



บันทึกข้อความ

หน่วยงาน การประสานส่วนภูมิภาคเขต 2 กองระบบจำหน่าย โทร 0-36351-942

ที่ งดค. 55410-3 /83/2567 วันที่ 1 กรกฎาคม 2567

เรื่อง สรุปเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ Smart 1662 ประจำปีไตรมาส 3/2567

เรียน หัวหน้างานลูกค้าสัมพันธ์

ตามที่ได้รับมอบหมายให้งานลูกค้าสัมพันธ์ เป็นผู้รวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า
จำแนกตามด้านและช่องทางการร้องเรียนผ่านระบบ Smart 1662 นั้น

บัดนี้ งานลูกค้าสัมพันธ์ได้ดำเนินการรวบรวมพร้อมสรุปข้อมูลการบริหารจัดการข้อร้องเรียน
ของ กปภ.สาขาในสังกัด ประจำปีไตรมาส 3/2567 (เมษายน - มิถุนายน) โดยมีข้อร้องเรียนทั้งหมด 15,013 เรื่อง
สามารถบริหารจัดการข้อร้องเรียนได้ตามกำหนด SLA ร้อยละ 97.32 ปิดงานได้แต่เกินกำหนด SLA ร้อยละ
2.68 ไม่มีเรื่องร้องเรียนคงค้าง โดย กปภ.สาขา ที่มีร้อยละของการบริหารจัดการข้อร้องเรียนตามกำหนด SLA
ไม่ถึงเป้าร้อยละ 93.00 ประจำปีไตรมาส 3/2567 มีดังนี้

1. กปภ.สาขาพิมาย	เกินกำหนดร้อยละ 22.58
2. กปภ.สาขาโชคชัย	เกินกำหนดร้อยละ 22.51
3. กปภ.สาขามวกเหล็ก	เกินกำหนดร้อยละ 22.02
4. กปภ.สาขาเสนา	เกินกำหนดร้อยละ 21.35
5. กปภ.สาขานครราชสีมา	เกินกำหนดร้อยละ 14.32
6. กปภ.สาขาบ้านนา	เกินกำหนดร้อยละ 11.61
7. กปภ.สาขาปากช่อง	เกินกำหนดร้อยละ 7.59

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาให้ความเห็นชอบนำไปเผยแพร่บนเว็บไซต์ กปภ.ข.2
ต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

