

# แนวทางการลดข้อร้องเรียนในงานของ สชท.

## ประเด็นข้อร้องเรียน สชท. ที่พบได้บ่อย

### 1.งานซ่อมผิวคืบสภาพหลังงานซ่อมท่อประปา และการซ่อมชั่วคราว

ตามคู่มือปฏิบัติงานต้องยึดตามมาตรฐานจากคู่มือก่อสร้างงานสาธารณูปโภค ปี 2551 ของ กรุงเทพมหานคร / การกำชับให้มีการจัดซ่อมผิวชั่วคราวในจุดงานทุกจุด

### 2.การสื่อสารกับลูกค้าโดยใช้ Service mind

ขอความอนุเคราะห์ ฝพบ. มีการจัดหลักสูตร “การให้บริการลูกค้าด้วย Service mind ในงานด้านกองบำรุงรักษา”

### 3.น้ำไม่ไหล ลูกค้าไม่ทราบ กรณีปิดน้ำเพื่อตัดบรรจบตามแผนงาน/กรณีปิดน้ำเพื่อซ่อมท่อฉุกเฉิน

เปิดงานหลังรับแจ้งตาม TOR กรณีมีความจำเป็นต้องปิดน้ำเพื่อดำเนินการจัดซ่อม จะมีการเลือกพื้นที่น้ำขาดใน GIS และ ส่ง SMS ในทุกกิจกรรมเพื่ออำนวยความสะดวกให้ Call center มีข้อมูลชี้แจงลูกค้า

