



## บันทึกข้อความ

หน่วยงาน การประปาส่วนภูมิภาคเขต 2 กองระบบจำหน่าย โทร 0-36351-942

ที่ งลค. 55410-3 / ๘ / ๒๕๖๗ วันที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ Smart 1662 ประจำปีไตรมาส 1/2567


เรียน หัวหน้างานลูกค้าสัมพันธ์

ตามที่ได้รับมอบหมายให้งานลูกค้าสัมพันธ์ เป็นผู้รวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า  
จำแนกตามด้านและช่องทางการร้องเรียนผ่านระบบ Smart 1662 นั้น

บัดนี้ งานลูกค้าสัมพันธ์ได้ดำเนินการรวบรวมพร้อมสรุปข้อมูลการบริหารจัดการข้อร้องเรียน  
ของ กปภ.สาขาในสังกัด ประจำปีไตรมาส 1/2567 (ตุลาคม 2566 – ธันวาคม 2566) โดยมีข้อร้องเรียนทั้งหมด  
14,392 เรื่อง สามารถบริหารจัดการข้อร้องเรียนได้ตามกำหนด SLA ร้อยละ 98.24 ปิดงานได้แต่เกินกำหนด  
SLA ร้อยละ 1.76 ไม่มีเรื่องร้องเรียนค้าง โดย กปภ.สาขา ที่มีร้อยละของการบริหารจัดการข้อร้องเรียนตาม  
กำหนด SLA ไม่ถึงเป้าร้อยละ 93.00 ประจำปีไตรมาส 1/2567 มีดังนี้

1. กปภ.สาขาครบุรี	เกินกำหนดร้อยละ 16.36
2. กปภ.สาขาเสนา	เกินกำหนดร้อยละ 16.07
3. กปภ.สาขาพิมาย	เกินกำหนดร้อยละ 15.38
4. กปภ.สาขาพระพุทธบาท	เกินกำหนดร้อยละ 10.84
5. กปภ.สาขาวิเศษชัยชาญ	เกินกำหนดร้อยละ 10.00

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาให้ความเห็นชอบนำไปเผยแพร่บนเว็บไซต์ กปภ.ข.2  
ต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

 ๐๔/๐๑/๖๗

นายนพดล มงคลพิพรรณ  
นักบริหารงานทั่วไป 7

เรียน ผอ.กรท.

งลค. ได้สรุปข้อมูลการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ. สาขาในสังกัด ประจำปีไตรมาส 1/2567  
( ต.ค. ๒๕๖๖ - ธ.ค. ๒๕๖๖ ) สามารถปิดข้อร้องเรียนได้ตามกำหนด SLA ร้อยละ 98.24 และ  
มี กปภ. สาขาที่ไม่สามารถจัดการข้อร้องเรียนได้ตามที่กำหนด ร้อยละ 1.76 ซึ่ง กปภ. สาขา  
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และ โปรดนำความเห็น ผอ. กปภ.ข. 2 เพื่อทราบ และ ให้ความเห็น  
นำเผยแพร่บน Website กปภ.ข. 2 ต่อไป จะขอบคุณยิ่ง

  
(นางสาวอัญญฐิศา โภคินธนาภรณ์)

หัวหน้างาน ๘ งานลูกค้าสัมพันธ์

๔ ม.ค. ๖๗



การประปาส่วนภูมิภาค  
เข้ - ัน - ฝ่ - ฝ่ - ฝ่ - ฝ่ - ฝ่

1. หนังสือมอบหมาย  
ที่ ๘ มี.ค. ๒๕๖๗  
๑๕๕๑

เรียน ดร.รพี.ว.๒(๖).

เพื่อโปรดทราบ เพื่อดำเนินการ ดร.รพี.ว.๒  
ทรงพบเห็นขอเข้าทำงานชั่วคราว ดังไป ลงชื่อ.

๒ - รพี.ว.๒.

