



บันทึกข้อความ

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

ที่ มท ๕๕๒๒๐ - ๓/๓๖๖ วันที่ ๖ กรกฎาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ประจำไตรมาสที่ ๓/๒๕๖๔

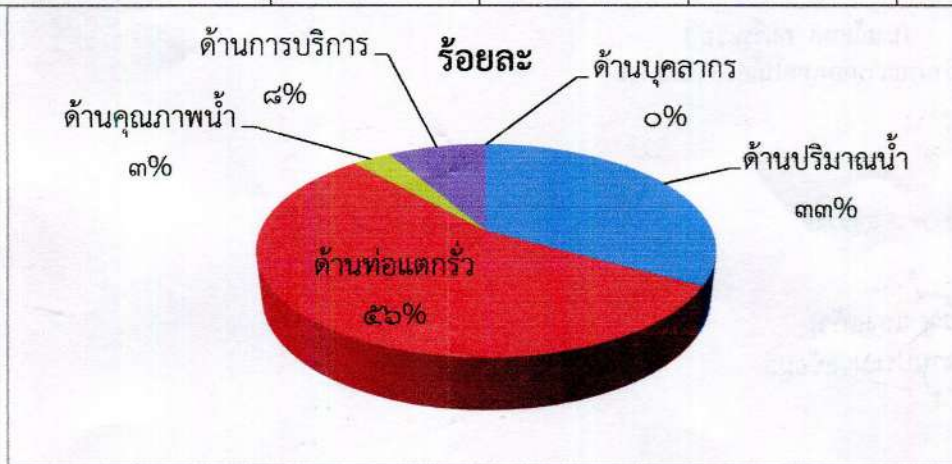
เรียน ผู้อำนวยการกองระบบจำหน่าย (ผ่าน หัวหน้างานลูกค้าสัมพันธ์)

งานลูกค้าสัมพันธ์ ขอรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ประจำไตรมาสที่ ๓/๒๕๖๔ จำนวนทั้งสิ้น ๔,๐๙๗ ราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

สรุปข้อร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามประเภทด้านการร้องเรียน ผ่านระบบ OIS (ภาพรวม)

ตั้งแต่เดือน เมษายน - มิถุนายน ๒๕๖๔

ลำดับที่	ข้อร้องเรียน	การดำเนินการจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน (ราย)			คิดเป็นร้อยละ
		แล้วเสร็จ	คงค้าง	รวม	
๑.	ด้านปริมาณน้ำ	๑,๓๕๗	๐	๑,๓๕๗	๓๓.๑๒
๒.	ด้านท่อแตกรั่ว	๒,๒๖๖	๐	๒,๒๖๖	๕๕.๓๑
๓.	ด้านคุณภาพน้ำ	๑๓๓	๐	๑๓๓	๓.๒๕
๔.	ด้านการบริการ	๓๔๐	๐	๓๔๐	๘.๓๐
๕.	ด้านบุคลากร	๑	๐	๑	๐.๐๒
	รวม	๔,๐๙๗	๐	๔,๐๙๗	๑๐๐.๐๐



กปภ.เขต และ กปภ.สาขาในสังกัด สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนในไตรมาสที่ ๓/๒๕๖๔ ให้กับผู้ร้องเรียนจนแล้วเสร็จ ทั้งสิ้น ๔,๐๙๗ ราย คิดเป็น ๑๐๐% ไม่มีข้อร้องเรียนคงค้าง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณานำเรียน ผอ.กปภ.ข.๗ เพื่อทราบรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ไตรมาสที่ ๓/๒๕๖๔ และให้ความเห็นชอบให้นำไปเผยแพร่บนเว็บไซต์ของ กปภ.ข.๗ พร้อมทั้งแจ้ง กทส. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วย จะขอขอบคุณยิ่ง

(นางณัชชา จันทรเทาว์)

นักประชาสัมพันธ์ ๖

เรียน ผอ. กปท. ๖.๗

เพื่อโปรดทราบ สรุปผลการดำเนินงานจัดการขยะอินทรีย์
ประจำไตรมาสที่ ๓/๒๕๖๔

(นายขจรศักดิ์ เหลืองอาทิตย์)
ผู้อำนวยการกองระบบจำหน่าย
การประปาส่วนภูมิภาคเขต ๗
๗ ก.ค. ๖๔

ทราบ

ผอ.

