



บันทึกข้อความ

ผช.กปภ.ข.7. (ว.)
หนังสือรับเลขที่ ๖๗/
วันที่ ๑๓.๓.๖๕
เวลา ๑๖.๒๗ น.

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

ที่ มท ๕๕๒๒๐ - ๓/ - วันที่ ๒ มกราคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ประจำปีไตรมาส ๑/๒๕๖๕

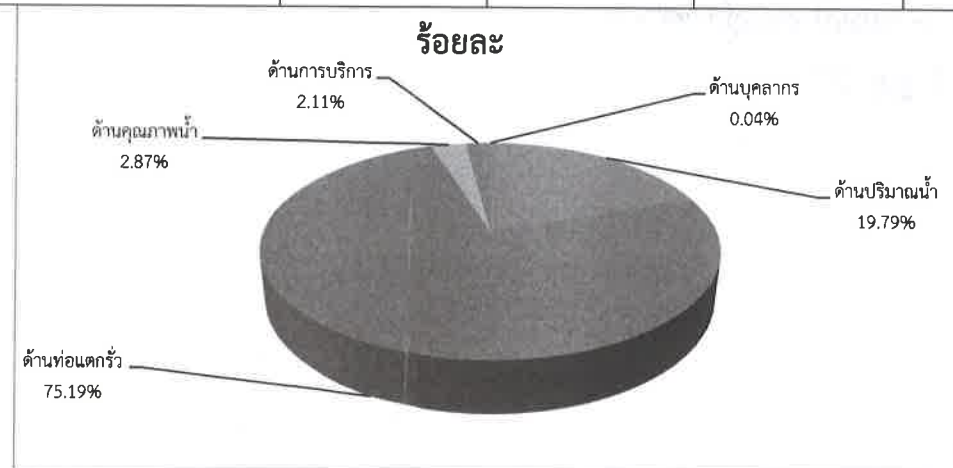
เรียน ผู้อำนวยการกองระบบจำหน่าย (ผ่าน หัวหน้างานลูกค้าสัมพันธ์) (ร.ก. นน.วช.)

งานลูกค้าสัมพันธ์ ขอรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ประจำปีไตรมาส ๑/๒๕๖๕ จำนวนทั้งสิ้น ๘,๐๕๘ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

สรุปข้อร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามประเภทด้านการร้องเรียน ผ่านระบบ OIS (ภาพรวม)

ประจำปีไตรมาส ๑/๒๕๖๕

ลำดับที่	ข้อร้องเรียน	การดำเนินการจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน (ราย)			คิดเป็นร้อยละ
		แล้วเสร็จ	คงค้าง	รวม	
๑.	ด้านปริมาณน้ำ	๑,๕๙๔	๐	๑,๕๙๔	๑๙.๗๙
๒.	ด้านท่อแตกรั่ว	๖,๐๕๙	๐	๖,๐๕๙	๗๕.๑๙
๓.	ด้านคุณภาพน้ำ	๒๓๑	๐	๒๓๑	๒.๘๗
๔.	ด้านการบริการ	๑๗๐	๐	๑๗๐	๒.๑๑
๕.	ด้านบุคลากร	๔	๐	๔	๐.๐๔
	รวม	๘,๐๕๘	๐	๘,๐๕๘	๑๐๐.๐๐



กปภ.เขต และ กปภ.สาขาในสังกัด สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนประจำปีไตรมาส ๑/๒๕๖๕ ให้กับผู้ร้องเรียนจนแล้วเสร็จ ทั้งสิ้น ๘,๐๕๘ ราย คิดเป็น ๑๐๐% ไม่มีข้อร้องเรียนคงค้าง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณานำเรียน ผอ.กปภ.ข.๗ เพื่อทราบรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ไตรมาสที่ ๑๒๕๖๕ และให้ความเห็นชอบให้นำไปเผยแพร่บนเว็บไซต์ของ กปภ.ข.๗ พร้อมทั้งแจ้ง กทส. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วย จะขอขอบคุณยิ่ง

(นายพงษ์นรินทร์ ไชยวงศ์)
นักประชาสัมพันธ์ ๕

ที่ ๓๓ ๕๕๖๖๐-๓/๒๕
เรียน ผอ.กปภ.ข.๗ (ผ่าน ผช.กปภ.ข.๗ (ว.))

