**

เรียน ผอ. กปร. ๗ / ผอ. กปร. ในพื้นที่

ดำเนินการต่อไป



(นายยุทธศักดิ์ แพงเพ็ง)
ผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต ๗
๕ ต.ค. ๒๕๖๔

รายงานการร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามด้านการร้องเรียน

การประชาสัมพันธ์ภาคเขต 7

ประจำเดือน ตุลาคม 2563 ถึง กันยายน 2564 (ปีงบประมาณ 2564)

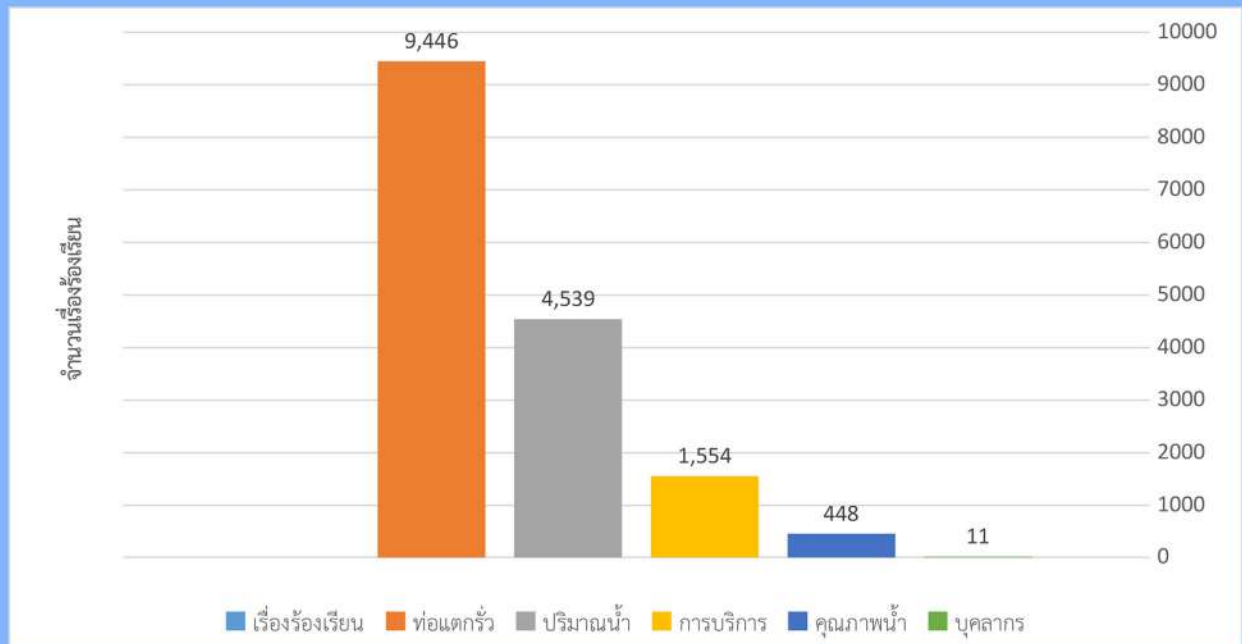
ประเภทสาขา	1 ด้านปริมาณน้ำ			2 ด้านต่อลูกค้า			3 ด้านคุณภาพน้ำ			4 ด้านการบริการ			5 ด้านบุคลากร			อัตราการร้องเรียน (ครั้ง/ผู้รับแจ้ง 1,000 ราย)	poor/1,000 ราย20%	ด้านการร้องเรียน				ร้อยละการร้องเรียน SLA 50%	6 การประเมินการร้องเรียน			ปริมาณ (ร้อยละ 30%)	poor/ ปริมาณ ร้อยละ 30%	ผลรวม 100%	7 คะแนนทั่วไป และอื่นๆ			รวมสาขา			
	รวม	ไม่เต็ม	เกิน	รวม	ไม่เต็ม	เกิน	รวม	ไม่เต็ม	เกิน	รวม	ไม่เต็ม	เกิน	รวม	ไม่เต็ม	เกิน			รวม	ไม่เต็ม	เกิน	รวม		ไม่เต็ม	เกิน	รวม				ไม่เต็ม	เกิน	รวม	ไม่เต็ม	เกิน	รวม	ไม่เต็ม
อุตสาหกรรม	2,212	2,140	72	1,957	1,778	179	109	100	9	728	696	32	0	0	0	3.34	14	5,006	4,714	94.17	292	47.08	11	11	0	0.22	0.07	29	93.08	2,998	2,997	1	8,014	7,722	292
อุตสาหกรรม	141	137	4	342	332	10	7	7	0	136	136	0	1	1	0	3.40	16	627	613	97.77	14	48.88	1	1	0	0.16	0.05	29	93.88	228	228	0	856	842	14
บ้านเมือง	24	24	0	195	195	0	32	31	1	28	28	0	0	0	0	2.52	17	279	278	99.64	1	49.82	0	0	0	0.00	0.00	30	96.82	60	60	0	339	338	1
บ้านเมือง	42	20	22	325	316	9	26	23	3	10	5	5	1	1	0	3.22	16	404	365	90.35	39	45.17	0	0	0	0.00	0.00	30	91.17	79	78	1	483	443	40
เทศบาลเมือง	154	151	3	517	515	2	42	41	1	28	28	0	1	1	0	4.55	15	747	736	99.19	6	49.60	0	0	0	0.00	0.00	30	94.60	186	186	0	928	922	6
เขต	330	246	84	640	544	96	40	31	9	69	51	18	3	2	1	4.15	15	1,082	874	80.78	208	40.39	5	5	0	0.46	0.14	29	84.39	496	496	0	1,583	1,375	208
พื้นที่เฉพาะ	70	64	6	218	214	4	13	12	1	30	29	1	1	1	0	3.17	16	332	320	96.39	12	48.19	0	0	0	0.00	0.00	30	94.19	63	62	1	395	382	13
