



บันทึกข้อความ

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

ที่ มท ๕๕๒๒๐ - ๓/๖๖๖

วันที่ ๗ เมษายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ประจำปีไตรมาสที่ ๒/๒๕๖๔

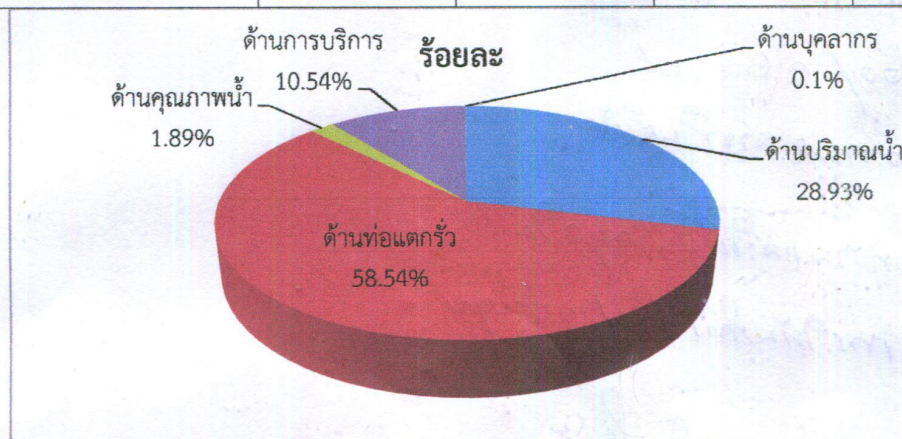
เรียน ผู้อำนวยการกองระบบจำหน่าย (ผ่าน หัวหน้างานลูกค้าสัมพันธ์)

งานลูกค้าสัมพันธ์ ขอรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ประจำปีไตรมาสที่ ๒/๒๕๖๔ จำนวนทั้งสิ้น ๔,๑๓๗ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

สรุปข้อร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามประเภทด้านการร้องเรียน ผ่านระบบ OIS (ภาพรวม)

ตั้งแต่เดือน มกราคม - มีนาคม ๒๕๖๔

ลำดับที่	ข้อร้องเรียน	การดำเนินการจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน (ราย)			คิดเป็นร้อยละ
		แล้วเสร็จ	คงค้าง	รวม	
๑.	ด้านปริมาณน้ำ	๑,๑๙๗	๐	๑,๑๙๗	๒๘.๙๓
๒.	ด้านท่อแตกรั่ว	๒,๔๒๒	๐	๒,๔๒๒	๕๘.๕๔
๓.	ด้านคุณภาพน้ำ	๗๘	๐	๗๘	๑.๘๙
๔.	ด้านการบริการ	๔๓๖	๐	๔๓๖	๑๐.๕๔
๕.	ด้านบุคลากร	๔	๐	๔	๐.๑๐
	รวม	๔,๑๓๗	๐	๔,๑๓๗	๑๐๐.๐๐



กปภ.เขต และ กปภ.สาขาในสังกัด สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนในไตรมาสที่ ๒/๒๕๖๔ ให้กับผู้ร้องเรียนจนแล้วเสร็จ ทั้งสิ้น ๔,๑๓๗ ราย คิดเป็น ๑๐๐% ไม่มีข้อร้องเรียนคงค้าง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณานำเรียน ผอ.กปภ.ข.๗ เพื่อทราบรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ไตรมาสที่ ๒/๒๕๖๔ และให้ความเห็นชอบให้นำไปเผยแพร่บนเว็บไซต์ของ กปภ.ข.๗ พร้อมทั้งแจ้ง กทส. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

(นางณภัชชา จันทร์เทาว์)
นักประชาสัมพันธ์ ๖

เรียน ผอ. กผก. ข. ๗

เพื่อโปรดทราบ รายงานผลผลิต กกจัดการ ป้อนห้องเรียน
ประจำไตรมาสที่ ๒/๖๕ และแจ้ง กก. ดำเนินการในส่วนที่
เกี่ยวข้องต่อไปด้วย จะหมั่นดูแล

๙

๗ เม.ย. ๖๕

(นางสาวรมิสตา กันเจียก)

หัวหน้างานแผนที่แนวท่อ(GIS)

ร.ก.ผอ. กรจ. ๗

- ทบท

เรียน ผอ. กผก. ข.

