



# บันทึกข้อความ

หน่วยงาน การประชาสัมพันธ์ภูมิภาคเขต 2 กองระบบจำหน่าย โทร 0-36351-942

ที่ มท.55410-3/ 55 วันที่ 25 มกราคม 2566

เรื่อง สรุปเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ Smart 1662 ประจำปีไตรมาส 1/2566

เรียน หัวหน้างานลูกค้าสัมพันธ์

ตามที่ได้รับมอบหมายให้งานลูกค้าสัมพันธ์ เป็นผู้รวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า  
จำแนกตามด้านและช่องทางการร้องเรียนผ่านระบบ Smart 1662 นั้น

บัดนี้ งานลูกค้าสัมพันธ์ได้ดำเนินการรวบรวมพร้อมสรุปข้อมูลการบริหารจัดการข้อร้องเรียน  
ของ กปภ.สาขาในสังกัด ประจำปีไตรมาส 1/2566 (ตุลาคม 2565 – ธันวาคม 2565) โดยมีข้อร้องเรียนทั้งหมด  
10,662 เรื่อง สามารถบริหารจัดการข้อร้องเรียนได้ตามกำหนด SLA ร้อยละ 93.71 ปิดงานได้แต่เกินกำหนด  
SLA ร้อยละ 6.29 ไม่มีเรื่องร้องเรียนคงค้าง โดย กปภ.สาขา ที่มีร้อยละของการบริหารจัดการข้อร้องเรียนเกิน  
กำหนด SLA สูงสุดประจำปีไตรมาส 1/2566 มีดังนี้

- |                        |                       |
|------------------------|-----------------------|
| 1. กปภ.สาขาพระพุทธรบาท | เกินกำหนดร้อยละ 72.61 |
| 2. กปภ.สาขาครบุรี      | เกินกำหนดร้อยละ 44.44 |
| 3. กปภ.สาขาท่าเรือ     | เกินกำหนดร้อยละ 39.13 |

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาให้ความเห็นชอบนำไปเผยแพร่บนเว็บไซต์ กปภ.ข.2  
ต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

นายนพดล มงคลพิพชรธน์  
นักบริหารงานทั่วไป 7

เรียน ผอ.กรท.

สรุปได้สรุปเรื่องร้องเรียน รวบรวม กปภ.สาขาในสังกัด ผ่านระบบ Smart  
1662 ประจำปีไตรมาส 1/2566 (ตุลาคม 2565 - ธันวาคม 2565) สามารถจัดการเรื่องร้องเรียนได้ตามกำหนด SLA ร้อยละ 93.71 ปิดงานได้แต่เกิน  
กำหนด SLA ร้อยละ 6.29 และไม่มีเรื่องร้องเรียนคงค้าง โดย กปภ.สาขา  
พระพุทธรบาท เกินกำหนดสูงสุด ร้อยละ 72.61

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และไม่จดทำเป็น ผอ. กปภ.ข.2 เพื่อทราบ  
และแจ้ง กปภ.สาขาในสังกัด ทราบ และบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนให้ทันกำหนด SLA  
ต่อไป จะขอบคุณยิ่ง

อัญมณีทิพย์ นิลต้นธนาภรณ์  
(นางสาวอัญมณีทิพย์ นิลต้นธนาภรณ์)

