



ส่งในระบบแล้วไม่มีต้นฉบับ บันทึกข้อความ

หน่วยงาน การประปาส่วนภูมิภาคเขต ๖ กองระบบจำหน่าย งานลูกค้าสัมพันธ์ โทร.๐๔๓๒๓๗๓๕๘ ต่อ๖๔๓๓
ที่ มท๐๕๒4๐-๓/๓๐1 วันที่ 18 มี.ค. 2567

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ประจำปี ๒๕๖๖

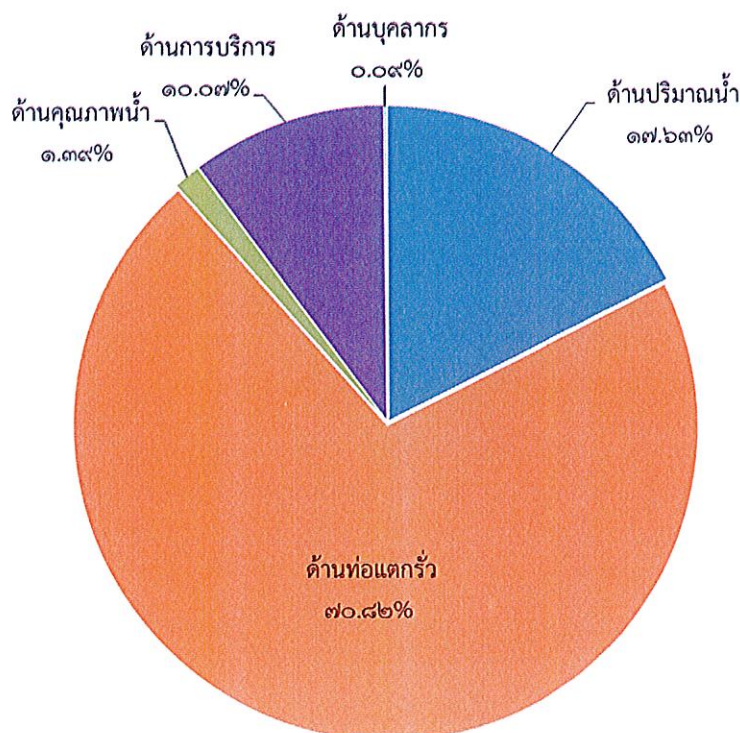
เรียน ผู้อำนวยการกองระบบจำหน่าย

งานลูกค้าสัมพันธ์ ขอรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ตามเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส (ITA) ประจำปี ๒๕๖๖ จำนวน ๓๕,๑๑๐ ราย โดย ไม่มีข้อร้องเรียนค้าง ตามรายละเอียดดังนี้

สรุปข้อร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามรายด้านการร้องเรียน ระบบ Smart ๑๖๖๒ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – กันยายน ๒๕๖๖

ลำดับ	ข้อร้องเรียน	การดำเนินการจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน (ราย)			คิดเป็นร้อยละ
		แล้วเสร็จ	ค้างค้าง	รวม	
๑	ด้านปริมาณน้ำ	๖,๑๙๑	๐	๖,๑๙๑	๑๗.๖๓
๒	ด้านท่อแตกรั่ว	๒๔,๘๖๕	๐	๒๔,๘๖๕	๗๐.๘๒
๓	ด้านคุณภาพน้ำ	๔๘๗	๐	๔๘๗	๑.๓๙
๔	ด้านการบริการ	๓,๕๓๖	๐	๓,๕๓๖	๑๐.๐๗
๕	ด้านบุคลากร	๓๑	๐	๓๑	๐.๐๙
รวม		๓๕,๑๑๐	๐	๓๕,๑๑๐	๑๐๐.๐๐

สถิติการจัดการข้อร้องเรียน (%) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖



การจัดการข้อร้องเรียน

กปภ.สาขา เมื่อได้รับข้อร้องเรียนต่างๆ จากทุกช่องทางของ กปภ. จะรีบดำเนินการเข้าตรวจสอบและแก้ไขโดยทันที ตามคู่มือนโยบายและวิธปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน ฉบับปรับปรุงปี ๒๕๖๕ โดยมีระบบแจ้งเตือนเมื่อมีข้อร้องเรียนค้างในระบบก่อนครบกำหนดเกิน SLA ในกลุ่มไลน์ SLA_PWA๖ ซึ่งระบบจะมีการแจ้งเตือนในกลุ่มไลน์ วันละ ๒ ครั้ง (เวลา ๐๗.๓๐ น. และ ๑๖.๐๐ น.) ทั้งนี้ ในปี ๒๕๖๖ ข้อร้องเรียนส่วนใหญ่เป็นด้านท่อแตกรั่ว

ปัญหาอุปสรรค

ด้านปริมาณน้ำมีข้อร้องเรียนจำนวน ๖,๑๙๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๖๓ ปัญหาที่พบส่วนใหญ่เกิดจากแรงดันน้ำไม่สม่ำเสมอ และผู้ร้องเรียนโดยส่วนใหญ่มีที่พักอาศัยอยู่บริเวณปลายเส้นท่อของ กปภ. ทำให้เกิดแรงดันน้ำไหลอ่อน

