



บันทึกข้อความ

หน่วยงาน การประปาส่วนภูมิภาคเขต ๗ กองระบบจำหน่าย งานลูกค้าสัมพันธ์ โทร.๐-๕๒๓๒๓๐๐๖ ต่อ ๓๓

ที่ มท.๕๕๒๒๐ - ต./ ๒๒๑ วันที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานการร้องเรียนร้องทุกข์ฯ ของ กปภ.สาขาในสังกัด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เรียน ผู้อำนวยการกองระบบจำหน่าย (ผ่าน หัวหน้างานลูกค้าสัมพันธ์) ๓.๕

ตามที่ผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต ๗ ได้สั่งการให้งานลูกค้าสัมพันธ์รายงานจำนวนข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของลูกค้าและประชาชนทั่วไปของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาในสังกัดเป็นประจำทุกเดือนและทุกไตรมาส

งานลูกค้าสัมพันธ์ขอเรียนรายงานว่า ในระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓ ได้มีการร้องเรียนร้องทุกข์ของลูกค้าและประชาชนทั่วไปเกี่ยวกับการดำเนินงานและการให้บริการของ กปภ.สาขาในสังกัด กปภ.ข.๗ จำนวนทั้งสิ้น ๑๙,๙๔๔ ครั้ง โดยเป็นการร้องเรียนฯ ผ่านช่องทางต่างๆ ทั้งสิ้น ๑๑ ช่องทาง โดยมีรายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาด้วย

สรุปอัตราการร้องเรียนสูงสุด ๓ อันดับแรก (คำนวณจากจำนวนครั้งที่ร้องเรียน/ ผู้ใช้น้ำ ๑,๐๐๐ ราย)

- | | |
|------------------------|---|
| ๑. กปภ.สาขาบ้านผือ | อัตราการร้องเรียน ๗.๙๔ ครั้ง/ ผู้ใช้น้ำ ๑,๐๐๐ ราย |
| ๒. กปภ.สาขาหนองบัวลำภู | อัตราการร้องเรียน ๕.๙๖ ครั้ง/ ผู้ใช้น้ำ ๑,๐๐๐ ราย |
| ๓. กปภ.สาขาอุดรธานี | อัตราการร้องเรียน ๕.๕๐ ครั้ง/ ผู้ใช้น้ำ ๑,๐๐๐ ราย |

สรุปประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนตามมาตรฐาน SLA ที่ได้ต่ำกว่า ๙๐.๐๐%

- | | |
|--------------------|---|
| ๑. กปภ.สาขาหนองคาย | สามารถจัดการข้อร้องเรียนตามมาตรฐาน SLA ได้ ๘๓.๒๕% |
| ๒. กปภ.สาขาเลย | สามารถจัดการข้อร้องเรียนตามมาตรฐาน SLA ได้ ๘๗.๘๖% |
| ๓. กปภ.สาขาคุดึง | สามารถจัดการข้อร้องเรียนตามมาตรฐาน SLA ได้ ๘๙.๘๙% |

ทั้งนี้ งานลูกค้าฯ ได้สอบถามปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข ในการจัดการข้อร้องเรียนของกปภ.สาขาในสังกัดเพื่อนำมาวิเคราะห์ และหาแนวทางแก้ไขปัญหา รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณานำเรียน ผอ.กปภ.ข.๗ เพื่อทราบรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ และให้ความเห็นชอบให้นำไปเผยแพร่บนเว็บไซต์ของ กปภ.ข.๗ พร้อมแจ้ง กทส. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วย จะขอขอบคุณยิ่ง



(นางสาวณภัชชา นิลแก้ว)

นักประชาสัมพันธ์ ๖

[illegible]

(นายขจรศักดิ์ เหลืองอาทิตย์)
ผู้อำนวยการกองระบบจำหน่าย
การประชาสัมพันธ์
๒๗/๓/๖๓

၂၃၀၄ ဧဝ. ဂကလ. ဂ

Handwritten signature

John D. Smith

(นางสาวสุพรรณิ ศักดิ์สุจริต)

