

กองวินัยและส่งเสริมจริยธรรม
เลขรับที่ 568
วันที่ 28 ส.ค. 2563
เวลา 9.01

กตส.
เลขรับที่ 1469
วันที่ 28 ส.ค. 63
เวลา 16.12 น.



บันทึกข้อความ

หน่วยงาน กองลูกค้าสัมพันธ์ สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์ โทรศัพท์ ๐ ๒๕๕๑ ๘๒๖๒
ที่ มท ๕๕๐๒๑-๒/๕๐๔ วันที่ ๒๒ สิงหาคม ๒๕๖๓
เรื่อง การนำข้อมูลร้องเรียนไตรมาส ๓/๒๕๖๓ ไปเผยแพร่เว็บไซต์ กปภ. ตามข้อกำหนด ป.ป.ช.

เรียน ผอ.สสส.

ตามที่ กองลูกค้าสัมพันธ์เป็นผู้ดำเนินการรวบรวมข้อร้องเรียนของลูกค้าในภาพรวม ๑๑ ช่องทางของ กปภ. เพื่อเป็นข้อมูลสถิติรับเรื่องร้องเรียนทุกประเภทจากลูกค้าของ กปภ. ๒๓๔ สาขาทั่วประเทศ โดยมีกระบวนการรายงานต่อ ครส. ทุกไตรมาส นั้น

กตส. ขอรายงานผลการบริหารจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวม ๑๑ ช่องทางไตรมาส ๓/๒๕๖๓ เพื่อให้กองวินัยและส่งเสริมจริยธรรม (กวน.) นำสถิติข้อร้องเรียนดังกล่าวเผยแพร่ในเว็บไซต์ กปภ. ตามเกณฑ์ประเมิน ITA ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) โดยมีรายละเอียดตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้ง กวน. เพื่อดำเนินการต่อไป จะขอบคุณยิ่ง

(นางสาวนิตารัตน์ เชื้อหอม)
ผู้อำนวยการกองลูกค้าสัมพันธ์

15/11/63 นอ. กอว

เพื่อต้นฉบับ กทอ/ว

17/11/63

(นางนริชชี รุ่งรัตนบุบล)

ผู้อำนวยการสำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์

ประชาชนได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาคทั่วประเทศ
ไตรมาส 3/2563 ดังตาราง

หมวดหมู่ร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน	แก้ปัญหาภายใน SLA	ร้อยละ
1. ท่อแตกรั่ว	118,938	112,983	94.99
2. ปริมาณน้ำ	61,122	52,805	86.39
3. การบริการ	26,793	24,899	92.93
4. คุณภาพน้ำ	6,389	5,750	90.00
5. บุคลากร	112	84	75.00
รวม	213,354	196,521	92.11

โดยร้องเรียนผ่าน 11 ช่องทาง ได้แก่ PWA Contact Center 1662, Website กปภ. (www.pwa.co.th), E-mail (pr@pwa.co.th), Facebook, ศูนย์บริการประชาชน (GCC.1111), หนังสือ/จดหมาย, สื่อมวลชน, โทรศัพท์ไปที่ กปภ.สาขา/กปภ.เขต, Line, ลูกค้าเดินทางไปพบเจ้าหน้าที่ และศูนย์ดำรงธรรม