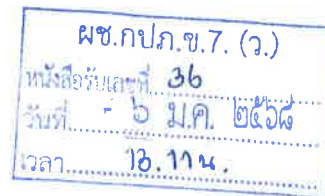




บันทึกข้อความ



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

ที่ มท ๕๕๒๒๐ - ๓/ - วันที่ ๓ มกราคม ๒๕๖๘

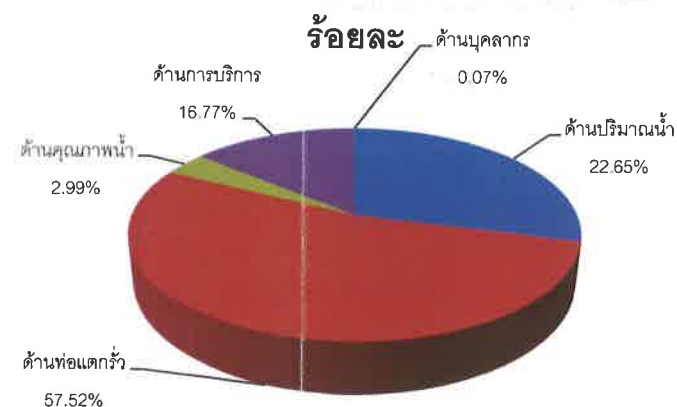
เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ประจำปีไตรมาส ๑/ ๒๕๖๘

เรียน ผู้อำนวยการกองระบบจำหน่าย (ผ่าน หัวหน้างานลูกค้าสัมพันธ์)

งานลูกค้าสัมพันธ์ ขอรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ประจำปีไตรมาส ๑/ ๒๕๖๘ จำนวนทั้งสิ้น ๕,๘๗๘ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

สรุปข้อร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามประเภทด้านการร้องเรียน ผ่านระบบ OIS (ภาพรวม)
ประจำปีไตรมาส ๑/ ๒๕๖๘

ลำดับที่	ข้อร้องเรียน	การดำเนินการจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน (ราย)			คิดเป็นร้อยละ
		แล้วเสร็จ	คงค้าง	รวม	
๑.	ด้านปริมาณน้ำ	๑,๓๓๑	๐	๑,๓๓๑	๒๒.๖๕
๒.	ด้านท่อแตกรั่ว	๓,๓๘๑	๐	๓,๓๘๑	๕๗.๕๒
๓.	ด้านคุณภาพน้ำ	๑๗๖	๐	๑๗๖	๒.๙๙
๔.	ด้านการบริการ	๙๘๖	๐	๙๘๖	๑๖.๗๗
๕.	ด้านบุคลากร	๔	๐	๔	๐.๐๗
	รวม	๕,๘๗๘	๐	๕,๘๗๘	๑๐๐.๐๐



กปภ.เขต และ กปภ.สาขาในสังกัด สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนประจำปีไตรมาส ๑/ ๒๕๖๘ ให้กับผู้ร้องเรียนจนแล้วเสร็จ ทั้งสิ้น ๕,๘๗๘ ราย คิดเป็น ๑๐๐% ไม่มีข้อร้องเรียนคงค้าง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณานำเรียน ผอ.กปภ.ข.๗ เพื่อทราบรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ไตรมาสที่ ๑/ ๒๕๖๘ และให้ความเห็นชอบให้นำไปเผยแพร่บนเว็บไซต์ของ กปภ.ข.๗ พร้อมทั้งแจ้ง กทส. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วย จะขอขอบคุณยิ่ง

นางสาวนิภา วีระสอน

(นางสาวนิภา วีระสอน)
นักประชาสัมพันธ์ ๔

มท ๕๕๒๒๐-๓/๑๐ 
เรียน ผอ.กปภ.ข.๗ (ผ่าน ผช.กปภ.ข.๗ (ว.))

เพื่อโปรดทราบรายงานสรุปผลการดำเนินการ
จัดการข้อร้องเรียน การประปาส่วนภูมิภาคเขต ๗
ประจำไตรมาส ๑/ ๒๕๖๘ จำนวนทั้งสิ้น ๕,๘๗๘
ราย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ จะเป็นพระคุณยิ่ง


(นายไสว ลอยนอก)
ผู้อำนวยการกองระบบจำหน่าย
การประปาส่วนภูมิภาคเขต ๗
๒๒ ม.ค. ๒๕๖๘

ทราบ


(นายสุรชาติ จันทรา)
ผู้ช่วยผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต ๗ (บริหาร) รักษาการแทน
ผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต ๗
๕7 ม.ค. 2568

รายงานการร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามด้านการร้องเรียน

การประปาส่วนภูมิภาคเขต 7

ประจำไตรมาสที่ 1/68 (ตุลาคม - ธันวาคม 2567)