ผู้ช่วยผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต ๗ รักษาการแทน

ผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต ๗

๒๙ ต.ค. ๒๕๖๓

ปัญหาและอุปสรรคการจัดการเรื่องร้องเรียน กปภ.สาขาในสังกัด กปภ.ข.7 ปี 2563

ที่	สาขา	ปัญหาและอุปสรรค	แนวทาง
1	อุดรธานี	1. บุคลากรทีมซ่อม/ผู้รับจ้าง ไม่เพียงพอ (กรณีที่มีงานมีจำนวนมากทำให้ไม่สามารถดำเนินการค้ำยันตามเกณฑ์ SLA) 2. หน่วยงานที่มีความยาก เช่น ต้องใช้รถแมคโครชุดเจาะ ซึ่งจะทำให้การแก้ไขล่าช้าออกไป 3. อุปสรรคเรื่องเวลาเร่งด่วน เช่น รับเรื่องช่วงค่ำจนถึงดึก หรือวันหยุดอาจจะทำให้การซ่อมล่าช้าไปบ้าง	1. การเพิ่มบุคลากรทีมซ่อม/ผู้รับจ้าง 2. ความพร้อมด้านอุปกรณ์/เครื่องจักร เพื่อการซ่อม 3. การจัดลำดับความสำคัญ เรื่องร้องเรียนของแต่วัน
2	กุมภวาปี	-	-
3	บ้านผือ	- การประสานงานระหว่างสายงาน	- ประชุม/แต่งตั้งคณะทำงาน/ติดตาม/ประเมินผล
4	บ้านดุง	-	-
5	หนองบัวลำภู	- การติดต่อประสานงานภายในหน่วยงานและการจัดซ่อมหรือแก้ไขปัญหายังคงล่าช้า เนื่องจากยังขาดบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยตรงในการเร่งรัดติดตามงาน - พนักงานและลูกจ้างมีจำนวนจำกัดทำให้ดำเนินการซ่อมในพื้นที่ระยะห่างไกลได้ล่าช้า	- วางแผนและมอบหมายงานในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนให้กับพนักงานทุกคนให้มีส่วนร่วมในการช่วยกันกำกับดูแลและปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่อย่างเคร่งครัด
6	เลย	- เนื่องจากการสื่อสารคลาดเคลื่อน และดำเนินการเสร็จแล้วไม่แจ้งกลับมาเพื่อปิดงาน	- ได้ประชุมหารือและแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในแต่ละงาน
7	เขียงคาน	- การจัดส่งข้อร้องเรียนผ่านระบบเว็บไซต์ในในช่วงวันหยุดเจ้าหน้าที่ไม่ได้ตรวจสอบจึงทำให้การแก้ไขข้อร้องเรียนเกิดความล่าช้า	- ให้จัดส่งข้อร้องเรียนผ่านกลุ่ม LINE กปภ.ข.7 เพิ่มอีกช่องทางเพื่ออำนวยความสะดวกตรวจสอบและแก้ไขข้อร้องเรียน
8	ด่านซ้าย	- การติดต่อประสานงานเจ้าหน้าที่ผู้เข้าเวร เสาร์-อาทิตย์ และการรายงานแก้ไขปัญหาคัดข้อร้องเรียน - ระยะเวลาในการตอบกลับน้อยไป ทำให้เกิดความล่าช้า 2.การแก้ปัญหาในวันหยุดเนื่องจากหาผู้รับจ้างไม่ได้ เช่น รถแบคโฮ และวัสดุอุปกรณ์ ทำให้ล่าช้า	- ให้ หน งานผู้รับผิดชอบติดต่อประสานงานและปิดข้อร้องเรียนทางไลน์ - ขยายระยะเวลาให้เหมาะสม
9	วังสะพุง	- เนื่องจากเป็นวันหยุดยาวการตอบกลับข้อร้องเรียนอาจเกิดความล่าช้า	- ควรมีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ดูแลในการตอบข้อร้องเรียน

