



บันทึกข้อความ

ผช.กปภ.ข.7. (ว.)
หนังสือรับเลขที่ 9250
วันที่ ๕ ส.ค. ๒๕๖๘
เวลา 15.00 น.

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

ที่ มท ๕๕๒๒๐ - ๓/ วันที่ ๕ สิงหาคม ๒๕๖๘

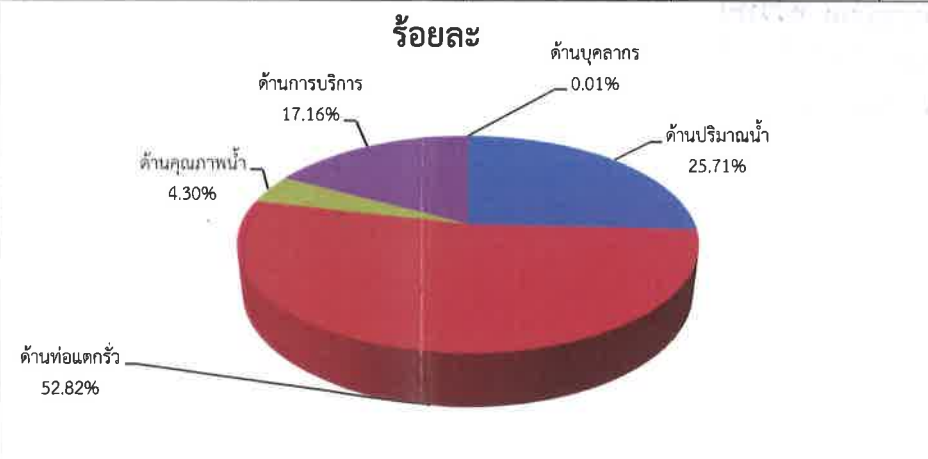
เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ประจำปีไตรมาส ๓/๒๕๖๘

เรียน ผู้อำนวยการกองระบบจำหน่าย (ผ่าน หัวหน้างานลูกค้าสัมพันธ์)

งานลูกค้าสัมพันธ์ ขอรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ประจำปีไตรมาส ๓/๒๕๖๘ จำนวนทั้งสิ้น ๕,๗๖๙ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

สรุปข้อร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามประเภทด้านการร้องเรียน ผ่านระบบ OIS (ภาพรวม)
ประจำปีไตรมาส ๓/๒๕๖๘

ลำดับที่	ข้อร้องเรียน	การดำเนินการจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน (ราย)			คิดเป็นร้อยละ
		แล้วเสร็จ	คงค้าง	รวม	
๑.	ด้านปริมาณน้ำ	๑,๔๘๓	๐	๑,๔๘๓	๒๕.๗๑
๒.	ด้านท่อแตกรั่ว	๓,๐๔๗	๐	๓,๐๔๗	๕๒.๘๒
๓.	ด้านคุณภาพน้ำ	๒๔๘	๐	๒๔๘	๔.๓๐
๔.	ด้านการบริการ	๙๙๐	๐	๙๙๐	๑๗.๑๖
๕.	ด้านบุคลากร	๑	๐	๑	๐.๐๑
	รวม	๕,๗๖๙	๐	๕,๗๖๙	๑๐๐.๐๐



กปภ.เขต และ กปภ.สาขาในสังกัด สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนประจำปีไตรมาส ๓/๒๕๖๘ ให้กับผู้ร้องเรียนจนแล้วเสร็จ ทั้งสิ้น ๕,๗๖๙ ราย คิดเป็น ๑๐๐% ไม่มีข้อร้องเรียนคงค้าง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณานำเรียน ผอ.กปภ.ข.๗ เพื่อทราบรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ไตรมาสที่ ๓/๒๕๖๘ และให้ความเห็นชอบให้นำไปเผยแพร่บนเว็บไซต์ของ กปภ.ข.๗ พร้อมทั้งแจ้ง กทส. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วย จะขอขอบคุณยิ่ง

(นายพงษ์นรินทร์ ไชยวงศ์)
นักประชาสัมพันธ์ ๕

มท ๕๕๖๒๐๓/๙๔๒

เรียน ผอ.กปภ.ข.๗ (ผ่าน ผช.กปภ.ข.๗ (ว.))

เพื่อโปรดทราบรายงานสรุปผลการดำเนินการ
จัดการข้อร้องเรียน การประปาส่วนภูมิภาคเขต ๗
ประจำไตรมาส ๓/๒๕๖๘ จำนวนทั้งสิ้น ๕,๗๖๙ ราย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ จะเป็นพระคุณยิ่ง

นายทศ.

