



บันทึกข้อความ

ผช.กปภ.ข.7. (ว.)
หนังสือรับที่ 2890
วันที่ ๒ ต.ค. ๒๕๖๘
เวลา 14.65 น.

หน่วยงาน การประปาส่วนภูมิภาคเขต ๗ กองระบบจำหน่าย งานลูกค้าสัมพันธ์ โทร.๐-๔๒๓๒๓๐๐๖ ต่อ ๓๓๓

ที่ มท ๕๕๒๒๐ - ๓/ วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ประจำปีไตรมาส ๔/๒๕๖๘

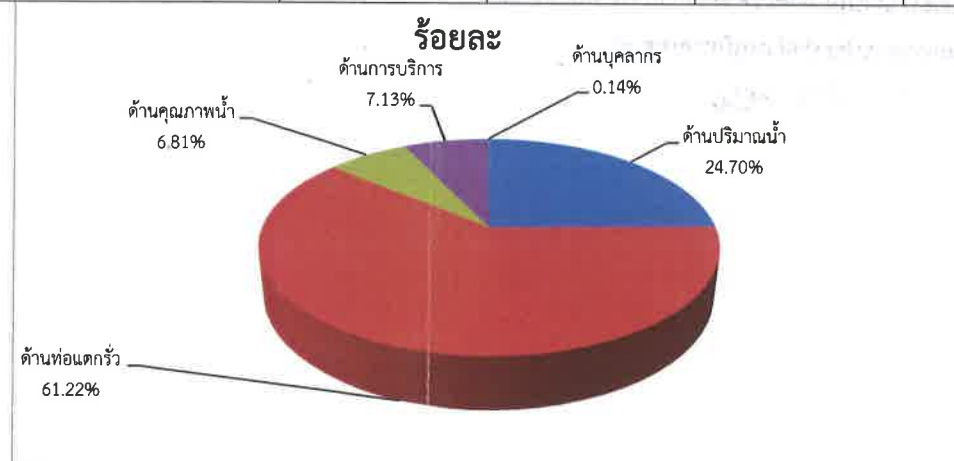
เรียน ผู้อำนวยการกองระบบจำหน่าย (ผ่าน หัวหน้างานลูกค้าสัมพันธ์)

งานลูกค้าสัมพันธ์ ขอรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ประจำปีไตรมาส ๔/๒๕๖๘ จำนวนทั้งสิ้น ๖,๘๙๗ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

สรุปข้อร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามประเภทด้านการร้องเรียน ผ่านระบบ OIS (ภาพรวม)

ประจำปีไตรมาส ๔/๒๕๖๘

ลำดับที่	ข้อร้องเรียน	การดำเนินการจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน (ราย)			คิดเป็นร้อยละ
		แล้วเสร็จ	คงค้าง	รวม	
๑.	ด้านปริมาณน้ำ	๑,๗๐๓	๐	๑,๗๐๓	๒๔.๗๐
๒.	ด้านท่อแตกรั่ว	๔,๒๒๒	๐	๔,๒๒๒	๖๑.๒๒
๓.	ด้านคุณภาพน้ำ	๔๗๐	๐	๔๗๐	๖.๘๑
๔.	ด้านการบริการ	๔๙๒	๐	๔๙๒	๗.๑๓
๕.	ด้านบุคลากร	๑๐	๐	๑๐	๐.๑๔
	รวม	๖,๘๙๗	๐	๖,๘๙๗	๑๐๐.๐๐



กปภ.เขต และ กปภ.สาขาในสังกัด สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนประจำปีไตรมาส ๔/๒๕๖๘ ให้กับผู้ร้องเรียนจนแล้วเสร็จ ทั้งสิ้น ๖,๘๙๗ ราย คิดเป็น ๑๐๐% ไม่มีข้อร้องเรียนคงค้าง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณานำเรียน ผอ.กปภ.ข.๗ เพื่อทราบรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ไตรมาสที่ ๔/๒๕๖๘ และให้ความเห็นชอบให้นำไปเผยแพร่บนเว็บไซต์ของ กปภ.ข.๗ พร้อมทั้งแจ้ง กทส. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วย จะขอขอบคุณยิ่ง

(นายพงษ์นรินทร์ ไชยวงศ์)
นักประชาสัมพันธ์ ๕

ก. ๒๕๒๒-๓/๑๑๙๓
เรียน ผอ.กปภ.ช.๗ (ผ่าน ผช.กปภ.ช.๗ (ว.))

