



# การพัฒนานวัตกรรมการติดตามคำร้องขอติดตั้งมาตรผู้ใช้น้ำรายใหม่ ของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาสงขลา



สถานที่ปฏิบัติงาน : การประปาส่วนภูมิภาค สาขาสงขลา

เริ่มปฏิบัติงาน : ตั้งแต่วันที่ 3 พฤศจิกายน 2568 ถึงสิ้นสุดวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2569

นางสาวพิรดา แก้วพรหมดำ รหัสนักศึกษา 651011152

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ

อาจารย์ที่ปรึกษา : อาจารย์ ดร.ปณณฎา ไชยราช

พี่เลี้ยงในหน่วยงาน : นางสาวสายสุดา หนูแป้น

## ที่มาและความสำคัญ

การประปาส่วนภูมิภาคสาขาสงขลา เป็นหน่วยงานบริการสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานที่มีภารกิจหลักในการผลิตและการจำหน่ายน้ำประปา รวมถึงการบริการติดตั้งมาตรวัดน้ำให้แก่ผู้ใช้น้ำรายใหม่ สภาพปัญหาพบว่ากระบวนการติดตามสถานะคำร้องขอติดตั้งมาตรวัดน้ำยังมีข้อจำกัด เมื่อมีการติดตามงานติดตั้งมาตรน้ำประปาจากลูกค้า เจ้าหน้าที่ต้องตรวจสอบและค้นหาข้อมูลคำร้องเป็นจำนวนมาก โดยต้องสอบถามเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในทุกกระบวนการดำเนินการ จึงไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว จึงมีแนวคิดในการปรับปรุงกระบวนการทำงานเกี่ยวกับข้อมูลการรับคำร้องติดตั้งมาตรผู้ใช้น้ำรายใหม่ ให้เกิดศูนย์รวมข้อมูลที่จะรวบรวมทุกกระบวนการดำเนินการไว้ในแหล่งเดียวกันสามารถตรวจสอบและทราบสถานะคำร้องฯ ได้จากระบบข้อมูลดังกล่าวแบบ Real Time รวมทั้งติดตามไปยังเจ้าหน้าที่ผู้กำลังดำเนินการคำร้องนั้นๆ ทำให้สามารถตอบข้อซักถามและแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ถือเป็นบริการครบที่จุดเดียว

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ลูกค้า ได้รับคำตอบกรณีมีข้อซักถามและติดตามสถานะของคำร้องติดตั้ง ได้อย่างรวดเร็ว สร้างความพึงพอใจในบริการ
2. เพื่อรวบรวมข้อมูลดำเนินการเกี่ยวกับคำร้องติดตั้งมาตรผู้ใช้น้ำรายใหม่ ไว้ในฐานข้อมูลเดียวกัน โดยเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทุกคน สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว
3. เพื่อให้ผู้บริหารสามารถตรวจสอบ ติดตาม เร่งรัดให้พนักงานผู้รับผิดชอบดำเนินการติดตั้งผู้ใช้น้ำรายใหม่ได้อย่างรวดเร็ว ไม่มีคำร้องที่ยังไม่ได้ดำเนินการตกค้างเป็นระยะเวลานาน

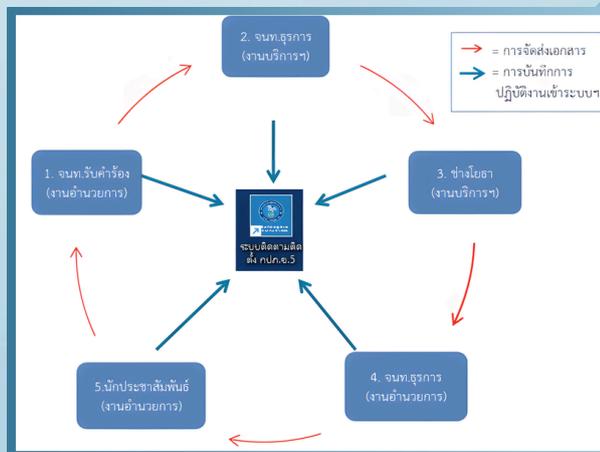
## วิธีการดำเนินงาน

1. ศึกษากระบวนการทำงานขององค์กรและปัญหาต่างๆจากการสัมภาษณ์ สอบถามพนักงานในหน่วยงาน
2. วิเคราะห์กระบวนการทำงานเดิมในการติดตั้งมาตรวัดน้ำผู้ใช้น้ำรายใหม่ เนื่องจากพบว่าไม่มีระบบที่รวบรวมขั้นตอนที่เป็นปัจจุบันในการตอบลูกค้าได้

เมนูสำหรับกรอกข้อมูลในส่วน  
ของงานอำนวยความสะดวก

## ผลการดำเนินงาน

1. สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วตอบข้อซักถามและสถานะคำร้องติดตั้งฯ ได้ในทันที และให้บริการครบที่จุดเดียว
2. สามารถบริหารจัดการ เร่งรัด ตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการติดตั้งมาตรผู้ใช้น้ำรายใหม่ได้อย่างรวดเร็วและคำร้องตกค้างที่ยังไม่ได้ดำเนินการเป็นระยะเวลานานเป็นศูนย์
3. ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการให้บริการ เสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อภาพ.



## แผนภาพแสดงกระบวนการดำเนินงานในการรับคำร้องแบบใหม่

ลำดับ	แจ้งรับงาน	ชื่อ-สกุล	ผู้แจ้ง	เบอร์โทร	ช่างดูแลงาน	สถานะ	จัดการข้อมูล
1	ROR01.226-680001 536	นายวิวัฒน์ กษมวิท	11 ต.คลองน้อย 3 ต.บางเสวย 3 ต.บางขันหมาก	0869623630	นายวิชาญ วรรณทอง	✓	📄
2	ROR01.226-680001 551	นายสุชาติ สิมเส็น	619-25 หมู่ 8 ตำบลบาง ช่าง ช่างขันหมาก	0898079729	นายวิชาญ วรรณทอง	✓	📄
3	ROR01.226-680001 544	นายสมชาย ทรัพย์ดี	1061530 หมู่ 1 ตำบลเสียวดี 3 ต.บางขันหมาก	0610675293	นายวิชาญ วรรณทอง	✓	📄

## ข้อเสนอแนะ

1. การสร้างระบบจัดเก็บคำร้องที่เชื่อมโยงทุกแผนกเข้าด้วยกัน เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบสถานะงานได้จากจุดเดียว ช่วยให้ลดระยะเวลาในการสอบถามข้อมูลกับลูกค้า
2. การเพิ่มประสิทธิภาพการติดตามงาน การนำระบบระบุตัวตนเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอนมาใช้เพื่อให้สามารถติดตามความคืบหน้าและประสานงานไปยังผู้เกี่ยวข้องได้โดยตรงเมื่อเกิดความล่าช้า