



บันทึกข้อความ

หน่วยงาน การประปาส่วนภูมิภาคเขต ๘ กองระบบจำหน่าย งานลูกค้าสัมพันธ์ โทร.๐๔๕-๓๑๑๔๓๒ ต่อ ๑๓๒
ที่ มท ๕๕๓๒๐-๓/๖ วันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ไตรมาสที่ ๓ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

เรียน ผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต ๘

ตามที่งานลูกค้าสัมพันธ์ กองระบบจำหน่าย การประปาส่วนภูมิภาคเขต ๘ ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลและรวบรวมข้อมูล OIS ด้านข้อร้องเรียน ไตรมาสที่ ๓ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ระหว่างเดือน เม.ย.-มิ.ย. ๖๓ จากการร้องเรียนของลูกค้าที่มีต่อ กปภ.สาขาในสังกัด รายละเอียดแจ้งแล้วนั้น

บัดนี้ งานลูกค้าสัมพันธ์ ได้ดำเนินการรวบรวมและสรุปผลการติดตามข้อมูลครบถ้วนเรียบร้อยแล้ว จึงขอส่งรายงานผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ไตรมาสที่ ๓ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ระหว่างเดือน เม.ย.-มิ.ย. ๒๕๖๓ โดยแยกประเภทการร้องเรียน ซึ่งมีจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด ๖,๔๓๔ เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จ ๖,๒๗๖ เรื่อง และดำเนินการเกินกำหนด ๑๕๘ เรื่อง ซึ่ง กปภ.เขตได้ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลจาก กปภ.สาขาในสังกัด ถึงข้อร้องเรียนที่ดำเนินการเกินกำหนดแล้ว โดยงานลูกค้าฯ ได้รวบรวมสรุปประเด็นปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ปัญหา เพื่อลดจำนวนข้อร้องเรียนที่เกินกำหนด และให้ผลดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายต่อไป (ตามรายละเอียดเอกสารแนบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายบรรจง เขียงไธสง)

ผู้อำนวยการกองระบบจำหน่าย

(นายจิระศักดิ์ เสงวีจิตร)

ผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต ๘

สรุปข้อร้องเรียนจากระบบการจัดการข้อร้องเรียน ois ปี 2563
(เดือนเมษายน 2563 - มิถุนายน 2563)

ลำดับ	ด้านการร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (ครั้ง)				จำนวนข้อร้องเรียนที่เกิน (คิดเป็นเปอร์เซ็นต์)	หมายเหตุ
		ทั้งหมด	ไม่เกิน	เกิน	ไม่แล้วเสร็จ		
1	ด้านปริมาณน้ำ	1214	1134	80	0	6.59%	
2	ด้านท่อแตกรั่ว	2973	2929	44	0	1.48%	
3	ด้านคุณภาพน้ำ	204	198	6	0	2.94%	
4	ด้านการบริการ	456	440	16	0	3.51%	
5	ด้านบุคลากร	5	5	0	0	0.00%	
6	การติดตามเร่งรัดข้อร้องเรียนเดิม	8	8	0	0	0.00%	
7	สอบถามทั่วไป และอื่นๆ	1574	1562	12	0	0.76%	
รวมเรื่องร้องเรียนทั้งหมด		6434	6276	158	0	2.46%	
คิดเป็นเปอร์เซ็นต์			97.54	2.46			