M 1/07/67

นายพนต มงคลพิพรรธน์

นักบริหารงานทั่วไป 7

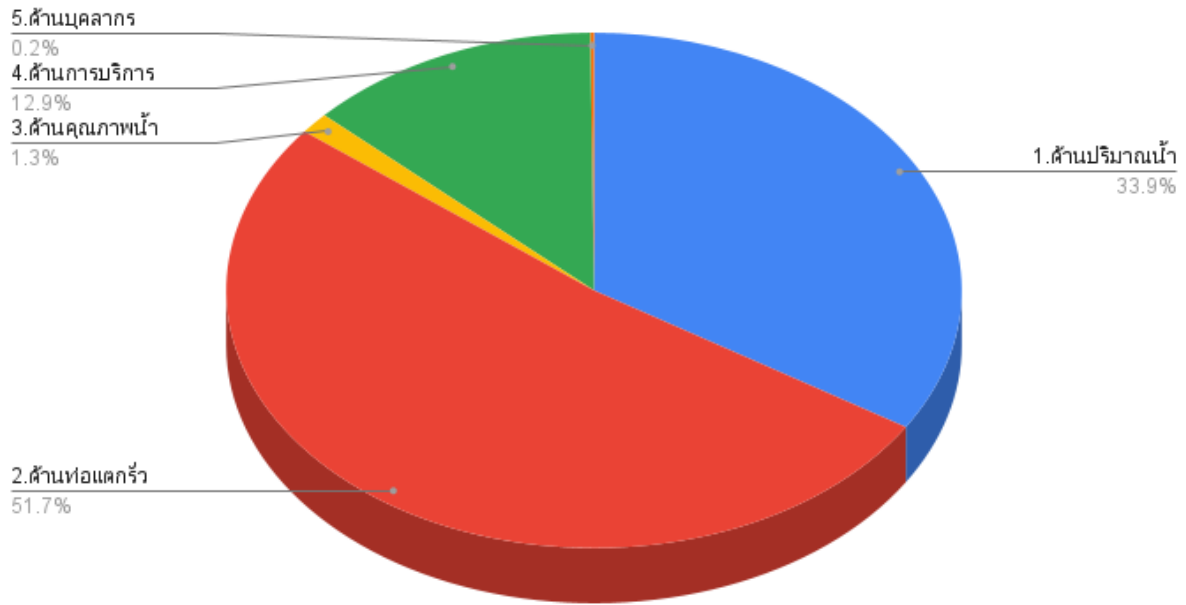
เรียน ผอ.กรร.
งดค. ได้สรุปข้อมูลการบริหารจัดการข้อร้องเรียนเขต กปภ. สาขาในสังกัด
ไตรมาส 3 /2567 โดยรวมสามารถปฏิบัติตามกำหนด SLA ร้อยละ 97.32 และ
มี 7 สาขา ไม่สามารถปฏิบัติตามกำหนด SLA ร้อยละ 93.00 ซึ่งเกินกว่าร้อยละที่กำหนด
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และโปรดแจ้ง กปภ. สาขาในสังกัดที่เกี่ยวข้อง และดำเนินการ
ในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป จะขอบคุณยิ่ง



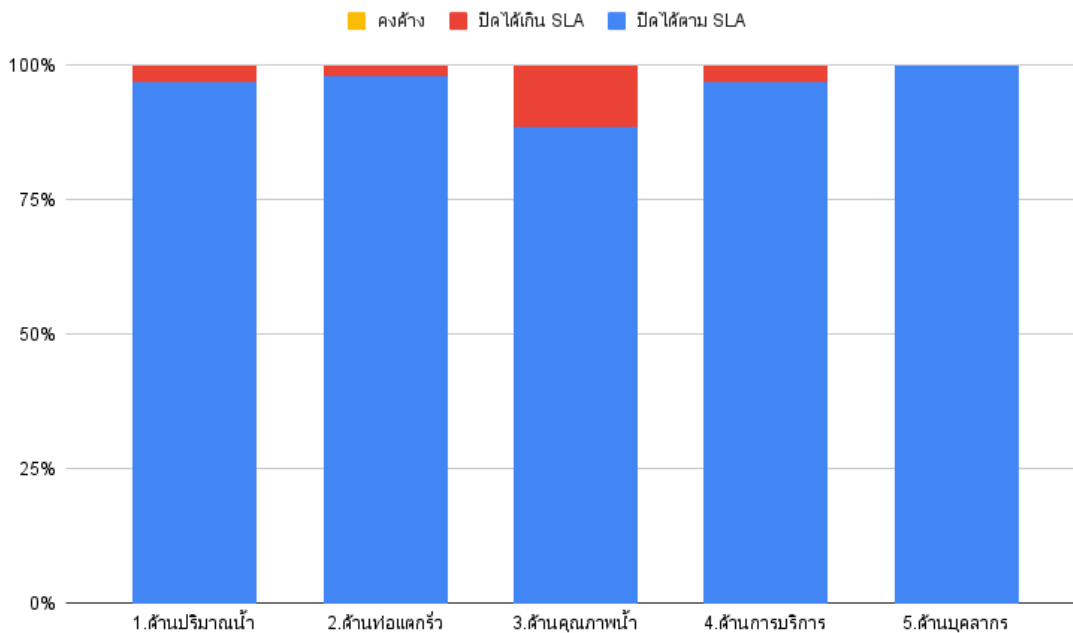
การประสานส่วนภูมิภาค
เข - นบ - พิษณุพนม - สุพรรณบุรี

