



สรุปข้อร้องเรียนจากระบบการจัดการข้อร้องเรียน ois ปี 2563  
(เดือนมกราคม 2563 - มีนาคม 2563)

ลำดับ	ด้านการร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน (ครั้ง)				จำนวนข้อร้องเรียนที่เกิน (คิดเป็นเปอร์เซ็นต์)	หมายเหตุ
		ทั้งหมด	ไม่เกิน	เกิน	ไม่แล้วเสร็จ		
1	ด้านปริมาณน้ำ	1001	932	69	0	6.89%	
2	ด้านท่อแตกรั่ว	2289	2200	89	0	3.89%	
3	ด้านคุณภาพน้ำ	113	94	19	0	16.81%	
4	ด้านการบริการ	428	413	15	0	3.50%	
5	ด้านบุคลากร	2	1	1	0	50.00%	
6	การติดตามเร่งรัดข้อร้องเรียนเดิม	5	5	0	0	0.00%	
7	สอบถามทั่วไป และอื่นๆ	971	969	2	0	0.21%	
รวมเรื่องร้องเรียนทั้งหมด		4809	4614	195	0	4.05%	
คิดเป็นเปอร์เซ็นต์			95.95	4.05			

หมายเหตุ : ไม่เกิน คือ จำนวนข้อร้องเรียนแล้วเสร็จที่ไม่เกินกำหนด SLA  
เกิน คือ จำนวนข้อร้องเรียนแล้วเสร็จที่เกินกำหนด SLA  
ไม่แล้วเสร็จ คือ จำนวนข้อร้องเรียนที่ไม่แล้วเสร็จตามกำหนด SLA

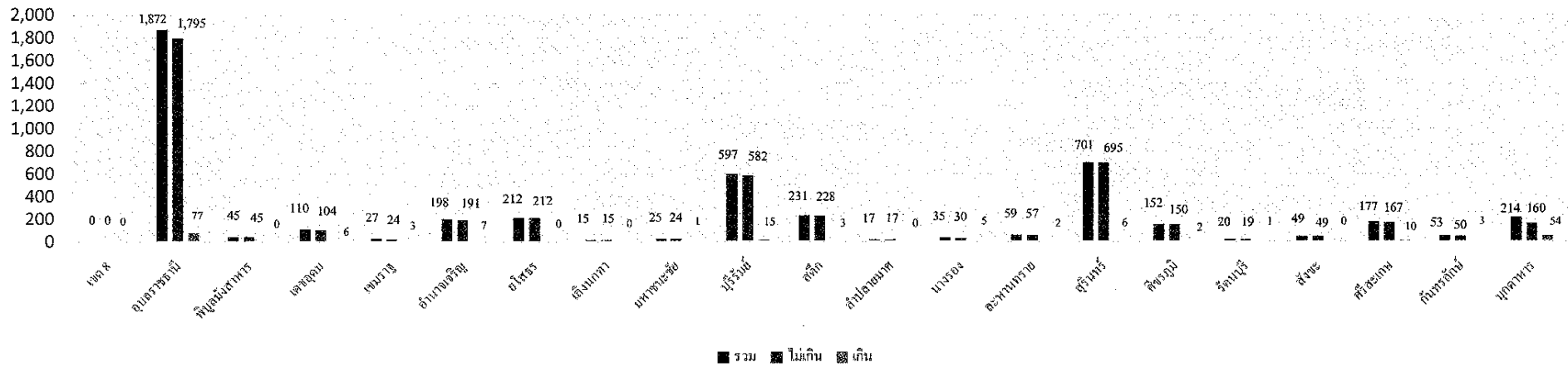
สรุปข้อร้องเรียนจากระบบการจัดการข้อร้องเรียน ois ปี 2563  
(เดือนมกราคม 2563 – มีนาคม 2563)

