



บันทึกข้อความ

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

ที่ มท.๕๕๒๒๐-๓/พิเศษ วันที่ ๘ ตุลาคม ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานการร้องเรียนร้องทุกข์ของ กปภ.สาขาในสังกัด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

เรียน ผู้อำนวยการกองระบบจำหน่าย (ผ่าน หัวหน้างานลูกค้าสัมพันธ์)

ตามที่ผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต ๗ ได้สั่งการให้งานลูกค้าสัมพันธ์รายงานจำนวนข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของลูกค้าและประชาชนทั่วไปของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาในสังกัดเป็นประจำทุกเดือนและทุกไตรมาส

งานลูกค้าสัมพันธ์ขอเรียนรายงานว่า ในระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๗ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘ ได้มีการร้องเรียนร้องทุกข์ของลูกค้าและประชาชนทั่วไปเกี่ยวกับการดำเนินงานและการให้บริการของ กปภ.สาขาในสังกัด กปภ.ข.๗ จำนวนทั้งสิ้น ๒๓,๙๒๘ ครั้ง โดยเป็นการร้องเรียนฯ ผ่านช่องทางต่างๆ ทั้งสิ้น ๑๑ ช่องทาง โดยมีรายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาด้วย

สรุปอัตราการร้องเรียนสูงสุด ๔ อันดับแรก (คำนวณจากจำนวนครั้งที่ร้องเรียน/ ผู้ใช้น้ำ ๑,๐๐๐ ราย)

- | | |
|---------------------|--|
| ๑. กปภ.สาขาสกลนคร | อัตราการร้องเรียน ๑๒๓.๓๙ ครั้ง / ผู้ใช้น้ำ ๑,๐๐๐ ราย |
| ๒. กปภ.สาขาอุดรธานี | อัตราการร้องเรียน ๑๑๕.๑๑ ครั้ง / ผู้ใช้น้ำ ๑,๐๐๐ ราย |
| ๓. กปภ.สาขาเขียงคาน | อัตราการร้องเรียน ๘๕.๑๔ ครั้ง / ผู้ใช้น้ำ ๑,๐๐๐ ราย |
| ๔. กปภ.สาขากุมภวาปี | อัตราการร้องเรียน ๗๒.๑๓ ครั้ง / ผู้ใช้น้ำ ๑,๐๐๐ ราย |

สรุปประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนตามมาตรฐาน SLA ได้ ๑๐๐.๐๐% ทุก กปภ.สาขา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และโปรดพิจารณานำเรียน ผอ.กปภ.ข.๗ เพื่อทราบรายงานการร้องเรียนร้องทุกข์ของ กปภ.สาขาในสังกัด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ และแจ้ง กทส. เพื่อเผยแพร่บนเว็บไซต์ของ กปภ.ข.๗ พร้อมทั้งแจ้ง กปภ.สาขาเพื่อทราบ และดำเนินการปรับปรุงในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป จะขอบคุณยิ่ง

(นายพงษ์นรินทร์ ไชยวงศ์)

นักประชาสัมพันธ์ ๕

รายงานการร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามด้านการร้องเรียน
การประสานภูมิภาคเขต 7
ประจำเดือน ตุลาคม 2567 ถึง กันยายน 2568 (ปีงบประมาณ 2568)

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			
อุดรธานี	94,325	1,982	1,982	0	5,913	5,913	0	547	547	0	2,413	2,413	0	3	3	0	115.11	10,858	10,858	100.00	0	249	249	0	3,497	3,497	0	11	11	0	0	0	0	0	0	0	14,615	14,615	0
กุมภวาปี	18,425	183	183	0	992	992	0	53	53	0	97	97	0	4	4	0	72.13	1,329	1,329	100.00	0	49	49	0	370	370	0	4	4	0	0	0	0	0	0	0	1,752	1,752	0
บ้านผือ	9,936	72	72	0	365	365	0	19	19	0	104	104	0	0	0	0	56.36	560	560	100.00	0	9	9	0	167	167	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	736	736	0
บ้านดุง	11,088	85	85	0	433	433	0	12	12	0	40	40	0	0	0	0	51.41	570	570	100.00	0	7	7	0	174	174	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	752	752	0
หนองบัวลำภู	16,434	225	225	0	236	236	0	32	32	0	52	52	0	0	0	0	33.16	545	545	100.00	0	38	38	0	216	216	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	800	800	0
เลย	24,660	549	549	0	759	759	0	85	85	0	150	150	0	6	6	0	62.81	1,543	1,543	100.00	0	124	124	0	738	738	0	7	7	0	0	0	0	0	0	0	2,418	2,418	0
เชียงคาน	9,937	164	164	0	606	606	0	7	7	0	68	68	0	1	1	0	85.14	846	846	100.00	0	55	55	0	140	140	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1,041	1,041	0
ด่านซ้าย	5,002	21	21	0	21	21	0	7	7	0	1	1	0	0	0	0	10	50	50	100.00	0	5	5	0	30	30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	85	85	0
วังสะพุง	9,681	95	95	0	136	136	0	20	20	0	24	24	0	0	0	0	28.41	275	275	100.00	0	17	17	0	136	136	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	428	428	0
หนองคาย	28,351	242	242	0	583	583	0	19	19	0	79	79	0	0	0	0	32.56	923	923	100.00	0	39	39	0	499	499	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	1,463	1,463	0
บึงกาฬ	8,139	52	52	0	106	106	0	16	16	0	18	18	0	0	0	0	23.59	192	192	100.00	0	8	8	0	118	118	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	318	318	0
ศรีเชียงใหม่	5,755	49	49	0	46	46	0	16	16	0	11	11	0	0	0	0	21.2	122	122	100.00	0	1	1	0	37	37	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	160	160	0
โพนพิสัย	8,839	39	39	0	136	136	0	10	10	0	19	19	0	2	2	0	23.31	206	206	100.00	0	7	7	0	79	79	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	293	293	0
สกลนคร	27,968	1,119	1,119	0	1,965	1,965	0	64	64	0	301	301	0	0	0	0	123.39	3,449	3,449	100.00	0	176	176	0	1,032	1,032	0	12	12	0	0	0	0	0	0	0	4,671	4,671	0
สว่างแดนดิน	10,661	121	121	0	89	89	0	27	27	0	20	20	0	2	2	0	24.29	259	259	100.00	0	30	30	0	109	109	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	400	400	0
พังโคน	11,659	145	145	0	176	176	0	15	15	0	23	23	0	1	1	0	30.88	360	360	100.00	0	26	26	0	167	167	0	4	4	0	0	0	0	0	0	0	557	557	0
นครพนม	17,973	212	212	0	804	804	0	6	6	0	85	85	0	2	2	0	61.7	1,109	1,109	100.00	0	38	38	0	408	408	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	1,558	1,558	0
ธาตุพนม	12,243	201	201	0	243	243	0	28	28	0	42	42	0	0	0	0	41.98	514	514	100.00	0	40	40	0	201	201	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	755	755	0
บ้านแพง	5,007	24	24	0	27	27	0	6	6	0	7	7	0	1	1	0	12.98	65	65	100.00	0	2	2	0	40	40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	107	107	0
ศรีสงคราม	6,840	46	46	0	88	88	0	2	2	0	11	11	0	0	0	0	21.49	147	147	100.00	0	5	5	0	60	60	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	213	213	0
รวม	342,923	5,626	5,626	0	13,724	13,724	0	991	991	0	3,565	3,565	0	22	22	0	931.9	23,928	23,928	100.00	0	925	925	0	8,218	8,218	0	49	49	0	0	0	0	0	0	0	33,122	33,122	0