



## บันทึกข้อความ

สำนักเลขาธิการองค์การและลูกค้าสัมพันธ์

เลขที่รับ.....

วันที่ ๘ ธ.ค. ๒๕๕๙

เวลา ๑๐.๒๖ น.

หน่วยงาน ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักผู้ว่าการ) โทร 0 2551 8404, 8406

ที่ มท 55010/ ๕45

วันที่ 7 ธันวาคม 2559

เรื่อง การรับรองรายงานการประชุมคณะผู้บริหารระดับสูง (ครส.) ครั้งที่ 11/2559

เรียน ผวก. รทบ. รผผ. รผง. รผว. รปก. 1 - 5 ผช.ผวก.ทุกสายงาน และ ผอ.กปภ.ข. 1 - 10

ตามที่ได้มีการประชุมคณะผู้บริหารระดับสูง (ครส.) ครั้งที่ 11/2559 ผ่านระบบ VDO Conference เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2559 เวลา 14.00 น. ณ ห้องประชุม 2204 และ 2206 ชั้น 2 สำนักงานใหญ่ กปภ. และส่วนภูมิภาค ณ ห้องประชุม กปภ.ข. 1 - 10 นั้น

บัดนี้ ฝ่ายเลขานุการที่ประชุมได้จัดทำรายงานการประชุม ครส. ครั้งที่ 11/2559 จำนวน 84 หน้า เสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงขอเรียนรายงานการประชุมมาเพื่อโปรดพิจารณารับรอง หากประสงค์จะแก้ไขประการใด โปรดแจ้งให้ฝ่ายเลขานุการที่ประชุม (ผชส.) ทราบภายในวันพุธที่ 7 ธันวาคม 2559 ทั้งนี้ หากพ้นกำหนดเวลาดังกล่าวจะขออนุญาตรับรองรายงานการประชุม

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและดำเนินการตามมติ ครส. โดยเคร่งครัดต่อไปด้วย  
จะขอขอบคุณยิ่ง

(นายบำรุงศักดิ์ จิ่งวังตะกอก)

ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักผู้ว่าการ)



# รายงานการประชุม

คณะผู้บริหารระดับสูง (ครส.) กปภ.

ครั้งที่ 11/2559

วันพุธที่ 16 พฤศจิกายน 2559 เวลา 14.00 น.

กองการประชุม สำนักผู้ว่าการ ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักผู้ว่าการ) การประปาส่วนภูมิภาค

72 ถนนแจ้งวัฒนะ หลักสี่ กรุงเทพฯ 10210 โทร./โทรสาร 0-2973-4808

สารบัญรายงานการประชุม

คณะผู้บริหารระดับสูง (ครส.) ครั้งที่ 11/2559

วันพุธที่ 16 พฤศจิกายน 2559 เวลา 14.00 น.

ณ ห้องประชุม 2204 และ 2206 สำนักงานใหญ่ กปภ. และ ห้องประชุม กปภ.ข. 1 - 10

| ลำดับวาระ | เรื่อง                                                                                                               | หน้า |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| วาระที่ 1 | เรื่องประธานแจ้งที่ประชุมทราบ                                                                                        | 5    |
| วาระที่ 2 | เรื่องรับรองรายงานการประชุม ครส. ครั้งที่ 10/2559                                                                    | 9    |
| วาระที่ 3 | เรื่องติดตามผลการดำเนินงานตามมติ ครส.                                                                                | 9    |
| วาระที่ 4 | เรื่องเพื่อพิจารณา                                                                                                   |      |
| 4.1       | การติดตามผลการดำเนินงานของ กปภ. งวด 1 เดือน (ตุลาคม 2559) ปีงบประมาณ 2560 (เบื้องต้น)                                | 14   |
| 4.2       | การติดตามผลการเบิกจ่ายงบลงทุนประจำปีงบประมาณ 2560 ณ วันที่ 31 ตุลาคม 2559                                            | 26   |
| 4.3       | การติดตามโครงการก่อสร้างระบบประปา (วงเงินเกิน 100 ล้านบาท)                                                           | 35   |
| 4.4       | การบริหารจัดการและติดตามประเมินผลโครงการ                                                                             | 41   |
| 4.5       | รายงานผลการดำเนินงาน และการจัดลำดับความสำคัญผลการดำเนินงานของ กปภ. ปีงบประมาณ 2559                                   | 46   |
| 4.6       | ผลกระทบการประมาณการหนี้สินจากการเปลี่ยนแปลงอัตราน้ำสูญเสียจากโครงการเอกชนร่วมลงทุนต้องบการเงินประจำปี 2559 ของ กปภ.  | 59   |
| 4.7       | แนวทางการแก้ไขปัญหาเร่งด่วนเพื่อเพิ่มสภาพคล่องทางการเงินของ กปภ. และมาตรการเสริม                                     | 63   |
| 5         | เรื่องเพื่อทราบ                                                                                                      |      |
| 5.1       | สรุปข้อร้องเรียนของผู้ใช้น้ำ 4 ไตรมาส ปีงบประมาณ 2559 (ตุลาคม 2558 – กันยายน 2559)                                   | 67   |
| 5.2       | รายงานสถานการณ์น้ำ                                                                                                   | 72   |
| 5.3       | รายงานผลการเข้าร่วมประชุมกับคณะกรรมการวิสามัญศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาที่อยู่อาศัยของคนจนเมือง สภานิติบัญญัติแห่งชาติ | 82   |

การประชุมคณะผู้บริหารระดับสูง (ครส.)