เพื่อดำเนินการต่อไป

๙

๗ เม.ย. ๖๕

(นางสาวสุพรรณิ ศักดิ์สุจริต)

ผู้ช่วยผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต ๗ รักษาการแทน

ผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต ๗

ที่ มท ๕๕๖๖๐/๖ ๖๕๖๗

เรียน ผอ. กผก. ส. ท. ในสังกัด

เพื่อทราบและใช้ข้อมูล

กรณีการดำเนินการต่อไป จะทบท

๙

๗ เม.ย. ๖๕

(นางสาวสุพรรณิ ศักดิ์สุจริต)

ผู้ช่วยผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต ๗ รักษาการแทน

ผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต ๗

- ส. ท. ข. ๗

๘ เม.ย. ๖๕

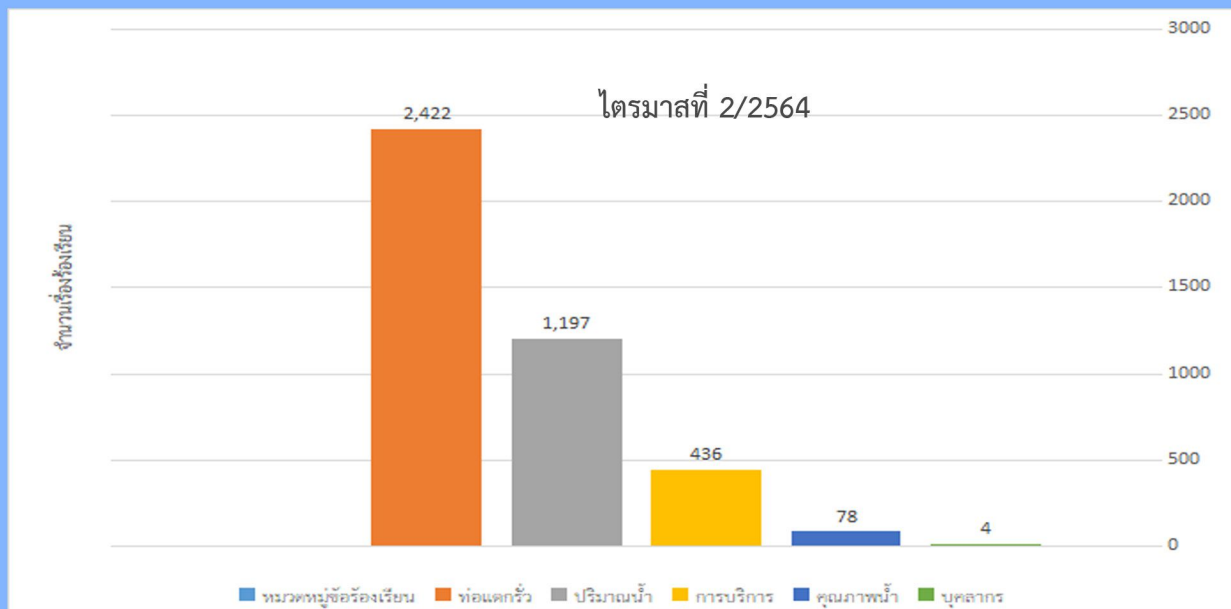
รายงานการร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามด้านการร้องเรียน

การประปาส่วนภูมิภาคเขต 7

ประจำเดือน มกราคม 2564 ถึง มีนาคม 2564 (ไตรมาส 2/64)

