



กองบริการกลาง

เลขที่ 2930

วันที่ 2 พ.ย. 2559

เวลา 15:33 น.

กรม

ที่ 4683 (อ.394.)

วันที่ 2 พ.ย. 2559

บันทึกข้อความ

หน่วยงาน ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักผู้ว่าการ) โทร ๐ ๒๕๕๑ ๘๔๐๔, ๘๔๐๖

ที่ มท ๕๕๐๓๐/ ๕๙ ๒

วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๕๙

เรื่อง การประชุมคณะผู้บริหารระดับสูง (ครส.) ครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ ผ่านระบบ VDO Conference

เรียน ผวก. รทบ. รพผ. รผง. รผว. รปก. ๑ - ๕ ผช.ผวก.ทุกสายงาน และ ผอ.กปก.ข. ๑ - ๑๐

ตามที่ ผวก. เห็นชอบกำหนดวันประชุมผู้บริหารระดับสูง (ครส.) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ เป็นวันอังคารระหว่างวันที่ ๑๐ - ๑๘ ของเดือน เวลา ๑๓.๓๐ น. สำหรับเดือนพฤศจิกายน ๒๕๕๙ ตรงกับวันอังคารที่ ๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๙ นั้น

เนื่องจากในวันดังกล่าวผู้ว่าการติดภารกิจสำคัญ จึงขอเลื่อนการประชุม ครส. ครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ เป็นวันพุธที่ ๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๕๙ เวลา ๐๙.๓๐ น. ในการนี้ ขอเรียนเชิญท่านเข้าประชุม ครส. ครั้งที่ ๑๑/๒๕๕๙ ผ่านระบบ VDO Conference ในวันพุธที่ ๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๕๙ เวลา ๐๙.๓๐ น. ณ ห้องประชุม ๒๒๐๔ และ ๒๒๐๖ ชั้น ๒ สำนักงานใหญ่ กปก. สำหรับส่วนภูมิภาค ณ ห้องประชุม กปก.ข. ๑ - ๑๐ และขอให้จัดส่งเอกสารวาระการประชุมที่ ผวก. เห็นชอบแล้ว จำนวน ๓๖ ชุด ให้สำนักผู้ว่าการภายในวันอังคารที่ ๘ พฤศจิกายน ๒๕๕๙ พร้อมทั้งจัดทำ PowerPoint ประกอบวาระการประชุมที่มีข้อมูลในเชิงสถิติหรือการวิเคราะห์ต่างๆ ด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและเรียนเชิญเข้าประชุมตามวัน เวลา และสถานที่ข้างต้นด้วย
จะขอบคุณยิ่ง

(นายบำรุงศักดิ์ อังวิงทะกอบ)

ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักผู้ว่าการ)

เรียน ผอ.กปก.

เพื่อแจ้งเวียนในระบบหนังสือเวียนอิเล็กทรอนิกส์ต่อไปด้วย จะขอบคุณ

(นายนิธิ ทองสอาด)

ผู้อำนวยการสำนักผู้ว่าการ

เรียน ผู้อำนวยการกองบรรณ
เพื่อดำเนินการตามคำสั่ง
ต่อไปด้วย

(นางจรัส บุญทอง)

ผู้อำนวยการกองบริการกลาง
- ๒ พ.ย. ๒๕๕๙

วาระที่ 5.1

เรื่อง สรุปข้อร้องเรียนของผู้ใช้น้ำ 4 ไตรมาส ปิงปประมาณ 2559 (ตุลาคม 2558–กันยายน 2559)

เรื่องเดิม

ผู้ว่าการได้สั่งการท้ายบันทึก สปส. ที่ มท 55012/5 ลงวันที่ 8 มกราคม 2550 ให้จัดทำสถิติข้อร้องเรียนของแต่ละ กปภ.สาขา เสนอที่ประชุมผู้บริหารระดับสูง (ครส.) เป็นรายไตรมาส

ข้อเท็จจริง

1. กปภ.สาขาับข้อร้องเรียนโดยตรงจากผู้ใช้น้ำ และข้อมูลจาก สสส. มาบันทึกในระบบ Data Center โดยจำแนกข้อร้องเรียนตามด้าน 6 ด้าน รวมทั้งการสอบถามข้อมูลอื่นๆ พร้อมทั้งระบุช่องทางการร้องเรียนที่ กปภ. ได้เปิดไว้ 11 ช่องทาง เข้าระบบ Data Center ทุกเดือน และเขตอนุมัติส่งข้อมูลเข้าสู่ฐานข้อมูลกลาง

2. สายงานแผนยุทธศาสตร์ได้รวบรวมข้อร้องเรียนจำนวน 11 ช่องทาง จากระบบ Data Center ณ สิ้นไตรมาส 4 ปี 2559 (ต.ค.58–ก.ย.59) มีจำนวนข้อร้องเรียนรวมเท่ากับ 168,370 ครั้ง และสอบถามอื่นๆ ด้านที่ 7 จำนวน 56,798 ครั้ง สรุปจำนวนข้อร้องเรียนตามตารางที่ 1-8 ดังนี้

ตารางที่ 1 ข้อร้องเรียนจำแนกตาม ด้านการร้องเรียน 4 ไตรมาส ปิงปประมาณ 2559

ด้านการร้องเรียน	คำร้อง		ระยะเวลาที่แก้ไข (ครั้ง)				
	(ครั้ง)	%	รวม	1 วัน	2 วัน	3 วัน	เกิน 3 วัน
1 ปริมาณน้ำ	57,665	34.25	57,665	51,932	3,366	1,120	1,247
2 ท่อแตกรั่วขนาด 2 นิ้วลงมา	66,818	39.69	66,818	58,430	4,440	1,827	2,121
3 ท่อแตกรั่วขนาดเกิน 2 นิ้วขึ้นไป	14,286	8.48	14,286	12,502	1,198	346	240
4 คุณภาพน้ำ	5,134	3.05	5,134	4,801	177	63	93
5 การบริการ	24,313	14.44	24,313	19,916	2,305	726	1,366
6 บุคลากร	154	0.09	154	138	9	-	7
รวม	168,370	100	168,370	147,719	11,495	4,082	5,074
% การแก้ไขเทียบกับคำร้อง			100	87.74	6.83	2.42	3.01

ตารางที่ 2 ขัอร้องเรียนจำแนกตามหัวขัอการร้องเรียน และด้านการร้องเรียนราย กปภ.ข.
4 ไตรมาส ปังบประมาณ 2559

