



บันทึกข้อความ

หน่วยงาน การประปาส่วนภูมิภาคเขต ๘ กองระบบจำหน่าย งานลูกค้าสัมพันธ์ โทร.๐๔๕-๓๑๑๔๓๒ ต่อ ๑๓๒

ที่ มท ๕๕๓๒๐-๓/๕

วันที่ ๑๗ มกราคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ไตรมาสที่ ๑ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เรียน ผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต ๘

ตามที่งานลูกค้าสัมพันธ์ กองระบบจำหน่าย การประปาส่วนภูมิภาคเขต ๘ ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลและรวบรวมข้อมูล OIS ด้านข้อร้องเรียน ไตรมาสที่ ๑ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ระหว่างเดือน ต.ค.-ธ.ค. ๖๒ จากการร้องเรียนของลูกค้าที่มีต่อ กปภ.สาขาในสังกัด รายละเอียดแจ้งแล้วนั้น

บัดนี้ งานลูกค้าสัมพันธ์ ได้ดำเนินการรวบรวมและสรุปผลการติดตามข้อมูลครบถ้วนเรียบร้อยแล้ว จึงขอส่งรายงานผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ไตรมาสที่ ๑ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ระหว่างเดือน ต.ค.-ธ.ค. ๒๕๖๒ โดยแยกประเภทการร้องเรียน ซึ่งมีจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด ๕,๘๕๐ เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ ๕,๗๑๐ เรื่อง และดำเนินการเกินกำหนด ๑๔๐ เรื่อง ซึ่ง กปภ.เขตได้ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลจาก กปภ.สาขาในสังกัด ถึงข้อร้องเรียนที่ดำเนินการเกินกำหนดแล้ว โดยงานลูกค้าฯ ได้รวบรวมสรุปประเด็นปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ปัญหา เพื่อลดจำนวนข้อร้องเรียนที่เกินกำหนด และให้ผลดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายต่อไป (ตามรายละเอียดเอกสารแนบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายรทงษ์ เอ็งเส็ง)

ผู้อำนวยการกองระบบจำหน่าย

ทรง / มร.อภิสิทธิ์พรหมสาร website ๖๖

(นายจิระศักดิ์ เงยวิจิตร)

ผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต ๘

สรุปข้อร้องเรียนจากระบบการจัดการข้อร้องเรียน ois ปี 2563
(เดือนตุลาคม 2562 – ธันวาคม 2562)

ลำดับ	ด้านการร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (ครั้ง)				จำนวนข้อร้องเรียนที่เกิน (คิดเป็นเปอร์เซ็นต์)	หมายเหตุ
		ทั้งหมด	ไม่เกิน	เกิน	ไม่แล้วเสร็จ		
1	ด้านปริมาณน้ำ	1022	955	67	0	6.56%	
2	ด้านท่อแตกรั่ว	3098	3043	55	0	1.78%	
3	ด้านคุณภาพน้ำ	94	88	6	0	6.38%	
4	ด้านการบริการ	501	492	9	0	1.80%	
5	ด้านบุคลากร	2	2	0	0	0.00%	
6	การติดตามเร่งรัดข้อร้องเรียนเดิม	8	8	0	0	0.00%	
7	สอบถามทั่วไป และอื่นๆ	1125	1122	3	0	0.27%	
รวมเรื่องร้องเรียนทั้งหมด		5850	5710	140	0	2.39%	
คิดเป็นเปอร์เซ็นต์			97.61	2.39			