ด้านท่อแตกรั่ว มีข้อร้องเรียนจำนวน ๒๔,๘๖๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๘๒ ปัญหาที่พบส่วนใหญ่เกิดจากท่อที่อยู่อาศัยและท่อเมนรองมีสภาพการใช้งานมานาน ทำให้เกิดการแตกชำรุดเสียหายเป็นจำนวนมาก ตลอดจนมีก่อสร้าง ปรับปรุง ขยายถนนในหลายพื้นที่ ส่งผลให้ท่อประปาได้รับความเสียหาย

ด้านคุณภาพน้ำ มีข้อร้องเรียนจำนวน ๔๘๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑.๓๙ ปัญหาที่พบส่วนใหญ่เนื่องจากการซ่อมท่อแตกรั่ว ทำให้มีตะกอนในเส้นท่อ และคุณภาพน้ำดิบจากแหล่งน้ำดิบประสบปัญหาความขุ่นสูง ทำให้น้ำประปามีกลิ่น สี และบางพื้นที่มีค่าคลอรีนสูง ทำให้น้ำประปามีรสชาติเค็ม ซึ่งกระบวนการผลิต จำเป็นต้องเพิ่มระยะเวลาในการผลิต ส่งผลให้ปริมาณน้ำไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้น้ำ

ด้านบริการ มีข้อร้องเรียนจำนวน ๓,๕๓๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๗ ปัญหาที่พบส่วนใหญ่เกิดจากการให้บริการล่าช้า ได้รับการบริการไม่เรียบร้อย ไม่ได้รับความสะดวก มาตรฐานน้ำชำรุด อุปกรณ์และข้อต่อมีรอยร้าว ตลอดจนอัตราค่าน้ำ และหน่วยน้ำผิดปกติ

ด้านบุคลากร มีข้อร้องเรียน จำนวน ๓๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๙ ปัญหาที่พบส่วนใหญ่เนื่องจากเอาใจใส่ลูกค้าไม่ดีเท่าที่ควร

แนวทางการแก้ไขปัญหา

ปริมาณน้ำ และท่อแตกรั่ว โดยขอรับการสนับสนุนงบประมาณในการปรับปรุงเส้นท่อที่มีอายุการใช้งานมานาน พร้อมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการเชิงรุก การจัดกิจกรรมภาคีเครือข่ายในการหาท่อแตกรั่ว และลดปริมาณน้ำสูญเสีย เพื่อเพิ่มแรงดัน และปริมาณน้ำในเส้นท่อ

ด้านคุณภาพน้ำ โดยขอรับการสนับสนุนงบประมาณในการปรับปรุงกระบวนการผลิตน้ำประปา พร้อมทั้งจัดทำแผนตรวจสอบคุณภาพน้ำ ตามแผนปฏิบัติการด้าน Water Safety Plan อย่างต่อเนื่อง

ด้านบริการ โดยการสนับสนุนงบประมาณในการเปลี่ยนมาตรวัดน้ำที่มีอายุการใช้งานเกิน ๑๐ ปี และควบคุมการปฏิบัติงานของทีมงานให้อยู่ในสภาพเรียบร้อยเป็นปกติ

ด้านบุคลากร จัดให้มีการซักซ้อม และอบรมพนักงานที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับลูกค้า โดยมุ่งเน้นการให้บริการด้วยใจ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง เพื่อลดความไม่พึงพอใจ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณานำเรียน ผอ.กปภ.ช.๖ เพื่อทราบรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนตามเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส (ITA) ประจำปี ๒๕๖๖ และขอความเห็นชอบให้นำไปเผยแพร่บนเว็บไซต์ของ กปภ.ช.๖ พร้อมทั้งแจ้ง กทส. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

(นางสาวณัฏฐวรรณ อินทุยศ)

หัวหน้างาน ๔ งานลูกค้าสัมพันธ์

เรียน ผอ.กปภ.ช.๖ (ผ่าน ผช.กปภ.ช.๖ (ว)) *สุวิทย์ ธรรมวิมล*

โปรดนำเรียน ผอ.กปภ.ช.๖ เพื่อทราบและให้ความเห็นชอบเผยแพร่ข้อมูลบนเว็บไซต์ พร้อมทั้งแจ้ง กทส. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วย จะเป็นพระคุณยิ่ง

(นายณัฐพล จีระภัทรอดิษฐ์)

หัวหน้างานมาตรวัดน้ำ รักษาการแทน

ผู้อำนวยการกองระบบจำหน่าย

18 มี.ค. 2567

- เห็นชอบ]

เรียน ☒ ผอ.กอง..... *กทส.*

☐ ผจก.กปภ.สาขา.....

เพื่อทราบ

☒ เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

(นายสมพร นันตะ)

ผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต ๖

๑๙ มี.ค. ๒๕๖๗