ด้าน	หัวขัอการร้องเรียน	จำนวนขัอร้องเรียน (ครั้ง)										
		กปภ.ข.										รวม
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1.ปริมาณน้ำ	1 น้ำไหลย้อน(แรงดันต่ำ)	2,196	1,020	678	917	1,052	292	327	833	1,048	148	8,511
	2 น้ำไหลไหลทะลุทุกจุดไหลเป็นมวลมาก	15,377	7,999	4,880	3,946	3,011	3,016	1,704	2,659	4,742	1,820	49,154
	รวม	17,573	9,019	5,558	4,863	4,063	3,308	2,031	3,492	5,790	1,968	57,665
	% เทียบกับคำร้องทั้งหมด											34.25
2.ท่อแตกรั่ว (ขนาด 2 นิ้วลงมา)	3 พบท่อแตกรั่ว 2 นิ้วลงมา	7,824	9,018	2,705	6,549	14,746	8,997	6,005	4,558	5,096	1,320	66,818
	% เทียบกับคำร้องทั้งหมด											36.69
3.ท่อแตกรั่ว (ขนาด > 2 นิ้วขึ้นไป)	4 พบท่อแตกรั่วเกิน 2 นิ้วขึ้นไป	1,680	1,896	804	455	2,444	3,699	1,505	585	1,064	154	14,286
	% เทียบกับคำร้องทั้งหมด											8.48
4.คุณภาพน้ำ	5 น้ำไม่สะอาด	121	32	41	113	150	34	24	48	21	1	585
	6 น้ำขุ่น (มีตะกอน)	609	122	142	201	176	96	160	546	173	60	2,285
	7 น้ำมีกลิ่น (เน่า เหม็น คลอรีน)	154	46	42	20	6	57	54	15	20	14	428
	8 น้ำมีสี (ดำ ส้ม เหลือง ส้มแดง โคลน)	676	93	182	280	183	64	95	96	107	35	1,811
	9 น้ำมีสิ่งปนเปื้อน(ยาฆ่าตวัะยะทางเคมี ฯลฯ)	14	2	6	-	1	-	1	-	-	1	25
	รวม	1,574	295	413	614	516	251	334	705	321	111	5,134
	% เทียบกับคำร้องทั้งหมด											3.05
5.การบริการ	10 อุปกรณ์ท่อข้อต่อมีรอยร้าว และภาชนะชำรุด	3,979	2,355	973	895	6,223	2,912	1,334	962	1,977	124	21,734
	11 ให้บริการล่าช้า	58	66	48	15	3	8	10	20	41	6	275
	12 บริการไม่ดี ไม่เรียบร้อยไม่ได้รับความสะดวก	222	241	139	62	60	172	46	37	82	53	1,114
	13 หม่ะน้ำผิดปกติ ไม่เหมาะสมตามเชิง	33	142	21	10	30	490	42	268	62	-	1,098
	14 ไม่สะดวกในการขอข้อมูลกปภ.	1	11	4	-	-	18	-	-	-	-	34
	15 แนะนำการให้บริการไม่ชัดเจน	5	16	4	7	1	2	-	10	10	3	58
	รวม	4,298	2,831	1,189	989	6,317	3,602	1,432	1,297	2,172	186	24,313
	% เทียบกับคำร้องทั้งหมด											14.44
6.บุคลากร	16 บั้ดความรับผิดชอบไม่เอาใจใส่ลูกค้า	3	4	4	0	1	1	3	3	0	2	21
	17 พูดจาต้งกษยพฤติกรรมไม่สุภาพไม่เหมาะสม	12	21	13	10	3	5	2	6	5	1	78
	18 ปฏิบัติงานไม่โปร่งใส ไม่น่าไว้วางใจ	10	7	1	3	-	6	1	7	1	1	37
	19 ด้รับความต้งยี่อชัอสนภาพนักกษณกปภ.	2	1	2	1	1	11	-	-	-	-	18
	รวม	27	33	20	14	5	23	6	16	6	4	154
	% เทียบกับคำร้องทั้งหมด											0.09
	รวมด้านการร้องเรียน 1- 6	32,976	23,092	10,689	13,484	28,091	19,880	11,313	10,653	14,449	3,743	168,370
	% เทียบกับคำร้องทั้งหมด	19.59	13.71	6.35	8.01	16.68	11.81	6.72	6.33	8.58	2.22	100

ตารางที่ 3 การสอบถามข้อมูลจำแนกตามหัวข้อที่สอบถาม ราย กปภ.ช. ของ 4 ไตรมาส
ปีงบประมาณ 2559

ด้าน	หัวข้อการร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน (ครั้ง)										
		กปภ.ช.										รวม
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
อื่น ๆ	1 อียากเป็นลูกค้า ผู้ใช้น้ำ ของ กปภ.	116	119	31	46	1	64	140	96	501	8	1,122
	2 สอบถามปัญหาต่าง ๆ เกี่ยวกับกิจการ กปภ.	11,949	18,725	6,403	2,791	2,299	4,450	1,273	1,529	2,929	1,638	53,986
	3 ขอขยายเขตจ่ายน้ำ	4	10	2	10	8	4	12	1	44	-	95
	4 ช่วยแนะนำผู้รับจ้างวางท่อ ซ่อมท่อในบ้าน	16	93	1	26	5	11	10	1	46	8	217
	5 คุณภาพน้ำบาดาลไม่ดี	4	6	-	6	-	-	-	2	-	-	18
	6 สอบถามข้อมูลของ อบต. กปน.	52	94	44	16	793	10	20	17	268	46	1,360
	รวม	12,141	19,047	6,481	2,895	3,106	4,539	1,455	1,646	3,788	1,700	56,798

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบจำนวนข้อร้องเรียน 4 ไตรมาส ปีงบประมาณ 2558 และ 4 ไตรมาส
ปีงบประมาณ 2559 จำแนกตามด้าน

ด้านการร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน (ครั้ง)		เพิ่มขึ้น / ลดลง (+) / (-)
	4 ไตรมาส ปี 2558	4 ไตรมาส ปี 2559	
1 ปริมาณน้ำ	48,282	57,665	9,383
2 ท่อแตกรั่วขนาด 2 นิ้วลงมา	47,623	66,818	19,195
3 ท่อแตกรั่วขนาดเกิน 2 นิ้วขึ้นไป	12,483	14,286	1,803
4 คุณภาพน้ำ	3,098	5,134	2,036
5 การบริการ	19,534	24,313	4,779
6 บุคลากร	135	154	19
รวม	131,155	168,370	37,215

จากตารางที่ 1 และ 2 สรุปได้ดังนี้

1. จำนวนข้อร้องเรียน 4 ไตรมาส ปี 2559 จำนวน 168,370 ครั้ง ได้รับการแก้ไขภายใน 1 วัน จำนวน 147,719 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 87.74 แก้ไขภายใน 2 วัน จำนวน 11,495 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 6.83 แก้ไขภายใน 3 วัน จำนวน 4,082 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 2.42 และ แก้ไขเกิน 3 วัน จำนวน 5,074 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 3.01 รวมแก้ไขทั้งหมด 168,370 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 100

2. จำนวนข้อร้องเรียน 4 ไตรมาส ปี 2559 มีจำนวน 168,370 ครั้ง จำแนกตามด้านการร้องเรียน 6 ด้าน และด้านที่มีจำนวนข้อร้องเรียนสูง 3 ลำดับแรก ได้แก่

ลำดับที่ 1 ด้านท่อแตกรั่วขนาด 2 นิ้วลงมา มีจำนวนข้อร้องเรียน 66,818 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 39.69 โดย กปภ.ข. ที่มีจำนวนข้อร้องเรียนสูง 3 ลำดับ ประกอบด้วย กปภ.ข. 5 จำนวน 14,746 ครั้ง กปภ.ข.2 จำนวน 9,018 ครั้ง และ กปภ.ข. 6 จำนวน 8,997 ครั้ง

ลำดับที่ 2 ด้านปริมาณน้ำ มีจำนวนข้อร้องเรียน 57,665 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 34.25 โดย กปภ.ข. ที่มีจำนวนข้อร้องเรียนสูง 3 ลำดับ ประกอบด้วย กปภ.ข. 1 จำนวน 17,573 ครั้ง กปภ.ข. 2 จำนวน 9,019 ครั้ง และ กปภ.ข.9 จำนวน 5,790 ครั้ง

ลำดับที่ 3 ด้านการบริการ มีจำนวนข้อร้องเรียน 24,313 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 14.44 โดย กปภ.ข. ที่มีจำนวนข้อร้องเรียนสูง 3 ลำดับ ประกอบด้วย กปภ.ข. 5 จำนวน 6,317 ครั้ง กปภ.ข.1 จำนวน 4,298 ครั้ง และ กปภ.ข. 6 จำนวน 3,602 ครั้ง

จากตารางที่ 4

จำนวนข้อร้องเรียน 4 ไตรมาส ปี 2559 พบว่า มีจำนวนข้อร้องเรียนเพิ่มขึ้น จาก 4 ไตรมาส ปี 2558 ทุกด้าน (6 ด้าน) ได้แก่ ด้านท่อแตกรั่วขนาด 2 นิ้วลงมา เพิ่มขึ้น 19,195 ครั้ง ด้านปริมาณน้ำ เพิ่มขึ้น 9,383 ครั้ง ด้านการบริการ เพิ่มขึ้น 4,779 ครั้ง ด้านคุณภาพน้ำเพิ่มขึ้น 2,036 ครั้ง ด้านท่อแตกรั่ว ขนาดเกิน 2 นิ้วขึ้นไป เพิ่มขึ้น 1,803 ครั้ง และด้านบุคลากร เพิ่มขึ้น 19 ครั้ง รวมจำนวนข้อร้องเรียนที่เพิ่มขึ้นจากปี 2558 เท่ากับ 37,215 ครั้ง

