



บันทึกข้อความ

หน่วยงาน การประสานส่วนภูมิภาคเขต 2 กองระบบจำหน่าย โทร 0-36351-942

ที่ งดค. 55410-3 /2/2568 วันที่ 2 มกราคม 2568

เรื่อง สรุปเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ Smart 1662 ประจำปีไตรมาส 1/2568

เรียน หัวหน้างานลูกค้าสัมพันธ์

ตามที่ได้รับมอบหมายให้งานลูกค้าสัมพันธ์ เป็นผู้รวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า
จำแนกตามด้านและช่องทางการร้องเรียนผ่านระบบ Smart 1662 นั้น

บัดนี้ งานลูกค้าสัมพันธ์ได้ดำเนินการรวบรวมพร้อมสรุปข้อมูลการบริหารจัดการข้อร้องเรียน
ของ กปภ.สาขาในสังกัด ประจำปีไตรมาส 1/2568 (ตุลาคม – ธันวาคม) โดยมีข้อร้องเรียนทั้งหมด 16,502 เรื่อง
สามารถบริหารจัดการข้อร้องเรียนได้ตามกำหนด SLA ร้อยละ 98.81 ปิดงานได้แต่เกินกำหนด SLA ร้อยละ
1.19 ไม่มีเรื่องร้องเรียนค้าง โดย กปภ.สาขา ที่มีร้อยละของการบริหารจัดการข้อร้องเรียนตามกำหนด SLA
ไม่ถึงเป้าร้อยละ 94.00 ประจำปีไตรมาส 1/2568 มีดังนี้

1. กปภ.สาขามวกเหล็ก	เกินกำหนดร้อยละ 28.93
2. กปภ.สาขาพิมาย	เกินกำหนดร้อยละ 20.00
3. กปภ.สาขาเสนา	เกินกำหนดร้อยละ 19.35
4. กปภ.สาขานครราชสีมา	เกินกำหนดร้อยละ 9.27
5. กปภ.สาขาปากช่อง	เกินกำหนดร้อยละ 6.02

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาให้ความเห็นชอบนำไปเผยแพร่บนเว็บไซต์ กปภ.ข.2
ต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

M. 02/01/68

นายนพดล มงคลพิพรรณ
นักบริหารงานทั่วไป 7

เรียน ผอ. กภ.

งคค, ได้สรุปเรื่องร้องเรียนในการจัดการข้อร้องเรียน ของ กปภ. สาขา ประจำปีไตรมาส 1/2568
โดยภาพรวม สามารถจัดการข้อร้องเรียนได้ตามกำหนด SLA, ร้อยละ = 98.81 ปิดงานได้แต่
เกินกำหนด SLA ร้อยละ 1.19 โดยมี กปภ. สาขา 5 สาขา ที่ดำเนินการได้ไม่ถึงเป้าที่ กปภ.
กำหนด ร้อยละ 94 มีรายละเอียดดังนี้

ซึ่งเรื่องร้องเรียนที่ไปรอดทราบ และไม่รอดแล้ว กปภ. สาขา 6 เพื่อทราบ และปรับปรุงแก้ไข
จึงเรียนไป ตามนี้ต่อไป จะขอบคุณยิ่ง

อ. อรุณรัตน์

(นางสาวอรรณัฐิกา โภคินธนาภรณ์)

