



บันทึกข้อความ

หน่วยงาน งานลูกค้าสัมพันธ์ กองระบบจำหน่าย โทร./โทรสาร ๐ ๓๒๒๒ ๒๕๓๒

ที่ มท ๕๕๔๒๐-๓/พิเศษ

วันที่ ๑๕ มกราคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของลูกค้าและประชาชนทั่วไปไตรมาสที่ ๑/๖๓

เรียน หัวหน้างานลูกค้าสัมพันธ์

ตามที่ งานลูกค้าสัมพันธ์ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับรายงานข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของลูกค้าและประชาชนทั่วไป โดยการลงข้อมูลในระบบ OIS นั้น

งานลูกค้าสัมพันธ์ ได้ดำเนินการจัดทำรายงานข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง CallCenter ๑๖๖๒, WebSite กปภ. และการร้องเรียนช่องทางอื่น ๆ ของ กปภ.สาขาในสังกัด ประจำไตรมาสที่ ๑/๖๓ (เดือนตุลาคม-ธันวาคม ๒๕๖๒) เรียบร้อยแล้ว ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป


(นายก้าหาญ พิริยานิมิตร)
นักบริหารงานทั่วไป ๗

เรียน ผอ.กปภ.

- เพื่อโปรดทราบสรุปยอดรวม
ข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของลูกค้าและ
ประชาชนทั่วไป ผ่านการลงข้อมูลใน
ระบบ OIS ของ กปภ.สาขาในสังกัด
กปภ.ร. 3 ประจำไตรมาส 1/๖3 แล้วยัง
เห็นชอบโปรดพิจารณาแจ้งเรียน ผอ.กปภ.ร. 3
ทราบและเห็นชอบในการเผยแพร่รายงาน
บน Website กปภ.๓๒ไม่ทราบ ถึงขอตอบ


(นางสาวธัญญลักษณ์ สวัสดิ์ไชย)
หัวหน้างาน ๘ งานลูกค้าสัมพันธ์
(15 ม.ค. ๖3)

เรียน ผอ.กปภ.ร. 3
เพื่อโปรดพิจารณาเห็นชอบโปรด
จัดเรียน ผอ.กปภ.ร. 3 เห็นชอบ
ในการเผยแพร่รายงาน บน Website กปภ.
๓๒


(นายโกโรจน์ ภูภาคบุญธรรม)
ผู้อำนวยการกองระบบจำหน่าย

เห็นชอบ


(นายณิศ ธนนิวัฒน์)
ผู้อำนวยการการประสานงานภาคเขต ๑
15 ม.ค. 2563



รายงานการร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามช่องทางการร้องเรียน
การประปาส่วนภูมิภาคเขต 3
ประจำเดือน ตุลาคม 2562 ถึง ธันวาคม 2562

กปภ.*	กปภ.สาขา	จำนวนผู้ใช้น้ำ (ราย)	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 ลูกค้าเดินทาง ไปพบเจ้าหน้าที่			11 ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย			รวมสาขา		
			รวม	ไม่ เกิน	เกิน	รวม	ไม่ เกิน	เกิน	รวม	ไม่ เกิน	เกิน	รวม	ไม่ เกิน	เกิน	รวม	ไม่ เกิน	เกิน	รวม	ไม่ เกิน	เกิน	รวม	ไม่ เกิน	เกิน	รวม	ไม่ เกิน	เกิน	รวม	ไม่ เกิน	เกิน	รวม	ไม่ เกิน	เกิน	รวม	ไม่ เกิน	เกิน			
3	เขต 3	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	บ้านโป่ง	0	15	13	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	189	188	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	204	201	3
	สวนผึ้ง	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	29	29	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	31	30	1
	ปากท่อ	0	41	35	6	5	3	2	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	436	436	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	484	474	10	
	ราชบุรี	0	78	33	45	7	6	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	209	209	0	55	55	0	0	0	0	0	0	0	350	304	46	
	สมุทรสงคราม	0	60	56	4	2	2	0	0	0	0	15	15	0	1	0	1	1	1	0	0	0	1,072	1,072	0	5	5	0	0	0	0	0	0	0	1,156	1,151	5	
	สมุทรสาคร	0	1,117	558	559	50	28	22	6	1	5	0	0	0	1	0	1	0	0	0	5	4	1	712	219	493	0	0	0	0	0	0	0	0	1,891	810	1,081	
	อ้อมน้อย	0	381	122	259	23	11	12	0	0	0	4	4	0	1	0	1	0	0	0	1	1	0	446	445	1	0	0	0	12	12	0	0	0	0	868	595	273
	สามพราน	0	75	43	32	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	1	0	594	594	0	0	0	0	0	0	0	0	0	672	639	33	
	สุพรรณบุรี	0	13	12	1	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	242	242	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	257	255	2	
	ศรีประจันต์	0	3	2	1	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	46	46	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	51	50	1	
	เดิมบางนาง	0	3	2	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	157	157	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	162	161	1	
	ด่านช้าง	0	7	6	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	37	37	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	44	43	1	
	อุททอง	0	35	35	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	222	221	1	10	10	0	70	70	0	0	0	0	339	338	1	
	กาญจนบุรี	0	37	27	10	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	102	102	0	0	0	0	5	5	0	0	0	0	145	134	11	
	เลาขวัญ	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19	19	0	0	0	0	3	3	0	0	0	0	24	23	1	
พนมทวน	0	5	5	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	149	149	0	11	11	0	101	101	0	0	0	0	268	268	0		
ท่ามะกา	0	13	12	1	0	0	0	0	0	0	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	336	336	0	28	28	0	9	9	0	0	0	0	391	390	1		
เพชรบุรี	0	167	76	91	15	7	8	1	1	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	5	5	0	709	706	3	13	13	0	72	72	0	0	0	0	985	883	102	

