



บันทึกข้อความ

ผช.กปภ.ข.7. (ว.)
หนังสือรับเลขที่ ๒๑๖๒
วันที่ ๗ ก.ค. ๒๕๖๕
เวลา.....

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

ที่ มท.๕๕๒๒๐ - ๓/..... วันที่ ๗ กรกฎาคม ๒๕๖๕

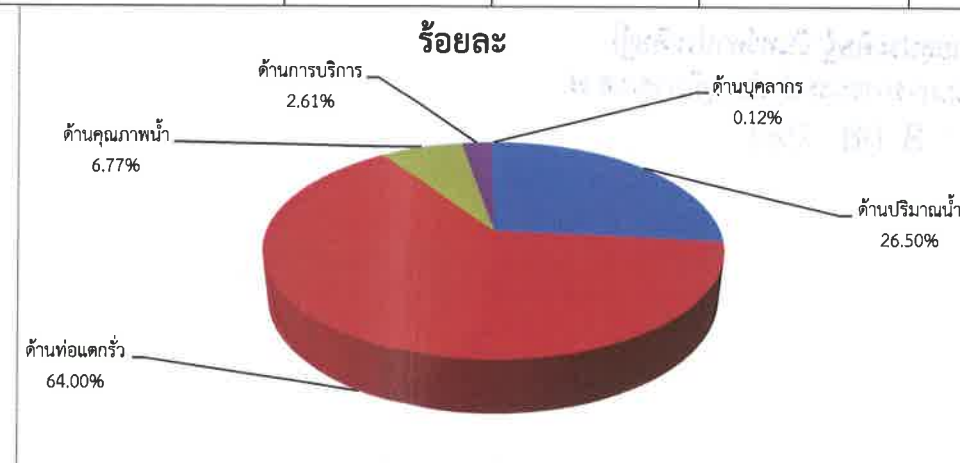
เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ประจำปีไตรมาส ๓/๒๕๖๕

เรียน ผู้อำนวยการกองระบบจำหน่าย (ผ่าน หัวหน้างานลูกค้าสัมพันธ์)

งานลูกค้าสัมพันธ์ ขอรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ประจำปีไตรมาส ๓/๒๕๖๕ จำนวนทั้งสิ้น ๗,๕๔๗ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

สรุปข้อร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามประเภทด้านการร้องเรียน ผ่านระบบ OIS (ภาพรวม)
ประจำปีไตรมาส ๓/๒๕๖๕

ลำดับที่	ข้อร้องเรียน	การดำเนินการจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน (ราย)			คิดเป็นร้อยละ
		แล้วเสร็จ	คงค้าง	รวม	
๑.	ด้านปริมาณน้ำ	๒,๐๐๐	๐	๒,๐๐๐	๒๖.๕๐
๒.	ด้านท่อแตกรั่ว	๔,๘๓๐	๐	๔,๘๓๐	๖๔.๐๐
๓.	ด้านคุณภาพน้ำ	๕๑๑	๐	๕๑๑	๖.๗๗
๔.	ด้านการบริการ	๑๙๗	๐	๑๙๗	๒.๖๑
๕.	ด้านบุคลากร	๙	๐	๙	๐.๑๒
	รวม	๗,๕๔๗	๐	๗,๕๔๗	๑๐๐.๐๐



กปภ.เขต และ กปภ.สาขาในสังกัด สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนประจำปีไตรมาส ๓/๒๕๖๕ ให้กับผู้ร้องเรียนจนแล้วเสร็จ ทั้งสิ้น ๗,๕๔๗ ราย คิดเป็น ๑๐๐% ไม่มีข้อร้องเรียนคงค้าง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณานำเรียน ผอ.กปภ.ข.๗ เพื่อทราบรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ไตรมาสที่ ๓/๒๕๖๕ และให้ความเห็นชอบให้นำไปเผยแพร่บนเว็บไซต์ของ กปภ.ข.๗ พร้อมทั้งแจ้ง กทส. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วย จะขอขอบคุณยิ่ง

(นายพงษ์นรินทร์ ไชยวงศ์)
นักประชาสัมพันธ์ ๕

ที่ ๘๓ ๔๕๒๒๐-๓/๗๖๕
เรียน ผอ.กปภ.ข.๗ (ผ่าน ผช.กปภ.ข.๗ (ว.))

เพื่อโปรดทราบรายงานสรุปผล
การดำเนินการจัดการซื้อร้องเรียน การประปา
ส่วนภูมิภาคเขต ๗ ประจำปี ๒๕๖๙
จำนวนทั้งสิ้น ๗,๕๔๗ ราย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ จะเป็นพระคุณยิ่ง

(นายเสว ลอยนอก)

ผู้อำนวยการกองระบบจำหน่าย
การประปาส่วนภูมิภาคเขต ๗
๕๗ ก.ค. ๒๕๖๙

ทราบ

(นายสุประดิษฐ์ จันทร์ดาประดิษฐ์)

ผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต ๗
- 8 ก.ค. 2569

รายงานการร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามด้านการร้องเรียน

การประสานภูมิภาคเขต 7

ประจำไตรมาสที่ 3/69 (เมษายน - มิถุนายน 2569)

