



บันทึกข้อความ

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

ที่ มท ๕๕๒๒๐ - ๓/ วันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ประจำปีไตรมาสที่ ๔/๒๕๖๕

เรียน ผู้อำนวยการกองระบบจำหน่าย (ผ่าน หัวหน้างานลูกค้าสัมพันธ์)

งานลูกค้าสัมพันธ์ ขอรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ประจำปีไตรมาสที่ ๔/๒๕๖๕ จำนวนทั้งสิ้น ๓,๒๔๙ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

สรุปข้อร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามประเภทด้านการร้องเรียน ผ่านระบบ OIS (ภาพรวม)
ตั้งแต่เดือน กรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๕

ลำดับที่	ข้อร้องเรียน	การดำเนินการจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน (ราย)			คิดเป็นร้อยละ
		แล้วเสร็จ	คงค้าง	รวม	
๑.	ด้านปริมาณน้ำ	๑,๒๗๑	๐	๑,๒๗๑	๓๙.๑๒
๒.	ด้านท่อแตกรั่ว	๑,๓๘๘	๐	๑,๓๘๘	๔๒.๗๒
๓.	ด้านคุณภาพน้ำ	๒๓๕	๐	๒๓๕	๗.๒๓
๔.	ด้านการบริการ	๓๔๖	๐	๓๔๖	๑๐.๖๕
๕.	ด้านบุคลากร	๙	๐	๙	๐.๒๘
	รวม	๓,๒๔๙	๐	๓,๒๔๙	๑๐๐.๐๐

ทราบ

เรียนผอ.กทส.๗

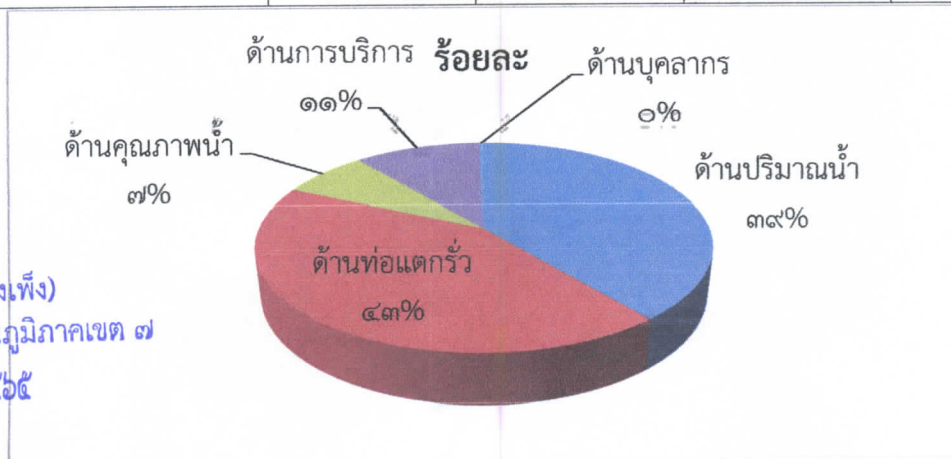
ดำเนินการต่อไป

๒๕๖๕

(นายยุทธศักดิ์ แพงเพ็ง)

ผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต ๗

๒๖ ต.ค. ๒๕๖๕



กปภ.เขต และ กปภ.สาขาในสังกัด สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนในไตรมาสที่ ๔/๒๕๖๕ ให้กับผู้ร้องเรียนจนแล้วเสร็จ ทั้งสิ้น ๓,๒๔๙ ราย คิดเป็น ๑๐๐% ไม่มีข้อร้องเรียนคงค้าง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา นำเรียน ผอ.กปภ.ข.๗ เพื่อทราบรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ไตรมาสที่ ๔/๒๕๖๕ และให้ความเห็นชอบให้นำไปเผยแพร่บนเว็บไซต์ของ กปภ.ข.๗

พร้อมทั้งแจ้ง กทส. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

๒๕๖๕-๓/๒๐๓/๒๕๖๕-๓/๒๐๓/๒๕๖๕

นายสุวิทย์ วัฒนศิริ
นายสุวิทย์ วัฒนศิริ

(นายสุวิทย์ วัฒนศิริ)

ผู้อำนวยการกองระบบจำหน่าย

(นางณภัชชา จันทร์เทาว์)

นักประชาสัมพันธ์ ๗

ได้รับ นร. ประสงค์ ใจดี
โดยขอพรให้คนในบริษัทจง
ร.ป.ร. จ.ม. ๗๐๗ จ.ระยอง



(นายดุสิต ดวงมาตย์พล)
ผู้อำนวยการกองเทคโนโลยีสารสนเทศ
การประชาสัมพันธ์ภาคเขต ๗
๗ ต.๑. ๖๕

ได้รับ จุฬารัตน์
เพื่อส่งเอกสารต่อไป
ป.ม. ๗๐๖
(เอกสารที่ส่งไป)
น.ร. ประสงค์ ใจดี

รายงานการร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามด้านการร้องเรียน

การประปาส่วนภูมิภาคเขต 7

ประจำไตรมาส 4/2565 (กรกฎาคม - กันยายน 2565)