ผู้จัดทำรายงาน

ลงชื่อ
(นายศุภณัฐ พิชิตานันต์)
นักบริหารงานทั่วไป *

ผู้ตรวจสอบ

ลงชื่อ
(นางสาวธัญลักษณ์ สวัสดิ์ไชย)
หัวหน้างาน ๘ งานลูกค้าสัมพันธ์

หน้า



รายงานการร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามช่องทางการร้องเรียน
การประปาส่วนภูมิภาคเขต 3
ประจำเดือน ตุลาคม 2562 ถึง ธันวาคม 2562

			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 ลูกค้าเดินทาง ไปพบเจ้าหน้าที่			11 ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย			รวมสาขา		
กปภ.*	กปภ.สาขา	จำนวนผู้ใช้น้ำ (ราย)	รวม	ไม่ เกิน	เกิน	รวม	ไม่ เกิน	เกิน	รวม	ไม่ เกิน	เกิน	รวม	ไม่ เกิน	เกิน	รวม	ไม่ เกิน	เกิน	รวม	ไม่ เกิน	เกิน	รวม	ไม่ เกิน	เกิน	รวม	ไม่ เกิน	เกิน	รวม	ไม่ เกิน	เกิน	รวม	ไม่ เกิน	เกิน	รวม	ไม่ เกิน	เกิน			
	ประจวบคีรี	0	20	19	1	2	2	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	138	138	0	0	0	0	18	18	0	0	0	0	179	178	1	
	ปราณบุรี	0	52	34	18	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	120	120	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	177	159	18		
	กุยบุรี	0	10	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	114	114	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	126	121	5		
	บางสะพาน	0	25	18	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	127	127	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	152	145	7		
	นครปฐม	0	134	60	74	13	8	5	0	0	0	0	0	0	3	2	1	0	0	0	0	0	124	124	0	0	0	0	0	0	0	0	0	274	194	80		
	รวมกปภ.เขต 3		2,29	1,173	1,120	128	76	52	9	3	6	33	33	0	8	2	6	2	2	0	12	11	1	6,32	5,83	499	122	122	0	294	294	0	0	0	0	9,230	7,546	1,684
	รวมทั้งหมด		2,29	1,173	1,120	128	76	52	9	3	6	33	33	0	8	2	6	2	2	0	12	11	1	6,32	5,83	499	122	122	0	294	294	0	0	0	0	9,230	7,546	1,684

หมายเหตุ รายงานนี้จะไม่รวมด้านการติดตามเร่งรัดข้อร้องเรียนเดิมและด้านสอบถามทั่วไป

ผู้จัดทำรายงาน

ลงชื่อ
(นายกษัตริย์ พริยานิติก)
อธิบดีกรมการไฟฟ้า

ผู้ตรวจสอบ

ลงชื่อ (นางสาวธัญญลักษณ์ สวัสดิ์ไชย)
(หัวหน้างาน ๘ งานลูกค้าสัมพันธ์)

หน้า

2 / 2

ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการเรื่องร้องเรียนของ กปภ.สาขา

ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการข้อร้องเรียน	แนวทางแก้ไข
๑.มีการแจ้งข้อร้องเรียนจากสายด่วน ๑๑๖๒ ผิดสาขา	ให้ทางสายด่วน ๑๑๖๒ ตรวจสอบข้อมูลก่อนส่งเรื่องมาที่ กปภ.สาขา
๒.ตอบเรื่องไม่ทันในวันศุกร์ เสาร์และอาทิตย์	ควรขยายเวลาในการตอบช่วงวันหยุดเสาร์-อาทิตย์
๓.ระยะเวลาในการตอบกลับน้อยเกินไป ทำให้เกิดความล่าช้า	ต้องการให้ขยายระยะเวลาให้เหมาะสมในการตอบกลับเรื่องร้องเรียน
๔.ไม่มีผู้รับผิดชอบในการแก้ไขข้อร้องเรียนโดยตรง	แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนโดยเฉพาะ
๕.การแก้ไขปัญหาในบางกรณีใช้เวลามากกว่า ๑ วันเนื่องจากปัญหาหน้างาน	ให้พนักงานที่รับผิดชอบลงพื้นที่ตรวจสอบก่อนเพื่อให้ผู้ร้องเรียนทราบปัญหาหน้างานเบื้องต้น