



กองวินัย
ที่ ๑๖๐
๙ พ.ค. ๒๕๖๓

สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์
เลขที่รับ ๑๒๒
วันที่ ๒๘ พ.ค. ๖๓
เวลา ๑๕:๔๖ น.

บันทึกข้อความ

หน่วยงาน กองลูกค้าสัมพันธ์ สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์ โทรศัพท์ ๐-๒๕๕๑-๘๒๖๒
ที่ มท ๕๕๐๒๑-๒/๓๐๘ วันที่ ๒๘ พฤษภาคม ๒๕๖๓
เรื่อง การนำข้อมูลร้องเรียนไตรมาส ๒/๒๕๖๓ ไปเผยแพร่เว็บไซต์ กปภ. ตามข้อกำหนด ป.ป.ช.

เรียน ผอ.สสส.

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

กสส. ขอรายงานผลการบริหารจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวม ๑๑ ช่องทางไตรมาส ๒/๒๕๖๓ เพื่อให้กองวินัยและส่งเสริมจริยธรรม (กวน.) นำสถิติข้อร้องเรียนดังกล่าวเผยแพร่ในเว็บไซต์ กปภ. ตามเกณฑ์ประเมิน ITA ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) โดยมีรายละเอียดตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้ง กวน. เพื่อดำเนินการต่อไป จะขอบคุณยิ่ง

(นางสาวนิตสารัตน์ เชื้อหอม)
ผู้อำนวยการกองลูกค้าสัมพันธ์

ไว้ ณ มท. กวน.

เพื่อโปรด ทราบการต่อไป ถึงกองคุณช.

(นางนรัชลี รุ่งรัตนอุบล)

ผู้อำนวยการสำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์

ไว้ ณ มท. สบ. ไร้วรรณ
- ดิฉันโทร ๘๖๖๑๓๔๔
Z A

(นายพงศ์สวัสดิ์ อมรศักดิ์นันท์)
หัวหน้างานมาตรฐานวินัย รักษาการแทน
ผู้อำนวยการกองวินัยและส่งเสริมจริยธรรม

๒๘ พค ๖๓

ประชาชนได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาคทั่วประเทศ
ไตรมาส 2/2563 ดังตาราง

| หมวดหมู่ร้องเรียน | จำนวนเรื่องร้องเรียน | แก้ปัญหาภายใน SLA | ร้อยละ |
|-------------------|----------------------|-------------------|--------|
| 1. ท่อแตกรั่ว | 79,444 | 74,674 | 94.00 |
| 2. ปริมาณน้ำ | 39,315 | 32,964 | 83.85 |
| 3. การบริการ | 17,410 | 16,057 | 92.23 |
| 4. คุณภาพน้ำ | 3,787 | 3,384 | 89.36 |
| 5. บุคลากร | 78 | 56 | 71.79 |
| รวม | 140,034 | 127,135 | 90.79 |

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