หมายเหตุ : ไม่เกิน คือ จำนวนข้อร้องเรียนแล้วเสร็จที่ไม่เกินกำหนด SLA

เกิน คือ จำนวนข้อร้องเรียนแล้วเสร็จที่เกินกำหนด SLA

ไม่แล้วเสร็จ คือ จำนวนข้อร้องเรียนที่ไม่แล้วเสร็จตามกำหนด SLA

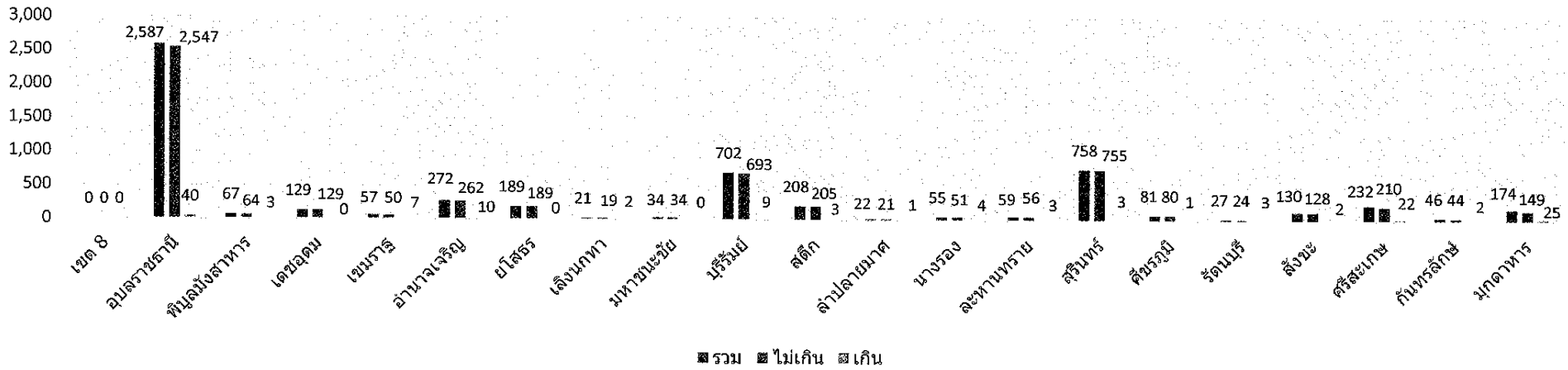
สรุปข้อร้องเรียนจากระบบการจัดการข้อร้องเรียน ois ปี 2563
(เดือนตุลาคม 2562 - ธันวาคม 2562)

ลำดับ	กภ.สาขา	จำนวนเรื่องร้องเรียน (ครั้ง)			จำนวนข้อร้องเรียนที่เกิน (คิดเป็นเปอร์เซ็นต์)	หมายเหตุ
		ทั้งหมด	ไม่เกิน	เกิน		
1	เขต 8	0	0	0	0.00%	
2	อุบลราชธานี	2587	2547	40	1.55%	
3	พิบูลมังสาหาร	67	64	3	4.48%	
4	เดชอุดม	129	129	0	0.00%	
5	เขมราฐ	57	50	7	12.28%	
6	อำนาจเจริญ	272	262	10	3.68%	
7	ยโสธร	189	189	0	0.00%	
8	เลิงนกทา	21	19	2	9.52%	
9	มหาชนะชัย	34	34	0	0.00%	
10	บุรีรัมย์	702	693	9	1.28%	
11	สตึก	208	205	3	1.44%	
12	ลำปลายมาศ	22	21	1	4.55%	
13	นางรอง	55	51	4	7.27%	
14	ละหานทราย	59	56	3	5.08%	
15	สุรินทร์	758	755	3	0.40%	
16	ศีขรภูมิ	81	80	1	1.23%	
17	รัตนบุรี	27	24	3	11.11%	
18	สังขะ	130	128	2	1.54%	
19	ศรีสะเกษ	232	210	22	9.48%	
20	กันทรลักษ์	46	44	2	4.35%	
21	มุกดาหาร	174	149	25	14.37%	
รวมเรื่องร้องเรียนทั้งหมด		5850	5710	140	2.39%	
คิดเป็นเปอร์เซ็นต์			97.61	2.39		

หมายเหตุ : ไม่เกิน คือ จำนวนข้อร้องเรียนที่ไม่เกินกำหนด SLA
เกิน คือ จำนวนข้อร้องเรียนที่เกินกำหนด SLA