ลำน้ำสาย	12	11	1	7	6	1	3	3	0	4	4	0	2	2	0	0.49	19	28	26	92.86	2	46.43	0	0	0	0.00	0.00	30	95.43	27	27	0	55	53	2
โรงงาน	102	92	10	259	251	8	14	14	0	7	5	2	0	0	0	3.61	16	382	362	94.76	20	47.38	0	0	0	0.00	0.00	30	93.38	90	86	4	472	448	24
หน่วยงาน	384	381	3	1,086	1,077	9	4	4	0	46	46	0	1	1	0	3.32	14	1,521	1,509	99.21	12	49.61	9	9	0	0.59	0.18	29	92.61	431	431	0	1,961	1,949	12
ปีการศึกษา	106	105	1	261	257	4	8	6	2	35	35	0	0	0	0	4.78	15	410	403	98.29	7	49.15	0	0	0	0.00	0.00	30	94.15	71	71	0	481	474	7
ศรีวิชัย	9	9	0	83	83	0	2	2	0	69	69	0	0	0	0	2.59	17	163	163	100.00	0	50.00	0	0	0	0.00	0.00	30	97.00	28	27	1	191	190	1
โพธิ์ชัย	57	51	6	412	407	5	0	0	0	8	8	0	1	1	0	4.76	15	478	467	97.70	11	48.85	0	0	0	0.00	0.00	30	93.85	47	47	0	525	514	11
สถานี	456	419	37	1,523	1,503	20	88	86	2	125	121	4	0	0	0	3.36	12	2,192	2,129	97.13	63	48.56	3	3	0	0.14	0.04	29	89.56	450	450	0	2,645	2,582	63
ท่าอากาศยาน	113	112	1	300	295	5	32	30	2	75	73	2	0	0	0	4.66	15	520	510	98.08	10	49.04	0	0	0	0.00	0.00	30	94.04	69	69	0	589	579	10
ฟาร์ม	78	68	10	290	281	9	10	9	1	9	7	2	0	0	0	3.06	16	387	365	94.32	22	47.16	0	0	0	0.00	0.00	30	93.16	85	85	0	472	450	22
นครพนม	67	67	0	218	215	3	4	4	0	31	30	1	0	0	0	1.65	18	320	316	98.75	4	49.38	0	0	0	0.00	0.00	30	97.38	242	241	1	562	557	5
ฐานชุมชน	85	71	14	405	397	8	2	1	1	15	14	1	0	0	0	3.64	16	507	483	95.27	24	47.63	1	1	0	0.20	0.06	29	92.63	96	96	0	604	580	24
บ้านเมือง	25	24	1	63	63	0	3	3	0	14	13	1	0	0	0	1.84	18	105	103	98.10	2	49.05	0	0	0	0.00	0.00	30	97.05	20	20	0	125	123	2
ศรีสงคราม	72	67	5	345	342	3	9	7	2	87	86	1	0	0	0	3.36	12	513	502	97.86	11	48.93	2	2	0	0.39	0.12	29	89.93	37	37	0	552	541	11
รวม	4,539	4,259	280	9,446	9,071	375	448	414	34	1,554	1,484	70	11	10	1	4.41	15	15,998	15,238	95.25	760	47.62	32	32	0	0.20	0.06	29	91.62	5,808	5,799	9	21,838	21,069	769

