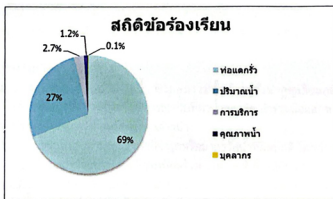


- ၈ မြို့နယ်၊ ၂၃၆၁၀

ลำดับที่	ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด	จำนวนเรื่องร้องเรียนที่แก้ปัญหาภายใน ๓ วัน	ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่แก้ปัญหาภายใน ๓ วัน	การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน (เรื่อง)			คิดเป็นร้อยละ
					แล้วเสร็จ	คงค้าง	รวม	
๑	ข้อแฉกวี	๗,๖๔๓	๗,๖๔๐	๙๙.๘๖	๗,๖๔๓	๐	๗,๖๔๓	๖๔
๒	ปริมาณน้ำ	๒,๙๙๑	๒,๙๘๙	๙๙.๘๓	๒,๙๘๙	๒,๙๙๑	๒๙	
๓	การบริการ	๒๐๙	๒๐๙	๑๐๐	๒๐๙	๐	๒๐๙	๒.๗
๔	คุณภาพน้ำ	๑๑๘	๑๑๗	๙๙.๒๓	๑๑๘	๐	๑๑๘	๑.๒
๕	บุคลากร	๔	๔	๑๐๐	๔	๐	๔	๐.๑
รวม		๑๑,๐๖๕	๑๑,๐๖๔	๙๙.๙๙	๑๑,๐๖๕	๐	๑๑,๐๖๕	๗๗.๖



/ปัญหา...



การประชาสัมพันธ์ภาค
ป๋อ - ปั้น - ปลื้ - ปลื้ - ปลื้

STRIVER
 วิศวกรรมการขนส่ง ไปทั่วโลก

ปัญหาและอุปสรรค

ด้านการร้องเรียน มีหัวข้อย่อยตามลักษณะของปัญหาและการใช้บริการ มีรายละเอียดดังนี้

ด้านท่อแตกรั่ว มีข้อร้องเรียนจำนวน ๗,๖๔๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖๙ ปัญหาที่พบส่วนใหญ่เป็นปัญหาท่อแตกรั่วขนาดเส้นผ่าศูนย์กลาง ๒ นิ้วลงมา(ท่อที่อยู่อาศัย) ๖,๔๒๑ เรื่อง รองลงมาคือท่อแตกรั่วขนาดเส้นผ่าศูนย์กลางใหญ่เกินกว่า ๒ นิ้วถึง ๔ นิ้ว(ท่อเมนรอง) ๘๒๑ เรื่อง และ ท่อแตกรั่วขนาดเส้นผ่าศูนย์กลางใหญ่เกินกว่า ๔ นิ้วขึ้นไป(ท่อเมน) ๔๐๑ เรื่อง

ด้านปริมาณน้ำ มีข้อร้องเรียนจำนวน ๒,๙๙๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๗ ปัญหาที่พบส่วนใหญ่เป็นปัญหาน้ำไม่ไหล ๒,๒๙๒ เรื่อง รองลงมาคือน้ำไหลอ่อน น้ำไหล ๆ หยุด ๆ น้ำไหลเป็นเวลา ๖๙๙ เรื่อง

ด้านการบริการ มีข้อร้องเรียนจำนวน ๒๙๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒.๗ ปัญหาที่พบส่วนใหญ่เป็นผลกระทบจากการดำเนินงานของ กปภ.อื่น ๆ ๑๒๒ เรื่อง รองลงมาคือ การคืนสภาพพื้นที่/ผิวจราจรภายหลังการซ่อม ๔๔ เรื่อง, การให้บริการล่าช้ากว่ามาตรฐานการให้บริการของ กปภ. ๓๘ เรื่อง, ข้อผิดพลาดจากการอ่านมาตร ๓๑ เรื่อง, ไม่สะดวกในการติดต่อขอรับบริการของ กปภ. ๒๙ เรื่อง, ไม่ได้รับใบแจ้งค่าน้ำ/บาร์โค้ดไม่ชัดเจน ๒๖ เรื่อง, มาตรวัดน้ำชำรุด อุปกรณ์ท่อ ข้อต่อ มีรอยร้าว ๔ เรื่อง, แนะนำการให้บริการไม่ชัดเจน ๓ เรื่อง, ผลกระทบจากการดำเนินงานของ กปภ. เสียรบกวน ๑ เรื่อง และ ผลกระทบจากการดำเนินงานของ กปภ. กลิ่น ๑ เรื่อง

ด้านคุณภาพน้ำ มีข้อร้องเรียนจำนวน ๑๓๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑.๒ ปัญหาที่พบส่วนใหญ่เป็นปัญหามีสีมีตกติ ๗๖ เรื่อง, รองลงมาคือปัญหาน้ำขุ่น (มีตะกอน) ๕๐ เรื่อง, น้ำมีกลิ่น (ยกเว้นคลอรีน) ๘ เรื่อง และ น้ำมีสิ่งเจือปนอื่น ๆ ๔ เรื่อง

ด้านบุคลากร มีข้อร้องเรียนจำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๐.๑ ได้แก่ พนักงานปัดความรับผิดชอบ ไม่เอาใจใส่ลูกค้า ๒ เรื่อง รองลงมาคือ พุดจา แต่งกาย แสดงพฤติกรรม ไม่สุภาพ ๒ 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...



การประปาส่วนภูมิภาค
บุรีรัมย์ - ๒๕๖๒๐๐๐ - ๒๕๖๒๐๐๐



ศักยภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน, พัฒนาการบริการโดยนำข้อมูลจากแบบสำรวจความพึงพอใจ มาปรับปรุงการปฏิบัติงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนประจำไตรมาส ที่ ๒ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ รวมทั้งแจ้ง กทส.๔ เพื่อดำเนินการเผยแพร่บนเว็บไซต์ ของ กปภ.ข.๔ ต่อไป จะขอบคุณยิ่ง



(นายเศรษฐี พงษ์พัฒน์)
ผู้อำนวยการกองระบบงาน
การประชาสัมพันธ์เขต ๔

- ทราบ

- เรียน ผู้อำนวยการ ๔
เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

นายพงษ์ศักดิ์ เตียววิไล

(นายพงษ์ศักดิ์ เตียววิไล)

ผู้อำนวยการการประชาสัมพันธ์ภูมิภาคเขต ๔

- ๓ เม.ย. ๒๕๖๔