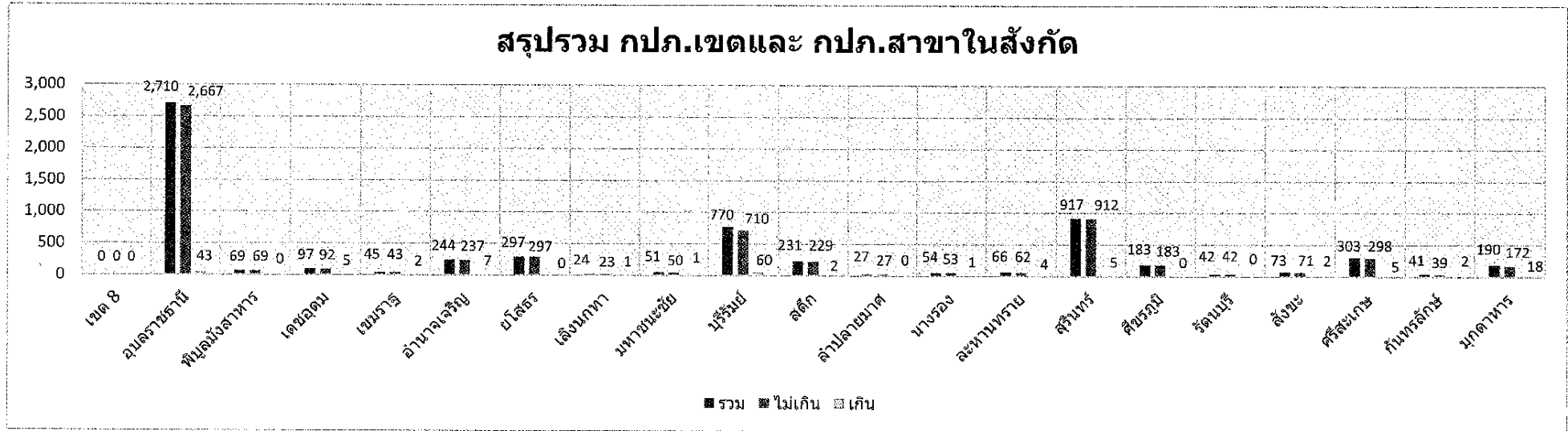
หมายเหตุ : ไม่เกิน คือ จำนวนข้อร้องเรียนแล้วเสร็จที่ไม่เกินกำหนด SLA
เกิน คือ จำนวนข้อร้องเรียนแล้วเสร็จที่เกินกำหนด SLA
ไม่แล้วเสร็จ คือ จำนวนข้อร้องเรียนที่ไม่แล้วเสร็จตามกำหนด SLA

สรุปข้อร้องเรียนจากระบบการจัดการข้อร้องเรียน ois ปี 2563
(เดือนเมษายน 2563 - มิถุนายน 2563)

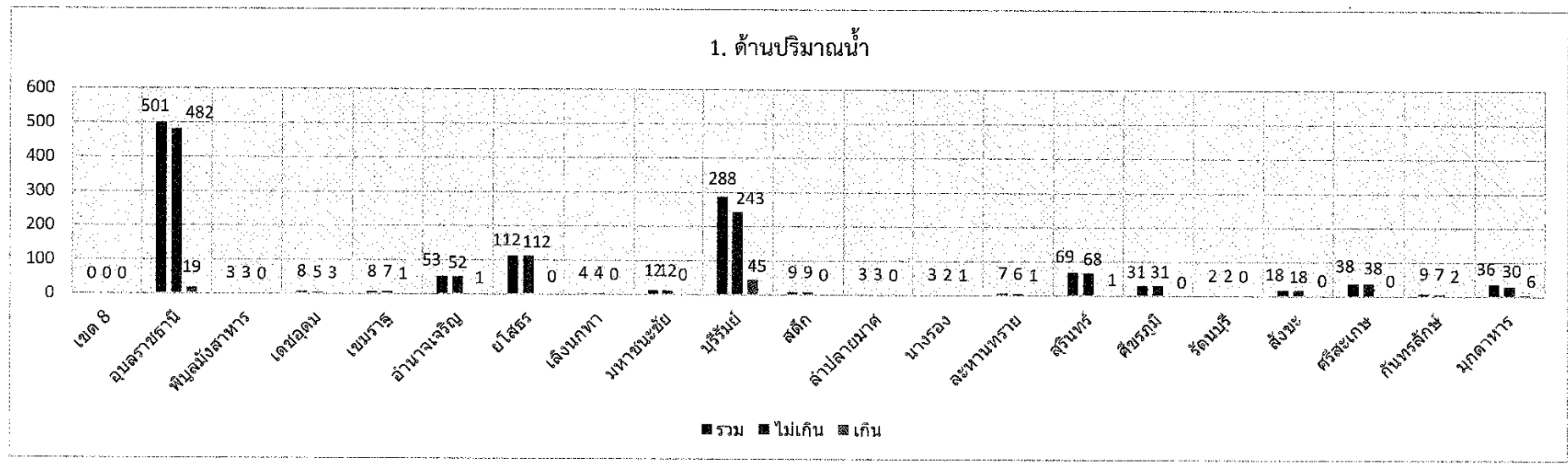
ลำดับ	กปก.สาขา	จำนวนเรื่องร้องเรียน (ครั้ง)			จำนวนข้อร้องเรียนที่เกิน (คิดเป็นเปอร์เซ็นต์)	หมายเหตุ
		ทั้งหมด	ไม่เกิน	เกิน		
1	เขต 8	0	0	0	0.00%	
2	อุบลราชธานี	2710	2667	43	1.59%	
3	พิบูลมังสาหาร	69	69	0	0.00%	
4	เดชอุดม	97	92	5	5.15%	
5	เขมราฐ	45	43	2	4.44%	
6	อำนาจเจริญ	244	237	7	2.87%	
7	ยโสธร	297	297	0	0.00%	
8	เลิงนกทา	24	23	1	4.17%	
9	มหาชนะชัย	51	50	1	1.96%	
10	บุรีรัมย์	770	710	60	7.79%	
11	สตึก	231	229	2	0.87%	
12	ลำปลายมาศ	27	27	0	0.00%	
13	นางรอง	54	53	1	1.85%	
14	ละหานทราย	66	62	4	6.06%	
15	สุรินทร์	917	912	5	0.55%	
16	ศีขรภูมิ	183	183	0	0.00%	
17	รัตนบุรี	42	42	0	0.00%	
18	สังขะ	73	71	2	2.74%	
19	ศรีสะเกษ	303	298	5	1.65%	
20	กันทรลักษ์	41	39	2	4.88%	
21	มุกดาหาร	190	172	18	9.47%	
รวมเรื่องร้องเรียนทั้งหมด		6434	6276	158	2.46%	
คิดเป็นเปอร์เซ็นต์			97.54	2.46		

