



กองกำกับดูแลกิจการที่ดี
เลขรับที่... 136
วันที่... 22 ก.พ. ๒๕๖๕
เวลา... ๑๕.12 น.

สสส.
เลขรับที่... 376
วันที่... 21 มี.ค. 2565
เวลา... 13.49 น.


บันทึกข้อความ

หน่วยงาน... กองลูกค้าสัมพันธ์ สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์ โทร. ๐ ๒๕๕๑ ๘๒๖๑
ที่ มท ๕๕๐๒๑-๒/๑๒๗ วันที่ ๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕
เรื่อง การนำข้อมูลร้องเรียนไตรมาส ๑/๒๕๖๕ ไปเผยแพร่เว็บไซต์ กปภ. ตามข้อกำหนด ปปช.
เรียน ผอ.สสส.

ตามที่ กสส. เป็นผู้ดำเนินการรวบรวมข้อร้องเรียนของลูกค้าในภาพรวม ๑๑ ช่องทางของ กปภ. เพื่อเป็นข้อมูลสถิติรับเรื่องร้องเรียนทุกประเภทจากลูกค้าของ กปภ. ๒๓๔ สาขาทั่วประเทศ นั้น

กสส. ขอรายงานผลการบริหารจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวม ๑๑ ช่องทาง ไตรมาส ๑/๒๕๖๕ เพื่อให้กองกำกับดูแลกิจการที่ดี (กกต.) นำสถิติข้อร้องเรียนดังกล่าวเผยแพร่ในเว็บไซต์ กปภ. ตามเกณฑ์ประเมิน ITA ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) โดยมีรายละเอียดตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้ง กกต. เพื่อดำเนินการต่อไป จะขอบคุณยิ่ง



(นางสาวนทีรีย เกรียงชัยพร)
ผู้อำนวยการกองลูกค้าสัมพันธ์

เรียน ผอ. กกจ.


นางสาวนทีรีย เกรียงชัยพร
1/กจภช 1/2565 ใน วันที่ ๒๒ ก.พ. ๒๕๖๕
๑. กจภช(๒)


(นางสาวนทีรีย เกรียงชัยพร)
ผู้อำนวยการกองลูกค้าสัมพันธ์ **ปลัดจังหวัด**
ผู้อำนวยการสำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์

เรียน ตามข้อ ๑,
เพื่อดำเนินการต่อไป.
รชช.


๒๖ มี.ค. ๒๕๖๕
(นางสาวเบญจวรรณ ศรีสลาวย)
ผู้อำนวยการกองกำกับดูแลกิจการที่ดี

เรียน คุณกฤดากร
เพื่อดำเนินการตามทพท ๑๖๖๕/๒๕๖๕


(นางสาวเหมือนฝัน จันทรสิริ)
นิติกร ๗ รักษาการในตำแหน่ง หัวหน้างาน
งานป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ประชาชนได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้น้ำประปาของการประปาสวนภูมิภาคทั่วประเทศ
ไตรมาส 1/2565 (ตุลาคม-ธันวาคม 2564) ดังตาราง

หมวดหมู่ร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน ที่แก้ปัญหาภายใน ระยะเวลาที่กำหนด (Service Level Agreement :SLA)	ร้อยละของ เรื่องร้องเรียน ที่แก้ปัญหาภายใน ระยะเวลาที่กำหนด (Service Level Agreement :SLA))
1. ท่อแตกรั่ว	46,701	45,893	98.27
2. ปริมาณน้ำ	22,949	22,313	97.23
3. การบริการ	11,339	11,099	97.88
4. คุณภาพน้ำ	2,940	2,859	97.24
5. บุคลากร	79	78	98.73
รวม	84,008	82,242	97.90

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