



## บันทึกข้อความ

สสส.  
เลขรับที่... 8125  
วันที่... 18 พ.ค. 63  
เวลา... 14.52 น.

กองวินัย  
เลขรับที่... 791  
วันที่... 18 พ.ค. 2563

หน่วยงาน... กองลูกค้าสัมพันธ์ สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์ โทรศัพท์ ๐ ๒๕๕๑ ๘๒๖๒  
ที่... มท.๕๕๐๒๑-๒/ ๗๘๗... วันที่... ๑๘ พฤษภาคม ๒๕๖๓  
เรื่อง... การนำข้อมูลร้องเรียนประจำปี ๒๕๖๓ ไปเผยแพร่เว็บไซต์ กปภ. ตามข้อกำหนด ป.ป.ช.

เรียน ผอ.สสส.

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

กลส. ขอรายงานผลการบริหารจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวม ๑๑ ช่องทาง ประจำปี ๒๕๖๓ เพื่อให้กองวินัยและส่งเสริมจริยธรรม (กวน.) นำสถิติข้อร้องเรียนดังกล่าวเผยแพร่ในเว็บไซต์ กปภ. ตามเกณฑ์ประเมิน ITA ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) โดยมีรายละเอียดตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้ง กวน. เพื่อดำเนินการต่อไป จะขอบคุณยิ่ง

(นางสาวนิศารัตน์ เชื้อหอม)  
ผู้อำนวยการกองลูกค้าสัมพันธ์

18 พ.ค. 63

เพื่อจัดทำรายงานต่อไป

กัญญาณัฐ

18 พ.ค. 63

(นางนัญชสี รุ่งรัตนอุบล)

ผู้อำนวยการสำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์

6 ธ.ค. ๖๒... ๖๖-๖๖-๖๖-๖๖

(นายวัฒนา วัฒนศิริ)

ผู้อำนวยการกองวินัยและส่งเสริมจริยธรรม

23 พ.ค. 2563

ประชาชนได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาคทั่วประเทศ  
ประจำปี 2563 ดังตาราง

หมวดหมู่ร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน ที่แก้ปัญหาภายใน ระยะเวลาที่กำหนด (Service Level Agreement :SLA)	ร้อยละของ เรื่องร้องเรียน ที่แก้ปัญหาภายใน ระยะเวลาที่กำหนด (Service Level Agreement :SLA))
1. ท่อแตกรั่ว	159,733	152,186	95.28
2. ปริมาณน้ำ	81,415	71,310	87.59
3. การบริการ	36,605	34,129	93.24
4. คุณภาพน้ำ	8,689	7,796	89.72
5. บุคลากร	156	115	73.72
รวม	286,598	265,536	92.65

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