

กองวินัยและส่งเสริมจริยธรรม
เลขรับที่ 160
วันที่ 5 ส.ค. 2563
เวลา 16.15

สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์
เลขที่รับ 495
วันที่ 05 ส.ค. 2563
เวลา 12.06 น.



บันทึกข้อความ

หน่วยงาน กองลูกค้าสัมพันธ์ สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์ โทรศัพท์ ๐ ๒๕๕๑ ๘๒๖๒
ที่ มท.๕๕๐๒๑-๒/ ๑๕๖ วันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๓
เรื่อง การนำข้อมูลร้องเรียนไตรมาส ๑/๒๕๖๓ 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 ๑/๒๕๖๓ เพื่อให้กองวินัยและส่งเสริมจริยธรรม (กวน.) นำสถิติข้อร้องเรียนดังกล่าวเผยแพร่ในเว็บไซต์ กปภ. ตามเกณฑ์ประเมิน ITA ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) โดยมีรายละเอียดตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้ง กวน. เพื่อดำเนินการต่อไป จะขอบคุณยิ่ง

(นางสาวนิศารัตน์ เชื้อหอม)
ผู้อำนวยการกองลูกค้าสัมพันธ์

ISN no. 171.

เพื่อเป็นหลักฐาน

(นางนริยชลิ รุ่งรัตนบุบล)

ผู้อำนวยการสำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์

ส.ค.ค. งานส่งเสริมคุณธรรม
เพื่อเป็นข้อมูลประกอบ
พด.ในไตรมาส ๑/๒๕๖๓

(นายเจียรระนีย์ บุญรักษา)

ผู้อำนวยการกองวินัยและส่งเสริมจริยธรรม

- ๕ มี.ค. ๒๕๖๓

ประชาชนได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาคทั่วประเทศ
ไตรมาส 1/2563 ดังตาราง

หมวดหมู่ร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน	แก้ปัญหาภายใน SLA	ร้อยละ
1. ท่อแตกรั่ว	39,881	37,396	93.77
2. ปริมาณน้ำ	17,661	15,035	85.13
3. การบริการ	8,368	7,744	92.54
4. คุณภาพน้ำ	2,161	1,954	90.42
5. บุคลากร	32	24	75.00
รวม	68,103	62,153	91.26

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