

## การบริหารข้อร้องเรียนของสำนักงานประปาสาขา

จตุรรัตน์ ธนาโอฬาร  
ผชช.กปน.8

สรุปจำนวนข้อร้องเรียนของแต่ละสาขา (แยกตามประเภท)

ประจำเดือนกรกฎาคม 2565

ลำดับ	ประเภทข้อร้องเรียน	บริการ 1				บริการ 2			บริการ 3				บริการ 4				บริการ 5			ไม่ระบุสาขา	รวม
		สสท.	สสส.	สสพ.	สสป.	สสญ.	สสม.	สสล.	สสช.	สสข.	สสมบ.	สสสภ.	สสบ.	สสค.	สสภ.	สสว.	สสน.	สสบท.	สสมส.		
1	น้ำไม่ไหล	1	2	3	2	6	2	0	2	2	1	0	15	7	2	4	3	2	9	0	63
2	น้ำไหลอ่อน	2	0	6	0	0	1	1	1	0	1	0	8	4	2	1	1	2	3	0	33
3	เจ้าหน้าที่	1	7	3	1	6	3	4	3	3	8	3	9	3	4	4	2	5	7	3	79
4	น้ำขุ่น/น้ำมีกลิ่น (ไม่ใช่คลอรีน)	9	5	7	6	7	3	7	8	5	7	4	9	9	8	9	9	17	5	0	134
5	ค่าน้ำผิดปกติ	2	4	3	5	0	3	3	7	5	8	6	16	4	5	9	4	3	3	0	90
6	งามซ่อมท่อ	3	7	8	10	22	0	21	21	1	3	2	18	32	9	23	6	22	24	0	232
7	งานวางท่อ	5	15	5	6	6	5	7	13	10	3	11	4	11	5	12	24	6	7	3	158
8	ไม่มีการประชาสัมพันธ์ก่อนปิดน้ำ	5	1	0	2	1	0	1	1	0	0	1	6	5	2	2	4	2	10	0	43
9	ใบแจ้งค่าน้ำประปา	1	12	6	3	9	3	7	2	3	5	12	8	6	5	6	6	6	6	0	106
10	มาตรวัดน้ำ	0	2	0	3	2	2	1	2	0	1	0	3	1	5	0	1	3	1	0	27
11	เรื่องอื่นๆ	0	3	5	9	2	1	1	3	2	14	0	1	0	1	4	4	1	1	9	61
รวมข้อร้องเรียน (เรื่อง)		29	58	46	47	61	23	53	63	31	51	39	97	82	48	74	64	69	76	15	1,026
จำนวนผู้ใช้น้ำ (x 1,000 ราย)		71	129	160	219	88	67	169	118	134	175	135	137	160	176	150	132	155	178		2,554
อัตราข้อร้องเรียนต่อ ผชน. 100,000 ราย		41	45	29	21	69	34	31	53	23	29	29	71	51	27	49	49	44	43		40
ลำดับอัตราข้อร้องเรียนต่อผชน. 100,000 ราย		10	7	15	18	2	11	12	3	17	13	14	1	4	16	5	6	8	9		

หมายเหตุ - จำนวนผู้ใช้น้ำประจำเดือน (อ้างอิงข้อมูลจากกองประสานงานบริการ)