จำนวนข้อร้องเรียนหรือเสียงของลูกค้าข้างต้นเป็น Leading Indicator ของระดับความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งผลจากการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าประจำปี 2559 ปรากฏผลระดับคะแนนของความพึงพอใจของลูกค้าด้านปริมาณน้ำเท่ากับ 3.90 และระดับคะแนนความพึงพอใจด้านคุณภาพน้ำเท่ากับ 3.93 ซึ่งต่ำกว่าเป้าหมายระดับ 4 ส่วนระดับคะแนนความพึงพอใจด้านการให้บริการของพนักงานเท่ากับ 4.17 อย่างไรก็ตามข้อร้องเรียนที่เกิดจากปัจจัยภายใน และสามารถปรับปรุงโดยกระบวนการทำงานและกำกับดูแลมี 2 ด้าน ประกอบด้วย

1. ด้านบริการ ปี 2559 มี กปภ.สาขา 201 แห่ง จำนวนข้อร้องเรียนรวม 24,313 ครั้ง โดยเรียงลำดับ กปภ.สาขาที่มีจำนวนข้อร้องเรียนสูง 10 ลำดับแรก ตามตารางที่ 5

2. ด้านบุคลากร ปี 2559 มี กปภ.สาขา 64 แห่ง จำนวนข้อร้องเรียนรวม 154 ครั้ง โดยเรียงลำดับ กปภ.สาขาที่มีจำนวนข้อร้องเรียนมากไปหาน้อย ตามตารางที่ 6.

ตารางที่ 5 เรียงลำดับ กปภ.สาขาที่มีข้อร้องเรียนด้านบริการสูงสุด 10 ลำดับแรก ของ ปี 2559

ลำดับที่	กปภ.ช.	กปภ.สาขา	ข้อร้องเรียนด้านบริการ	จำนวนผู้ใช้น้ำ	อัตราการร้องเรียน
1	5	หาดใหญ่	4,430	76,594	147.69
2	6	ขอนแก่น	2,387	95,368	87.68
3	9	เชียงใหม่	1,714	106,863	103.72
4	5	สงขลา	1,626	49,497	214.78
5	1	ระยอง	1,142	79,328	51.80
6	7	อุดรธานี	965	72,439	47.18
7	2	รังสิต	948	128,225	39.31
8	8	อุบลราชธานี	890	55,351	118.39
9	3	สมุทรสาคร	850	65,411	89.48
10	1	พัตยา	805	85,678	67.51

ตารางที่ 6 เรียงลำดับ กปภ.สาขาที่มีข้อร้องเรียนด้านบุคลากรจากมากไปหาน้อย ของ ปี 2559

ข้อร้องเรียน ด้านบุคลากร (ครั้ง)	รายชื่อ กปภ.สาขา	จำนวน กปภ.สาขา
18	ขอนแก่น (กปภ.ช.6)	1
9	พัตยา (กปภ.ช.1)	1
8	คลองหลวง (กปภ.ช.2)	1
6	บ้านฉาง (กปภ.ช.1) พระนครศรีอยุธยา (กปภ.ช.2) ภูเก็ต (กปภ.ช.4) อุบลราชธานี (กปภ.ช.8)	4
5	ระยอง (กปภ.ช.1) บางสะพาน (กปภ.ช.3)	2
4	รังสิต (กปภ.ช.2) ธิญบุรี (กปภ.ช.2) สมุทรสาคร (กปภ.ช.3) เชียงใหม่ (กปภ.ช.9)	4
3	ลพบุรี (กปภ.ช.2) ปทุมธานี (กปภ.ช.2) เพชรบุรี (กปภ.ช.3) หาดใหญ่ (กปภ.ช.5)	4
2	บ้านบึง (กปภ.ช.1) พนัสนิคม (กปภ.ช.1) นครราชสีมา (กปภ.ช.2) นครปฐม (กปภ.ช.3) ชุมแพ (กปภ.ช.6) เลื่อนกทา (กปภ.ช.8) สุรินทร์ (กปภ.ช.8) รัตนบุรี (กปภ.ช.8) เด่นชัย (กปภ.ช.9) กำแพงเพชร (กปภ.ช.10)	10
1	ชลบุรี (กปภ.ช.1) ศรีราชา (กปภ.ช.1) ฉะเชิงเทรา (กปภ.ช.1) พระพุทธบาท (กปภ.ช.2) มวกเหล็ก (กปภ.ช.2) นครนายก (กปภ.ช.2) บ้านโป่ง (กปภ.ช.3) สุพรรณบุรี (กปภ.ช.3) ด่านช้าง (กปภ.ช.3) ท่ามะกา (กปภ.ช.3) ปราณบุรี (กปภ.ช.3) ราชบุรี (กปภ.ช.3) สุราษฎร์ธานี (กปภ.ช.4) เกาะสมุย (กปภ.ช.4) บ้านตาขุน (กปภ.ช.4) ชุมพร (กปภ.ช.4) พังงา (กปภ.ช.4) อ่าวลึก (กปภ.ช.4) ปากพนัง (กปภ.ช.4) เกาะพะงัน (กปภ.ช.4) พัทลุง (กปภ.ช.5) ตรัง (กปภ.ช.5) น้ำพอง (กปภ.ช.6) ชนบท (กปภ.ช.6) ร้อยเอ็ด (กปภ.ช.6) อุดรธานี (กปภ.ช.7) กุมภวาปี (กปภ.ช.7) บ้านดุง (กปภ.ช.7) เชียงคาน (กปภ.ช.7) หนองคาย (กปภ.ช.7) บึงกาฬ (กปภ.ช.7) เดชอุดม (กปภ.ช.8) บุรีรัมย์ (กปภ.ช.8) ศรีสะเกษ (กปภ.ช.8) กันทรลักษ์ (กปภ.ช.8) ขาดวรลักษบุรี (กปภ.ช.10) นครไทย (กปภ.ช.10)	37

ตารางที่ 7 อัตราการร้องเรียน 4 ไตรมาส ปีงบประมาณ 2558 และ 4 ไตรมาส
ปีงบประมาณ 2559 จำแนกราย รปภ. / ราย กปภ.ข.

รปภ. / กปภ.ข.	4 ไตรมาส ปี 2558			4 ไตรมาส ปี 2559			อัตราการ ร้องเรียน เพิ่ม/ลด (+)/(-)
	ข้อร้องเรียน (ครั้ง)	ผู้ใช้น้ำ (ราย)	อัตราการ ร้องเรียน (ครั้ง/1,000 ราย)	ข้อร้องเรียน (ครั้ง)	ผู้ใช้น้ำ (ราย)	อัตราการ ร้องเรียน (ครั้ง/1,000 ราย)	
รปภ. 1	11,943	658,182	18.15	18,192	686,720	26.49	8.34
กปภ.ข.9	9,408	352,711	26.67	14,449	370,564	38.99	12.32
กปภ.ข.10	2,535	305,471	8.30	3,743	316,156	11.84	3.54
รปภ. 2	25,417	635,921	39.97	31,193	657,310	47.46	7.49
กปภ.ข.6	15,122	375,874	40.23	19,880	389,642	51.02	10.79
กปภ.ข.7	10,295	260,047	39.59	11,313	267,668	42.27	2.68
รปภ. 3	29,340	936,559	31.33	43,629	983,144	44.38	13.05
กปภ.ข.1	24,686	679,788	36.31	32,976	716,799	46.00	9.69
กปภ.ข.8	4,654	256,771	18.13	10,653	266,345	40.00	21.87
รปภ. 4	35,148	1,105,030	31.81	33,781	1,155,564	29.23	-2.58
กปภ.ข.2	28,511	664,498	42.91	23,092	692,233	33.36	-9.55
กปภ.ข.3	6,637	440,532	15.07	10,689	463,331	23.07	8.00
รปภ. 5	29,307	620,790	47.21	41,575	643,434	64.61	17.40
กปภ.ข.4	7,204	341,824	21.08	13,484	355,161	37.97	16.89
กปภ.ข.5	22,103	278,966	79.23	28,091	288,273	97.45	18.22
รวม	131,155	3,956,482	33.15	168,370	4,126,172	40.81	7.66

