บันทึกข้อความ

หน่วยงาน งานลูกค้าสัมพันธ์ กองระบบจำหน่าย โทร./โทรสาร ๐ ๓๒๒๒ ๒๕๓๒

ที่ มท ๕๕๔๒๐-๓/พิเศษ **วันที่** ๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของลูกค้าและประชาชนทั่วไป ประจำปี ๒๕๖๒ (ต.ค.๖๑-ก.ย.๖๒)

เรียน หัวหน้างานลูกค้าสัมพันธ์

ตามที่ งานลูกค้าสัมพันธ์ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับรายงานข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ของลูกค้าและประชาชนทั่วไป โดยการลงข้อมูลในระบบ OIS นั้น

งานลูกค้าสัมพันธ์ ได้ดำเนินการจัดทำรายงานข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง CallCenter ๑๖๖๒, WebSite กปภ. และการร้องเรียนช่องทางอื่น ๆ ของ กปภ.สาขาในสังกัด ประจำปี ๒๕๖๒ (เดือนตุลาคม ๖๑-กันยายน ๒๕๖๒) เรียบร้อยแล้ว ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นายกล้าหาญ พิริยานิมิตร)
นักบริหารงานทั่วไป ๗

เรียน ผอ.กรอ.

- เพื่อโปรดทราบผลการดำเนินงานข้อร้องเรียนผ่านระบบ OIS ประจำปี 2562 ตามแนบมาพร้อมนี้ และโปรดพิจารณานำเรียน ผอ.กปภ.ข.3 เพื่อโปรดทราบต่อไป เพื่อจักได้ดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลบน Website ต่อไป

(นางสาวธัญญลักษณ์ สวัสดีไชย)
หัวหน้างาน ๘ งานลูกค้าสัมพันธ์

เรียน ผอ.กปภ.ข.3
เพื่อโปรดทราบ

15 ต.ค. 62

(นายไพโรจน์ ภูภาณุสมบูรณ์)
ผู้อำนวยการกองระบบจำหน่าย

ทราบ

(นายธนิต ธนเสนีวัฒน์)
ผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต ๓

15 ต.ค. 2562

รายงานการร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามช่องทางการร้องเรียน