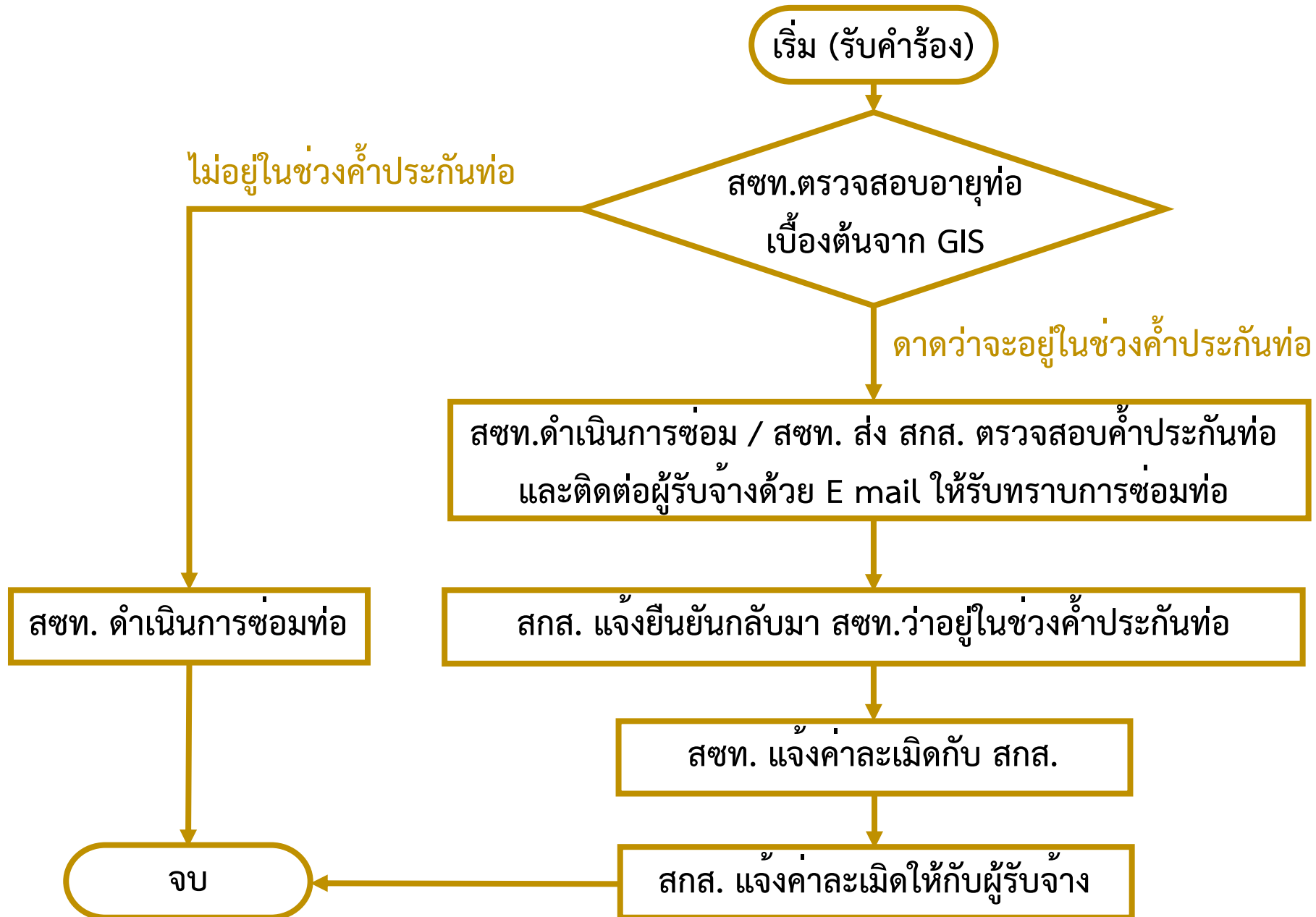
### 4.น้ำขุ่น

การนำอ่างผ้าใบมาใช้ โดยมีค่างานให้ในสัญญา และการเลือกวิธีการซ่อมท่อตามคู่มือปฏิบัติงาน / การ Blow off หลังซ่อมพร้อมลงในระบบ WLMA(งานซ่อม) หรือ GIS Camera Reporter ตาม WSP (งานตัดบรรจบหรืองาน Blow ตามรอบ)

# การช่อมท่อในกรณีอยู่ในประกันผลงาน สกส. และหน่วยงานอื่นๆ

1. สชท.ดำเนินการช่อมท่อแต่กรั่วทันที ในกรณีอยู่ระหว่างประกันผลงานของ สกส. และทำการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายกับผู้รับจ้างตามจริง โดยจะหยุดเวลาการคิดค่าเสียหายจากปริมาณน้ำสูญเสียถึงเวลาที่ได้รับแจ้ง

## Work flow งานซ่อมท่อในกรณีอยู่ระหว่างคำประกัน



การขอมทอในกรณีอยูะระหวางดำเนินการก่อสร้างของ สกส. หรือหน่วยงานอื่นๆ

2. กรณีอยูะระหวางสัญญาก่อสร้าง สชท.จะประสานผู้ควบคุมงานแจ้งให้ผู้รับจ้างรีบเข้าดำเนินการ โดย สชท.จะปิดคำร้องโดยใส่เหตุผลว่าได้แจ้งควบคุมงานแล้ว
3. ในกรณีพื้นที่น้ำขาดเนื่องจากการปิดน้ำขอมทอ/ตัดบรรจบ หากยังดำเนินการไม่เสร็จ สชท.จะทำการแจ้งเวลาปิดน้ำเพิ่มลงใน GIS

## การซ่อมท่อในกรณีเร่งด่วน

4. ในกรณีน้ำขึ้นผิว รับแจ้งประเภทงาน **75-1 ท่อแตกรั่วมาก** และ สชท. ได้ดำเนินการระบายน้ำให้ไม่กระทบการจราจร ภายใน 4 ชั่วโมง และ รขออนุญาตดำเนินการซ่อมท่อแตกรั่วตามเวลาที่ได้รับอนุญาต สชท.จะขอเปลี่ยนประเภทงานเป็น **75-2 ท่อแตกรั่วน้อย/Pending**
5. ในอนาคต สชท.เสนอเพิ่มความเข้มข้นของการตัดคะแนน / ประเมินผลผู้รับจ้างในสัญญาซ่อมท่อ โดยปรับเกณฑ์ประเมินจนถึง พนักงานสื่อสารและกองงานซ่อมท่อแต่ละกองงาน

## เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลงานที่ปรากฏอยู่แล้วใน TOR

ภาคผนวก 2

ตารางแสดงรายชื่อของผู้จัดการสนาม วิศวกรประจำสัญญา และพนักงานปฏิบัติงาน

ลำดับ ที่	ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่ง	อายุงานตามประสบการณ์ / ความเชี่ยวชาญ
1		ผู้จัดการสนาม	
2		วิศวกรประจำสัญญา	
3		ช่าง	
4		หัวหน้าชุดปฏิบัติงานซ่อม	
5		หัวหน้าชุดปฏิบัติงานซ่อม	
6		หัวหน้าชุดปฏิบัติงานซ่อม	
7		หัวหน้าชุดปฏิบัติงานซ่อม	
8		หัวหน้าชุดปฏิบัติงานซ่อม	
9		หัวหน้าชุดปฏิบัติงานซ่อม	
10		หัวหน้าชุดปฏิบัติงานซ่อม	
11		หัวหน้าชุดปฏิบัติงานซ่อม	
12		หัวหน้าชุดปฏิบัติงานซ่อม	
13		หัวหน้าชุดปฏิบัติงานซ่อม	
14		หัวหน้าชุดปฏิบัติงานซ่อม	
15		หัวหน้าชุดปฏิบัติงานซ่อม	
16		หัวหน้าชุดปฏิบัติงานซ่อมโยธา	
17		หัวหน้าชุดปฏิบัติงานซ่อมโยธา	
18		หัวหน้าชุดปฏิบัติงานซ่อมโยธา	

ลงชื่อ.....  
ตำแหน่ง.....  
ประทับตรา.....

ภาคผนวก 5

### การประเมินผลการปฏิบัติงาน

[illegible]

หน้า 1/4

คำชี้แจงในการประเมินผลตามเกณฑ์รางวัลผู้รับจ้าง

ถ้าหากบ้านข้างนอกจะมีพื้นที่

ผู้ประเมินได้พิจารณาถึงงานวิจัยของนักวิชาการที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานและนักทฤษฎีในการพิจารณาผลงานของผู้รับจ้าง  
ประจำหน่วยงานให้คะแนนด้วย

1. ผู้ประเมินผลต้องเป็นผู้ที่ผ่านการอบรม/เข้ารับการฝึก และต้องได้รับการแต่งตั้งจากผู้บังคับบัญชา
2. ผู้บังคับบัญชามหาวิทยาลัยต้องเป็นผู้ดำเนินการฝึก / ผู้จัดการศึกษาภายในประจำวิทยาเขต หรือมหาวิทยาลัย
3. ในการฝึกประเมินผลตามขั้นตอน กระบวนการประเมินผลต้องเป็นไปอย่างเปิดเผย โปร่งใส มีทั้งการประเมินโดยผู้ประเมินและผู้ถูกประเมินด้วย
4. การประเมินผลต้องดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ มีการกำหนดผลสัมฤทธิ์ไว้ชัดเจน ตามหลักเกณฑ์การกำหนดผลสัมฤทธิ์ที่กำหนดไว้
5. คณะกรรมการผู้บังคับการระดับ วิทยาลัย 5 คณะชนบท, วิทยาลัย 3 คณะชนบท, ปริญญาตรี 2 คณะชนบท, วิทยาลัย 1 คณะชนบท
6. การมีผู้ประเมินผล 1-5 ผู้ประเมินผลต้องมีการฝึกซ้อมก่อนดำเนินการประเมินผล โดยให้ "ประเมินผลการพิจารณาประเมินผลและการประเมินผล" "ทุกครั้งที่" "
7. จัดทำผลการประเมินผลเป็นเอกสารที่ส่งให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการดำเนินการต่อไป
8. การดำเนินการประเมินผลตามขั้นตอนต้องดำเนินการอย่างเปิดเผย โปร่งใส มีทั้งการประเมินโดยผู้ประเมินและผู้ถูกประเมินด้วย
9. แผนปฏิบัติการด้านการประเมินผลตาม ขั้นตอนการประเมินผล 60