อัญฉิภา วิดิษชระภทังอฉิ
(นางสาวอัญฉิภา วิดิษชระภทังอฉิ)
หัวหน้างาน งานลูกค้าสัมพันธ์ 1 กบภ

จำนวนข้อร้องเรียนแยกตามด้านการร้องเรียน



สรุปข้อร้องเรียนจากลูกค้า จำแนกตามด้านการร้องเรียน ผ่านระบบ Smart 1662 ไตรมาส 3/2567



	1.ด้านปริมาณน้ำ	2.ด้านท่อแตกรั่ว	3.ด้านคุณภาพน้ำ	4.ด้านการบริการ	5.ด้านบุคลากร
ปิดได้ตาม SLA	96.90%	97.91%	88.44%	96.96%	100%
ปิดได้เกิน SLA	3.10%	2.09%	11.56%	3.04%	0%
คงค้าง	0%	0%	0%	0%	0%

รายงานร้อยละของการบริหารจัดการข้อร้องเรียนผ่านระบบ Smart 1662
ของ กปก.สาขาในสังกัด การประปาส่วนภูมิภาคเขต 2 ประจำปีไตรมาส 3/2567 (เม.ย.-มิ.ย.)

ลำดับ	กปก.สาขา	ข้อร้องเรียน (เรื่อง)	การบริหารจัดการข้อร้องเรียนตาม SLA					
			ปิดงานได้ ตาม SLA (จำนวน)	ร้อยละ	ปิดงานไม่ได้ ตาม SLA (จำนวน)	ร้อยละ	คงค้าง (เรื่อง)	ร้อยละ
1	หนองแค	317	317	100.00	0	0.00	0	0.00
2	บ้านหมอ	6	6	100.00	0	0.00	0	0.00
3	ชัยบาดาล	149	149	100.00	0	0.00	0	0.00
4	อ่างทอง	120	120	100.00	0	0.00	0	0.00
5	วิเศษชัยชาญ	14	14	100.00	0	0.00	0	0.00
6	ผักไห่	14	14	100.00	0	0.00	0	0.00
7	สีคิ้ว	280	280	100.00	0	0.00	0	0.00
8	ชุมพวง	152	152	100.00	0	0.00	0	0.00
9	โนนสูง	60	60	100.00	0	0.00	0	0.00
10	พระนครศรีอยุธยา	1,467	1,465	99.86	2	0.14	0	0.00
11	คลองหลวง	1,775	1,772	99.83	3	0.17	0	0.00
12	ธัญบุรี	2,249	2,238	99.51	11	0.49	0	0.00
13	ลพบุรี	255	253	99.22	2	0.78	0	0.00
14	รังสิต	4,581	4,543	99.17	38	0.83	0	0.00
15	ท่าเรือ	98	96	97.96	2	2.04	0	0.00
16	ด่านขุนทด	124	121	97.58	3	2.42	0	0.00
17	ปักธงชัย	286	277	96.85	9	3.15	0	0.00
18	ครบุรี	30	29	96.67	1	3.33	0	0.00
19	พระพุทธบาท	149	142	95.30	7	4.70	0	0.00
20	สิงห์บุรี	122	116	95.08	6	4.92	0	0.00
21	นครนายก	236	223	94.49	13	5.51	0	0.00
22	บ้านหมี่	154	145	94.16	9	5.84	0	0.00
23	ปทุมธานี	803	754	93.90	49	6.10	0	0.00
24	ปากช่อง	303	280	92.41	23	7.59	0	0.00
25	บ้านนา	224	198	88.39	26	11.61	0	0.00
26	นครราชสีมา	426	365	85.68	61	14.32	0	0.00
27	เสนา	89	70	78.65	19	21.35	0	0.00
28	มวกเหล็ก	277	216	77.98	61	22.02	0	0.00
29	โชคชัย	191	148	77.49	43	22.51	0	0.00
30	พิมาย	62	48	77.42	14	22.58	0	0.00
รวมทั้งหมด		15,013	14,611	97.32	402	2.68	0	0.00



รายงานร้อยละของการบริหารจัดการข้อร้องเรียน แยกตาม หมวดหมู่ข้อร้องเรียน

การประปาส่วนภูมิภาคเขต 2

ไตรมาส 3/2567 (เม.ย.-มิ.ย.)