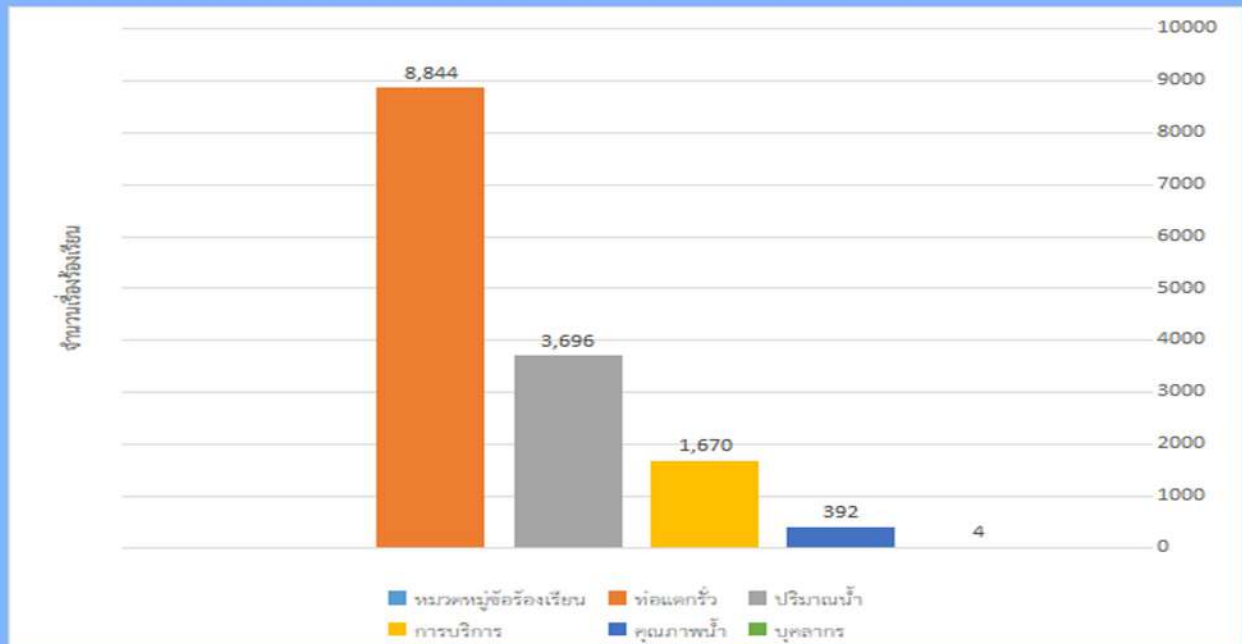
10	หนองคาย	- จัดซ่อมไม่ทันตามกำหนดเวลา เนื่องจากบุคลากรไม่เพียงพอกับปริมาณงาน	- เร่งดำเนินการหาผู้รับจ้างในการซ่อมท่อเพิ่มเติม
11	บึงกาฬ	- ขาดการประสานงานระหว่างพนักงานลงข้อร้องเรียนและพนักงานซ่อมท่อ	- ทำความเข้าใจระหว่างพนักงานในการลงข้อร้องเรียนเพื่อให้เกิน SLA
12	ศรีเชียงใหม่	- ในวันหยุดยาวเมื่อเกิดข้อร้องเรียนจาก 1662 ทำให้บางครั้งตอบข้อร้องเรียนล่าช้า เนื่องจากไม่สะดวกที่จะเข้า mail ของสาขาจึงทำให้ข้อร้องเรียนเกินกำหนด	- กำหนดบุคลากรในการทำงาน เพื่อปฏิบัติหน้าที่ในการตอบข้อร้องเรียนในวันหยุด
13	โพธิ์ชัย	- บางครั้งข้อร้องเรียนตรงวันหยุดทำให้ไม่สามารถตอบได้ทันที	- มีไลน์แจ้งจากคอลเซ็นเตอร์ 1662 ทำให้ตอบได้ทันช่วงที่
14	สกลนคร	- บุคลากร	- หมั่นตรวจสอบ และตอบข้อร้องเรียนผ่านสมาร์โฟนในวันหยุด
15	สว่างแดนดิน	- ในการปิดข้อร้องเรียนในวันหยุด	- แจ้งเจ้าหน้าที่ call center 1662 ปิดข้อร้องเรียนในระบบ
16	พังโคน	- งานซ่อมท่อติดคอนกรีตไม่สามารถซ่อมเสร็จภายใน 1 วัน และไม่ได้ตอบทันเวลา	- ตอบผู้ใช้น้ำให้ทราบถึงปัญหาให้ทันเวลา 1 วันทำการ
17	นครพนม	1. ปัญหาในการจัดการข้อร้องเรียนของนครพนมคือการซ่อมท่อแตกรั่วในบางรายที่มีการหาท่อแตกไม่เจอท่อสึกถูกทับถมจากพื้นคอนกรีตหลายชั้นบางพื้นที่ท่อสึกหลายเมตรจากการทำถนนหนทาง การเชื่อมต่อประสานใช้เวลาในการแก้ไขเกิน 24 ชั่วโมง 2. ปัญหาน้ำประปาไหลอ่อน เนื่องจากมีการเชื่อมต่อท่อขนาด 1/2 นิ้ว พ่วงต่อบ้านหลายหลังหรือพื้นที่บ้านผู้ใช้น้ำที่มีความสูงอยู่ท้ายซอย ก่อให้เกิดการร้องเรียนและไม่ได้รับ ความพึงพอใจ 3. บุคลากรในการทำงานไม่เพียงพอ ไม่มีเจ้าหน้าที่ดูแลโดยตรงกับเรื่องนี้ 4.