



กทส.๕
เลขที่รับ 2126
วันที่ 29 ต.ค. 2567
เวลา 15.23

บันทึกข้อความ

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

ที่ มท ๕๕๕๒๐-๓/๗๐๗ วันที่ ๒๙ ตุลาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

เรียน ผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต ๕

ตามคู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของ การประปาส่วนภูมิภาคเขต (ITA) ประจำปี ๒๕๖๗ กำหนดให้การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน หัวข้อ EB๒๓ : รายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ให้จัดทำบันทึกเสนอผู้บังคับบัญชาลงนามให้ความเห็นชอบ เผยแพร่รายงานฯ ผ่านทางเว็บไซต์ของ กปภ.เขต ให้แล้วเสร็จภายในวันที่ ๓๑ ธันวาคมของปีงบประมาณ นั้น

กองระบบจำหน่าย กปภ.ข.๕ ขอรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ (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 (๘.) สอบถามทั่วไปและอื่นๆ เพื่อให้กองเทคโนโลยีสารสนเทศ กปภ.ข.๕ นำรายงานดังกล่าวเผยแพร่ในเว็บไซต์ กปภ.ข.๕ ตามคู่มือการประเมินฯ ต่อไป โดยมีรายละเอียดตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาลงนามให้ความเห็นชอบ เพื่อเผยแพร่รายงานฯต่อไป จะเป็นพระคุณยิ่ง

(นายพงศ์ศักดิ์ สุดอ่อน)

ผู้อำนวยการกองระบบจำหน่าย
29 ต.ค. 2567

เรียน พล.อ.ปง.

อำนวยการ

- เห็นชอบ

- เรียน ผอ.กทส.

เพื่อดำเนินการเผยแพร่รายงานฯ

ผ่านเว็บไซต์ กปภ.ข.๕ ต่อไป

๒๙ ต.ค. ๖๗

ป.ร. นว
(นายประทีป กุศลวัฒน์)

ผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต ๕
29 ต.ค. 2567

(นายสมชาย บุญส่ง)

ผู้อำนวยการกองเทคโนโลยีสารสนเทศ

เรียน คุณณรงค์

เพื่อดำเนินการต่อไป

ว่าที่ ร.ต.

(นิพนธ์ อ่อนแก้ว) 29 ต.ค. ๖๗

หัวหน้างานประมวลข้อมูล

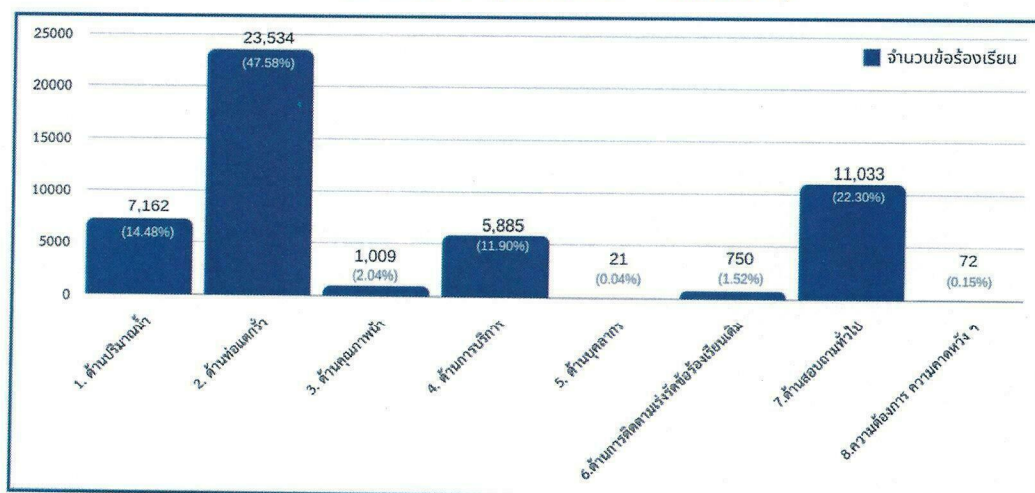
กปภ.ข.๕ สรุปข้อร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามประเภทด้านการร้องเรียน ผ่านระบบ Smart ๑๖๖๒
ประจำปี ๒๕๖๗ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ – กันยายน ๒๕๖๗)

หมวดหมู่ร้องเรียน	การดำเนินการจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน (ราย)			คิดเป็นร้อยละ แต่ละด้าน ข้อร้องเรียน
	จำนวนเรื่อง ร้องเรียนแล้วเสร็จ	จำนวนเรื่อง ร้องเรียนคงค้าง	รวม	
๑.ด้านปริมาณน้ำ	๗,๑๖๒	๐	๗,๑๖๒	๑๕.๔๘
๒.ด้านท่อแตกรั่ว	๒๓,๕๓๔	๐	๒๓,๕๓๔	๔๗.๕๘
๓.ด้านคุณภาพน้ำ	๑,๐๐๙	๐	๑,๐๐๙	๒.๐๔
๔.ด้านการบริการ	๕,๘๘๕	๐	๕,๘๘๕	๑๑.๙๐
๕.ด้านบุคลากร	๒๑	๐	๒๑	๐.๐๔
๖.การติดตามเร่งรัดข้อร้องเรียน เดิม	๗๕๐	๐	๗๕๐	๑.๕๒
๗.สอบถามทั่วไปและอื่นๆ	๑๑,๐๓๓	๐	๑๑,๐๓๓	๒๒.๓๐
๘.ความต้องการ ความคาดหวัง ชมเชยและข้อเสนอแนะฯ	๗๒	๐	๗๒	๐.๑๕
รวม	๔๙,๔๖๖	๐	๔๙,๔๖๖	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



จำนวนเรื่องร้องเรียนแยกตามด้านข้อร้องเรียน
ประจำปี ๒๕๖๗ (ต.ค.๖๖ - ก.ย.๖๗)



กปภ.ข.๕ และ กปภ.สาขาในสังกัด สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ให้กับลูกค้าที่ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ แล้วเสร็จทั้งสิ้น ๔๙,๔๖๖ เรื่อง คิดเป็น 100% ทำให้ไม่มีข้อร้องเรียนคงค้าง

กปภ.ข.๕ และ กปภ.สาขาในสังกัด สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ให้กับลูกค้าที่ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ แล้วเสร็จทั้งสิ้น ๔๙,๔๖๖ ราย คิดเป็น ๑๐๐% ทำให้ไม่มีข้อร้องเรียนคงค้าง