



บันทึกข้อความ

หน่วยงาน การประปาส่วนภูมิภาคเขต ๘ กองระบบจำหน่าย งานลูกค้าสัมพันธ์ โทร.๐๔๕-๓๑๑๔๓๒ ต่อ ๑๓๒
ที่ มท ๕๕๓๒๐.- ๓ / ๓ วันที่ ๒๑ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ สิ้นปี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒

เรียน ผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต ๘

ตามที่งานลูกค้าสัมพันธ์ กองระบบจำหน่าย การประปาส่วนภูมิภาคเขต ๘ ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลและรวบรวมข้อมูล OIS ด้านข้อร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ระหว่างเดือน ต.ค.๖๑ - ก.ย.๖๒ จากการร้องเรียนของลูกค้าที่มีต่อ กปภ.สาขาในสังกัด รายละเอียดแจ้งแล้วนั้น

บัดนี้ งานลูกค้าสัมพันธ์ ได้ดำเนินการรวบรวมและสรุปผลการติดตามข้อมูลครบถ้วนเรียบร้อย จึงขอส่งรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ สิ้นปี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ระหว่างเดือน ต.ค.๖๑ - ก.ย.๖๒ โดยแยกประเภทการร้องเรียน ซึ่งมีจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด ๒๑,๐๓๐ เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ ๑๙,๗๓๕ เรื่อง และดำเนินการเกินกำหนด ๑,๒๙๕ เรื่อง ซึ่ง กปภ.เขตได้ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลจาก กปภ.สาขาในสังกัด ถึงข้อร้องเรียนที่ดำเนินการเกินกำหนดแล้ว โดยงานลูกค้าฯ ได้รวบรวมสรุปประเด็นปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ปัญหาในปีถัดไป เพื่อลดจำนวนข้อร้องเรียนที่เกินกำหนด และให้ผลดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายต่อไป (ตามรายละเอียดเอกสารแนบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายวรพจน์ เสงีเส็ง)

ผู้อำนวยการกองระบบจำหน่าย

(นายจิระศักดิ์ เจริญจิตต)

ผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต ๘

สรุปข้อร้องเรียนจากระบบการจัดการข้อร้องเรียน ois ปี 2562
(เดือนตุลาคม 2561 - กันยายน 2562)

ลำดับ	ด้านการร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (ครั้ง)				จำนวนข้อร้องเรียนที่เกิน (คิดเป็นเปอร์เซ็นต์)	หมายเหตุ
		ทั้งหมด	ไม่เกิน	เกิน	ไม่แล้วเสร็จ		
1	ด้านปริมาณน้ำ	4430	3862	568	0	12.82%	
2	ด้านท่อแตกรั่ว	9484	8941	543	0	5.73%	
3	ด้านคุณภาพน้ำ	474	409	65	0	13.71%	
4	ด้านการบริการ	2094	1990	104	0	4.97%	
5	ด้านบุคลากร	5	3	2	0	40.00%	
6	การติดตามเร่งรัดข้อร้องเรียนเดิม	57	55	2	0	3.51%	
7	สอบถามทั่วไป และอื่นๆ	4486	4475	11	0	0.25%	
รวมเรื่องร้องเรียนทั้งหมด		21030	19735	1295	0	6.16%	
คิดเป็นเปอร์เซ็นต์			93.84	6.16			

หมายเหตุ : ไม่เกิน คือ จำนวนข้อร้องเรียนแล้วเสร็จที่ไม่เกินกำหนด SLA
เกิน คือ จำนวนข้อร้องเรียนแล้วเสร็จที่เกินกำหนด SLA
ไม่แล้วเสร็จ คือ จำนวนข้อร้องเรียนที่ไม่แล้วเสร็จตามกำหนด SLA

สรุปข้อร้องเรียนจากระบบการจัดการข้อร้องเรียน ois ปี 2562
(เดือนตุลาคม 2561 – กันยายน 2562)