หมวดหมู่ข้อร้องเรียน	เรื่องร้องเรียนทั้งหมด		ดำเนินการแล้วเสร็จ		คงค้าง		ตามกำหนด SLA		เกินกำหนด SLA	
	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ
1.ด้านปริมาณน้ำ	5,089	33.90	5,089	100.00	0	0.00	4,931	96.90	158	3.10
2.ด้านท่อแตกรั่ว	7,758	51.68	7,758	100.00	0	0.00	7,596	97.91	162	2.09
3.ด้านคุณภาพน้ำ	199	1.33	199	100.00	0	0.00	176	88.44	23	11.56
4.ด้านการบริการ	1,942	12.94	1,942	100.00	0	0.00	1,883	96.96	59	3.04
5.ด้านบุคลากร	25	0.17	25	100.00	0	0.00	25	100.00	0	0.00
รวม	15,013	100.00	15,013	100.00	0	0.00	14,611	97.32	402	2.68
6 การติดตามเร่งรัด ข้อร้องเรียนเดิม	1,049	3.74	1,049	100.00	0	0.00	1,049	100.00	0	0.00
7 สอบถามทั่วไป และอื่นๆ	11,890	42.42	11,890	100.00	0	0.00	11,890	100.00	0	0.00
8 ความต้องการ ความคาดหวัง ชมเชยและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการ ให้บริการของ กปภ.	74	0.26	74	100.00	0	0.00	74	100.00	0	0.00
รวม	28,026	100.00	28,026	100.00	0	0.00	27,550	98.30	402	1.43



รายงานการร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามด้านการร้องเรียน

การประปาส่วนภูมิภาคเขต 2

ประจำไตรมาส 3/2567 (เม.ย.-มิ.ย.)

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	20,626	67	64	3	50	47	3	6	6	0	25	24	1	1	1	0	149	142	7
	หนองแค	34,950	153	153	0	137	137	0	5	5	0	22	22	0	0	0	0	317	317	0
	ม่วงเหล็ก	17,867	163	136	27	66	44	22	14	10	4	33	25	8	1	1	0	277	216	61
	บ้านหม้อ	4,768	2	2	0	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	0
	ลพบุรี	52,756	88	87	1	123	122	1	3	3	0	41	41	0	0	0	0	255	253	2
	บ้านหมี่	21,213	102	98	4	35	32	3	2	2	0	15	13	2	0	0	0	154	145	9
	ชัยบาดาล	13,242	20	20	0	120	120	0	2	2	0	7	7	0	0	0	0	149	149	0
	สิงห์บุรี	14,190	36	35	1	72	68	4	0	0	0	14	13	1	0	0	0	122	116	6
	อ่างทอง	12,817	11	11	0	100	100	0	0	0	0	9	9	0	0	0	0	120	120	0
	วิเศษชัยชาญ	5,825	1	1	0	4	4	0	3	3	0	6	6	0	0	0	0	14	14	0
	พระนครศรีอยุธยา	82,771	953	953	0	327	326	1	6	6	0	177	176	1	4	4	0	1,467	1,465	2
	ผักไห่	3,393	2	2	0	10	10	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	14	14	0
	เสนา	10,572	36	29	7	38	31	7	2	2	0	13	8	5	0	0	0	89	70	19
	ท่าเรือ	7,982	10	10	0	80	79	1	2	2	0	6	5	1	0	0	0	98	96	2
	ปทุมธานี	78,759	283	261	22	349	331	18	8	5	3	160	154	6	3	3	0	803	754	49
	รังสิต	157,597	1048	1044	4	3,061	3,033	28	37	36	1	432	427	5	3	3	0	4,581	4,543	38
	นครนายก	17,267	42	41	1	169	159	10	7	7	0	17	15	2	1	1	0	236	223	13
	บ้านนา	11,002	77	67	10	110	98	12	8	6	2	29	27	2	0	0	0	224	198	26
	นครราชสีมา	45,615	155	127	28	210	194	16	22	13	9	37	29	8	2	2	0	426	365	61
	ปากช่อง	19,750	103	97	6	165	153	12	10	9	1	25	21	4	0	0	0	303	280	23
	ครบุรี	9,672	5	5	0	11	10	1	10	10	0	4	4	0	0	0	0	30	29	1
	สีคิ้ว	34,024	117	117	0	122	122	0	2	2	0	39	39	0	0	0	0	280	280	0
	ปักธงชัย	13,054	9	7	2	265	259	6	3	3	0	8	7	1	1	1	0	286	277	9
	โชคชัย	15,605	127	100	27	41	33	8	0	0	0	23	15	8	0	0	0	191	148	43
	พิมาย	13,280	28	19	9	20	19	1	9	6	3	5	4	1	0	0	0	62	48	14
	ชุมพวง	6,112	21	21	0	109	109	0	0	0	0	22	22	0	0	0	0	152	152	0
	โนนสูง	7,245	15	15	0	22	22	0	1	1	0	22	22	0	0	0	0	60	60	0
	ด่านขุนทด	8,780	10	9	1	102	100	2	1	1	0	11	11	0	0	0	0	124	121	3
	คลองหลวง	87,159	724	723	1	542	541	1	11	11	0	494	493	1	4	4	0	1,775	1,772	3
	ธัญบุรี	80,720	681	677	4	1294	1289	5	24	24	0	245	243	2	5	5	0	2,249	2,238	11
	รวมทั้งหมด		5,089	4,931	158	7,758	7,596	162	199	176	23	1,942	1,883	59	25	25	0	15,013	14,611	402



