



ส่งในระบบแล้วไม่มีต้นฉบับ

จ.โพธิ์
1/2/255

บันทึกข้อความ

หน่วยงาน การประปาส่วนภูมิภาคเขต ๖ กองระบบจำหน่าย งานลูกค้าสัมพันธ์ โทร.๐๔๓๒๓๗๑๓๑ ต่อ ๔๕
ที่ ๓๓๐๕๒๐-๓/๒๕๖ วันที่ ๒๙ พ.ย. ๒๕๕๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ประจำปี ๒๕๖๕ (FB ๒๓)

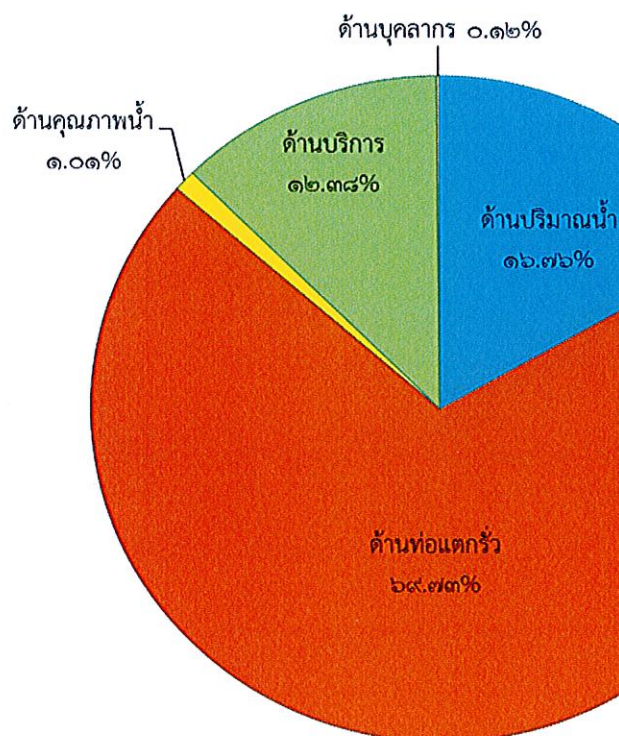
เรียน ผู้อำนวยการกองระบบจำหน่าย

งานลูกค้าสัมพันธ์ ขอรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ตามเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส (ITA) ประจำปี ๒๕๖๕ จำนวน ๒๙,๑๘๘ ราย โดย ไม่มีข้อร้องเรียนคงค้างตามรายละเอียดดังนี้

สรุปข้อร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามรายด้านการร้องเรียน ผ่านระบบ OIS ตั้งแต่เดือนตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๖๔ และระบบ Smart ๑๖๖๒ ตั้งแต่เดือน มกราคม - กันยายน ๒๕๖๕

ลำดับ	ข้อร้องเรียน	การดำเนินการจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน (ราย)			คิดเป็นร้อยละ
		แล้วเสร็จ	คงค้าง	รวม	
๑	ด้านปริมาณน้ำ	๔,๘๙๒	๐	๔,๘๙๒	๑๖.๗๖
๒	ด้านท่อแตกรั่ว	๒๐,๓๕๒	๐	๒๐,๓๕๒	๖๙.๗๓
๓	ด้านคุณภาพน้ำ	๒๙๖	๐	๒๙๖	๑.๐๑
๔	ด้านการบริการ	๓,๖๑๓	๐	๓,๖๑๓	๑๒.๓๘
๕	ด้านบุคลากร	๓๕	๐	๓๕	๐.๑๒
รวม		๒๙,๑๘๘	๐	๒๙,๑๘๘	๑๐๐.๐๐

สถิติการจัดการข้อร้องเรียน(%) ประจำปี ๒๕๖๕



-๒-/การจัดการ...



การประปาส่วนภูมิภาค
บุรีรัมย์ - หนองบัวลำภู - สุรินทร์

การจัดการข้อร้องเรียน

กปภ.สาขา เมื่อได้รับข้อร้องเรียนต่างๆ จากทุกช่องทางของ กปภ. จะรีบดำเนินการเข้าตรวจสอบและแก้ไขโดยทันที ตามคู่มือนโยบายและวิธีปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน ฉบับปรับปรุงปี ๒๕๖๕ โดยมีระบบแจ้งเตือนเมื่อมีข้อร้องเรียนค้างในระบบก่อนครบกำหนดเกิน SLA ในกลุ่มไลน์ SLA_PWA๖ ซึ่งระบบจะมีการแจ้งเตือนในกลุ่มไลน์ วันละ ๒ ครั้ง (เวลา ๐๗.๐๐ น. และ ๑๖.๐๐ น.) ทั้งนี้ ในปี ๒๕๖๕ ข้อร้องเรียนส่วนใหญ่เป็นด้านท่อแตกรั่ว