จากตารางที่ 7

อัตราการร้องเรียน 4 ไตรมาส ปี 2559 ในภาพรวม กปภ. เฉลี่ยเท่ากับ 40.81 ครั้ง/ผู้ใช้น้ำ 1,000 ราย มีอัตราการร้องเรียน เพิ่มขึ้น จาก 4 ไตรมาส ปี 2558 เท่ากับ 7.66 ครั้ง/ผู้ใช้น้ำ 1,000 ราย กปภ.ข. ที่มีอัตราการร้องเรียนสูง 3 ลำดับแรก ของ 4 ไตรมาส ปี 2559 ได้แก่ กปภ.ข.5 มีอัตราการร้องเรียน เท่ากับ 97.45 ครั้ง/ผู้ใช้น้ำ 1,000 ราย กปภ.ข.6 มีอัตราการร้องเรียนเท่ากับ 51.02 ครั้ง/ผู้ใช้น้ำ 1,000 ราย และ กปภ.ข.1 มีอัตราการร้องเรียนเท่ากับ 46.00 ครั้ง/ผู้ใช้น้ำ 1,000 ราย

ตารางที่ 8 จำนวน กปภ.สาขาจำแนกตามอัตราการร้องเรียนราย กปภ.ข. ของ 4 ไตรมาส ปี 2559

กปภ.ข.	จำนวน กปภ.สาขา จำแนกตามอัตราการร้องเรียน (ครั้ง/ผู้ใช้น้ำ 1,000 ราย)				
	> 20 ครั้ง	≥10-20 ครั้ง	<10 ครั้ง	ไม่มีข้อร้องเรียน	รวม
กปภ.ข.1	14	4	4	-	22
กปภ.ข.2	12	5	13	-	30
กปภ.ข.3	4	6	13	-	23
กปภ.ข.4	12	3	9	-	24
กปภ.ข.5	13	-	5	2	20
กปภ.ข.6	12	1	9	-	22
กปภ.ข.7	16	3	1	-	20
กปภ.ข.8	4	3	13	-	20
กปภ.ข.9	3	4	19	1	27
กปภ.ข.10	2	8	16	-	26
รวม	92	37	102	3	234
ร้อยละ	39.32	15.81	43.59	1.28	100

จากตารางที่ 8 สรุปได้ดังนี้

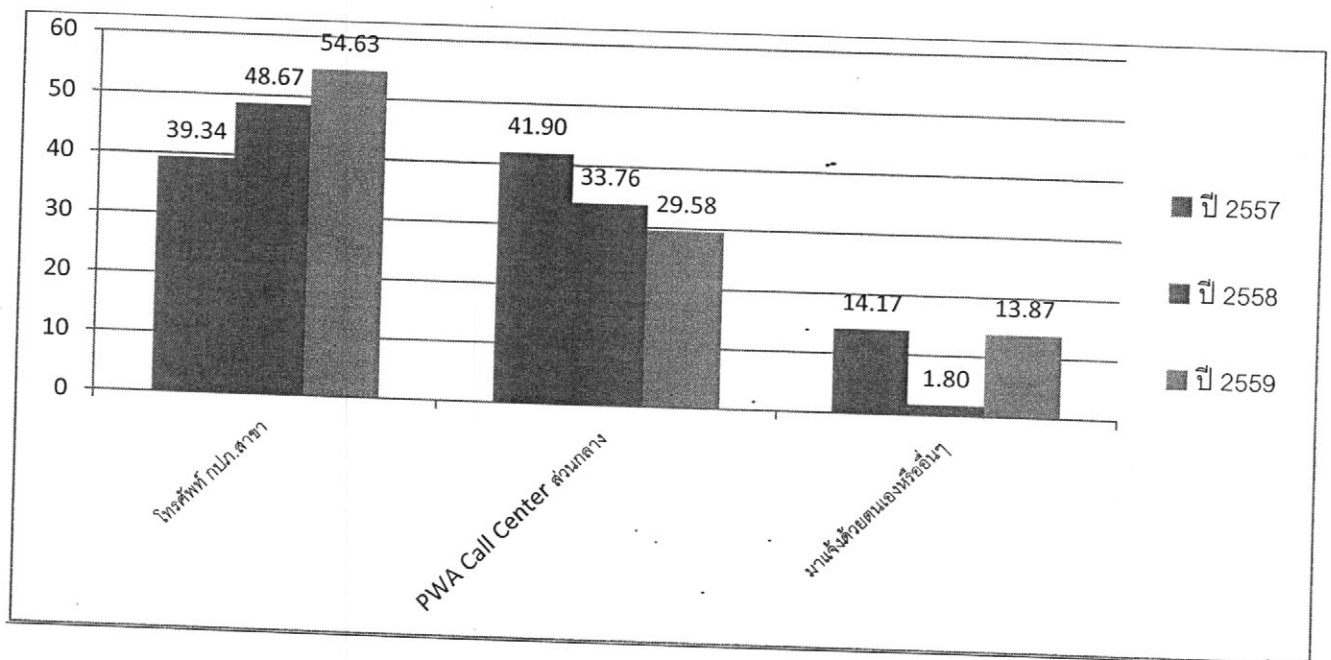
1. กปภ.สาขาที่ไม่มีข้อร้องเรียน มีจำนวน 3 กปภ.สาขา คิดเป็นร้อยละ 1.28 ได้แก่ กปภ.สาขาเวียงเชียงของ เขาชัยสน และ ละงู
2. กปภ.สาขาที่มีข้อร้องเรียน มีจำนวน 231 กปภ.สาขา จากจำนวนทั้งหมด 234 กปภ.สาขา (รายละเอียดตามเอกสารแนบ) คิดเป็นร้อยละ 98.72 ซึ่งจำแนกได้ดังนี้
 - 2.1 กปภ.สาขาที่มีอัตราการร้องเรียนมากกว่า 20 ครั้ง / ผู้ใช้น้ำ 1,000 ราย มี 92 สาขา คิดเป็นร้อยละ 39.32
 - 2.2 กปภ.สาขาที่มีอัตราการร้องเรียนช่วง 10 - 20 ครั้ง / ผู้ใช้น้ำ 1,000 ราย มี 37 สาขา คิดเป็นร้อยละ 15.81
 - 2.3 กปภ.สาขาที่มีอัตราการร้องเรียนน้อยกว่า 10 ครั้ง / ผู้ใช้น้ำ 1,000 ราย มี 102 สาขา คิดเป็นร้อยละ 43.59

ตารางที่ 9 ขัอร้องเรียนจำแนกตาม ช่องทางการร้องเรียน ของ 4 ไตรมาส ปีงบประมาณ 2557
ปีงบประมาณ 2558 และ 4 ไตรมาส ปีงบประมาณ 2559

ช่องทางการร้องเรียน	4 ไตรมาส ปี 2557		4 ไตรมาส ปี 2558		4 ไตรมาส ปี 2559	
	คำร้อง (ครั้ง)	คิดเป็น %	คำร้อง (ครั้ง)	คิดเป็น %	คำร้อง (ครั้ง)	คิดเป็น %
1 PWA Call Center ส่วนกลาง (สายด่วน1662)	43,637	41.90	44,274	33.76	49,810	29.58
2 โทรศัพท์ กปภ.สาขา	40,971	39.34	63,827	48.67	91,984	54.63
3 สื่อมวลชนส่วนกลาง	9	0.01	2	0.002	18	0.01
4 สื่อมวลชนส่วนภูมิภาค	20	0.02	28	0.02	19	0.01
5 เว็บไซต์ กปภ.	4,369	4.19	3,650	2.78	2,864	1.70
6 E-mail สสส.	154	0.15	36	0.03	72	0.04
7 ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย	101	0.10	165	0.13	149	0.10
8 จดหมาย/ หนังสือ/โทรสาร	71	0.07	28	0.02	35	0.02
9 มาแจ้งด้วยตนเอง หรืออื่นๆ	14,754	14.17	19,007	14.49	23,361	13.87
10 GCC ร้องเรียนผ่านโทร 1111	55	0.05	138	0.11	57	0.03
11 ผู้รับข้อคิดเห็นของลูกค้าที่ กปภ.สาขา	-	-	-	-	1	0.0006
รวม	104,141	100	131,155	100	168,370	100

