



กองเทคโนโลยีสารสนเทศ
เลขรับที่ ๙๔๔
วันที่ 14 ก.ค. 2563
เวลา 14.05 น.

บันทึกข้อความ

หน่วยงาน งานลูกค้าสัมพันธ์ กองระบบจำหน่าย โทร./โทรสาร ๐ ๓๒๒๒ ๒๕๓๒

ที่ มท ๕๕๔๒๐-๓/๕๖๓ วันที่ ๑๓ กรกฎาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของลูกค้าและประชาชนทั่วไปไตรมาสที่ ๓/๖๓

เรียน หัวหน้างานลูกค้าสัมพันธ์

ตามที่ งานลูกค้าสัมพันธ์ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับรายงานข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของลูกค้าและประชาชนทั่วไป โดยการลงข้อมูลในระบบ OIS นั้น

งานลูกค้าสัมพันธ์ ได้ดำเนินการจัดทำรายงานและกราฟข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง CallCenter ๑๖๖๒, WebSite กปภ. และการร้องเรียนช่องทางอื่น ๆ ของกปภ.ข.๓ และ กปภ.สาขาในสังกัด ประจำไตรมาสที่ ๓/๖๓ (เดือนเมษายน-มิถุนายน ๒๕๖๓) เรียบร้อยแล้ว ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้ง กทส.๓ เพื่อดำเนินการต่อไป

(นายก้าหาญ พิริยานิมิตร)
นักบริหารงานทั่วไป ๗

จึงน. ผอ. กทส.

- เพื่อโปรดทราบสรุปรายงาน

ข้อร้องเรียนในระบบ OIS ประจำไตรมาส
ที่ 3/๖3 ซึ่งขอสรุปที่แนบมาพร้อมนี้-

๑. เพื่อโปรดทราบผลการดำเนินงาน ผอ. กปภ.ข.๓

๒. เพื่อโปรดทราบผลการดำเนินงานแจ้ง กทส. 3

นำข้อมูลกรณีโครงการประเมินคุณธรรมฯ
(ITA) ไปใช้

วิมลวรรณ ธีระสถิตย.

(นางสาวธัญลักษณ์ สวัสดิ์ไชย)
หัวหน้างาน งานลูกค้าสัมพันธ์

(13 ก.ค. ๖๓)

เรียน ผอ. กปภ.ข.๓

เพื่อโปรดทราบและดำเนินการ ผอ. กปภ.ข.๓
เพื่อทราบและแจ้ง กทส. 3 นำไปใช้
สนับสนุนการ (ITA) ไปใช้

3 กค. 63
(นายไพโรจน์ ภูภาณุสมบูรณ์)
ผู้อำนวยการกองระบบจำหน่าย

เรียน ผอ. กปภ.ข.๓

เพื่อโปรดทราบและแจ้ง กทส. 3

(นางจิรนนท์ อินทร์แก้ว)

ผู้อำนวยการกองบริหารทั่วไป รักษาการแทน
ผู้ช่วยผู้อำนวยการการประสานงานภูมิภาคเขต ๓

14 ก.ค. 2563

รายงานการร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามช่องทางการร้องเรียน

การประปาส่วนภูมิภาคเขต 3

ประจำเดือน เมษายน 2563 ถึง มิถุนายน 2563

ประจำปี 2565																																				
กปภ.สาขา	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 ก.มท.			รวมสาขา		
	รวม	ไม่	เกิน	รวม	ไม่	เกิน	รวม	ไม่	เกิน	รวม	ไม่	เกิน	รวม	ไม่	เกิน	รวม	ไม่	เกิน	รวม	ไม่	เกิน	รวม	ไม่	เกิน	รวม	ไม่	เกิน	รวม	ไม่	เกิน	รวม	ไม่	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			
บ้านโป่ง	22	17	5	5	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	262	262	0	0	0	0	0	0	0	0	0	289	282	7	
สวนผึ้ง	3	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	10	1	
ปากท่อ	29	25	4	6	5	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	2	2	0	527	527	0	1	1	0	0	0	0	0	0	567	562	5	
ราชบุรี	81	73	8	9	8	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	109	109	0	0	0	0	0	0	0	0	0	199	190	9	
สมุทรสงคราม	113	96	17	17	13	4	0	0	0	59	58	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2,023	1,968	55	94	91	3	469	458	11	6	5	1	2,782	2,690	92
สมุทรสาคร	661	647	14	98	96	2	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1,042	1,042	0	1	1	0	88	88	0	0	0	0	1,893	1,875	18
อ้อมน้อย	189	136	53	42	31	11	1	0	1	6	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1,510	1,419	91	2	2	0	0	0	0	0	0	1,750	1,594	156	
สามพราน	44	41	3	10	8	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	601	599	2	0	0	0	7	7	0	0	0	0	663	656	7
สุพรรณบุรี	21	21	0	12	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3	0	301	300	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	338	337	1
ศรีประจันต์	12	12	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22	22	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	35	35	0
เดิมบางนางบวช	4	4	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	265	261	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	272	268	4
ด่านช้าง	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	28	28	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	28	28	0
อู่ทอง	18	18	0	4	4	0	0	0	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	130	130	0	10	10	0	26	26	0	0	0	0	191	191	0
กาญจนบุรี	50	45	5	14	14	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	218	218	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	283	278	5
เลาขวัญ	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18	18	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	21	20	1
พนมทวน	5	5	0	1	1	0	0	0	0	11	11	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	257	257	0	6	6	0	44	44	0	0	0	0	325	325	0
ท่ามะกา	11	11	0	4	4	0	1	1	0	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	256	256	0	19	19	0	3	3	0	0	0	0	299	299	0
เพชรบุรี	137	130	7	26	24	2	0	0	0	10	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	794	794	0	11	11	0	66	66	0	0	0	0	1,044	1,035	9
ประจวบคีรีขันธ์	10	10	0	2	2	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	191	191	0	28	28	0	35	35	0	0	0	0	267	267	0
ปราณบุรี	51	50	1	15	14	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	151	151	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	217	215	2
กุยบุรี	13	9	4	5	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	239	239	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	257	252	5
บางสะพาน	9	7	2	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	195	195	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	210	208	2
นครปฐม	80	62	18	16	12	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	84	84	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	180	158	22
รวมทั้งหมด	1,565	1,422	143	295	264	31	5	2	3	95	94	1	1	1	0	3	3	0	8	8	0	9,231	9,078	153	173	170	3	739	728	11	6	5	1	12,121	11,775	346

หมายเหตุ รายงานนี้จะไม่รวมด้านการติดตามเร่งรัดข้อร้องเรียนเดิมและด้านสอบถามทั่วไป

ผู้จัดทำรายงาน
ลงชื่อ
(นายกฤษฎา พิชัยนิมิตร)
(นักบริหารงานทั่วไป)

ผู้ตรวจสอบ
ลงชื่อ
(นางสาวธัญลักษณ์ สวัสดิ์ไชย)
หัวหน้างาน ๘ งานลูกค้าสัมพันธ์

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