## สำนักงานประปาสาขาตากสิน

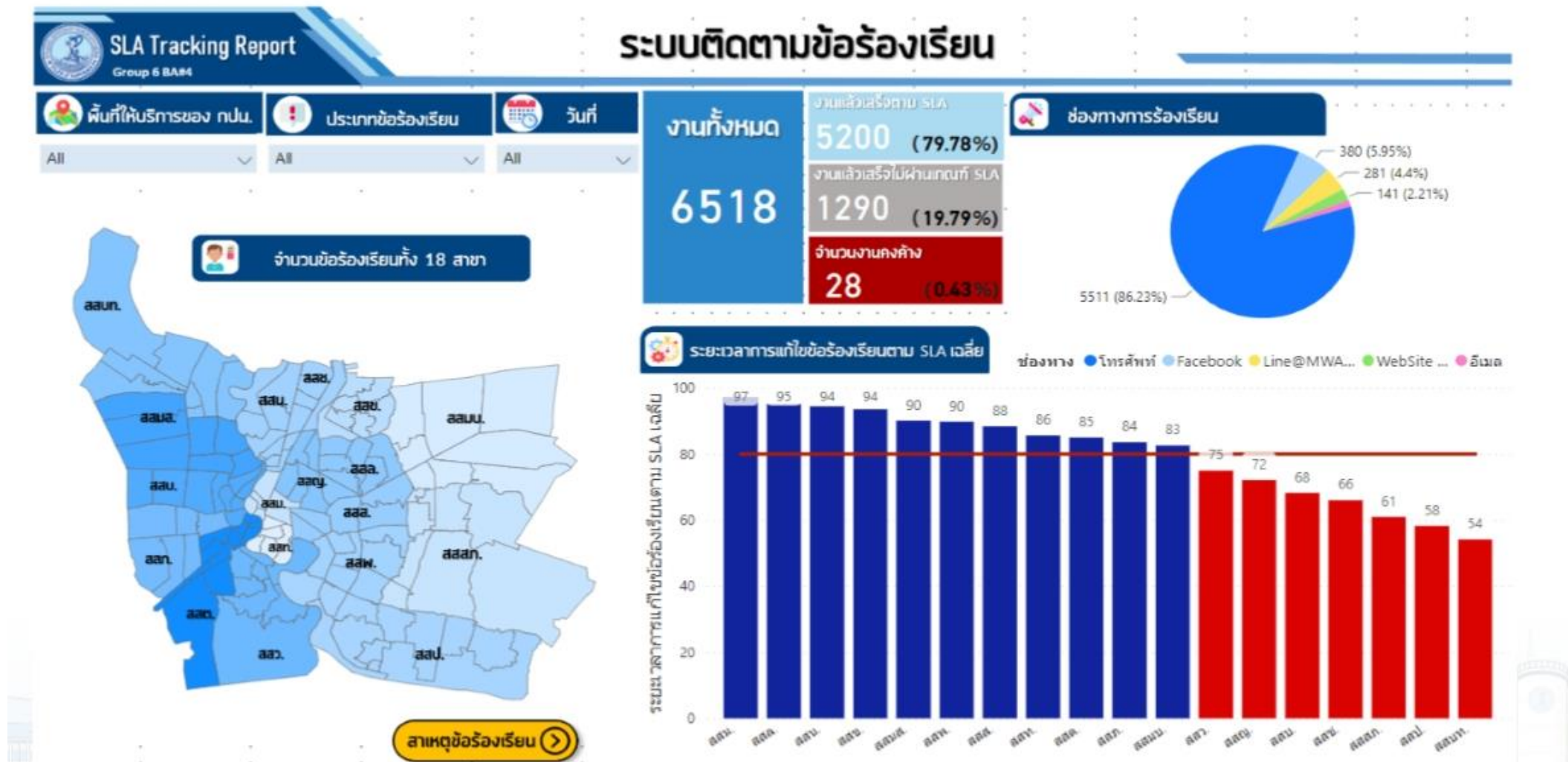
ขอตรวจสอบข้อมูลเรื่องร้องเรียน เดือน กรกฎาคม 2565

[illegible]

ความคืบหน้าการจัดทำ Power Bi เพื่อใช้ในการบริหารข้อร้องเรียน

- ฝยท. อยู่ระหว่างดำเนินการปรับปรุง DATA ในเรื่องการคำนวณ SLA คาดแล้วเสร็จปลายเดือน สิงหาคม 2565
- การจัดทำ Dashboard เมื่อได้ข้อมูล DATA จากทั้งระบบ I-Mind และ CIS มาแล้ว คาดว่าจะดำเนินการเสร็จภายใน กันยายน 2565

# ข้อมูล DATA Analysis (จาก ระบบ I-Mind )







## SLA Tracking Report

Group 6 BA#4



พื้นที่ให้บริการของ กปน.

