



บันทึกข้อความ

ผช.กปก.ข.7. (ว.)
หนังสือรับเลขที่ ๗๑๓
วันที่ ๑๗ เม.ย. ๒๕๖๙
เวลา ๑๐.๕๐ น.

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

ที่ มท ๕๕๒๒๐ - ๓/ วันที่ เมษายน ๒๕๖๙

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ประจำไตรมาส ๒/๒๕๖๙

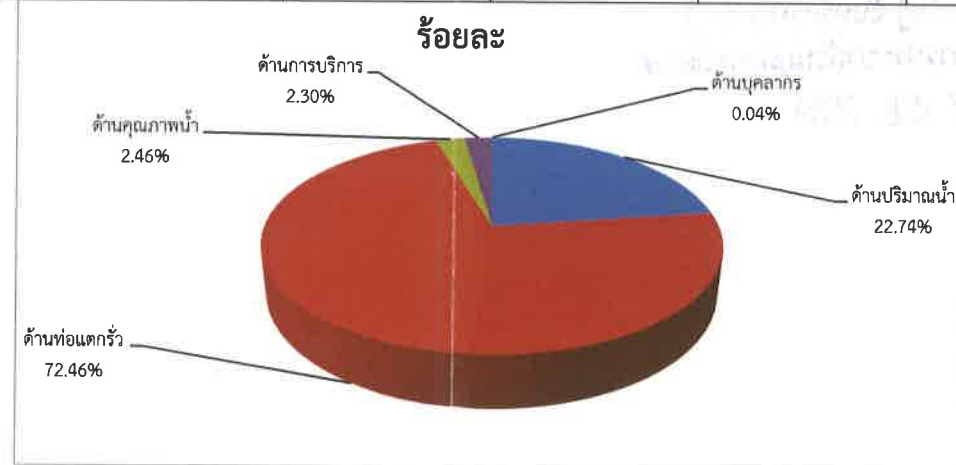
เรียน ผู้อำนวยการกองระบบจำหน่าย (ผ่าน หัวหน้างานลูกค้าสัมพันธ์)

งานลูกค้าสัมพันธ์ ขอรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ประจำไตรมาส ๒/๒๕๖๙ จำนวนทั้งสิ้น ๗,๓๙๓ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

สรุปข้อร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามประเภทด้านการร้องเรียน ผ่านระบบ OIS (ภาพรวม)

ประจำไตรมาส ๒/๒๕๖๙

ลำดับที่	ข้อร้องเรียน	การดำเนินการจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน (ราย)			คิดเป็นร้อยละ
		แล้วเสร็จ	คงค้าง	รวม	
๑.	ด้านปริมาณน้ำ	๑,๖๘๑	๐	๑,๖๘๑	๒๒.๗๔
๒.	ด้านท่อแตกรั่ว	๕,๓๕๗	๐	๕,๓๕๗	๗๒.๔๖
๓.	ด้านคุณภาพน้ำ	๑๘๒	๐	๑๘๒	๒.๔๖
๔.	ด้านการบริการ	๑๗๐	๐	๑๗๐	๒.๓๐
๕.	ด้านบุคลากร	๓	๐	๓	๐.๐๔
	รวม	๗,๓๙๓	๐	๗,๓๙๓	๑๐๐.๐๐



กปก.เขต และ กปก.สาขาในสังกัด สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนประจำไตรมาส ๒/๒๕๖๙ ให้กับผู้ร้องเรียนจนแล้วเสร็จ ทั้งสิ้น ๗,๓๙๓ ราย คิดเป็น ๑๐๐% ไม่มีข้อร้องเรียนคงค้าง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณานำเรียน ผอ.กปก.ข.๗ เพื่อทราบรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ไตรมาสที่ ๒/๒๕๖๙ และให้ความเห็นชอบให้นำไปเผยแพร่บนเว็บไซต์ของ กปก.ข.๗ พร้อมทั้งแจ้ง กทส. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

(นายพงษ์นรินทร์ ไชยวงศ์)
นักประชาสัมพันธ์ ๕

ก/วท ๕๕๖๖๐-๓/๕๒๒ ๒๓๐๖๒๖
เรียน ผอ.กปภ.ข.๗ (ผ่าน ผช.กปภ.ข.๗ (ว.)) สก.นม

เพื่อโปรดทราบรายงานสรุปผล
การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน การประสานงาน
ภูมิภาคเขต ๗ ประจำปีไตรมาส ๒/๒๕๖๙ จำนวน
ทั้งสิ้น ๗,๓๙๓ ราย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ จะเป็นพระคุณยิ่ง

(นายไสว ลอยนอก)
ผู้อำนวยการกองระบบจำหน่าย
การประปาส่วนภูมิภาคเขต ๗
ตั้ง ๖ เมษายน ๒๕๖๙

(ทราบ)


 (นายสุประดิษฐ์ จันทร์ดาประดิษฐ์)
 ผู้อำนวยการการประสานส่วนภูมิภาคเขต ๗
 17 เม.ย. 2569

