



กองวินัยและส่งเสริมจริยธรรม  
 เลขรับที่ 714  
 วันที่ 11 ธ.ค. 61  
 เวลา 13.28 น.

สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์  
 เลขที่รับ 2014  
 วันที่ 18 ธ.ค. 61  
 เวลา 16.30 น.

## บันทึกข้อความ

หน่วยงาน กองลูกค้าสัมพันธ์ สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์ โทรศัพท์ ๐ ๒๕๕๑ ๘๒๖๒  
 ที่ มท ๕๕๐๒๑-๒/๗๕๐ วันที่ ๗ ธันวาคม ๒๕๖๑  
 เรื่อง การนำข้อมูลร้องเรียนสะสม ปี ๒๕๖๑ ไปเผยแพร่เว็บไซต์ กปภ. ตามข้อกำหนด ป.ป.ช

เรียน ผอ.สสส.

ตามที่ กองลูกค้าสัมพันธ์เป็นผู้ดำเนินการรวบรวมข้อร้องเรียนของลูกค้าในภาพรวม ๑๑ ช่องทางของ กปภ. เพื่อเป็นข้อมูลสถิติรับเรื่องร้องเรียนทุกประเภทจากลูกค้าของ กปภ. ๒๓๔ สาขาทั่วประเทศ โดยมีกระบวนการรายงานต่อ ครส. ทุกไตรมาส นั้น

กส. ขอรายงานผลการบริหารจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวม ๑๑ ช่องทาง ปี ๒๕๖๑ เพื่อให้กองวินัยและส่งเสริมจริยธรรม (กวน.) นำสถิติข้อร้องเรียนดังกล่าวเผยแพร่ในเว็บไซต์ กปภ. ตามเกณฑ์ประเมิน ITA ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) โดยมีรายละเอียดตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้ง กวน. เพื่อดำเนินการต่อไป จะขอบคุณยิ่ง

(นางสาวนิศารัตน์ เชื้อหอม)  
 ผู้อำนวยการกองลูกค้าสัมพันธ์

เรียน ผอ. กวน

เพื่อดำเนินการต่อไป 11 ธ.ค. 61

(นางนริญชลี รุ่งรัตนอาบล)

ผู้อำนวยการสำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์

เรียน ๐๒๔๖ ส่งเสริมจริยธรรม  
 กษ. กวน  
 ๑๑/๑๒๖๒

(นายเจียรนัย บุญรักษา)

ผู้อำนวยการกองวินัยและส่งเสริมจริยธรรม  
 ๑๖ ธ.ค. ๖๑

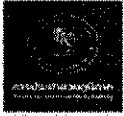
**สัดส่วนข้อร้องเรียนของประชาชนเกี่ยวกับการใช้น้ำประปา  
ของการประปาส่วนภูมิภาคทั่วประเทศ ประจำปี 2561**

หมวดหมู่ข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	การแก้ไขตาม SLA (ร้อยละ)	แนวปฏิบัติ
1. ท่อแตกรั่ว	122,291	85.52	ทุกข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไข ตามมาตรฐานกระบวนการ บริหารจัดการข้อร้องเรียน
2. ปริมาณน้ำ	54,234	74.84	
3. การบริการ	28,922	86.08	
4. คุณภาพน้ำ	6,996	83.78	
5. บุคลากร	403	82.88	
<b>รวม</b>	<b>212,846</b>	<b>82.81</b>	

ช่องทางร้องเรียน 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

**ประเด็นร้องเรียน มี 5 หัวข้อ**

1. ท่อแตกรั่ว คือ การแตกรั่วของท่อประปา เช่น ท่อขนาดเล็ก (ท่อที่อยู่อาศัย) ท่อขนาดกลาง (ท่อเมนรอง) และท่อขนาดใหญ่ (ท่อเมน)
2. ปริมาณน้ำ คือ ปริมาณการไหลของน้ำประปา เช่น น้ำไม่ไหล น้ำไหลอ่อน น้ำไหล ๆ หยุด ๆ น้ำไหลเป็นเวลา
3. การบริการ คือ การให้บริการของ กปภ. เช่น ให้บริการล่าช้า ให้บริการไม่ดี มาตรฐานน้ำชำระค่าน้ำสูง
4. คุณภาพน้ำ คือ คุณภาพความสะอาดปลอดภัยของน้ำประปา เช่น น้ำมีกลิ่น น้ำมีสีผิดปกติ น้ำมีสิ่งเจือปน น้ำขุ่น
5. บุคลากร คือ พฤติกรรมการให้บริการของพนักงานและลูกจ้างของ กปภ. เช่น การปิดความรับผิดชอบ การพูดจา การแต่งกาย การแสดงพฤติกรรมไม่สุภาพ



**การประปาส่วนภูมิภาค**  
Provincial Waterworks Authority

สัดส่วนข้อร้องเรียนของประชาชนเกี่ยวกับการใช้น้ำประปา  
ของ กปภ. ทั่วประเทศ ประจำปี 2561

หมวดหมู่ข้อร้องเรียน	สัดส่วนข้อร้องเรียน (เรื่อง)	การแก้ไขตาม SLA (ร้อยละ)	แนวปฏิบัติ
1. ท่อแตกรั่ว	122,291	85.52	ทุกข้อร้องเรียนได้รับการ แก้ไขตามมาตรฐาน กระบวนการบริหารจัดการ ข้อร้องเรียน
2. ปริมาณน้ำ	54,234	74.84	
3. การบริการ	28,922	86.08	
4. คุณภาพน้ำ	6,996	83.78	
5. บุคลากร	403	82.88	
รวม	212,846	82.81	