การประปาส่วนภูมิภาคเขต 3

ประจำเดือน ตุลาคม 2561 ถึง กันยายน 2562

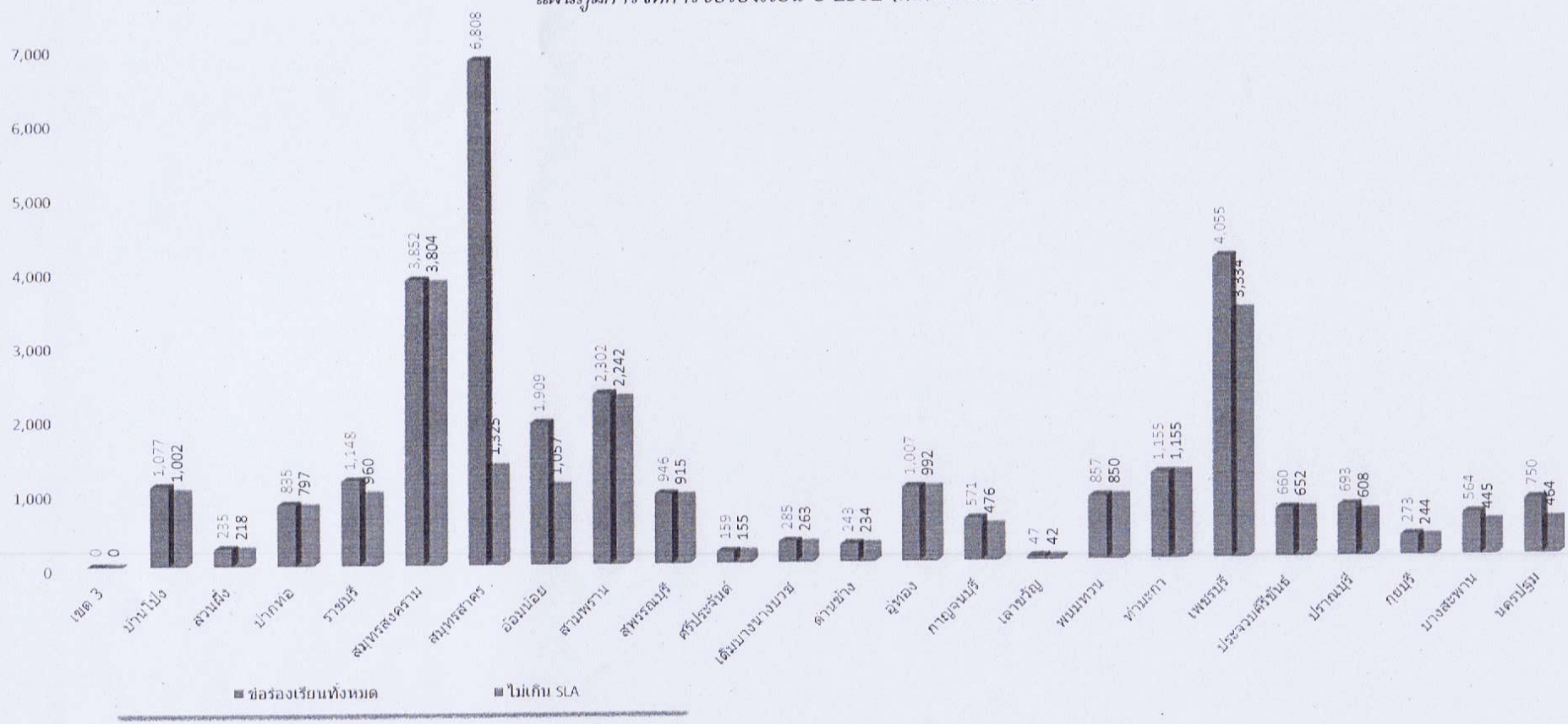
กปภ.ข	กปภ.สาขา	01 PWA Call Center			02 Website กปภ.			03 E-mail			04 Facebook			05 GCC1111			06 จดหมาย /			07 สื่อมวลชน			08 โทรศัพท์ไปที่ กปภ.			09 LINE			10 ลูกค้าเดินทาง			11 ศูนย์ดำรงธรรม			รวมสาขา		
		รวม	ไม่เกิน	เกิน	รวม	ไม่เกิน	เกิน	รวม	ไม่เกิน	เกิน	รวม	ไม่เกิน	เกิน	รวม	ไม่เกิน	เกิน	รวม	ไม่เกิน	เกิน	รวม	ไม่เกิน	เกิน	รวม	ไม่เกิน	เกิน	รวม	ไม่เกิน	เกิน	รวม	ไม่เกิน	เกิน	รวม	ไม่เกิน	เกิน	รวม	ไม่เกิน	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	107	40	67	9	3	6	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2	2	0	957	956	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1,077	1,002	75
	สวนผึ้ง	19	8	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	216	210	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	235	218	17
	ปากท่อ	55	24	31	4	1	3	0	0	0	2	2	0	1	1	0	0	0	0	3	3	0	767	763	4	3	3	0	0	0	0	0	0	0	835	797	38
	ราชบุรี	257	88	169	13	2	11	1	0	1	0	0	0	2	1	1	0	0	0	0	0	0	796	791	5	78	77	1	1	1	0	0	0	0	1,148	960	188
	สมุทรสงคราม	327	288	39	26	20	6	0	0	0	129	129	0	6	6	0	0	0	0	1	1	0	3,150	3,147	3	211	211	0	2	2	0	0	0	0	3,852	3,804	48
	สมุทรสาคร	3,401	292	3,109	105	6	99	7	1	6	0	0	0	3	0	3	0	0	0	22	2	20	3,269	1,023	2,246	1	1	0	0	0	0	0	0	0	6,808	1,325	5,483
	อ้อมน้อย	966	189	777	74	11	63	7	0	7	0	0	0	4	1	3	2	2	0	0	0	0	847	845	2	1	1	0	8	8	0	0	0	0	1,909	1,057	852
	สามพราน	211	155	56	7	6	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	2	2	0	2,079	2,077	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2,302	2,242	60
	สุพรรณบุรี	62	47	15	5	4	1	3	1	2	0	0	0	3	1	2	0	0	0	1	1	0	871	860	11	0	0	0	1	1	0	0	0	0	946	915	31
	ศรีประจันต์	19	16	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	140	139	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	159	155	4
	เดิมบางนางบวช	37	18	19	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	244	242	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	285	263	22
	ด่านช้าง	20	13	7	3	3	0	0	0	0	1	1	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	217	217	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	243	234	9
	อู่ทอง	107	96	11	4	4	0	1	1	0	15	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	662	660	2	133	132	1	85	84	1	0	0	0	1,007	992	15
	กาญจนบุรี	148	62	86	8	4	4	1	0	1	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	412	410	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	571	476	95
	เลาขวัญ	6	2	4	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	38	38	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	47	42	5
	พนมทวน	26	21	5	5	4	1	1	0	1	3	3	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	487	487	0	0	0	0	334	334	0	0	0	0	857	850	7
	ท่ามะกา	59	59	0	9	9	0	1	1	0	11	11	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	1,005	1,005	0	38	38	0	30	30	0	0	0	0	1,155	1,155	0
	เพชรบุรี	763	178	585	57	7	50	2	1	1	32	31	1	5	0	5	0	0	0	46	45	1	2,881	2,805	76	47	47	0	220	219	1	2	1	1	4,055	3,334	721
	ประจวบคีรีขันธ์	74	66	8	8	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	463	463	0	2	2	0	113	113	0	0	0	0	660	652	8
	ปราณบุรี	232	153	79	17	13	4	2	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	435	435	0	0	0	0	6	6	0	0	0	0	693	608	85
	กุยบุรี	54	29	25	5	2	3	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	1	0	212	212	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	273	244	29
	บางสะพาน	137	20	117	5	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	422	422	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	564	445	119
	นครปฐม	384	121	263	24	9	15	1	0	1	0	0	0	5	2	3	0	0	0	2	2	0	333	329	4	1	1	0	0	0	0	0	0	0	750	464	286
	รวมกปภ.เขต 3	7,471	1,985	5,486	391	120	271	27	6	21	194	193	1	37	12	25	6	6	0	82	61	21	20,903	18,536	2,367	516	514	2	802	800	2	2	1	1	30,431	22,234	8,197
	รวมทั้งหมด	7,471	1,985	5,486	391	120	271	27	6	21	194	193	1	37	12	25	6	6	0	82	61	21	20,903	18,536	2,367	516	514	2	802	800	2	2	1	1	30,431	22,234	8,197