(นายทวีศักดิ์ ทองคำแก้ว)

ผู้อำนวยการกองระบบจำหน่าย

## ทราบ อนุญาต

๒.๕

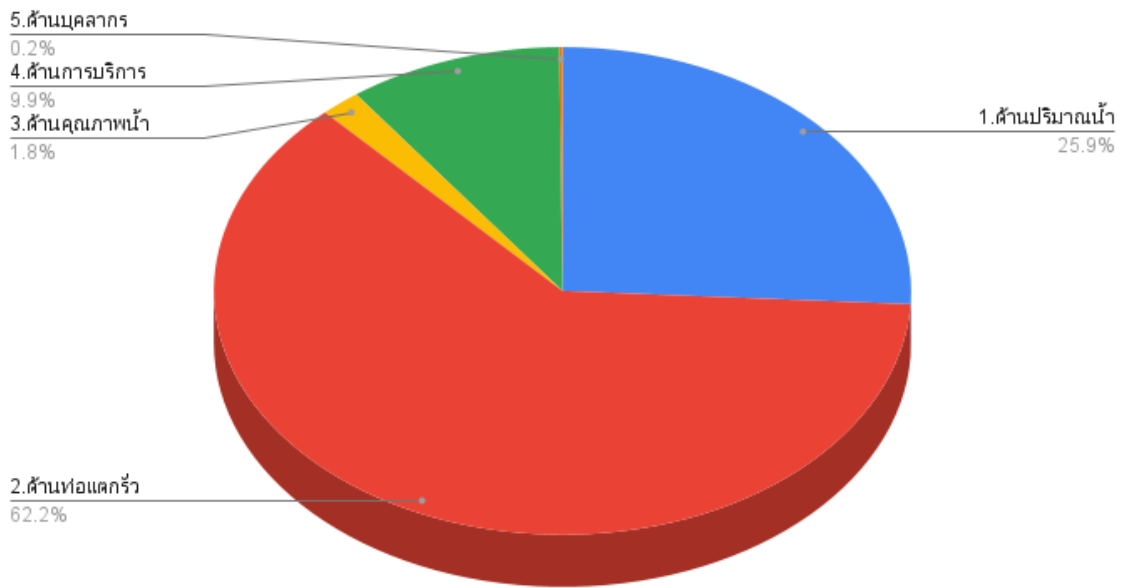
(นายทวีศักดิ์ ทองคำแก้ว)

