บันทึกข้อความ

หน่วยงาน การประปาส่วนภูมิภาคเขต 2 กองระบบจำหน่าย โทร 0-36351-942

ที่ มท 55410-3 / 294 วันที่ ๐๖ ๔ ๖๖

เรื่อง สรุปเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ Smart 1662 ประจำไตรมาส 2/2566

เรียน หัวหน้างานลูกค้าสัมพันธ์

ตามที่ได้รับมอบหมายให้งานลูกค้าสัมพันธ์ เป็นผู้รวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า จำแนกตามด้านและช่องทางการร้องเรียนผ่านระบบ Smart 1662 นั้น

บัดนี้ งานลูกค้าสัมพันธ์ได้ดำเนินการรวบรวมพร้อมสรุปข้อมูลการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.สาขาในสังกัด ประจำไตรมาส 2/2566 (มกราคม 2566 – มีนาคม 2566) โดยมีข้อร้องเรียนทั้งหมด 11,441 เรื่อง สามารถบริหารจัดการข้อร้องเรียนได้ตามกำหนด SLA ร้อยละ 96.21 ปิดงานได้แต่เกินกำหนด SLA ร้อยละ 3.79 ไม่มีเรื่องร้องเรียนคงค้าง โดย กปภ.สาขา ที่มีร้อยละของการบริหารจัดการข้อร้องเรียนตามกำหนด SLA ไม่ถึงเป้าร้อยละ 92.00 ประจำไตรมาส 2/2566 มีดังนี้

1. กปภ.สาขาพระพุทธบาท เกินกำหนดร้อยละ 29.54
2. กปภ.สาขาเสนา เกินกำหนดร้อยละ 29.41
3. กปภ.สาขาครบุรี เกินกำหนดร้อยละ 26.67
4. กปภ.ท่าเรือ เกินกำหนดร้อยละ 23.53
5. กปภ.สาขาปากช่อง เกินกำหนดร้อยละ 17.76
6. กปภ.สาขาบ้านนา เกินกำหนดร้อยละ 17.07
7. กปภ.สาขาปทุมธานี เกินกำหนดร้อยละ 13.16
8. กปภ.สาขามวกเหล็ก เกินกำหนดร้อยละ 10.32

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาให้ความเห็นชอบนำไปเผยแพร่บนเว็บไซต์ กปภ.ข.2 ต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

๐๖/๐๔/๖๖

นายนพดล มงคลพิพรรธน์

นักบริหารงานทั่วไป 7

ฝ่ายสนับสนุนการขาย ผข.กปภ.ข.๒
๑๐ เม.ย. ๒๕๖๖
เวลา 90.6m.

เรียน ผอ.กรส.

ผสส. ได้สรุปข้อมูลการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ของ กปภ.สาขาในสังกัด ประจำไตรมาส. 2/2566 (ม.ค. - มี.ค. 2566) โดยภาพรวมสามารถจัดการข้อร้องเรียนได้ตามเกณฑ์ SLA ร้อยละ 96.21 ปัญหาได้แก่ เกินกำหนด SLA ร้อยละ 3.79 โดยมี กปภ. ๘ สาขา ที่ปิดงานไม่ได้ตามเป้า กปภ. 92% ดังสรุปแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และโปรดสั่งการเรียน ผอ.กปภ.ข.๒ เพื่อโปรดแจ้ง กปภ.สาขา ทราบผลการดำเนินงาน และปรับปรุงแก้ไขให้เป็นไปตามเป้าต่อไป จะขอบคุณยิ่ง

อัญญ์ฐิกา โภคินธนาภารัศมี์
(นางสาวอัญญ์ฐิกา โภคินธนาภารัศมี์)
หัวหน้างาน ๘ งานลูกค้าสัมพันธ์
5 เม.ย. 66

เรียน ผอ.กปภ.ข.๒ (ผ่าน)