หัวหน้างาน ๘ งานลูกค้าสัมพันธ์

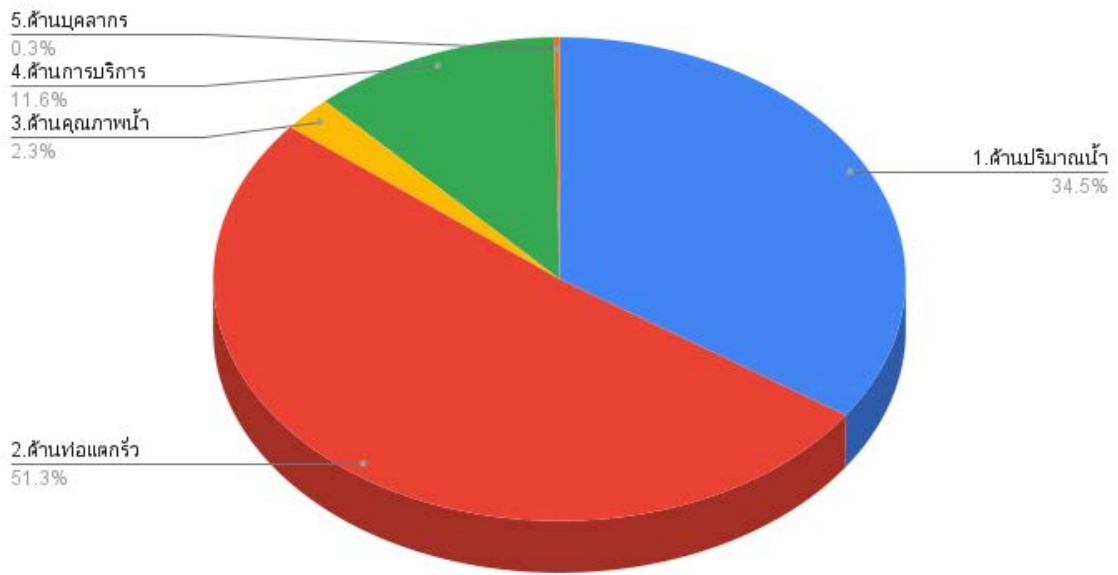
11 ส.ค. 66



การประชาสัมพันธ์ภาค  
กรุงเทพฯ - พิษณุโลก - สุพรรณบุรี

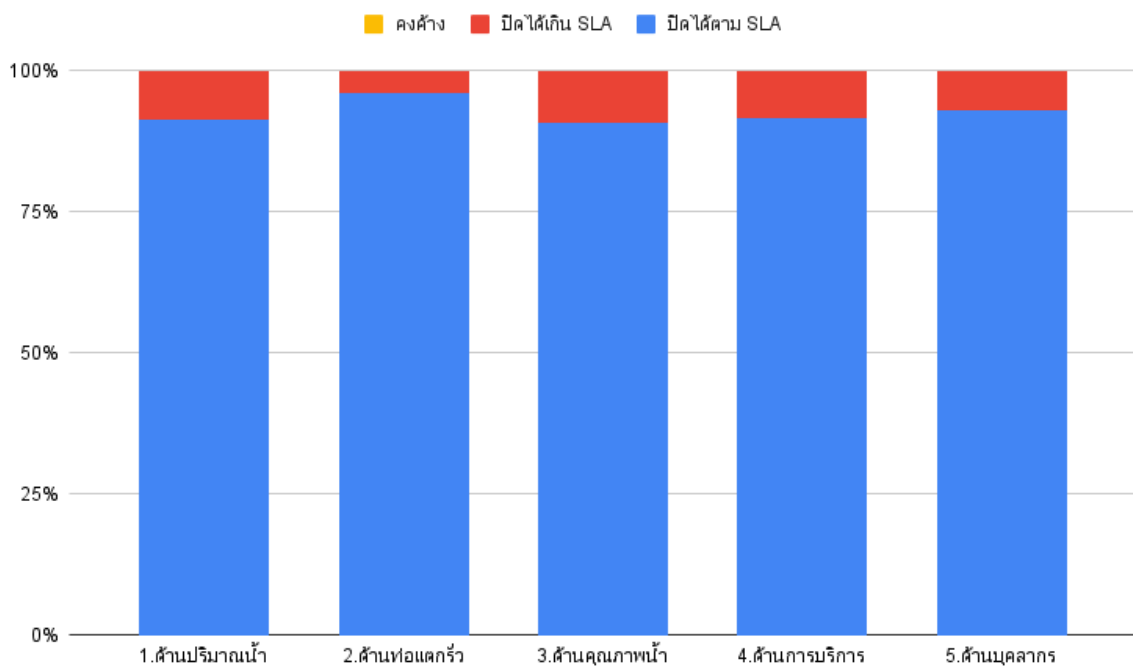


### จำนวนข้อร้องเรียนแยกตามด้านการร้องเรียน



### สรุปข้อร้องเรียนจากลูกค้า

จำแนกตามด้านการร้องเรียน ผ่านระบบ Smart 1662 ไตรมาส 1/2566



	1.ด้านปริมาณน้ำ	2.ด้านท่อแตกรั่ว	3.ด้านคุณภาพน้ำ	4.ด้านการบริการ	5.ด้านบุคลากร
ปิดได้ตาม SLA	91.00 %	96.00 %	90.76 %	91.42 %	92.86 %
ปิดได้เกิน SLA	9.00 %	4.00 %	9.24 %	8.58 %	7.14 %
คงค้าง	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %

รายงานร้อยละของการบริหารจัดการข้อร้องเรียนผ่านระบบ Smart 1662

ของ กปภ.สาขาในสังกัด การประปาส่วนภูมิภาคเขต 2 ประจำปีไตรมาส 1/2566 (ต.ค. 2565 - ธ.ค. 2565)

ลำดับ	กปภ.สาขา	ข้อร้องเรียน (เรื่อง)	การบริหารจัดการข้อร้องเรียนตาม SLA					
			ปิดงานได้ ตาม SLA (จำนวน)	ร้อยละ	ปิดงานไม่ได้ ตาม SLA (จำนวน)	ร้อยละ	คงค้าง (เรื่อง)	ร้อยละ
1	หนองแค	157	157	100.00	0	0.00	0	0.00
2	บ้านหมอ	20	20	100.00	0	0.00	0	0.00
3	ชัยบาดาล	63	63	100.00	0	0.00	0	0.00
4	อ่างทอง	36	36	100.00	0	0.00	0	0.00
5	วิเศษชัยชาญ	5	5	100.00	0	0.00	0	0.00
6	พระนครศรีอยุธยา	1,137	1,137	100.00	0	0.00	0	0.00
7	ปึกธงชัย	33	33	100.00	0	0.00	0	0.00
8	พินาย	31	31	100.00	0	0.00	0	0.00
9	โนนสูง	51	51	100.00	0	0.00	0	0.00
10	ด่านขุนทด	16	16	100.00	0	0.00	0	0.00
11	รังสิต	3,671	3,670	99.97	1	0.03	0	0.00
12	สีคิ้ว	172	171	99.42	1	0.58	0	0.00
13	นครนายก	326	324	99.39	2	0.61	0	0.00
14	ชุมพวง	94	93	98.94	1	1.06	0	0.00
15	ลพบุรี	122	119	97.54	3	2.46	0	0.00
16	ธัญบุรี	1,076	1,043	96.93	33	3.07	0	0.00
17	นครราชสีมา	299	284	94.98	15	5.02	0	0.00
18	ผักไห่	34	32	94.12	2	5.88	0	0.00
19	คลองหลวง	2,003	1,772	88.47	231	11.53	0	0.00
20	สิงห์บุรี	43	38	88.37	5	11.63	0	0.00
21	มวกเหล็ก	121	105	86.78	16	13.22	0	0.00
22	บ้านนา	23	19	82.61	4	17.39	0	0.00
23	ปทุมธานี	538	436	81.04	102	18.96	0	0.00
24	โชคชัย	54	43	79.63	11	20.37	0	0.00
25	เสนา	41	32	78.05	9	21.95	0	0.00
26	บ้านหมี่	105	81	77.14	24	22.86	0	0.00
27	ปากช่อง	129	98	75.97	31	24.03	0	0.00
28	ท่าเรือ	23	14	60.87	9	39.13	0	0.00
29	ครบุรี	9	5	55.56	4	44.44	0	0.00
30	พระพุทธบาท	230	63	27.39	167	72.61	0	0.00
รวมทั้งหมด		10,662	9,991	93.71	671	6.29	0	0.00



รายงานร้อยละของการบริหารจัดการข้อร้องเรียน แยกตาม หมวดหมู่ข้อร้องเรียน

การประปาส่วนภูมิภาคเขต 2

ประจำไตรมาส 1/2566 (ตุลาคม 2565 - ธันวาคม 2565)