เพื่อโปรดทราบรายงานสรุปผลการดำเนินการ
จัดการข้อร้องเรียน การประปาส่วนภูมิภาคเขต ๗
ประจำไตรมาส ๑/๒๕๖๙ จำนวนทั้งสิ้น ๘,๐๕๘ ราย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ จะเป็นพระคุณยิ่ง

ร.

(นางสาวรมิสตา กันเจียก)

หัวหน้างาน ๘ งานแผนที่แนวท่อ (GIS) รักษาการแทน

ผู้อำนวยการกองระบบจำหน่าย

๑๓ ม.ค. ๒๕๖๙

ทราบ

สุวิทย์ อิมมิต

(นายสุประดิษฐ์ จันทราประดิษฐ์)

ผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต ๗

14 ม.ค. 2569

รายงานการร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามด้านการร้องเรียน

การประปาส่วนภูมิภาคเขต 7

ประจำไตรมาสที่ 1/69 (ตุลาคม - ธันวาคม 2568)

กบ.สาขา	จำนวนผู้ใช้น้ำ (ราย)	1 ด้านปริมาณน้ำ			2 ด้านท่อแตกรั่ว			3 ด้านคุณภาพน้ำ			4 ด้านการบริการ			5 ด้านบุคลากร			อัตราการใช้ 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	94,865	403	403	0	1,985	1,985	0	110	110	0	58	58	0	0	0	0	26.94	2,556	2,556	100.00	0	51	51	0	425	425	0	4	4	0	187	187	0	0	0	0	3,223	3,223	0
กุมภวาปี	18,631	57	57	0	205	205	0	14	14	0	9	9	0	1	1	0	15.35	286	286	100.00	0	17	17	0	62	62	0	0	0	0	26	26	0	0	0	0	391	391	0
บ้านผือ	9,976	23	23	0	292	292	0	13	13	0	1	1	0	0	0	0	32.98	329	329	100.00	0	3	3	0	39	39	0	0	0	0	27	27	0	0	0	0	398	398	0
บ้านดุง	11,127	42	42	0	67	67	0	3	3	0	5	5	0	0	0	0	10.51	117	117	100.00	0	1	1	0	35	35	0	2	2	0	16	16	0	0	0	0	171	171	0
หนองบัวลำภู	16,616	70	70	0	68	68	0	4	4	0	4	4	0	0	0	0	8.79	146	146	100.00	0	10	10	0	54	54	0	1	1	0	18	18	0	0	0	0	229	229	0
เลย	24,789	128	128	0	264	264	0	29	29	0	13	13	0	2	2	0	17.59	436	436	100.00	0	19	19	0	108	108	0	0	0	0	33	33	0	0	0	0	596	596	0
เขียงคาน	9,950	49	49	0	363	363	0	10	10	0	3	3	0	0	0	0	42.71	425	425	100.00	0	8	8	0	28	28	0	1	1	0	12	12	0	0	0	0	474	474	0
ด่านซ้าย	5,016	3	3	0	7	7	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2.19	11	11	100.00	0	0	0	0	9	9	0	0	0	0	6	6	0	0	0	0	26	26	0
วังสะพุง	9,701	16	16	0	39	39	0	2	2	0	2	2	0	0	0	0	6.08	59	59	100.00	0	4	4	0	25	25	0	0	0	0	6	6	0	0	0	0	94	94	0
หนองคาย	28,566	55	55	0	672	672	0	4	4	0	12	12	0	0	0	0	26.01	743	743	100.00	0	12	12	0															