ลำดับ	กปก.สาขา	จำนวนเรื่องร้องเรียน (ครั้ง)				จำนวนข้อร้องเรียนที่เกิน (คิดเป็นเปอร์เซ็นต์)	หมายเหตุ
		ทั้งหมด	ไม่เกิน	เกิน	ไม่แล้วเสร็จ		
1	เขต 8	28	28	0	0	0.00%	
2	อุบลราชธานี	10499	10201	298	0	2.84%	
3	พิบูลมังสาหาร	256	244	12	0	4.69%	
4	เดชอุดม	191	167	24	0	12.57%	
5	เขมราฐ	209	185	24	0	11.48%	
6	อำนาจเจริญ	644	568	76	0	11.80%	
7	ยโสธร	917	912	5	0	0.55%	
8	เลิงนกทา	105	83	22	0	20.95%	
9	มหาชนะชัย	123	105	18	0	14.63%	
10	บุรีรัมย์	2094	1827	267	0	12.75%	
11	สตึก	319	286	33	0	10.34%	
12	ลำปลายมาศ	79	72	7	0	8.86%	
13	นางรอง	183	149	34	0	18.58%	
14	ละหานทราย	334	243	91	0	27.25%	
15	สุรินทร์	2808	2731	77	0	2.74%	
16	ศีขรภูมิ	250	245	5	0	2.00%	
17	รัตนบุรี	117	105	12	0	10.26%	
18	สังขะ	220	201	19	0	8.64%	
19	ศรีสะเกษ	843	756	87	0	10.32%	
20	กันทรลักษ์	217	199	18	0	8.29%	
21	มุกดาหาร	594	428	166	0	27.95%	
รวมเรื่องร้องเรียนทั้งหมด		21030	19735	1295	0	6.16%	
คิดเป็นเปอร์เซ็นต์			93.84	6.16			

หมายเหตุ : ไม่เกิน คือ จำนวนข้อร้องเรียนแล้วเสร็จที่ไม่เกินกำหนด SLA
เกิน คือ จำนวนข้อร้องเรียนแล้วเสร็จที่เกินกำหนด SLA
ไม่แล้วเสร็จ คือ จำนวนข้อร้องเรียนที่ไม่แล้วเสร็จตามกำหนด SLA

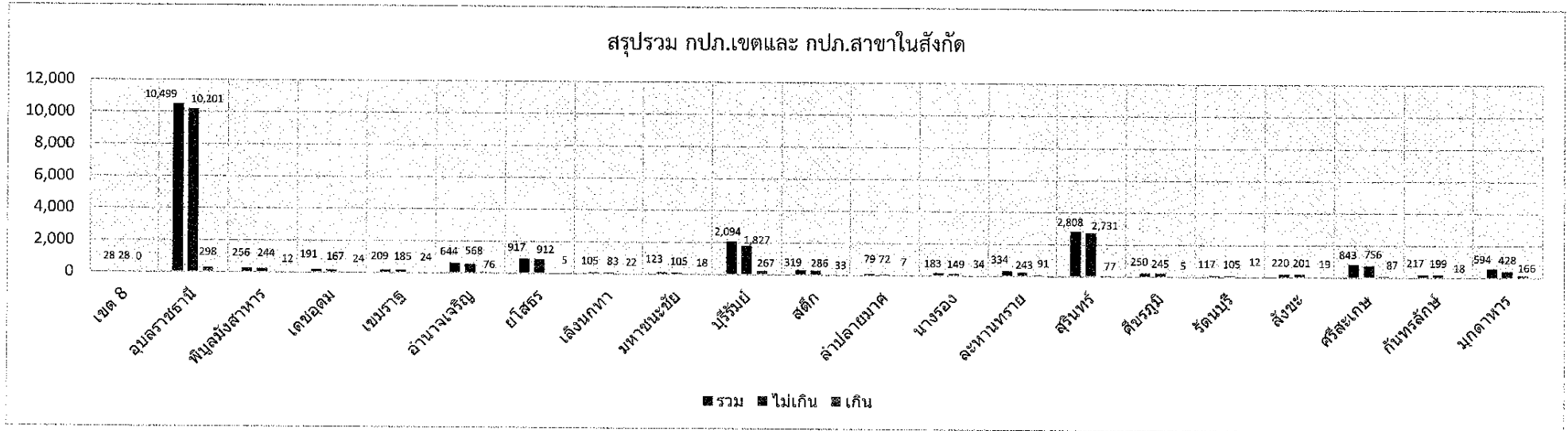
**การแก้ไขปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน
ประจำปีงบประมาณ 2562**