ลำดับ ที่	รายการกิจกรรมและ รายละเอียด	น้ำหนัก (1)	น้ำหนัก X คะแนน (5)	ผลรวม (3)	ผลรวม (2)	ผลรวม (1)
1	บุคลากรผู้ปฏิบัติงานประจำสำนักศึกษามณฑล					
	1.1 พิธีงานวิชาการ					
	1.1.1 ผู้จัดการเรียน	1	4			
	1.1.2 วิศวกรประจำศูนย์	1	5	5		
	1.1.3 พิธีกรงาน (พิเศษ)	1	3		3	
	1.2 พิธีปฏิบัติงาน					
	1.2.1 บุคลากรประจำแผนกงานพิเศษ	2	4			2
	1.2.2 บุคลากรประจำแผนกงานพิเศษ	2	10	5		
	1.2.3 บุคลากรประจำแผนกงานพิเศษ	2	2			1
	1.3 พิธีปฏิบัติงานประจำศูนย์					
	1.3.1 เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์	2	10	5		
	1.3.2 พนักงานประจำศูนย์	2	4			2
	1.3.3 พนักงานประจำศูนย์	2	8	4		
	รวม		15	50		
	คะแนนเฉลี่ย = $\frac{\text{รวม (น้ำหนัก X คะแนน)}}{5}$		90	10		
			5			

หน้า 2/4

# บุคลากรของผู้รับจ้างต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการฯ

## 5. การจัดเตรียมสำนักงานสนามและเครื่องใช้

ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบในการจัดหาบุคลากรพร้อมอุปกรณ์เครื่องใช้รวมถึงเครื่องมือ เครื่องจักร วัสดุสำหรับซ่อมงานโยธา เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานซ่อมท่อประจําสำนักงานสนามหรือสถานที่ ตามเงื่อนไข และรายละเอียดต่อไปนี้

5.1 ผู้รับจ้างจะต้องจัดหาอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องจักร บุคลากรสำหรับปฏิบัติงานตามสัญญา ให้ครบถ้วนรวมถึงดูแลอาคารและสถานที่ดังกล่าว ให้อยู่ในสภาพที่สะอาดเรียบร้อยตลอดเวลา นอกจากนี้ จะต้องควบคุมมิให้มีการมั่วสุมดื่มของมีเมาและยาเสพติดทุกชนิด

### 5.2 บุคลากรประจำสำนักงานสนาม

#### 5.2.1 ทีมงานบริหาร

5.2.1.1 ผู้จัดการสนามทำหน้าที่ผู้แทนผู้รับจ้าง จำนวน 1 คน

5.2.1.2 วิศวกรประจำสัญญา

ผู้มีใบอนุญาตประกอบวิชาชีพวิศวกรรมควบคุมสาขาโยธา จำนวน 1 คน

5.2.1.3 ช่างควบคุมไม้ต่ำกว่า ปวช. ด้านช่าง จำนวน 1 คน

คุณสมบัติของบุคลากรตามข้อ 5.2.1 ต้องผ่านการอบรมหลักสูตรที่การประปานครหลวง กำหนดตามเอกสารแนบท้าย “จ” คุณสมบัติและหลักเกณฑ์การขึ้นทะเบียนประกอบวิชาชีพก่อสร้างวางท่อประปา ของการประปานครหลวง หากยังไม่ผ่านการอบรมต้องพร้อมชำระเงินทันทีที่มีการเปิดหลักสูตร ตามที่สมัครลงทะเบียนไว้ โดยผู้รับจ้างต้องให้บุคลากรเข้ารับการอบรมทันทีที่มีการประปานครหลวง เปิดการอบรมหลักสูตรที่สมัครลงทะเบียนไว้

#### 5.2.2 ทีมปฏิบัติงานรับแจ้งเหตุต่อแตกรั่ว

5.2.2.1 เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์รับเรื่องร้องเรียนจำนวน 3 คน (ทำงานเป็นกะ กะละ 8 ชั่วโมง) รองรับการปฏิบัติงานตลอด 24 ชั่วโมง คุณวุฒิไม่ต่ำกว่า ปวช. หรือมัธยมศึกษาปีที่ 6 มีทักษะ ในการใช้คอมพิวเตอร์ อย่างดี มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดี (Service Mind) และสามารถสนทนาโต้ตอบทางโทรศัพท์ โดยสามารถปฏิบัติงานรับ/ส่งรายงานด้วยระบบ WLMA และการส่ง SMS

