



บันทึกข้อความ

ผ.ช.กป.ช.7. (ว.)
หนังสือ 1006
วันที่ 3 เม.ย. 2568
เวลา 15.02 น.

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

ที่ มท ๕๕๒๒๐ - ๓/ วันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ประจำปีไตรมาส ๒/๒๕๖๘

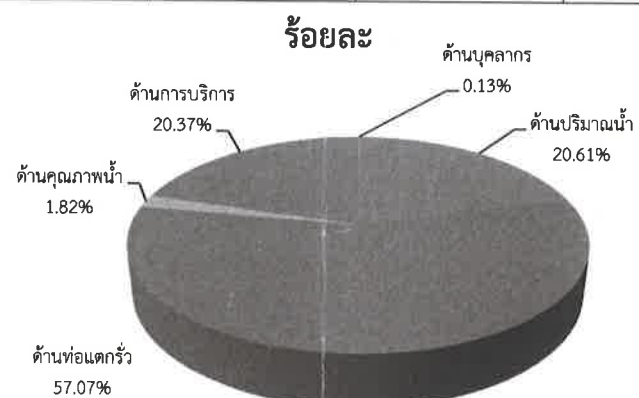
เรียน ผู้อำนวยการกองระบบจำหน่าย (ผ่าน หัวหน้างานลูกค้าสัมพันธ์)

งานลูกค้าสัมพันธ์ ขอรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ประจำปีไตรมาส ๒/๒๕๖๘ จำนวนทั้งสิ้น ๕,๓๘๖ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

สรุปข้อร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามประเภทด้านการร้องเรียน ผ่านระบบ OIS (ภาพรวม)

ประจำปีไตรมาส ๒/๒๕๖๘

ลำดับที่	ข้อร้องเรียน	การดำเนินการจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน (ราย)			คิดเป็นร้อยละ
		แล้วเสร็จ	คงค้าง	รวม	
๑.	ด้านปริมาณน้ำ	๑,๑๑๐	๐	๑,๑๑๐	๒๐.๖๑
๒.	ด้านท่อแตกรั่ว	๓,๐๗๔	๐	๓,๐๗๔	๕๗.๐๗
๓.	ด้านคุณภาพน้ำ	๙๘	๐	๙๘	๑.๘๒
๔.	ด้านการบริการ	๑,๐๙๗	๐	๑,๐๙๗	๒๐.๓๗
๕.	ด้านบุคลากร	๗	๐	๗	๐.๑๓
	รวม	๕,๓๘๖	๐	๕,๓๘๖	๑๐๐.๐๐



กปภ.เขต และ กปภ.สาขาในสังกัด สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนประจำปีไตรมาส ๒/๒๕๖๘ ให้กับผู้ร้องเรียนจนแล้วเสร็จ ทั้งสิ้น ๕,๘๗๘ ราย คิดเป็น ๑๐๐% ไม่มีข้อร้องเรียนคงค้าง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณานำเรียน ผอ.กปภ.ช.๗ เพื่อทราบรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ไตรมาสที่ ๒/๒๕๖๘ และให้ความเห็นชอบให้นำไปเผยแพร่บนเว็บไซต์ของ กปภ.ช.๗ พร้อมทั้งแจ้ง กทส. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

(นายพงษ์นรินทร์ ไชยวงศ์)
นักประชาสัมพันธ์ ๔

อก ๕๕๒๒๐๓/๕๐๓ 
เรียน ผอ.กปภ.ข.๗ (ผ่าน ผช.กปภ.ข.๗ (ว.๕))

เพื่อโปรดทราบรายงานสรุปผลการดำเนินการ
จัดการข้อร้องเรียน การประปาส่วนภูมิภาคเขต ๗
ประจำไตรมาส ๒/๒๕๖๘ จำนวนทั้งสิ้น ๕,๓๘๖ ราย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ จะเป็นพระคุณยิ่ง


(นางสาวรมิสตา กันเจียก)
หัวหน้างาน ๘ งานแผนที่แนวท่อ (GIS) รักษาการแทน
ผู้อำนวยการกองระบบจำหน่าย
๒๒ เม.ย. ๒๕๖๘

ทราบ

(นายกมล ศรีวงษ์)
ผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต ๗
๔ เม.ย. ๒๕๖๘

รายงานการร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามด้านการร้องเรียน