หมวดหมู่ข้อร้องเรียน	เรื่องร้องเรียนทั้งหมด		ดำเนินการแล้วเสร็จ		คงค้าง		ตามกำหนด SLA		เกินกำหนด SLA	
	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ
1.ด้านปริมาณน้ำ	3,680	34.52	3,680	100.00	0	0.00	3,357	91.22	323	8.78
2.ด้านท่อแตกรั่ว	5,470	51.30	5,470	100.00	0	0.00	5,253	96.03	217	3.97
3.ด้านคุณภาพน้ำ	249	2.34	249	100.00	0	0.00	226	90.76	23	9.24
4.ด้านการบริการ	1,235	11.58	1,235	100.00	0	0.00	1,129	91.42	106	8.58
5.ด้านบุคลากร	28	0.26	28	100.00	0	0.00	26	92.86	2	7.14
<b>รวม</b>	<b>10,662</b>	<b>100.00</b>	<b>10,662</b>	<b>100.00</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>	<b>9,991</b>	<b>93.71</b>	<b>671</b>	<b>6.29</b>
6 การติดตามเร่งรัด ข้อร้องเรียนเดิม	535	2.48	535	2.48	0	0.00	535	2.48	0	0.00
7 สอบถามทั่วไป และอื่นๆ	10,331	47.79	10,331	47.79	0	0.00	10,331	47.79	0	0.00
8 ความต้องการ ความคาดหวัง ชมเชยและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการ ให้บริการของ กปภ.	88	0.41	88	0.41	0	0.00	88	0.41	0	0.00
<b>รวม</b>	<b>21,616</b>	<b>100.00</b>	<b>21,616</b>	<b>100.00</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>	<b>20,857</b>	<b>96.49</b>	<b>671</b>	<b>3.10</b>



รายงานการร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามด้านการร้องเรียน

การประปาส่วนภูมิภาคเขต 2

ประจำไตรมาส 1/2566 (ตุลาคม 2565 - ธันวาคม 2565)

กปภ.ช	กปภ.สาขา	จำนวน ผู้ใช้น้ำ (ราย)	1 ด้านปริมาณน้ำ			2 ด้านท่อแตกรั่ว			3 ด้านคุณภาพน้ำ			4 ด้านการบริการ			5 ด้านบุคลากร			รวม		
			รวม	ไม่เกิน	เกิน	รวม	ไม่เกิน	เกิน	รวม	ไม่เกิน	เกิน	รวม	ไม่เกิน	เกิน	รวม	ไม่เกิน	เกิน	รวม	ไม่เกิน	เกิน
2	พระพุทธบาท	19,367	142	42	100	57	12	45	8	2	6	23	7	16	0	0	0	230	63	167
	หนองแค	33,580	77	77	0	49	49	0	10	10	0	21	21	0	0	0	0	157	157	0
	ม่วงเหล็ก	17,305	67	60	7	32	27	5	0	0	0	22	18	4	0	0	0	121	105	16
	บ้านหม้อ	4,545	3	3	0	16	16	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	20	20	0
	ลพบุรี	51,574	36	35	1	61	61	0	3	3	0	20	18	2	2	2	0	122	119	3
	บ้านหมี่	20,865	59	46	13	31	23	8	2	2	0	12	9	3	1	1	0	105	81	24
	ชัยบาดาล	13,124	39	39	0	13	13	0	3	3	0	7	7	0	1	1	0	63	63	0
	สิงห์บุรี	13,796	10	8	2	20	18	2	4	4	0	8	7	1	1	1	0	43	38	5
	อ่างทอง	12,615	8	8	0	13	13	0	3	3	0	11	11	0	1	1	0	36	36	0
	วิเศษชัยชาญ	5,649	2	2	0	2	2	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	5	5	0
	พระนครศรีอยุธยา	78,875	594	594	0	338	338	0	33	33	0	167	167	0	5	5	0	1,137	1,137	0
	ผักไห่	3,434	21	19	2	2	2	0	10	10	0	1	1	0	0	0	0	34	32	2
	เสนา	9,911	13	9	4	15	11	4	7	7	0	5	4	1	1	1	0	41	32	9
	ท่าเรือ	7,700	8	5	3	12	9	3	1	0	1	2	0	2	0	0	0	23	14	9
	ปทุมธานี	73,928	199	167	32	205	156	49	20	14	6	114	99	15	0	0	0	538	436	102
	รังสิต	151,526	528	528	0	2,850	2,850	0	22	22	0	268	267	1	3	3	0	3,671	3,670	1
	นครนายก	17,576	63	62	1	238	238	0	12	12	0	13	12	1	0	0	0	326	324	2
	บ้านนา	10,414	5	5	0	8	6	2	4	3	1	6	5	1	0	0	0	23	19	4
	นครราชสีมา	42,531	70	65	5	189	183	6	2	2	0	34	30	4	4	4	0	299	284	15
	ปากช่อง	18,986	43	39	4	73	50	23	4	4	0	9	5	4	0	0	0	129	98	31
	ครบุรี	9,516	1	1	0	3	2	1	1	0	1	3	2	1	1	0	1	9	5	4
	สีคิ้ว	32,409	77	77	0	72	71	1	1	1	0	20	20	0	2	2	0	172	171	1
	ปักธงชัย	12,511	10	10	0	13	13	0	4	4	0	6	6	0	0	0	0	33	33	0
	โชคชัย	15,030	24	22	2	25	16	9	0	0	0	5	5	0	0	0	0	54	43	11
	พิมาย	12,926	13	13	0	14	14	0	1	1	0	3	3	0	0	0	0	31	31	0
	ชุมพวง	5,991	21	20	1	71	71	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	94	93	1
	โนนสูง	6,874	15	15	0	20	20	0	1	1	0	15	15	0	0	0	0	51	51	0
	ด่านขุนทด	7,996	7	7	0	5	5	0	1	1	0	3	3	0	0	0	0	16	16	0
	คลองหลวง	81,700	942	809	133	782	731	51	11	4	7	266	227	39	2	1	1	2,003	1,772	231
	ธัญบุรี	76,017	583	570	13	241	233	8	79	78	1	169	158	11	4	4	0	1,076	1,043	33
	<b>รวมทั้งหมด</b>		<b>3,680</b>	<b>3,357</b>	<b>323</b>	<b>5,470</b>	<b>5,253</b>	<b>217</b>	<b>249</b>	<b>226</b>	<b>23</b>	<b>1,235</b>	<b>1,129</b>	<b>106</b>	<b>28</b>	<b>26</b>	<b>2</b>	<b>10,662</b>	<b>9,991</b>	<b>671</b>