ลำดับ	กปก.สาขา	จำนวนเรื่องร้องเรียน (ครั้ง)			จำนวนข้อร้องเรียนที่เกิน (คิดเป็นเปอร์เซ็นต์)	หมายเหตุ
		ทั้งหมด	ไม่เกิน	เกิน		
1	เขต 8	0	0	0	0.00%	
2	อุบลราชธานี	1872	1795	77	4.11%	
3	พิบูลมังสาหาร	45	45	0	0.00%	
4	เดชอุดม	110	104	6	5.45%	
5	เขมราฐ	27	24	3	11.11%	
6	อำนาจเจริญ	198	191	7	3.54%	
7	ยโสธร	212	212	0	0.00%	
8	เลิงนกทา	15	15	0	0.00%	
9	มหาชนะชัย	25	24	1	4.00%	
10	บุรีรัมย์	597	582	15	2.51%	
11	สตึก	231	228	3	1.30%	
12	ลำปลายมาศ	17	17	0	0.00%	
13	นางรอง	35	30	5	14.29%	
14	ละหานทราย	59	57	2	3.39%	
15	สุรินทร์	701	695	6	0.86%	
16	ศีขรภูมิ	152	150	2	1.32%	
17	รัตนบุรี	20	19	1	5.00%	
18	สังขะ	49	49	0	0.00%	
19	ศรีสะเกษ	177	167	10	5.65%	
20	กันทรลักษ์	53	50	3	5.66%	
21	มุกดาหาร	214	160	54	25.23%	
รวมเรื่องร้องเรียนทั้งหมด		4809	4614	195	4.05%	
คิดเป็นเปอร์เซ็นต์			95.95	4.05		

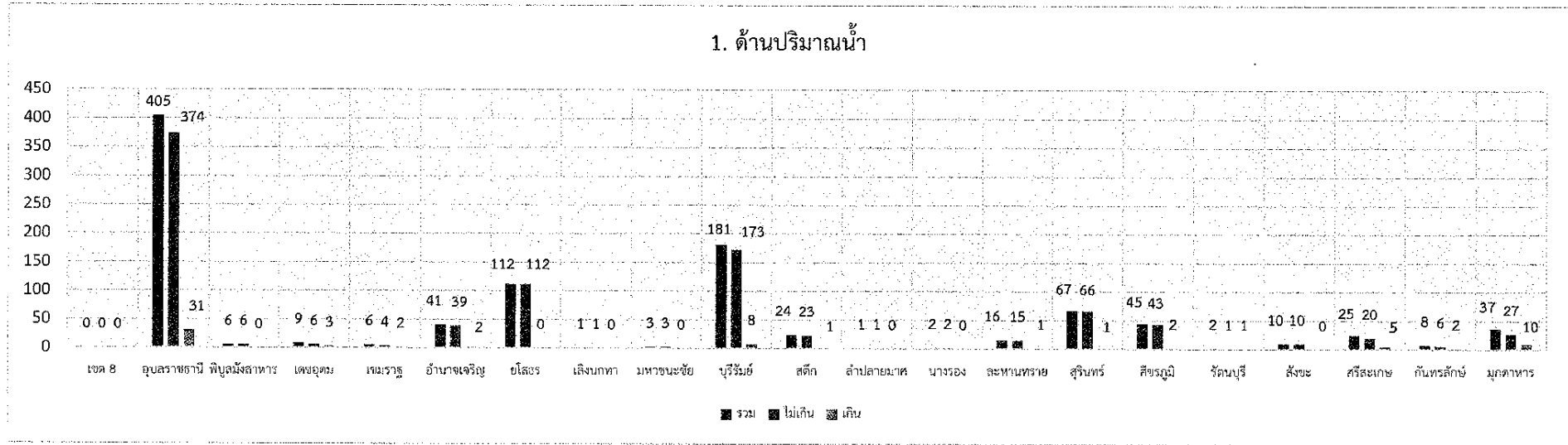
หมายเหตุ : ไม่เกิน คือ จำนวนข้อร้องเรียนที่ไม่เกินกำหนด SLA  
เกิน คือ จำนวนข้อร้องเรียนที่เกินกำหนด SLA

กราฟสรุปรายงานการร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามด้านการร้องเรียน ไตรมาสที่ 2 ประจำปีงบประมาณ 2563 ระหว่างเดือน ม.ค.-มี.ค.63