เพื่อโปรดทราบ และสั่งการ ผอ.กปภ.ข.๒ ตามที่เห็นสมควร ต่อไปด้วย จักขอบคุณยิ่ง

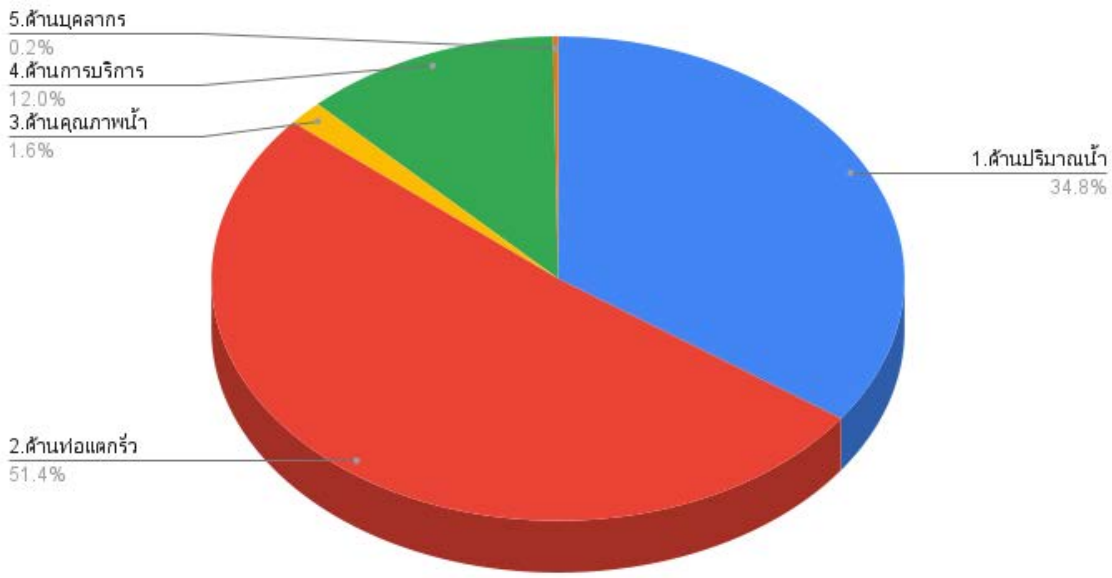
ท. ร เม.ย.๖๖.
(นายทวีศักดิ์ ทองคำแก้ว)
ผู้อำนวยการกองระบบจำหน่าย