กราฟ แสดง 3 ช่องทางการร้องเรียนที่มีการใช้บริการสูงสุดปี 2557-2559

เปอร์เซ็นต์



ตารางที่ 10 ขั้วรองรับเรียน จำแนกตามช่องทาง ราย กปภ.ข. ของ 4 ไตรมาส ปี 2559

เขต	PWOC Center ส่วนกลาง (1662)	โทรศัพท์ กปภ.สาข	สื่อมวลชน ส่วนกลาง	สื่อมวลชน ส่วนภูมิภาค	เว็บไซต์ กปภ.	E-mail สสส.	ศูนย์ดำรงธรรม กรมกตมทโย	จดหมาย / หนังสือ โทรสาร	มัลติมีเดีย หรืออื่นๆ	QCC ร้องเรียน ผ่านโทร 1111	ผู้รับผิดชอบ ของลูกค้า	รวม
รูป ก 1	คำร้อง (ครั้ง)	คำร้อง (ครั้ง)	คำร้อง (ครั้ง)	คำร้อง (ครั้ง)	คำร้อง (ครั้ง)	คำร้อง (ครั้ง)	คำร้อง (ครั้ง)	คำร้อง (ครั้ง)	คำร้อง (ครั้ง)	คำร้อง (ครั้ง)	คำร้อง (ครั้ง)	คำร้อง (ครั้ง)
9	8,514	6,261	1	-	579	3	3	-	2,831	-	-	18,192
10	5,895	5,454	1	-	366	3	3	-	2,727	-	-	14,449
	2,619	807	-	-	213	-	-	-	104	-	-	3,743
รูป ก 2	5,176	19,200	1	1	353	4	1	16	6,440	1	-	31,193
6	3,221	11,418	-	-	205	1	-	7	5,028	-	-	19,880
7	1,955	7,782	1	1	148	3	1	9	1,412	1	-	11,313
รูป ก 3	12,421	25,640	8	18	935	44	135	12	4,397	18	1	43,629
1	9,631	18,517	7	18	672	43	134	11	3,925	17	1	32,976
8	2,790	7,123	1	-	263	1	1	1	472	1	-	10,653
รูป ก 4	17,858	9,193	-	-	721	18	2	4	5,951	34	-	33,781
2	11,299	5,356	-	-	429	18	2	4	5,951	33	-	23,092
3	6,559	3,837	-	-	292	-	-	-	-	1	-	10,689
รูป ก 5	5,841	31,690	8	-	276	3	8	3	3,742	4	-	41,575
4	3,894	7,419	-	-	234	-	6	1	1,927	3	-	13,484
5	1,947	24,271	8	-	42	3	2	2	1,815	1	-	28,091
รวม	49,810	91,984	18	19	2,864	72	149	35	23,361	57	1	168,370
ร้อยละ	29.58	54.63	0.01	0.01	1.70	0.04	0.10	0.02	13.87	0.03	0.0006	100

จากตารางที่ 9 และ 10

กปภ. มีช่องทางการร้องเรียน 11 ช่องทาง มีการร้องเรียนผ่าน 11 ใน 4 ไตรมาส ปี 2559 ช่องทางที่มีการร้องเรียนสูง 3 ลำดับแรก ได้แก่

ลำดับที่ 1 ช่องทางโทรศัพท์ กปภ.สาขา มีจำนวน 91,984 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 54.63 โดย กปภ.ข. ที่มีจำนวนข้อร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์ กปภ.สาขา สูง 3 ลำดับ ประกอบด้วย กปภ.ข.5 จำนวน 24,271 ครั้ง กปภ.ข.1 จำนวน 18,517 ครั้ง และ กปภ.ข.6 จำนวน 11,418 ครั้ง

ลำดับที่ 2 ช่องทาง PWA Call Center ส่วนกลาง (1662) มีจำนวน 49,810 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 29.58 โดย กปภ.ข. ที่มีจำนวนข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง PWA Call Center ส่วนกลาง (1662) สูง 3 ลำดับ ประกอบด้วย กปภ.ข.2 จำนวน 11,299 ครั้ง กปภ.ข.1 จำนวน 9,631 ครั้ง และ กปภ.ข.3 จำนวน 6,559 ครั้ง

ลำดับที่ 3 มาแจ้งด้วยตนเองหรืออื่นๆ มีจำนวน 23,361 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 13.87 โดย กปภ.ข. ที่มีจำนวนข้อร้องเรียนผ่านช่องทางนี้สูง 3 ลำดับ ประกอบด้วย กปภ.ข.2 จำนวน 5,951 ครั้ง กปภ.ข.6 จำนวน 5,028 ครั้ง และ กปภ.ข.1 จำนวน 3,925 ครั้ง

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบข้อร้องเรียนของผู้ใช้น้ำ 4 ไตรมาส ปีงบประมาณ 2559 (ตุลาคม 2558 – กันยายน 2559)

มติที่ประชุม

.....

.....

.....

.....

รายงานอัตราการร้องเรียนของ กปภ.สาขา ปีงบประมาณ 2559 (ตุลาคม 2558 - กันยายน 2559)

เรียงลำดับอัตราการร้องเรียนจากมากไปน้อย

ลำดับ ที่	กปภ.สาขา	กปภ.ช.	จำนวน ผู้ใช้น้ำ (ราย)	จำนวนข้อร้องเรียน (ครั้ง)							อัตราการ ร้องเรียน (ครั้ง/ ผู้ใช้น้ำ 1,000 ราย)
				ปริมาณน้ำ	ท่อแตกรั่ว 2" ลงมา	ท่อแตกรั่ว มากกว่า 2" ขึ้นไป	คุณภาพน้ำ	การบริการ	บุคลากร	รวม	
อัตราการร้องเรียน มากกว่า 20 ครั้ง (จำนวน 92 กปภ.สาขา)											
1	สงขลา	5	49,497	1,579	6,711	644	71	1,626	-	10,631	214.78
2	ท้ายเหมือง	4	3,266	64	476	44	-	1	-	585	179.12
3	หาดใหญ่	5	76,594	1,962	3,241	1,286	390	4,430	3	11,312	147.69
4	อ่าวลึก	4	4,332	2	492	74	-	1	1	570	131.58
5	จันทบุรี	1	48,142	5,081	269	17	3	642	-	6,012	124.88
6	อุบลราชธานี	8	55,351	2,001	2,959	391	306	890	6	6,553	118.39
7	พังงา	4	7,255	15	742	55	3	4	1	820	113.03
8	ชุมพวง	2	5,051	36	252	98	4	158	-	548	108.49
9	เบตง	5	10,228	23	882	58	3	140	-	1,106	108.13
10	บ้านแพน	7	4,365	12	416	37	1	-	-	466	106.76
11	เชียงใหม่	9	106,863	4,051	4,189	900	226	1,714	4	11,084	103.72
12	เมืองพล	6	9,635	127	131	63	13	589	-	923	95.80
13	สุโขทัย-ลก	5	11,281	4	954	91	-	-	-	1,049	92.99
14	ภูเก็ต	4	57,422	2,566	1,984	123	386	168	6	5,233	91.13
15	ห้วยยอด	5	10,968	57	765	146	8	6	-	982	89.53
16	สมุทรสาคร	3	65,411	2,681	1,381	664	273	850	4	5,853	89.48
17	ขอนแก่น	6	95,368	1,482	1,410	3,008	57	2,387	18	8,362	87.68
18	คลองหลวง	2	62,914	1,336	1,964	1,140	70	427	8	4,945	78.60
19	กระบี่	4	25,817	488	1,065	72	56	340	-	2,021	78.28
20	ระนอง	4	18,330	451	744	16	32	179	-	1,422	77.58
21	ชัยภูมิ	6	34,576	217	2,300	139	9	6	-	2,671	77.25
22	กาฬสินธุ์	6	21,279	109	1,343	98	4	5	-	1,559	73.26
23	ฉะเชิงเทรา	1	29,121	622	1,096	154	177	39	1	2,089	71.74
24	พังงา	5	3,957	20	130	49	16	65	-	280	70.76
25	ชนบท	6	13,421	123	783	15	9	3	1	934	69.59
26	กุมภวาปี	7	13,410	145	492	6	60	229	1	933	69.57
27	หนองคาย	7	19,793	286	957	95	3	15	1	1,357	68.56
28	พัตยา	1	85,678	2,719	1,586	593	72	805	9	5,784	67.51
29	สุรินทร์	8	30,433	358	1,075	61	252	124	2	1,872	61.51
30	อัญประเทศ	1	12,257	20	628	96	1	4	-	749	61.11