ผู้อำนวยการกองระบบจำหน่ายรักษาการแทน

ผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต ๒

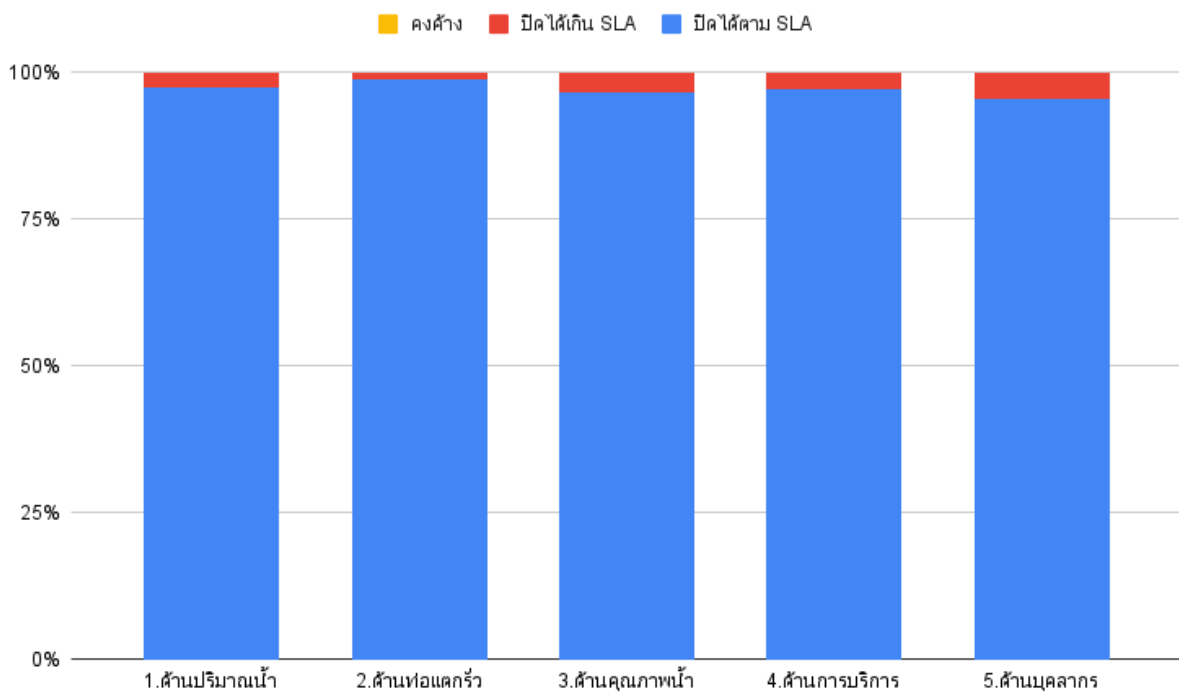
๘ มี.ค. ๒๕๖๗

### จำนวนข้อร้องเรียนแยกตามด้านการร้องเรียน



### สรุปข้อร้องเรียนจากลูกค้า

จำแนกตามด้านการร้องเรียน ผ่านระบบ Smart 1662 ไตรมาส 1/2567



	1.ด้านปริมาณน้ำ	2.ด้านท่อแตกรั่ว	3.ด้านคุณภาพน้ำ	4.ด้านการบริการ	5.ด้านบุคลากร
ปิดได้ตาม SLA	97.48%	98.78%	96.62%	97.20%	95.45%
ปิดได้เกิน SLA	2.52%	1.22%	3.38%	2.80%	4.55%
คงค้าง	0%	0%	0%	0%	0%

รายงานร้อยละของการบริหารจัดการข้อร้องเรียนผ่านระบบ Smart 1662

ของ กปภ.สาขาในสังกัด การประปาส่วนภูมิภาคเขต 2 ประจำปีไตรมาส 1/2567 (ต.ค. 2566 - ธ.ค. 2566)

ลำดับ	กปภ.สาขา	ข้อร้องเรียน (เรื่อง)	การบริหารจัดการข้อร้องเรียนตาม SLA					
			ปิดงานได้ ตาม SLA (จำนวน)	ร้อยละ	ปิดงานไม่ได้ ตาม SLA (จำนวน)	ร้อยละ	คงค้าง (เรื่อง)	ร้อยละ
1	หนองแค	316	316	100.00	0	0.00	0	0.00
2	บ้านหมอ	4	4	100.00	0	0.00	0	0.00
3	ผักไห่	17	17	100.00	0	0.00	0	0.00
4	ท่าเรือ	69	69	100.00	0	0.00	0	0.00
5	สีคิ้ว	446	446	100.00	0	0.00	0	0.00
6	ชุมพวง	131	131	100.00	0	0.00	0	0.00
7	โนนสูง	63	63	100.00	0	0.00	0	0.00
8	ด่านขุนทด	88	88	100.00	0	0.00	0	0.00
9	รังสิต	4,000	3,993	99.83	7	0.18	0	0.00
10	พระนครศรีอยุธยา	1,241	1,237	99.68	4	0.32	0	0.00
11	ปทุมธานี	248	247	99.60	1	0.40	0	0.00
12	ลพบุรี	175	174	99.43	1	0.57	0	0.00
13	ชัยบุรี	3,198	3,154	98.62	44	1.38	0	0.00
14	คลองหลวง	1,383	1,356	98.05	27	1.95	0	0.00
15	บ้านนา	165	161	97.58	4	2.42	0	0.00
16	นครนายก	306	298	97.39	8	2.61	0	0.00
17	นครราชสีมา	501	483	96.41	18	3.59	0	0.00
18	สิงห์บุรี	66	63	95.45	3	4.55	0	0.00
19	ปทุมธานี	748	710	94.92	38	5.08	0	0.00
20	บ้านหมี่	156	148	94.87	8	5.13	0	0.00
21	ชัยบาดาล	156	148	94.87	8	5.13	0	0.00
22	มวกเหล็ก	129	121	93.80	8	6.20	0	0.00
23	อ่างทอง	111	104	93.69	7	6.31	0	0.00
24	ปากช่อง	222	208	93.69	14	6.31	0	0.00
25	โชคชัย	90	84	93.33	6	6.67	0	0.00
26	วิเศษชัยชาญ	10	9	90.00	1	10.00	0	0.00
27	พระพุทธบาท	203	181	89.16	22	10.84	0	0.00
28	พิมาย	39	33	84.62	6	15.38	0	0.00
29	เสนา	56	47	83.93	9	16.07	0	0.00
30	ครบุรี	55	46	83.64	9	16.36	0	0.00
รวมทั้งหมด		14,392	14,139	98.24	253	1.76	0	0.00