เจ้าหน้าที่ กปภ.สาขา ขาดการฝึกอบรม	1. ขอรับการจัดสรรงบประมาณในการรื้อแนวท่อที่มีความลึกและบริเวณที่แก้ไขยากเป็นพื้นที่ท่อเกี่ยวชุมชน หรือเป็นทาง กปภ.สาขาคงกลับผ่าน การชี้แจงในเมส call center 1662 โดยมีการละเว้น SLA ให้เนื่องจากบางพื้นที่ที่ได้รับแจ้งมีการแก้ไขปัญหาน้ำงานที่ยากหรือเกินกว่าที่ กปภ.สาขาจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 24 ชั่วโมง 2. จัดตั้งงบประมาณสำหรับดูแลในเรื่องนี้โดยตรง ยกตัวอย่าง ชอยน์น้ำไหลอ่อนทั้งซ่อมเนื่องจากมีจำนวนบ้านหลายหลัง และท่อขนาดเล็ก ก็ให้จัดตั้งงบประมาณ โดย กปภ.สาขาเองแบบเร่งด่วนเพื่อแก้ไขปัญหานี้ 3. ขอให้มีการจัดเจ้าหน้าที่ดูแลในเรื่องนี้โดยตรง โดยให้ทำงานในหน้าที่นี้โดยตรงเนื่องจากข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆมีหลายช่องทางควรที่จะมีเจ้าหน้าที่ดูแลโดยตรงระบุตำแหน่งไปเลย (อาจจะให้มีประชาสัมพันธ์ประจำสาขา เนื่องจากนครพนมมีผู้ใช้น้ำ 16000 ราย) 4. เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ในปัจจุบันขาดการฝึกอบรมการจัดการข้อร้องเรียน เหมือนบางสาขา พนักงานการเงินและบัญชี,นักบัญชี,นายช่างโยธาเป็นคนตอบ แต่ขาดความรู้หรือเอาใจใส่ เหมือนกับว่าคนที่ตอบดูแลเรื่องนี้อยู่ย้ายไป คนใหม่ทำงานแทนอาจไม่รู้วิธีการทำงาน ควรจัดการฝึกอบรม

