



บันทึกข้อความ

หน่วยงาน การประปาส่วนภูมิภาคเขต ๓ กองระบบจำหน่าย โทร./โทรสาร ๐๓๒-๒๒๒๕๓๒

ที่ มท ๕๕๔๒๐-๓/พิเศษ วันที่ ๑๗ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขอส่งรายงานการประชุมการจัดการซื้อร้องเรียน

เรียน หัวหน้างานลูกค้าสัมพันธ์

ตามที่ ผอ.กปภ.ช.๓ ได้กำหนดให้มีการประชุมเรื่อง การจัดการซื้อร้องเรียนของ กปภ.สาขาในสังกัด เมื่อวันที่ ๑๖ ตุลาคม ๒๕๖๒ ตั้งแต่เวลา ๑๓.๓๐-๑๔.๓๐ น. ณ ห้องประชุม ๑ กปภ.ช.๓ นั้น

ในการนี้ ข้าพเจ้าฯ ได้จัดทำรายงานการประชุมดังกล่าวข้างต้นเรียบร้อยแล้ว รายละเอียดแนบมาพร้อมบันทึกฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และดำเนินการต่อไป

(นายก้าหาญ พิริยานิมิตร)
นักบริหารงานทั่วไป ๗

เรียน ผอ.กปภ.

- เพื่อไม่ออกกฎหมายการประชุม
- การจัดการซื้อร้องเรียน โดยทางตัวแทน
- "และกลุ่มไลน์" และประเภท PWA@IT"
- และโผล่จากที่อาคารพาณิชย์ ผอ.กปภ.ช.3
- เพื่อไม่ออกกฎหมายต่อไป

เรียน ผอ.กปภ.ช.3

เพื่อโปรดทราบ

(นายไพโรจน์ ภูภาคสมบุญ)
ผู้อำนวยการกองระบบจำหน่าย

(นางสาวธัญญลักษณ์ สวัสดิ์ไชย)
หัวหน้างาน ๘ งานลูกค้าสัมพันธ์

ทราบ

- กปภ. สาขาในสังกัด เพื่อทราบ
- และ สื่อสังคมออนไลน์

(นายธนิต ธนเสนีวัฒน์)

ผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต ๓

๗ ต.ค. ๒๕๖๒

รายงานการประชุม

การจัดการเรื่องร้องเรียน/การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่
วันพุธที่ ๑๖ ตุลาคม ๒๕๖๒ ณ ห้องประชุม ๑ ชั้น ๑ กปภ.ข.๓

ผู้เข้าประชุม

- | | |
|------------------------------|----------------------------------|
| ๑. นายธนิต ธนเสนีวัฒน์ | ผู้อำนวยการการประสานภูมิภาคเขต ๓ |
| ๒. นายไพโรจน์ ภูภาณสมบุรณ์ | ผู้อำนวยการกองระบบจำหน่าย |
| ๓. น.ส.ฐิติพรรณ พนมไชยสว่าง | ผู้อำนวยการกองเทคโนโลยีสารสนเทศ |
| ๔. นายสุรชัย เหล่ากรุงเก่า | หนง.ประมวลข้อมูล |
| ๕. น.ส.ธัญญลักษณ์ สวัสดิ์ไชย | หนง.ลูกค้าสัมพันธ์ |
| ๖. นายกล้าหาญ พิริยานิมิตร | นักบริหารงานทั่วไป ๗ |

เริ่มประชุมเวลา ๑๓.๓๐ น.