รายงานร้อยละของการบริหารจัดการข้อร้องเรียน แยกตาม หมวดหมู่ข้อร้องเรียน

การประปาส่วนภูมิภาคเขต 2

ไตรมาส 3/2567 (เม.ย.-มิ.ย.)

หมวดหมู่ข้อร้องเรียน	เรื่องร้องเรียนทั้งหมด		ดำเนินการแล้วเสร็จ		คงค้าง		ตามกำหนด SLA		เกินกำหนด SLA	
	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ
1. PWA Contact Center 1662	8,163	54.37	8,163	100.00	0	0.00	7,869	96.40	294	3.60
2. Website กปภ.	1,772	11.80	1,772	100.00	0	0.00	1,686	95.15	86	4.85
3. E-mail (pr@pwa.co.th)	16	0.11	16	100.00	0	0.00	16	100.00	0	0.00
4. Facebook	6	0.04	6	100.00	0	0.00	6	100.00	0	0.00
5. หนังสือ / จดหมาย	3	0.02	3	100.00	0	0.00	3	100.00	0	0.00
6. สื่อมวลชน	4	0.03	4	100.00	0	0.00	4	100.00	0	0.00
7. โทรศัพท์ไปที่ กปภ.สาขา/กปภ.เขต	4,854	32.33	4,854	100.00	0	0.00	4,840	99.71	14	0.29
8. LINE	29	0.19	29	100.00	0	0.00	27	93.10	2	6.90
9. ลูกค้าเดินทางไปพบเจ้าหน้าที่	125	0.83	125	100.00	0	0.00	119	95.20	6	4.80
10. ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย	1	0.01	1	100.00	0	0.00	1	100.00	0	0.00
11. GCC.1111	40	0.27	40	100.00	0	0.00	40	100.00	0	0.00
รวม	15,013	100.00	15,013	100.00	0	0.00	14,611	97.32	402	2.68



รายงานการร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามช่องทางการร้องเรียน
 การประปาส่วนภูมิภาคเขต 2
 ไตรมาส 3/2567 (เม.ย.-มิ.ย.)