			อย่างน้อย 2 ปีครั้ง อาจอบรมออนไลน์ก็ได้
18	ธาตุพนม	- ท่อแตกมีจำนวนมากและขาดบุคลากร	- ติดต่อประสานงานไปยังผู้ใช้น้ำ และแก้ไขเบื้องต้น
19	บ้านแพง	-	-
	ศรีสงคราม	- สถานที่และเบอร์โทรติดต่อกลับไม่ชัดเจน	- ประสานและทำความเข้าใจกับผู้รับเรื่องร้องเรียน รวมทั้งทำงานแบบบูรณาการร่วมกันกับบริษัทอำนาจมาตร

รายงานการร้องเรียนจากลูกค้าจำนวนตามด้านการร้องเรียน
การปะปาส่วนภูมิภาคเขต 7
ประจำเดือน ตุลาคม 2562 ถึง กันยายน 2563 (ถึงงบประมาณ 2563)

ประเภทสาขา	1 ด้านปริมาณน้ำ			2 ด้านต่อแคว			3 ด้านคุณภาพน้ำ			4 ด้านการบริการ			5 ด้านบุคลากร			อัตราการร้องเรียน (ครั้ง/ผู้ใช้ซ้ำ 1,000 ราย)	จุดรับ/1,000 ราย20%	ด้านการร้องเรียน				ร้อยละการ จัดการ ภายใน SLA 50%	6 การติดตามเร่งรัดข้อ			ติดตาม (ร้อย ละ)	30%	point/ ติดตาม เร่งรัด 30%	ผลรวม 100%	7 สอบถามทั่วไป และอื่นๆ			รวมสาขา		
	รวม	ไม่เต็ม	เกิน	รวม	ไม่เต็ม	เกิน	รวม	ไม่เต็ม	เกิน	รวม	ไม่เต็ม	เกิน	รวม	ไม่เต็ม	เกิน			รวม	ไม่เต็ม	ร้อยละ SLA	เกิน		รวม	ไม่เต็ม	เกิน					รวม	ไม่เต็ม	เกิน	รวม	ไม่เต็ม	เกิน
อุตสาหกรรม	1,853	1,751	102	2,360	2,336	24	120	113	7	968	962	6	1	1	0	5.35	14	5,302	5,163	97.38	139	48.69	8	8	0	0.00	0.00	30	92.69	2,757	2,749	8	8,067	7,920	147
ธนาคาร	129	125	4	277	268	9	8	7	1	130	130	0	0	0	0	3.08	16	544	530	97.43	14	48.71	2	2	0	0.00	0.00	30	94.71	223	223	0	769	755	14
บ้านพัก	112	104	8	706	699	7	43	42	1	3	3	0	0	0	0	7.00	12	864	848	98.15	16	49.07	1	1	0	0.00	0.00	30	91.07	88	88	0	953	937	16
บ้านสูง	26	8	18	436	417	19	8	1	7	5	1	4	0	0	0	3.84	16	475	427	90.75	48	44.95	0	0	0	0.00	0.00	30	90.95	67	67	0	542	494	48
หนองบัวลำ	138	129	9	766	746	20	28	25	3	20	19	1	0	0	0	7.00	14	952	919	96.53	33	48.27	0	0	0	0.00	0.00	30	92.27	166	166	0	1,118	1,085	33
เลย	223	183	40	622	577	45	48	33	15	45	32	13	1	0	1	3.69	16	939	825	87.86	114	43.93	5	5	0	0.00	0.00	30	89.93	441	441	0	1,385	1,271	114
เทียน	98	82	16	234	228	6	5	4	1	21	14	7	0	0	0	3.51	16	358	328	91.62	30	43.81	3	3	0	0.00	0.00	30	91.81	106	106	0	467	437	30
ด้านซ้าย	37	36	1	45	45	0	5	5	0	44	43	1	0	0	0	2.20	17	131	129	98.47	2	49.24	0	0	0	0.00	0.00	30	96.24	34	34	0	165	163	2