ด้านการร้องเรียน	ปัญหา / อุปสรรค	แนวทางแก้ไขที่จะดำเนินการในปีถัดไป
1. ด้านปริมาณน้ำ	1. สถานการณ์วิกฤติภัยแล้งเสี่ยงขาดแคลนน้ำประปาสำหรับใช้ในการอุปโภคและบริโภค	1. กปภ.เฝ้าระวังสถานการณ์น้ำและจัดหาแหล่งน้ำดิบสำรองเพิ่มเติม อีกทั้งมีการประชาสัมพันธ์ เรื่อง การใช้น้ำอย่างประหยัดและรู้คุณค่า เพื่อลดความเสี่ยงการขาดแคลนน้ำ ในสถานการณ์วิกฤติภัยแล้ง
2. ด้านท่อแตกรั่ว	2. ผู้ใช้น้ำไม่ทราบข่าวประชาสัมพันธ์ เรื่อง กรณีท่อแตกรั่วฉุกเฉิน และการหยุดจ่ายน้ำประปาเพื่อซ่อมท่อแตกรั่ว ฯลฯ	2. กปภ.สาขามีการประชาสัมพันธ์ในแฟนเพจ Facebook ของ กปภ.สาขา และช่องทางการสื่อสาร Line@ และจดหมาย เรื่อง การซ่อมท่อแตกรั่วฉุกเฉิน และมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารล่วงหน้า กรณีมีแผนการหยุดจ่ายน้ำล่วงหน้า เรื่องการซ่อมท่อแตกรั่ว, การล้างถังน้ำใส ณ สถานีผลิตน้ำ กปภ. ฯลฯ
3. ด้านการบริการ	3. พนักงานขาดการประสานงานที่ดีกับผู้ใช้น้ำ ทำให้ผู้ใช้น้ำไม่ได้รับการบริการที่ดี	3. เมื่อผู้ใช้น้ำมารับบริการ พนักงานประสานงานได้อย่างรวดเร็ว กระชับฉับไว และมีการสร้างความเข้าใจ โดยสามารถชี้แจงเรื่องร้องเรียนให้กับผู้ใช้น้ำได้เป็นอย่างดี
4. ด้านบุคลากร	4. พนักงานแสดงพฤติกรรมไม่สุภาพ ทำให้ผู้ใช้น้ำไม่เกิดความพึงพอใจในการรับบริการ	4. เมื่อผู้ใช้น้ำมารับบริการพนักงานมีการพูดคุย ทักทายด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม แจ่มใส มีการกล่าวสวัสดิ์พร้อมยกมือไหว้ และกล่าวขอบคุณแก่ผู้ใช้น้ำเพื่อสร้างความพึงพอใจหลังการรับบริการ กปภ.

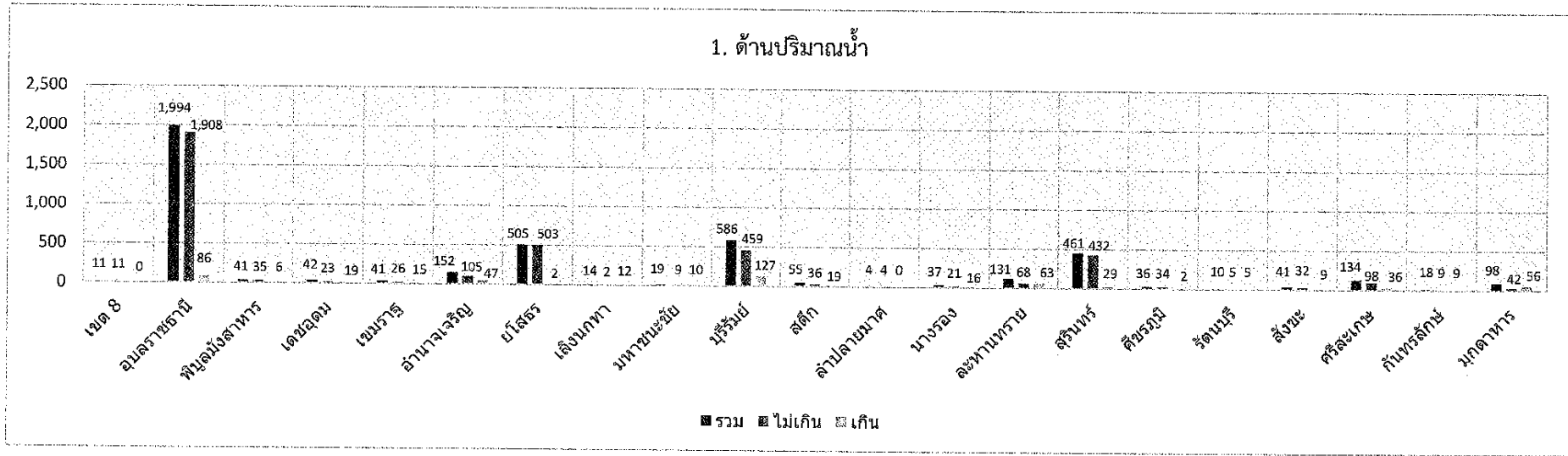
**การแก้ไขปัญหาอุปสรรคและแนวทางการบริหารเป้าหมายเรื่องร้องเรียน
ประจำปีงบประมาณ 2562**

