



บันทึกข้อความ

กทส.๔
เลขที่รับ 1189
วันที่ 27/06/66
เวลา 10.09 น.

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

ที่ มท ๕๕๕๒๐-๓/ วันที่

เรื่อง รายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เรียน ผู้อำนวยการการประสานส่วนภูมิภาคเขต ๕

ตามคู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ การประสานส่วนภูมิภาคเขต (ITA) ประจำปี ๒๕๖๕ กำหนดให้การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน หัวข้อ EB๒๓ : รายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ให้จัดทำบันทึกเสนอผู้บังคับบัญชาลงนามให้ความเห็นชอบ เผยแพร่รายงานฯ ผ่านทางเว็บไซต์ของ กปภ.เขต ให้แล้วเสร็จภายในวันที่ ๓๑ ธันวาคมของปีงบประมาณ นั้น

กองระบบจำหน่าย กปภ.ข.๕ ขอรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ปีที่ผ่านมา) ของ กปภ.ข.๕ และ กปภ.สาขาในสังกัดทั้ง ๒๐ สาขา โดยแยกประเภทข้อร้องเรียนจำนวน ๗ ด้าน ประกอบด้วย (๑.) ด้านปริมาณน้ำ (๒.) ด้านท่อแตกรั่ว (๓.) ด้านคุณภาพน้ำ (๔.) ด้านการบริการ (๕.) ด้านบุคลากร (๖.) การติดตามเร่งรัดข้อร้องเรียนเดิม (๗.) สอบถามทั่วไปและอื่นๆ เพื่อให้กองเทคโนโลยีสารสนเทศ กปภ.ข.๕ นำรายงานดังกล่าวเผยแพร่ในเว็บไซต์ กปภ.ข.๕ ตามคู่มือการประเมินฯ ต่อไป โดยมีรายละเอียดตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาลงนามให้ความเห็นชอบ เพื่อเผยแพร่รายงานฯต่อไป จะเป็นพระคุณยิ่ง

(นายพงศ์ศักดิ์ สุตอ่อน)

ผู้อำนวยการกองระบบจำหน่าย

มท. ๕๕๕๒๐-๓/๑๔๑ ลจ. 27 มิ.ย. 2566

- เห็นชอบ
- เรียน ผอ.กทส.

เพื่อดำเนินการเผยแพร่รายงานฯ
ผ่านเว็บไซต์ กปภ.ข.๕ ต่อไป

(นายพันธ์ชาติ ทิพย์จันทา)

ผู้อำนวยการกองแผนและวิชาการ รักษาการแทน

ผู้อำนวยการการประสานส่วนภูมิภาคเขต ๕

26 มิ.ย. 2566

27 มิ.ย. 66

เรียน ผอ.กทส.

เพื่อพิจารณา

27 มิ.ย. 2566
(นางอุษณีย์ หนูแก้ว)