กปภ.สาขา	จำนวนผู้ใช้น้ำ (ราย)	1 ด้านปริมาณน้ำ			2 ด้านท่อแตกรั่ว			3 ด้านคุณภาพน้ำ			4 ด้านการบริการ			5 ด้านบุคลากร			อัตราการใช้ ร้องเรียน (ครั้ง/ผู้ใช้น้ำ 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	247,444	585	564	21	464	378	86	16	15	1	159	143	16	0	0	0	4.95	15	1,224	1,100	89.87	124	44.93	3	3	0	0.00	0.00	30	89.93	575	575	0	1,802	1,678	124
กุมภวาปี	45,722	32	30	2	113	110	3	1	1	0	54	54	0	0	0	0	4.37	15	200	195	97.50	5	48.75	0	0	0	0.00	0.00	30	93.75	57	57	0	257	252	5
บ้านผือ	27,595	3	3	0	58	58	0	5	5	0	1	1	0	0	0	0	2.43	17	67	67	100.00	0	50.00	0	0	0	0.00	0.00	30	97.00	8	8	0	75	75	0
บ้านดุง	31,230	10	3	7	93	88	5	0	0	0	3	0	3	0	0	0	3.39	16	106	91	85.85	15	42.92	0	0	0	0.00	0.00	30	88.92	23	23	0	129	114	15
หนองบัวลำภู	40,647	26	25	1	136	134	2	7	6	1	7	7	0	0	0	0	4.33	15	176	172	97.73	4	48.86	0	0	0	0.00	0.00	30	93.86	32	32	0	208	204	4
เลย	64,990	72	53	19	128	107	21	8	7	1	18	12	6	0	0	0	3.48	16	226	179	79.20	47	39.60	0	0	0	0.00	0.00	30	85.60	103	103	0	329	282	47
เขียงคาน	26,066	17	15	2	64	63	1	7	6	1	6	6	0	1	1	0	3.64	16	95	91	95.79	4	47.89	0	0	0	0.00	0.00	30	93.89	14	14	0	109	105	4
ด่านซ้าย	14,164	4	4	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2	2	0	0.49	19	7	7	100.00	0	50.00	0	0	0	0.00	0.00	30	99.00	3	3	0	10	10	0
วังสะพุง	26,399	39	30	9	59	52	7	2	2	0	2	2	0	0	0	0	3.86	16	102	86	84.31	16	42.16	0	0	0	0.00	0.00	30	88.16	37	33	4	139	119	20
หนองคาย	71,226	97	97	0	336	332	4	0	0	0	14	14	0	1	1	0	6.29	13	448	444	99.11	4	49.55	3	3	0	0.00	0.00	30	92.55	90	90	0	541	537	4
บึงกาฬ	21,347	21	21	0	78	76	2	0	0	0	10	10	0	0	0	0	5.11	14	109	107	98.17	2	49.08	0	0	0	0.00	0.00	30	93.08	14	14	0	123	121	2
ศรีเชียงใหม่	15,683	1	1	0	23	23	0	1	1	0	23	23	0	0	0	0	3.06	16	48	48	100.00	0	50.00	0	0	0	0.00	0.00	30	96.00	3	3	0	51	51	0
โพนพิสัย	25,093	21	19	2	76	74	2	0	0	0	1	1	0	0	0	0	3.91	16	98	94	95.92	4	47.96	0	0	0	0.00	0.00	30	93.96	15	15	0	113	109	4
สกลนคร	71,760	174	143	31	364	352	12	14	13	1	70	67	3	0	0	0	8.67	11	622	575	92.44	47	46.22	1	1	0	0.00	0.00	30	87.22	142	142	0	765	718	47
สว่างแดนดิน	27,773	26	25	1	75	73	2	7	7	0	28	27	1	0	0	0	4.90	15	136	132	97.06	4	48.53	0	0	0	0.00	0.00	30	93.53	11	11	0	147	143	4
พังโคน	31,546	18	15	3	92	92	0	5	5	0	4	4	0	0	0	0	3.77	16	119	116	97.48	3	48.74	0	0	0	0.00	0.00	30	94.74	11	11	0	130	127	3
นครพนม	48,387	9	9	0	45	45	0	1	1	0	7	7	0	0	0	0	1.28	18	62	62	100.00	0	50.00	0	0	0	0.00	0.00	30	98.00	54	54	0	116	116	0
ธาตุพนม	34,774	17	12	5	91	90	1	0	0	0	4	4	0	0	0	0	3.22	16	112	106	94.64	6	47.32	1	1	0	0.00	0.00	30	93.32	20	20	0	133	127	6
บ้านแพง	14,245	5	4	1	11	11	0	0	0	0	4	3	1	0	0	0	1.40	18	20	18	90.00	2	45.00	0	0	0	0.00	0.00	30	93.00	4	4	0	24	22	2
ศรีสงคราม	18,207	20	19	1	116	114	2	4	2	2	20	19	1	0	0	0	8.79	11	160	154	96.25	6	48.13	1	1	0	0.01	0.00	29	88.13	8	8	0	169	163	6
รวม	904,298	1,197	1,092	105	2,422	2,272	150	78	71	7	436	405	31	4	4	0	4.57	15	4,137	3,844	92.92	293	46.46	9	9	0	0.00	0.00	30	91.46	1,224	1,220	4	5,370	5,073	297

สรุปอัตราการร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนทั่วไป กปท.สาขา ในสังกัด กปท.บ.7 ไตรมาสที่ 2/64



หมวดหมู่ข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน	คงค้าง	การแก้ไขภายใน SLA	ร้อยละการจัดการ
ท่อแตกรั่ว	2422	0	2,272	93.81
ปริมาณน้ำ	1197	0	1,092	91.23
การบริการ	436	0	405	92.89
คุณภาพน้ำ	78	0	71	91.03
บุคลากร	4	0	4	100.00

