



กองวินัยและส่งเสริมจริยธรรม

เลขรับที่ 483

วันที่ 24 ส.ค. 2561

เวลา 09.09 น.

สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์

เลขที่ 1804

วันที่ 23 ส.ค. 61

เวลา 15.15 น.

## บันทึกข้อความ

หน่วยงาน กองลูกค้าสัมพันธ์ สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์ โทรศัพท์ ๐ ๒๕๕๑ ๘๕๗๗

ที่ มท ๕๕๐๒๑-๒/๕๑๙ วันที่ ๒๓ สิงหาคม ๒๕๖๑

เรื่อง การนำข้อมูลร้องเรียนสะสม ณ ไตรมาส ๓/๒๕๖๑ ไปเผยแพร่เว็บไซต์ กปภ. ตามข้อกำหนด ป.ป.ช.  
เรียน ผอ.สสส.

ตามที่ กองลูกค้าสัมพันธ์เป็นผู้ดำเนินการรวบรวมข้อร้องเรียนของลูกค้าในภาพรวม ๑๑ ช่องทางของ กปภ. เพื่อเป็นข้อมูลสถิติรับเรื่องร้องเรียนทุกประเภทจากลูกค้าของ กปภ. ๒๓๔ สาขาทั่วประเทศ โดยมีกระบวนการรายงานต่อ ครส. ทุกไตรมาส นั้น

กสส. ขอรายงานผลการบริหารจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวม ๑๑ ช่องทาง สะสม ณ ไตรมาส ๓/๒๕๖๑ เพื่อให้กองวินัยและส่งเสริมจริยธรรม (กวน.) นำสถิติข้อร้องเรียนดังกล่าวเผยแพร่ในเว็บไซต์ กปภ. ตามเกณฑ์ประเมิน ITA ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) โดยมีรายละเอียดตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้ง กวน. เพื่อดำเนินการต่อไป จักเป็นพระคุณยิ่ง

(นางสาวนิตาร์ตัน เชื้อหอม)

ผู้อำนวยการกองลูกค้าสัมพันธ์

รับ No. กวน.

เพ็ญลักษณ์ (นางสาว) อิมมาดา

(นางนริชลี รุ่งรัตนอุบล)

ผู้อำนวยการสำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์

**สัดส่วนข้อร้องเรียนของประชาชนเกี่ยวกับการใช้น้ำประปา  
ของการประปาส่วนภูมิภาคทั่วประเทศ ข้อมูลสะสม ณ ไตรมาส 3/2561**

หมวดหมู่ข้อร้องเรียน	สัดส่วนข้อร้องเรียน (ร้อยละ)	การแก้ไขตาม SLA (ร้อยละ)	แนวปฏิบัติ
1. ท่อแตกรั่ว	56.98	84.89	ทุกข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไข ตามมาตรฐานกระบวนการ บริหารจัดการข้อร้องเรียน
2. ปริมาณน้ำ	25.77	74.78	
3. การบริการ	13.79	85.94	
4. คุณภาพน้ำ	3.24	84.35	
5. บุคลากร	0.23	87.39	
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>82.42</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 มาตรฐานน้ำชำระค่า น้ำสูง
4. คุณภาพน้ำ คือ คุณภาพความสะอาดปลอดภัยของน้ำประปา เช่น น้ำมีกลิ่น น้ำมีสีมีตกติ น้ำมีสิ่งเจือปน น้ำขุ่น
5. บุคลากร คือ พฤติกรรมการให้บริการของพนักงานและลูกจ้างของ กปภ. เช่น การปิดความรับผิดชอบ การพูดจา การแต่งกาย การแสดงพฤติกรรมไม่สุภาพ

-----



**การประปาส่วนภูมิภาค**  
Provincial Waterworks Authority

สัดส่วนข้อร้องเรียนของประชาชนเกี่ยวกับการใช้น้ำประปา  
ของ กปภ.ทั่วประเทศ ข้อมูลสะสม ณ ไตรมาส 3/2561

หมวดหมู่ข้อร้องเรียน	สัดส่วนข้อร้องเรียน (ร้อยละ)	การแก้ไขตาม SLA (ร้อยละ)	แนวปฏิบัติ
1. ท่อแตกรั่ว	89,922	84.89	ทุกข้อร้องเรียน ได้รับการแก้ไขตาม มาตรฐานกระบวนการ บริหารจัดการข้อ ร้องเรียน
2. ปริมาณน้ำ	40,670	74.78	
3. การบริการ	21,757	85.94	
4. คุณภาพน้ำ	5,119	84.35	
5. บุคลากร	357	87.39	
รวม	157,825	82.42	