

กองวินัยและส่งเสริมจริยธรรม สำนักงานสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์  
เลขรับที่ 137 เลขที่รับ 403  
วันที่ 17 มี.ค. 2562 วันที่ 6 ธ.ค. 61  
เวลา 12.03 เวลา 15.11 น.



## บันทึกข้อความ

หน่วยงาน กองลูกค้าสัมพันธ์ สำนักงานสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์ โทรศัพท์ ๐.๒๕๕๑.๘๒๖๒  
ที่ มท ๕๕๐๒๑-๒/๖๕๘ วันที่ ๖ มีนาคม ๒๕๖๒  
เรื่อง การนำข้อมูลร้องเรียนไตรมาส ๑/๒๕๖๒ 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 ช่องทางประจำไตรมาส ๑/๒๕๖๒ (ตุลาคม-ธันวาคม ๒๕๖๑) เพื่อให้กองวินัยและส่งเสริมจริยธรรม (กวน.) นำสถิติข้อร้องเรียนดังกล่าวเผยแพร่ในเว็บไซต์ กปภ. ตามเกณฑ์ประเมิน ITA ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) โดยมีรายละเอียดตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้ง กวน. เพื่อดำเนินการต่อไป จะขอบคุณยิ่ง

(นางสาวนิศารัตน์ เชื้อหอม)

ผู้อำนวยการกองลูกค้าสัมพันธ์

เวท นอ. กวน

เพื่อท่าน/การต่อไป

(นางนริชชี รุ่งรัตนอุบล)

ผู้อำนวยการสำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์

ส.ค.ช. ตามมติ ส.ร.บ. ก.ร. ก.ร.  
เพื่อเป็นข้อมูล/มติ/มติ  
๓๐/๑/๖๕๖

(นายเจียรระนัย บุญรักษา)

ผู้อำนวยการกองวินัยและส่งเสริมจริยธรรม

๒๗ มี.ค. ๒๕๖๒

ประชาชนได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาคทั่วประเทศ  
ตั้งแต่เดือนตุลาคม - ธันวาคม 2561 ดังตาราง

หมวดหมู่ร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน	แก้ปัญหาภายใน SLA	ร้อยละ
1. ท่อแตกรั่ว	34,817	30,443	87.44
2. ปริมาณน้ำ	14,792	11,229	75.91
3. การบริการ	7,647	6,794	88.85
4. คุณภาพน้ำ	2,286	1,947	85.17
5. บุคลากร	34	15	44.12
รวม	59,576	50,428	84.64

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



# การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority

สัดส่วนข้อร้องเรียนของประชาชนเกี่ยวกับการใช้น้ำประปา  
ของ กปภ. ทั่วประเทศ ไตรมาสที่ 1/2562

หมวดหมู่ข้อร้องเรียน	สัดส่วนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	การแก้ไขตาม SLA (ร้อยละ)	แนวปฏิบัติ
1. ท่อแตกรั่ว	34,817	87.44	ทุกข้อร้องเรียนได้รับการ แก้ไขตามมาตรฐาน กระบวนการบริหารจัดการ ข้อร้องเรียน
2. ปริมาณน้ำ	14,792	75.91	
3. การบริการ	7,647	88.85	
4. คุณภาพน้ำ	2,286	85.17	
5. บุคลากร	34	44.12	
รวม	59,576	84.64	

