



ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์)

เลขที่รับ..... 385

วันที่..... 23/3/61

เวลา..... 16.15 น.

สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์

เลขที่รับ..... 463

วันที่..... 22 มี.ค. 61

เวลา..... 15.59 น.

## บันทึกข้อความ

ผู้ว่าการ

เลขที่รับ..... 1826

วันที่..... 26 มี.ค. 2561

เวลา..... 10.55 น.

หน่วยงาน..... กองลูกค้าสัมพันธ์ สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์ โทรศัพท์ ๐ ๒๕๕๑ ๘๕๗๗

ที่..... มท.๕๕๐๒๑-๒/๒๐๕ วันที่..... ๒๓ มีนาคม ๒๕๖๑

เรื่อง..... การนำข้อมูลร้องเรียนไตรมาส ๑/๒๕๖๑ ไปเผยแพร่เว็บไซต์ กปภ. ตามข้อกำหนด ป.ป.ช.

เรียน ผอ.สสส.

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

กสส. ขอรายงานผลการบริหารจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวม ๑๑ ช่องทางประจำไตรมาส ๑/๒๕๖๑ (ตุลาคม-ธันวาคม ๒๕๖๐) เพื่อให้กองวินัยและส่งเสริมจริยธรรม (กวน.) นำสถิติข้อร้องเรียนดังกล่าวเผยแพร่ในเว็บไซต์ กปภ. ตามเกณฑ์ประเมิน ITA ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) โดยมีรายละเอียดตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้ง กวน. เพื่อดำเนินการต่อไป จักเป็นพระคุณยิ่ง

เรียน ผอ.

เพื่อโปรดพิจารณา เรื่องตามบันทึก

ที่ ๑๖๖๑/๒๐๖๑ ลงวันที่ ๑๖ มี.ค. ๖๑

กปภ. ตามบันทึกที่ ๒๐๖๑

หากมีข้อสงสัยหรือข้อสงสัยประการใด

ขอไป อ.ก.ก.ก.ก.

(นางสาวนิศากรรัตน์ เชื้อหอม)

ผู้อำนวยการกองลูกค้าสัมพันธ์

(นางนริยชลิ รุ่งรัตนอุบล)

ผู้อำนวยการสำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์

เรียน ผอ.

ขอเรียนเรื่องร้องเรียนที่ Website

กปภ. ๑๖๖๑/๒๐๖๑ ลงวันที่ ๑๖ มี.ค. ๖๑

และ ๑๖๖๑/๒๐๖๑ ลงวันที่ ๑๖ มี.ค. ๖๑

ขอเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

เรียน ผอ.

(นางสุรัตนา บุญเพียรผล)

ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์)

เรียน ผอ. ๑๐.๕๕๖

ที่ ๑๐๓/๒๐๖๑

๑๖.๐๓.๖๑

(นางสุรัตนา บุญเพียรผล)

ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์)

เรียน ผอ. กปภ.

เพื่อโปรดพิจารณา

(นางนริยชลิ รุ่งรัตนอุบล)

ผู้อำนวยการสำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์

เห็นชอบ

๒๖.๓.๖๑

(นายสมชาย มนต์ปรีดิโน)

รองผู้ว่าการ (วิชาการ) รักษาการแทน

ผู้ว่าการการประปาส่วนภูมิภาค

ประชาชนได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้น้ำประปาของการประปาส่วนภูมิภาคทั่วประเทศ  
ตั้งแต่เดือนตุลาคม – ธันวาคม 2560 ดังตาราง

| หมวดหมู่ร้องเรียน | จำนวนเรื่องร้องเรียน | แก้ปัญหาภายใน SLA | ร้อยละ |
|-------------------|----------------------|-------------------|--------|
| 1. ท่อแตกรั่ว     | 26,267               | 21,624            | 82.32  |
| 2. ปริมาณน้ำ      | 13,095               | 9,563             | 73.03  |
| 3. การบริการ      | 5,832                | 4,850             | 83.15  |
| 4. คุณภาพน้ำ      | 1,441                | 1,228             | 85.22  |
| 5. บุคลากร        | 283                  | 262               | 92.58  |
| รวม               | 46,918               | 37,527            | 79.98  |

โดยร้องเรียนผ่าน 11 ช่องทาง 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



# การประปาส่วนภูมิภาค

Provincial Waterworks Authority

ประชาชนได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้น้ำประปาของ กปภ.ทั่วประเทศ  
ตั้งแต่เดือนตุลาคม – ธันวาคม 2560 ดังตาราง

| หมวดหมู่ร้องเรียน | จำนวนข้อร้องเรียน |                       |        |
|-------------------|-------------------|-----------------------|--------|
|                   | จำนวนเรื่อง       | แก้ปัญหา<br>ภายใน SLA | ร้อยละ |
| 1. ท่อแตกรั่ว     | 26,267            | 21,624                | 82.32  |
| 2. ปริมาณน้ำ      | 13,095            | 9,563                 | 73.03  |
| 3. การบริการ      | 5,832             | 4,850                 | 83.15  |
| 4. คุณภาพน้ำ      | 1,441             | 1,228                 | 85.22  |
| 5. บุคลากร        | 283               | 262                   | 92.58  |
| รวม               | 46,918            | 37,527                | 79.98  |

โดยร้องเรียนผ่าน 11 ช่องทาง ได้แก่ PWA Contact Center 1662, Website กปภ. ([www.pwa.co.th](http://www.pwa.co.th)), E-mail ([pr@pwa.co.th](mailto:pr@pwa.co.th)), Facebook, ศูนย์บริการประชาชน (GCC.1111), หนังสือ/จดหมาย, สื่อมวลชน, โทรศัพท์ไปที่ กปภ.สาขา/กปภ.เขต, Line, ลูกค้าเดินทางไปพบเจ้าหน้าที่ และศูนย์ดำรงธรรม