



# บันทึกข้อความ

หน่วยงาน การประปาส่วนภูมิภาคเขต 2 กองระบบจำหน่าย โทร 0-36351-942

ที่ จลค. 55410-3 /36/2568 วันที่ 1 เมษายน 2568

เรื่อง สรุปเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ Smart 1662 ประจำปีไตรมาส 2/2568

เรียน หัวหน้างานลูกค้าสัมพันธ์

ตามที่ได้รับมอบหมายให้งานลูกค้าสัมพันธ์ เป็นผู้รวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า  
จำแนกตามด้านและช่องทางการร้องเรียนผ่านระบบ Smart 1662 นั้น

บัดนี้ งานลูกค้าสัมพันธ์ได้ดำเนินการรวบรวมพร้อมสรุปข้อมูลการบริหารจัดการข้อร้องเรียน  
ของ กปภ.สาขาในสังกัด ประจำปีไตรมาส 2/2568 (มกราคม – มีนาคม) โดยมีข้อร้องเรียนทั้งหมด 17,352 เรื่อง  
สามารถบริหารจัดการข้อร้องเรียนได้ตามกำหนด SLA ร้อยละ 98.62 ปิดงานได้แต่เกินกำหนด SLA ร้อยละ  
1.38 ไม่มีเรื่องร้องเรียนค้างค้าง โดย กปภ.สาขา ที่มีร้อยละของการบริหารจัดการข้อร้องเรียนตามกำหนด SLA  
ไม่ถึงเป้าร้อยละ 94.00 ประจำปีไตรมาส 2/2568 มีดังนี้

1. กปภ.สาขาพิมาย	เกินกำหนดร้อยละ 20.00
2. กปภ.สาขาปากช่อง	เกินกำหนดร้อยละ 18.27
3. กปภ.สาขาผักไห่	เกินกำหนดร้อยละ 18.18
4. กปภ.สาขามวกเหล็ก	เกินกำหนดร้อยละ 11.89
5. กปภ.สาขานครราชสีมา	เกินกำหนดร้อยละ 6.95
6. กปภ.สาขาบ้านนา	เกินกำหนดร้อยละ 6.74
7. กปภ.สาขาเสนา	เกินกำหนดร้อยละ 6.58
8. กปภ.สาขาลพบุรี	เกินกำหนดร้อยละ 6.45

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาให้ความเห็นชอบนำไปเผยแพร่บนเว็บไซต์ กปภ.ข.2  
ต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

*(Signature)* 1/04/68

นายนพดล มงคลพิพรรธน์

นักบริหารงานทั่วไป 7

เรียน ผอ. กจร.

เพื่อโปรดทราบ สรุปเรื่องร้องเรียน ผ่านระบบ Smart 1662 ประจำปีไตรมาส 2/2568  
และโปรดนำเรียน ผอ. กปภ.ข.2 เพื่อทราบ และแจ้ง กปภ.สาขาในสังกัดต่อไป จะขอตอบ  
แล้ว

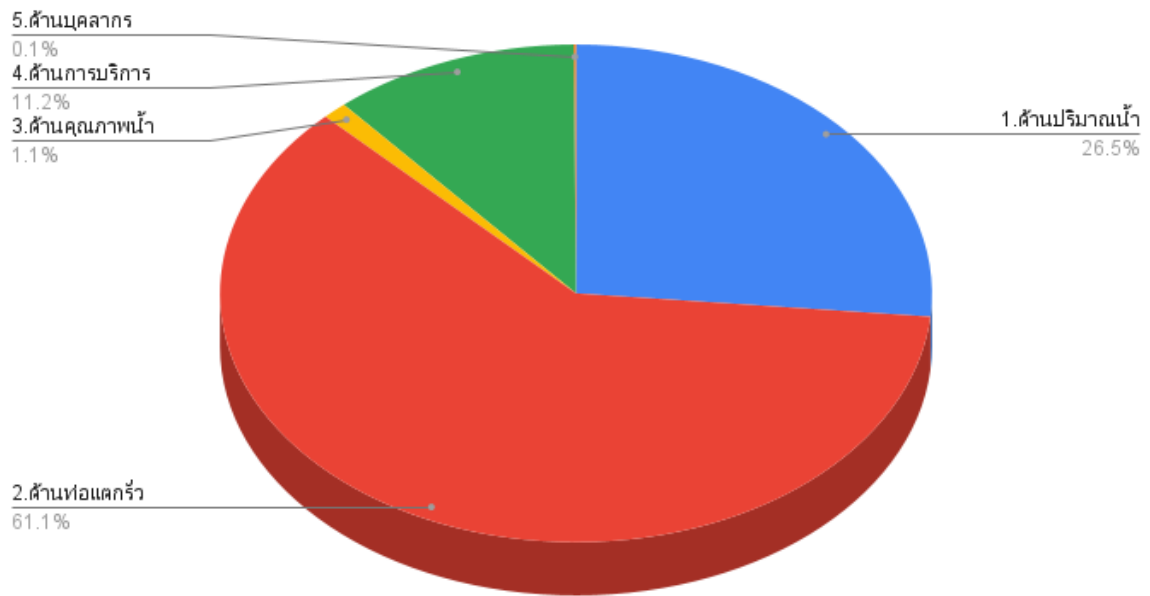
*(Signature)*  
(นางสาวอัญญาธิกา โทคินธนาภรณ์)