รายงานร้อยละของการบริหารจัดการข้อร้องเรียน แยกตาม หมวดหมู่ข้อร้องเรียน

การประปาส่วนภูมิภาคเขต 2

ประจำไตรมาส 1/2566 (ตุลาคม 2565 - ธันวาคม 2565)

หมวดหมู่ข้อร้องเรียน	เรื่องร้องเรียนทั้งหมด		ดำเนินการแล้วเสร็จ		คงค้าง		ตามกำหนด SLA		เกินกำหนด SLA	
	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ
1. PWA Contact Center 1662	5,429	50.92	5,429	100.00	0	0.00	4,958	91.32	471	8.68
2. Website กปภ.	1,250	11.72	1,250	100.00	0	0.00	1,074	85.92	176	14.08
3. E-mail (pr@pwa.co.th)	17	0.16	17	100.00	0	0.00	16	94.12	1	5.88
4. Facebook	4	0.04	4	100.00	0	0.00	3	75.00	1	25.00
5. หนังสือ / จดหมาย	3	0.03	3	0.00	0	0.00	3	0.00	0	0.00
6. สื่อมวลชน	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
7. โทรศัพท์ไปที่ กปภ.สาขา/กปภ.เขต	3,871	36.31	3,871	100.00	0	0.00	3,859	99.69	12	0.31
8. LINE	13	0.12	13	100.00	0	0.00	12	92.31	1	7.69
9. ลูกค้าเดินทางไปพบเจ้าหน้าที่	55	0.52	55	100.00	0	0.00	50	90.91	5	9.09
10. ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
11. GCC.1111	20	0.19	20	100.00	0	0.00	16	80.00	4	20.00
<b>รวม</b>	<b>10,662</b>	<b>100.00</b>	<b>10,662</b>	<b>100.00</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>	<b>9,991</b>	<b>93.71</b>	<b>671</b>	<b>6.29</b>



