



การประปาส่วนภูมิภาคเขต ๗



บันทึกข้อความ

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

ที่ มท.๕๕๒๒๐ - ๓/๒๓

วันที่ ๑๓ มกราคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานการร้องเรียนร้องทุกข์ของ กปภ.สาขาในสังกัด ประจำปีไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๔

เรียน ผู้อำนวยการกองระบบจำหน่าย (ผ่าน หัวหน้างานลูกค้าสัมพันธ์)

ตามที่ผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต ๗ ได้สั่งการให้งานลูกค้าสัมพันธ์รายงานจำนวนข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของลูกค้าและประชาชนทั่วไปของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาในสังกัดเป็นประจำทุกเดือนและทุกไตรมาส

งานลูกค้าสัมพันธ์ขอเรียนรายงานว่า ในระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม - ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๓ ได้มีการร้องเรียนร้องทุกข์ของลูกค้าและประชาชนทั่วไปเกี่ยวกับการดำเนินงานและการให้บริการของ กปภ.สาขาในสังกัด กปภ.ข.๗ จำนวนทั้งสิ้น ๕,๔๐๘ ครั้ง โดยเป็นการร้องเรียนฯ ผ่านช่องทางต่างๆ ทั้งสิ้น ๑๑ ช่องทาง โดยมีรายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาด้วย

สรุปอัตราการร้องเรียนสูงสุด ๓ อันดับแรก (คำนวณจากจำนวนครั้งที่ร้องเรียน/ ผู้ใช้น้ำ ๑,๐๐๐ ราย)

- | | |
|------------------------|---|
| ๑. กปภ.สาขาสกลนคร | อัตราการร้องเรียน ๖.๒๒ ครั้ง/ ผู้ใช้น้ำ ๑,๐๐๐ ราย |
| ๒. กปภ.สาขาหนองบัวลำภู | อัตราการร้องเรียน ๕.๙๐ ครั้ง/ ผู้ใช้น้ำ ๑,๐๐๐ ราย |
| ๓. กปภ.สาขาอุดรธานี | อัตราการร้องเรียน ๕.๑๘ ครั้ง/ ผู้ใช้น้ำ ๑,๐๐๐ ราย |
| ๔. กปภ.สาขาหนองคาย | อัตราการร้องเรียน ๕.๐๙ ครั้ง/ ผู้ใช้น้ำ ๑,๐๐๐ ราย |

สรุปประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนตามมาตรฐาน SLA ที่ได้ต่ำกว่า ๙๐.๐๐%

- | | |
|---------------------|---|
| ๑. กปภ.สาขาเลย | สามารถจัดการข้อร้องเรียนตามมาตรฐาน SLA ได้ ๖๕.๖๓% |
| ๒. กปภ.สาขาด่านซ้าย | สามารถจัดการข้อร้องเรียนตามมาตรฐาน SLA ได้ ๘๓.๓๓% |
| ๓. กปภ.สาขาพังโคน | สามารถจัดการข้อร้องเรียนตามมาตรฐาน SLA ได้ ๘๙.๖๐% |

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และได้โปรดนำเรียนผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต ๗ เพื่อทราบและพิจารณาอนุมัติเผยแพร่พร้อมแจ้ง กทส. เพื่อเผยแพร่ทางเว็บไซต์ กปภ.ข.๗ ต่อไปจะเป็นพระคุณยิ่ง

เรียน ผอ.กปภ.ข.๗

เพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุมัติเผยแพร่พร้อมแจ้ง กทส. เพื่อเผยแพร่ทางเว็บไซต์ กปภ.ข.๗

(นางณภัชชา จันทร์เทว)
นักประชาสัมพันธ์ ๖

(นายขจรศักดิ์ เหลืองอาทิตย์)
ผู้อำนวยการกองระบบจำหน่าย
การประปาส่วนภูมิภาคเขต ๗

๑๓ ม.ค. ๒๕๖๔

ทราบ

(นายมงคล วัลยะเสวี)

รองผู้ว่าการ(ปฏิบัติการ ๒) รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต ๗