(นายยุทธศักดิ์ แพงเพ็ง)
ผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต ๗
- ๗ ก.ค. ๒๕๖๔

เรียน ผอ. ประมวล ๖๖๖

เพื่อดำเนินการตาม

นายโสฬส คมวีระวงศ์

(นายโสฬส คมวีระวงศ์)
ผู้อำนวยการกองเทคโนโลยีสารสนเทศ

เรียน คุณธนาธิป

เพื่อดำเนินการตาม

(นางอินทิรา แสงแก้ว)
หัวหน้างาน ๘ งานประมวลข้อมูล
๘ ก.ค. ๖๔

(๓๘๑๖)
๘ ก.ค. ๖๔
๙ ส.ค. ๖๔

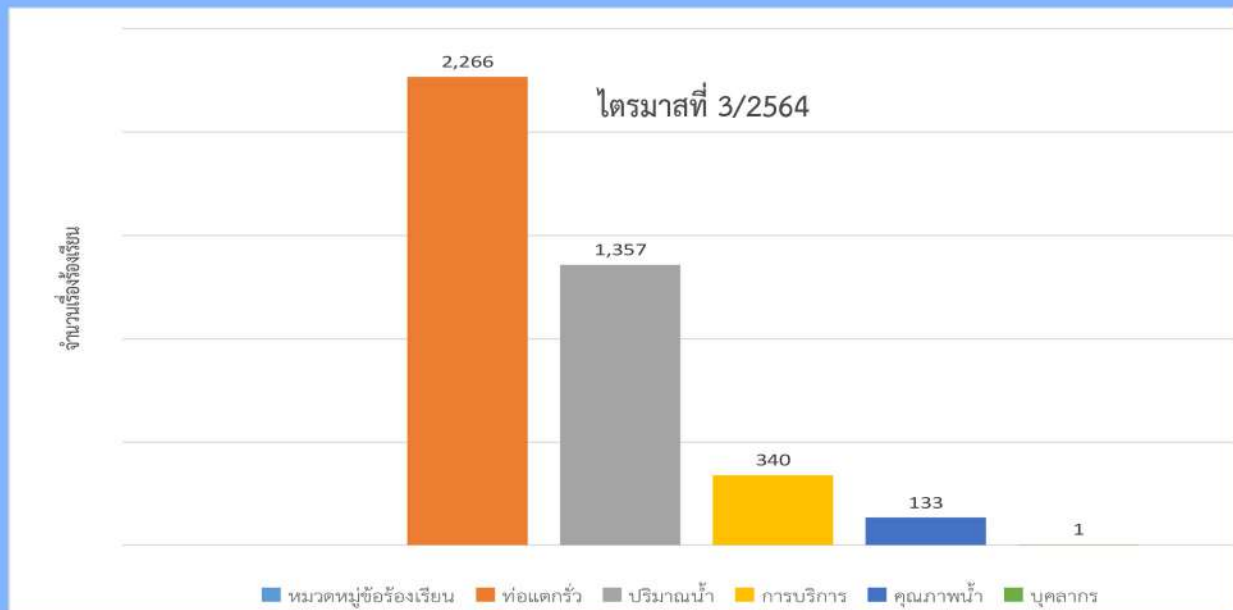
รายงานการร้องเรียนจากลูกค้าจำนวนตามด้านการร้องเรียน

การประชาสัมพันธ์ภาคเขต 7

ประจำเดือน เมษายน 2564 ถึง มิถุนายน 2564 (ไตรมาส 3/64)