ครั้งที่ 11/2559

วันพุธที่ 16 พฤศจิกายน 2559 เวลา 14.00 น.

ณ ห้องประชุม 2204 และ 2206 สำนักงานใหญ่ กปภ. และส่วนภูมิภาค ณ ห้องประชุม กปภ.ข. 1 - 10

ผู้มาประชุม

|                    |                |                                      |                    |
|--------------------|----------------|--------------------------------------|--------------------|
| 1. นายเสรี         | ศุภราทิตย์     | ผู้ว่าการ                            | ประธานที่ประชุม    |
| 2. นายวุฒินันท์    | โพธิ์ทองนาค    | ผู้ช่วยผู้ว่าการ (วิชาการ)           |                    |
|                    |                | แทนรองผู้ว่าการ (วิชาการ)            |                    |
| 3. นายกฤษฎา        | คังขมณี        | รองผู้ว่าการ (บริหาร)และรักษาการ     |                    |
|                    |                | ในตำแหน่งผู้ช่วยผู้ว่าการ (บริหาร 1) |                    |
| 4. นายธีรชัย       | ประมูลมาก      | รองผู้ว่าการ (แผนยุทธศาสตร์)         |                    |
| 5. นางสาวประภา     | พวงแก้ว        | รองผู้ว่าการ (การเงิน)               |                    |
| 6. นายชโยดม        | กาญจน์มัย      | รองผู้ว่าการ (ปฏิบัติการ 1)          |                    |
| 7. นางสาวทัศนีย์   | เตีย           | รองผู้ว่าการ (ปฏิบัติการ 2)          |                    |
| 8. นายสมเกียรติ    | บุญจันทร์      | ผู้อำนวยการสำนักปฏิบัติการ 3         |                    |
|                    |                | แทนรองผู้ว่าการ (ปฏิบัติการ 3)       |                    |
| 9. นายชุมพล        | โชคพงษ์อุดมชัย | รองผู้ว่าการ (ปฏิบัติการ 4)          |                    |
| 10. นางนาคยา       | เสาวธารพงศ์    | ผู้อำนวยการสำนักปฏิบัติการ 5         |                    |
|                    |                | แทนรองผู้ว่าการ (ปฏิบัติการ 5)       |                    |
| 11. นางสาวรัตนา    | บุญเพียรผล     | ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักสื่อสารองค์กร |                    |
|                    |                | และลูกค้าสัมพันธ์)                   |                    |
| 12. นายวิโรจน์     | ใบแก้ว         | ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักตรวจสอบ)      |                    |
| 13. นายนิวัตร      | สถิตกาญจนะ     | ผู้ช่วยผู้ว่าการ (เทคโนโลยีสารสนเทศ) |                    |
| 14. นายพิสิฐ       | หงส์วณิชกุล    | ผู้ช่วยผู้ว่าการ (แผนยุทธศาสตร์)     |                    |
| 15. นางสาวอัจฉริยา | อภัยวงศ์       | ผู้ช่วยผู้ว่าการ (การเงิน)           |                    |
| 16. นายบำรุงศักดิ์ | ฉิ่งวังตะกอก   | ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักผู้ว่าการ)    | เลขานุการที่ประชุม |

ผู้เข้าร่วมประชุม

|                 |              |                                                |
|-----------------|--------------|------------------------------------------------|
| 1. นายนิธิศ     | ทองสอาด      | ผู้อำนวยการสำนักผู้ว่าการ                      |
| 2. นางนรวิมล    | รุ่งรัตนอุบล | ผู้อำนวยการสำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์ |
| 3. นางวรจรรย์   | เดชะศาวัต    | ผู้อำนวยการฝ่ายการเงินและบัญชี                 |
| 4. นางลัดดาวรรณ | แสงเจือ      | ผู้อำนวยการฝ่ายวิเคราะห์การเงินและงบประมาณ     |

|                                   |  |                                                  |
|-----------------------------------|--|--------------------------------------------------|
| 5. นางเบญจมาภรณ์ รัตนะ            |  | หัวหน้างานงบประมาณและติดตามประเมินผล 1           |
|                                   |  | แทนผู้อำนวยการสำนักปฏิบัติการ 1                  |
| 6. นายประทีป กุศลวัฒนะ            |  | ผู้อำนวยการสำนักปฏิบัติการ 2                     |
| 7. นางสาวรุ่ง ปิติปัญญา           |  | ผู้อำนวยการสำนักปฏิบัติการ 4                     |
| 8. นางสาวลลิตา ชุนโชนอนุสรณ์      |  | ผู้อำนวยการฝ่ายประเมินผลองค์กร                   |
| 9. นายจำเนียร เมืองจันทร์         |  | ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรน้ำ                       |
| 10. นางวิลาวัลย์ ไกรธรรม          |  | ผู้อำนวยการกองเลขานุการ                          |
| 11. นางสาวสุระณี เหลืองธาดา       |  | ผู้อำนวยการกองศูนย์ข้อมูลและแผนเทคโนโลยีสารสนเทศ |
| 12. นายไชยเชษฐ วัฒนธรรม           |  | ผู้อำนวยการกองเทคโนโลยีสารสนเทศน้ำสู่ยูเอช       |
| 13. นางทิชาภรณ์ สฤณีพันธุ์        |  | ผู้อำนวยการกองบัญชี                              |
| 14. นายบุญส่ง ศรีวิเชียร          |  | ผู้อำนวยการกองควบคุมการก่อสร้าง 3                |
| 15. นายสุประดิษฐ์ จันทรดาประดิษฐ์ |  | ผู้อำนวยการกองพัฒนาแหล่งน้ำ                      |
| 16. นางอัมพร กรณ์ญาติ             |  | หัวหน้างานบริการข้อมูลสารสนเทศ กศผ.              |
| 17. นางสาวนุชนาถ เจียมเมืองปัก    |  | หัวหน้างานงบประมาณลงทุน กงป.                     |