หัวหน้างาน ๘ งานลูกค้าสัมพันธ์ ๕ ๕๑.๑, ๖7



การประสานภูมิภาค
เบญ - บัน - พึ่งปวงชน - คู่ความยั่งยืน

สำนักงาน ก.ค.ศ. (ว.
ร. ๕ ๒๐๖๕
๑๖.๓๓.๒๕๖๖

เรียน อ. ๑๗๖๔๖๗

ถึง นรทบท และ ปตท. ๑๗๖๔๖๗
พร้อมทั้ง ๑๗๖๔๖๗ / ๑๗๖๔๖๗
ปตท. ๑๗๖๔๖๗

๑. ๑๗๖๔๖๗
(นายทวิศักดิ์ ทองคำแก้ว)
ผู้อำนวยการกองระบบจำหน่าย

เรียน อ. ๑๗๖๔๖๗

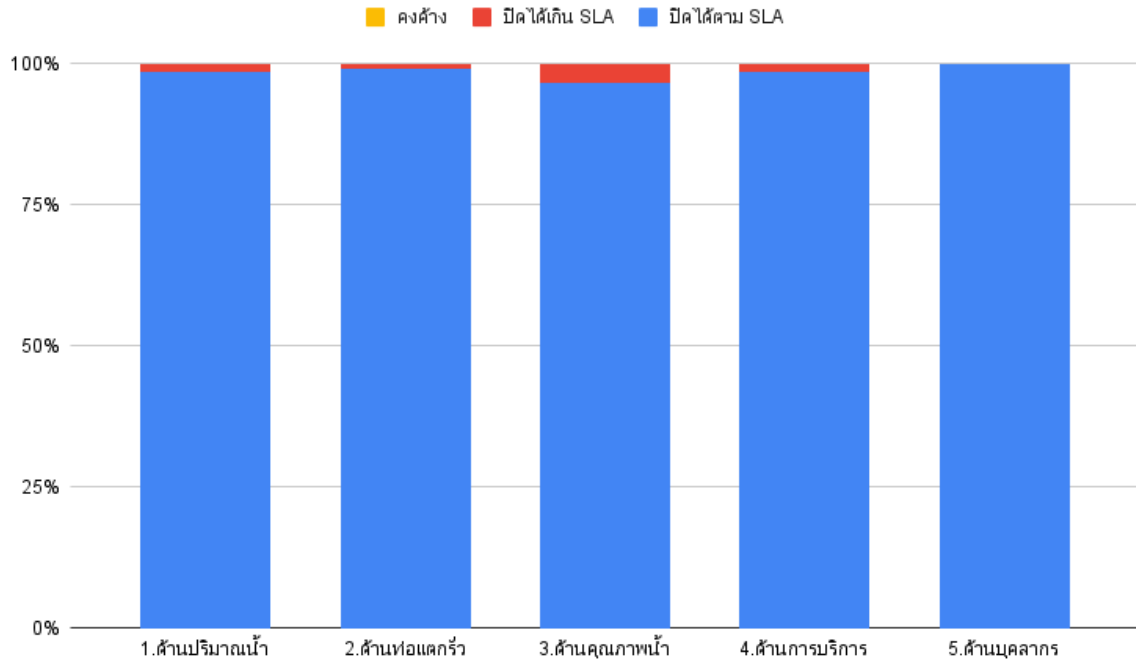
เรื่อง อ. ๑๗๖๔๖๗

๑. ๑๗๖๔๖๗

(นายสุทธิศักดิ์ ศรีหอม) ๕ ๒๐๖๕

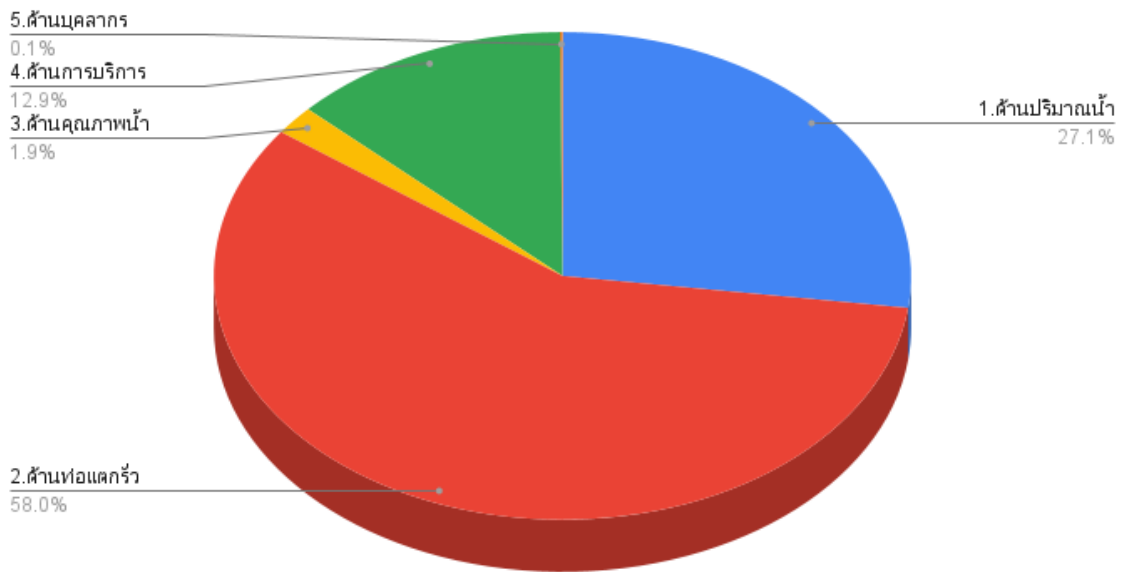
ผู้อำนวยการกองระบบผลิตและควบคุมคุณภาพน้ำ รักษาการพื้นที่
ผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต ๒