วาระที่ ๑

เรื่อง ประธาน แจ้งให้ที่ประชุมทราบ

- ผอ.กปภ.ข.๓ แจ้งให้ทราบถึงปัญหาเรื่องการบริหารจัดการข้อร้องเรียนตามมาตรฐาน SLA ปี ๒๕๖๒ ของ กปภ.สาขาในสังกัด อยู่ที่ ๗๓.๑๘ % ซึ่งได้คะแนนประเมินสะสม ๖๔.๕๔

มติที่ประชุม รับทราบ

วาระที่ ๒

แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของสาขาในสังกัด

- นายกล้าหาญ พิริยานิมิตร นักบริหารงานทั่วไป ๗ แจ้งสาเหตุของการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.สาขาในสังกัด ขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการของ กปภ.แต่ละสาขาว่าจะมอบหมายให้ใครรับผิดชอบ ในการตอบกลับข้อร้องเรียนจาก Call Center ส่วนสาเหตุที่ข้อร้องเรียนเกินมาตรฐาน SLA ส่วนมากจะเป็นวันหยุด ที่เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบไม่อยู่ปฏิบัติงาน

- นายสุรชัย เหล่ากรุงเก่า หน.งานประมวลข้อมูล ได้แจ้งว่า ทาง กทส. มีกลุ่มไลน์ชื่อ “เฉพาะประกาศ PWA๓ IT” ที่สามารถแจ้งข้อร้องเรียนที่ค้างของ กปภ.สาขาสังกัดได้ โดยการดึงข้อมูลการร้องเรียนจากระบบ OIS และ Call Center ๑๖๖๒ ในแต่ละวัน พร้อมแจ้งเตือนในกลุ่มไลน์ดังกล่าวได้ทุกวัน

- ผอ.กทส.๓ ได้ดำเนินการให้งานประมวลข้อมูล รวบรวมดึงข้อมูลการร้องเรียนจากช่องทางดังกล่าว พร้อมแจ้งในกลุ่มไลน์ “เฉพาะประกาศ PWA๓ IT” ทุกวันในเวลา ๐๗.๓๐ น.

มติที่ประชุม รับทราบ

วาระที่ ๓

เรื่องอื่นๆ
ไม่มี

เลิกประชุมเวลา ๑๔.๓๐ น.

ผู้จดยานการประชุม นายกล้าหาญ พิริยานิมิตร
ผู้ตรวจรายงานการประชุม นายไพโรจน์ ภูภาณสมบุรณ์



บันทึกข้อความ

หน่วยงาน การประปาส่วนภูมิภาคเขต ๓ กองระบบจำหน่าย โทร./โทรสาร ๐๓๒-๒๒๒๕๓๒

ที่ มท ๕๕๔๒๐-๓/พิเศษ

วันที่ ๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขอเชิญประชุมการจัดการข้อร้องเรียน

เรียน ผอ.กรจ., ผอ.กทส., หน.งานประมวลข้อมูล กทส.๓, หน.งานลูกค้าสัมพันธ์ กรจ.๓ และผู้เกี่ยวข้อง

ด้วย กองระบบจำหน่าย งานลูกค้าสัมพันธ์ ได้ตรวจสอบข้อร้องเรียนของ กปภ.สาขาในสังกัดใน ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ มีข้อร้องเรียนค้างเกินกำหนดมาตรฐาน SLA เป็นจำนวนมาก เพื่อเป็นการลดปัญหา และแก้ไขข้อ ร้องเรียนให้ทันภายในกำหนดมาตรฐาน SLA จึงขอเชิญประชุมในวันพุธที่ ๑๖ ตุลาคม ๒๕๖๒ เวลา ๑๓.๓๐ น. ณ ห้องประชุม ๑ ชั้น ๓ กปภ.ข.๓

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และเข้าร่วมประชุมตามวันเวลาข้างต้นต่อไป จะเป็นพระคุณยิ่ง