กปภ.สาขา	จำนวนผู้ใช้น้ำ (ราย)	1 ด้านปริมาณน้ำ			2 ด้านท่อแตกรั่ว			3 ด้านคุณภาพน้ำ			4 ด้านการบริการ			5 ด้านบุคลากร			อัตราการใช้ ร้องเรียน (ครึ่ง/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	96,098	546	546	0	1,705	1,705	0	322	322	0	70	70	0	1	1	0	27.51	2,644	2,644	100.00	0	71	71	0	573	573	0	0	0	0	368	368	0	0	0	0	3,656	3,656	0
กุมภวาปี	18,967	86	86	0	202	202	0	16	16	0	13	13	0	3	3	0	16.87	320	320	100.00	0	25	25	0	73	73	0	1	1	0	66	66	0	0	0	0	485	485	0
บ้านผือ	10,141	35	35	0	236	236	0	7	7	0	0	0	0	0	0	0	27.41	278	278	100.00	0	5	5	0	50	50	0	0	0	0	23	23	0	0	0	0	356	356	0
บ้านดุง	11,254	39	39	0	81	81	0	6	6	0	4	4	0	0	0	0	11.55	130	130	100.00	0	3	3	0	33	33	0	0	0	0	16	16	0	0	0	0	182	182	0
หนองบัวลำภู	17,276	188	188	0	100	100	0	38	38	0	9	9	0	0	0	0	19.39	335	335	100.00	0	24	24	0	116	116	0	1	1	0	126	126	0	0	0	0	602	602	0
เลย	25,050	221	221	0	157	157	0	7	7	0	17	17	0	0	0	0	16.05	402	402	100.00	0	35	35	0	118	118	0	0	0	0	191	191	0	0	0	0	746	746	0
เขียงคาน	11,750	53	53	0	289	289	0	5	5	0	9	9	0	1	1	0	30.38	357	357	100.00	0	7	7	0	37	37	0	0	0	0	15	15	0	0	0	0	416	416	0
คำชะอี	5,062	23	23	0	4	4	0	5	5	0	2	2	0	0	0	0	6.72	34	34	100.00	0	4	4	0	13	13	0	0	0	0	3	3	0	0	0	0	54	54	0
วังสะพุง	9,769	44	44	0	18	18	0	7	7	0	4	4	0	0	0	0	7.47	73	73	100.00	0	5	5	0	31	31	0	0	0	0	19	19	0	0	0	0	128	128	0
หนองคาย	29,200	70	70	0	692	692	0	1	1	0	9	9	0	0	0	0	26.44	772	772	100.00	0	7	7	0	95	95	0	1	1	0	63	63	0	0	0	0	938	938	0
บึงกาฬ	8,320	27	27	0	8	8	0	8	8	0	2	2	0	0	0	0	5.41	45	45	100.00	0	4	4	0	26	26	0	0	0	0	136	136	0	0	0	0	211	211	0
ศรีเชียงใหม่	5,825	18	18	0	5	5	0	1	1	0	2	2	0	0	0	0	4.46	26	26	100.00	0	0	0	0	10	10	0	0	0	0	3	3	0	0	0	0	39	39	0
โพนพิสัย	8,909	23	23	0	231	231	0	1	1	0	3	3	0	0	0	0	28.96	258	258	100.00	0	2	2	0	13	13	0	0	0	0	6	6	0	0	0	0	279	279	0
สกลนคร	28,484	341	341	0	907	907	0	54	54	0	27	27	0	2	2	0	46.73	1,331	1,331	100.00	0	33	33	0	213	213	0	1	1	0	166	166	0	0	0	0	1,744	1,744	0
สว่างแดนดิน	10,819	54	54	0	21	21	0	12	12	0	2	2	0	0	0	0	8.23	89	89	100.00	0	9	9	0	42	42	0	0	0	0	31	31	0	0	0	0	171	171	0
พังโคน	11,822	56	56	0	62	62	0	8	8	0	6	6	0	0	0	0	11.17	132	132	100.00	0	4	4	0	35	35	0	0	0	0	27	27	0	0	0	0	198	198	0
นครพนม	18,256	84	84	0	72	72	0	3	3	0	12	12	0	1	1	0	9.42	172	172	100.00	0	11	11	0	68	68	0	0	0	0	420	420	0	0	0	0	671	671	0
ธาตุพนม	12,351	68	68	0	24	24	0	8	8	0	4	4	0	0	0	0	8.42	104	104	100.00	0	3	3	0	47	47	0	0	0	0	240	240	0	0	0	0	394	394	0
บ้านแพง	5,053	17	17	0	7	7	0	1	1	0	2	2	0	0	0	0	5.34	27	27	100.00	0	3	3	0	8	8	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	40	40	0
ศรีสงคราม	6,948	7	7	0	9	9	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	2.59	18	18	100.00	0	0	0	0	30	30	0	0	0	0	10	10	0	0	0	0	58	58	0
รวม	351,354	2,000	2,000	0	4,830	4,830	0	511	511	0	197	197	0	9	9	0	320.52	7,547	7,547	100.00	0	255	255	0	1,631	1,631	0	4	4	0	1,931	1,931	0	0	0	0	11,368	11,368	0