จำนวนข้อร้องเรียนแยกตามด้านการร้องเรียน



สรุปข้อร้องเรียนจากลูกค้า

จำแนกตามด้านการร้องเรียน ผ่านระบบ Smart 1662 ไตรมาส 1/2568



	1.ด้านปริมาณน้ำ	2.ด้านท่อแตกรั่ว	3.ด้านคุณภาพน้ำ	4.ด้านการบริการ	5.ด้านบุคลากร
ปิดได้ตาม SLA	98.43%	99.16%	96.55%	98.36%	100.00%
ปิดได้เกิน SLA	1.57%	0.84%	3.45%	1.64%	0.00%
คงค้าง	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %

รายงานร้อยละของการบริหารจัดการข้อร้องเรียนผ่านระบบ Smart 1662
ของ กปภ.สาขาในสังกัด การประปาส่วนภูมิภาคเขต 2 ประจำปีงบประมาณ 1/2568 (ต.ค.-ธ.ค.)

ลำดับ	กปภ.สาขา	ข้อร้องเรียน (เรื่อง)	การบริหารจัดการข้อร้องเรียนตาม SLA					
			ปิดงานได้ ตาม SLA (จำนวน)	ร้อยละ	ปิดงานไม่ได้ ตาม SLA (จำนวน)	ร้อยละ	คงค้าง (เรื่อง)	ร้อยละ
1	บ้านหมอ	46	46	100.00	0	0.00	0	0.00
2	วิเศษชัยชาญ	11	11	100.00	0	0.00	0	0.00
3	ผักไห่	8	8	100.00	0	0.00	0	0.00
4	ท่าเรือ	104	104	100.00	0	0.00	0	0.00
5	สีคิ้ว	392	392	100.00	0	0.00	0	0.00
6	รังสิต	4,796	4,793	99.94	3	0.06	0	0.00
7	พระนครศรีอยุธยา	975	974	99.90	1	0.10	0	0.00
8	ปทุมธานี	816	815	99.88	1	0.12	0	0.00
9	หนองแค	265	264	99.62	1	0.38	0	0.00
10	ชัยบุรี	3,003	2,989	99.53	14	0.47	0	0.00
11	คลองหลวง	1,781	1,772	99.49	9	0.51	0	0.00
12	สิงห์บุรี	785	781	99.49	4	0.51	0	0.00
13	พระพุทธบาท	149	148	99.33	1	0.67	0	0.00
14	ปึกธงชัย	421	418	99.29	3	0.71	0	0.00
15	โชคชัย	124	123	99.19	1	0.81	0	0.00
16	ชุมพวง	95	94	98.95	1	1.05	0	0.00
17	ชัยบาดาล	92	91	98.91	1	1.09	0	0.00
18	ลพบุรี	322	318	98.76	4	1.24	0	0.00
19	อ่างทอง	74	73	98.65	1	1.35	0	0.00
20	นครนายก	713	698	97.90	15	2.10	0	0.00
21	โนนสูง	87	85	97.70	2	2.30	0	0.00
22	ครบุรี	41	40	97.56	1	2.44	0	0.00
23	ด่านขุนทด	120	117	97.50	3	2.50	0	0.00
24	บ้านนา	245	235	95.92	10	4.08	0	0.00
25	บ้านหมี่	301	284	94.35	17	5.65	0	0.00
26	ปากช่อง	216	203	93.98	13	6.02	0	0.00
27	นครราชสีมา	259	235	90.73	24	9.27	0	0.00
28	เสนา	62	50	80.65	12	19.35	0	0.00
29	พิมาย	40	32	80.00	8	20.00	0	0.00
30	มวกเหล็ก	159	113	71.07	46	28.93	0	0.00
รวมทั้งหมด		16,502	16,306	98.81	196	1.19	0	0.00