หมายเหตุ : ไม่เกิน คือ จำนวนข้อร้องเรียนที่ไม่เกินกำหนด SLA
เกิน คือ จำนวนข้อร้องเรียนที่เกินกำหนด SLA

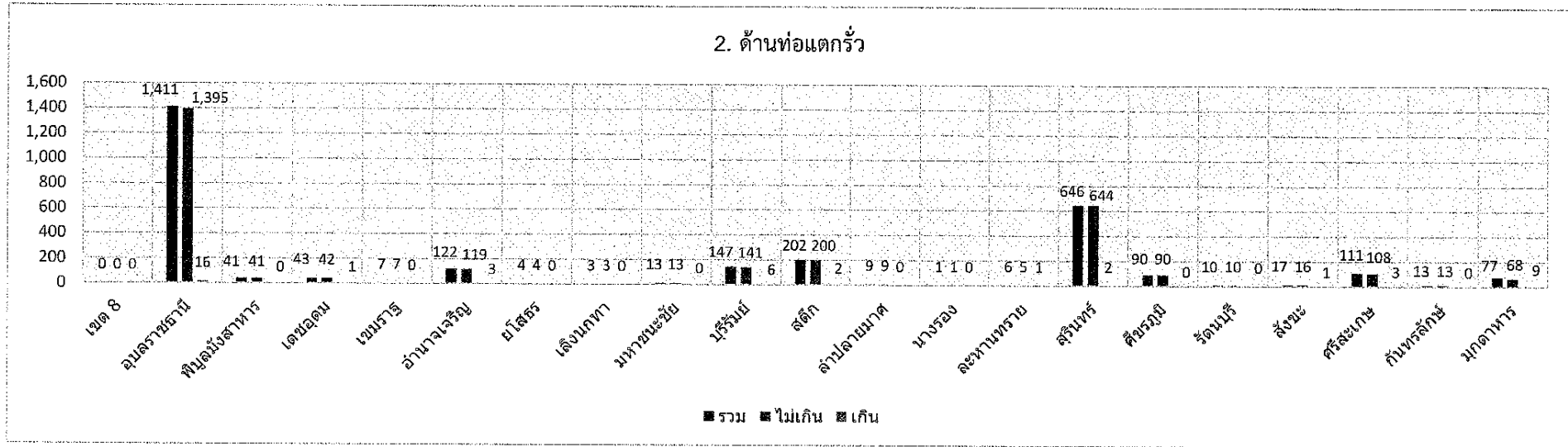
กราฟสรุปรายงานการร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามด้านการร้องเรียน ไตรมาสที่ 3 ประจำปีงบประมาณ 2563 ระหว่างเดือน เม.ย.-มิ.ย.63



