



## บันทึกข้อความ

กทส.๗  
หนังสือรับเลขที่ 33  
วันที่ ๒๐/๑/๒๕๖๖  
เวลา ๑๕.๕๓ น.

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

ที่ มท ๕๕๒๒๐ - ๓/ วันที่ ๙ มกราคม ๒๕๖๖

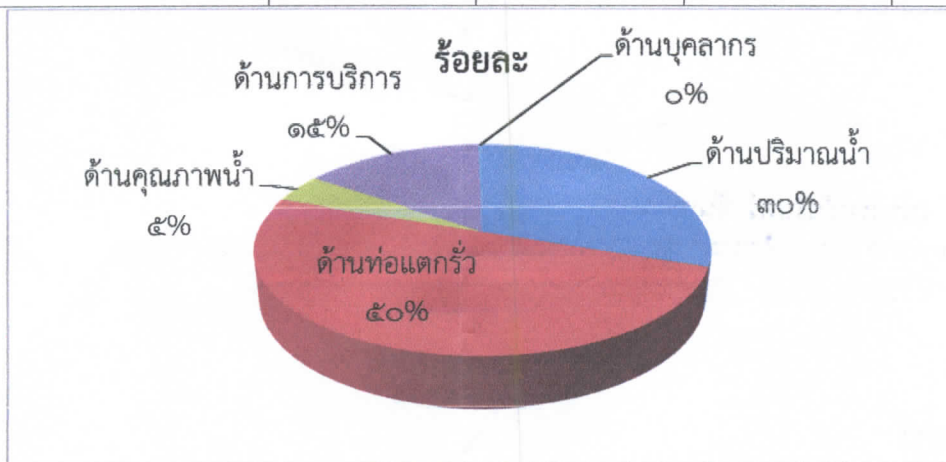
เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ประจำไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๖

เรียน ผู้อำนวยการกองระบบจำหน่าย (ผ่าน หัวหน้างานลูกค้าสัมพันธ์)

งานลูกค้าสัมพันธ์ ขอรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ประจำไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๖ จำนวนทั้งสิ้น ๓,๗๒๙ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

สรุปข้อร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามประเภทด้านการร้องเรียน ผ่านระบบ OIS (ภาพรวม)  
ตั้งแต่เดือน ตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๖๕

| ลำดับที่ | ข้อร้องเรียน   | การดำเนินการจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน (ราย) |          |       | คิดเป็นร้อยละ |
|----------|----------------|------------------------------------------------|----------|-------|---------------|
|          |                | แล้วเสร็จ                                      | ค้างค้าง | รวม   |               |
| ๑.       | ด้านปริมาณน้ำ  | ๑,๑๒๙                                          | ๐        | ๑,๑๒๙ | ๓๐.๒๘         |
| ๒.       | ด้านท่อแตกรั่ว | ๑,๘๖๓                                          | ๐        | ๑,๘๖๓ | ๔๙.๙๖         |
| ๓.       | ด้านคุณภาพน้ำ  | ๑๖๒                                            | ๐        | ๑๖๒   | ๔.๓๔          |
| ๔.       | ด้านการบริการ  | ๕๖๕                                            | ๐        | ๕๖๕   | ๑๕.๑๕         |
| ๕.       | ด้านบุคลากร    | ๑๐                                             | ๐        | ๑๐    | ๐.๒๗          |
|          | รวม            | ๓,๗๒๙                                          | ๐        | ๓,๗๒๙ | ๑๐๐.๐๐        |



กปภ.เขต และ กปภ.สาขาในสังกัด สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนในไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๖ ให้กับผู้ร้องเรียนจนแล้วเสร็จ ทั้งสิ้น ๓,๗๒๙ ราย คิดเป็น ๑๐๐% ไม่มีข้อร้องเรียนค้างค้าง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณานำเรียน ผอ.กปภ.ข.๗ เพื่อทราบรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๖ และให้ความเห็นชอบให้นำไปเผยแพร่บนเว็บไซต์ของ กปภ.ข.๗ พร้อมทั้งแจ้ง กทส. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วย จะขอขอบคุณยิ่ง