๑๓ ม.ค. ๒๕๖๔

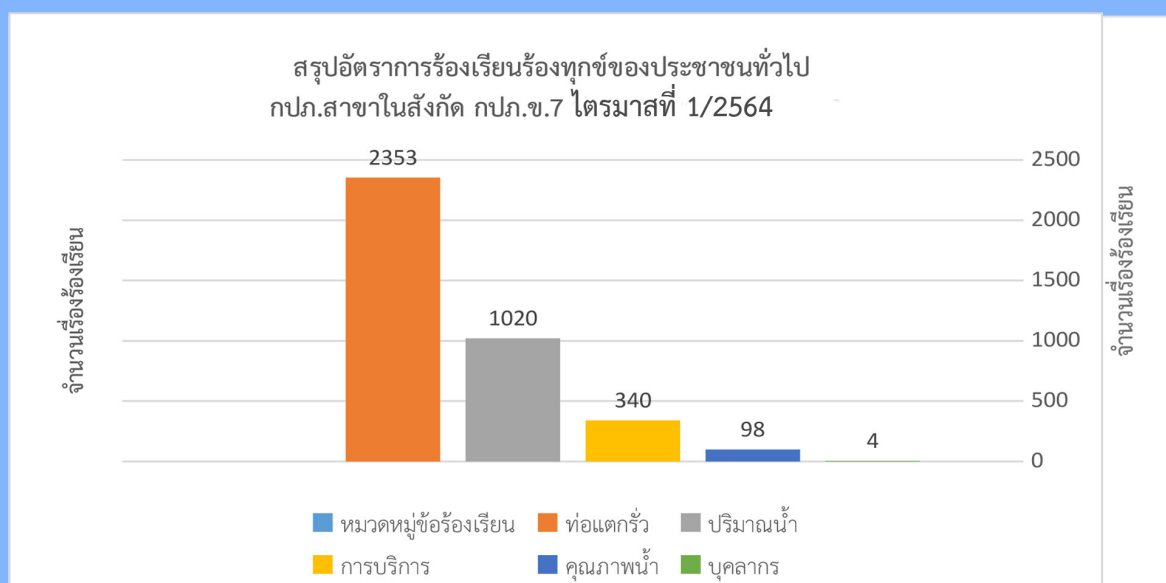
รายงานการร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามด้านการร้องเรียน