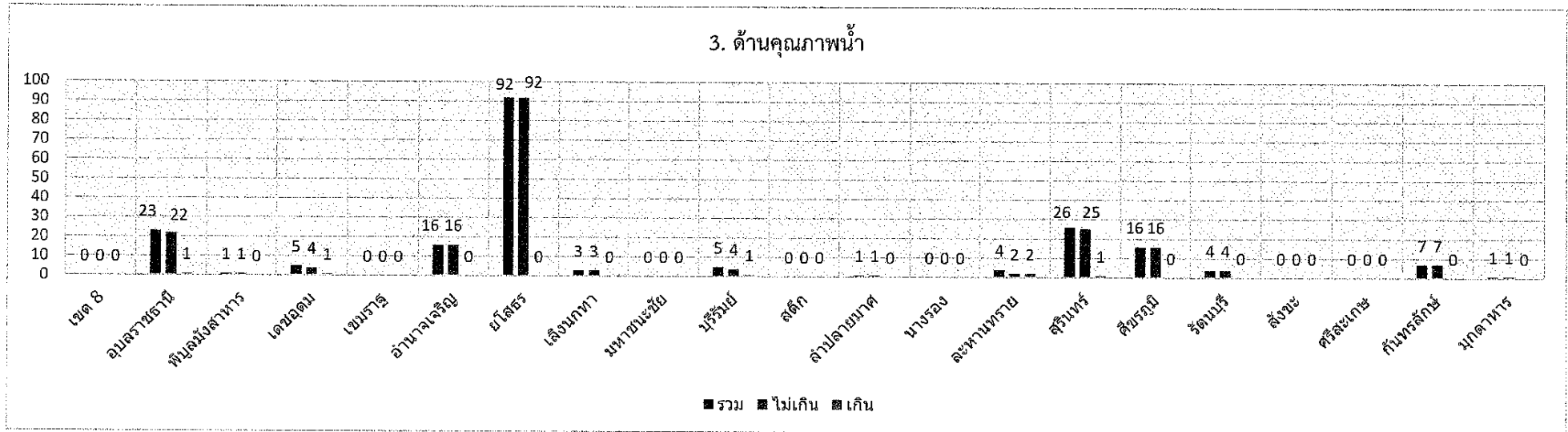
กราฟสรุปรายงานการร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามด้านการร้องเรียน ไตรมาสที่ 3 ประจำปีงบประมาณ 2563 ระหว่างเดือน เม.ย.-มิ.ย.63



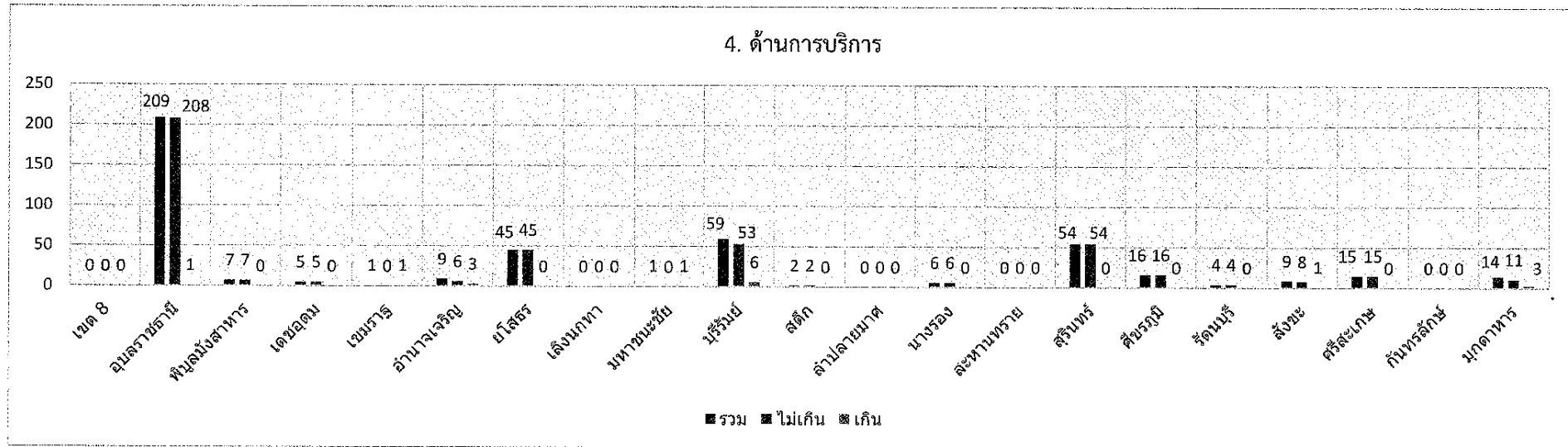
กราฟสรุปรายงานการร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามด้านการร้องเรียน ไตรมาสที่ 3 ประจำปีงบประมาณ 2563 ระหว่างเดือน เม.ย.-มิ.ย.63