### สรุปรวม กปภ.เขตและ กปภ.สาขาในสังกัด

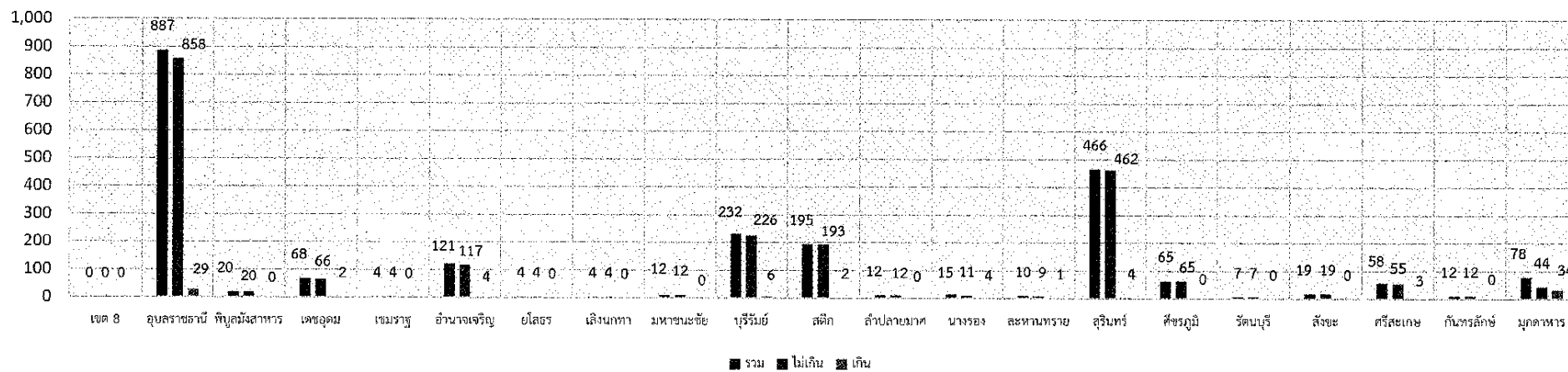


กราฟสรุปรายงานการร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามด้านการร้องเรียน ไตรมาสที่ 2 ประจำปีงบประมาณ 2563 ระหว่างเดือน ม.ค.-มี.ค.63

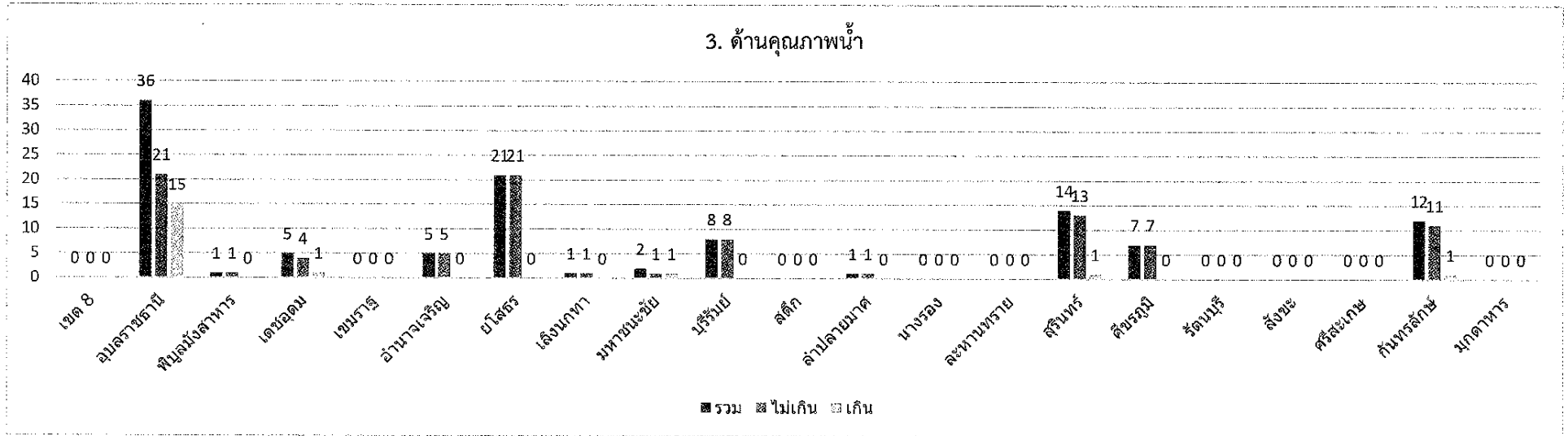


กราฟสรุปรายงานการร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามด้านการร้องเรียน ไตรมาสที่ 2 ประจำปีงบประมาณ 2563 ระหว่างเดือน ม.ค.-มี.ค.63