ปัญหา / อุปสรรค	แนวทางแก้ไขที่จะดำเนินการในปีถัดไป	หมายเหตุ
1. จำนวนบุคลากร และการมอบหมายงาน	1. แต่งตั้งผู้รับผิดชอบมากกว่า 1 คน ในกรณีปฏิบัติงานแทนกัน 2. กปภ.สาขา มีการแบ่งหน้าที่ชัดเจน มีผู้ดูแลข้อร้องเรียนในแต่ละด้าน	-
2. ระบบเครือข่ายขัดข้อง	2. มีลำดับขั้นตอนแก้ไขงานชัดเจน และมีหมายเลขผู้ติดต่อผู้ดูแลระบบ	-
3. การบริการด้วยหัวใจ Service Mind	3. มีการสร้างความเข้าใจและซักซ้อมแนวทางปฏิบัติให้ไปทิศทางเดียวกัน ด้วย Service mind	-

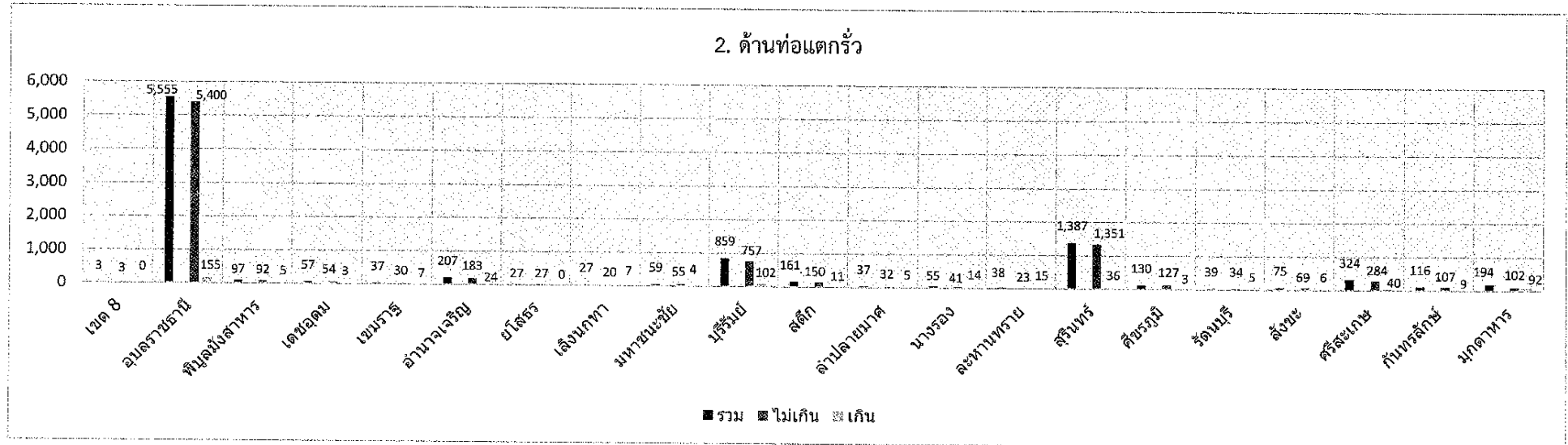
กราฟสรุปรายงานการร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามด้านการร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ 2562 ระหว่างเดือน ต.ค.61 - ก.ย.62