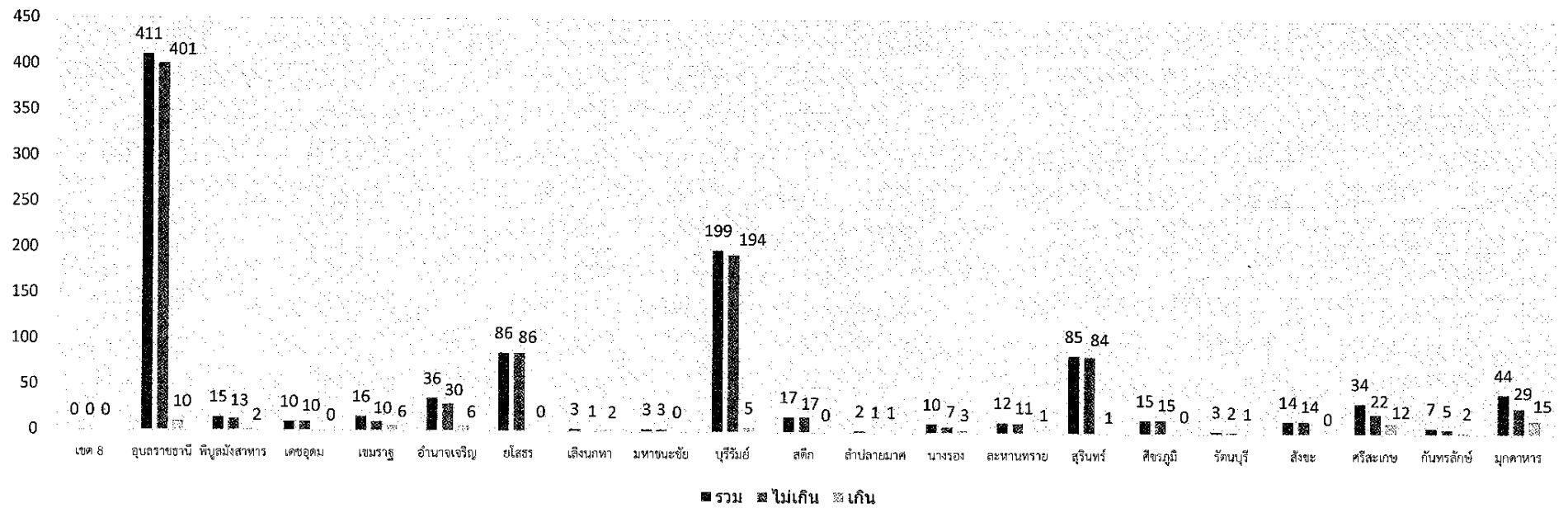
กราฟสรุปรายงานการร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามด้านการร้องเรียน ไตรมาสที่ 1 ประจำปีงบประมาณ 2563 ระหว่างเดือน ต.ค.-ธ.ค.62

สรุปรวม กปภ.เขตและ กปภ.สาขาในสังกัด



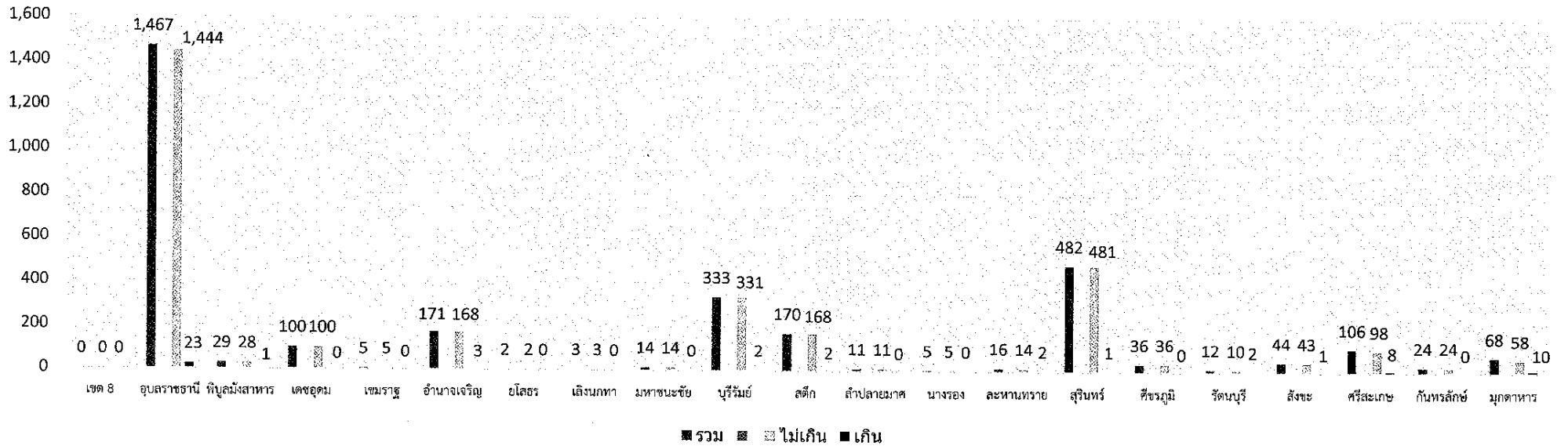
กราฟสรุปรายงานการร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามด้านการร้องเรียน ไตรมาสที่ 1 ประจำปีงบประมาณ 2563 ระหว่างเดือน ต.ค.-ธ.ค.62

