



**สัดส่วนข้อร้องเรียนของประชาชนเกี่ยวกับการใช้น้ำประปา  
ของการประปาส่วนภูมิภาคทั่วประเทศ ข้อมูลสะสม ณ ไตรมาส 2/2561**

หมวดหมู่ข้อร้องเรียน	สัดส่วนข้อร้องเรียน (ร้อยละ)	การแก้ไขตาม SLA (ร้อยละ)	แนวปฏิบัติ
1. ท่อแตกรั่ว	56.37	83.57	ทุกข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไข ตามมาตรฐานกระบวนการ บริหารจัดการข้อร้องเรียน
2. ปริมาณน้ำ	26.18	76.03	
3. การบริการ	13.93	85.51	
4. คุณภาพน้ำ	3.21	85.15	
5. บุคลากร	0.31	89.56	
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>81.94</b>	

ช่องทางร้องเรียน 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

**ประเด็นร้องเรียน มี 5 หัวข้อ**

1. ท่อแตกรั่ว คือ การแตกรั่วของท่อประปา เช่น ท่อขนาดเล็ก (ท่อที่อยู่อาศัย) ท่อขนาดกลาง (ท่อเมนรอง) และท่อขนาดใหญ่ (ท่อเมน)
2. ปริมาณน้ำ คือ ปริมาณการไหลของน้ำประปา เช่น น้ำไม่ไหล น้ำไหลอ่อน น้ำไหล ๆ หยุด ๆ น้ำไหลเป็นเวลา
3. การบริการ คือ การให้บริการของ กปภ. เช่น ให้บริการล่าช้า ให้บริการไม่ดี มาตรฐานน้ำชำระดูค่าน้ำสูง
4. คุณภาพน้ำ คือ คุณภาพความสะอาดปลอดภัยของน้ำประปา เช่น น้ำมีกลิ่น น้ำมีสีผิดปกติ น้ำมีสิ่งเจือปน น้ำขุ่น
5. บุคลากร คือ พฤติกรรมการให้บริการของพนักงานและลูกจ้างของ กปภ. เช่น การปิดความรับผิดชอบ การพูดจา การแต่งกาย การแสดงพฤติกรรมไม่สุภาพ



**การประปาส่วนภูมิภาค**  
Provincial Waterworks Authority

**สัดส่วนข้อร้องเรียนของประชาชนเกี่ยวกับการใช้น้ำประปา  
ของ กปภ.ทั่วประเทศ ข้อมูลสะสม ณ ไตรมาส 2/2561**

หมวดหมู่ข้อร้องเรียน	สัดส่วนข้อร้องเรียน (ร้อยละ)	การแก้ไขตาม SLA (ร้อยละ)	แนวปฏิบัติ
1. ท่อแตกรั่ว	57,154	83.57	ทุกข้อร้องเรียน ได้รับการแก้ไขตาม มาตรฐานกระบวนการ บริหารจัดการข้อ ร้องเรียน
2. ปริมาณน้ำ	26,541	76.03	
3. การบริการ	14,121	85.51	
4. คุณภาพน้ำ	3,253	85.15	
5. บุคลากร	316	89.56	
<b>รวม</b>	<b>101,385</b>	<b>81.94</b>	