วังสมบูรณ์	48	46	2	396	389	7	10	9	1	3	3	0	0	0	0	4.61	15	457	447	97.81	10	48.91	0	0	0	0.00	0.00	30	93.91	90	89	1	547	536	11
หนองคาย	161	127	34	425	361	64	1	1	0	33	28	5	1	0	1	2.29	17	621	517	83.41	104	41.63	2	2	0	0.00	0.00	30	88.63	405	405	0	1,028	924	104
ปัสพา	46	37	9	109	108	1	4	4	0	40	39	1	0	0	0	2.38	17	199	188	94.47	11	47.24	0	0	0	0.00	0.00	30	94.24	59	59	0	258	247	11
ศรีสะเกษ	36	35	1	96	93	3	7	7	0	90	88	2	0	0	0	3.74	16	229	223	97.38	6	48.69	0	0	0	0.00	0.00	30	94.69	43	43	0	272	266	6
หนองคาย	28	19	9	248	238	10	2	2	0	2	2	0	0	0	0	2.86	17	280	261	93.21	19	46.61	1	1	0	0.00	0.00	30	93.61	36	36	0	317	298	19
สกลนคร	324	283	41	755	706	49	40	36	4	40	29	11	0	0	0	4.05	15	1,159	1,054	90.94	105	45.47	1	1	0	0.00	0.00	30	90.47	300	298	2	1,460	1,353	107
สรวง	67	66	1	243	240	3	20	20	0	83	83	0	0	0	0	3.86	16	413	409	99.03	4	49.52	0	0	0	0.00	0.00	30	95.52	56	56	0	469	465	4
พิจิตร	112	107	5	302	294	8	29	29	0	37	36	1	1	1	0	3.89	16	481	467	97.09	14	48.54	0	0	0	0.00	0.00	30	94.54	83	82	1	564	549	15
นราธิวาส	86	76	10	277	257	20	6	4	2	23	21	2	0	0	0	2.07	17	392	358	91.33	34	45.66	1	1	0	0.00	0.00	30	92.66	252	251	1	645	610	35
กาญจน	57	53	4	296	292	4	1	1	0	15	14	1	0	0	0	2.69	17	369	360	97.56	9	48.78	0	0	0	0.00	0.00	30	95.78	97	96	1	466	456	10
บ้านสูง	40	36	4	145	141	4	3	3	0	15	15	0	0	0	0	3.62	16	203	195	96.06	8	48.03	2	2	0	0.00	0.00	30	94.03	20	20	0	225	217	8
ศรีสะเกษ	75	74	1	106	106	0	4	4	0	53	53	0	0	0	0	3.34	16	238	237	99.58	1	49.79	1	1	0	0.00	0.00	30	95.79	38	38	0	277	276	1
รวม	3,696	3,377	319	8,844	8,541	303	392	350	42	1,670	1,615	55	4	2	2	4.13	15	14,606	13,885	95.06	721	47.53	27	27	0	0.00	0.00	30	92.53	5,361	5,347	14	19,994	19,259	735

สรุปอัตราการร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนทั่วไป กปภ.สาขา ในสังกัด กปภ.บ.7 ประจำปีงบประมาณ 2563



หมวดหมู่ข้อร้องเรียน	จำนวน เรื่องร้องเรียน	ผลการดำเนินการ		การแก้ไขภายใน SLA	ร้อยละของการจัดการ ภายใน SLA
		แก้ไขแล้วเสร็จ (เรื่อง)	คงค้าง (เรื่อง)		
ข้อบกพร่อง	8,844	8,844	0	8,541	96.57
ปริมาณน้ำ	3,696	3,696	0	3,377	91.37
การบริการ	1,670	1,670	0	1,615	96.71
คุณภาพน้ำ	392	392	0	350	89.29
บุคลากร	4	4	0	2	50.00