ผู้อำนวยการกองเทคโนโลยีสารสนเทศ

เรียน คุณอรรถพร

เพื่อพิจารณา

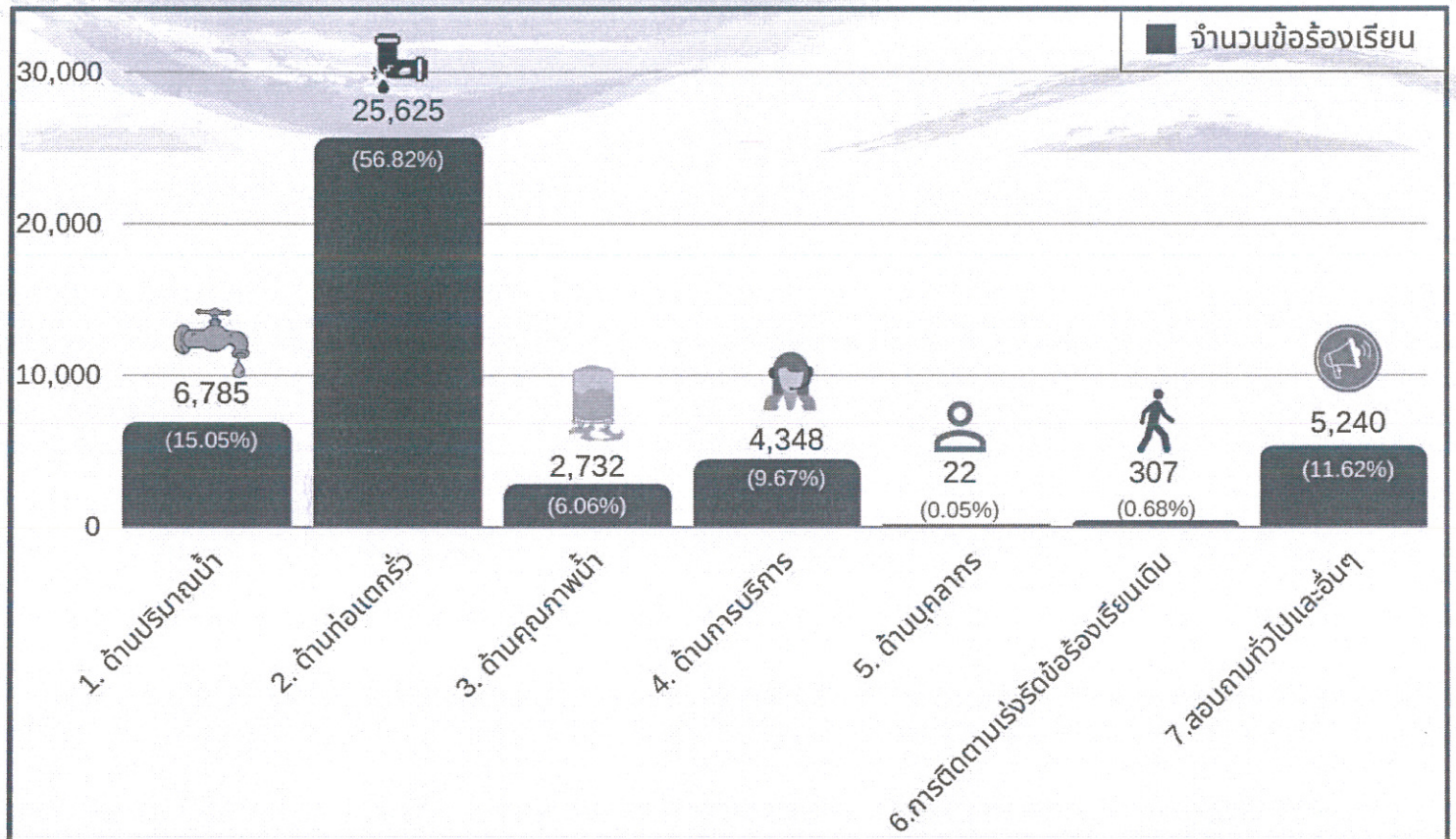
วันที่ ร.ด.