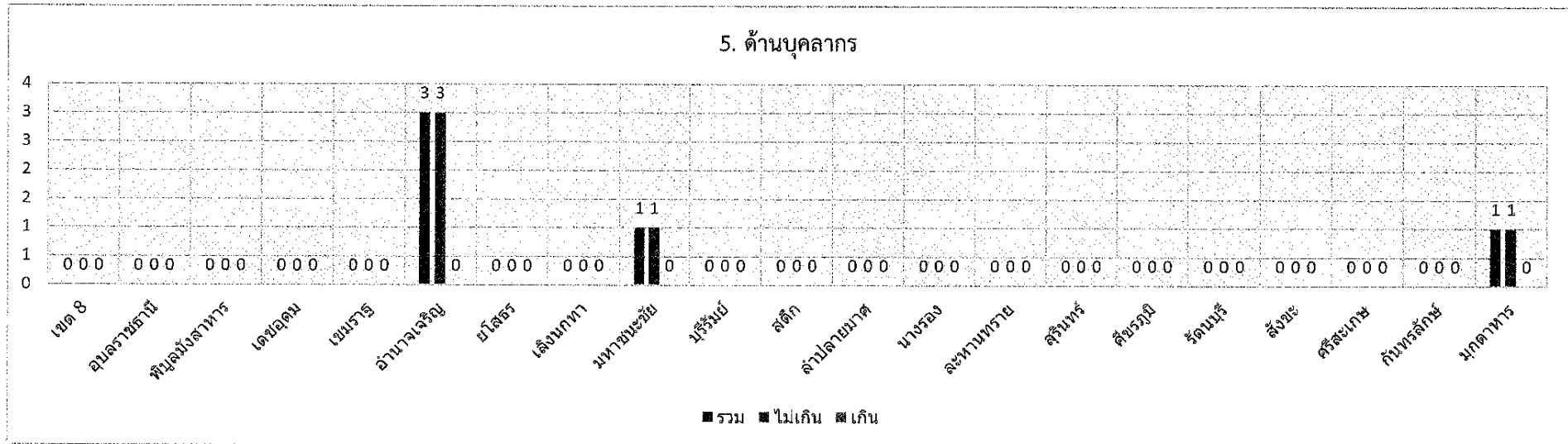
กราฟสรุปรายงานการร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามด้านการร้องเรียน ไตรมาสที่ 3 ประจำปีงบประมาณ 2563 ระหว่างเดือน เม.ย.-มิ.ย.63