ทราบ

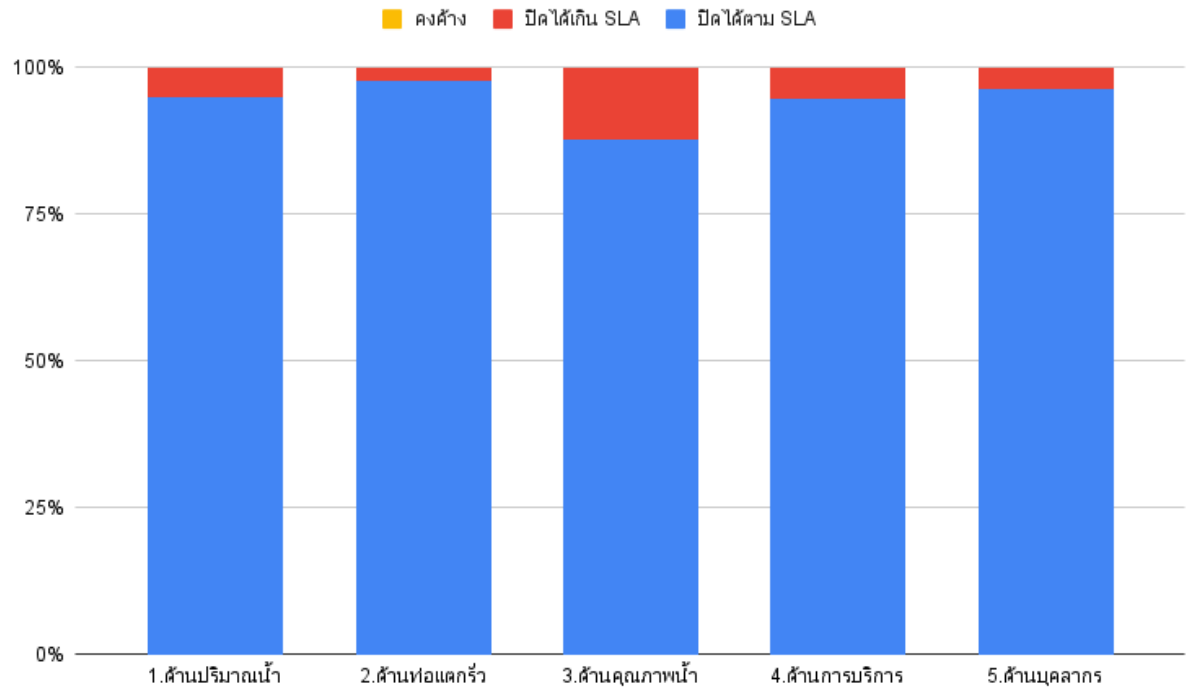
เรียน ผอก.กปภ.สาขาในสังกัด
โปรดทราบ และดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เป็นไปตามเป้าที่กำหนดต่อไปด้วย.

(นายเอกรินทร์ ภู่พงษ์)
ช่วยผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต ๒ (วิชาการ) รักษาการแทน
ผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต ๒
๑๐ เม.ย. ๒๕๖๖

จำนวนข้อร้องเรียนแยกตามด้านการร้องเรียน



สรุปข้อร้องเรียนจากลูกค้า
จำแนกตามด้านการร้องเรียน ผ่านระบบ Smart 1662 ไตรมาส 2/2566



	1.ด้านปริมาณน้ำ	2.ด้านท่อแตกรั่ว	3.ด้านคุณภาพน้ำ	4.ด้านการบริการ	5.ด้านบุคลากร
ปิดได้ตาม SLA	95.00 %	98.00 %	87.77 %	94.53 %	96.15 %
ปิดได้เกิน SLA	5.00 %	2.00 %	12.23 %	5.47 %	3.85 %
คงค้าง	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %

รายงานร้อยละของการบริหารจัดการข้อร้องเรียน แยกตาม หมวดหมู่ข้อร้องเรียน

การประปาส่วนภูมิภาคเขต 2

ประจำไตรมาส 2/2566 (มกราคม 2566 - มีนาคม 2566)

หมวดหมู่ข้อร้องเรียน	เรื่องร้องเรียนทั้งหมด		ดำเนินการแล้วเสร็จ		คงค้าง		ตามกำหนด SLA		เกินกำหนด SLA	
	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ
1.ด้านปริมาณน้ำ	3,981	34.80	3,981	100.00	0	0.00	3,782	95.00	199	5.00
2.ด้านท่อแตกรั่ว	5,876	51.36	5,876	100.00	0	0.00	5,740	97.69	136	2.31
3.ด้านคุณภาพน้ำ	188	1.64	188	100.00	0	0.00	165	87.77	23	12.23
4.ด้านการบริการ	1,370	11.97	1,370	100.00	0	0.00	1,295	94.53	75	5.47
5.ด้านบุคลากร	26	0.23	26	100.00	0	0.00	25	96.15	1	3.85
รวม	**11,441**	**100.00**	**11,441**	**100.00**	**0**	**0.00**	**11,007**	**96.21**	**434**	**3.79**
6 การติดตามเร่งรัด ข้อร้องเรียนเดิม	486	2.21	486	2.21	0	0.00	486	2.21	0	0.00
7 สอบถามทั่วไป และอื่นๆ	10,012	45.48	10,012	45.48	0	0.00	10,012	45.48	0	0.00
8 ความต้องการ ความคาดหวัง ชมเชยและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของ กปภ.	77	0.35	77	0.35	0	0.00	77	0.35	0	0.00
รวม	**22,016**	**100.00**	**22,016**	**100.00**	**0**	**0.00**	**21,505**	**97.68**	**434**	**1.97**