ปัญหาอุปสรรค

ด้านปริมาณน้ำมีข้อร้องเรียนจำนวน ๔,๘๙๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๗ ปัญหาที่พบส่วนใหญ่เกิดจากแรงดันน้ำไม่สม่ำเสมอ และผู้ร้องเรียนโดยส่วนใหญ่มีที่พักอาศัยอยู่บริเวณปลายเส้นท่อของ กปภ. ทำให้เกิดแรงดันน้ำไหลอ่อน

ด้านท่อแตกรั่ว มีข้อร้องเรียนจำนวน ๒๐,๓๕๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๒๙ ปัญหาที่พบส่วนใหญ่เกิดจากท่อที่อยู่อาศัยและท่อเมนรองมีสภาพการใช้งานมานาน ทำให้เกิดการแตกชำรุดเสียหายเป็นจำนวนมาก ตลอดจนมีก่อสร้าง ปรับปรุง ขยายถนนในหลายพื้นที่ ส่งผลให้ท่อประปาได้รับความเสียหาย

ด้านคุณภาพน้ำ มีข้อร้องเรียนจำนวน ๒๙๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๖ ปัญหาที่พบส่วนใหญ่เนื่องจากการซ่อมท่อแตกรั่ว ทำให้มีตะกอนในเส้นท่อ และคุณภาพน้ำดิบจากแหล่งน้ำดิบประสบปัญหาความขุ่นสูง ทำให้น้ำประปามีกลิ่น สี และบางพื้นที่มีค่าคลอไรด์สูง ทำให้น้ำประปามีรสชาติเค็ม ซึ่งกระบวนการผลิต จำเป็นต้องเพิ่มระยะเวลาในการผลิต ส่งผลให้ปริมาณน้ำไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้น้ำ

ด้านบริการ มีข้อร้องเรียนจำนวน ๓,๖๑๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙.๒๘ ปัญหาที่พบส่วนใหญ่เกิดจากการให้บริการล่าช้า ได้รับการบริการไม่เรียบร้อย ไม่ได้รับความสะดวก มาตรฐานน้ำชำรุด อุปกรณ์และข้อต่อมีรอยร้าว ตลอดจนอัตราค่าน้ำ และหน่วยน้ำผิดปกติ

ด้านบุคลากร มีข้อร้องเรียน จำนวน ๓๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๙ ปัญหาที่พบส่วนใหญ่เนื่องจากเอาใจใส่ลูกค้าไม่ดีเท่าที่ควร

แนวทางการแก้ไขปัญหา

ปริมาณน้ำ และท่อแตกรั่ว โดยขอรับการสนับสนุนงบประมาณในการปรับปรุงเส้นท่อที่มีอายุการใช้งานมานาน พร้อมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการเชิงรุก การจัดกิจกรรมภาคีเครือข่ายในการหาท่อแตกรั่ว และลดปริมาณน้ำสูญเสีย เพื่อเพิ่มแรงดัน และปริมาณน้ำในเส้นท่อ

ด้านคุณภาพน้ำ โดยขอรับการสนับสนุนงบประมาณในการปรับปรุงกระบวนการผลิตน้ำประปาพร้อมทั้งจัดทำแผนตรวจสอบคุณภาพน้ำ ตามแผนปฏิบัติการด้าน Water Safety Plan อย่างต่อเนื่อง

ด้านบริการ โดยการสนับสนุนงบประมาณในการเปลี่ยนมาตรวัดน้ำที่มีอายุการใช้งานเกิน ๑๐ ปี และควบคุมการปฏิบัติงานของทีมงานให้อยู่ในสภาพเรียบร้อยเป็นปกติ

ด้านบุคลากร จัดให้มีการซักซ้อม และอบรมพนักงานที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับลูกค้า โดยมุ่งเน้นการให้บริการด้วยใจ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง เพื่อลดความไม่พึงพอใจ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาเรียน ผอ.กปภ.ข.๖ เพื่อทราบรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนตามเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส (ITA) ประจำปี ๒๕๖๕ และขอความเห็นชอบให้นำไปเผยแพร่บนเว็บไซต์ของ กปภ.ข.๖ พร้อมทั้งแจ้ง กทส. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง


(นางสาวนภัสวรรณ อินทุยศ)

หัวหน้างาน ๔ งานลูกค้าสัมพันธ์

เรียน ผอ.กปภ.ข.๖ (ผ่าน ผช.กปภ.ข.๖(ว))


โปรดนำเรียน ผอ.กปภ.ข.๖ เพื่อทราบและให้ความเห็นชอบเผยแพร่ข้อมูลบนเว็บไซต์ พร้อมแจ้ง กทส. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วย จะเป็นพระคุณยิ่ง


(นายธีรศักดิ์ กิตติศิริวัฒนกุล)

ผู้อำนวยการกองระบบข้อมูล
29 พ.ย. 2565

- เห็นชอบ

เรียน ☒ ผอ.กอง.....

☐ ผจก.กปภ.สาขา.....

เพื่อทราบ

✓ เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง


(นายสมพร นันตะ)

ผู้ช่วยผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต ๖ (วิชาการ) รักษาการหนึ่

ผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต ๖

๓๐ พ.ย. ๒๕๖๕