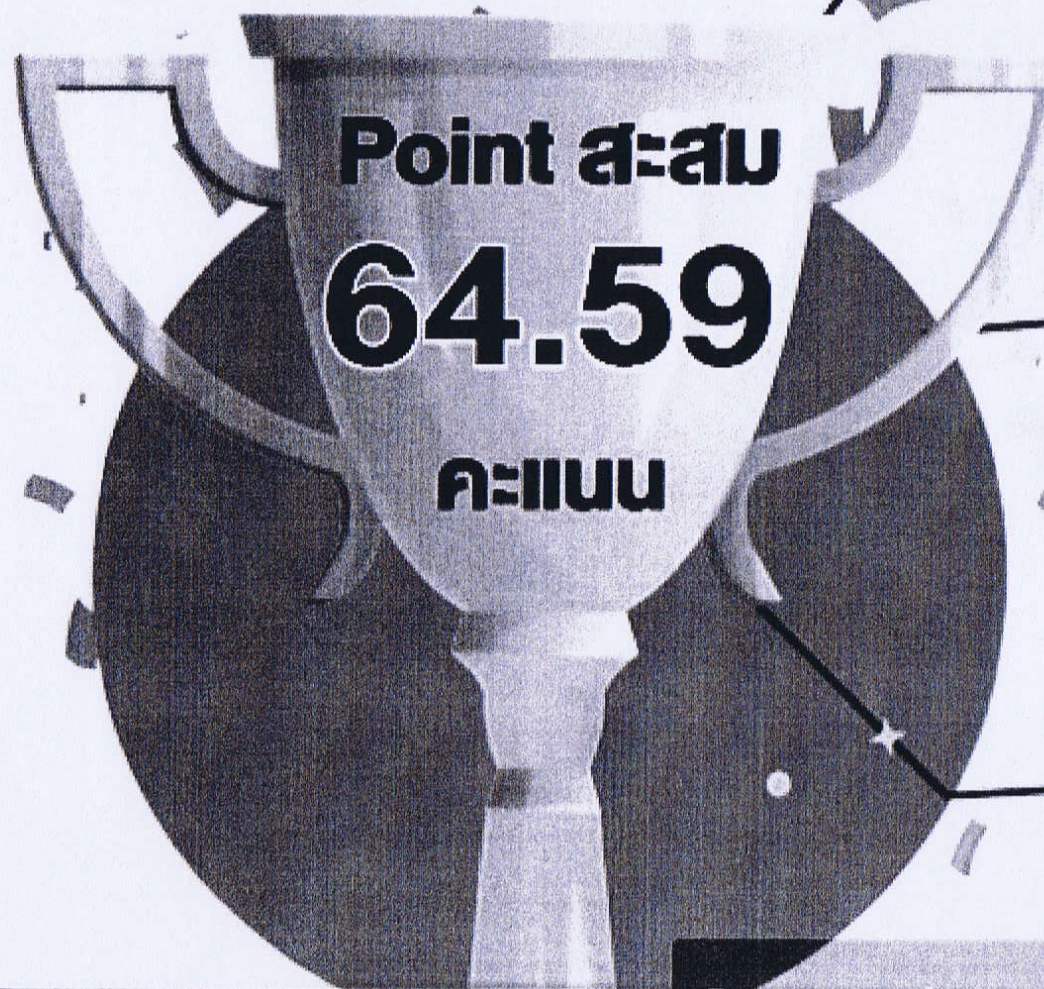
(นายณิต ชนเสวีวัฒน์)

ผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต ๓

ผลการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

กปก.ว.3

ประจำปี 2562



Point สะสม

64.59

คะแนน

60.68 ครั้ง /
ผู้ใช้น้ำ 1,000 ราย

การบริหารจัดการ
ข้อร้องเรียนตาม SLA

73.18 %

ลูกค้าติดตามเร่งรัด

1.07 %

ผลการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า ปี 2562
การประปาส่วนภูมิภาค

ลำดับ	กปภ.เขต	การบริหารจัดการข้อร้องเรียนตาม SLA	คะแนนสะสม	จำนวนครั้ง	ลูกค้าติดตามเร่งรัด
1	เขต 9	96.83%	77.42	64.02	0.24%
2	เขต 5	92.33%	75.17	73.59	0.21%
3	เขต 8	92.26%	75.13	57.56	0.35%
4	เขต 1	91.13%	74.57	60.37	0.46%
5	เขต 7	90.41%	74.21	55.53	0.30%
6	เขต 6	86.03%	72.02	76.93	0.45%
7	เขต 10	82.20%	70.1	20.66	0.62%
8	เขต 4	78.41%	68.21	54.22	0.97%
9	เขต 2	77.98%	66.99	42.82	1.49%
10	เขต 3	73.18%	64.59	60.68	1.07%