ปัญหาและอุปสรรคการจัดการเรื่องร้องเรียน กปภ.สาขาในสังกัด กปภ.ข.7 ปี 2564

ที่	สาขา	ปัญหาและอุปสรรค	แนวทาง
1	อุดรธานี	1.การเข้าดำเนินการแก้ไขล่าช้า (บริษัทผู้รับจ้าง) 2.หาสาเหตุไม่พบ 3.รอรอดชุดเจาะหน้างาน	ทำหนังสือแจ้งเร่งรัดให้ (ผู้รับจ้าง) ปฏิบัติงานตามสัญญา เนื่องจาก กปภ.จ้างลดน้ำสูญเสีย
2	กุมภวาปี	-	-
3	บ้านผือ	พื้นที่ให้บริการอยู่ห่างไกลจากสำนักงาน และเครื่องมืออุปกรณ์ในการซ่อมท่อไม่เพียงพอ	ให้พนักงานผลิตที่ประจำตามหน่วยบริการแก้ไขเบื้องต้น และติดต่อผู้รับจ้างเข้าซ่อมในกรณีที่เครื่องมือไม่เพียงพอ
4	บ้านดุง	อุปสรรคอาจจะล่าช้าช่วงวันเสาร์หรือวันอาทิตย์ หากมีข้อร้องเรียน	พยายามติดตามข้อร้องเรียนในระบบช่วงวันหยุด
5	หนองบัวลำภู	ปัญหาและอุปสรรคเกิดจาก ผู้ปฏิบัติงานที่อยู่เวรวันหยุดเข้าไปรับแจ้ง รับงานซ่อมและปิดงานในระบบ smart1662 ผ่านสมาร์ทโฟนยังขาดความเข้าใจและไม่ชำนาญพร้อมกับเครื่องมือสื่อสารที่ใช้ยังไม่มีความทันสมัยเพียงพอ ทำให้ต้องรอมาดำเนินการในวันทำการ ซึ่งส่งผลกระทบต่อให้การจัดการข้อร้องเรียนไม่เป็นไปตาม SLA	ควรจัดให้มีการอบรมให้ความรู้ แนะนำวิธีการใช้งานให้แก่พนักงานทุกสายงาน เนื่องจากการอยู่เวรวันหยุดทำการจะมีพนักงานจากหลายสายงานมาสลับกันปฏิบัติงานในวันหยุด ซึ่งทำให้ขาดความรู้ความเข้าใจในระบบ smart 1662 และแนวทางวิธีปฏิบัติงานที่ชัดเจน
6	เลย	พนักงานยังไม่ค่อยเข้าใจโปรแกรมใหม่และจัดหาทีมซ่อมไม่ทันตามกำหนด	จัดหาทีมซ่อมเพิ่มขึ้นและให้พนักงานที่เกี่ยวข้องศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม
7	เขียงคาน	ซ่อมท่อใต้พื้นถนนหรือทางเท้าต้องใช้เวลาในการเปิดหน้างานเพื่อซ่อมท่อ ทำการการดำเนินการซ่อมท่อล่าช้าอาจไม่ทัน SLA โดยเฉพาะถ้าเป็นวันหยุด หรือช่วงกลางคืนต้องประสานงานกับหลายฝ่ายซึ่งค่อนข้างยาก เช่น เทศบาล อบต ผู้รับจ้างรถขุด หรือยังไม่มียะโหลในการจัดซ่อม เป็นต้น	ควรมีข้อยกเว้นการนับในกรณีต้องประสานงานกับหน่วยงานภายนอกหรือเปิดหน้างานเพื่อซ่อมท่อทำได้ยากมีอุปสรรค อยู่ใต้พื้นถนนหรือใต้ฟุตบาท ต้องขออนุญาตก่อน ควรนับตั้งแต่เปิดหน้างานเพื่อซ่อมท่อได้ ถึงซ่อมท่อเสร็จ โดยประกาศประกาศหยุดจ่ายน้ำตั้งแต่เปิดหน้างานได้ จึงประกาศหยุดจ่ายน้ำเพื่อซ่อมท่อ
8	ด่านซ้าย	การแจ้งเรื่องมายังสาขาหากเป็นเรื่องที่ร้องเรียนผ่าน Email งานลูกค้าจะไม่ส่ง mail มายังสาขา แต่ส่งช่องทาง smart 1662 ทำให้ทราบเรื่องช้า	ต้องหมั่นตรวจสอบ Smart 1662 เป็นประจำ