1. ด้านปริมาณน้ำ



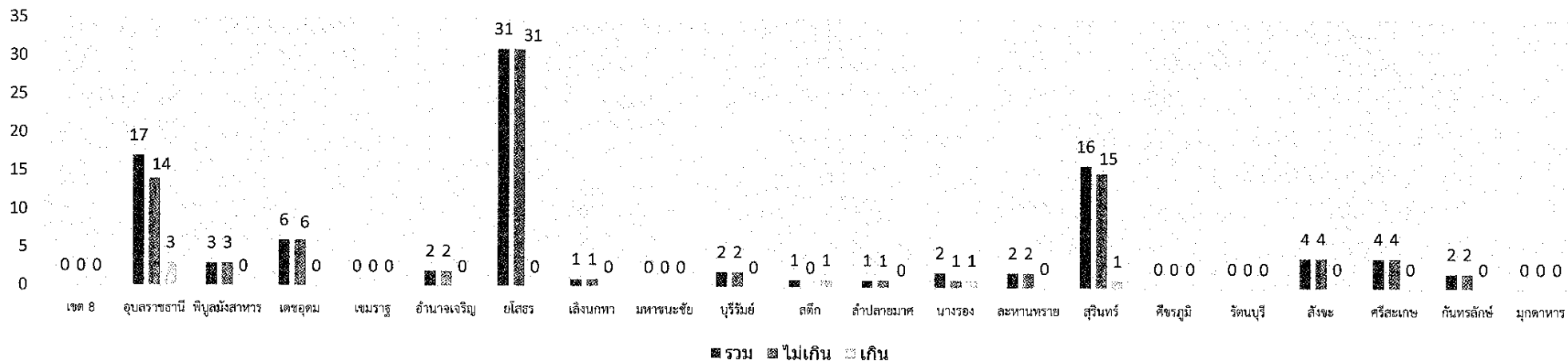
กราฟสรุปรายงานการร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามด้านการร้องเรียน ไตรมาสที่ 1 ประจำปีงบประมาณ 2563 ระหว่างเดือน ต.ค.-ธ.ค.62

2. ด้านท่อแตกรั่ว



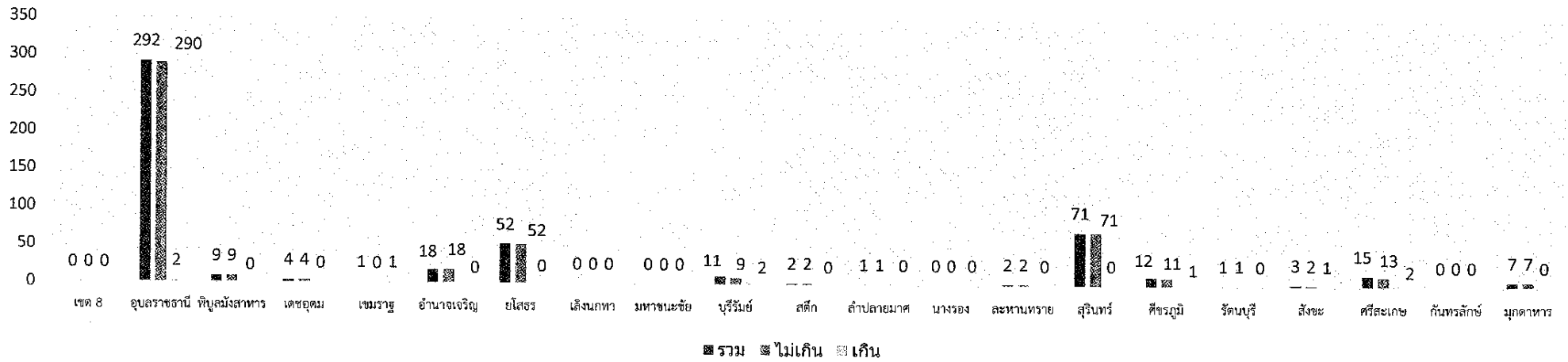
กราฟสรุปรายงานการร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามด้านการร้องเรียน ไตรมาสที่ 1 ประจำปีงบประมาณ 2563 ระหว่างเดือน ต.ค.-ธ.ค.62

