



## บันทึกข้อความ

หน่วยงาน การประปาส่วนภูมิภาคเขต ๙ กองระบบจำหน่าย งานลูกค้าสัมพันธ์ โทร. ๐-๕๓๓๔-๓๘๐๐ ต่อ ๕๑๐๔  
ที่ มท.๕๕๑๑๐/ ๖๒๖๕ วันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๖๓

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

เรียน ผู้จัดการการประปาส่วนภูมิภาคสาขาในสังกัด

ตามบันทึก กปภ.ข.๙ ที่ มท.๕๕๑๑๐/ ๖๒๖๔ ลงวันที่ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ เรื่อง  
ขอชักซ้อมการบริหารและจัดการข้อร้องเรียน ตามข้อตกลงระยะเวลาการให้บริการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน  
(Service Level Agreement : SLA) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ นั้น

กปภ.ข.๙ ได้สรุปคะแนนร้อยละการจัดการข้อร้องเรียน ตามข้อตกลงระยะเวลาการให้บริการ  
แก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน (Service Level Agreement : SLA) ประจำเดือน พฤศจิกายน ดังนี้

๑. ในเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๓ กปภ.สาขาที่มีคะแนนร้อยละการจัดการข้อร้องเรียนอยู่ใน  
เกณฑ์ ๕ (ร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป) มี ๒๔ สาขาได้แก่ กปภ.สาขาเชียงใหม่(พ), ฮอด, แม่ริม, สันกำแพง, แม่แตง,  
จอมทอง, แม่ฮ่องสอน, แม่สะเรียง, ลำพูน, บ้านโฮ้ง, ลำปาง, เกาะคา, แพร่, เด่นชัย, รื่องขวาง, น่าน, ท่าวังผา,  
พะเยา, จุน, พาน, เทิง, เวียงเชียงของ, แม่สาย และ แม่ชะจาน

๒. กปภ.สาขาที่มีคะแนนร้อยละการจัดการข้อร้องเรียนยังไม่ถึงเกณฑ์ ได้แก่ กปภ.สาขาฝาง,  
เถิน และ เชียงราย รายละเอียดดาวน์โหลดได้ที่ Web Upload กรจ.๙ ชื่อไฟล์เตอร์ SLA พ.ย. 63.xls

จึงเรียนมาเพื่อทราบและให้ปฏิบัติตามคู่มือการบริหารจัดการข้อร้องเรียน เรื่องปิด  
ข้อร้องเรียนให้ได้ตาม SLA อย่างเคร่งครัด

(นางเสาวรส คงทวีศักดิ์)

ผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต ๙

เรียน ผอ.กทส.๙

เพื่อนำเผยแพร่ในเวปไซด์ต่อไป

(นางเสาวรส คงทวีศักดิ์)

ผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต ๙

รายงานการร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามด้านการร้องเรียน

การประชาสัมพันธ์ภาคเขต 9

ประจำเดือน พฤศจิกายน 2563

กปก.สาขา	1 ด้านปริมาณน้ำ			2 ด้านท่อแตกรั่ว			3 ด้านคุณภาพน้ำ			4 ด้านการบริการ			5 ด้านบุคลากร			6 การติดตามเร่งรัดข้อร้อง			7 สอบถามทั่วไป และอื่นๆ			รวมสถิติข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น			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	730	723	7	291	290	1	41	41	0	168	167	1	0	0	0	1	1	0	470	469	1	1,230	1,221	10	99.27	5.000
ฮอด	0	0	0	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	4	4	0	100.00	5.000
สันกำแพง	12	12	0	34	34	0	2	2	0	15	15	0	1	1	0	1	1	0	53	53	0	64	64	0	100.00	5.000
แม่ริม	46	46	0	112	112	0	2	2	0	30	30	0	0	0	0	0	0	0	36	36	0	190	190	0	100.00	5.000
แม่แตง	0	0	0	13	13	0	0	0	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	15	15	0	16	16	0	100.00	5.000
ฝาง	2	1	1	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	6	5	1	83.33	2.666
จอมทอง	3	3	0	4	4	0	0	0	0	11	11	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	18	18	0	100.00	5.000
แม่อาย	10	10	0	7	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4	0	17	17	0	100.00	5.000
แม่สะเรียง	0	0	0	9	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	9	9	0	100.00	5.000
ลำพูน	10	9	1	37	37	0	2	1	1	31	31	0	0	0	0	0	0	0	20	20	0	80	78	2	97.50	5.000
บ้านโฮ่ง	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	100.00	5.000
ลำปาง	23	22	1	58	58	0	2	2	0	4	4	0	0	0	0	0	0	0	98	98	0	87	86	1	98.85	5.000
เกาะคา	0	0	0	14	14	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	15	15	0	100.00	5.000
เถิน	7	5	2	36	35	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3	0	43	40	3	93.02	4.604
แพร่	20	19	1	15	15	0	0	0	0	6	6	0	0	0	0	0	0	0	28	28	0	41	40	1	97.56	5.000
เด่นชัย	0	0	0	1	1	0	0	0	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	4	4	0	4	4	0	100.00	5.000
ร้องกวาง	1	1	0	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4	0	6	6	0	100.00	5.000
บ้าน	11	10	1	22	22	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	55	55	0	35	34	1	97.14	5.000
ท่าวังมา	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	4	4	0	1	1	0	100.00	5.000
พะเยา	14	14	0	107	107	0	3	3	0	26	26	0	0	0	0	0	0	0	15	15	0	150	150	0	100.00	5.000
จุน	0	0	0	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3	0	5	5	0	100.00	5.000
เชียงราย	14	14	0	30	26	4	0	0	0	29	28	1	0	0	0	0	0	0	62	62	0	73	68	5	93.15	4.630
พาน	1	1	0	3	3	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	13	13	0	5	5	0	100.00	5.000
เทิง	0	0	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3	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	1	1	0	0	0	0	100.00	5.000
แม่สาย	7	7	0	20	20	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	15	15	0	28	28	0	100.00	5.000
แม่ชะจาน	2	2	0	6	6	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	3	3	0	9	9	0	100.00	5.000
รวม	913	899	14	840	834	6	52	51	1	333	331	2	1	1	0	2	2	0	912	911	1	2,139	2,116	24	98.92	5.000

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