9	วังสระปทุม	ขาดแคลนบุคลากร	เตรียมบุคลากรให้พร้อมเตรียมเครื่องมือ
10	หนองคาย	การซ่อมแซมท่อแตกรั่วที่ต้องขุดเจาะพื้นคอนกรีต	จัดชุดทีมซ่อมที่มีความชำนาญ
11	บึงกาฬ	การซ่อมท่อไม่ทัน กับจำนวนข้อร้องเรียนที่แจ้งเข้ามา	ของประมาณจ้างผู้รับจ้างซ่อมท่อ
12	ศรีเชียงใหม่	จัดการได้ตามกำหนดเวลา	จัดการได้ตามกำหนดเวลา
13	โพนพิสัย	บุคลากรไม่เพียงพอ	ขอบุคลากรเพิ่ม
14	สกลนคร	-	-
15	สวางคณดิน	1.เนื่องจากการจัดเตรียมอุปกรณ์ไปจัดซ่อมไม่ตรงกับหน่วยงานจริง ทำให้เกิดความล่าช้า 2. เนื่องจากมีหน่วยบริการหลายแห่ง ทำให้เกิดการล่าช้าในการซ่อม(สถานีจ่าย 1 ที่ หน่วยบริการ 6 ที่ และแม่ข่าย 1 ที่)	1.หลังจากได้รับคำร้องได้ทำการติดต่อ -ประสาน กับลูกค้า และจัดเตรียม อุปกรณ์ในการจัดซ่อมโดยด่วน 2.ให้เจ้าหน้าที่ประจำหน่วยบริการ ออกสำรวจ ประเมินความเสียหายหน่วยงาน และเร่งจัดซ่อมโดยด่วน
16	พังโคน	ปัญหาด้านอินเทอร์เน็ต	หากมีปัญหาในการปฏิบัติงานเมื่อใกล้เวลาเกิน SLA ให้ประสานหัวหน้างาน
17	นครพนม	สภาพปัญหาหน่วยงาน เช่น ท่ออยู่ลึก อยู่ใต้พื้นคอนกรีต	จัดหารถขุดหรือเครื่องจักรในการซ่อมแซมให้รวดเร็วและเตรียมพร้อมอยู่เสมอ
18	ธาตุพนม	-	-
19	บ้านแพง	-	-
20	ศรีสงคราม	ข้อมูลของลูกค้าไม่ชัดเจน และพนักงานมีหน้ารับผิดชอบหลายหน้าที่ งานล้นมือ จึงทำให้ในบางครั้งอาจจัดการข้อร้องเรียนล่าช้า ไม่ทันกำหนด	ควรจัดหา หรือกำหนดหน้าที่ให้บุคคลรับผิดชอบโดยตรง แต่ต้องไม่เป็นการเพิ่มงานให้รับผิดชอบจนล้นมือ

สรุปอัตราการร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนทั่วไป กปภ.สาขา ในสังกัด กปภ.บ.7 ประจำปีงบประมาณ 2564



หมวดหมู่ข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน	ผลการดำเนินการ		การแก้ไขภายใน SLA	ร้อยละของการจัดการภายใน SLA
		แก้ไขแล้วเสร็จ (เรื่อง)	คงค้าง (เรื่อง)		
ท่อแตกรั่ว	9,446	9,446	0	9,071	96.03
ปริมาณน้ำ	4,539	4,539	0	4,259	93.83
การบริการ	1,554	1,554	0	1,484	95.50
คุณภาพน้ำ	448	448	0	414	92.41
บุคลากร	11	11	0	10	90.91