3. ด้านคุณภาพน้ำ



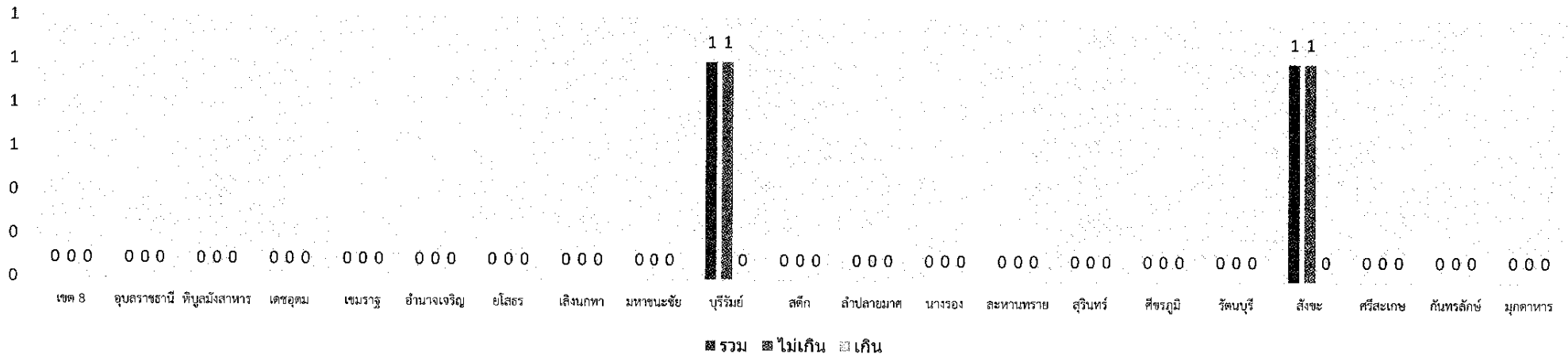
กราฟสรุปรายงานการร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามด้านการร้องเรียน ไตรมาสที่ 1 ประจำปีงบประมาณ 2563 ระหว่างเดือน ต.ค.-ธ.ค.62

4. ด้านการบริการ



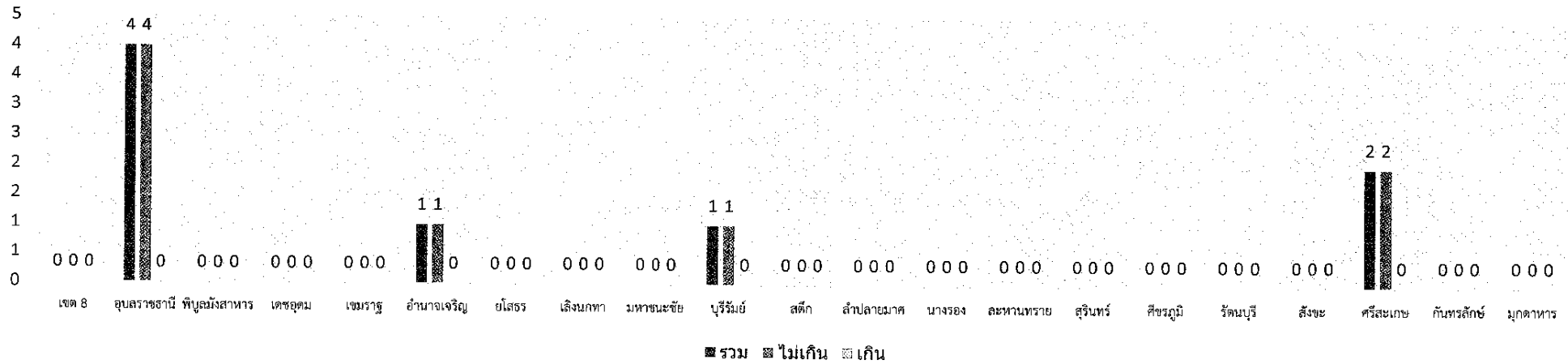
กราฟสรุปรายงานการร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามด้านการร้องเรียน ไตรมาสที่ 1 ประจำปีงบประมาณ 2563 ระหว่างเดือน ต.ค.-ธ.ค.62

