



กองลูกค้าสัมพันธ์



กองวินัยและส่งเสริมจริยธรรม  
เลขรับที่ 479  
วันที่ 29 ส.ค. 2562  
เวลา 09.15

สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์  
เลขที่รับ 1366  
วันที่ 29 ส.ค. 2562  
เวลา 09.05 น.

## บันทึกข้อความ

หน่วยงาน กองลูกค้าสัมพันธ์ สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์ โทรศัพท์ ๐ ๒๕๕๑ ๘๒๖๒  
ที่ มท.๕๕๐๒๑-๒/๕๑๕ วันที่ ๒๙ สิงหาคม ๒๕๖๒  
เรื่อง การนำข้อมูลร้องเรียนไตรมาส ๓/๒๕๖๒ 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 ๓/๒๕๖๒ (ตุลาคม ๒๕๖๑ - มิถุนายน ๒๕๖๒) เพื่อให้กองวินัยและส่งเสริมจริยธรรม (กวน.) นำสถิติข้อร้องเรียนดังกล่าวเผยแพร่ในเว็บไซต์ กปภ. ตามเกณฑ์ประเมิน ITA ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) โดยมีรายละเอียดตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้ง กวน. เพื่อดำเนินการต่อไป จะขอบคุณยิ่ง

(นางสาวนิศารัตน์ เชื้อหอม)  
ผู้อำนวยการกองลูกค้าสัมพันธ์

รับ นอ. กน

เพื่อทราบ/ดำเนินการ

(นางนริชชี รุ่งรัตนานอน)

ผู้อำนวยการสำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์

เรียน กวน ส่งเสริมจริยธรรม  
เพื่อเป็นข้อมูล/แจ้ง  
ต่อ ป.ป.ช.

  
(นายเจียรนัย บุญรักษา)

ผู้อำนวยการกองวินัยและส่งเสริมจริยธรรม  
๒๙ ส.ค. ๒๕๖๒

ประชาชนได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาคทั่วประเทศ

ข้อมูลสะสม ณ ไตรมาส 3/2562 ดังตาราง

หมวดหมู่ร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน	แก้ปัญหาภายใน SLA	ร้อยละ
1. ท่อแตกรั่ว	103,850	92,568	89.14
2. ปริมาณน้ำ	51,567	39,415	76.43
3. การบริการ	23,223	20,430	87.97
4. คุณภาพน้ำ	6,887	5,875	85.31
5. บุคลากร	100	54	54.00
รวม	185,627	158,342	85.30

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