กปภ.สาขา	จำนวนผู้ใช้น้ำ (ราย)	1 ด้านปริมาณน้ำ			2 ด้านท่อแตกรั่ว			3 ด้านคุณภาพน้ำ			4 ด้านการบริการ			5 ด้านบุคลากร			อัตราการ ร้องเรียน (ครั้ง/ผู้ใช้น้ำ 1,000 ราย)	ด้านการร้องเรียน				6 ติดตามเร่งรัดข้อร้องเรียนเดิม			7 สอบถามทั่วไป และอื่นๆ			8 ความต้องการ คัดหวัง			รวมสาขา		
		รวม	ไม่เกิน	เกิน	รวม	ไม่เกิน	เกิน	รวม	ไม่เกิน	เกิน	รวม	ไม่เกิน	เกิน	รวม	ไม่เกิน	เกิน		รวม	ไม่เกิน	ร้อยละไม่ เกิน SLA	เกิน	รวม	ไม่เกิน	เกิน	รวม	ไม่เกิน	เกิน	รวม	ไม่เกิน	เกิน	รวม	ไม่เกิน	เกิน
อุดรธานี	92,289	488	488	0	1,511	1,511	0	77	77	0	725	725	0	0	0	0	10.44	2,801	2,801	100.00	0	53	53	0	614	614	0	1	1	0	2,715	2,715	0
กุมภวาปี	17,998	65	65	0	306	306	0	17	17	0	20	20	0	2	2	0	8.03	410	410	100.00	0	18	18	0	86	86	0	0	0	0	324	324	0
บ้านผือ	9,724	10	10	0	22	22	0	8	8	0	11	11	0	0	0	0	1.78	51	51	100.00	0	0	0	0	44	44	0	0	0	0	52	52	0
บ้านดุง	10,965	29	29	0	23	23	0	4	4	0	12	12	0	0	0	0	2.09	68	68	100.00	0	4	4	0	52	52	0	0	0	0	68	65	3
หนองบัวล	15,774	56	56	0	70	70	0	3	3	0	15	15	0	0	0	0	3.18	144	144	100.00	0	13	13	0	60	60	0	0	0	0	105	105	0
เลย	24,083	171	171	0	147	147	0	6	6	0	50	50	0	1	1	0	5.37	375	375	100.00	0	45	45	0	197	197	0	1	1	0	380	379	1
เขียงคาน	9,781	34	34	0	222	222	0	1	1	0	24	24	0	0	0	0	9.81	281	281	100.00	0	5	5	0	18	18	0	0	0	0	247	247	0
คำชะอี	4,959	8	8	0	5	5	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	1.00	15	15	100.00	0	0	0	0	9	9	0	0	0	0	29	29	0
วังสะพุง	9,583	15	15	0	31	31	0	4	4	0	5	5	0	0	0	0	1.96	55	55	100.00	0	2	2	0	20	20	0	0	0	0	77	77	0
หนองคาย	27,656	34	34	0	101	101	0	7	7	0	23	23	0	0	0	0	2.07	165	165	100.00	0	9	9	0	144	144	0	0	0	0	202	202	0
บึงกาฬ	7,962	12	12	0	34	34	0	2	2	0	1	1	0	0	0	0	2.14	49	49	100.00	0	1	1	0	17	17	0	0	0	0	55	55	0
ศรีเชียงใหม่	5,678	14	14	0	11	11	0	2	2	0	4	4	0	0	0	0	1.85	31	31	100.00	0	1	1	0	8	8	0	0	0	0	18	18	0
โพนพิสัย	8,733	8	8	0	15	15	0	1	1	0	5	5	0	0	0	0	1.12	29	29	100.00	0	1	1	0	18	18	0	0	0	0	36	35	1
สกลนคร	27,362	206	206	0	539	539	0	24	24	0	53	53	0	0	0	0	10.37	822	822	100.00	0	25	25	0	186	186	0	1	1	0	362	362	0
สวางคาน	10,517	35	35	0	23	23	0	8	8	0	5	5	0	1	1	0	2.35	72	72	100.00	0	6	6	0	25	25	0	0	0	0	89	89	0
พังโคน	11,420	29	29	0	50	50	0	5	5	0	2	2	0	0	0	0	2.57	86	86	100.00	0	3	3	0	33	33	0	1	1	0	100	100	0
นครพนม	17,725	49	49	0	183	183	0	2	2	0	17	17	0	0	0	0	4.86	251	251	100.00	0	8	8	0	81	81	0	2	2	0	149	148	1
ธาตุพนม	12,169	56	56	0	75	75	0	2	2	0	8	8	0	0	0	0	3.91	141	141	100.00	0	9	9	0	42	42	0	0	0	0	237	236	1
บ้านแพง	4,988	9	9	0	8	8	0	1	1	0	2	2	0	0	0	0	1.35	20	20	100.00	0	1	1	0	13	13	0	0	0	0	16	16	0
ศรีสงคราม	6,668	3	3	0	5	5	0	0	0	0	4	4	0	0	0	0	0.62	12	12	100.00	0	1	1	0	13	13	0	0	0	0	68	68	0
รวม	326,751	1,331	1,331	0	3,381	3,381	0	176	176	0	986	986	0	4	4	0	6.01	5,878	5,878	100.00	0	205	205	0	1,680	1,680	0	6	6	0	7,769	7,769	0