รายงานร้อยละของการบริหารจัดการข้อร้องเรียน แยกตาม หมวดหมู่ข้อร้องเรียน

การประปาส่วนภูมิภาคเขต 2

ประจำไตรมาส 1/2567 (ต.ค. 2566 - ธ.ค. 2566)

หมวดหมู่ข้อร้องเรียน	เรื่องร้องเรียนทั้งหมด		ดำเนินการแล้วเสร็จ		คงค้าง		ตามกำหนด SLA		เกินกำหนด SLA	
	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ
1.ด้านปริมาณน้ำ	3,723	25.87	3,723	100.00	0	0.00	3,629	97.48	94	2.52
2.ด้านท่อแตกรั่ว	8,952	62.20	8,952	100.00	0	0.00	8,843	98.78	109	1.22
3.ด้านคุณภาพน้ำ	266	1.85	266	100.00	0	0.00	257	96.62	9	3.38
4.ด้านการบริการ	1,429	9.93	1,429	100.00	0	0.00	1,389	97.20	40	2.80
5.ด้านบุคลากร	22	0.15	22	100.00	0	0.00	21	95.45	1	4.55
<b>รวม</b>	<b>14,392</b>	<b>100.00</b>	<b>14,392</b>	<b>100.00</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>	<b>14,139</b>	<b>98.24</b>	<b>253</b>	<b>1.76</b>
6 การติดตามเร่งรัด ข้อร้องเรียนเดิม	640	2.53	640	100.00	0	0.00	640	100.00	0	0.00
7 สอบถามทั่วไป และอื่นๆ	10,163	40.23	10,163	100.00	0	0.00	10,163	100.00	0	0.00
8 ความต้องการ ความคาดหวัง ชมเชยและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการ ให้บริการของ กปภ.	68	0.27	68	100.00	0	0.00	68	100.00	0	0.00
<b>รวม</b>	<b>25,263</b>	<b>100.00</b>	<b>25,263</b>	<b>100.00</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>	<b>24,942</b>	<b>98.73</b>	<b>253</b>	<b>1.00</b>



รายงานการร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามด้านการร้องเรียน

การประปาส่วนภูมิภาคเขต 2

ประจำไตรมาส 1/2567 (ต.ค. 2566 - ธ.ค. 2566)