การประปาส่วนภูมิภาค
Provincial Waterworks Authority

รายงานการร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามด้านการร้องเรียน
การประปาส่วนภูมิภาคเขต 2
ประจำไตรมาส 2/2566 (มกราคม 2566 - มีนาคม 2566)

กปภ.ข	กปภ.สาขา	จำนวนผู้ใช้น้ำ (ราย)	1 ด้านปริมาณน้ำ			2 ด้านท่อแตกรั่ว			3 ด้านคุณภาพน้ำ			4 ด้านการบริการ			5 ด้านบุคลากร			รวม		
			รวม	ไม่เกิน	เกิน	รวม	ไม่เกิน	เกิน	รวม	ไม่เกิน	เกิน	รวม	ไม่เกิน	เกิน	รวม	ไม่เกิน	เกิน	รวม	ไม่เกิน	เกิน
2	พระพุทธบาท	19,577	205	150	55	64	44	20	29	16	13	27	19	8	0	0	0	325	229	96
	หนองแค	33,834	63	63	0	152	152	0	1	1	0	15	15	0	1	1	0	232	232	0
	มวกเหล็ก	17,473	80	75	5	50	45	5	0	0	0	25	19	6	0	0	0	155	139	16
	บ้านหมอ	4,580	5	5	0	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	10	0
	ลพบุรี	51,729	56	56	0	64	63	1	0	0	0	43	43	0	1	1	0	164	163	1
	บ้านหมี่	20,906	58	54	4	37	34	3	3	3	0	16	14	2	0	0	0	114	105	9
	ชัยบาดาล	13,169	26	26	0	19	19	0	2	2	0	3	3	0	0	0	0	50	50	0
	สิงห์บุรี	13,885	7	7	0	29	27	2	3	3	0	9	9	0	0	0	0	48	46	2
	อ่างทอง	12,648	15	14	1	24	24	0	2	2	0	5	5	0	0	0	0	46	45	1
	วิเศษชัยชาญ	5,676	10	10	0	5	5	0	2	2	0	1	1	0	0	0	0	18	18	0
	พระนครศรีอยุธยา	79,579	544	543	1	218	218	0	7	7	0	130	130	0	3	3	0	902	901	1
	ผักไห่	3,451	5	5	0	8	7	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	14	13	1
	เสนา	9,995	14	9	5	13	11	2	3	2	1	4	2	2	0	0	0	34	24	10
	ท่าเรือ	7,727	10	9	1	6	3	3	0	0	0	1	1	0	0	0	0	17	13	4
	ปทุมธานี	74,653	277	237	40	166	143	23	13	11	2	110	100	10	4	4	0	570	495	75
	รังสิต	152,634	1046	1024	22	2,714	2,711	3	27	27	0	303	301	2	7	7	0	4,097	4,070	27
	นครนายก	16,679	67	67	0	244	244	0	5	5	0	11	11	0	1	1	0	328	328	0
	บ้านนา	10,496	24	19	5	43	35	8	5	5	0	10	9	1	0	0	0	82	68	14
	นครราชสีมา	43,094	38	38	0	202	198	4	7	6	1	34	29	5	0	0	0	281	271	10
	ปากช่อง	19,145	19	16	3	74	58	16	2	2	0	12	12	0	0	0	0	107	88	19
	ครบุรี	9,572	11	7	4	10	10	0	3	1	2	6	4	2	0	0	0	30	22	8
	สีคิ้ว	32,649	157	156	1	73	72	1	1	1	0	15	15	0	2	2	0	248	246	2
	ปักธงชัย	12,569	27	26	1	80	79	1	0	0	0	18	18	0	0	0	0	125	123	2
	โชคชัย	15,150	29	28	1	30	26	4	4	4	0	9	9	0	0	0	0	72	67	5
	พิมาย	12,993	12	12	0	19	19	0	11	10	1	6	6	0	0	0	0	48	47	1
	ชุมพวง	6,025	20	20	0	71	71	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	92	92	0
	โนนสูง	6,926	13	13	0	16	15	1	1	1	0	27	27	0	0	0	0	57	56	1
	ด่านขุนทด	8,181	6	6	0	6	6	0	3	3	0	2	2	0	0	0	0	17	17	0
	คลองหลวง	82,698	808	772	36	847	822	25	9	7	2	325	301	24	2	2	0	1,991	1,904	87
	ธัญบุรี	76,815	329	315	14	587	574	13	45	44	1	201	188	13	5	4	1	1,167	1,125	42
รวมทั้งหมด			**3,981**	**3,782**	**199**	**5,876**	**5,740**	**136**	**188**	**165**	**23**	**1,370**	**1,295**	**75**	**26**	**25**	**1**	**11,441**	**11,007**	**434**