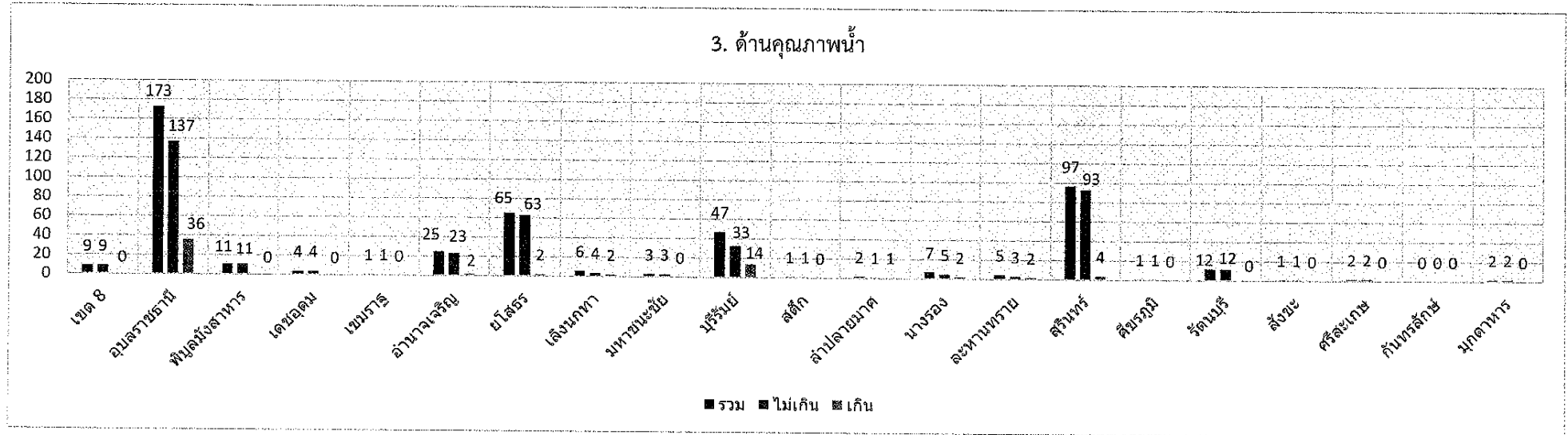
กราฟสรุปรายงานการร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามด้านการร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ 2562 ระหว่างเดือน ต.ค.61 - ก.ย.62



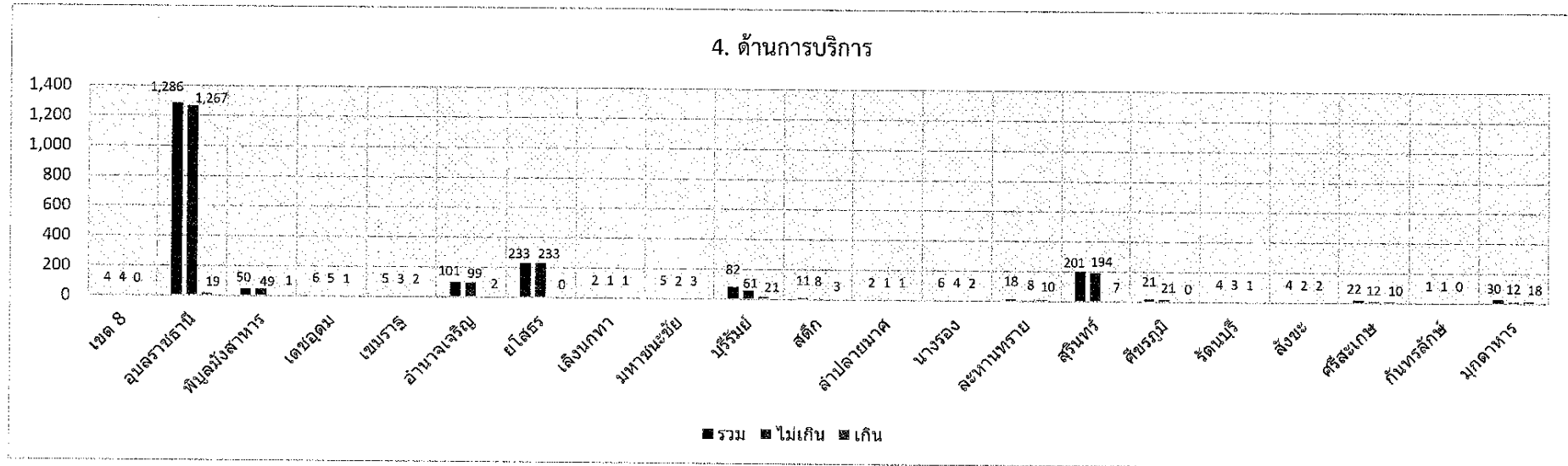
กราฟสรุปรายงานการร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามด้านการร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ 2562 ระหว่างเดือน ต.ค.61 - ก.ย.62