กปภ.ช	กปภ.สาขา	จำนวน ผู้ใช้น้ำ (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	20,326	113	103	10	68	60	8	7	6	1	15	12	3	0	0	0	203	181	22
	หนองแค	34,600	89	89	0	180	180	0	26	26	0	21	21	0	0	0	0	316	316	0
	มวกเหล็ก	17,737	46	44	2	58	55	3	3	3	0	22	19	3	0	0	0	129	121	8
	บ้านหม้อ	4,733	1	1	0	2	2	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	4	4	0
	ลพบุรี	52,448	59	58	1	88	88	0	0	0	0	28	28	0	0	0	0	175	174	1
	บ้านหมี่	21,119	111	106	5	32	31	1	2	2	0	10	9	1	1	0	1	156	148	8
	ชัยบาดาล	13,172	42	34	8	97	97	0	3	3	0	14	14	0	0	0	0	156	148	8
	สิงห์บุรี	14,110	17	15	2	38	37	1	2	2	0	9	9	0	0	0	0	66	63	3
	อ่างทอง	12,763	13	10	3	95	91	4	2	2	0	1	1	0	0	0	0	111	104	7
	วิเศษชัยชาญ	5,750	4	4	0	3	2	1	3	3	0	0	0	0	0	0	0	10	9	1
	พระนครศรีอยุธยา	82,054	901	899	2	187	185	2	17	17	0	129	129	0	7	7	0	1,241	1,237	4
	ผักไห่	3,394	5	5	0	11	11	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	17	17	0
	เสนา	10,427	15	13	2	28	23	5	1	1	0	12	10	2	0	0	0	56	47	9
	ท่าเรือ	7,889	11	11	0	50	50	0	6	6	0	2	2	0	0	0	0	69	69	0
	ปทุมธานี	77,554	318	301	17	301	285	16	12	12	0	116	111	5	1	1	0	748	710	38
	รังสิต	156,389	470	468	2	3,196	3,194	2	21	20	1	309	307	2	4	4	0	4,000	3,993	7
	นครนายก	17,092	25	25	0	258	253	5	15	12	3	8	8	0	0	0	0	306	298	8
	บ้านนา	10,840	52	50	2	83	82	1	4	4	0	26	25	1	0	0	0	165	161	4
	นครราชสีมา	44,932	64	57	7	392	384	8	6	6	0	39	36	3	0	0	0	501	483	18
	ปากช่อง	19,586	33	33	0	171	160	11	2	2	0	16	13	3	0	0	0	222	208	14
	ครบุรี	9,605	16	13	3	17	13	4	21	19	2	1	1	0	0	0	0	55	46	9
	สีคิ้ว	33,605	49	49	0	367	367	0	5	5	0	25	25	0	0	0	0	446	446	0
	ปักธงชัย	12,956	16	16	0	221	220	1	2	2	0	9	9	0	0	0	0	248	247	1
	โชคชัย	15,416	33	33	0	51	46	5	1	1	0	5	4	1	0	0	0	90	84	6
	พิมาย	13,149	11	10	1	18	13	5	7	7	0	3	3	0	0	0	0	39	33	6
	ชุมพวง	6,069	16	16	0	102	102	0	0	0	0	13	13	0	0	0	0	131	131	0
	โนนสูง	7,171	8	8	0	20	20	0	0	0	0	35	35	0	0	0	0	63	63	0
	ด่านขุนทด	8,653	8	8	0	75	75	0	0	0	0	4	4	0	1	1	0	88	88	0
	คลองหลวง	85,677	637	624	13	383	376	7	8	6	2	354	349	5	1	1	0	1,383	1,356	27
	ธัญบุรี	79,543	540	526	14	2360	2341	19	90	90	0	202	191	11	6	6	0	3,198	3,154	44
	<b>รวมทั้งหมด</b>		<b>3,723</b>	<b>3,629</b>	<b>94</b>	<b>8,952</b>	<b>8,843</b>	<b>109</b>	<b>266</b>	<b>257</b>	<b>9</b>	<b>1,429</b>	<b>1,389</b>	<b>40</b>	<b>22</b>	<b>21</b>	<b>1</b>	<b>14,392</b>	<b>14,139</b>	<b>253</b>



รายงานร้อยละของการบริหารจัดการข้อร้องเรียน แยกตาม หมวดหมู่ข้อร้องเรียน

การประปาส่วนภูมิภาคเขต 2

ประจำไตรมาส 1/2567 (ต.ค. 2566 - ธ.ค. 2566)

หมวดหมู่ข้อร้องเรียน	เรื่องร้องเรียนทั้งหมด		ดำเนินการแล้วเสร็จ		คงค้าง		ตามกำหนด SLA		เกินกำหนด SLA	
	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ
1. PWA Contact Center 1662	5,725	39.78	5,725	100.00	0	0.00	5,553	97.00	172	3.00
2. Website กปภ.	1,466	10.19	1,466	100.00	0	0.00	1,417	96.66	49	3.34
3. E-mail (pr@pwa.co.th)	15	0.10	15	100.00	0	0.00	14	93.33	1	6.67
4. Facebook	22	0.15	22	100.00	0	0.00	19	86.36	3	13.64
5. หนังสือ / จดหมาย	4	0.03	4	100.00	0	0.00	4	100.00	0	0.00
6. สื่อมวลชน	7	0.05	7	100.00	0	0.00	7	100.00	0	0.00
7. โทรศัพท์ไปที่ กปภ.สาขา/กปภ.เขต	6,854	47.62	6,854	100.00	0	0.00	6,834	99.71	20	0.29
8. LINE	143	0.99	143	100.00	0	0.00	143	100.00	0	0.00
9. ลูกค้าเดินทางไปพบเจ้าหน้าที่	123	0.85	123	100.00	0	0.00	118	95.93	5	4.07
10. ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย	3	0.02	3	100.00	0	0.00	3	100.00	0	0.00
11. GCC.1111	30	0.21	30	100.00	0	0.00	27	90.00	3	10.00
<b>รวม</b>	<b>14,392</b>	<b>100.00</b>	<b>14,392</b>	<b>100.00</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>	<b>14,139</b>	<b>98.24</b>	<b>253</b>	<b>1.76</b>