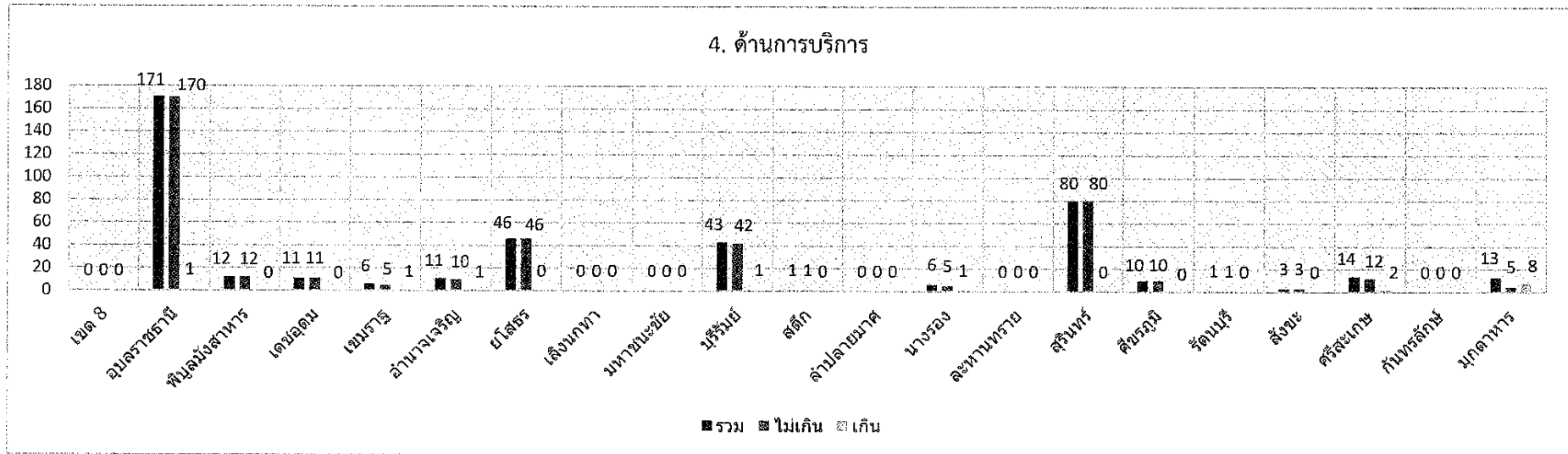
2. ด้านท่อแตกรั่ว



กราฟสรุปรายงานการร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามด้านการร้องเรียน ไตรมาสที่ 2 ประจำปีงบประมาณ 2563 ระหว่างเดือน ม.ค.-มี.ค.63