รายงานการร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามช่องทางร้องเรียน  
 การประปาส่วนภูมิภาคเขต 2  
 ประจำปีไตรมาส 1/2566 (ตุลาคม 2565 - ธันวาคม 2565)

กบ.ช	กบ.สาขา	จำนวน ผู้ใช้น้ำ (ราย)	PWA Contact Center 1662			Website nln.			E-mail (pr@pwa.co.th)			Facebook			หนังสือ / จดหมาย			สื่อมวลชน			โทรศัพท์ไปที่ กบ.สาขา/กบ.เขต			LINE			ลูกค้าเดินทางไปพบเจ้าหน้าที่			ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย			GCC.1111			รวม		
			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						
2	พระพุทธบาท	19,367	147	34	113	74	21	53	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	1	0	1	230	63	167
	หนองแค	33,580	97	97	0	60	60	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	157	157	0	
	ม่วงเหล็ก	17,305	77	69	8	42	34	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	121	105	16	
	บ้านหม้อ	4,545	3	3	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	12	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	20	20	0	
	ลพบุรี	51,574	83	82	1	38	36	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	122	119	3		
	บ้านหมี่	20,865	64	49	15	37	28	9	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	105	81	24		
	ชัยบาดาล	13,124	48	48	0	15	15	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	63	63	0		
	สิงห์บุรี	13,796	30	25	5	12	12	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	43	38	5		
	อ่างทอง	12,615	23	23	0	13	13	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	36	36	0		
	วิเศษชัยชาญ	5,649	5	5	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	5	5	0		
	พระนครศรีอยุธยา	78,875	515	515	0	142	142	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	473	473	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4	0	1137	1137	0
	ผักไห่	3,434	25	24	1	6	6	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	1	34	32	2	
	เสนา	9,911	31	24	7	10	8	2	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	41	32	9		
	ท่าเรือ	7,700	19	12	7	4	2	2	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	23	14	9		
	ปทุมธานี	73,928	423	347	76	115	89	26	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	538	436	102		
	รังสิต	151,526	1963	1963	0	182	182	0	3	3	0	1	1	0	3	3	0	0	0	1512	1512	0	0	0	0	5	5	0	0	0	0	2	1	1	3671	3670	1	
	นครนายก	17,576	68	66	2	38	38	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	220	220	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	326	324	2	
	บ้านนา	10,414	15	12	3	8	7	1	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	23	19	4		
	นครราชสีมา	42,531	124	116	8	46	39	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	128	128	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	299	284	15	
	ปากช่อง	18,986	67	54	13	23	16	7	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	24	17	7	0	0	0	14	10	4	0	0	0	0	0	0	129	98	31		
	นครบุรี	9,516	4	3	1	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	9	5	4		
	สีคิ้ว	32,409	106	106	0	33	32	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	33	33	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	172	171	1		
	ปักธงชัย	12,511	18	18	0	15	15	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	33	33	0		
	โชคชัย	15,030	33	27	6	21	16	5	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	54	43	11		
	พิมาย	12,926	20	20	0	8	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	31	31	0	
	ชุมพวง	5,991	35	34	1	8	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	33	33	0	8	8	0	10	10	0	0	0	0	0	0	0	0	94	93	1	
	โนนสูง	6,874	13	13	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	26	26	0	0	0	0	10	10	0	0	0	0	0	0	0	51	51	0		
	ด่านขุนทด	7,996	11	11	0	5	5	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	16	16	0		
	คลองหลวง	81,700	505	332	173	122	73	49	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1359	1354	5	5	4	1	8	7	1	0	0	0	0	2	2	0	2003	1772	231	
	ชัยบุรี	76,017	857	826	31	165	164	1	2	2	0	2	2	0	0	0	0	0	42	42	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	6	5	1	1076	1043	33	
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>		<b>5,429</b>	<b>4,958</b>	<b>471</b>	<b>1,250</b>	<b>1,074</b>	<b>176</b>	<b>17</b>	<b>16</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3,871</b>	<b>3,859</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>55</b>	<b>50</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>20</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	<b>10,662</b>	<b>9,991</b>	<b>671</b>