



บันทึกข้อความ

หน่วยงาน การประปาส่วนภูมิภาคเขต ๗ กองระบบจำหน่าย งานลูกค้าสัมพันธ์ โทร.๐-๔๒๓๒๓๐๐๖ ต่อ ๓๓

ที่ มท ๕๕๒๒๐ - ๗/ วันที่ ๖ กรกฎาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ประจำไตรมาสที่ ๓/๒๕๖๕

เรียน ผู้อำนวยการกองระบบจำหน่าย (ผ่าน หัวหน้างานลูกค้าสัมพันธ์)

งานลูกค้าสัมพันธ์ ขอรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ประจำไตรมาสที่ ๓/๒๕๖๕ จำนวนทั้งสิ้น ๓,๒๙๐ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

สรุปข้อร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามประเภทด้านการร้องเรียน ผ่านระบบ OIS (ภาพรวม)

ตั้งแต่เดือน เมษายน - มิถุนายน ๒๕๖๕

ลำดับที่	ข้อร้องเรียน	การดำเนินการจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน (ราย)			คิดเป็นร้อยละ
		แล้วเสร็จ	คงค้าง	รวม	
๑.	ด้านปริมาณน้ำ	๑,๖๙๗	๐	๑,๖๙๗	๕๑.๕๘
๒.	ด้านท่อแตกรั่ว	๑,๐๗๘	๐	๑,๐๗๘	๓๒.๗๗
๓.	ด้านคุณภาพน้ำ	๒๐๓	๐	๒๐๓	๖.๑๗
๔.	ด้านการบริการ	๓๐๔	๐	๓๐๔	๙.๒๔
๕.	ด้านบุคลากร	๘	๐	๘	๐.๒๔
	รวม	๓,๒๙๐	๐	๓,๒๙๐	๑๐๐.๐๐



กปภ.เขต และ กปภ.สาขาในสังกัด สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนในไตรมาสที่ ๒/๒๕๖๕ ให้กับผู้ร้องเรียนจนแล้วเสร็จ ทั้งสิ้น ๓,๒๙๐ ราย คิดเป็น ๑๐๐% ไม่มีข้อร้องเรียนคงค้าง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณานำเรียน ผอ.ช.กปภ.๗ เพื่อทราบรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ไตรมาสที่ ๓/๒๕๖๕ และให้ความเห็นชอบให้นำไปเผยแพร่บนเว็บไซต์ของ กปภ.ช.๗ พร้อมทั้งแจ้ง กทส. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วย จะขอขอบคุณยิ่ง

(นางณัชชา จันทร์เทาว์)
นักประชาสัมพันธ์ ๗

รายงานการร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามด้านการร้องเรียน

การประปาส่วนภูมิภาคเขต 7

ประจำไตรมาส 3/ 2565 (เมษายน - มิถุนายน 2565)