การประปาส่วนภูมิภาคเขต 7

ประจำไตรมาสที่ 2/68 (มกราคม - มีนาคม 2568)

ก.ป.ก.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	93,116	402	402	0	1,532	1,532	0	41	41	0	815	815	0	0	0	0	29.96	2,790	2,790	100.00	0	57	57	0	734	734	0	5	5	0	3,586	3,586	0
กุมภวาปี	18,140	23	23	0	196	196	0	6	6	0	17	17	0	2	2	0	13.45	244	244	100.00	0	9	9	0	77	77	0	0	0	0	330	330	0
บ้านผือ	9,886	14	14	0	60	60	0	0	0	0	24	24	0	0	0	0	9.91	98	98	100.00	0	1	1	0	46	46	0	0	0	0	145	145	0
บ้านดุง	11,021	16	16	0	24	24	0	0	0	0	7	7	0	0	0	0	4.26	47	47	100.00	0	1	1	0	30	30	0	0	0	0	78	78	0
หนองบัวล	16,185	39	39	0	59	59	0	1	1	0	15	15	0	0	0	0	7.04	114	114	100.00	0	2	2	0	49	49	0	1	1	0	166	166	0
เลย	24,272	133	133	0	217	217	0	2	2	0	35	35	0	2	2	0	16.03	389	389	100.00	0	25	25	0	157	157	0	0	0	0	571	571	0
เขื่องคาน	9,866	25	25	0	210	210	0	1	1	0	32	32	0	1	1	0	27.27	269	269	100.00	0	9	9	0	14	14	0	0	0	0	292	292	0
คำนซ่าย	4,976	1	1	0	7	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1.61	8	8	100.00	0	0	0	0	5	5	0	0	0	0	13	13	0
วังสะพุง	9,618	31	31	0	20	20	0	13	13	0	7	7	0	0	0	0	7.38	71	71	100.00	0	1	1	0	30	30	0	0	0	0	102	102	0
หนองคาย	28,034	64	64	0	168	168	0	4	4	0	31	31	0	0	0	0	9.52	267	267	100.00	0	12	12	0	81	81	0	2	2	0	362	362	0
บึงกาฬ	8,071	9	9	0	22	22	0	6	6	0	5	5	0	0	0	0	5.20	42	42	100.00	0	0	0	0	37	37	0	0	0	0	79	79	0
ศรีเชียงใหม่	5,712	12	12	0	9	9	0	7	7	0	1	1	0	0	0	0	5.08	29	29	100.00	0	0	0	0	8	8	0	0	0	0	37	37	0
โพนพิสัย	8,775	6	6	0	18	18	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	2.96	26	26	100.00	0	0	0	0	17	17	0	0	0	0	43	43	0
สกลนคร	27,638	181	181	0	205	205	0	4	4	0	52	52	0	0	0	0	15.99	442	442	100.00	0	49	49	0	220	220	0	3	3	0	714	714	0
สวางคแคน	10,574	29	29	0	24	24	0	4	4	0	9	9	0	0	0	0	6.24	66	66	100.00	0	12	12	0	34	34	0	0	0	0	112	112	0
พังโคน	11,501	26	26	0	28	28	0	2	2	0	7	7	0	1	1	0	5.56	64	64	100.00	0	3	3	0	51	51	0	1	1	0	119	119	0
นครพนม	17,810	44	44	0	186	186	0	0	0	0	23	23	0	1	1	0	14.26	254	254	100.00	0	12	12	0	84	84	0	0	0	0	350	350	0
ธาตุพนม	12,198	35	35	0	55	55	0	6	6	0	11	11	0	0	0	0	8.77	107	107	100.00	0	17	17	0	39	39	0	0	0	0	163	163	0
บ้านแพง	5,009	6	6	0	7	7	0	0	0	0	3	3	0	0	0	0	3.19	16	16	100.00	0	1	1	0	9	9	0	0	0	0	26	26	0
ศรีสงคราม	6,770	14	14	0	27	27	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	6.35	43	43	100.00	0	1	1	0	17	17	0	0	0	0	61	61	0
รวม	339,172	1,110	1,110	0	3,074	3,074	0	98	98	0	1,097	1,097	0	7	7	0	200.03	5,386	5,386	100.00	0	212	212	0	1,739	1,739	0	12	12	0	7,349	7,349	0