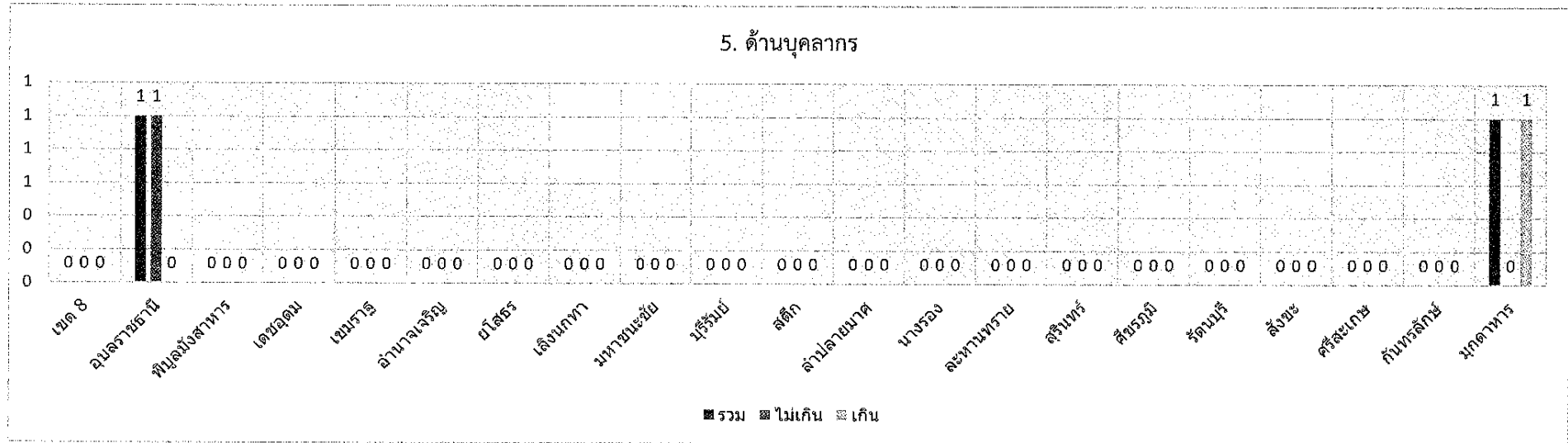


กราฟสรุปรายงานการร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามด้านการร้องเรียน ไตรมาสที่ 2 ประจำปีงบประมาณ 2563 ระหว่างเดือน ม.ค.-มี.ค.63

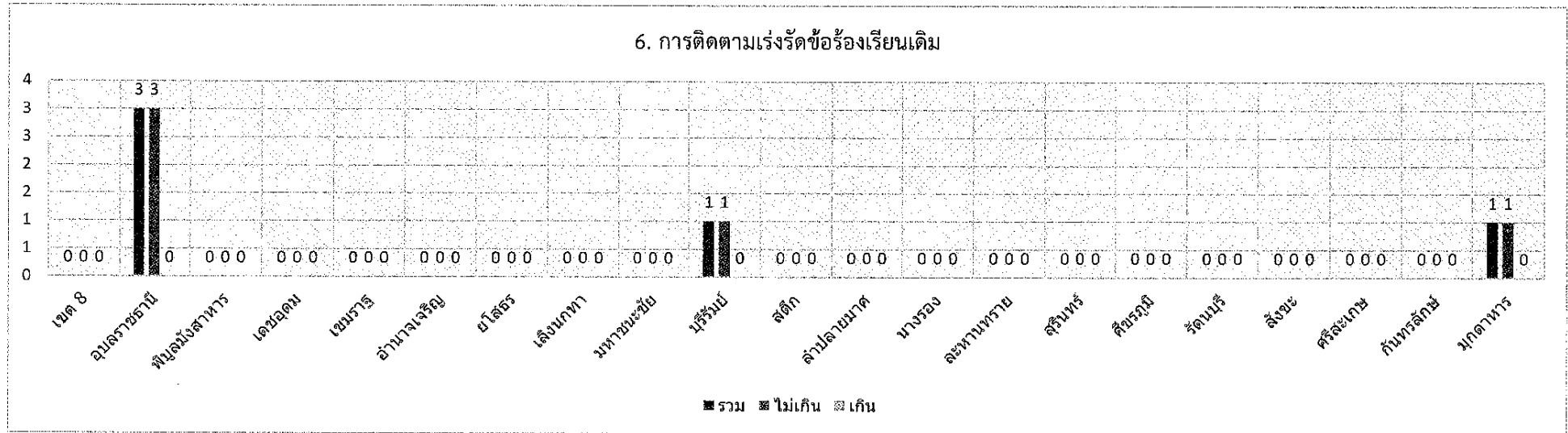




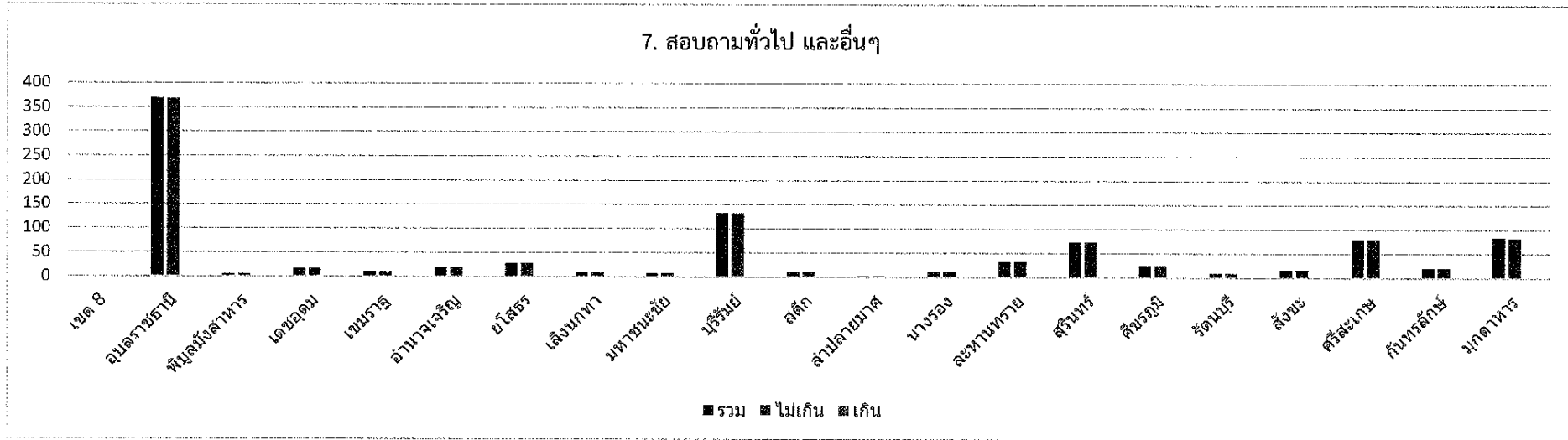
กราฟสรุปรายงานการร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามด้านการร้องเรียน ไตรมาสที่ 2 ประจำปีงบประมาณ 2563 ระหว่างเดือน ม.ค.-มี.ค.63