(นิพนธ์ อ่อนแก้ว) 27/6/66

หัวหน้างานประมวลข้อมูล



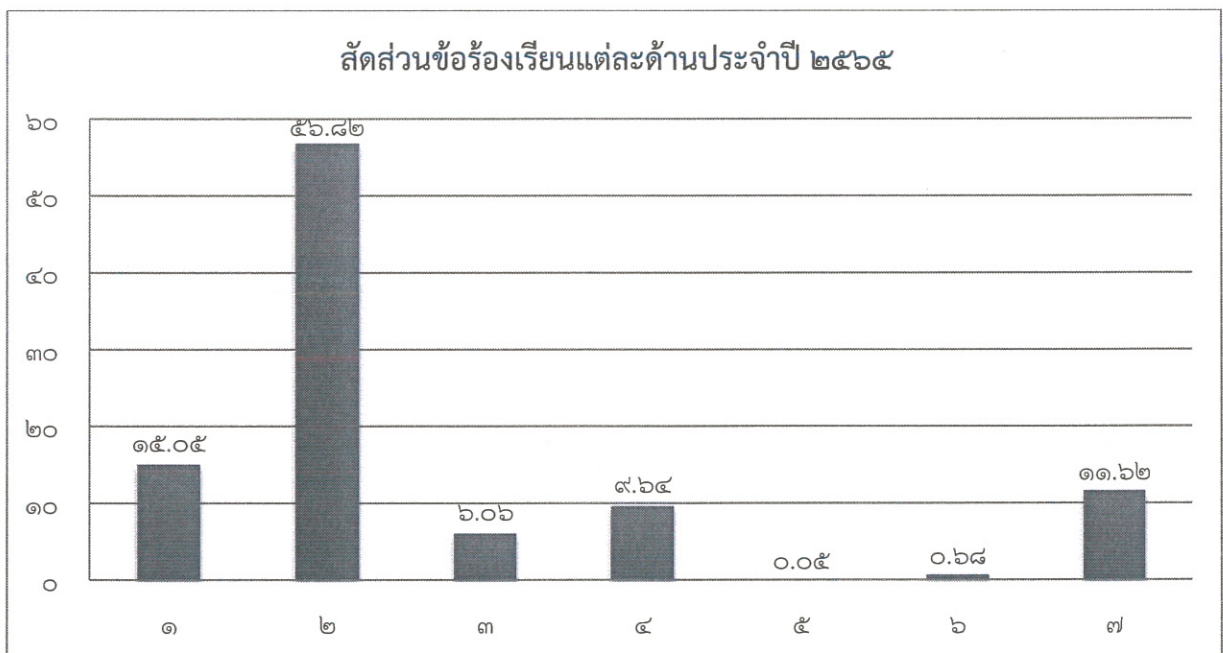
จำนวนเรื่องร้องเรียนแยกตามด้านข้อร้องเรียน ประจำปี 2565 (ต.ค.64 - ก.ย.65)



กปภ.ข.๕ สรุปข้อร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามประเภทด้านการร้องเรียน ผ่านระบบ OIS (ภาพรวม)
ประจำปี ๒๕๖๕ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕)

หมวดหมู่ร้องเรียน	การดำเนินการจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน (ราย)			คิดเป็นร้อยละแต่ละด้านข้อร้องเรียน
	จำนวนเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จ	จำนวนเรื่องร้องเรียนคงค้าง	รวม	
๑.ด้านปริมาณน้ำ	๖,๗๘๕	๐	๖,๗๘๕	๑๕.๐๕
๒.ด้านท่อแตก	๒๕,๖๒๕	๐	๒๕,๖๒๕	๕๖.๘๒
๓.ด้านคุณภาพน้ำ	๒,๗๓๒	๐	๒,๗๓๒	๖.๐๖
๔.ด้านการบริการ	๔,๓๔๘	๐	๔,๓๔๘	๙.๖๔
๕.ด้านบุคลากร	๒๒	๐	๒๒	๐.๐๕
๖. การติดตามเร่งรัดข้อร้องเรียนเดิม	๓๐๗	๐	๓๐๗	๐.๖๘
๗.สอบถามทั่วไปและอื่นๆ	๕,๒๔๐	๐	๕,๒๔๐	๑๑.๖๒
รวม	๔๒,๓๒๗	๐	๔๒,๓๒๗	๑๐๐

โดยลูกค้ามีการร้องเรียนผ่าน ๑๑ ช่องทางได้แก่ PWA Contact Center ๑๖๖๒, www.pwa.co.th, E-mail (pr@pwa.co.th), ศูนย์บริการ ประชาชน (GCC.๑๑๑๑), หนังสือ/จดหมาย, โทรศัพท์ไปที่ กปภ.สาขา/กปภ.เขต, Line, ลูกค้าเดินทางไปพบเจ้าหน้าที่และศูนย์ดำรงธรรม



กปภ.ข.๕ และ กปภ.สาขาในสังกัด สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนในไตรมาส ๑/๒๕๖๕ ให้กับลูกค้าที่ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ แล้วเสร็จทั้งสิ้น ๔๒,๓๒๗ ราย คิดเป็น ๑๐๐% ทำให้ไม่มีข้อร้องเรียนคงค้าง