#### เจ้าหน้าที่

|                           |                               |
|---------------------------|-------------------------------|
| 1. นางสาวภา เดียวตระกูล   | ผู้อำนวยการกองการประชุม       |
| 2. นางสาวสุภาพ วัฒนะพุทธา | หัวหน้างานการประชุม ครส. กกป. |
| 3. นายสนใจ ว่องไว         | นักบริหารงานทั่วไป 7 กกป.     |
| 4. นางสาวพัชรี สุรินตะ    | นักบริหารงานทั่วไป 5 กกป.     |

#### ผู้เข้าร่วมประชุมส่วนภูมิภาค

##### การประชาสัมพันธ์ส่วนภูมิภาคเขต 1 ประกอบด้วย

|                                  |                                                    |
|----------------------------------|----------------------------------------------------|
| 1. นายสุรัชย์ เชื้อแพ่ง          | ผู้อำนวยการการประชาสัมพันธ์ส่วนภูมิภาคเขต 1        |
| 2. นายวิทยา สามสุวรรณ            | ผู้ช่วยผู้อำนวยการการประชาสัมพันธ์ส่วนภูมิภาคเขต 1 |
| 3. นายสุวัฒน์ พลมณี              | ผู้อำนวยการกองแผนและวิชาการ                        |
| 4. นายเจษฎา ชูชาญ                | ผู้อำนวยการกองระบบผลิตและควบคุมคุณภาพน้ำ           |
| 5. นายพงศกร ปุณณวัศพล            | ผู้อำนวยการกองระบบจำหน่าย                          |
| 6. นางสาวกุลดา ศรีญาณลักษณ์      | ผู้อำนวยการกองบัญชีและการเงิน                      |
| 7. นางพลอยนิสา กฤษณะแก้วบุญเรือง | ผู้อำนวยการกองบริหารทั่วไป                         |
| 8. นายวิโรจน์ เสือทิม            | ผู้จัดการการประชาสัมพันธ์(พิเศษ)สาขาชลบุรี         |
| 9. นายสุทัศน์ นุชปาน             | ผู้จัดการการประชาสัมพันธ์(พิเศษ)สาขาแพทย์          |
| 10. นายนิกร หมวกสีปาน            | ผู้จัดการการประชาสัมพันธ์สาขาสถาปัตยกรรม           |
| 11. นายชัยทัช อัดแสง             | ผู้จัดการการประชาสัมพันธ์สาขาศรีราชา               |

#### การประปาส่วนภูมิภาคเขต 2 ประกอบด้วย

|                 |              |                                            |
|-----------------|--------------|--------------------------------------------|
| 1. นายประกอบ    | พิทยาภรณ์    | ผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต 2        |
| 2. นายชัยฤทธิ์  | จุสกุลวิจิตร | ผู้ช่วยผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต 2 |
| 3. นางสาวธิดิมา | พลพินิจ      | ผู้อำนวยการกองแผนและวิชาการ                |
| 4. นายชินรัตน์  | ไยดี         | ผู้อำนวยการกองระบบผลิตและควบคุมคุณภาพน้ำ   |
| 5. นายกิตติพงศ์ | สมพงษ์พันธุ์ | ผู้อำนวยการกองระบบจำหน่าย                  |
| 6. นางสาวลัดดา  | คุณเลิศกิจ   | ผู้อำนวยการกองบัญชีและการเงิน              |
| 7. นางสาวนันทน์ | ชินชบาล      | ผู้อำนวยการกองเทคโนโลยีสารสนเทศ            |

#### การประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 ประกอบด้วย

|                |                  |                                          |
|----------------|------------------|------------------------------------------|
| 1. นายจักรพงศ์ | คำจันทร์         | ผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3      |
| 2. นายสาณ      | เรืองขจร         | ผู้อำนวยการกองแผนและวิชาการ              |
| 3. นายจตุพล    | พื้งยนต์         | ผู้อำนวยการกองระบบผลิตและควบคุมคุณภาพน้ำ |
| 4. นายนพฤทธิ์  | ยศตินเทียน       | ผู้อำนวยการกองระบบจำหน่าย                |
| 5. นางทิวาพร   | โตสุขโหมบุญปัญญา | ผู้อำนวยการกองบัญชีและการเงิน            |
| 6. นายไพฑูรย์  | ไผ่ล้อม          | ผู้อำนวยการกองเทคโนโลยีสารสนเทศ          |
| 7. นางชยาภรณ์  | กิตติวงศ์ภักดี   | ผู้อำนวยการกองบริหารทั่วไป               |

#### การประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 ประกอบด้วย

|                |                  |                                                                                              |
|----------------|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. นายสมศักดิ์ | วินิจกุล         | ผู้ช่วยผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4<br>รักษาการแทนผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 |
| 2. นายสิงห์ชัย | อินทพิชัย        | ผู้อำนวยการกองแผนและวิชาการ                                                                  |
| 3. นางเจษฎา    | คงกิจ            | ผู้อำนวยการกองระบบผลิตและควบคุมคุณภาพน้ำ                                                     |
| 4. นายธีรวิทย์ | เลิศคนาวนิชกุล   | ผู้อำนวยการกองระบบจำหน่าย                                                                    |
| 5. นางอัญชลี   | รัตนสุภา         | ผู้อำนวยการกองบัญชีและการเงิน                                                                |
| 6. นายธวัชชัย  | ศรีบุญฤทธิ์พันธ์ | ผู้อำนวยการกองเทคโนโลยีสารสนเทศ                                                              |
| 7. นางกาหลง    | นิงน้อย          | ผู้อำนวยการกองบริหารทั่วไป                                                                   |

#### การประปาส่วนภูมิภาคเขต 5 ประกอบด้วย

|                 |           |                                          |
|-----------------|-----------|------------------------------------------|
| 1. นายมงคล      | วัลยะเสวี | ผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต 5      |
| 2. นายคัมภีร์   | ปานผดุง   | ผู้อำนวยการกองแผนและวิชาการ              |
| 3. นายอารีดิน   | ปากบารา   | ผู้อำนวยการกองระบบผลิตและควบคุมคุณภาพน้ำ |
| 4. นางสาวกฤติกา | ธรรมสโร   | ผู้อำนวยการกองระบบจำหน่าย                |
| 5. นางอุษณีย์   | หนูเกื้อ  | ผู้อำนวยการกองบัญชีและการเงิน            |

- |                 |             |                                                                   |
|-----------------|-------------|-------------------------------------------------------------------|
| 6. นางสาวกฤติกา | เฟื่องกำลูน | ผู้อำนวยการกองเทคโนโลยีสารสนเทศ                                   |
| 7. นายสมพงษ์    | รัตนะ       | หัวหน้างานกฎหมายและนิติกรรม<br>รักษาการผู้อำนวยการกองบริหารทั่วไป |

#### การประปาส่วนภูมิภาคเขต 6 ประกอบด้วย

- |                    |            |                                                             |
|--------------------|------------|-------------------------------------------------------------|
| 1. นายเสริม        | หิวกขุนทด  | ผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต 6                         |
| 2. นายสัญญาลักษณย์ | เบ้าดี     | ผู้อำนวยการกองระบบผลิตและควบคุมคุณภาพน้ำ                    |
| 3. นายศักดิ์สิทธิ์ | แก้วแสนชัย | ผู้อำนวยการกองระบบจำหน่าย                                   |
| 4. นางเบญจพร       | ชัยยุทธ    | ผู้อำนวยการกองบัญชีและการเงิน                               |
| 5. นายศรายุทธ      | แก้วสินธุ์ | ผู้อำนวยการกองเทคโนโลยีสารสนเทศ                             |
| 6. นางภัทราภรณ์    | ต่างประโคน | ผู้อำนวยการกองบริหารทั่วไป                                  |
| 7. นายพฤษ          | คำเรือน    | หัวหน้างานแผนงาน รักษาการแทน<br>ผู้อำนวยการกองแผนและวิชาการ |
| 8. นางยุคลธร       | โนนตาไทย   | นักบริหาร 9                                                 |

#### การประปาส่วนภูมิภาคเขต 7 ประกอบด้วย

- |                 |                |                                          |
|-----------------|----------------|------------------------------------------|
| 1. นายทวีวัฒน์  | นิมวพันธ์      | ผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต 7      |
| 2. นายธนกร      | ศิลาประายะ     | ผู้อำนวยการกองแผนและวิชาการ              |
| 3. นายขจรศักดิ์ | เหลื่องอาทิตย์ | ผู้อำนวยการกองระบบผลิตและควบคุมคุณภาพน้ำ |
| 4. นายสมพร      | นันทะ          | ผู้อำนวยการกองระบบจำหน่าย                |
| 5. นางปรียาภรณ์ | พลเตชา         | ผู้อำนวยการกองบัญชีและการเงิน            |
| 6. นายโสฬส      | คมวีระวงศ์     | ผู้อำนวยการกองเทคโนโลยีสารสนเทศ          |
| 7. นางณฐมน      | วัฒนาสาสิวรรณ  | ผู้อำนวยการกองบริหารทั่วไป               |

#### การประปาส่วนภูมิภาคเขต 8 ประกอบด้วย

- |                  |               |                                            |
|------------------|---------------|--------------------------------------------|
| 1. นายสฤษฎ์      | อสนีจาริกจิต  | ผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต 8        |
| 2. นายจีระศักดิ์ | เจยวิจิตร     | ผู้ช่วยผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต 8 |
| 3. นายทวีสรรค์   | สืบภา         | ผู้อำนวยการกองแผนและวิชาการ                |
| 4. นายวีรวัฒน์   | อังควณิช      | ผู้อำนวยการกองระบบผลิตและควบคุมคุณภาพน้ำ   |
| 5. นายสุเมธ      | แว่นประชา     | ผู้อำนวยการกองระบบจำหน่าย                  |
| 6. นางสาวสุมนทนา | จริยานพิวาทย์ | ผู้อำนวยการกองบัญชีและการเงิน              |
| 7. นายมานิช      | จันทร์แก้ว    | ผู้อำนวยการกองเทคโนโลยีสารสนเทศ            |
| 8. นายไพฑูรย์    | ไตรวัฒนาศิริ  | ผู้อำนวยการกองบริหารทั่วไป                 |