รายงานร้อยละของการบริหารจัดการข้อร้องเรียน แยกตาม หมวดหมู่ข้อร้องเรียน

การประปาส่วนภูมิภาคเขต 2

ประจำไตรมาส 2/2566 (มกราคม 2566 - มีนาคม 2566)

หมวดหมู่ข้อร้องเรียน	เรื่องร้องเรียนทั้งหมด		ดำเนินการแล้วเสร็จ		คงค้าง		ตามกำหนด SLA		เกินกำหนด SLA	
	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ
1. PWA Contact Center 1662	5,570	48.68	5,570	100.00	0	0.00	5,267	94.56	303	5.44
2. Website กปภ.	1,387	12.12	1,387	100.00	0	0.00	1,285	92.65	102	7.35
3. E-mail (pr@pwa.co.th)	22	0.19	22	100.00	0	0.00	21	95.45	1	4.55
4. Facebook	7	0.06	7	100.00	0	0.00	7	100.00	0	0.00
5. หนังสือ / จดหมาย	2	0.02	2	0.00	0	0.00	2	0.00	0	0.00
6. สื่อมวลชน	1	0.01	1	0.00	0	0.00	1	0.00	0	0.00
7. โทรศัพท์ไปที่ กปภ.สาขา/กปภ.เขต	4,297	37.56	4,297	100.00	0	0.00	4,278	99.56	19	0.44
8. LINE	17	0.15	17	100.00	0	0.00	16	94.12	1	5.88
9. ลูกค้าเดินทางไปพบเจ้าหน้าที่	119	1.04	119	100.00	0	0.00	116	97.48	3	2.52
10. ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
11. GCC.1111	19	0.17	19	100.00	0	0.00	14	73.68	5	26.32
รวม	**11,441**	**100.00**	**11,441**	**100.00**	**0**	**0.00**	**11,007**	**96.21**	**434**	**3.79**

รายงานการร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามช่องทางการร้องเรียน

การประปาส่วนภูมิภาคเขต 2

ประจำไตรมาส 2/2566 (มกราคม 2566 - มีนาคม 2566)

