

STRIVER
 พิถีพิถัน ไม่ทอดทิ้ง

ปัญหาและอุปสรรค

ด้านการร้องเรียน มีหัวข้อย่อยตามลักษณะของปัญหาและการใช้บริการ มีรายละเอียดดังนี้

ด้านท่อแตกรั่ว มีข้อร้องเรียนจำนวน ๗,๖๒๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๒๔ ปัญหาที่พบส่วนใหญ่เป็นปัญหาท่อแตกรั่วขนาดเส้นผ่าศูนย์กลาง ๒ นิ้วลงมา(ท่อที่อยู่อาศัย) ๖,๔๒๔ เรื่อง รองลงมาคือท่อแตกรั่วขนาดเส้นผ่าศูนย์กลางใหญ่เกินกว่า ๒ นิ้วถึง ๔ นิ้ว(ท่อเมนรอง) ๗๔๖ เรื่อง และ ท่อแตกรั่วขนาดเส้นผ่าศูนย์กลางใหญ่เกินกว่า ๔ นิ้วขึ้นไป(ท่อเมน) ๔๕๗ เรื่อง

ด้านปริมาณน้ำ มีข้อร้องเรียนจำนวน ๓,๒๑๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๓๕ ปัญหาที่พบส่วนใหญ่เป็นปัญหาน้ำไม่ไหล ๒,๕๒๕ เรื่อง รองลงมาคือน้ำไหลอ่อน น้ำไหล ๆ หยุด ๆ น้ำไหลเป็นเวลา ๖๙๑ เรื่อง

ด้านการบริการ มีข้อร้องเรียนจำนวน ๓๒๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒.๘๗ ปัญหาที่พบส่วนใหญ่เป็นผลกระทบจากการดำเนินงานของ กปภ.อื่น ๆ ๑๓๓ เรื่อง รองลงมาคือ การคืนสภาพพื้นที่/ผิวจราจรภายหลังการซ่อม ๖๑ เรื่อง, ไม่ได้รับใบแจ้งค่าน้ำ/บาร์โค้ดไม่ชัดเจน ๔๑ เรื่อง, ไม่สะดวกในการติดต่อขอรับบริการของ กปภ. ๓๘ เรื่อง, การให้บริการล่าช้ากว่ามาตรฐานการให้บริการของ กปภ. ๒๖ เรื่อง, ข้อผิดพลาดจากการอ่านมาตร ๒๑ เรื่อง, มาตรวัดน้ำ(ติดตั้งมาตรไม่เรียบร้อยทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจ) ๔ เรื่อง และ แนะนำการให้บริการไม่ชัดเจน ๒ เรื่อง

ด้านคุณภาพน้ำ มีข้อร้องเรียนจำนวน ๑๖๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑.๕ ปัญหาที่พบส่วนใหญ่เป็นปัญหามีสีผิดปกติ ๙๘ เรื่อง, รองลงมาคือปัญหาน้ำขุ่น (มีตะกอน) ๕๔ เรื่อง, น้ำมีกลิ่น (ยกเว้นคลอรีน) ๑๒ เรื่อง และ น้ำมีสิ่งเจือปนอื่น ๆ ๔ เรื่อง

ด้านบุคลากร มีข้อร้องเรียนจำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๔ ได้แก่ พุดจา แต่งกายแสดงพฤติกรรม ไม่สุภาพ ๔ เรื่อง และ พนักงานปัดความรับผิดชอบ ไม่เอาใจใส่ลูกค้า ๑ เรื่อง

แนวทางการป้องกันปัญหา

ด้านท่อแตกรั่วและด้านปริมาณน้ำ ควบคุมรวมทั้งเฝ้าระวังน้ำสูญเสียและแรงดันน้ำให้เหมาะสม, วิเคราะห์ข้อมูลน้ำจำหน่ายเพื่อพิจารณาพื้นที่หาน้ำสูญเสีย สำรวจท่อแตกหรือปรับปรุงแนวท่อ และประชาสัมพันธ์ทุกครั้งก่อนมีการหยุดจ่ายน้ำ

ด้านบริการ ตรวจสอบหามาตรวัดน้ำที่ชำรุดหรือมาตรวัดน้ำที่ผิดปกติ โดยทำแผนออกสุ่มเพื่อตรวจสอบและนำข้อมูลมาปรับปรุงการบริการเพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า

ด้านคุณภาพ ดำเนินการตามแผนการจัดการน้ำสะอาด (Water Safety Plan) และปฏิบัติตามคู่มือการผลิตน้ำประปาอย่างเคร่งครัด รวมทั้งเฝ้าระวังคุณภาพน้ำดิบ และทำการตรวจสอบคุณภาพน้ำอย่างสม่ำเสมอ

ด้านบุคลากร เน้นย้ำเรื่องการปฏิบัติตามระเบียบของ กปภ., การส่งมอบค่านิยมองค์กรจากผู้บริหารสู่พนักงาน ผ่านกิจกรรมสนทนายามเช้า, จัดให้มีการอบรมเพื่อส่งเสริมและพัฒนา

/ศักยภาพ...



การประชาสัมพันธ์
เอจ - เอ็ม - ซีเอสเอ็ม - ซีเอสเอ็ม



ศักยภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน, พัฒนาการบริการโดยนำข้อมูลจากแบบสำรวจความพึงพอใจ มาปรับปรุงการปฏิบัติงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น

ด้านการปิดข้อร้องเรียน ให้ กปภ.สาขาติดตั้ง PWA Notify ในโทรศัพท์มือถือ ซึ่งมีระบบ การแจ้งเตือนเรื่องร้องเรียน ส่งให้ กปภ.สาขา เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนสามารถแก้ไขได้ใน ระยะเวลาภายใน ๓ วันโดยไม่มีข้อร้องเรียนค้างในระบบ Smart ๑๖๖๒

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนประจำไตรมาส ที่ ๓ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙ รวมทั้งแจ้ง กทส.๙ เพื่อดำเนินการเผยแพร่บนเว็บไซต์ ของ กปภ.ข.๙ ต่อไป จะขอบคุณยิ่ง

• ทราบ

• เรียน ผอ.ททส.๙

เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป



(นายนิรุต เรือฤทธิ์)

ผู้ช่วยผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต ๙ (บริหาร) รักษาการแทน

ผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต ๙

- ๖ ส.ค. ๒๕๖๙



(นายอารินทร ดอนติ)

หัวหน้างาน ๘ งานแผนที่แนวท่อ รักษาการแทน

ผู้อำนวยการกองระบบจำหน่าย



การประปาส่วนภูมิภาค
อุบลราชธานี - นครราชสีมา - สุรินทร์

STRIVER
มุ่งมั่น - มุ่งมั่น - ไม่ท้อถอย