



กทส.๕
เลขที่รับ 2284
วันที่ 14 พ.ย. 2566
เวลา 14.38

บันทึกข้อความ

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

ที่ มท ๕๕๕๒๐-๓/๓๓๕

วันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

เรียน ผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต ๕

ตามคู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ การประปาส่วนภูมิภาคเขต (ITA) ประจำปี ๒๕๖๖ กำหนดให้การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน หัวข้อ EB๒๓ : รายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ให้จัดทำบันทึกเสนอผู้บังคับบัญชาลงนามให้ความเห็นชอบ เผยแพร่รายงานฯ ผ่านทางเว็บไซต์ของ กปภ.เขต ให้แล้วเสร็จภายในวันที่ ๓๑ ธันวาคม ของปีงบประมาณ นั้น

กองระบบจำหน่าย กปภ.ข.๕ ขอรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (ปีที่ผ่านมา) 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.) สอบถามทั่วไปและอื่นๆ เพื่อให้กองเทคโนโลยีสารสนเทศ กปภ.ข.๕ นำรายงานดังกล่าวเผยแพร่ในเว็บไซต์ กปภ.ข.๕ ตามคู่มือการประเมินฯ ต่อไป โดยมีรายละเอียดตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาลงนามให้ความเห็นชอบ เพื่อเผยแพร่รายงานฯต่อไป จะเป็นพระคุณยิ่ง

(นายพงศ์ศักดิ์ สุดอ่อน)

ผู้อำนวยการกองระบบจำหน่าย

13 พ.ย. 2566

- เห็นชอบ

- เรียน ผอ.กทส.

เพื่อดำเนินการเผยแพร่รายงานฯ

ผ่านเว็บไซต์ กปภ.ข.๕ ต่อไป

(นางสาวกฤติกา ธรรมสโร)

ผู้ช่วยผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต ๕ (วิชาการ) รักษาการแทน

ผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต ๕

14 พ.ย. 2566

เรียน ผอ.กทส.

14 พ.ย. ๖๖

(นายสมชาย บุญส่ง)

ผู้อำนวยการกองเทคโนโลยีสารสนเทศ

เรียน ผอ.กทส.

(นิพนธ์ อ่อนแก้ว)

หัวหน้างานประมวลข้อมูล

14 พ.ย. ๖๖

กทส.

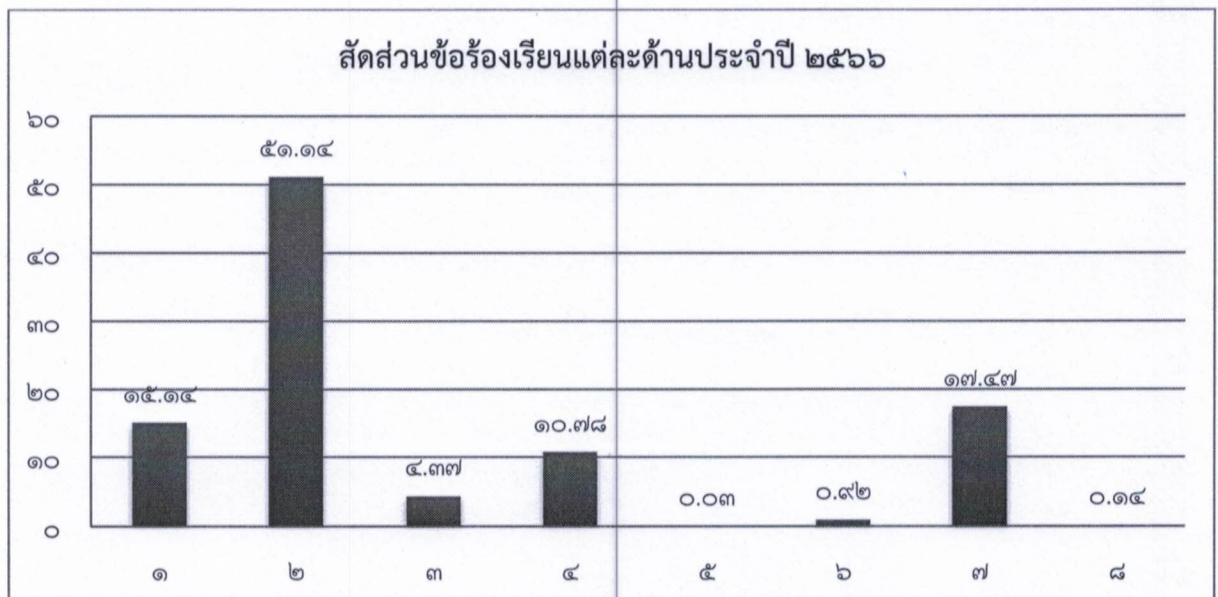
ว่าที่ ร.ต.

16 พ.ย. 66

กปภ.ข.๕ สรุปข้อร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามประเภทด้านการร้องเรียน ผ่านระบบ Smart ๑๖๖๒
ประจำปี ๒๕๖๖ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ – กันยายน ๒๕๖๖)

หมวดหมู่ร้องเรียน	การดำเนินการจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน (ราย)			คิดเป็นร้อยละแต่ละด้านข้อร้องเรียน
	จำนวนเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จ	จำนวนเรื่องร้องเรียนคงค้าง	รวม	
๑.ด้านปริมาณน้ำ	๖,๙๒๙	๐	๖,๙๒๙	๑๕.๑๔
๒.ด้านท่อแตกรั่ว	๒๓,๔๑๒	๐	๒๓,๔๑๒	๕๑.๑๔
๓.ด้านคุณภาพน้ำ	๒,๐๐๒	๐	๒,๐๐๒	๔.๓๗
๔.ด้านการบริการ	๔,๙๓๕	๐	๔,๙๓๕	๑๐.๗๘
๕.ด้านบุคลากร	๑๖	๐	๑๖	๐.๐๓
๖. การติดตามเร่งรัดข้อร้องเรียนเดิม	๔๑๙	๐	๔๑๙	๐.๙๒
๗. ความต้องการ ความคาดหวัง ชมเชย และข้อเสนอแนะฯ	๗,๙๙๙	๐	๗,๙๙๙	๑๗.๔๗
๘. สอบถามทั่วไปและอื่นๆ	๖๔	๐	๖๔	๐.๑๔
รวม	๔๕,๗๗๖	๐	๔๕,๗๗๖	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 สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ให้กับลูกค้าที่ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ แล้วเสร็จทั้งสิ้น ๔๕,๗๗๖ ราย คิดเป็น ๑๐๐% ทำให้ไม่มีข้อร้องเรียนคงค้าง