(นางณภัชชา จันทร์เทาว์)  
นักประชาสัมพันธ์ ๗

ที่ 22660-ท/2 ลว. ๗ ม.ค. ๖๖  
ในร. ๔๕.๔๔.๔๔.๔๔.๔๔ (๖)

เพื่อไปติด ก.๔๔ และไปติดนำ ๔๔.๔๔.๔๔.๔๔

กำหนดตามหนังสือแจ้งว่าไปติด ๔๔.๔๔.๔๔.๔๔  
๔๔.๔.๔.๔ ๔๔.๔.๔.๔ ๔๔.๔.๔.๔

1๔๔๔  
๔๔.๔.๔

(นายโสฬส คมวีระวงศ์)  
ผู้อำนวยการกองระบบจำหน่าย  
การประปาส่วนภูมิภาคเขต ๗

ผ.ศ. ก.๔๔.๔.๔ (๖.) วันที่ ๒๐/๒๕๖๖

เรียน ผ.ศ. ก.๔๔.๔.๔

เพื่อโปรดพิจารณาให้ทราบ/เห็นชอบ -  
ให้นำผลการดำเนินงาน จัดทำร่างระเบียบ  
ไปเผยแพร่บนเว็บไซต์ ของ ก.๔๔.๔.๔  
จนเป็นพ.ศ. ๒๕๖๖

๔๔.๔.๔  
๔๔.๔.๔

(นางสาวธรรณิการ์ จันทขัมมา)  
ผู้อำนวยการกองระบบผลิตและควบคุมคุณภาพน้ำ  
จ.ก. ผ.ศ. ก.๔๔.๔.๔ (๖.)

เห็นชอบ

เรียน ผ.ศ. ก.๔๔.๔.๔  
เพื่อดำเนินการต่อไป

๔๔.๔.๔

(นายยุทธศักดิ์ แพงเพ็ง)  
ผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต ๗  
๑๐ ม.ค. ๒๕๖๖

๔๔.๔.๔ ๔๔.๔.๔  
๔๔.๔.๔ ๔๔.๔.๔

(นายดุสิต ตรงมาตย์พล)  
ผู้อำนวยการกองเทคโนโลยีสารสนเทศ  
การประปาส่วนภูมิภาคเขต ๗  
๑๐ ม.ค. ๖๖

๔๔.๔.๔  
๔๔.๔.๔ ๔๔.๔.๔  
๔๔.๔.๔ ๔๔.๔.๔

(นายภาณุวัตร แซ่มชื่น)  
หัวหน้างาน ๘ งานประมวลข้อมูล

รายงานการร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามด้านการร้องเรียน

การประปาส่วนภูมิภาคเขต 7

ประจำไตรมาส 1/2566 (ตุลาคม - ธันวาคม 2565)

