



กองเทคโนโลยีสารสนเทศ
เลขรับที่ ๖๐๖
วันที่ 14/1/63
เวลา 10:00 น.

บันทึกข้อความ

หน่วยงาน งานลูกค้าสัมพันธ์ กองระบบจำหน่าย โทร./โทรสาร ๐ ๓๒๒๒ ๒๕๓๒

ที่ มท ๕๕๔๒๐-๓/ ๓๒๒

วันที่ ๑๓ เมษายน ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของลูกค้าและประชาชนทั่วไปไตรมาสที่ ๒/๖๓

เรียน หัวหน้างานลูกค้าสัมพันธ์

ตามที่ งานลูกค้าสัมพันธ์ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับรายงานข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของลูกค้าและประชาชนทั่วไป โดยการลงข้อมูลในระบบ OIS นั้น

งานลูกค้าสัมพันธ์ ได้ดำเนินการจัดทำรายงานข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง CallCenter ๑๖๖๒, WebSite กปภ. และการร้องเรียนช่องทางอื่น ๆ ของ กปภ.สาขาในสังกัด ประจำไตรมาสที่ ๒/๖๓ (เดือนมกราคม-มีนาคม ๒๕๖๓) เรียบร้อยแล้ว ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นายกล้าหาญ พิริยานิมิตร)
นักบริหารงานทั่วไป ๗

ศียน นอ.กธ.

- เพื่อโปรดทราบรายงานข้อร้องเรียน
ผ่านระบบ Call Center ประจำไตรมาส ๒/๖๓
- เพื่อโปรดพิจารณาการร้องเรียน นอ.กธ. ๓
- เพื่อโปรดทราบต่อไป ๑ ส่วนเห็นชอบไม่ลด
- ๑๖ กธ. เพื่อเผยแพร่ผ่าน Website
- ตามกำหนดการลดเงิน ITA ประจำปี ๖๓ ๑๒๒

วิไลวรรณ วัชรสิทธิ์
(นางสาววิไลวรรณ วัชรสิทธิ์)
หัวหน้างาน ๘ งานลูกค้าสัมพันธ์
(๑๓ เม.ย. ๖๓)

เรียน นอ. กปภ. ๓
เพื่อโปรดทราบ และแจ้ง กธ. เพื่อ
ดำเนินการต่อไป.

Om 13 เม.ย. 63
(นายไพโรจน์ ภูภาคสมบุญ)
ผู้อำนวยการกองระบบจำหน่าย

- ทราบ

- กธ. ดำเนินการต่อไป

ณ
- (นายธนิต ธนเสนีวัฒน์)
ผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต ๓
13 เม.ย. 2563

รายงานการร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามช่องทางการร้องเรียน

การประปาส่วนภูมิภาคเขต 3

ประจำเดือน มกราคม 2563 ถึง มีนาคม 2563

กบ.สาขา	01 PWA Call			02 Website กบ.			03 E-mail			04 Facebook			05 GCC1111			06 จดหมาย /			07 สื่อมวลชน			08 โทรศัพท์ไปที่ กบ.			09 LINE			10 ถูกดำเนินทาง			11 ศูนย์ดำรงธรรม			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	รวม	ไม่เกิน	เกิน	รวม	ไม่เกิน	เกิน				
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			
บ้านโป่ง	26	22	4	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	185	185	0	0	0	0	0	0	0	0	0	214	210	4		
สวนผึ้ง	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	35	35	0	0	0	0	0	0	0	0	0	37	37	0		
ปากท่อ	69	27	42	10	3	7	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2	2	0	631	631	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	713	663	50	
ราชบุรี	119	97	22	12	8	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	164	164	0	30	30	0	0	0	0	0	0	0	325	299	26	
สมุทรสงคราม	83	78	5	5	4	1	0	0	0	26	26	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1,291	1,282	9	147	146	1	272	272	0	0	0	0	0	1,827	1,811	16
สมุทรสาคร	928	877	51	40	40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	962	763	199	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1,930	1,680	250	
อ้อมน้อย	277	183	94	26	17	9	0	0	0	15	15	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	793	781	12	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1,115	999	116	
สามพราน	64	58	6	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	646	643	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	713	703	10	
สุพรรณบุรี	29	28	1	3	3	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	224	224	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	257	255	2	
ศรีประจันต์	6	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21	21	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	27	27	0	
เดิมบางนางบวช	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	254	251	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	258	255	3	
ดำเนินช้าง	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	10	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	11	1	
คูทอง	41	41	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	210	210	0	11	11	0	56	56	0	0	0	0	0	319	319	0
กาญจนบุรี	57	40	17	6	6	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	157	157	0	0	0	0	6	6	0	0	0	0	227	210	17	
เลาขวัญ	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	14	1	
พนมทวน	12	11	1	1	1	0	0	0	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	189	189	0	3	3	0	50	50	0	0	0	0	258	257	1	
ท่ามะกา	18	18	0	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	281	281	0	14	14	0	1	1	0	0	0	0	318	318	0	
เพชรบุรี	255	144	111	17	13	4	1	0	1	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	796	786	10	19	19	0	103	102	1	0	0	0	1,195	1,068	127	
ประจวบคีรีขันธ์	21	21	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	165	165	0	2	2	0	30	30	0	0	0	0	221	221	0	
ปราณบุรี	58	38	20	9	8	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	132	132	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	199	178	21	
กุยบุรี	8	1	7	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	122	122	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	133	123	10	
บางสะพาน	50	47	3	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	139	139	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	191	188	3	
นครปฐม	148	59	89	14	5	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	143	143	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	305	207	98	
รวมกบ.เขต 3	2,278	1,804	474	158	119	39	3	1	2	49	49	0	3	1	2	1	1	0	6	6	0	7,564	7,327	237	227	226	1	519	518	1	1	1	0	10,809	10,053	756	
รวมทั้งหมด	2,278	1,804	474	158	119	39	3	1	2	49	49	0	3	1	2	1	1	0	6	6	0	7,564	7,327	237	227	226	1	519	518	1	1	1	0	10,809	10,053	756	

ลงชื่อ 
(นางสาวอัญญลักษณ์ สวัสดิ์ไชย)
นักบริหารงานทั่วไป

ผู้จัดทำ

ลงชื่อ 
(นางสาวอัญญลักษณ์ สวัสดิ์ไชย)
หัวหน้างาน ๘ งานลูกค้าสัมพันธ์
วันที่ 13/4/2563

ผู้ตรวจสอบ

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