รายงานร้อยละของการบริหารจัดการข้อร้องเรียน แยกตาม หมวดหมู่ข้อร้องเรียน

การประปาส่วนภูมิภาคเขต 2

ไตรมาส 1/2568 (ต.ค.-ธ.ค.)

หมวดหมู่ข้อร้องเรียน	เรื่องร้องเรียนทั้งหมด		ดำเนินการแล้วเสร็จ		คงค้าง		ตามกำหนด SLA		เกินกำหนด SLA	
	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ
1.ด้านปริมาณน้ำ	4,471	27.09	4,471	100.00	0	0.00	4,401	98.43	70	1.57
2.ด้านท่อแตกรั่ว	9,563	57.95	9,563	100.00	0	0.00	9,483	99.16	80	0.84
3.ด้านคุณภาพน้ำ	319	1.93	319	100.00	0	0.00	308	96.55	11	3.45
4.ด้านการบริการ	2,131	12.91	2,131	100.00	0	0.00	2,096	98.36	35	1.64
5.ด้านบุคลากร	18	0.11	18	100.00	0	0.00	18	100.00	0	0.00
รวม	16,502	100.00	16,502	100.00	0	0.00	16,306	98.81	196	1.19
6 การติดตามเร่งรัด ข้อร้องเรียนเดิม	784	2.80	784	100.00	0	0.00	784	100.00	0	0.00
7 สอบถามทั่วไป และอื่นๆ	10,658	38.04	10,658	100.00	0	0.00	10,658	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	28,018	100.00	28,018	100.00	0	0.00	27,748	99.04	196	0.70



รายงานการร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามด้านการร้องเรียน

การประปาส่วนภูมิภาคเขต 2

ประจำไตรมาส 1/2568 (ต.ค.-ธ.ค.)