### การประปาส่วนภูมิภาคเขต 9 ประกอบด้วย

- |                  |            |                                          |
|------------------|------------|------------------------------------------|
| 1. นายหลักชัย    | พัฒนเจริญ  | ผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต 9      |
| 2. นางสาวชนนาถ   | พรสมผล     | ผู้อำนวยการกองแผนและวิชาการ              |
| 3. นายวิธร       | มาเอียด    | ผู้อำนวยการกองระบบผลิตและควบคุมคุณภาพน้ำ |
| 4. นายพงษ์ศักดิ์ | เดี้ยววิไล | ผู้อำนวยการกองระบบจำหน่าย                |
| 5. นางพนิดา      | เพชรมาก    | ผู้อำนวยการกองบัญชีและการเงิน            |
| 6. นายนิรัญ      | เจริญ      | ผู้อำนวยการกองเทคโนโลยีสารสนเทศ          |
| 7. นางพิมชญา     | บุญพานันท์ | ผู้อำนวยการกองบริหารทั่วไป               |

### การประปาส่วนภูมิภาคเขต 10 ประกอบด้วย

- |               |             |                                                                                   |
|---------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| 1. นายกิติเทพ | เลชะวิพัฒน์ | ผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต 10                                              |
| 2. นางเสาวรส  | คงทวีศักดิ์ | ผู้ช่วยผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต 10                                       |
| 3. นายพิชัย   | ดิชาภิรมย์  | ผู้อำนวยการกองแผนและวิชาการ                                                       |
| 4. นายสุรพล   | ปัญญาแก้ว   | ผู้อำนวยการกองเทคโนโลยีสารสนเทศ                                                   |
| 5. นางรัตติยา | กฤษทัตทอง   | ผู้อำนวยการกองบริหารทั่วไป                                                        |
| 6. นายสุธี    | มาลีศรี     | ผู้อำนวยการกองระบบจำหน่าย และรักษาการ<br>ผู้อำนวยการกองระบบผลิตและควบคุมคุณภาพน้ำ |

เริ่มประชุมเวลา 14.00 น.

### วาระที่ 1 เรื่องประธานแจ้งที่ประชุมทราบ

ผวก. มีเรื่องแจ้งที่ประชุมทราบ/ข้อสั่งการ ดังนี้

1. ผวก.ได้ถวายรายงานพระเจ้าวรวงศ์เธอ พระองค์เจ้าโสมสวลี พระวรราชทินนิตตามาตุ เรื่อง ผู้บริหาร กปภ.ไปถวายสักการะพระบรมศพ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช รวมทั้งเรื่องที่ กปภ.แจกน้ำดื่มและแจกข้าวให้แก่ประชาชนที่มากราบถวายบังคมพระบรมศพฯ พระองค์ทรงรับสั่งขอบใจ และให้กำลังใจพวกเรา และทรงตรัสว่าพระองค์ได้ไปแจกข้าวและอาหารให้กับประชาชนที่ไปกราบพระบรมศพฯ ที่บริเวณท้องสนามหลวงเช่นเดียวกับ กปภ.และอยู่ใกล้เคียงกัน สำหรับช่วงนี้จะเสด็จไปพระราชทานปริญญาบัตร และถวายผ้าพระกฐินบ้าง จึงได้ดัดเป็นการชั่วคราว เมื่อเสร็จพระกรณียกิจก็จะกลับมาเหมือนเดิม

2. ในการประชุมกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 16 พ.ย. 2559 พลเอก อนุพงษ์ เผ่าจินดา รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย (รมต.มท.) แจ้งที่ประชุมว่า การให้ประชาชนเข้าไปถวายสักการะพระบรมศพ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช ยังไม่มีกำหนดการที่ชัดเจน ซึ่งสำนักพระราชวังจะเป็นผู้กำหนด กระทรวงมหาดไทยได้ประมาณการระยะเวลา 300 วัน คาดว่าจะมีประชาชนมาถวายสักการะ



## จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

นายเสรี ศุภราทิตย์ ผวก. มีความเห็นว่า มาตรการที่ ผอ.กผว. 7 นำเสนอเป็นมาตรการที่มีประโยชน์ ซึ่งมีหลายข้อที่ กปภ. ได้ดำเนินการ และเน้นย้ำเป็นนโยบายแล้ว ดังนั้น ผอ.กปภ.ข. 1 - 10 ผวก.กปภ.สาขา และพนักงาน กปภ. หากมีข้อเสนอ ข้อคิดเห็น หรือมาตรการต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ที่จะสามารถแก้ไขปัญหาเพื่อเพิ่มสภาพคล่องทางการเงินของ กปภ.ขอให้รวบรวมส่งให้สายงาน รณง.รวบรวมเพื่อนำมาพิจารณาเป็นหลักการและถือปฏิบัติร่วมกันในการแก้ไขปัญหาการขาดสภาพคล่องทางการเงินของ กปภ.ต่อไป

## มติที่ประชุม

1. เห็นชอบแนวทางแก้ไขปัญหาระงคว่นเพื่อเพิ่มสภาพคล่องทางการเงินของ กปภ. และมาตรการเสริม ตามที่ ผอ.กผว.กปภ.ข. 7 รายงาน
2. ให้ ผอ.กปภ.ข. 1 - 10 ผวก.กปภ.สาขา และพนักงานในสังกัด เสนอแนวทางและมาตรการแก้ไขปัญหาเพื่อเพิ่มสภาพคล่องทางการเงินของ กปภ. ส่งให้สายงาน รณง.รวบรวม เพื่อนำมาพิจารณาเป็นหลักการในการแก้ไขปัญหการขาดสภาพคล่องทางการเงินของ กปภ.ต่อไป