| กปภ.สาขา     | 1 ด้านปริมาณน้ำ |         |      | 2 ด้านท่อแตกรั่ว |         |      | 3 ด้านคุณภาพน้ำ |         |      | 4 ด้านการบริการ |         |      | 5 ด้านบุคลากร |         |      | อัตราการใช้<br>ร้องเรียน<br>(ครั้ง/ผู้ใช้<br>น้ำ 1,000 ราย) | ด้านการร้องเรียน |         |               |    | 6 ติดตามเร่งรัดข้อ |         |      | 7 สอบถามทั่วไป และอื่นๆ |         |      | 8 ความต้องการ คาดหวัง |         |      | รวมสาขา |         |      |
|--------------|-----------------|---------|------|------------------|---------|------|-----------------|---------|------|-----------------|---------|------|---------------|---------|------|-------------------------------------------------------------|------------------|---------|---------------|----|--------------------|---------|------|-------------------------|---------|------|-----------------------|---------|------|---------|---------|------|
|              | รวม             | ไม่เกิน | เกิน | รวม              | ไม่เกิน | เกิน | รวม             | ไม่เกิน | เกิน | รวม             | ไม่เกิน | เกิน | รวม           | ไม่เกิน | เกิน |                                                             | รวม              | ไม่เกิน | ร้อยละ<br>SLA |    | รวม                | ไม่เกิน | เกิน | รวม                     | ไม่เกิน | เกิน | รวม                   | ไม่เกิน | เกิน | รวม     | ไม่เกิน | เกิน |
| อุดรธานี     | 502             | 502     | 0    | 941              | 941     | 0    | 77              | 77      | 0    | 373             | 373     | 0    | 1             | 1       | 0    | 7.29                                                        | 1,894            | 1,894   | 100.00        | 0  | 23                 | 23      | 0    | 421                     | 421     | 0    | 7                     | 7       | 0    | 2,345   | 2,345   | 0    |
| กุมภวาปี     | 25              | 25      | 0    | 60               | 59      | 1    | 12              | 12      | 0    | 15              | 15      | 0    | 1             | 1       | 0    | 2.30                                                        | 113              | 112     | 99.12         | 1  | 7                  | 7       | 0    | 55                      | 55      | 0    | 0                     | 0       | 0    | 175     | 174     | 1    |
| บ้านผือ      | 8               | 8       | 0    | 8                | 8       | 0    | 9               | 9       | 0    | 6               | 6       | 0    | 0             | 0       | 0    | 1.09                                                        | 31               | 31      | 100.00        | 0  | 0                  | 0       | 0    | 14                      | 14      | 0    | 0                     | 0       | 0    | 45      | 45      | 0    |
| บ้านดุง      | 12              | 12      | 0    | 2                | 2       | 0    | 5               | 4       | 1    | 3               | 3       | 0    | 1             | 1       | 0    | 0.72                                                        | 23               | 22      | 95.65         | 1  | 0                  | 0       | 0    | 20                      | 20      | 0    | 0                     | 0       | 0    | 43      | 42      | 1    |
| หนองบัวล     | 10              | 10      | 0    | 22               | 22      | 0    | 4               | 4       | 0    | 14              | 14      | 0    | 0             | 0       | 0    | 1.17                                                        | 50               | 50      | 100.00        | 0  | 1                  | 1       | 0    | 32                      | 32      | 0    | 0                     | 0       | 0    | 83      | 83      | 0    |
| เลย          | 243             | 231     | 12   | 222              | 207     | 15   | 21              | 20      | 1    | 34              | 32      | 2    | 1             | 1       | 0    | 7.71                                                        | 521              | 491     | 94.24         | 30 | 37                 | 37      | 0    | 127                     | 127     | 0    | 0                     | 0       | 0    | 685     | 655     | 30   |
| เขื่องคาน    | 62              | 61      | 1    | 165              | 162     | 3    | 0               | 0       | 0    | 13              | 10      | 3    | 1             | 1       | 0    | 8.74                                                        | 241              | 234     | 97.10         | 7  | 2                  | 2       | 0    | 36                      | 36      | 0    | 0                     | 0       | 0    | 279     | 272     | 7    |
| ด่านซ้าย     | 12              | 9       | 3    | 2                | 1       | 1    | 0               | 0       | 0    | 1               | 1       | 0    | 0             | 0       | 0    | 1.03                                                        | 15               | 11      | 73.33         | 4  | 3                  | 3       | 0    | 7                       | 7       | 0    | 0                     | 0       | 0    | 25      | 21      | 4    |
| วังสะพุง     | 42              | 42      | 0    | 6                | 6       | 0    | 1               | 1       | 0    | 6               | 6       | 0    | 0             | 0       | 0    | 2.00                                                        | 55               | 55      | 100.00        | 0  | 6                  | 6       | 0    | 26                      | 26      | 0    | 0                     | 0       | 0    | 87      | 87      | 0    |