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	20,958	51	51	0	58	58	0	11	11	0	29	28	1	0	0	0	149	148	1
	หนองแค	35,382	58	58	0	170	169	1	4	4	0	33	33	0	0	0	0	265	264	1
	มวกเหล็ก	18,129	60	47	13	69	47	22	3	2	1	27	17	10	0	0	0	159	113	46
	บ้านหม้อ	4,834	32	32	0	14	14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	46	46	0
	ลพบุรี	53,088	135	135	0	148	144	4	1	1	0	38	38	0	0	0	0	322	318	4
	บ้านหมี่	21,304	97	85	12	181	179	2	3	3	0	20	17	3	0	0	0	301	284	17
	ชัยบาดาล	13,351	36	36	0	48	47	1	4	4	0	4	4	0	0	0	0	92	91	1
	สิงห์บุรี	14,360	39	39	0	732	728	4	0	0	0	14	14	0	0	0	0	785	781	4
	อ่างทอง	12,872	17	17	0	52	51	1	3	3	0	2	2	0	0	0	0	74	73	1
	วิเศษชัยชาญ	5,869	9	9	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	11	11	0
	พระนครศรีอยุธยา	83,962	531	530	1	234	234	0	30	30	0	177	177	0	3	3	0	975	974	1
	ผักไห่	3,439	6	6	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	8	0
	เสนา	10,841	28	25	3	25	19	6	2	2	0	7	4	3	0	0	0	62	50	12
	ท่าเรือ	8,106	9	9	0	90	90	0	0	0	0	3	3	0	2	2	0	104	104	0
	ปทุมธานี	80,183	315	314	1	342	342	0	19	19	0	138	138	0	2	2	0	816	815	1
	รังสิต	159,342	1,308	1,307	1	3,065	3,063	2	10	10	0	408	408	0	5	5	0	4,796	4,793	3
	นครนายก	17,515	137	133	4	465	460	5	10	10	0	100	94	6	1	1	0	713	698	15
	บ้านนา	11,244	64	62	2	116	112	4	28	26	2	37	35	2	0	0	0	245	235	10
	นครราชสีมา	46,529	128	117	11	76	69	7	14	12	2	41	37	4	0	0	0	259	235	24
	ปากช่อง	20,002	70	64	6	127	120	7	0	0	0	18	18	0	1	1	0	216	203	13
	ครบุรี	9,754	5	5	0	27	27	0	7	6	1	2	2	0	0	0	0	41	40	1
	สีคิ้ว	34,644	96	96	0	216	216	0	52	52	0	28	28	0	0	0	0	392	392	0
	ปักธงชัย	13,255	25	23	2	391	391	0	2	2	0	3	2	1	0	0	0	421	418	3
	โชคชัย	15,908	69	69	0	41	40	1	1	1	0	12	12	0	1	1	0	124	123	1
	พิมาย	13,383	12	8	4	15	13	2	2	1	1	11	10	1	0	0	0	40	32	8
	ชุมพวง	6,115	18	17	1	68	68	0	0	0	0	9	9	0	0	0	0	95	94	1
	โนนสูง	7,305	24	24	0	44	42	2	0	0	0	19	19	0	0	0	0	87	85	2
	ด่านขุนทด	8,945	20	18	2	88	87	1	4	4	0	8	8	0	0	0	0	120	117	3
	คลองหลวง	88,466	498	493	5	491	488	3	22	22	0	770	769	1	0	0	0	1,781	1,772	9
	ธัญบุรี	82,188	574	572	2	2,167	2,162	5	86	82	4	173	170	3	3	3	0	3,003	2,989	14
	รวมทั้งหมด		4,471	4,401	70	9,563	9,483	80	319	308	11	2,131	2,096	35	18	18	0	16,502	16,306	196



รายงานร้อยละของการบริหารจัดการข้อร้องเรียน แยกตาม หมวดหมู่ข้อร้องเรียน

การประปาส่วนภูมิภาคเขต 2

ไตรมาส 1/2568 (ต.ค.-ธ.ค.)

หมวดหมู่ข้อร้องเรียน	เรื่องร้องเรียนทั้งหมด		ดำเนินการแล้วเสร็จ		คงค้าง		ตามกำหนด SLA		เกินกำหนด SLA	
	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ
1. PWA Contact Center 1662	7,385	44.75	7,385	100.00	0	0.00	7,263	98.35	122	1.65
2. Website กปภ.	1,682	10.19	1,682	100.00	0	0.00	1,630	96.91	52	3.09
3. E-mail (pr@pwa.co.th)	13	0.08	13	100.00	0	0.00	13	100.00	0	0.00
4. Facebook	23	0.14	23	100.00	0	0.00	23	100.00	0	0.00
5. หนังสือ / จดหมาย	10	0.06	10	100.00	0	0.00	10	100.00	0	0.00
6. สื่อมวลชน	1	0.01	1	100.00	0	0.00	1	100.00	0	0.00
7. โทรศัพท์ไปที่ กปภ.สาขา/กปภ.เขต	6,900	41.81	6,900	100.00	0	0.00	6,880	99.71	20	0.29
8. LINE	218	1.32	218	100.00	0	0.00	217	99.54	1	0.46
9. ลูกค้าเดินทางไปพบเจ้าหน้าที่	251	1.52	251	100.00	0	0.00	250	99.60	1	0.40
10. ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย	0	0.00	0	100.00	0	0.00	0	100.00	0	0.00
11. GCC.1111	19	0.12	19	100.00	0	0.00	19	100.00	0	0.00
รวม	16,502	100.00	16,502	100.00	0	0.00	16,306	98.81	196	1.19



รายงานการร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามช่องทางร้องเรียน
การประปาส่วนภูมิภาคเขต 2
ไตรมาส 1/2568 (ต.ค.-ธ.ค.)