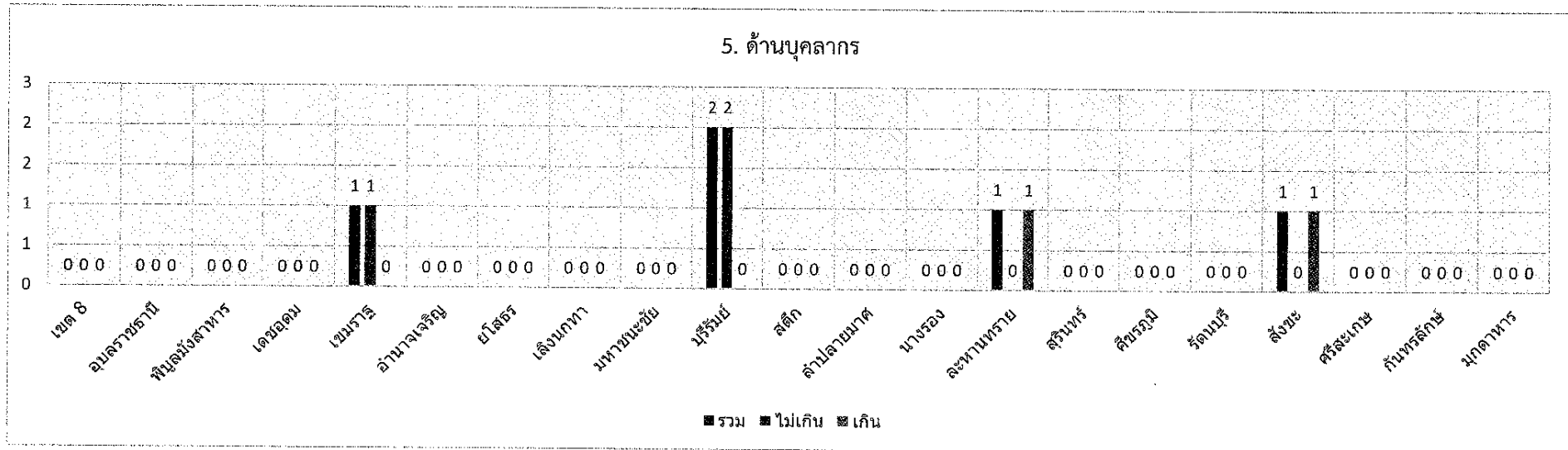
กราฟสรุปรายงานการร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามด้านการร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ 2562 ระหว่างเดือน ต.ค.61 - ก.ย.62



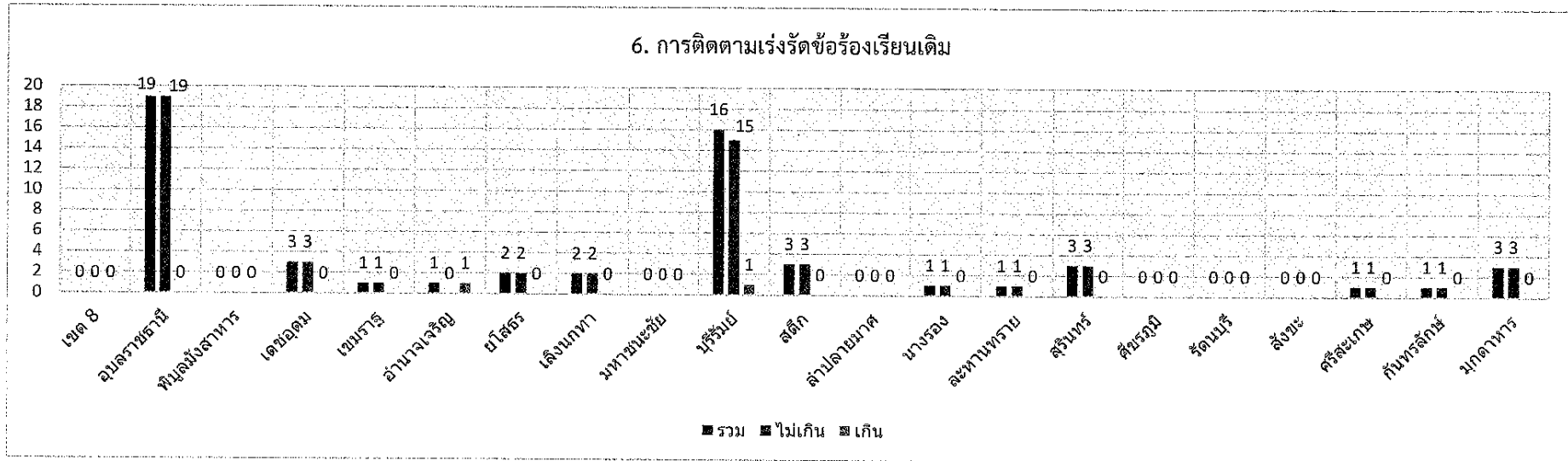
กราฟสรุปรายงานการร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามด้านการร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ 2562 ระหว่างเดือน ต.ค.61 - ก.ย.62