ประเภทสาขา	1 ด้านปริมาณน้ำ			2 ด้านท่อและถัง			3 ด้านคุณภาพน้ำ			4 ด้านการบริการ			5 ด้านบุคลากร			ผลการ ร้องเรียน (ครั้ง/ผู้รับ 1,000 ราย)	point/1,000 ราย20%	ด้านการร้องเรียน				ข้อเสนอการ จัดการ ภายใน SLA 50%	6 การติดตามเร่งรัดข้อ			ติดตาม (ร้อย %)	30%	point/ เดือน เร่งรัด 30%	งบรวม 100%	7 สอบงานทั่วไป และอื่นๆ			รวมสาขา		
	รวม	ไม่เกิน	เกิน	รวม	ไม่เกิน	เกิน	รวม	ไม่เกิน	เกิน	รวม	ไม่เกิน	เกิน	รวม	ไม่เกิน	เกิน			รวม	ไม่เกิน	เกิน	รวม		ไม่เกิน	เกิน	รวม					ไม่เกิน	เกิน	รวม	ไม่เกิน	เกิน	
อุบลราชธานี	662	638	24	437	395	42	31	25	6	167	156	11	0	0	0	5.20	14	1,297	1,214	93.60	83	46.80	2	2	0	0.00	0.00	30	90.80	942	942	0	2,241	2,158	83
กุนทรากิ	50	49	1	41	41	0	5	5	0	17	17	0	0	0	0	2.44	17	113	112	99.12	1	49.56	0	0	0	0.00	0.00	30	96.56	79	79	0	192	191	1
บ้านดง	9	9	0	26	26	0	2	2	0	9	9	0	0	0	0	1.66	18	46	46	100.00	0	50.00	0	0	0	0.00	0.00	30	98.00	10	10	0	56	56	0
บ้านดง	17	7	10	94	92	2	1	1	0	2	0	2	0	0	0	3.63	16	114	100	87.72	14	43.86	0	0	0	0.00	0.00	30	89.86	16	16	0	130	116	14
หนองบัวลำภู	45	44	1	111	111	0	19	19	0	8	8	0	0	0	0	4.47	15	183	182	99.45	1	49.73	0	0	0	0.00	0.00	30	94.73	50	50	0	233	232	1
สกล	100	71	29	179	154	25	12	11	1	16	14	2	1	1	0	4.71	15	308	251	81.50	57	40.75	1	1	0	0.00	0.00	30	85.75	136	136	0	445	388	57
เขื่อง	18	16	2	54	53	1	5	5	0	9	9	0	0	0	0	3.28	16	86	83	96.51	3	48.26	0	0	0	0.00	0.00	30	94.26	18	18	0	104	101	3
ผาน้อย	2	2	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0.35	19	5	5	100.00	0	50.00	0	0	0	0.00	0.00	30	99.00	6	6	0	11	11	0
วังสมบูรณ์	16	16	0	76	76	0	0	0	0	3	1	2	0	0	0	3.58	16	95	93	97.89	2	48.95	0	0	0	0.00	0.00	30	94.95	20	20	0	115	113	2
หนองคาย	117	117	0	231	227	4	1	1	0	15	15	0	0	0	0	5.04	14	364	360	98.90	4	49.45	3	3	0	0.00	0.00	30	93.45	98	98	0	465	461	4
ยโสธร	43	43	0	77	75	2	8	6	2	11	11	0	0	0	0	6.44	13	139	135	97.12	4	48.56	0	0	0	0.00	0.00	30	91.56	26	26	0	165	161	4
ศรีสะเกษ	3	3	0	23	23	0	1	1	0	17	17	0	0	0	0	2.79	17	44	44	100.00	0	50.00	0	0	0	0.00	0.00	30	97.00	12	12	0	56	56	0
โพนพิสัย	10	7	3	135	133	2	0	0	0	5	5	0	0	0	0	5.94	14	150	145	96.67	5	48.33	0	0	0	0.00	0.00	30	92.33	13	13	0	163	158	5
สกลนคร	142	138	4	395	390	5	31	31	0	13	12	1	0	0	0	8.02	11	581	571	98.28	10	49.14	1	1	0	0.00	0.00	30	90.14	111	111	0	693	683	10
สร้าง	23	23	0	91	89	2	7	5	2	18	17	1	0	0	0	4.94	15	139	134	96.40	5	48.20	0	0	0	0.00	0.00	30	93.20	15	15	0	154	149	5
พิบูลย์	23	20	3	54	53	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2.46	17	78	74	94.87	4	47.44	0	0	0	0.00	0.00	30	94.44	13	13	0	91	87	4
นครพนม	28	28	0	53	50	3	0	0	0	5	5	0	0	0	0	1.76	18	86	83	96.51	3	48.26	0	0	0	0.00	0.00	30	96.26	64	64	0	150	147	3
ธวัชพนม	20	17	3	100	99	1	2	1	1	2	2	0	0	0	0	3.55	16	124	119	95.97	5	47.98	0	0	0	0.00	0.00	30	93.98	17	17	0	141	136	5
บ้านแพง	10	10	0	10	10	0	3	3	0	3	3	0	0	0	0	1.82	18	26	26	100.00	0	50.00	0	0	0	0.00	0.00	30	98.00	5	5	0	31	31	0
ศรีสงคราม	19	18	1	78	77	1	3	3	0	19	19	0	0	0	0	6.47	13	119	117	98.32	2	49.16	0	0	0	0.00	0.00	30	92.16	11	11	0	130	128	2
รวม	1,357	1,276	81	2,266	2,175	91	133	121	12	340	321	19	1	1	0	4.49	15	4,097	3,894	95.05	203	47.52	7	7	0	0.00	0.00	30	92.52	1,662	1,662	0	5,766	5,563	203

สรุปอัตราการร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนทั่วไป กปท.สาขา ในสังกัด กปท.บ.7 ไตรมาสที่ 3/64



หมวดหมู่ข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน	คงค้าง	การแก้ไขภายใน SLA	ร้อยละการจัดการ
ข้อร้องเรียน	2266	0	2,175	95.98
ปริมาณน้ำ	1357	0	1,276	94.03
การบริการ	340	0	321	94.41
บุคลากร	133	0	121	90.98
อาคาร	1	0	1	100.00