กปภ.สาขา	1 ด้านปริมาณน้ำ			2 ด้านท่อแตกรั่ว			3 ด้านคุณภาพน้ำ			4 ด้านการบริการ			5 ด้านบุคลากร			อัตราการใช้ ร้องเรียน (ครั้ง/ผู้ใช้น้ำ 1,000 ราย)	point/1,000 ราย20%	ด้านการร้องเรียน				ร้อยละการ จัดการ ภายใน SLA 50%	6 การติดตามเร่งรัดข้อ			ติดตาม (ร้อยละ)	30%	point/ ติดตาม เร่งรัด 30%	ผลรวม 100%	7 สอบถามทั่วไป และอื่นๆ			รวมสาขา		
	รวม	ไม่เกิน	เกิน	รวม	ไม่เกิน	เกิน	รวม	ไม่เกิน	เกิน	รวม	ไม่เกิน	เกิน	รวม	ไม่เกิน	เกิน			รวม	ไม่เกิน	ร้อยละ SLA	เกิน		รวม	ไม่เกิน	เกิน					รวม	ไม่เกิน	เกิน	รวม	ไม่เกิน	เกิน
อุดรธานี	1102	831	271	410	337	73	118	95	23	189	164	25	2	1	1	7.10	12	1,821	1,428	78.42	393	39.21	177	177	0	9.72	2.92	27	78.21	708	708	0	2,706	2,313	393
กุมภวาปี	35	33	2	56	50	6	9	8	1	24	23	1	0	0	0	2.56	17	124	114	91.94	10	45.97	9	9	0	7.26	2.18	17	79.97	52	52	0	185	175	10
บ้านผือ	16	16	0	10	10	0	11	11	0	3	3	0	0	0	0	1.42	18	40	40	100.00	0	50.00	1	1	0	2.50	0.75	29	97.00	49	49	0	90	90	0
บ้านดุง	25	25	0	12	12	0	14	14	0	5	5	0	1	1	0	1.78	18	57	57	100.00	0	50.00	4	4	0	7.02	2.11	27	95.00	38	38	0	99	99	0
หนองบัวล	16	16	0	12	12	0	6	6	0	7	7	0	0	0	0	0.97	19	41	41	100.00	0	50.00	0	0	0	0.00	0.00	30	99.00	51	51	0	92	92	0
เลย	251	179	72	198	128	70	11	6	5	15	11	4	0	0	0	7.11	12	475	324	68.21	151	34.11	59	59	0	12.42	3.73	26	72.11	106	106	0	640	489	151
เชียงคาน	10	9	1	57	54	3	0	0	0	3	2	1	0	0	0	2.57	13	70	65	92.86	5	46.43	0	0	0	0.00	0.00	30	89.43	19	19	0	89	84	5
ด่านซ้าย	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.07	19	1	0	100.00	1	50.00	0	0	0	0.00	0.00	30	99.00	12	12	0	13	12	1
วังสะพุง	16	15	1	6	6	0	5	5	0	3	3	0	0	0	0	1.10	18	30	29	96.67	1	48.33	2	2	0	6.67	2.00	28	94.33	17	17	0	49	48	1
หนองคาย	24	24	0	42	41	1	1	1	0	5	5	0	0	0	0	0.96	19	72	71	98.61	1	49.31	1	1	0	1.39	0.42	29	97.31	115	115	0	188	187	1
บึงกาฬ	8	7	1	5	5	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0.68	19	15	14	93.33	1	46.67	0	0	0	0.00	0.00	30	95.67	27	27	0	42	41	1
ศรีเชียงใหม่	5	5	0	6	6	0	1	1	0	3	3	0	1	1	0	0.99	19	16	16	100.00	0	50.00	0	0	0	0.00	0.00	30	99.00	7	7	0	23	23	0
โพนพิสัย	12	10	2	5	5	0	0	0	0	5	4	1	0	0	0	0.86	19	22	19	86.36	3	43.18	0	0	0	0.00	0.00	30	92.18	12	12	0	34	31	3
สกลนคร	75	71	4	98	84	14	6	6	0	20	18	2	1	1	0	2.69	17	200	180	90.00	20	45.00	13	13	0	6.50	1.95	28	90.00	102	102	0	315	295	20
สว่างแดน	14	11	3	8	8	0	2	1	1	1	1	0	1	0	1	0.89	19	26	21	80.77	5	40.38	4	4	0	15.38	4.62	25	84.38	22	22	0	52	47	5
พังโคน	8	8	0	23	22	1	3	2	1	5	5	0	1	1	0	1.23	18	40	38	95.00	2	47.50	1	1	0	2.50	0.75	29	94.50	17	17	0	58	56	2
นครพนม	36	36	0	36	35	1	3	3	0	6	5	1	1	1	0	1.64	18	82	80	97.56	2	48.78	3	3	0	3.66	1.10	28	94.78	59	59	0	144	142	2
ธาตุพนม	24	24	0	18	18	0	12	12	0	2	2	0	0	0	0	1.58	18	56	56	100.00	0	50.00	2	2	0	3.57	1.07	28	96.00	35	35	0	93	93	0
บ้านแพง	1	1	0	4	3	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0.42	19	6	5	83.33	1	41.67	0	0	0	0.00	0.00	30	90.67	5	5	0	11	10	1
ศรีสงคราม	18	14	4	72	62	10	0	0	0	6	6	0	0	0	0	5.11	14	96	82	85.42	14	42.71	1	1	0	1.04	0.31	29	85.71	33	33	0	130	116	14
รวม	1,697	1,335	362	1,078	898	180	203	172	31	304	269	35	8	6	2	3.51	16	3,290	2,680	81.46	610	40.73	277	277	0	8.42	2.53	27	83.73	1486	1486	0	5,053	4,443	610