

กองวินัยและส่งเสริมจริยธรรม
เลขรับที่ 678
วันที่ 29 พ.ย. 2562
เวลา 9.03

สำนักงานคณะกรรมการและลูกค้ำสัมพันธ์
เลขที่ 1956
วันที่ 28 พ.ย. 2562
เวลา 10.30 น.



บันทึกข้อความ

หน่วยงาน กองลูกค้ำสัมพันธ์ สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้ำสัมพันธ์ โทรศัพท์ ๐ ๒๕๕๑ ๘๒๖๒
ที่ มท ๕๕๐๒๑-๒/๗๖๕ วันที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๒
เรื่อง การนำข้อมูลร้องเรียนประจำปี ๒๕๖๒ ไปเผยแพร่เว็บไซต์ กปภ. ตามข้อกำหนด ป.ป.ช.

เรียน ผอ.สสส.

ตามที่ กองลูกค้ำสัมพันธ์เป็นผู้ดำเนินการรวบรวมข้อร้องเรียนของลูกค้ำในภาพรวม ๑๑ ช่องทางของ กปภ. เพื่อเป็นข้อมูลสถิติรับเรื่องร้องเรียนทุกประเภทจากลูกค้ำของ กปภ. ๒๓๔ สาขาทั่วประเทศ โดยมีกระบวนการรายงานต่อ ครส. ทุกไตรมาส นั้น

กสส. ขอรายงานผลการบริหารจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวม ๑๑ ช่องทางประจำปี ๒๕๖๒ เพื่อให้กองวินัยและส่งเสริมจริยธรรม (กวน.) นำสถิติข้อร้องเรียนดังกล่าวเผยแพร่ในเว็บไซต์ กปภ. ตามเกณฑ์ประเมิน ITA ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) โดยมีรายละเอียดตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้ง กวน. เพื่อดำเนินการต่อไป จะขอบคุณยิ่ง

(นางสาวนิศารัตน์ เชื้อหอม)
ผู้อำนวยการกองลูกค้ำสัมพันธ์

กรพ

คณิศร หนองไ

(นายธงชัย ระยะภูธร)

ผู้อำนวยการกองสื่อสารองค์กร รักษาการแทน
ผู้อำนวยการสำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้ำสัมพันธ์

เรียน ผอ. กวบ.

เพื่อโปรดพิจารณา

ที่เค๑๖๖๖ สสส.๑๖๖๖

๒๘ พ.ย. ๖๒

(นายธงชัย ระยะภูธร)

ผู้อำนวยการกองสื่อสารองค์กร รักษาการแทน
ผู้อำนวยการสำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้ำสัมพันธ์

เรียน นายสุรเชษฐ ธรรม

เพื่อทราบและพิจารณา

พจนานุกรมศัพท์

(นายเจียรนัย บุญรักษา)

ผู้อำนวยการกองวินัยและส่งเสริมจริยธรรม
๒๘ พ.ย. ๒๕๖๒

ประชาชนได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาคทั่วประเทศ
ประจำปี 2562 ดังตาราง

หมวดหมู่ร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน	แก้ปัญหาภายใน SLA	ร้อยละ
1. ท่อแตกรั่ว	140,927	126,680	89.89
2. ปริมาณน้ำ	68,457	52,903	77.28
3. การบริการ	31,209	27,491	88.09
4. คุณภาพน้ำ	9,236	7,934	85.90
5. บุคลากร	133	72	54.14
รวม	249,962	215,080	86.05

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