



ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์)

สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์

เลขที่รับ 385

เลขที่รับ 463

วันที่ 23/3/61

วันที่ 22 มี.ค. 61

เวลา 16.15 น.

เวลา 15.59 น.

บันทึกข้อความ

ผู้ว่าการ

เลขที่รับ 1826

วันที่ 26 มี.ค. 2561

เวลา 9.55 น.

หน่วยงาน กองลูกค้าสัมพันธ์ สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์ โทรศัพท์ ๐ ๒๕๕๑ ๘๕๗๗

ที่ มท.๕๕๐๒๑-๒/๒๐๕ วันที่ ๒๓ มีนาคม ๒๕๖๑

เรื่อง การนำข้อมูลร้องเรียนไตรมาส ๑/๒๕๖๑ 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 ช่องทางประจำไตรมาส ๑/๒๕๖๑ (ตุลาคม-ธันวาคม ๒๕๖๐) เพื่อให้กองวินัยและส่งเสริมจริยธรรม (กวน.) นำสถิติข้อร้องเรียนดังกล่าวเผยแพร่ในเว็บไซต์ กปภ. ตามเกณฑ์ประเมิน ITA ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) โดยมีรายละเอียดตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้ง กวน. เพื่อดำเนินการต่อไป จักเป็นพระคุณยิ่ง

(นางสาวนิตสารัตน์ เชื้อหอม)

ผู้อำนวยการกองลูกค้าสัมพันธ์

เรียน ผอ.

เพื่อโปรดพิจารณา เรื่องการนำข้อมูล

ร้องเรียน ไตรมาส 1/2561 เผยแพร่บนเว็บไซต์

กปภ. ตามข้อกำหนด ป.ป.ช.

หากครบถ้วน ขอให้ส่งให้กรมควบคุมการ

ต่อไป ดังรายละเอียด

(นางนริญชลี รุ่งรัตนอาบุล)

ผู้อำนวยการสำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์

เรียน ผอ.

ขอแจ้งการนำข้อมูลร้องเรียน มา Website

เป็นไตรมาส/ไตรมาส/ไตรมาส ในภาพรวมทุกไตรมาส

และ ส่งไปบนเว็บไซต์

ข้อควรพิจารณาเพื่อไม่ให้กระทบ/ทับซ้อน

วิญญา

(นางสุรัตนา บุญเพชรผล) 26.03.61

ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์)

เรียน ผอ. สสส.

เพื่อพิจารณา

น/๒๖.๐๓.๖๑

(นางสุรัตนา บุญเพชรผล)

ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์)

เรียน ผอ. กปภ.

เพื่อพิจารณา

(นางนริญชลี รุ่งรัตนอาบุล)

ผู้อำนวยการสำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์

เห็นชอบ

(นายสมชาย มนต์บุรีนนท์)
รองผู้ว่าการ (วิชาการ) รักษาการแทน
ผู้ว่าการการประปาส่วนภูมิภาค

ประชาชนได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาคทั่วประเทศ
ตั้งแต่เดือนตุลาคม - ธันวาคม 2560 ดังตาราง

หมวดหมู่ร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน	แก้ปัญหาภายใน SLA	ร้อยละ
1. ท่อแตกรั่ว	26,267	21,624	82.32
2. ปริมาณน้ำ	13,095	9,563	73.03
3. การบริการ	5,832	4,850	83.15
4. คุณภาพน้ำ	1,441	1,228	85.22
5. บุคลากร	283	262	92.58
รวม	46,918	37,527	79.98

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



การประปาส่วนภูมิภาค

Provincial Waterworks Authority

ประชาชนได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้น้ำประปาของ กปภ.ทั่วประเทศ
ตั้งแต่เดือนตุลาคม - ธันวาคม 2560 ดังตาราง

หมวดหมู่ร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน		
	จำนวนเรื่อง	แก้ปัญหา ภายใน SLA	ร้อยละ
1. ท่อแตกรั่ว	26,267	21,624	82.32
2. ปริมาณน้ำ	13,095	9,563	73.03
3. การบริการ	5,832	4,850	83.15
4. คุณภาพน้ำ	1,441	1,228	85.22
5. บุคลากร	283	262	92.58
รวม	46,918	37,527	79.98

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, ลुकค้าเดินทางไปพบเจ้าหน้าที่ และศูนย์ดำรงธรรม