- વખતો ૩, ૪, ૫, ૬, ૭, ૮, ૯, ૧૦,
- ૨૦૧૫ નાં કાર્યકરણ ૨૦૧૭

รายงานการร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามด้านการร้องเรียน

การประปาส่วนภูมิภาคเขต 7

ประจำไตรมาสที่ 2/69 (มกราคม - มีนาคม 2569)

กปภ.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	95,548	469	469	0	1,996	1,996	0	74	74	0	37	37	0	0	0	0	26.96	2,576	2,576	100.00	0	55	55	0	536	536	0	1	1	0	263	263	0	0	0	0	3,431	3,431	0
กุมภวาปี	18,825	77	77	0	201	201	0	17	17	0	1	1	0	0	0	0	15.72	296	296	100.00	0	7	7	0	86	86	0	1	1	0	27	27	0	0	0	0	417	417	0
บ้านผือ	10,044	27	27	0	175	175	0	2	2	0	6	6	0	0	0	0	20.91	210	210	100.00	0	1	1	0	32	32	0	0	0	0	24	24	0	0	0	0	267	267	0
บ้านดุง	11,182	30	30	0	75	75	0	1	1	0	4	4	0	0	0	0	9.84	110	110	100.00	0	0	0	0	39	39	0	0	0	0	9	9	0	0	0	0	158	158	0
หนองบัวลำภู	17,051	132	132	0	73	73	0	12	12	0	10	10	0	0	0	0	13.31	227	227	100.00	0	20	20	0	83	83	0	0	0	0	76	76	0	0	0	0	406	406	0
เลย	24,894	80	80	0	192	192	0	3	3	0	19	19	0	0	0	0	11.81	294	294	100.00	0	20	20	0	113	113	0	0	0	0	54	54	0	0	0	0	481	481	0
เขียงคาน	11,694	42	42	0	207	207	0	2	2	0	6	6	0	0	0	0	21.98	257	257	100.00	0	3	3	0	36	36	0	0	0	0	10	10	0	0	0	0	306	306	0
คำชะอี	5,035	32	32	0	6	6	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	7.75	39	39	100.00	0	3	3	0	8	8	0	0	0	0	10	10	0	0	0	0	60	60	0
วังสะพุง	9,728	29	29	0	29	29	0	8	8	0	1	1	0	0	0	0	6.89	67	67	100.00	0	2	2	0	30	30	0	0	0	0	34	34	0	0	0	0	133	133	0
หนองคาย	28,992	81	81	0	773	773	0	3	3	0	21	21	0	1	1	0	30.32	879	879	100.00	0	13	13	0	102	102	0	0	0	0	64	64	0	0	0	0	1,058	1,058	0
บึงกาฬ	8,253	29	29	0	19	19	0	6	6	0	6	6	0	1	1	0	7.39	61	61	100.00	0	6	6	0	32	32	0	0	0	0	128	128	0	0	0	0	227	227	0
ศรีเชียงใหม่	5,795	13	13	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2.42	14	14	100.00	0	1	1	0	13	13	0	0	0	0	13	13	0	0	0	0	41	41	0
โพนพิสัย	8,878	9	9	0	153	153	0	5	5	0	3	3	0	0	0	0	19.15	170	170	100.00	0	3	3	0	22	22	0	0	0	0	4	4	0	0	0	0	199	199	0
สกลนคร	28,275	393	393	0	990	990	0	22	22	0	29	29	0	1	1	0	50.75	1,435	1,435	100.00	0	71	71	0	210	210	0	0	0	0	136	136	0	0	0	0	1,852	1,852	0
สว่างแดนดิน	10,747	27	27	0	18	18	0	13	13	0	2	2	0	0	0	0	5.58	60	60	100.00	0	8	8	0	21	21	0	0	0	0	16	16	0	0	0	0	105	105	0
พังโคน	11,752	28	28	0	42	42	0	5	5	0	9	9	0	0	0	0	7.15	84	84	100.00	0	10	10	0	26	26	0	0	0	0	15	15	0	0	0	0	135	135	0
นครพนม	18,138	70	70	0	288	288	0	5	5	0	7	7	0	0	0	0	20.4	370	370	100.00	0	3	3	0	63	63	0	0	0	0	286	286	0	0	0	0	722	722	0
ธาตุพนม	12,310	87	87	0	44	44	0	2	2	0	7	7	0	0	0	0	11.37	140	140	100.00	0	10	10	0	43	43	0	0	0	0	343	343	0	0	0	0	536	536	0
บ้านแพง	5,038	15	15	0	23	23	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	7.94	40	40	100.00	0	0	0	0	11	11	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	53	53	0
ศรีสงคราม	6,911	11	11	0	52	52	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	9.26	64	64	100.00	0	1	1	0	16	16	0	0	0	0	10	10	0	0	0	0	91	91	0
รวม	349,090	1,681	1,681	0	5,357	5,357	0	182	182	0	170	170	0	3	3	0	306.9	7,393	7,393	100.00	0	237	237	0	1,522	1,522	0	2	2	0	1,524	1,524	0	0	0	0	10,678	10,678	0