5.2.2.2 พนักงานคอมพิวเตอร์คุณวุฒิไม่ต่ำกว่า ปวช. หรือมัธยมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 1 คน สามารถปฏิบัติงานรับ/ส่งรายงานด้วยระบบ WLMA และการส่ง SMS

5.2.2.3 พนักงานธุรการสนาม เพื่อจัดทำรายงานและเอกสารต่าง ๆ คุณวุฒิไม่ต่ำกว่า ปวช. หรือมัธยมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 1 คน

## 5.4 ข้อกำหนดการจัดหาบุคลากร เครื่องจักร เครื่องมือและเครื่องใช้

ผู้รับจ้างต้องจัดหาบุคลากร เครื่องมือ เครื่องจักร ให้ครบถ้วนตามที่สัญญากำหนด และส่งมอบให้และ ส่งมอบให้คณะกรรมการตรวจรับพัสดุพิจารณาให้ความเห็นชอบภายใน 15 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา ยกเว้น กรณีเป็นการทำสัญญาจ้างที่ต้องกระทำต่อเนื่องในปีงบประมาณใหม่ ซึ่งการประปานครหลวงได้ดำเนินการจัดหาจน ทราบตัวผู้รับจ้างและผู้มีอำนาจได้อนุมัติให้จ้างแล้วเพียงแต่อยู่ในขั้นตอนที่ไม่อาจลงนามในสัญญาได้ในวันที่ 1 ตุลาคม หรือวันอื่นอันเป็นวันเริ่มต้นปีงบประมาณ ให้ผู้รับจ้างจัดหาบุคลากร พร้อมเครื่องจักร เครื่องมือ และเครื่องใช้ตามที่ การประปานครหลวงกำหนดข้างต้นให้ครบถ้วน และส่งมอบให้กับคณะกรรมการตรวจรับพัสดุเห็นชอบ ณ วันที่ 1 ตุลาคม (ในกรณีที่วันที่ 1 ตุลาคม เป็นวันหยุดให้เป็นวันทำการถัดไป)

5.4.1 การจัดหาบุคลากร (บุคลากรต้องผ่านการอบรมหลักสูตรที่การประปานครหลวง กำหนด ตามที่ระบุในข้อกำหนดและรายละเอียดของงาน ข้อ 5.2.1, 6.1 และ 6.3 และกรอกข้อมูลในภาคผนวก 2 และ 3 โดยแนบหลักฐานการผ่านอบรมมาด้วย (กรณีที่บุคลากรยังไม่ผ่านการอบรมในหลักสูตร ที่การประปานครหลวงกำหนด อนุมัติให้ใช้หลักฐานการสมัครลงทะเบียนอบรมหลักสูตรดังกล่าวมายืนยันได้ โดยสมัครที่กองวิชาการประปา ฝ่ายพัฒนา วิชาการประปา เบอร์โทรศัพท์ 02-5040123 ต่อ 2514 โดย **ผู้รับจ้างต้องให้บุคลากรเข้ารับการอบรมทันทีที่มีการ ประปานครหลวงเปิดการอบรมหลักสูตรที่สมัครลงทะเบียนไว้**)

5.4.2 การจัดหาเครื่องจักร, เครื่องมือและเครื่องใช้ตามที่กำหนดให้ครบถ้วนตามระยะเวลา ที่ กำหนด

5.4.3 กรณีผู้รับจ้างจัดหาบุคลากร หรือเครื่องจักร หรือเครื่องมือ หรือเครื่องใช้ เกินระยะเวลา ที่ กำหนด หรือระหว่างรอการส่งมอบจากผู้รับจ้าง มีท่อประปาแตกรั่ว และมีความจำเป็นต้องใช้เครื่องมือ หรือเครื่องจักร ดังกล่าว การประปานครหลวงจะจัดหามาให้ใช้งานและคิดค่าใช้จ่ายจากผู้รับจ้างตามอัตราค่าเช่า ที่การประปานคร หลวงกำหนด นอกจากนั้นหากยังมีความล่าช้ายังไม่ส่งมอบ การประปานครหลวงจะตัดลดค่างาน สำนักงานสนามตาม อัตราค่างานเฉลี่ยต่อวันจากราคาในสัญญา ตามจำนวนวันที่ล่าช้าหรือบอกเลิกสัญญาได้ โดยไม่ต้องแจ้งล่วงหน้า