## วาระที่ 5 เรื่องเพื่อทราบ

### 5.1 สรุปข้อร้องเรียนของผู้ใช้น้ำ 4 ไตรมาส ปิงบประมาณ 2559 (ตุลาคม 2558 - กันยายน 2559)

นางสมาลี ขุนโชนอนุสรณ์ ผอ.ผปอ. รายงานที่ประชุมว่า ผวก.ได้สั่งการท้ายบันทึกสปล. ที่ มท 55012/5 ลงวันที่ 8 ม.ค. 2550 ให้จัดทำสถิติ ข้อร้องเรียนของแต่ละ กปภ.สาขา เสนอที่ประชุมครส. เป็นรายไตรมาส

กปภ.สาขารับข้อร้องเรียนโดยตรงจากผู้ใช้น้ำ และข้อมูลจาก สสส. มาบันทึกในระบบ Data Center โดยจำแนกข้อร้องเรียนตามด้าน 6 ด้าน รวมทั้งการสอบถามข้อมูลอื่นๆ พร้อมทั้งระบุช่องทางการร้องเรียนที่ กปภ. ได้เปิดไว้ 11 ช่องทาง เข้าระบบ Data Center ทุกเดือน และเขตอนุมัติส่งข้อมูลเข้าฐานข้อมูลกลาง

สายงาน รณง.ได้รวบรวมข้อร้องเรียนจำนวน 11 ช่องทาง จากระบบ Data Center ณ สิ้นไตรมาส 4 ปี 2559 (ต.ค. 2558 - ก.ย. 2559 ) มีจำนวนข้อร้องเรียนรวมเท่ากับ 168,370 ครั้ง และสอบถามอื่นๆ ด้านที่ 7 จำนวน 56,798 ครั้ง สรุปได้ดังนี้

ตารางแสดงข้อร้องเรียนจำแนกตามด้านการร้องเรียน 4 ไตรมาส ปิงบประมาณ 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 นิ้วลง         | 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         |

| ด้านการร้องเรียน         | คำร้อง  |       | ระยะเวลาที่แก้ไข (ครั้ง) |         |        |       |            |
|--------------------------|---------|-------|--------------------------|---------|--------|-------|------------|
|                          | (ครั้ง) | %     | รวม                      | 1 วัน   | 2 วัน  | 3 วัน | เกิน 3 วัน |
| 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       |

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 และแก้ไขเกิน 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

ข้อร้องเรียนจำแนกตามหัวข้อการร้องเรียน และด้านการร้องเรียนราย กปภ.ข. 4 ไตรมาส ปีงบประมาณ 2559

| ด้าน                               | หัวข้อการร้องเรียน                  | จำนวนข้อร้องเรียน (ครั้ง) |       |       |       |        |       |       |       |       |       | รวม    |
|------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------|-------|-------|-------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
|                                    |                                     | กปภ.ข.                    |       |       |       |        |       |       |       |       |       |        |
|                                    |                                     | 1                         | 2     | 3     | 4     | 5      | 6     | 7     | 8     | 9     | 10    |        |
| 1.ปริมาณน้ำ                        | 1 น้ำไหลอ่อน (แรงดันต่ำ)            | 2,196                     | 1,020 | 678   | 917   | 1,052  | 292   | 327   | 833   | 1,048 | 148   | 8,511  |
|                                    | 2 น้ำไม่ไหล ไหลๆหยุดๆไหลเป็นบางเวลา | 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. ท่อแตกรั่ว 2 นิ้วลงมา            |                           |       |       |       |        |       |       |       |       |       | 66,818 |
|                                    | % เทียบกับคำร้องทั้งหมด             | 7,824                     | 9,018 | 2,705 | 6,549 | 14,746 | 8,997 | 6,005 | 4,558 | 5,096 | 1,320 | 36.69  |
| 3.ท่อแตกรั่ว (ขนาด > 2 นิ้วขึ้นไป) | 4. ท่อแตกรั่วเกิน 2 นิ้วขึ้นไป      |                           |       |       |       |        |       |       |       |       |       | 14,286 |
|                                    | % เทียบกับคำร้องทั้งหมด             | 1,680                     | 1,896 | 804   | 455   | 2,444  | 3,699 | 1,505 | 585   | 1,064 | 154   | 8.48   |