5. ด้านบุคลากร



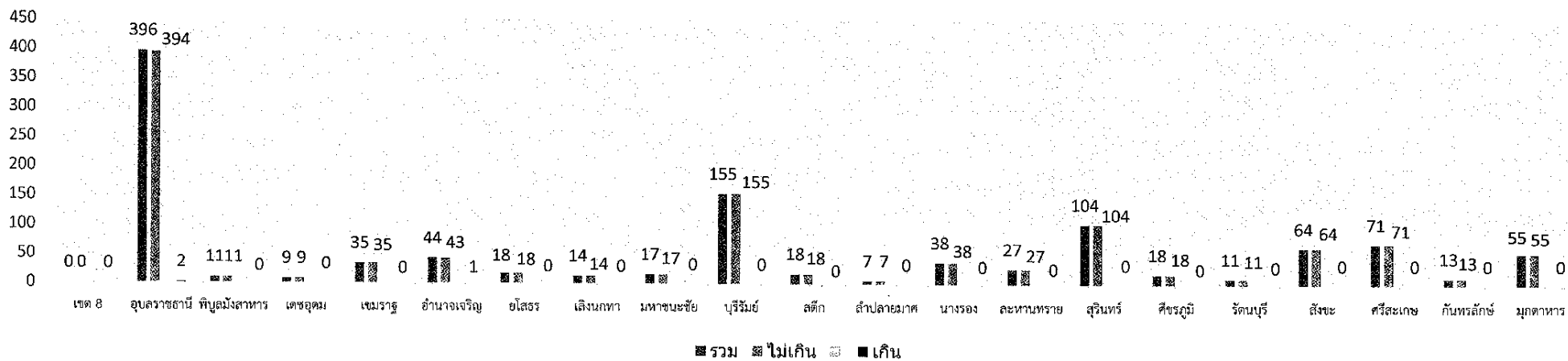
กราฟสรุปรายงานการร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามด้านการร้องเรียน ไตรมาสที่ 1 ประจำปีงบประมาณ 2563 ระหว่างเดือน ต.ค.-ธ.ค.62

6. การติดตามเร่งรัดข้อร้องเรียนเดิม



กราฟสรุปรายงานการร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามด้านการร้องเรียน ไตรมาสที่ 1 ประจำปีงบประมาณ 2563 ระหว่างเดือน ต.ค.-ธ.ค.62

7. สอบถามทั่วไป และอื่นๆ





รายงานการร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามด้านการร้องเรียน
การประปาส่วนภูมิภาคเขต 8
ประจำเดือน ตุลาคม 2562 ถึง ธันวาคม 2562

กปท.1	กปท.สาขา	จำนวนผู้ใช้ (ราย)	1 ด้านปริมาณน้ำ			2 ด้านท่อแตกรั่ว			3 ด้านคุณภาพน้ำ			4 ด้านการบริการ			5 ด้านบุคลากร			6 การติดตามเร่งรัดข้อร้องเรียนเดิม			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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	อุบลราชธานี	0	411	401	10	1,467	1,444	23	17	14	3	292	290	2	0	0	0	4	4	0	396	394	2	2,587	2,547	40
	พิจิตร	0	15	13	2	29	28	1	3	3	0	9	9	0	0	0	0	0	0	0	11	11	0	67	64	3
	เดชอุดม	0	10	10	0	100	100	0	6	6	0	4	4	0	0	0	0	0	0	0	9	9	0	129	129	0
	เขมรราช	0	16	10	6	5	5	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	35	35	0	57	50	7
	อำนาจเจริญ	0	36	30	6	171	168	3	2	2	0	18	18	0	0	0	0	1	1	0	44	43	1	272	262	10
	ยโสธร	0	86	86	0	2	2	0	31	31	0	52	52	0	0	0	0	0	0	0	18	18	0	189	189	0
	เลิงนกทา	0	3	1	2	3	3	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	14	0	21	19	2
	มหาชนะชัย	0	3	3	0	14	14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17	17	0	34	34	0
	บุรีรัมย์	0	199	194	5	333	331	2	2	2	0	11	9	2	1	1	0	1	1	0	155	155	0	702	693	9
	สตึก	0	17	17	0	170	168	2	1	0	1	2	2	0	0	0	0	0	0	0	18	18	0	208	205	3
	ลำปลายมาศ	0	2	1	1	11	11	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	7	7	0	22	21	1
	นางรอง	0	10	7	3	5	5	0	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	38	38	0	55	51	4
	ละหานทราย	0	12	11	1	16	14	2	2	2	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	27	27	0	59	56	3
	สุรินทร์	0	85	84	1	482	481	1	16	15	1	71	71	0	0	0	0	0	0	0	104	104	0	758	755	3
	ศีขรภูมิ	0	15	15	0	36	36	0	0	0	0	12	11	1	0	0	0	0	0	0	18	18	0	81	80	1
	รัตนบุรี	0	3	2	1	12	10	2	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	11	11	0	27	24	3
	สังขะ	0	14	14	0	44	43	1	4	4	0	3	2	1	1	1	0	0	0	0	64	64	0	130	128	2
	ศรีสะเกษ	0	34	22	12	106	98	8	4	4	0	15	13	2	0	0	0	2	2	0	71	71	0	232	210	22

