



กทส.๕
เลขที่รับ 2127
วันที่ 29 ต.ค. 2567
เวลา 15.29

บันทึกข้อความ

หน่วยงาน การประปาส่วนภูมิภาคเขต ๕ กรจ.(๓) โทร.๐-๗๔๓๑-๑๒๔๕ โทรสาร ๐-๗๔๓๑-๒๔๔๐

ที่ มท ๕๕๕๒๐-๓/๗๐๘ วันที่ ๒๙ ตุลาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน (Smart๑๖๖๒) ประจำปีไตรมาส ๔/๒๕๖๗

เรียน ผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต ๕

ตามที่คณะกรรมการพัฒนาจริยธรรมและคุณธรรมของการประปาส่วนภูมิภาค(กปภ.) ได้มอบหมายให้กองระบบจำหน่าย กปภ.ข.๕ รายงานเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน(ITA) ในหัวข้อ EB ๒๒ : รายงานผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนในช่วงไตรมาส ๑ ประจำปี ๒๕๖๗ นั้น

กองระบบจำหน่าย กปภ.ข.๕ ขอรายงานผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนไตรมาส ๔ ประจำปี ๒๕๖๗ ของ กปภ.ข.๕ และ กปภ.สาขาในสังกัดทั้ง ๒๐ สาขา โดยแยกประเภทข้อร้องเรียนจำนวน ๘ ด้าน ประกอบด้วย (๑.) ด้านปริมาณน้ำ (๒.) ด้านท่อแตกรั่ว (๓.) ด้านคุณภาพน้ำ (๔.) ด้านการบริการ (๕.) ด้านบุคลากร (๖.) การติดตามเร่งรัดข้อร้องเรียนเดิม (๗.) ความต้องการ ความคาดหวัง ชมเชยและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของ กปภ. (๘.) สอบถามทั่วไปและอื่นๆ เพื่อให้กองเทคโนโลยีสารสนเทศ กปภ.ข.๕ นำรายงานดังกล่าวเผยแพร่ในเว็บไซต์ กปภ.ข.๕ ตามเกณฑ์ประเมิน ITA ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ต่อไป โดยมีรายละเอียดตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและโปรดลงนามเห็นชอบเพื่อให้ กทส. ประกาศเผยแพร่ข้อมูลต่อไป จะเป็นพระคุณยิ่ง

(นายพงศ์ศักดิ์ สุดอ่อน)

ผู้อำนวยการกองระบบจำหน่าย

29 ต.ค. 2567

- เห็นชอบ
- เรียน ผอ.กทส.

เพื่อดำเนินการเผยแพร่รายงานฯ
ผ่านเว็บไซต์ กปภ.ข.๕ ต่อไป

(นายประทีป กุศลวัฒน์)

ผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต ๕
29 ต.ค. 2567

เรียน กทส. กทส.๕

ดำเนินการต่อไป

29 ต.ค. ๖7

(นายสมชาย บุญส่ง)

ผู้อำนวยการกองเทคโนโลยีสารสนเทศ

เรียน กทส. กทส.๕

เพื่อดำเนินการต่อไป

ว่าที่ ร.ต.

(นิพนธ์ อ่อนแก้ว)

หัวหน้างานประมวลข้อมูล

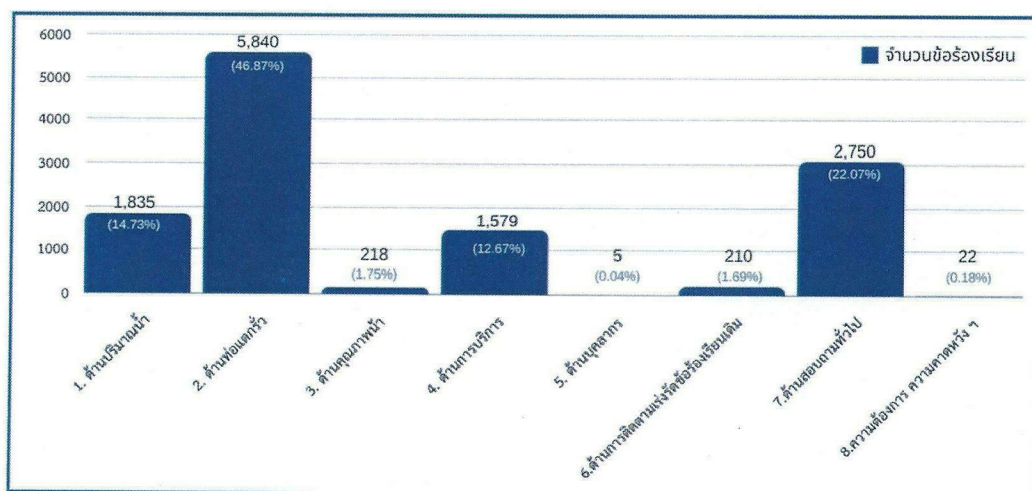
29 ต.ค. ๖7

กปก.ข.๕ สรุปข้อร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามประเภทด้านการร้องเรียน ผ่านระบบ Smart ๑๖๖๒
ประจำปี ๒๕๖๗ (ภาพรวม) ไตรมาส ๔/๒๕๖๗ (กรกฎาคม – กันยายน ๖๗)

หมวดหมู่ร้องเรียน	การดำเนินการจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน (ราย)			คิดเป็นร้อยละ แต่ละด้าน ข้อร้องเรียน
	จำนวนเรื่อง ร้องเรียนแล้วเสร็จ	จำนวนเรื่อง ร้องเรียนคงค้าง	รวม	
๑.ด้านปริมาณน้ำ	๑,๘๓๕	๐	๑,๘๓๕	๑๔.๗๓
๒.ด้านท่อแตกรั่ว	๕,๘๔๐	๐	๕,๘๔๐	๔๖.๘๗
๓.ด้านคุณภาพน้ำ	๒๑๘	๐	๒๑๘	๑.๗๕
๔.ด้านการบริการ	๑,๕๗๙	๐	๑,๕๗๙	๑๒.๖๗
๕.ด้านบุคลากร	๕	๐	๕	๐.๐๔
๖.การติดตามเร่งรัดข้อร้องเรียนเดิม	๒๑๐	๐	๒๑๐	๑.๖๙
๗.สอบถามทั่วไปและอื่นๆ	๒,๗๕๐	๐	๒,๗๕๐	๒๒.๐๗
๘.ความต้องการ ความคาดหวัง ชมเชยและข้อเสนอแนะฯ	๒๒	๐	๒๒	๐.๑๘
รวม	๑๒,๔๕๙	๐	๑๒,๔๕๙	๑๐๐



กปก.ข.๕ สรุปข้อร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามประเภทด้านร้องเรียน
ผ่านระบบ SMART1662 (ภาพรวม) ไตรมาส 4/2567 (กรกฎาคม - กันยายน 67)



รวมข้อร้องเรียนทั้งหมดในแต่ละด้าน 12,459 เรื่อง ดำเนินการแล้วเสร็จครบทุกเครื่องคิดเป็น 100% (ไม่มีข้อร้องเรียนคงค้าง)

กปก.ข.๕ และ กปก.สาขาในสังกัด สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ให้กับลูกค้าที่ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ แล้วเสร็จทั้งสิ้น ๑๒,๔๕๙ ราย คิดเป็น ๑๐๐% ทำให้ไม่มีข้อร้องเรียนคงค้าง