รายงานอัตราการร้องเรียนของ กปภ.สาขา ปีงบประมาณ 2559 (ตุลาคม 2558 - กันยายน 2559)

เรียงลำดับอัตราการร้องเรียนจากมากไปน้อย

ลำดับ ที่	กปภ.สาขา	กปภ.ช.	จำนวน ผู้ใช้น้ำ (ราย)	จำนวนข้อร้องเรียน (ครั้ง)							อัตราการ ร้องเรียน (ครั้ง/ ผู้ใช้น้ำ 1,000 ราย)
				ปริมาณน้ำ	ท่อแตกรั่ว 2" ลงมา	ท่อแตกรั่ว มากกว่า 2" ขึ้นไป	คุณภาพน้ำ	การบริการ	บุคลากร	รวม	
31	กบินทร์บุรี	1	9,701	110	443	32	1	1	-	587	60.51
32	บ้านฉือ	7	9,236	44	395	60	22	34	-	555	60.09
33	ยโสธร	8	11,464	359	10	-	89	229	-	687	59.93
34	ลพบุรี	2	44,952	142	2,364	126	12	21	3	2,668	59.35
35	น้ำพอง	6	18,833	193	729	96	69	23	1	1,111	58.99
36	กันทรลักษ์	8	4,487	38	129	94	-	-	1	262	58.39
37	สันกำแพง	9	15,399	538	145	5	9	175	-	872	56.63
38	วังสะพุง	7	8,093	152	208	42	7	31	-	440	54.37
39	แก่งคร้อ	6	10,170	111	406	8	1	26	-	552	54.28
40	ระยอง	1	79,328	1,876	792	97	197	1,142	5	4,109	51.80
41	บ้านฉาง	1	39,175	1,296	288	53	224	124	6	1,991	50.82
42	พังโคน	7	9,647	67	384	4	11	24	-	490	50.79
43	แหลมฉบัง	1	51,789	1,632	403	119	102	310	-	2,566	49.55
44	ปทุมธานี	2	55,508	1,708	701	42	22	261	3	2,737	49.31
45	สกลนคร	7	21,947	153	745	92	57	16	-	1,063	48.43
46	อุดรธานี	7	72,439	498	1,041	851	62	965	1	3,418	47.18
47	ย่านตาขาว	5	6,882	80	216	3	9	16	-	324	47.08
48	เกาะคา	9	5,455	13	208	33	2	-	-	256	46.93
49	พิษณุโลก	10	24,124	535	503	35	6	17	-	1,096	45.43
50	มหาสารคาม	6	36,970	434	817	133	29	256	-	1,669	45.14
51	กาญจนดิษฐ์	4	11,295	126	218	8	11	112	-	475	42.05
52	ระโนด	5	2,742	29	72	2	11	-	-	114	41.58
53	ศรีเชียงใหม่	7	4,632	73	92	12	11	3	-	191	41.23
54	ตะกั่วป่า	4	5,357	143	33	3	25	12	-	216	40.32
55	บ้านบึง	1	21,956	641	103	46	27	65	2	884	40.26
56	พนัสนิคม	1	31,968	389	419	261	179	28	2	1,278	39.98
57	รังสิต	2	128,225	2,336	1,622	105	25	948	4	5,040	39.31
58	ผักไห่	2	3,315	37	56	21	13	2	-	129	38.91
59	สตูล	5	16,868	22	546	85	-	-	-	653	38.71
60	หนองเรือ	6	8,320	34	144	18	2	121	-	319	38.34
61	ภูจินารายณ์	6	4,835	6	156	23	-	-	-	185	38.26

รายงานอัตราการร้องเรียนของ กปภ.สาขา ปีงบประมาณ 2559 (ตุลาคม 2558 - กันยายน 2559)

เรียงลำดับอัตราการร้องเรียนจากมากไปน้อย

ลำดับ ที่	กปภ.สาขา	กปภ.ช.	จำนวน ผู้ใช้น้ำ (ราย)	จำนวนข้อร้องเรียน (ครั้ง)							อัตราการ ร้องเรียน (ครั้ง/ ผู้ใช้น้ำ 1,000 ราย)
				ปริมาณน้ำ	ท่อแตกรั่ว 2" ลงมา	ท่อแตกรั่ว มากกว่า 2" ขึ้นไป	คุณภาพน้ำ	การบริการ	บุคลากร	รวม	
62	ชนอม	4	5,204	38	123	6	5	27	-	199	38.24
63	ขลุง	1	8,153	53	219	37	1	1	-	311	38.15
64	นครราชสีมา	2	27,935	446	394	92	22	95	2	1,051	37.62
65	เขียงคาน	7	7,828	28	223	32	4	2	1	290	37.05
66	ศรีสงคราม	7	5,535	59	128	8	3	5	-	203	36.68
67	โพนพิสัย	7	7,610	13	192	52	2	20	-	279	36.66
68	มวกเหล็ก	2	13,155	267	153	37	5	17	1	480	36.49
69	นราธิวาส	5	17,011	3	576	34	-	6	-	619	36.39
70	หนองบัวลำภู	7	12,905	167	141	116	41	3	-	463	36.27
71	ธัญบุรี	2	61,250	1,065	291	43	43	754	4	2,200	35.92
72	นาทวี	5	4,255	5	135	5	2	-	-	147	34.55
73	อุทัยธานี	10	9,237	64	156	28	3	61	-	312	33.78
74	ตรัง	5	17,093	163	355	34	2	21	1	576	33.70
75	คลองใหญ่	1	3,591	16	50	13	2	36	-	117	32.58
76	ชลบุรี	1	119,204	1,534	1,150	111	343	733	1	3,872	32.48
77	บางปะกง	1	24,057	373	86	11	117	185	-	772	32.09
78	สายบุรี	5	2,626	3	77	-	-	-	-	80	30.46
79	คลองท่อม	4	4,325	93	31	2	-	3	-	129	29.83
80	ร้อยเอ็ด	6	26,476	254	293	32	11	159	1	750	28.33
81	สว่างแดนดิน	7	7,866	24	75	60	6	55	-	220	27.97
82	ปราจีนบุรี	3	22,125	495	77	13	8	19	1	613	27.71
83	ปักธงชัย	2	9,891	74	160	7	4	24	-	269	27.20
84	บ้านดุง	7	8,143	31	172	2	4	4	1	214	26.28
85	ภูเขียว	6	9,597	14	202	31	4	1	-	252	26.26
86	เสนา	2	7,758	40	96	39	10	-	-	185	23.85
87	ปากช่อง	2	15,890	42	291	25	8	5	-	371	23.35
88	จันดี	4	7,264	43	109	1	1	12	-	166	22.85
89	ราชบุรี	3	20,945	287	132	11	6	18	1	455	21.72
90	ธาตุพนม	7	10,678	36	152	22	12	-	-	222	20.79
91	คูทอง	3	16,220	298	23	5	2	7	-	335	20.65
92	เกาะสมุย	4	14,992	211	64	8	8	13	1	305	20.34

รายงานอัตราการร้องเรียนของ กปภ.สาขา ปีงบประมาณ 2559 (ตุลาคม 2558 - กันยายน 2559)