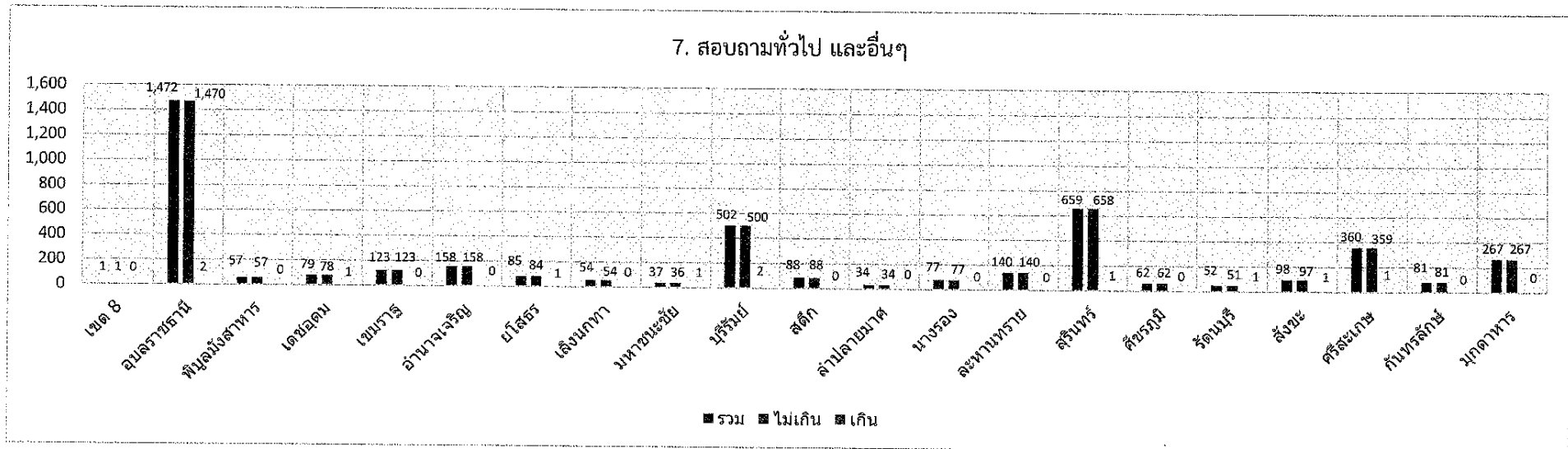
กราฟสรุปรายงานการร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามด้านการร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ 2562 ระหว่างเดือน ต.ค.61 - ก.ย.62



กราฟสรุปรายงานการร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามด้านการร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ 2562 ระหว่างเดือน ต.ค.61 - ก.ย.62



กราฟสรุปรายงานการร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามด้านการร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ 2562 ระหว่างเดือน ต.ค.61 - ก.ย.62





รายงานการร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามด้านการร้องเรียน

การประปาส่วนภูมิภาคเขต 8

ประจำเดือน ตุลาคม 2561 ถึง กันยายน 2562

กปก.	กปก.สาขา	จำนวนผู้ใช้ (ราย)	1 ด้านปริมาณน้ำ			2 ด้านท่อแตกรั่ว			3 ด้านคุณภาพน้ำ			4 ด้านการบริการ			5 ด้านบุคลากร			6 การติดตามแจ้งรื้อซ่อม เรียนเดิม			7 สอบถามทั่วไป และอื่นๆ			รวมสาขา				
			รวม	ไม่เกิน	เกิน	รวม	ไม่เกิน	เกิน	รวม	ไม่เกิน	เกิน	รวม	ไม่เกิน	เกิน	รวม	ไม่เกิน	เกิน	รวม	ไม่เกิน	เกิน	รวม	ไม่เกิน	เกิน					
8	เขต 8	0	11	11	0	3	3	0	9	9	0	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	28	28	0
	อุบลราชธานี	0	1,994	1,908	86	5,555	5,400	155	173	137	36	1,286	1,267	19	0	0	0	0	19	19	0	1,472	1,470	2	10,499	10,201	298	
	พิจิตร	0	41	35	6	97	92	5	11	11	0	50	49	1	0	0	0	0	0	0	0	57	57	0	256	244	12	
	เดชอุดม	0	42	23	19	57	54	3	4	4	0	6	5	1	0	0	0	0	3	3	0	79	78	1	191	167	24	
	เขมราฐ	0	41	26	15	37	30	7	1	1	0	5	3	2	1	1	0	1	1	0	123	123	0	209	185	24		
	อำนาจเจริญ	0	152	105	47	207	183	24	25	23	2	101	99	2	0	0	0	1	0	1	158	158	0	644	568	76		
	ยโสธร	0	505	503	2	27	27	0	65	63	2	233	233	0	0	0	0	2	2	0	85	84	1	917	912	5		
	เลิงนกทา	0	14	2	12	27	20	7	6	4	2	2	1	1	0	0	0	2	2	0	54	54	0	105	83	22		
	มหาชนะชัย	0	19	9	10	59	55	4	3	3	0	5	2	3	0	0	0	0	0	0	37	36	1	123	105	18		
	บุรีรัมย์	0	586	459	127	859	757	102	47	33	14	82	61	21	2	2	0	16	15	1	502	500	2	2,094	1,827	267		
	สตึก	0	55	36	19	161	150	11	1	1	0	11	8	3	0	0	0	3	3	0	88	88	0	319	286	33		
	ลำ ปลายมาศ	0	4	4	0	37	32	5	2	1	1	2	1	1	0	0	0	0	0	0	34	34	0	79	72	7		
	นางรอง	0	37	21	16	55	41	14	7	5	2	6	4	2	0	0	0	1	1	0	77	77	0	183	149	34		
	ละหานทราย	0	131	68	63	38	23	15	5	3	2	18	8	10	1	0	1	1	1	0	140	140	0	334	243	91		
	สุรินทร์	0	461	432	29	1,387	1,351	36	97	93	4	201	194	7	0	0	0	3	3	0	659	658	1	2,808	2,731	77		
	ศีขรภูมิ	0	36	34	2	130	127	3	1	1	0	21	21	0	0	0	0	0	0	0	62	62	0	250	245	5		
	รัตนบุรี	0	10	5	5	39	34	5	12	12	0	4	3	1	0	0	0	0	0	0	52	51	1	117	105	12		
	สังขะ	0	41	32	9	75	69	6	1	1	0	4	2	2	1	0	1	0	0	0	98	97	1	220	201	19		
	ศรีสะเกษ	0	134	98	36	324	284	40	2	2	0	22	12	10	0	0	0	1	1	0	360	359	1	843	756	87		