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	รวม	ไม่เกิน	เกิน				
2	พระพุทธบาท	20,958	99	99	0	49	48	1	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	0	149	148	1	
	หนองแค	35,382	100	100	0	41	41	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	123	122	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	265	264	1
	ม่วงเหล็ก	18,129	119	86	33	40	27	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	159	113	46		
	บ้านหม้อ	4,834	32	32	0	12	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	46	46	0		
	ลพบุรี	53,088	261	258	3	60	59	1	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	0	322	318	4		
	บ้านหมี่	21,304	117	105	12	45	41	4	1	1	0	2	2	0	0	0	0	0	94	93	1	0	0	0	38	38	0	0	0	0	4	4	0	301	284	17			
	ชัยบาดาล	13,351	51	50	1	22	22	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19	19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	92	91	1			
	สิงห์บุรี	14,360	111	110	1	31	30	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	527	525	2	2	2	0	114	114	0	0	0	0	0	0	0	0	785	781	4		
	อ่างทอง	12,872	30	29	1	12	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	32	32	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	74	73	1			
	วิเศษชัยชาญ	5,869	9	9	0	2	2	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	11	11	0			
	พระนครศรีอยุธยา	83,962	771	770	1	198	198	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4	0	975	974	1				
	ผักไห่	3,439	7	7	0	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	8	8	0				
	เสนา	10,841	47	38	9	14	11	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	62	50	12				
	ท่าเรือ	8,106	14	14	0	6	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	83	83	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	104	104	0				
	ปทุมธานี	80,183	635	635	0	180	179	1	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	816	815	1			
	รังสิต	159,342	2658	2655	3	297	297	0	3	3	0	5	5	0	6	6	0	1	1	0	1745	1745	0	78	78	0	1	1	0	0	2	2	0	4796	4793	3			
	นครนายก	17,515	95	89	6	31	30	1	0	0	0	8	8	0	1	1	0	0	483	476	7	94	93	1	0	0	0	0	1	1	0	713	698	15					
	บ้านนา	11,244	53	50	3	24	23	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	151	146	5	0	0	0	17	16	1	0	0	0	0	0	245	235	10					
	นครราชสีมา	46,529	187	171	16	72	64	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	259	235	24				
	ปากช่อง	20,002	94	85	9	62	58	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	49	49	0	0	0	0	11	11	0	0	0	0	0	0	0	216	203	13				
	นครบุรี	9,754	12	11	1	4	4	0	0	0	0	3	3	0	0	0	0	0	10	10	0	2	2	0	10	10	0	0	0	0	0	0	41	40	1				
	สีคิ้ว	34,644	202	202	0	92	92	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	96	96	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	392	392	0					
	ปักธงชัย	13,255	23	21	2	20	19	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	350	350	0	0	0	0	28	28	0	0	0	0	0	0	0	421	418	3				
	โชคชัย	15,908	80	79	1	43	43	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	124	123	1				
	พิมาย	13,383	22	19	3	17	12	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	40	32	8					
	ชุมพวง	6,115	8	8	0	4	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	71	71	0	1	1	0	11	11	0	0	0	0	0	0	95	94	1					
	โนนสูง	7,305	18	17	1	9	8	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	50	50	0	0	0	0	10	10	0	0	0	0	0	0	87	85	2					
	ด่านขุนทด	8,945	28	26	2	19	18	1	0	0	0	2	2	0	0	0	0	49	49	0	17	17	0	5	5	0	0	0	0	0	0	120	117	3					
	คลองหลวง	88,466	609	602	7	129	127	2	2	2	0	0	0	0	2	2	0	0	1033	1033	0	2	2	0	3	3	0	0	0	1	1	0	1781	1772	9				
	ชัยบุรี	82,188	893	886	7	146	143	3	1	1	0	2	2	0	1	1	0	0	1931	1927	4	22	22	0	2	2	0	0	0	5	5	0	3003	2989	14				
	รวมทั้งเขต	7,385	7,263	122	1,682	1,630	52	13	13	0	23	23	0	10	10	0	1	1	0	6,900	6,880	20	218	217	1	251	250	1	0	0	0	19	19	0	16,502	16,306	196		