กบค. สาขา	จำนวนผู้ใช้น้ำ (ราย)	1 ด้านปริมาณน้ำ			2 ด้านท่อแตกรั่ว			3 ด้านคุณภาพน้ำ			4 ด้านการบริการ			5 ด้านบุคลากร			อัตราการ 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	86,211	601	597	4	582	575	7	139	136	3	164	159	5	2	2	0	17.26	2	1,488	1,469	98.72	19	49.36	71	71	0	4.77	1.43	28	79.36	462	462	0	2,022	2,002	20
กุมภวาปี	16,314	47	46	1	49	49	0	6	6	0	23	22	1	1	1	0	7.72	12	126	124	98.41	2	49.21	5	5	0	3.97	1.19	28	89.21	93	93	0	227	224	3
บ้านผือ	9,434	32	32	0	12	12	0	7	7	0	4	4	0	0	0	0	5.83	14	55	55	100.00	0	50.00	1	1	0	1.82	0.55	29	93.00	25	25	0	81	81	0
บ้านดุง	10,722	28	28	0	4	4	0	10	10	0	2	2	0	1	1	0	4.20	15	45	45	100.00	0	50.00	3	3	0	6.67	2.00	28	93.00	43	43	0	91	91	0
หนองบัวล	14,242	13	13	0	27	27	0	8	8	0	7	7	0	1	1	0	3.93	16	56	56	100.00	0	50.00	0	0	0	0.00	0.00	30	96.00	65	65	0	123	123	0
เลย	22,452	239	217	22	155	146	9	19	19	0	24	22	2	0	0	0	19.46	0	437	404	92.45	33	46.22	77	77	0	17.62	5.29	24	70.22	149	149	0	665	632	33
เขียงคาน	9,168	14	14	0	134	134	0	2	2	0	8	8	0	0	0	0	17.23	2	158	158	100.00	0	50.00	2	2	0	1.27	0.38	29	81.00	22	22	0	182	182	0
คำชะอี	4,842	2	2	0	3	2	1	3	3	0	2	2	0	0	0	0	2.07	17	10	9	90.00	1	45.00	0	0	0	0.00	0.00	30	92.00	8	8	0	18	17	1
วังสะพุง	9,135	23	22	1	8	8	0	1	1	0	3	3	0	0	0	0	3.83	16	35	34	97.14	1	48.57	1	1	0	2.86	0.86	29	93.57	20	20	0	56	55	1
หนองคาย	25,368	55	55	0	56	56	0	1	1	0	10	10	0	0	0	0	4.81	15	122	122	100.00	0	50.00	4	4	0	3.28	0.98	29	94.00	99	99	0	225	225	0
บึงกาฬ	7,436	8	8	0	9	9	0	0	0	0	4	4	0	0	0	0	2.82	17	21	21	100.00	0	50.00	0	0	0	0.00	0.00	30	97.00	21	21	0	43	43	0
ศรีเชียงใหม่	5,413	14	14	0	7	7	0	5	5	0	2	2	0	0	0	0	5.17	14	28	28	100.00	0	50.00	2	2	0	7.14	2.14	27	91.00	17	17	0	47	47	0
โพนพิสัย	8,544	15	14	1	25	25	0	4	4	0	8	7	1	1	0	1	6.20	13	53	50	94.34	3	47.17	0	0	0	0.00	0.00	30	90.17	23	23	0	76	73	3
สกลนคร	25,011	62	59	3	51	46	5	12	11	1	23	22	1	2	2	0	6.00	14	150	140	93.33	10	46.67	8	8	0	5.33	1.60	28	88.67	84	84	0	243	233	10
สว่างแดน	9,804	17	17	0	42	42	0	8	8	0	6	6	0	0	0	0	7.45	12	73	73	100.00	0	50.00	0	0	0	0.00	0.00	30	92.00	15	15	0	89	89	0
พังโคน	10,886	32	30	2	16	15	1	0	0	0	8	8	0	0	0	0	5.14	14	56	53	94.64	3	47.32	2	2	0	3.57	1.07	28	89.32	28	28	0	86	83	3
นครพนม	16,773	27	27	0	36	36	0	0	0	0	11	11	0	0	0	0	4.41	15	74	74	100.00	0	50.00	1	1	0	1.35	0.41	29	94.00	82	82	0	159	158	1
ธาตุพนม	11,857	20	19	1	30	30	0	9	8	1	6	6	0	1	1	0	5.57	14	66	64	96.97	2	48.48	1	1	0	1.52	0.45	29	91.48	28	28	0	95	93	2
บ้านแพง	4,835	9	9	0	7	7	0	1	1	0	2	2	0	0	0	0	3.93	17	19	19	100.00	0	50.00	1	1	0	5.26	1.58	28	95.00	16	16	0	36	36	0
ศรีสงคราม	6,302	13	13	0	135	135	0	0	0	0	29	28	1	0	0	0	28.09	0	177	176	99.44	1	49.72	0	0	0	0.00	0.00	30	79.72	12	12	0	189	188	1
รวม	314,749	1,271	1,236	35	1,388	1,365	23	235	230	5	346	335	11	9	8	1	10.32	9	3,249	3,174	97.69	75	48.85	179	179	0	5.51	1.65	28	85.85	1,312	1,312	0	4,740	4,665	75