ผู้จัดทำรายงาน

ลงชื่อ

()

ผู้ตรวจสอบ

ลงชื่อ

()



รายงานการร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามด้านการร้องเรียน
การประปาส่วนภูมิภาคเขต 8
ประจำเดือน ตุลาคม 2562 ถึง ธันวาคม 2562

กบป.๑	กบป.สาขา	จำนวนผู้ใช้น้ำ (ราย)	1 ด้านปริมาณน้ำ			2 ด้านท่อแตกรั่ว			3 ด้านคุณภาพน้ำ			4 ด้านการบริการ			5 ด้านบุคลากร			6 การติดตามแจ้งรัดข้อร้องเรียนเดิม			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	รวม	ไม่เกิน	เกิน
	กัทธสิทธิ์	0	7	5	2	24	24	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13	13	0	46	44	2
	มุกดาหาร	0	44	29	15	68	58	10	0	0	0	7	7	0	0	0	0	0	0	0	55	55	0	174	149	25
	รวมกบป.เขต 8		1,022	955	67	3,098	3,043	55	94	88	6	501	492	9	2	2	0	8	8	0	1,125	1,122	3	5,850	5,710	140
	รวมทั้งหมด		1,022	955	67	3,098	3,043	55	94	88	6	501	492	9	2	2	0	8	8	0	1,125	1,122	3	5,850	5,710	140

หมายเหตุ

ช่องทาง คือ 01 PWA Call Center 1662

02 Website กบป.

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

04 Facebook

05 GCC1111

06 จดหมาย / หนังสือ

07 สื่อมวลชน

08 โทรศัพท์ไปที่ กบป.สาขา/กบป.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

ปัญหาและอุปสรรคการดำเนินการติดตามข้อมูล OIS ด้านข้อร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

๑. กปภ.สาขาในสังกัดไม่สามารถดำเนินการได้ตามแผนที่กำหนดไว้
๒. กปภ.สาขาในสังกัดขาดการประสานงานที่ดีกับนักประชาสัมพันธ์ที่ทำหน้าที่ปิดเรื่องข้อร้องเรียนผ่านระบบ OIS ทำให้ไม่สามารถปิดข้อร้องเรียนได้ตามมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน SLA
๓. ระบบเครือข่ายขัดข้อง ทำให้ กปภ.สาขาในสังกัด ปิดข้อร้องเรียนได้ช้าเกินกำหนดมาตรฐาน SLA

วิธีการปรับปรุงแก้ไขเพื่อลดจำนวนข้อร้องเรียน

๑. ต้องมีการสร้างความเข้าใจในการทำงานให้มากที่สุด รวมถึงต้องกำชับการดำเนินงาน และมีการติดตามผลการจัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง
๒. กปภ.สาขาในสังกัดจัดให้มีการประชุมและซักซ้อมการดำเนินการการทำงานของพนักงานในสังกัด พร้อมทำบันทึกข้อความนำเสนอผู้จัดการ กปภ.สาขา เพื่อให้พนักงาน กปภ.สาขาในสังกัดปฏิบัติตามเกณฑ์กำหนดมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน
๓. เมื่อระบบเครือข่ายขัดข้อง กปภ.สาขาในสังกัดสามารถโทรศัพท์แจ้งกองเทคโนโลยีสารสนเทศ กปภ.เขต เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขระบบต่อไป