กราฟสรุปรายงานการร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามด้านการร้องเรียน ไตรมาสที่ 2 ประจำปีงบประมาณ 2563 ระหว่างเดือน ม.ค.-มี.ค.63



กราฟสรุปรายงานการร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามด้านการร้องเรียน ไตรมาสที่ 2 ประจำปีงบประมาณ 2563 ระหว่างเดือน ม.ค.-มี.ค.63





# รายงานการร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามด้านการร้องเรียน

## การประปาส่วนภูมิภาคเขต 8

ประจำเดือน มกราคม 2563 ถึง มีนาคม 2563

กปภ.	กปภ.สาขา	จำนวนผู้ใช้น้ำ (ราย)	1 ด้านปริมาณน้ำ			2 ด้านท่อแตกรั่ว			3 ด้านคุณภาพน้ำ			4 ด้านการบริการ			5 ด้านบุคลากร			6 การติดตามแจ้งรอดข้อร้อง เรียนเดิม			7 สอบถามทั่วไป 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
8	เขต 8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	อุบลราชธานี	0	405	374	31	887	858	29	36	21	15	171	170	1	1	1	0	3	3	0	369	368	1	1,872	1,795	77
	พินิจมั่งงา	0	6	6	0	20	20	0	1	1	0	12	12	0	0	0	0	0	0	0	6	6	0	45	45	0
	เดชอุดม	0	9	6	3	68	66	2	5	4	1	11	11	0	0	0	0	0	0	0	17	17	0	110	104	6
	เขมราฐ	0	6	4	2	4	4	0	0	0	0	6	5	1	0	0	0	0	0	0	11	11	0	27	24	3
	อำนาจเจริญ	0	41	39	2	121	117	4	5	5	0	11	10	1	0	0	0	0	0	0	20	20	0	198	191	7
	ยโสธร	0	112	112	0	4	4	0	21	21	0	46	46	0	0	0	0	0	0	0	29	29	0	212	212	0
	เลิงนกทา	0	1	1	0	4	4	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	9	0	15	15	0
	มหาชนะชัย	0	3	3	0	12	12	0	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	8	0	25	24	1
	บุรีรัมย์	0	181	173	8	232	226	6	8	8	0	43	42	1	0	0	0	1	1	0	132	132	0	597	582	15
	สตึก	0	24	23	1	195	193	2	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	11	11	0	231	228	3
	ลำ ปลายมาศ	0	1	1	0	12	12	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3	0	17	17	0
	นางรอง	0	2	2	0	15	11	4	0	0	0	6	5	1	0	0	0	0	0	0	12	12	0	35	30	5
	ละหานทราย	0	16	15	1	10	9	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	33	33	0	59	57	2
	สุรินทร์	0	67	66	1	466	462	4	14	13	1	80	80	0	0	0	0	0	0	0	74	74	0	701	695	6
	ศีขรภูมิ	0	45	43	2	65	65	0	7	7	0	10	10	0	0	0	0	0	0	0	25	25	0	152	150	2
	รัตนบุรี	0	2	1	1	7	7	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	10	10	0	20	19	1
	สังขะ	0	10	10	0	19	19	0	0	0	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	17	17	0	49	49	0
	ศรีสะเกษ	0	25	20	5	58	55	3	0	0	0	14	12	2	0	0	0	0	0	0	80	80	0	177	167	10

ผู้จัดทำรายงาน

ลงชื่อ .....