| ด้าน        | หัวข้อการร้องเรียน                                | จำนวนข้อร้องเรียน (ครั้ง) |        |        |        |        |        |        |        |        |       |         |
|-------------|---------------------------------------------------|---------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|---------|
|             |                                                   | กปก.ข.                    |        |        |        |        |        |        |        |        |       | รวม     |
|             |                                                   | 1                         | 2      | 3      | 4      | 5      | 6      | 7      | 8      | 9      | 10    |         |
|             | 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 (น้ำ เหม็น คลอรีน)                   | 154                       | 46     | 42     | 20     | 6      | 57     | 54     | 15     | 20     | 14    | 428     |
|             | 8 น้ำมีสี (ดำ ส้ม-เหลือง สนิมแดง โคลน)            | 676                       | 93     | 182    | 280    | 183    | 64     | 95     | 96     | 107    | 35    | 1,811   |
|             | 9 น้ำมีสิ่งเจือปน (หญ้าเน่า ตัวรื้อยชา หนอน แมลง) | 14                        | 2      | 6      | -      | 1      | -      | 1      | -      | -      | 1     | 25      |
|             | รวม                                               |                           |        |        |        |        |        |        |        |        |       | 5,134   |
|             | % เทียบกับคำร้องทั้งหมด                           | 1,574                     | 295    | 413    | 614    | 516    | 251    | 334    | 705    | 321    | 111   | 3.05    |
| 5.การบริการ | 10 อุปกรณ์ท่อ ข้อต่อ มีรอยรั่ว และมาดชำรุด        | 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 ไม่เรียบร้อย ไม่ได้รับความสะดวก    | 222                       | 241    | 139    | 62     | 60     | 172    | 46     | 37     | 82     | 53    | 1,114   |
|             | 13 หน่วยงานผิดกติกาไม่อ่านมาตรฐานจริง             | 33                        | 142    | 21     | 10     | 30     | 490    | 42     | 268    | 62     | -     | 1,098   |
|             | 14 ไม่สะดวกในการขอข้อมูล กปก.                     | 1                         | 11     | 4      | -      | -      | 18     | -      | -      | -      | -     | 34      |
|             | 15 แนะนำการให้บริการไม่ชัดเจน                     | 5                         | 16     | 4      | 7      | 1      | 2      | -      | 10     | 10     | 3     | 58      |
|             | รวม                                               | 4,29                      | 2,831  | 1,189  | 989    | 6,317  | 3,602  | 1,432  | 1,297  | 2,172  | 186   | 24,313  |
|             | % เทียบกับคำร้องทั้งหมด                           | 8                         |        |        |        |        |        |        |        |        |       | 14.44   |
| 6.บุคลากร   | 16 บัณฑิตความรับผิดชอบ ไม่เอาใจใส่ลูกค้า          | 3                         | 4      | 4      | 0      | 1      | 1      | 3      | 3      | 0      | 2     | 21      |
|             | 17 พูดยา แต่งกาย พฤติกรรม ไม่สุภาพไม่เหมาะสม      | 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 ได้รับความเดือดร้อนจากพนักงาน กปก.             | 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     |

การสอบถามข้อมูลจำแนกตามหัวข้อที่สอบถาม ราย กปภ.ข. ของ 4 ไตรมาส  
ปีงบประมาณ 2559

| ด้าน   | หัวข้อการร้องเรียน                         | จำนวนข้อร้องเรียน (ครั้ง) |        |       |       |       |       |       |       |       |       |        |
|--------|--------------------------------------------|---------------------------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
|        |                                            | กปภ.ข.                    |        |       |       |       |       |       |       |       |       | รวม    |
|        |                                            | 1                         | 2      | 3     | 4     | 5     | 6     | 7     | 8     | 9     | 10    |        |
| อื่น ๆ | 1 อยากรับเงินลูกค้า ผู้ใช้น้ำ ของ กปภ.     | 116                       | 119    | 31    | 46    | 1     | 64    | 140   | 96    | 501   | 8     | 1,122  |
|        | 2 สอบถามปัญหาต่างๆเกี่ยวกับกิจการ 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 ร่อมท่อน้ำบ้าน | 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 |

เปรียบเทียบจำนวนข้อร้องเรียน 4 ไตรมาส ปีงบประมาณ 2558 และ 4 ไตรมาส  
ปีงบประมาณ 2559 จำแนกตามด้าน

| ด้านการร้องเรียน                   | จำนวนข้อร้องเรียน (ครั้ง) |                  | เพิ่มขึ้น / ลดลง<br>(+) / (-) |
|------------------------------------|---------------------------|------------------|-------------------------------|
|                                    | 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                        |

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 รวมจำนวนข้อร้องเรียนที่เพิ่มขึ้น  
จากปี 2558 เท่ากับ 37,215 ครั้ง

จำนวนข้อร้องเรียนหรือเสียงของลูกค้าข้างต้นเป็น Leading Indicator ของระดับความ  
พึงพอใจของลูกค้า ซึ่งผลจากการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าประจำปี 2559 ปรากฏผลระดับ  
คะแนนของความพึงพอใจของลูกค้าด้านปริมาณน้ำเท่ากับ 3.90 และระดับคะแนนความพึงพอใจด้าน  
คุณภาพน้ำเท่ากับ 3.93 ซึ่งต่ำกว่าเป้าหมายระดับ 4 ส่วนระดับคะแนนความพึงพอใจด้านการ  
ให้บริการของพนักงานเท่ากับ 4.17 อย่างไรก็ตามข้อร้องเรียนที่เกิดจากปัจจัยภายใน และสามารถ  
ปรับปรุงโดยกระบวนการทำงานและกำกับดูแลมี 2 ด้าน ประกอบด้วย

1. ด้านบริการ ปี 2559 มี กปภ.สาขา 201 แห่ง จำนวนข้อร้องเรียนรวม 24,313 ครั้ง โดยเรียงลำดับ กปภ.สาขาที่มีจำนวนข้อร้องเรียนสูง 10 ลำดับแรก ได้แก่ กปภ.สาขาหาดใหญ่(พ) ขอนแก่น(พ) เชียงใหม่(พ) สงขลา ระยอง อุดรธานี(พ) รังสิต(พ) และอุบลราชธานี