เพื่อโปรดทราบรายงานสรุปผลการดำเนินการ
จัดการซื้อร้องเรียน การประปาส่วนภูมิภาคเขต ๗
ประจำไตรมาส ๔/๒๕๖๘ จำนวนทั้งสิ้น ๖,๘๘๗ ราย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ จะเป็นพระคุณยิ่ง



(นายไสว ลอยนอก)

ผู้อำนวยการกองระบบจำหน่าย
การประปาส่วนภูมิภาคเขต ๗
- ๒ ต.ค. ๒๕๖๘

ทราบ



(นายเสวตรี แสงแก้ว)

ผู้ช่วยผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต ๗ (วิชาการ) รักษาการแทน

ผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต ๗
- ๒ ต.ค. ๒๕๖๘

รายงานการร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามด้านการร้องเรียน

การประปาส่วนภูมิภาคเขต 7

ประจำไตรมาสที่ 4/68 (กรกฎาคม - กันยายน 2568)

กปภ.สาขา	จำนวนผู้ใช้น้ำ (ราย)	1 ด้านปริมาณน้ำ			2 ด้านท่อแตกรั่ว			3 ด้านคุณภาพน้ำ			4 ด้านการบริการ			5 ด้านบุคลากร			อัตราการ ร้องเรียน (ครั้ง/ผู้ใช้น้ำ 1,000 ราย)	ด้านการร้องเรียน				6 การแจ้งเหตุ			7 ด้านการติดตามเร่งรัดข้อ			8 ด้านสอบถามทั่วไป			9 ความต้องการ			10 คำชม และอื่นๆ			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	รวม	ไม่เกิน	เกิน	รวม	ไม่เกิน	เกิน
อุดรธานี	94,325	629	629	0	1,659	1,659	0	318	318	0	186	186	0	3	3	0	29.63	2,792	2,792	100.00	0	79	79	0	1,224	1,224	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	4,099	4,099	0
กุมภวาปี	18,425	45	45	0	261	261	0	12	12	0	24	24	0	0	0	0	18.56	342	342	100.00	0	10	10	0	91	91	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	444	444	0
บ้านผือ	9,936	20	20	0	133	133	0	6	6	0	23	23	0	0	0	0	18.32	176	176	100.00	0	4	4	0	39	39	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	225	225	0
บ้านดุง	11,088	18	18	0	365	365	0	4	4	0	6	6	0	0	0	0	35.44	383	383	100.00	0	0	0	0	36	36	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	429	429	0
หนองบัวลำภู	16,434	62	62	0	49	49	0	8	8	0	7	7	0	0	0	0	7.67	111	111	100.00	0	7	7	0	51	51	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	184	184	0
เลย	24,660	140	140	0	161	161	0	36	36	0	33	33	0	3	3	0	15.13	370	370	100.00	0	25	25	0	193	193	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	594	594	0
เขียงคาน	9,937	52	52	0	84	84	0	5	5	0	5	5	0	0	0	0	14.69	136	136	100.00	0	20	20	0	37	37	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	203	203	0
คำชะอี	5,002	4	4	0	4	4	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	2	10	10	100.00	0	2	2	0	10	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22	22	0
วังสะพุง	9,681	28	28	0	45	45	0	1	1	0	7	7	0	0	0	0	8.37	73	73	100.00	0	9	9	0	45	45	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	135	135	0
หนองคาย	28,351	65	65	0	116	116	0	5	5	0	10	10	0	0	0	0	6.91	191	191	100.00	0	7	7	0	113	113	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	316	316	0
บึงกาฬ	8,139	18	18	0	22	22	0	3	3	0	7	7	0	0	0	0	6.14	40	40	100.00	0	1	1	0	40	40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	91	91	0
ศรีเชียงใหม่	5,755	14	14	0	11	11	0	7	7	0	4	4	0	0	0	0	6.26	25	25	100.00	0	0	0	0	6	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	42	42	0
โพนพิสัย	8,839	19	19	0	90	90	0	5	5	0	12	12	0	1	1	0	14.37	121	121	100.00	0	4	4	0	23	23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	154	154	0
สกลนคร	27,968	383	383	0	821	821	0	26	26	0	118	118	0	0	0	0	48.2	1,348	1,348	100.00	0	56	56	0	259	259	0	6	6	0	0	0	0	0	0	0	1,669	1,669	0
สว่างแดนดิน	10,661	28	28	0	20	20	0	3	3	0	4	4	0	1	1	0	5.25	48	48	100.00	0	5	5	0	23	23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	84	84	0
พังโคน	11,659	36	36	0	37	37	0	6	6	0	6	6	0	0	0	0	7.29	73	73	100.00	0	7	7	0	49	49	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	142	142	0
นครพนม	17,973	61	61	0	249	249	0	2	2	0	22	22	0	1	1	0	18.64	332	332	100.00	0	9	9	0	105	105	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	449	449	0
ธาตุพนม	12,243	56	56	0	51	51	0	16	16	0	16	16	0	0	0	0	11.35	139	139	100.00	0	6	6	0	70	70	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	215	215	0
บ้านแพง	5,007	3	3	0	9	9	0	4	4	0	1	1	0	1	1	0	3.59	14	15	100.00	0	0	0	0	10	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	28	28	0
ศรีสงคราม	6,840	22	22	0	35	35	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	8.63	57	57	100.00	0	0	0	0	18	18	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	78	78	0
รวม	342,923	1,703	1,703	0	4,222	4,222	0	470	470	0	492	492	0	10	10	0	286.44	6,897	6,897	100.00	0	251	251	0	2,442	2,442	0	13	13	0	0	0	0	0	0	0	9,603	9,603	0