| หนองคาย      | 28              | 28      | 0    | 58               | 58      | 0    | 3               | 3       | 0    | 8               | 8       | 0    | 0             | 0       | 0    | 1.27                                                        | 97               | 97      | 100.00        | 0  | 6                  | 6       | 0    | 47                      | 47      | 0    | 1                     | 1       | 0    | 151     | 151     | 0    |
| บึงกาฬ       | 12              | 11      | 1    | 4                | 4       | 0    | 0               | 0       | 0    | 0               | 0       | 0    | 0             | 0       | 0    | 0.72                                                        | 16               | 15      | 93.75         | 1  | 1                  | 1       | 0    | 24                      | 24      | 0    | 0                     | 0       | 0    | 41      | 40      | 1    |
| ศรีเชียงใหม่ | 12              | 12      | 0    | 8                | 7       | 1    | 1               | 1       | 0    | 2               | 2       | 0    | 1             | 1       | 0    | 1.47                                                        | 24               | 23      | 100.00        | 1  | 2                  | 2       | 0    | 5                       | 5       | 0    | 1                     | 1       | 0    | 32      | 31      | 1    |
| โพนพิสัย     | 16              | 15      | 1    | 23               | 22      | 1    | 3               | 3       | 0    | 0               | 0       | 0    | 0             | 0       | 0    | 1.64                                                        | 42               | 40      | 95.24         | 2  | 2                  | 2       | 0    | 9                       | 9       | 0    | 0                     | 0       | 0    | 53      | 51      | 2    |
| สกลนคร       | 44              | 44      | 0    | 63               | 63      | 0    | 7               | 7       | 0    | 12              | 12      | 0    | 0             | 0       | 0    | 1.67                                                        | 126              | 126     | 100.00        | 0  | 1                  | 1       | 0    | 85                      | 85      | 0    | 1                     | 1       | 0    | 213     | 213     | 0    |
| สวางคแดน     | 41              | 37      | 4    | 86               | 80      | 6    | 15              | 13      | 2    | 30              | 29      | 1    | 0             | 0       | 0    | 5.83                                                        | 172              | 159     | 92.44         | 13 | 2                  | 2       | 0    | 17                      | 17      | 0    | 0                     | 0       | 0    | 191     | 178     | 13   |
| พังโคน       | 4               | 4       | 0    | 9                | 9       | 0    | 0               | 0       | 0    | 7               | 7       | 0    | 0             | 0       | 0    | 0.61                                                        | 20               | 20      | 100.00        | 0  | 1                  | 1       | 0    | 7                       | 7       | 0    | 0                     | 0       | 0    | 28      | 28      | 0    |
| นครพนม       | 30              | 30      | 0    | 45               | 45      | 0    | 0               | 0       | 0    | 10              | 10      | 0    | 1             | 1       | 0    | 1.70                                                        | 86               | 86      | 100.00        | 0  | 2                  | 2       | 0    | 65                      | 65      | 0    | 0                     | 0       | 0    | 153     | 153     | 0    |
| ธาตุพนม      | 19              | 19      | 0    | 71               | 71      | 0    | 2               | 2       | 0    | 10              | 10      | 0    | 3             | 3       | 0    | 2.95                                                        | 105              | 105     | 100.00        | 0  | 2                  | 2       | 0    | 29                      | 29      | 0    | 1                     | 1       | 0    | 137     | 137     | 0    |
| บ้านแพง      | 4               | 4       | 0    | 5                | 5       | 0    | 0               | 0       | 0    | 1               | 1       | 0    | 0             | 0       | 0    | 0.69                                                        | 10               | 10      | 100.00        | 0  | 0                  | 0       | 0    | 6                       | 6       | 0    | 0                     | 0       | 0    | 16      | 16      | 0    |
| ศรีสงคราม    | 3               | 3       | 0    | 63               | 61      | 2    | 2               | 2       | 0    | 20              | 20      | 0    | 0             | 0       | 0    | 4.63                                                        | 88               | 86      | 97.73         | 2  | 1                  | 1       | 0    | 7                       | 7       | 0    | 0                     | 0       | 0    | 96      | 94      | 2    |
| รวม          | 1,129           | 1,107   | 22   | 1,863            | 1,833   | 30   | 162             | 158     | 4    | 565             | 559     | 6    | 10            | 10      | 0    | 3.93                                                        | 3,729            | 3,667   | 98.34         | 62 | 99                 | 99      | 0    | 1,039                   | 1,039   | 0    | 11                    | 11      | 0    | 4,878   | 4,816   | 62   |