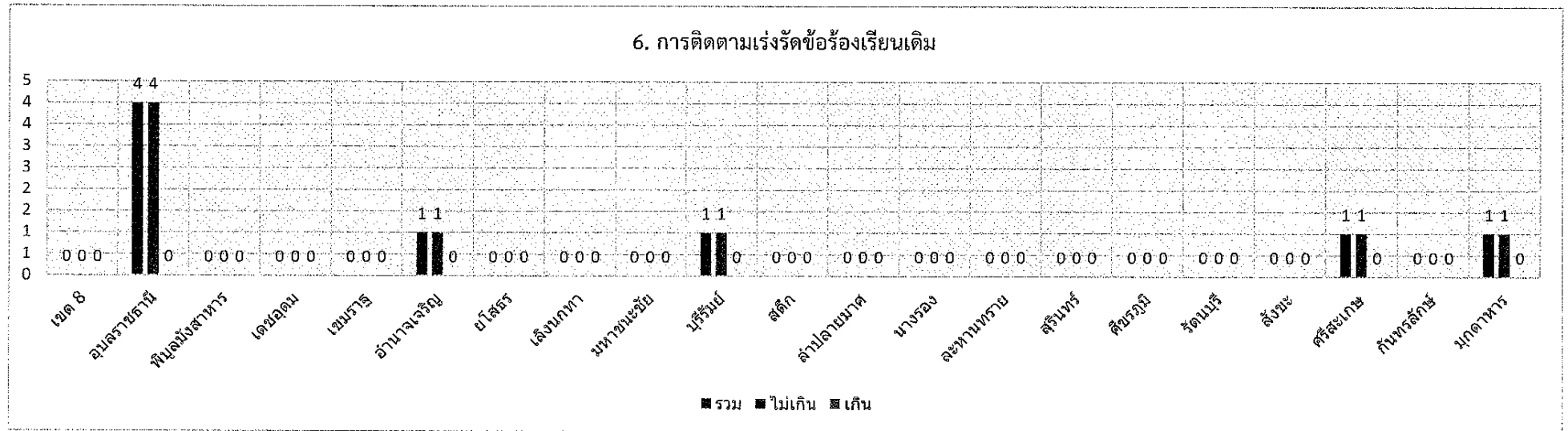
กราฟสรุปรายงานการร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามด้านการร้องเรียน ไตรมาสที่ 3 ประจำปีงบประมาณ 2563 ระหว่างเดือน เม.ย.-มิ.ย.63



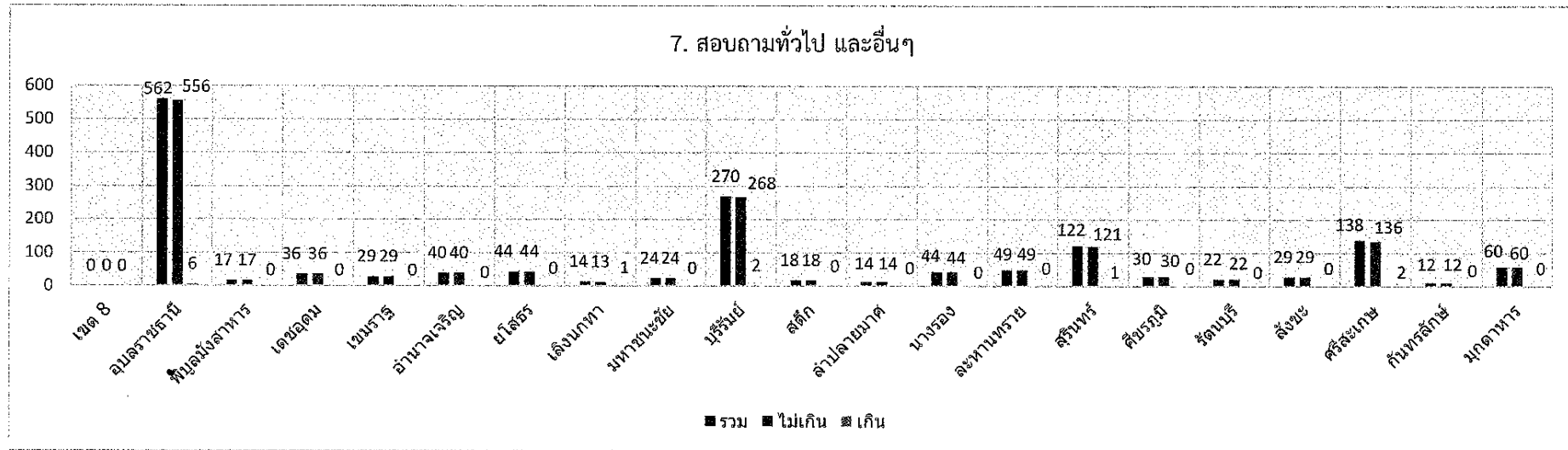
กราฟสรุปรายงานการร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามด้านการร้องเรียน ไตรมาสที่ 3 ประจำปีงบประมาณ 2563 ระหว่างเดือน เม.ย.-มิ.ย.63



กราฟสรุปรายงานการร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามด้านการร้องเรียน ไตรมาสที่ 3 ประจำปีงบประมาณ 2563 ระหว่างเดือน เม.ย.-มิ.ย.63



กราฟสรุปรายงานการร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามด้านการร้องเรียน ไตรมาสที่ 3 ประจำปีงบประมาณ 2563 ระหว่างเดือน เม.ย.-มิ.ย.63