กปภ.ข	กปภ.สาขา	จำนวนผู้ใช้น้ำ (ราย)	PWA Contact Center 1662			Website กปภ.			E-mail (pr@pwa.co.th)			Facebook			หนังสือ / จดหมาย			สื่อมวลชน			โทรศัพท์ไปที่ กปภ.สาขา/กปภ.เขต			LINE			ลูกค้าเดินทางไปพบเจ้าหน้าที่			ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย			GCC.1111			รวม		
			รวม	ไม่เกิน	เกิน	รวม	ไม่เกิน	เกิน	รวม	ไม่เกิน	เกิน	รวม	ไม่เกิน	เกิน	รวม	ไม่เกิน	เกิน	รวม	ไม่เกิน	เกิน	รวม	ไม่เกิน	เกิน	รวม	ไม่เกิน	เกิน	รวม	ไม่เกิน	เกิน	รวม	ไม่เกิน	เกิน	รวม	ไม่เกิน	เกิน	รวม	ไม่เกิน	เกิน
2	พระพุทธบาท	19,577	228	157	71	90	67	23	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1	2	325	229	96
	หนองแค	33,834	96	96	0	36	36	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	98	98	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	232	232	0
	มวกเหล็ก	17,473	101	92	9	53	46	7	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	155	139	16
	บ้านหมอ	4,580	7	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	10	10	0
	ลพบุรี	51,729	124	123	1	34	34	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	164	163	1
	บ้านหมี่	20,906	80	74	6	32	29	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	114	105	9
	ชัยบาดาล	13,169	37	37	0	13	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	50	50	0
	สิงห์บุรี	13,885	35	33	2	10	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	48	46	2
	อ่างทอง	12,648	33	33	0	9	8	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	46	45	1
	วิเศษชัยชาญ	5,676	13	13	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18	18	0
	พระนครศรีอยุธยา	79,579	504	503	1	192	192	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	200	200	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4	0	902	901	1
	ผักไห่	3,451	8	7	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3	0	1	1	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	14	13	1
	เสนา	9,995	28	21	7	6	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	34	24	10
	ท่าเรือ	7,727	11	10	1	6	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17	13	4
	ปทุมธานี	74,653	466	407	59	101	87	14	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	570	495	75
	รังสิต	152,634	2136	2118	18	306	298	8	9	9	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	1631	1631	0	1	1	0	9	9	0	0	0	0	3	2	1	4097	4070	27
	นครนายก	16,679	83	83	0	35	35	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	210	210	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	328	328	0
	บ้านนา	10,496	16	14	2	11	9	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	44	36	8	1	0	1	10	9	1	0	0	0	0	0	0	82	68	14
	นครราชสีมา	43,094	104	96	8	31	29	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	146	146	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	281	271	10
	ปากช่อง	19,145	39	34	5	16	13	3	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	42	33	9	0	0	0	8	6	2	0	0	0	0	0	0	107	88	19
	ครบุรี	9,572	21	15	6	5	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	30	22	8
	สีคิ้ว	32,649	187	186	1	43	42	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17	17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	248	246	2
	ปักธงชัย	12,569	17	17	0	14	12	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	45	45	0	5	5	0	44	44	0	0	0	0	0	0	0	125	123	2
	โชคชัย	15,150	53	50	3	17	16	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	72	67	5
	พิมาย	12,993	29	28	1	17	17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	48	47	1
	ชุมพวง	6,025	39	39	0	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	37	37	0	4	4	0	7	7	0	0	0	0	0	0	0	92	92	0
	โนนสูง	6,926	11	11	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	14	1	0	0	0	30	30	0	0	0	0	0	0	0	57	56	1
	ด่านขุนทด	8,181	8	8	0	8	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17	17	0
	คลองหลวง	82,698	417	352	65	135	114	21	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1428	1428	0	4	4	0	4	4	0	0	0	0	0	0	1991	1904	87
	ธัญบุรี	76,815	639	603	36	158	152	6	0	0	0	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	362	362	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	3	3	0	1167	1125	42
รวมทั้งหมด			**5,570**	**5,267**	**303**	**1,387**	**1,285**	**102**	**22**	**21**	**1**	**7**	**7**	**0**	**2**	**2**	**0**	**1**	**1**	**0**	**4,297**	**4,278**	**19**	**17**	**16**	**1**	**119**	**116**	**3**	**0**	**0**	**0**	**19**	**14**	**5**	**11,441**	**11,007**	**434**