กบ.ช	กบ.สาขา	จำนวน ผู้ใช้น้ำ (ราย)	PWA Contact Center 1662			Website nln.			E-mail (pr@pwa.co.th)			Facebook			หนังสือ / จดหมาย			สื่อมวลชน			โทรศัพท์ไปที่ กบ.สาขา/กบ.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							
2	พระพุทธบาท	20,626	104	100	4	43	40	3	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	149	142	7	
	หนองแค	34,950	190	190	0	44	44	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	83	83	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	317	317	0		
	ม่วงเหล็ก	17,867	204	160	44	67	50	17	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	5	0	277	216	61		
	บ้านหม้อ	4,768	6	6	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	0	6	6	0			
	ลพบุรี	52,756	187	186	1	43	42	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23	23	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	255	253	2			
	บ้านหมี่	21,213	106	102	4	46	41	5	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	154	145	9				
	ชัยบาดาล	13,242	32	32	0	15	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	98	98	0	0	0	0	3	3	0	0	0	0	0	1	1	0	149	149	0	
	สิงห์บุรี	14,190	72	68	4	33	31	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16	16	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	122	116	6			
	อ่างทอง	12,817	21	21	0	9	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	89	89	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	120	120	0		
	วิเศษชัยชาญ	5,825	10	10	0	4	4	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	14	14	0		
	พระนครศรีอยุธยา	82,771	1172	1171	1	291	290	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4	0	1467	1465	2		
	ผักไห่	3,393	9	9	0	2	2	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	14	14	0		
	เสนา	10,572	71	57	14	18	13	5	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	89	70	19		
	ท่าเรือ	7,982	24	23	1	6	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	68	68	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	98	96	2		
	ปทุมธานี	78,759	637	597	40	166	157	9	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	803	754	49			
	รังสิต	157,597	2594	2561	33	341	337	4	9	9	0	1	1	0	3	3	0	2	2	0	1607	1606	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	23	23	0	4581	4543	38	
	นครนายก	17,267	84	77	7	42	36	6	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	108	108	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	236	223	13		
	บ้านนา	11,002	48	36	12	16	14	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	129	122	7	0	0	0	30	25	5	0	0	0	0	0	224	198	26		
	นครราชสีมา	45,615	220	171	49	63	51	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	143	143	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	426	365	61		
	ปากช่อง	19,750	142	130	12	64	60	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	69	65	4	8	6	2	19	18	1	0	0	0	0	1	1	0	303	280	23	
	ครบุรี	9,672	19	18	1	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	30	29	1		
	สีคิ้ว	34,024	186	186	0	49	49	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	45	45	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	280	280	0		
	ปักธงชัย	13,054	25	19	6	13	10	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	204	204	0	0	0	0	44	44	0	0	0	0	0	0	0	286	277	9		
	โชคชัย	15,605	157	119	38	34	29	5	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	191	148	43		
	พิมาย	13,280	42	33	9	12	7	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	7	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	62	48	14		
	ชุมพวง	6,112	8	8	0	7	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	130	130	0	0	0	0	7	7	0	0	0	0	0	0	0	0	152	152	0	
	โนนสูง	7,245	10	10	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	41	41	0	0	0	0	6	6	0	0	0	0	0	0	0	60	60	0		
	ด่านขุนทด	8,780	23	21	2	8	7	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	72	72	0	13	13	0	7	7	0	0	0	0	0	0	0	124	121	3		
	คลองหลวง	87,159	746	743	3	170	170	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	852	852	0	0	0	0	4	4	0	0	0	0	0	1	1	0	1775	1772	3
	ชัยบุรี	80,720	1014	1005	9	158	158	0	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1067	1065	2	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3	0	2249	2238	11	
	รวมทั้งสิ้น		8,163	7,869	294	1,772	1,686	86	16	16	0	6	6	0	3	3	0	4	4	0	4,854	4,840	14	29	27	2	125	119	6	1	1	0	40	40	0	15,013	14,611	402	