All



ประเภทข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่

6518

จำนวนงาน

28

จำนวนงานคงค้าง



การแก้ไขข้อร้องเรียนเฉลี่ย

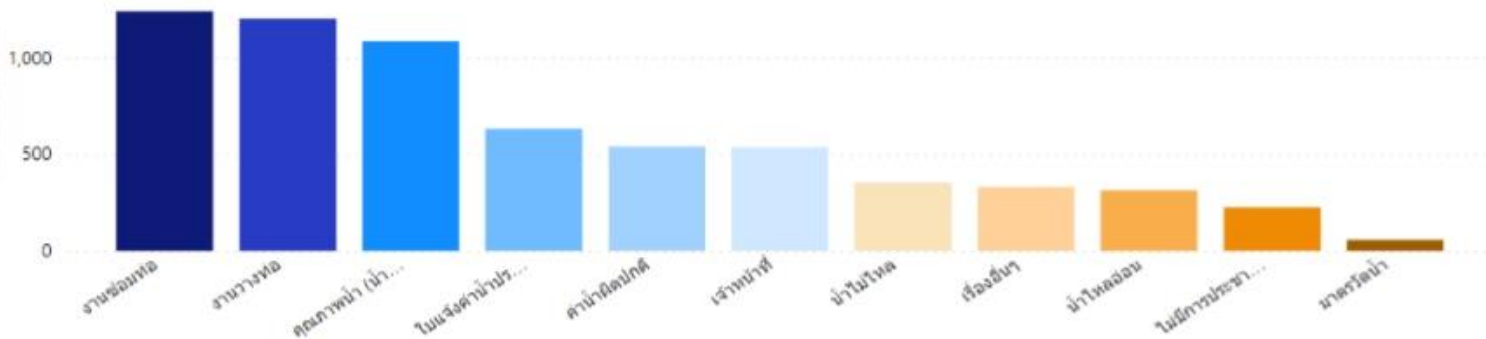
## ระบบติดตามข้อร้องเรียน



จำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตาม 11 ประเภท



จำนวนข้อร้องเรียน

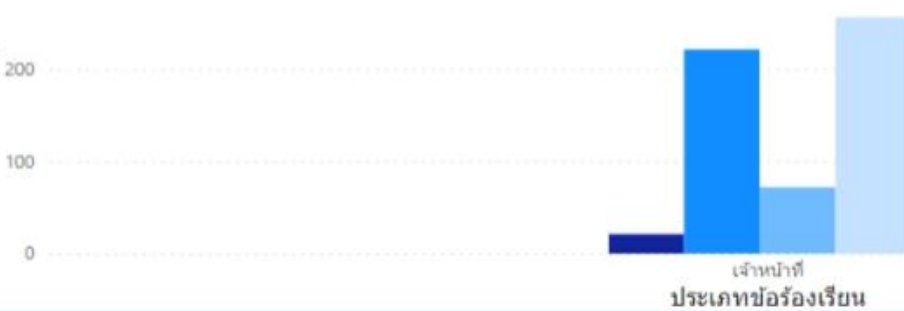


สาเหตุของข้อร้องเรียน

สาเหตุข้อร้องเรียน ● ไม่ชัดเจนและแนะนำบริการ ● บริการล่าช้า/บกพร่อง ● ทูตจากไม่สุภาพ ● อื่นๆ

300

จำนวนสาเหตุ



ติดตามข้อร้องเรียน >



## SLA Tracking Report

Group 6 BA#4

## ระบบติดตามข้อร้องเรียน



พื้นที่ให้บริการของ กปน.