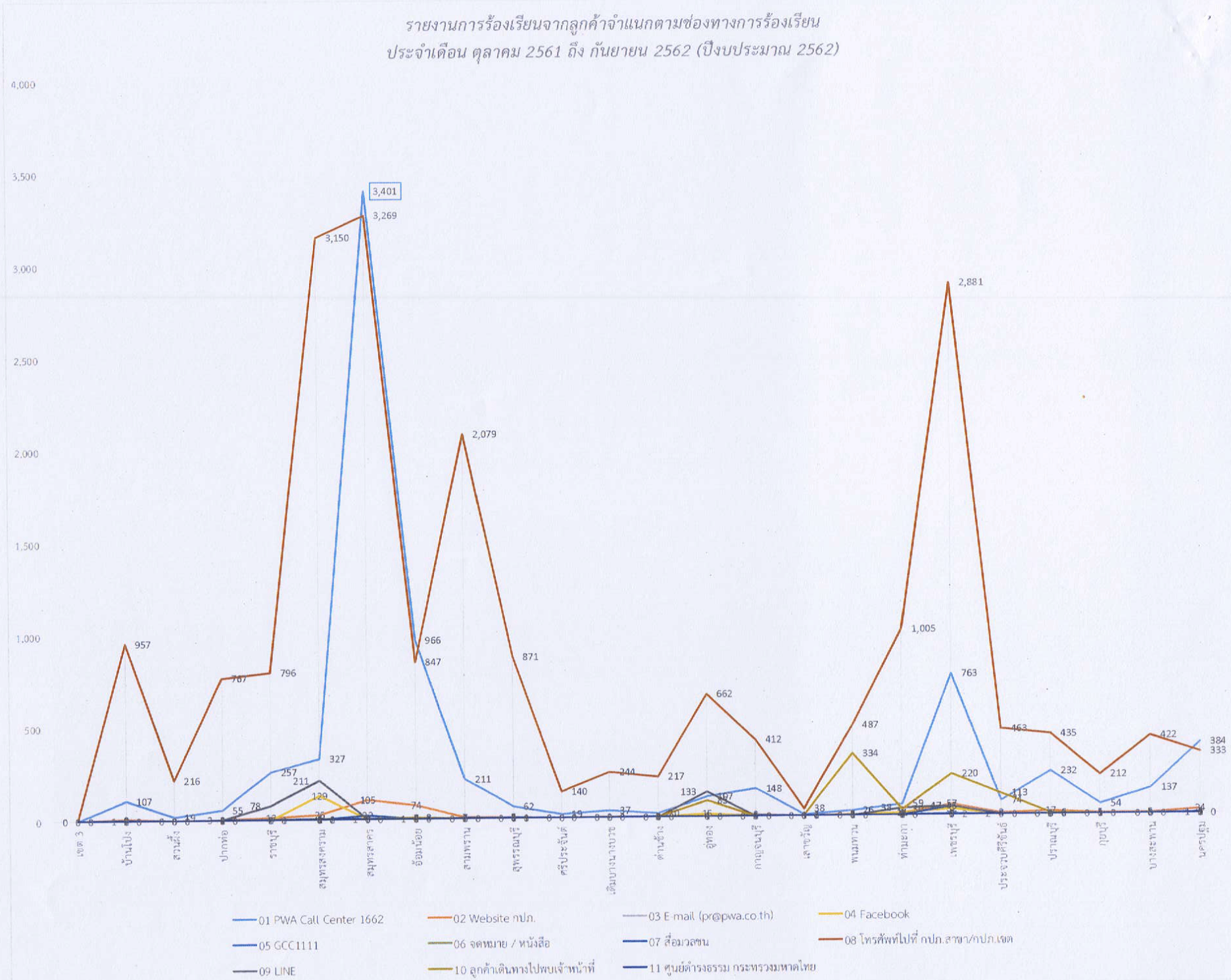
หมายเหตุ รายงานนี้จะไม่รวมด้านการติดตามเร่งรัดข้อร้องเรียนเดิมและด้านสอบถามทั่วไป