2. ด้านบุคลากร ปี 2559 มี กปภ.สาขา 64 แห่ง จำนวนข้อร้องเรียนรวม 154 ครั้ง

สำหรับอัตราการร้องเรียน 4 ไตรมาส ปี 2559 ในภาพรวม กปภ. เฉลี่ยเท่ากับ 40.81 ครั้ง/ผู้ใช้น้ำ 1,000 ราย มีอัตราการร้องเรียนเพิ่มขึ้น 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 มีอัตราการร้องเรียนเท่ากับ 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

จำนวน กปภ.สาขาจำแนกตามอัตราการร้องเรียนราย กปภ.ข. ของ 4 ไตรมาส ปี 2559 สรุปได้ดังนี้

1. กปภ.สาขาที่ไม่มีข้อร้องเรียน มีจำนวน 3 กปภ.สาขา คิดเป็นร้อยละ 1.28 ได้แก่ กปภ.สาขาเวียงเชียงของ เขาชัยสน และละงู

2. กปภ.สาขาที่มีข้อร้องเรียน มีจำนวน 231 กปภ.สาขา จากจำนวนทั้งหมด 234 กปภ.สาขา คิดเป็นร้อยละ 98.72 ซึ่งจำแนกได้ดังนี้

2.1 กปภ.สาขาที่มีอัตราการร้องเรียนมากกว่า 20 ครั้ง / ผู้ใช้น้ำ 1,000 ราย มี 92 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 39.32.

2.2 กปภ.สาขาที่มีอัตราการร้องเรียนช่วง 10 - 20 ครั้ง / ผู้ใช้น้ำ 1,000 ราย มี 37 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 15.81.

2.3 กปภ.สาขาที่มีอัตราการร้องเรียนน้อยกว่า 10 ครั้ง / ผู้ใช้น้ำ 1,000 ราย มี 102 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 43.59

ข้อร้องเรียนจำแนกตาม ช่องทางการร้องเรียน ของ 4 ไตรมาส ปีงบประมาณ 2557 ปีงบประมาณ 2558 และ 4 ไตรมาส ปีงบประมาณ 2559 สรุปได้ดังนี้

| 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 (สายด่วน 1662) | 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      |



| ช่องทางการร้องเรียน                       | 4 ไตรมาส ปี 2557 |           | 4 ไตรมาส ปี 2558 |           | 4 ไตรมาส ปี 2559 |           |
|-------------------------------------------|------------------|-----------|------------------|-----------|------------------|-----------|
|                                           | คำร้อง (ครั้ง)   | คิดเป็น % | คำร้อง (ครั้ง)   | คิดเป็น % | คำร้อง (ครั้ง)   | คิดเป็น % |
| 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. ได้รับข้อคิดเห็นของลูกค้าที่ กปภ.สาขา | -                | -         | -                | -         | 1                | 0.0006    |
| รวม                                       | 104,141          | 100       | 131,155          | 100       | 168,370          | 100       |

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบข้อร้องเรียนของผู้ใช้น้ำ 4 ไตรมาส ปิงบประมาณ 2559 (ตุลาคม 2558 - กันยายน 2559)

## มติที่ประชุม

รับทราบข้อร้องเรียนของผู้ใช้น้ำ 4 ไตรมาส ปิงบประมาณ 2559 ตามที่รายงาน รณผ.

รายงาน

## 5.2 รายงานสถานการณ์น้ำ

นายจำเนียร เมืองจันทร์ ผอ.ฝทน. รายงานที่ประชุมว่า เนื่องจากเกิดสภาวะการณ์เปลี่ยนแปลงภูมิอากาศของโลก ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสภาพอากาศหลายภูมิภาค รวมถึงประเทศไทย ในฤดูฝนมีปริมาณฝนตกน้อยกว่าปกติ ฤดูร้อนมีระยะเวลาที่ยาวนานผิดปกติ เช่นในปี 2554 เกิดฝนตกมากผิดปกติน้ำท่วมหลายพื้นที่ ในปี 2557 มีปริมาณน้ำฝนตกน้อยกว่าปกติต่อเนื่องจนถึงปี 2558 ทำให้

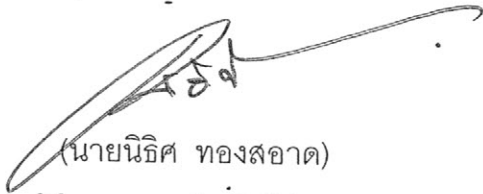
ทั้งนี้ ในกรณีที่ผู้ใช้น้ำยังไม่มีเลขทะเบียนบ้าน หากสถาบันการพัฒนาชุมชนได้ทำหนังสือแจ้งรับรองมายัง กปภ. สาขา หรือ กปภ. เขต แล้ว กปภ. สามารถติดตั้งมิเตอร์ให้กับผู้ใช้น้ำแต่ละรายในชุมชนบ้านมั่นคงได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ รายงานผลการเข้าร่วมประชุมกับคณะกรรมการวิสามัญศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาที่อยู่อาศัยของคนจนเมือง สภานิติบัญญัติแห่งชาติต่อไป

#### มติที่ประชุม

รับทราบรายงานผลการเข้าร่วมประชุมกับคณะกรรมการวิสามัญศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาที่อยู่อาศัยของคนจนเมือง สภานิติบัญญัติแห่งชาติ ตามที่ ผชผ.รายงาน

เลิกประชุมเวลา 19.30 น.



(นายนิธิศ ทองสอาด)

ผู้อำนวยการสำนักผู้ว่าการ

ผู้บันทึกรายงานการประชุม



(นายบำรุงศักดิ์ จิ่งวังตะกอก)

ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักผู้ว่าการ)

ผู้ตรวจรายงานการประชุม