All

งานทั้งหมด

6518

งานแล้วเสร็จตาม SLA

5200

งานแล้วเสร็จไม่ผ่านเกณฑ์ SLA

1290

จำนวนงานคงค้าง

28



ประเภทข้อร้องเรียน

All



สถานะ

All



ค้นหาเลขใบงาน

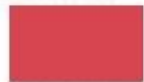
Search



ใบงาน

### ระดับสีแสดงสถานะที่ใช้ติดตามงานข้อร้องเรียน

65-99-269170



สีแดง

: สถานะข้อร้องเรียนเกินวันสิ้นสุดงาน ตามเกณฑ์ SLA

65-99-269315



สีส้ม

: สถานะข้อร้องเรียนวันสุดท้าย ก่อนสิ้นสุดงานตามเกณฑ์ SLA

65-99-269439

65-99-272077

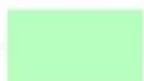


สีเหลือง

: สถานะข้อร้องเรียนคงเหลือ 1 วัน ก่อนสิ้นสุดงานตามเกณฑ์ SLA

65-99-273043

65-99-273322



สีเขียวอ่อน : สถานะข้อร้องเรียนใหม่

65-99-275420



สีเขียว

: สถานะปิดงานข้อร้องเรียนแล้ว

64-99-560415

64-99-560505

64-99-560778

## ปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เกี่ยวกับข้อร้องเรียน

- ข้อมูลบางรายที่ส่งมาไม่น่าจะถือเป็นข้อร้องเรียน (กรร.)
- ข้อมูลที่ส่งให้ไม่ใช้งานในความรับผิดชอบของสาขา (กรร.)
- รายงานที่ขอยกเว้นการจัดเป็นข้อร้องเรียน
- การแก้ไขข้อร้องเรียนให้เสร็จภายในกำหนด เช่นความล่าช้าจากการปิดงาน
- สาเหตุของข้อร้องเรียน ควรปรับปรุงแก้ไขให้ครอบคลุมมากขึ้น



สรุปผลการหารือการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ร่วมกับตัวแทนกลุ่ม กรร./กรด./กรก./กบช.( 1125)  
วันที่ 2 กันยายน 2565

1. การขอ waive ข้อร้องเรียน ให้กองต่างๆ ส่งข้อร้องเรียนที่ขอ waive (ไม่ใช่ความผิด กปน. / ไม่ใช่ข้อร้องเรียน / ไม่ใช่งานของสาขา) ไปที่ สบก.สาขา และ สบก.เป็นผู้ส่ง 1125 ดังนี้ (สำหรับข้อร้องเรียนของเดือน กันยายน 2565 เป็นต้นไป )
  - ข้อมูลวันที่ 1-15 ส่งภายใน 3 วันทำการ
  - ข้อมูลวันที่ 16-31 ส่งภายใน 3 วันทำการ
2. งานของ agenda base/วิศวกรรม ปัจจุบัน สาขายังไม่สามารถส่งต่องานผ่านระบบได้ ให้สาขาประสานส่งต่อช่องทางอื่น จึงจะปิดงาน โดยอนาคต ทาง 1125 หรือ กพร. พัฒนาระบบที่สามารถส่งต่องานได้ (คาดว่า ปี 2567)
3. การระบุนสาเหตุ ตอนปิดงาน ปัจจุบันไปลงที่สาเหตุ "อื่นๆ" เยอะมาก 1125 จะหารือกับกองต่างๆ เพื่อปรับปรุงสาเหตุในคู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียนให้เป็นปัจจุบัน เพื่อนำไปบริหารจัดการข้อร้องเรียนได้ดีขึ้น
4. งานที่แจ้งผ่าน MWA onMobile ไม่ว่าจะเป็นติชม เสนอแนะ แจ้งเหตุ วังเข้า CIS หมวด 902 ต้องหารือกับ กพร. แก้ไขให้ถูกต้อง เพื่อลดงานของสาขาในการคัดกรองข้อร้องเรียน
5. กรณีการเปิดงานแล้วปิดเลย พบว่า มีกรณีที่ระบบ CIS/WLMA เปิดรับงาน แล้วระบบจะปิดงานเองโดยอัตโนมัติ หาก สบก.พบประเด็นดังกล่าว ให้แจ้งใบงานนั้นๆ ไปที่ 1125 เพื่อตรวจสอบ
6. ทาง ผตส. และ ผยท. กำลังพัฒนา Dashboard เพื่อใช้บริหารจัดการข้อร้องเรียน คาดว่าจะเริ่มให้สาขาทดลองใช้งานได้ในปีงบประมาณ 2566