



บันทึกข้อความ

หน่วยงาน กองลูกค้าสัมพันธ์ สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์ โทร ๐ ๒๕๕๑ ๘๒๖๒

ที่ มท๕๐๒๑-๒/๗๓๑/๒๕๖๘

วันที่ ๑๖ ตุลาคม ๒๕๖๘

เรื่อง การนำข้อมูลร้องเรียนประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘ ไปเผยแพร่ทางเว็บไซต์ กปภ. ตามข้อกำหนด ป.ป.ช.
เรียน ผอ.กปส.

ตามที่ กส. เป็นผู้ดำเนินการรวบรวมข้อร้องเรียนของลูกค้าในภาพรวมของ กปภ. เพื่อเป็น
ข้อมูลสถิติรับเรื่องร้องเรียนทุกประเภทจากลูกค้าของ กปภ. ๒๓๔ สาขาทั่วประเทศ นั้น

กส. ขอรายงานผลการบริหารจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวม ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ เพื่อให้
กองป้องกันการทุจริตและส่งเสริมจริยธรรม (กปส.) นำสถิติข้อร้องเรียนดังกล่าวเผยแพร่ทางเว็บไซต์ กปภ.
ตามเกณฑ์ประเมิน ITA ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) โดยมี
รายละเอียดตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดดำเนินการต่อไป จะขอบคุณยิ่ง

 พลกลการ

(นางสาวสุณี พลกลการ)
ผู้อำนวยการกองลูกค้าสัมพันธ์



การประปาส่วนภูมิภาค
ป๋อ-มัน-เมื่อป่วยขอ-สู่ความยั่งยืน



ผู้มีความมุ่งมั่น ไม่ท้อถอย



การประปาส่วนภูมิภาค
มุ่ง - มั่น - เพื่อปวงชน - สู่ความยั่งยืน



การร้องเรียนของประชาชนเกี่ยวกับการใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาคทั่วประเทศ
ปีงบประมาณ 2568 (ตุลาคม 2567 – กันยายน 2568) ดังตาราง

หมวดหมู่ร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่องร้องเรียน ที่แก้ปัญหภายในระยะเวลา ที่กำหนด (Service Level Agreement : SLA)	ร้อยละของเรื่องร้องเรียน ที่แก้ปัญหภายในระยะเวลา ที่กำหนด (Service Level Agreement : SLA)
1. ท่อแตกรั่ว	321,368	319,573	99.44
2. ปริมาณน้ำ	107,872	106,492	98.72
3. การบริการ	50,348	49,927	99.16
4. คุณภาพน้ำ	9,248	9,136	98.79
5. บุคลากร	397	387	97.48
รวม	489,233	485,515	99.24