รายงานการร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามด้านการร้องเรียน
 การประปาส่วนภูมิภาคเขต 8
 ประจำเดือน เมษายน 2563 ถึง มิถุนายน 2563

กปภ.	กปภ.สาขา	จำนวนผู้ใช้น้ำ (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	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	62,219	501	482	19	1,411	1,395	16	23	22	1	209	208	1	0	0	0	4	4	0	562	556	6	2,710	2,667	43
	พิบูลย์รักษ์	23,612	3	3	0	41	41	0	1	1	0	7	7	0	0	0	0	0	0	17	17	0	69	69	0	
	เดชอุดม	42,770	8	5	3	43	42	1	5	4	1	5	5	0	0	0	0	0	0	36	36	0	97	92	5	
	เขมราฐ	32,168	8	7	1	7	7	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	29	29	0	45	43	2	
	อำนาจเจริญ	57,640	53	52	1	122	119	3	16	16	0	9	6	3	3	3	0	1	1	0	40	40	0	244	237	7
	ยโสธร	24,826	112	112	0	4	4	0	92	92	0	45	45	0	0	0	0	0	0	44	44	0	297	297	0	
	เลิงนกทา	10,924	4	4	0	3	3	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	13	1	24	23	1	
	มหาชนะชัย	12,608	12	12	0	13	13	0	0	0	0	1	0	1	1	1	0	0	0	24	24	0	51	50	1	
	บุรีรัมย์	103,272	288	243	45	147	141	6	5	4	1	59	53	6	0	0	0	1	1	0	270	268	2	770	710	60
	สตึก	13,902	9	9	0	202	200	2	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	18	18	0	231	229	2	
	ลำปลายมาศ	5,981	3	3	0	9	9	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	14	0	27	27	0	
	นางรอง	21,866	3	2	1	1	1	0	0	0	0	6	6	0	0	0	0	0	0	44	44	0	54	53	1	
	ละหานทราย	10,580	7	6	1	6	5	1	4	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	49	49	0	66	62	4	
	สุรินทร์	103,044	69	68	1	646	644	2	26	25	1	54	54	0	0	0	0	0	0	122	121	1	917	912	5	
	ศีขรภูมิ	15,394	31	31	0	90	90	0	16	16	0	16	16	0	0	0	0	0	0	30	30	0	183	183	0	
	รัตนบุรี	18,254	2	2	0	10	10	0	4	4	0	4	4	0	0	0	0	0	0	22	22	0	42	42	0	
	สังขะ	50,005	18	18	0	17	16	1	0	0	0	9	8	1	0	0	0	0	0	29	29	0	73	71	2	
	ศรีสะเกษ	191,538	38	38	0	111	108	3	0	0	0	15	15	0	0	0	0	1	1	0	138	136	2	303	298	5

ผู้จัดทำรายงาน

ลงชื่อ

()

ผู้ตรวจสอบ

ลงชื่อ

()

พิมพ์รายงานวันที่ 23/7/2563

หน้าที่

1 / 2



รายงานการร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามด้านการร้องเรียน
การประปาส่วนภูมิภาคเขต 8
ประจำเดือน เมษายน 2563 ถึง มิถุนายน 2563

กปก.	กปก.สาขา	จำนวนผู้ใช้ (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	รวม	ไม่เกิน	เกิน	
	กันทรลักษ์	10,748	9	7	2	13	13	0	7	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	12	0	41	39	2
	มุกดาหาร	109,728	36	30	6	77	68	9	1	1	0	14	11	3	1	1	0	1	1	0	60	60	0	190	172	18	
	รวมกปก.เขต 8		1,214	1,134	80	2,973	2,929	44	204	198	6	456	440	16	5	5	0	8	8	0	1,574	1,562	12	6,434	6,276	158	
	รวมทั้งหมด		1,214	1,134	80	2,973	2,929	44	204	198	6	456	440	16	5	5	0	8	8	0	1,574	1,562	12	6,434	6,276	158	

หมายเหตุ

ช่องทาง คือ 01 PWA Call Center 1662

02 Website กปก.

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

04 Facebook

05 GCC1111

06 จดหมาย / หนังสือ

07 สื่อมวลชน

08 โทรศัพท์ไปที่ กปก.สาขา/กปก.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 23/7/2563

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