



กองกำกับดูแลกิจการที่ดี  
เลขรับที่..... 709  
วันที่..... 2 ก.ย. 2564  
เวลา..... 09:09 น.

สสส.  
เลขรับที่..... 1694  
วันที่..... 1 ก.ย. 2564  
เวลา..... 15:33 น.

## บันทึกข้อความ

หน่วยงาน... กองลูกค้าสัมพันธ์ สำนักงานสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์ โทรศัพท์ ๐ ๒๕๕๑ ๘๒๖๒  
ที่... มท.๕๕๐๒๑-๒/๕๓๗... วันที่... ๑ กันยายน ๒๕๖๔  
เรื่อง... การนำข้อมูลร้องเรียน ไตรมาส ๓/๒๕๖๔ สະສມ ไปเผยแพร่เว็บไซต์ กปภ.ตามข้อกำหนด ปปช...  
เรียน ผอ.สสส.

ตามที่ กองลูกค้าสัมพันธ์เป็นผู้ดำเนินการรวบรวมข้อร้องเรียนของลูกค้าในภาพรวม ๑๑ ช่องทางของ กปภ. เพื่อเป็นข้อมูลสถิติรับเรื่องร้องเรียนทุกประเภทจากลูกค้าของ กปภ. ๒๓๔ สาขาทั่วประเทศ นั้น

กสส. ขอรายงานผลการบริหารจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวม ๑๑ ช่องทาง ไตรมาส ๓/๒๕๖๔ สະສມ เพื่อให้กองกำกับดูแลกิจการที่ดี (กกต.) นำสถิติข้อร้องเรียนดังกล่าวเผยแพร่ในเว็บไซต์ กปภ. ตามเกณฑ์ประเมิน ITA ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) โดยมีรายละเอียดตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้ง กกต. เพื่อดำเนินการต่อไป จะขอบคุณยิ่ง

(นางสาวนิตารัตน์ เชื้อหอม)  
ผู้อำนวยการกองลูกค้าสัมพันธ์

13 ก.ย. ๖๔. กกต.

เพื่อที่คณะกรรมการ

(นางนริณชลิ ชูรัตน์อุบล)

ผู้อำนวยการสำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์

13 ก.ย. ตามที่ปรึกษา

เพื่อที่คณะกรรมการ

๒๖.๖๔

(นางสาวเบญจวรรณ ศรีสลาวย)

ผู้อำนวยการกองกำกับดูแลกิจการที่ดี



# การประปาส่วนภูมิภาค

Provincial Waterworks Authority

ประชาชนได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาคทั่วประเทศ  
ไตรมาส 3/2564 สสสม (ตุลาคม 2563- มิถุนายน 2564) ดังตาราง

หมวดหมู่ร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน ที่แก้ปัญหภายใน ระยะเวลาที่กำหนด (Service Level Agreement :SLA)	ร้อยละของ เรื่องร้องเรียน ที่แก้ปัญหภายใน ระยะเวลาที่กำหนด (Service Level Agreement :SLA))
1. ท่อแตกรั่ว	135,322	130,951	96.77
2. ปริมาณน้ำ	60,999	56,436	92.52
3. การบริการ	31,692	30,002	94.67
4. คุณภาพน้ำ	8,699	8,095	93.06
5. บุคลากร	131	113	87.02
รวม	236,843	225,597	95.25