(นายทนทกร ผลินยศ)

หัวหน้างาน ๘ งานน้ำสูญเสีย รักษาการแทน

ผู้อำนวยการกองระบบจำหน่าย

๔ ส.ค. ๒๕๖๘

ทราบ

(นายกมล ศรีวงษ์)

ผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต ๗

๔ ส.ค. ๒๕๖๘

รายงานการร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามด้านการร้องเรียน

การประปาส่วนภูมิภาคเขต 7

ประจำไตรมาสที่ 3/68 (เมษายน - มิถุนายน 2568)

กปภ.สาขา	จำนวนผู้ใช้น้ำ (ราย)	1 ด้านปริมาณน้ำ			2 ด้านท่อแตกรั่ว			3 ด้านคุณภาพน้ำ			4 ด้านการบริการ			5 ด้านบุคลากร			อัตราการใช้ ร้องเรียน (ครั้ง/ผู้ใช้น้ำ 1,000 ราย)	ด้านการร้องเรียน				6 ติดตามเร่งรัดข้อร้องเรียนเดิม			7 สอบถามทั่วไป และอื่นๆ			8 ความต้องการ คาดหวัง			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	93,726	463	463	0	1,211	1,211	0	112	112	0	687	687	0	0	0	0	26.39	2,473	2,473	100.00	0	60	60	0	925	925	0	4	4	0	3,462	3,462	0
กุมภวาปี	18,244	50	50	0	229	229	0	18	18	0	36	36	0	0	0	0	18.25	333	333	100.00	0	12	12	0	116	116	0	3	3	0	464	464	0
บ้านผือ	9,940	28	28	0	150	150	0	5	5	0	46	46	0	0	0	0	23.04	229	229	100.00	0	4	4	0	38	38	0	0	0	0	271	271	0
บ้านดุง	11,075	22	22	0	21	21	0	4	4	0	15	15	0	0	0	0	5.60	62	62	100.00	0	2	2	0	56	56	0	1	1	0	121	121	0
หนองบัวล	16,340	68	68	0	58	58	0	20	20	0	15	15	0	0	0	0	9.85	161	161	100.00	0	16	16	0	56	56	0	0	0	0	233	233	0
เลย	24,537	105	105	0	234	234	0	41	41	0	32	32	0	0	0	0	16.79	412	412	100.00	0	29	29	0	191	191	0	3	3	0	635	635	0
เขียงคาน	9,895	53	53	0	90	90	0	0	0	0	7	7	0	0	0	0	15.16	150	150	100.00	0	21	21	0	71	71	0	0	0	0	242	242	0
คำชะอี	4,998	8	8	0	5	5	0	3	3	0	1	1	0	0	0	0	3.40	17	17	100.00	0	3	3	0	6	6	0	0	0	0	26	26	0
วังสะพุง	9,639	21	21	0	40	40	0	2	2	0	5	5	0	0	0	0	7.05	68	68	100.00	0	5	5	0	41	41	0	0	0	0	114	114	0
หนองคาย	28,256	79	79	0	198	198	0	3	3	0	15	15	0	0	0	0	10.44	295	295	100.00	0	11	11	0	161	161	0	0	0	0	467	467	0
บึงกาฬ	8,111	13	13	0	28	28	0	5	5	0	5	5	0	0	0	0	6.29	51	51	100.00	0	6	6	0	24	24	0	0	0	0	81	81	0
ศรีเชียงใหม่	5,727	9	9	0	15	15	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	4.54	26	26	100.00	0	0	0	0	15	15	0	0	0	0	41	41	0
โพนพิสัย	8,824	6	6	0	13	13	0	3	3	0	1	1	0	1	1	0	2.72	24	24	100.00	0	2	2	0	21	21	0	1	1	0	48	48	0
สกลนคร	27,800	349	349	0	400	400	0	10	10	0	78	78	0	0	0	0	30.11	837	837	100.00	0	46	46	0	367	367	0	2	2	0	1,252	1,252	0
สว่างแดน	10,624	30	30	0	22	22	0	12	12	0	2	2	0	0	0	0	6.21	66	66	100.00	0	7	7	0	27	27	0	2	2	0	102	102	0
พังโคน	11,585	54	54	0	61	61	0	2	2	0	8	8	0	0	0	0	10.79	125	125	100.00	0	13	13	0	34	34	0	1	1	0	173	173	0
นครพนม	17,894	58	58	0	186	186	0	2	2	0	23	23	0	0	0	0	15.03	269	269	100.00	0	9	9	0	138	138	0	1	1	0	417	417	0
ธาตุพนม	12,233	54	54	0	62	62	0	4	4	0	7	7	0	0	0	0	10.38	127	127	100.00	0	8	8	0	50	50	0	0	0	0	185	185	0
บ้านแพง	5,014	6	6	0	3	3	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	2.19	11	11	100.00	0	0	0	0	8	8	0	0	0	0	19	19	0
ศรีสงคราม	6,830	7	7	0	21	21	0	1	1	0	4	4	0	0	0	0	4.83	33	33	100.00	0	3	3	0	12	12	0	0	0	0	48	48	0
รวม	341,292	1,483	1,483	0	3,047	3,047	0	248	248	0	990	990	0	1	1	0	229.06	5,769	5,769	100.00	0	257	257	0	2,357	2,357	0	18	18	0	8,401	8,401	0