( )

ผู้ตรวจสอบ

ลงชื่อ .....

( )



**รายงานการร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามด้านการร้องเรียน**  
**การประปาส่วนภูมิภาคเขต 8**  
**ประจำเดือน มกราคม 2563 ถึง มีนาคม 2563**

กปภ.ช	กปภ.สาขา	จำนวนผู้ใช้น้ำ (ราย)	1 ด้านปริมาณน้ำ			2 ด้านท่อแตกรั่ว			3 ด้านคุณภาพน้ำ			4 ด้านการบริการ			5 ด้านบุคลากร			6 การติดตามเร่งรัดข้อร้องเรียนเดิม			7 สอบถามทั่วไป 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
	กันทรลักษ์	0	8	6	2	12	12	0	12	11	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21	21	0	53	50	3
	มุกดาหาร	0	37	27	10	78	44	34	0	0	0	13	5	8	1	0	1	1	1	0	84	83	1	214	160	54
	รวมกปภ.เขต 8		1,001	932	69	2,289	2,200	89	113	94	19	428	413	15	2	1	1	5	5	0	971	969	2	4,809	4,614	195
	รวมทั้งหมด		1,001	932	69	2,289	2,200	89	113	94	19	428	413	15	2	1	1	5	5	0	971	969	2	4,809	4,614	195

**หมายเหตุ**

ช่องทาง คือ 01 PWA Call Center 1662

02 Website กปภ.

03 E-mail (pr@pwa.co.th)

04 Facebook

05 GCC1111

06 จดหมาย / หนังสือ

07 สื่อมวลชน

08 โทรศัพท์ไปที่ กปภ.สาขา/กปภ.เขต

09 LINE

10 ลูกค้าเดินทางไปพบเจ้าหน้าที่

11 ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย

\* **ไม่เกิน** คือ จำนวนข้อร้องเรียนที่ปิดได้ตามกำหนด SLA

\* **เกิน** คือ จำนวนข้อร้องเรียนที่ปิดเกินกำหนด SLA

( อ้างอิงตามคู่มือมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน เดือน สิงหาคม 2560 )

ผู้จัดทำรายงาน

ลงชื่อ .....

( )

ผู้ตรวจสอบ

ลงชื่อ .....

( )

พิมพ์รายงานวันที่ 25/6/2563

หน้าที่

2 / 2

## ปัญหาและอุปสรรคการดำเนินการติดตามข้อมูล OIS ด้านข้อร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

๑. กปภ.สาขาในสังกัดไม่สามารถดำเนินการได้ตามแผนที่กำหนดไว้
๒. กปภ.สาขาในสังกัดขาดการประสานงานที่ดีกับนักประชาสัมพันธ์ที่ทำหน้าที่ปิดเรื่องข้อร้องเรียนผ่านระบบ OIS ทำให้ไม่สามารถปิดข้อร้องเรียนได้ตามมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน SLA
๓. ระบบเครือข่ายขัดข้อง ทำให้ กปภ.สาขาในสังกัด ปิดข้อร้องเรียนได้ช้าเกินกำหนดมาตรฐาน SLA

### วิธีการปรับปรุงแก้ไขเพื่อลดจำนวนข้อร้องเรียน

๑. ต้องมีการสร้างความเข้าใจในการทำงานให้มากที่สุด รวมถึงต้องกำชับการดำเนินงาน และมีการติดตามผลการจัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง
๒. กปภ.สาขาในสังกัดจัดให้มีการประชุมและซักซ้อมการดำเนินการการทำงานของพนักงานในสังกัด พร้อมทำบันทึกข้อความนำเสนอผู้จัดการ กปภ.สาขา เพื่อให้พนักงาน กปภ.สาขาในสังกัดปฏิบัติตามเกณฑ์กำหนดมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน
๓. เมื่อระบบเครือข่ายขัดข้อง กปภ.สาขาในสังกัดสามารถโทรศัพท์แจ้งกองเทคโนโลยีสารสนเทศ กปภ.เขต เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขระบบต่อไป