ผู้จัดทำรายงาน

ลงชื่อ

()

ผู้ตรวจสอบ

ลงชื่อ

()



รายงานการร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามด้านการร้องเรียน
การประปาส่วนภูมิภาคเขต 8
ประจำเดือน ตุลาคม 2561 ถึง กันยายน 2562

กปภ.	กปภ.สาขา	จำนวนผู้ใช้ น้ำ (ราย)	1 ด้านปริมาณน้ำ			2 ด้านท่อแตกรั่ว			3 ด้านคุณภาพน้ำ			4 ด้านการบริการ			5 ด้านบุคลากร			6 การติดตามเร่งรัดข้อร้อง เรียนเดิม			7 สอบถามทั่วไป และอื่นๆ			รวมสาขา		
			รวม	ไม่เกิน	เกิน	รวม	ไม่เกิน	เกิน	รวม	ไม่เกิน	เกิน	รวม	ไม่เกิน	เกิน	รวม	ไม่เกิน	เกิน	รวม	ไม่เกิน	เกิน	รวม	ไม่เกิน	เกิน			
	กันทรลักษ์	0	18	9	9	116	107	9	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	81	81	0	217	199	18
	มุกดาหาร	0	98	42	56	194	102	92	2	2	0	30	12	18	0	0	0	3	3	0	267	267	0	594	428	166
	รวมกปภ.เขต 8	8	4,430	3,862	568	9,484	8,941	543	474	409	65	2,094	1,990	104	5	3	2	57	55	2	4,486	4,475	11	21,030	19,735	1,295
	รวมทั้งหมด		4,430	3,862	568	9,484	8,941	543	474	409	65	2,094	1,990	104	5	3	2	57	55	2	4,486	4,475	11	21,030	19,735	1,295

หมายเหตุ

ช่องทาง คือ 01 PWA Call Center 1662

02 Website กปภ.

03 E-mail (pr@pwa.co.th)

04 Facebook

05 GCC1111

06 จดหมาย / หนังสือ

07 สื่อมวลชน

08 โทรศัพท์ไปที่ กปภ.สาขา/กปภ.เขต

09 LINE

10 ลูกค้าเดินทางไปพบเจ้าหน้าที่

11 ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย

* **ไม่เกิน** คือ จำนวนข้อร้องเรียนที่ปิดได้ตามกำหนด SLA

* **เกิน** คือ จำนวนข้อร้องเรียนที่ปิดเกินกำหนด SLA

(อ้างอิงตามคู่มือมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน เดือน สิงหาคม 2560)

ผู้จัดทำรายงาน

ลงชื่อ

()

ผู้ตรวจสอบ

ลงชื่อ

()

พิมพ์รายงานวันที่ 25/6/2563

หน้าที่

2 / 2