การประปาส่วนภูมิภาคเขต 7

ประจำเดือน ตุลาคม ถึง ธันวาคม 2563

กปภ.สาขา	1 ด้านปริมาณน้ำ			2 ด้านท่อแตกรั่ว			3 ด้านคุณภาพน้ำ			4 ด้านการบริการ			5 ด้านบุคลากร			อัตราการใช้ ร้องเรียน (ครั้ง/ผู้ใช้ น้ำ 1,000 ราย)	point/1,000 ราย20%	ด้านการร้องเรียน				ร้อยละการ จัดการ ภายใน SLA 50%	6 การติดตามเร่งรัดข้อ			ติดตาม (ร้อยละ)	30%	point/ ติดตาม เร่งรัด 30%	ผลรวม 100%	7 สอบถามทั่วไป และอื่นๆ			รวมสาขา		
	รวม	ไม่เกิน	เกิน	รวม	ไม่เกิน	เกิน	รวม	ไม่เกิน	เกิน	รวม	ไม่เกิน	เกิน	รวม	ไม่เกิน	เกิน			รวม	ไม่เกิน	ร้อยละ SLA	เกิน		รวม	ไม่เกิน	เกิน					รวม	ไม่เกิน	เกิน	รวม	ไม่เกิน	เกิน
อุดรธานี	549	524	25	529	479	50	35	33	2	159	154	5	0	0	0	5.18	14	1,272	1,190	93.55	82	46.78	4	4	0	0.00	0.00	30	90.78	879	879	0	2,155	2,073	82
กุมภวาปี	35	35	0	123	119	4	0	0	0	39	39	0	1	1	0	4.37	15	198	194	97.98	4	48.99	0	0	0	0.00	0.00	30	93.99	49	49	0	247	243	4
บ้านผือ	2	2	0	78	78	0	6	5	1	4	4	0	0	0	0	3.28	16	90	89	98.89	1	49.44	0	0	0	0.00	0.00	30	95.44	21	21	0	111	110	1
บ้านดุง	6	3	3	94	93	1	5	3	2	1	1	0	0	0	0	3.42	16	106	100	94.34	6	47.17	0	0	0	0.00	0.00	30	93.17	24	23	1	130	123	7
หนองบัวล	51	50	1	174	174	0	7	7	0	5	5	0	1	1	0	5.90	14	238	237	99.58	1	49.79	0	0	0	0.00	0.00	30	93.79	52	52	0	290	289	1
เลย	54	34	20	109	76	33	13	6	7	14	9	5	2	1	1	2.97	17	192	126	65.63	66	32.81	2	2	0	0.00	0.00	30	79.81	125	125	0	319	253	66
เขียงคาน	16	14	2	39	37	2	0	0	0	9	8	1	0	0	0	2.47	17	64	59	92.19	5	46.09	0	0	0	0.00	0.00	30	93.09	18	18	0	82	77	5
ด่านซ้าย	3	2	1	6	5	1	1	1	0	2	2	0	0	0	0	0.85	19	12	10	83.33	2	41.67	0	0	0	0.00	0.00	30	90.67	7	7	0	19	17	2
วังสะพุง	30	29	1	70	69	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	3.85	16	101	99	98.02	2	49.01	0	0	0	0.00	0.00	30	95.01	22	22	0	123	121	2
หนองคาย	42	40	2	308	307	1	1	1	0	8	8	0	0	0	0	5.09	14	359	356	99.16	3	49.58	0	0	0	0.00	0.00	30	93.58	108	108	0	467	464	3
บึงกาฬ	20	19	1	41	41	0	0	0	0	4	4	0	0	0	0	3.07	16	65	64	98.46	1	49.23	0	0	0	0.00	0.00	30	95.23	15	15	0	80	79	1
ศรีเชียงใหม่	1	1	0	15	15	0	0	0	0	22	22	0	0	0	0	2.44	17	38	38	100.00	0	50.00	0	0	0	0.00	0.00	30	97.00	4	4	0	42	42	0
โพนพิสัย	13	13	0	61	61	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2.97	17	74	74	100.00	0	50.00	0	0	0	0.00	0.00	30	97.00	7	7	0	81	81	0
สกลนคร	80	79	1	327	326	1	16	15	1	20	20	0	0	0	0	6.22	13	443	440	99.32	3	49.66	0	0	0	0.00	0.00	30	92.66	112	112	0	555	552	3
สว่าง	37	37	0	64	63	1	8	8	0	18	18	0	0	0	0	4.64	15	127	126	99.21	1	49.61	0	0	0	0.00	0.00	30	94.61	16	16	0	143	142	1
พังโคน	17	14	3	102	95	7	3	2	1	3	1	2	0	0	0	3.99	16	125	112	89.60	13	44.80	0	0	0	0.00	0.00	30	90.80	17	17	0	142	129	13
นครพนม	17	17	0	65	65	0	1	1	0	9	8	1	0	0	0	1.91	18	92	91	98.91	1	49.46	0	0	0	0.00	0.00	30	97.46	61	61	0	153	152	1
ธาตุพนม	25	21	4	80	75	5	0	0	0	6	5	1	0	0	0	3.21	16	111	101	90.99	10	45.50	0	0	0	0.00	0.00	30	91.50	35	35	0	146	136	10
บ้านแพง	4	4	0	25	25	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	2.19	17	31	31	100.00	0	50.00	0	0	0	0.00	0.00	30	97.00	5	5	0	36	36	0
ศรีสงคราม	18	17	1	43	43	0	1	1	0	15	15	0	0	0	0	4.27	15	77	76	98.70	1	49.35	1	1	0	0.01	0.00	30	94.35	9	9	0	87	86	1
รวม	1,020	955	65	2,353	2,246	107	98	84	14	340	325	15	4	3	1	4.25	15	3,815	3,613	94.71	202	47.35	7	7	0	0.00	0.00	30	92.35	1,586	1,585	1	5,408	5,205	203

สรุปอัตราการร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนทั่วไป กปท.สาขา ในสังกัด กปท.บ.7 ไตรมาสที่ 1/64



หมวดหมู่ข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน	คงค้าง	การแก้ไขภายใน SLA	ร้อยละการจัดการ
ท่อแตกรั่ว	2353	0	2,246	95.45
ปริมาณน้ำ	1020	0	955	93.63
การบริการ	340	0	325	95.59
คุณภาพน้ำ	98	0	84	85.71
บุคลากร	4	0	3	75.00