เรียงลำดับอัตราการร้องเรียนจากมากไปน้อย

ลำดับ ที่	กปภ.สาขา	กปภ.ช.	จำนวน ผู้ใช้น้ำ (ราย)	จำนวนข้อร้องเรียน (ครั้ง)							อัตราการ ร้องเรียน (ครั้ง/ ผู้ใช้น้ำ 1,000 ราย)
				ปริมาณน้ำ	ท่อแตกรั่ว 2" ลงมา	ท่อแตกรั่ว มากกว่า 2" ขึ้นไป	คุณภาพน้ำ	การบริการ	บุคลากร	รวม	
อัตราการร้องเรียน $\geq 10-20$ ครั้ง (จำนวน 37 กปภ.สาขา)											
1	นครศรีธรรมราช	4	6,440	38	66	3	14	7	-	128	19.88
2	แมริม	9	18,930	167	60	70	17	51	-	365	19.28
3	หนองบัวแดง	6	5,664	11	76	16	4	2	-	109	19.24
4	ชัยบาดาล	2	8,474	22	110	15	6	8	-	161	19.00
5	ลำปาง	9	38,618	337	191	4	40	133	-	705	18.26
6	ชนแดน	10	3,916	59	8	1	-	2	-	70	17.88
7	อ้อมน้อย	3	53,951	480	300	42	39	102	-	963	17.85
8	นครปฐม	3	15,062	167	52	5	17	25	2	268	17.79
9	ศรีราชา	1	41,162	415	125	14	59	47	1	661	16.06
10	สุโขทัย	10	20,903	228	62	13	11	2	-	316	15.12
11	พนมสารคาม	1	9,872	56	16	-	1	73	-	146	14.79
12	พระนครศรีอยุธยา	2	59,554	693	122	6	6	41	6	874	14.68
13	สิงห์บุรี	2	10,763	70	32	49	4	1	-	156	14.49
14	ด่านช้าง	3	5,227	42	24	2	-	3	1	72	13.77
15	กำแพงเพชร	10	24,894	138	163	13	10	8	2	334	13.42
16	นครพนม	7	14,097	90	78	7	3	7	-	185	13.12
17	อำนาจเจริญ	8	13,272	91	62	9	10	2	-	174	13.11
18	บางคล้า	1	34,381	318	50	16	32	27	-	443	12.89
19	นครนายก	2	13,758	138	15	4	3	11	1	172	12.50
20	มุกดาหาร	8	15,114	136	47	3	-	2	-	188	12.44
21	บึงกาฬ	7	6,244	42	29	-	2	3	1	77	12.33
22	แม่สอด	10	20,228	209	27	1	4	8	-	249	12.31
23	บุรีรัมย์	8	29,647	222	111	9	6	11	1	360	12.14
24	เพชรบุรี	3	50,261	245	284	22	10	34	3	598	11.90
25	ปาวจันบุรี	1	24,564	197	60	5	7	22	-	291	11.85
26	ชะอวด	4	4,267	10	32	-	5	2	-	49	11.48
27	สามพราน	3	30,905	222	61	9	14	38	-	344	11.13
28	เลย	7	18,800	97	75	7	16	14	-	209	11.12
29	บ้านไผ่	9	1,181	8	4	1	-	-	-	13	11.01
30	กาญจนบุรี	3	25,435	121	130	1	1	25	-	278	10.93
31	วิเชียรบุรี	10	7,866	54	21	4	3	3	-	85	10.81
32	บางมูลนาก	10	6,231	45	22	-	-	-	-	67	10.75

รายงานอัตราการร้องเรียนของ กปภ.สาขา ปีงบประมาณ 2559 (ตุลาคม 2558 - กันยายน 2559)

เรียงลำดับอัตราการร้องเรียนจากมากไปน้อย

ลำดับ ที่	กปภ.สาขา	กปภ.ข.	จำนวน ผู้ใช้น้ำ (ราย)	จำนวนข้อร้องเรียน (ครั้ง)							อัตราการ ร้องเรียน (ครั้ง/ผู้ใช้น้ำ 1,000 ราย)
				ปริมาณน้ำ	ท่อแตกรั่ว 2" ลงมา	ท่อแตกรั่ว มากกว่า 2" ขึ้นไป	คุณภาพน้ำ	การบริการ	บุคลากร	รวม	
33	สีคิ้ว	2	24,186	121	105	16	1	13	-	256	10.58
34	ชัยนาท	10	11,932	70	37	2	13	4	-	126	10.56
35	เกาะพะงัน	4	2,002	17	-	-	-	3	1	21	10.49
36	นครสวรรค์	10	26,620	189	53	6	11	17	-	276	10.37
37	ลำพูน	9	15,554	111	30	1	5	13	-	160	10.29
อัตราการร้องเรียน น้อยกว่า 10 ครั้ง (จำนวน 102 กปภ.สาขา)											
1	บางสะพาน	3	9,929	54	25	4	5	6	5	99	9.97
2	หนองแค	2	27,091	137	102	5	6	11	-	261	9.63
3	พะเยา	9	21,080	72	92	17	7	15	-	203	9.63
4	หลังสวน	4	14,199	80	32	1	14	7	-	134	9.44
5	สมุทรสงคราม	3	31,073	207	50	7	11	18	-	293	9.43
6	กันตัง	5	10,883	77	21	1	-	1	-	100	9.19
7	พระพุทธบาท	2	15,045	64	43	17	1	10	1	136	9.04
8	ปากน้ำประแสร์	1	6,440	51	3	1	2	1	-	58	9.01
9	จตุรัส	6	15,566	45	88	7	-	-	-	140	8.99
10	แม่สาย	9	18,397	94	45	1	2	22	-	164	8.91
11	อุตรดิตถ์	10	3,398	16	8	1	2	3	-	30	8.83
12	ท่ามะกา	3	10,181	49	30	4	1	3	1	88	8.64
13	บ้านนา	2	8,350	53	6	-	8	3	-	70	8.38
14	ท่าเรือ	2	7,190	29	23	-	3	3	-	58	8.07
15	เขมราฐ	8	4,632	17	14	2	1	3	-	37	7.99
16	สระแก้ว	1	11,225	65	18	2	-	4	-	89	7.93
17	แพร่	9	12,224	67	20	3	-	4	-	94	7.69
18	สังขะ	8	8,194	39	19	-	2	2	-	62	7.57
19	ด่านซ้าย	7	4,400	14	10	-	7	2	-	33	7.50
20	ตราด	1	20,930	103	15	2	26	9	-	155	7.41
21	ไชยา	4	5,029	1	32	1	1	2	-	37	7.36
22	บ้านโป่ง	3	10,812	37	24	-	5	12	1	79	7.31
23	ยะหา	5	2,640	-	15	4	-	-	-	19	7.20
24	ตะพานหิน	10	10,072	39	19	2	4	8	-	72	7.15
25	ร้องกวาง	9	3,777	20	4	1	1	1	-	27	7.15
26	ควนบุรี	2	8,868	39	10	1	9	4	-	63	7.10
27	อ่างทอง	2	11,331	46	29	2	-	3	-	80	7.06

รายงานอัตราการร้องเรียนของ กปภ.สาขา ปีงบประมาณ 2559 (ตุลาคม 2558 - กันยายน 2559)