ผู้จัดทำรายงาน
ลงชื่อ .....
(นายกล้าณรงค์ พิชิตวิโรจน์)
นักวิชาการงานบริการ 7

ผู้ตรวจสอบ
ลงชื่อ .....
((นางสาวธัญญลักษณ์ สวัสดีไชย)
หัวหน้าฝ่ายบริการลูกค้าและรายได้เม็มพันธ์

แผนภูมิการจัดการข้อร้องเรียน ปี 2562 (ต.ค.61-ก.ย.62)




รายงานการร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามช่องทางการร้องเรียน
ประจำเดือน ตุลาคม 2561 ถึง กันยายน 2562 (ปีงบประมาณ 2562)
4,000
3,500
3,000
2,500
2,000
1,500
1,000
500
0
3,401
3,269
3,150
2,881
2,079
1,005
957
871
847
796
767
763
662
487
463
435
422
412
384
333
334
327
257
244
232
220
217
216
212
211
211
211
148
140
137
133
129
113
107
105
74
62
55
54
38
34
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

ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการเรื่องร้องเรียนของ กปภ.สาขา

ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการข้อร้องเรียน	แนวทางแก้ไข
๑.มีการแจ้งข้อร้องเรียนจากสายด่วน ๑๑๖๒ ผิดสาขา	ให้ทางสายด่วน ๑๖๖๒ ตรวจสอบข้อมูลก่อนส่งเรื่องมาที่ กปภ.สาขา
๒.ตอบเรื่องไม่ทันในวันศุกร์ เสาร์และอาทิตย์	ควรขยายเวลาในการตอบช่วงวันหยุดเสาร์-อาทิตย์
๓.ระยะเวลาในการตอบกลับน้อยเกินไป ทำให้เกิดความล่าช้า	ต้องการให้ขยาดระยะเวลาให้เหมาะสมในการตอบกลับเรื่องร้องเรียน
๔.ไม่มีผู้รับผิดชอบในการแก้ไขข้อร้องเรียนโดยตรง	แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนโดยเฉพาะ
๕.การแก้ไขปัญหาในบางกรณีใช้เวลามากกว่า ๑ วันเนื่องจากปัญหาหน้างาน	ให้พนักงานที่รับผิดชอบลงพื้นที่ตรวจสอบก่อนเพื่อให้ผู้ร้องเรียนทราบปัญหาหน้างานเบื้องต้น