



กองกำกับดูแลกิจการที่ดี  
เลขรับที่..... 350  
วันที่ 22 มิ.ย. 2564  
เวลา..... 11.09 น.

สสส.  
เลขรับที่..... 765  
วันที่ 22 มิ.ย. 2564  
เวลา..... 09.10 น.

## บันทึกข้อความ

หน่วยงาน..... กองลูกค้าสัมพันธ์ สำนักงานสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์ โทรศัพท์..... ๐ ๒๕๕๑ ๘๒๖๒  
ที่ มท ๕๕๐๒๑-๒/ ๒๖๖ วันที่ ๒๖ เมษายน ๒๕๖๔  
เรื่อง..... การนำข้อมูลร้องเรียน ไตรมาส ๑ และ ๒ /๒๕๖๔ ไปเผยแพร่เว็บไซต์ กปภ.ตามข้อกำหนด ปปช.

เรียน ผอ.สสส.

ตามที่ กองลูกค้าสัมพันธ์เป็นผู้ดำเนินการรวบรวมข้อร้องเรียนของลูกค้าในภาพรวม ๑๑ ช่องทางของ กปภ. เพื่อเป็นข้อมูลสถิติรับเรื่องร้องเรียนทุกประเภทจากลูกค้าของ กปภ. ๒๓๔ สาขาทั่วประเทศ นั้น

กสส. ขอรายงานผลการบริหารจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวม ๑๑ ช่องทาง ไตรมาส ๑ และ ๒ /๒๕๖๔ เพื่อให้กองกำกับดูแลกิจการที่ดี (กกต.) นำสถิติข้อร้องเรียนดังกล่าวเผยแพร่ในเว็บไซต์ กปภ. ตามเกณฑ์ประเมิน ITA ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) โดยมีรายละเอียดตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้ง กกต. เพื่อดำเนินการต่อไป จะขอบคุณยิ่ง

(นางสาวนิตารัตน์ เชื้อหอม)  
ผู้อำนวยการกองลูกค้าสัมพันธ์

15 นว. กกต.

เพื่อติดตามการตอบ ร้องเรียน

(นางนริชชี รุ่งรัตนอุบล)

ผู้อำนวยการสำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์

15 นว ๑๓๓๓๓๖

เพื่อดำเนินการต่อไป รศชช.

22/11/64

(นางสาวเบญจวรรณ ศรีสลาย)

ผู้อำนวยการกองกำกับดูแลกิจการที่ดี

ประชาชนได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาคทั่วประเทศ  
ไตรมาส 2/2564 สะสม (ตุลาคม 2563-มีนาคม 2564) ดังตาราง

หมวดหมู่ร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน ที่แก้ปัญหาภายใน ระยะเวลาที่กำหนด (Service Level Agreement :SLA)	ร้อยละของ เรื่องร้องเรียน ที่แก้ปัญหาภายใน ระยะเวลาที่กำหนด (Service Level Agreement :SLA))
1. ท่อแตกรั่ว	90,783	87,724	96.63
2. ปริมาณน้ำ	41,027	37,793	92.12
3. การบริการ	21,229	20,142	94.88
4. คุณภาพน้ำ	5,461	5,056	92.58
5. บุคลากร	95	86	90.53
รวม	158,595	150,801	95.09

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