



บันทึกข้อความ

หน่วยงาน การประปาส่วนภูมิภาคเขต ๙ กองระบบจำหน่าย งานลูกค้าสัมพันธ์ โทร.๐-๕๓๓๔-๓๘๐๐ ต่อ ๕๑๐๔
ที่ มท.๕๕๑๑๐/ ๖๕๓๓ วันที่ ๑๗/ พฤศจิกายน ๒๕๖๓

เรื่อง สถิติและคะแนนร้อยละการจัดการข้อร้องเรียน (Service Level Agreement : SLA) ของ กปภ.สาขาประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๓

เรียน ผู้จัดการการประปาส่วนภูมิภาคสาขาในสังกัด

ตามบันทึก กปภ.ข.๙ ที่ มท ๕๕๑๑๐/ ๖๒๓๔ ลงวันที่ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ เรื่อง ขอชักซ้อมการบริหารและจัดการข้อร้องเรียน ตามข้อตกลงระยะเวลาการให้บริการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน (Service Level Agreement : SLA) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ นั้น

กปภ.ข.๙ ได้สรุปคะแนนร้อยละการจัดการข้อร้องเรียน ตามข้อตกลงระยะเวลาการให้บริการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน (Service Level Agreement : SLA) ประจำเดือน ตุลาคม ดังนี้

๑. ในเดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ กปภ.สาขาที่มีคะแนนร้อยละการจัดการข้อร้องเรียนอยู่ในเกณฑ์ ๕ (ร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป) มี ๒๕ สาขา ได้แก่ กปภ.สาขาเชียงใหม่(พ), ฮอด, แม่ริม, สันกำแพง, แม่แตงฝาง, จอมทอง, แม่ฮ่องสอน, แม่สะเรียง, ลำพูน, บ้านโฮ้ง, ลำปาง, เกาะคา, เกิน, แพร่, เด่นชัย, ร้องกวาง, น่าน, ท่าวังผา, พะเยา, จุน, พาน, เทิง, เวียงเชียงของ และ แม่ชะจาน

๒. กปภ.สาขาที่มีคะแนนร้อยละการจัดการข้อร้องเรียนยังไม่ถึงเกณฑ์ ได้แก่ กปภ.สาขา เชียงราย และ แม่สาย รายละเอียดดาวน์โหลดได้ที่ Web Upload กรจ.๙ ชื่อไฟล์เตอร์ SLA ต.ค. 63.xls

จึงเรียนมาเพื่อทราบและให้ปฏิบัติตามคู่มือการบริหารจัดการข้อร้องเรียน เรื่องปิดข้อร้องเรียนให้ได้ตาม SLA อย่างเคร่งครัด

(นางเสาวรส คงทวีศักดิ์)

ผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต ๙

เรียน ผอ.กทส.๙

เพื่อนำเผยแพร่ในเวปไซด์ต่อไป

(นางเสาวรส คงทวีศักดิ์)

ผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต ๙

๑๗ พ.ย. ๒๕๖๓

รายงานการร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามด้านการร้องเรียน

การประปาส่วนภูมิภาคเขต 9

ประจำเดือน ตุลาคม 2563

กปก.สาขา	1 ด้านปริมาณน้ำ			2 ด้านท่อแตกรั่ว			3 ด้านคุณภาพน้ำ			4 ด้านการบริการ			5 ด้านบุคลากร			6 การติดตามเร่งรัดข้อร้อง			7 สอบถามทั่วไป และอื่นๆ			รวมสถิติข้อร้องเรียนที่แก้ไข			คะแนน SLA	
	รวม	ไม่เกิน	เกิน	รวม	ไม่เกิน	เกิน	รวม	ไม่เกิน	เกิน	รวม	ไม่เกิน	เกิน	รวม	ไม่เกิน	เกิน	รวม	ไม่เกิน	เกิน	รวม	ไม่เกิน	เกิน	รวม	ไม่เกิน	เกิน	ร้อยละ	คะแนนประเมิน
เขต 9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	ไม่มีข้อร้องเรียน	-
เชียงใหม่	681	680	1	395	386	9	38	38	0	205	205	0	0	0	0	2	2	0	380	380	0	1,319	1,309	10	99.24	5.000
ฮอด	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	100.00	5.000
สันกำแพง	2	1	1	34	33	1	1	1	0	13	13	0	0	0	0	0	0	0	40	40	0	50	48	2	96.00	5.000
แมริม	34	34	0	68	68	0	4	4	0	4	4	0	0	0	0	0	0	0	80	80	0	110	110	0	100.00	5.000
แม่แตง	1	1	0	19	19	0	1	1	0	14	14	0	0	0	0	0	0	0	6	6	0	35	35	0	100.00	5.000
ฝาง	3	3	0	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	8	8	0	100.00	5.000
จอมทอง	3	3	0	6	6	0	0	0	0	9	9	0	0	0	0	0	0	0	9	9	0	18	18	0	100.00	5.000
แม่ฮ่องสอน	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	2	2	0	100.00	5.000
แม่สะเรียง	3	3	0	8	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	11	11	0	100.00	5.000
ลำพูน	5	5	0	15	15	0	0	0	0	11	11	0	0	0	0	0	0	0	24	24	0	31	31	0	100.00	5.000
บ้านโฮ้ง	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	100.00	5.000
ลำปาง	24	22	2	86	86	0	4	4	0	7	7	0	0	0	0	0	0	0	84	84	0	121	119	2	98.35	5.000
เกาะคา	1	1	0	24	24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	25	25	0	100.00	5.000
เถิน	0	0	0	35	35	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	0	35	35	0	100.00	5.000
แพร่	11	9	2	19	19	0	1	1	0	11	11	0	0	0	0	0	0	0	22	22	0	42	40	2	95.24	5.000
เด่นชัย	2	2	0	7	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	9	9	0	100.00	5.000
ร้องกวาง	0	0	0	3	3	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	8	8	0	4	3	1	100.00	5.000
น่าน	12	12	0	21	21	0	3	3	0	4	4	0	0	0	0	0	0	0	20	20	0	40	40	0	100.00	5.000
ท่าวังผา	2	2	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	4	4	0	3	3	0	100.00	5.000
พะเยา	21	21	0	93	91	2	10	10	0	13	13	0	1	1	0	1	1	0	42	42	0	138	136	2	98.55	5.000
จุน	1	1	0	2	2	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	5	5	0	4	4	0	100.00	5.000
เชียงราย	11	11	0	26	24	2	2	2	0	40	38	2	0	0	0	0	0	0	101	101	1	79	75	4	94.94	4.988
พาน	0	0	0	3	3	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	5	5	0	4	4	0	100.00	5.000
เทิง	2	2	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	5	0	100.00	5.000
เวียงเชียง ของ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100.00	5.000
แม่สาย	6	2	4	10	10	0	0	0	0	5	5	0	0	0	0	0	0	0	15	15	0	21	17	4	80.95	2.190
แม่ชะจาน	2	2	0	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	6	6	0	100.00	5.000
รวม	828	818	10	888	874	14	64	64	0	340	337	3	1	1	0	3	3	0	863	863	0	2,121	2,094	27	98.73	5.000

หมายเหตุ ในหัวข้อด้านที่ 6 และ 7 การติดตามฯ สอบถามข้อมูลทั่วไป และ อื่น ๆ ไม่นำมาคิดคะแนน SLA