เรียงลำดับอัตราการร้องเรียนจากมากไปน้อย

ลำดับ ที่	กปภ.สาขา	กปภ.ช.	จำนวน ผู้ใช้น้ำ (ราย)	จำนวนข้อร้องเรียน (ครั้ง)							อัตราการ ร้องเรียน (ครั้ง/ ผู้ใช้น้ำ 1,000 ราย)
				ปริมาณน้ำ	ท่อแตกรั่ว 2" ลงมา	ท่อแตกรั่ว มากกว่า 2" ขึ้นไป	คุณภาพน้ำ	การบริการ	บุคลากร	รวม	
28	ศรีสะเกษ	8	26,014	117	44	7	3	10	1	182	7.00
29	สุพรรณภูมิ	6	7,302	27	13	3	6	1	-	50	6.85
30	สุราษฎร์ธานี	4	75,173	264	167	15	20	45	1	512	6.81
31	เด่นชัย	9	6,144	33	3	-	2	1	2	41	6.67
32	พยุหะคีรี	10	10,056	52	8	4	1	2	-	67	6.66
33	ฝาง	9	5,221	21	7	3	-	3	-	34	6.51
34	ทุ่งสง	4	22,328	71	49	7	1	10	-	138	6.18
35	ศรีสะเกษ	10	7,595	36	5	-	1	4	-	46	6.06
36	หล่มสัก	10	11,502	26	23	2	14	4	-	69	6.00
37	ชุมพร	4	33,235	82	57	14	15	27	1	196	5.90
38	พิจิตร	10	25,067	55	61	8	5	15	-	144	5.74
39	เขียงราย	9	28,002	86	38	16	5	15	-	160	5.71
40	สวนผึ้ง	3	4,552	20	4	1	1	-	-	26	5.71
41	ท่าวังมา	9	4,851	15	8	2	-	2	-	27	5.57
42	พินมั่งสาหร	8	5,761	13	11	-	3	5	-	32	5.55
43	พยุหะคีรี	6	6,687	16	11	1	5	4	-	37	5.53
44	ชาณุวรลักษบุรี	10	6,941	27	8	1	-	1	1	38	5.47
45	บ้านตาขุน	4	4,039	12	6	1	-	2	1	22	5.45
46	น่าน	9	14,697	61	12	1	2	2	-	78	5.31
47	กุยบุรี	3	13,402	41	21	3	-	6	-	71	5.30
48	บ้านนาสาร	4	8,441	22	12	-	5	5	-	44	5.21
49	บ้านไผ่	6	13,023	30	29	4	-	4	-	67	5.14
50	หนองไผ่	10	6,106	10	11	5	4	1	-	31	5.08
51	ตาก	10	22,312	36	53	12	-	10	-	111	4.97
52	โพธิ์ทอง	6	6,889	18	13	-	-	2	-	33	4.79
53	ท่าตะโก	10	12,364	21	20	7	7	4	-	59	4.77
54	วิเศษชัยชาญ	2	5,097	11	6	2	5	-	-	24	4.71
55	ลำปลายมาศ	8	5,143	7	3	-	14	-	-	24	4.67
56	เพชรบูรณ์	10	16,421	26	29	5	9	7	-	76	4.63
57	จุน	9	6,001	9	9	6	1	2	-	27	4.50
58	รัตนบุรี	8	7,658	20	4	3	3	2	2	34	4.44
59	ละหานทราย	8	10,438	21	20	2	1	2	-	46	4.41

รายงานอัตราการร้องเรียนของ กปภ.สาขา ปีงบประมาณ 2559 (ตุลาคม 2558 - กันยายน 2559)

เรียงลำดับอัตราการร้องเรียนจากมากไปน้อย

ลำดับ ที่	กปภ.สาขา	กปภ.ข.	จำนวน ผู้ใช้น้ำ (ราย)	จำนวนข้อร้องเรียน (ครั้ง)							อัตราการ ร้องเรียน (ครั้ง/ ผู้ใช้น้ำ 1,000 ราย)
				ปริมาณน้ำ	ท่อแตกรั่ว 2" ลงมา	ท่อแตกรั่ว มากกว่า 2" ขึ้นไป	คุณภาพน้ำ	การบริการ	บุคลากร	รวม	
60	แม่แตง	9	4,996	20	-	-	1	1	-	22	4.40
61	พัทลุง	5	17,754	30	35	2	4	6	1	78	4.39
62	สตึก	8	6,448	11	9	-	4	4	-	28	4.34
63	บำเหน็จณรงค์	6	12,199	18	23	2	4	5	-	52	4.26
64	ท่ามะขาม	4	3,827	9	2	1	3	1	-	16	4.18
65	ปากท่อ	3	12,709	32	13	5	1	2	-	53	4.17
66	เลิงนกทา	8	4,869	4	6	1	2	5	2	20	4.11
67	ปากพนัง	4	11,322	17	13	-	9	6	1	46	4.06
68	โนนสูง	2	5,352	16	4	-	1	-	-	21	3.92
69	ศีขรภูมิ	8	6,137	6	15	1	1	1	-	24	3.91
70	นครไทย	10	6,151	12	7	2	1	1	1	24	3.90
71	สมเด็จพระ	6	5,663	11	6	-	2	3	-	22	3.88
72	สุพรรณบุรี	3	25,121	43	33	1	8	11	1	97	3.86
73	โชคชัย	2	12,013	15	26	1	1	3	-	46	3.83
74	เดชอุดม	8	6,962	11	6	1	6	1	1	26	3.73
75	เถิน	9	8,071	20	4	-	-	5	-	29	3.59
76	พนมทวน	3	6,546	9	9	-	2	3	-	23	3.51
77	แม่ฮ่องสอน	9	6,485	12	3	-	1	6	-	22	3.39
78	พาน	9	7,075	14	8	-	-	2	-	24	3.39
79	กระนวน	6	11,444	10	9	-	16	3	-	38	3.32
80	ด่านขุนทด	2	5,535	6	7	2	1	2	-	18	3.25
81	นางรอง	8	9,580	10	12	1	2	4	-	29	3.03
82	สุวรรณภูมิ	10	7,988	12	10	1	-	1	-	24	3.00
83	วัฒนานคร	1	4,105	6	5	-	1	-	-	12	2.92
84	ชุมแพ	6	15,725	18	15	2	6	2	2	45	2.86
85	เดิมบางนางบวช	3	10,187	8	17	1	3	-	-	29	2.85
86	แม่สะเรียง	9	5,328	5	10	-	-	-	-	15	2.82
87	จอมทอง	9	3,929	10	1	-	-	-	-	11	2.80
88	มหาชนะชัย	8	4,741	11	2	-	-	-	-	13	2.74
89	เลาขวัญ	3	5,461	4	3	2	4	1	-	14	2.56
90	พิมาย	2	11,419	9	12	1	2	3	-	27	2.36
91	ฮอด	9	2,986	2	2	-	-	3	-	7	2.34

รายงานอัตราการร้องเรียนของ กปภ.สาขา ปีงบประมาณ 2559 (ตุลาคม 2558 - กันยายน 2559)

เรียงลำดับอัตราการร้องเรียนจากมากไปน้อย

ลำดับ ที่	กปภ.สาขา	กปภ.ช.	จำนวน ผู้ใช้น้ำ (ราย)	จำนวนข้อร้องเรียน (ครั้ง)							อัตราการ ร้องเรียน (ครั้ง/ ผู้ใช้น้ำ 1,000 ราย)
				ปริมาณน้ำ	ท่อแตกรั่ว 2" ลงมา	ท่อแตกรั่ว มากกว่า 2" ขึ้นไป	คุณภาพน้ำ	การบริการ	บุคลากร	รวม	
92	ศรีประจันต์	3	4,473	3	2	1	1	3	-	10	2.24
93	บ้านหมอ	2	3,730	3	5	-	-	-	-	8	2.14
94	ประจวบคีรีขันธ์	3	13,343	13	10	1	1	3	-	28	2.10
95	บ้านหมี่	2	18,633	18	17	-	-	3	-	38	2.04
96	ลาดยาว	10	6,973	4	4	1	2	3	-	14	2.01
97	เทิง	9	2,295	3	1	-	-	-	-	4	1.74
98	แม่ชะจาน	9	3,384	1	2	-	-	2	-	5	1.48
99	ศรีสำโรง	10	3,689	3	2	-	-	-	-	5	1.36
100	สะเดา	5	14,934	4	15	-	-	-	-	19	1.27
101	รือเสาะ	5	2,104	2	-	-	-	-	-	2	0.95
102	ทุ่งเสลี่ยม	10	3,570	2	-	-	-	-	-	2	0.56
ไม่มีข้อร้องเรียน (จำนวน 3 กปภ.สาขา)											
1	เวียงเชียงของ	9	3,621	-	-	-	-	-	-	-	-
2	เขายายสั่น	5	2,742	-	-	-	-	-	-	-	-
3	ละงู	5	7,214	-	-	-	-	-	-	-	-

ข้อมูลจาก ระบบ Data Center ณ วันที่ 26 ตุลาคม 2559