5.4.5 เมื่อคณะกรรมการตรวจรับพัสดุรับมอบหรือเห็นชอบให้ใช้บุคลากร หรือเครื่องจักร หรือ เครื่องมือแล้ว การเปลี่ยนแปลงบุคลากรหรือการเคลื่อนย้ายเครื่องจักรหรือเครื่องมือ ต้องเป็นไปตามที่คณะกรรมการ ตรวจรับพัสดุสั่งการหรือให้ความเห็นชอบ

# มาตรการเพิ่มเติมเพื่อยกระดับการเร่งรัดการดำเนินการของผู้รับจ้าง (ทางเลือก)

ตารางแสดงระยะเวลาในการซ่อมท่อประปาแตกรั่ว

ลำดับที่	รายการ	ระยะเวลาทำงาน
กรณีที่ ๑	ซ่อมท่อประปาแตกรั่วที่ไม่มีน้ำซึมขึ้นพื้นผิว และเป็นอุปสรรคต่อการสัญจรจากการรับแจ้ง	ต้องเปิดคำร้องงานซ่อมท่อประปาแตกรั่วในทันที และซ่อมให้แล้วเสร็จภายใน ๑๒ ชั่วโมงนับจากเวลาที่ผู้รับจ้างได้รับแจ้ง *
กรณีที่ ๒	ซ่อมท่อประปาที่แตกรั่ว ซึ่งมีน้ำซึมขึ้นพื้นผิว และเป็นอุปสรรคต่อการสัญจรหรือตามที่ผู้ควบคุมงานของการประปานครหลวงแจ้ง	ต้องเปิดคำร้องงานซ่อมท่อประปาแตกรั่วในทันที และซ่อมให้แล้วเสร็จภายใน ๘ ชั่วโมงนับจากเวลาที่ผู้รับจ้างได้รับแจ้ง *
กรณีที่ ๓	ชุดสำรวจหรือซ่อมท่อรั่วใต้ดินที่ตรวจสอบพบจากงานสำรวจหาท่อรั่ว	ต้องเปิดคำร้องงานซ่อมท่อประปาแตกรั่วในทันทีและซ่อมให้แล้วเสร็จภายใน ๒๔ ชั่วโมง นับจากเวลาที่ผู้รับจ้างได้รับแจ้ง *
กรณีที่ ๔	ซ่อมผิวจราจรถาวรทุกชนิด ให้เป็นไปตามคู่มือก่อสร้างงานสาธารณูปโภค	- พื้นที่น้อยกว่า ๑ ตร.ม. ภายใน ๓ วัน หลังจากซ่อมท่อแล้วเสร็จ  - พื้นที่มากกว่า ๑ ตร.ม. ภายใน ๗ วัน หลังจากซ่อมท่อแล้วเสร็จ

\* - งานรับแจ้งผ่านระบบ WLMA เริ่มนับเวลาโดยอ้างอิงจากเวลาของหมายเลขคำร้อง

- งานรับแจ้งผ่านโทรศัพท์ หรือช่องทางอื่นที่ติดต่อสื่อสารโดยตรงกับเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์รับเรื่องร้องเรียน เริ่มนับเวลาโดยอ้างอิงจากเวลาที่ผู้รับจ้างได้รับแจ้งในระบบ WLMA

หมายเหตุ สำหรับกรณีที่ ๑ และ ๒ หากผู้รับจ้างซ่อมท่อประปาไม่แล้วเสร็จภายในระยะเวลาทำงานที่ระบุในตารางแสดงระยะเวลาการซ่อมท่อประปาแตกรั่วจะนับการล่าช้าเป็น ๑ วันทันที หลังจากนั้นคิดเป็นจำนวนวัน

ตารางแสดงอัตราค่าปรับตามขนาดท่อประปาและงานซ่อมผิวถาวร

การจัดซ่อม	ท่อประปาขนาด (มม.)		ผิวจราจรถาวร
	ขนาดต่ำกว่า ๑๐๐	๑๐๐-๔๐๐	
อัตราค่าปรับ (บาท/จุด/วัน)	๑๕	๑๐๐	๑๕๐