หัวหน้างาน งานลูกค้าสัมพันธ์ 2 12.ข. 68



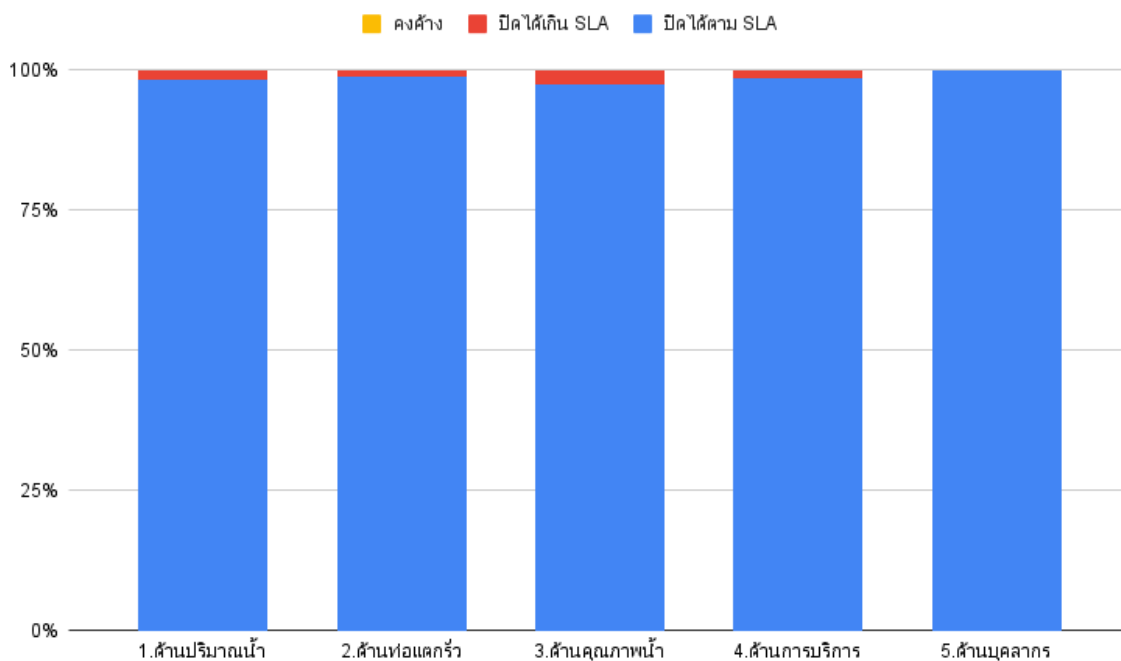


## จำนวนข้อร้องเรียนแยกตามด้านการร้องเรียน



## สรุปข้อร้องเรียนจากลูกค้า

จำแนกตามด้านการร้องเรียน ผ่านระบบ Smart 1662 ไตรมาส 2/2568



	1.ด้านปริมาณน้ำ	2.ด้านท่อแตกรั่ว	3.ด้านคุณภาพน้ำ	4.ด้านการบริการ	5.ด้านบุคลากร
ปิดได้ตาม SLA	98.17%	98.85%	97.44%	98.51%	100%
ปิดได้เกิน SLA	1.83%	1.15%	2.56%	1.49%	0%
คงค้าง	0%	0%	0%	0%	0%

รายงานร้อยละของการบริหารจัดการข้อร้องเรียนผ่านระบบ Smart 1662  
ของ กปภ.สาขาในสังกัด การประปาส่วนภูมิภาคเขต 2 ประจำปีไตรมาส 2/2568 (ม.ค.-มี.ค.)

ลำดับ	กปภ.สาขา	ข้อร้องเรียน (เรื่อง)	การบริหารจัดการข้อร้องเรียนตาม SLA					
			ปิดงานได้ ตาม SLA (จำนวน)	ร้อยละ	ปิดงานไม่ได้ ตาม SLA (จำนวน)	ร้อยละ	คงค้าง (เรื่อง)	ร้อยละ
1	หนองแค	283	283	100.00	0	0.00	0	0.00
2	อ่างทอง	115	115	100.00	0	0.00	0	0.00
3	วิเศษชัยชาญ	7	7	100.00	0	0.00	0	0.00
4	พระนครศรีอยุธยา	842	842	100.00	0	0.00	0	0.00
5	ท่าเรือ	267	267	100.00	0	0.00	0	0.00
6	ครบุรี	32	32	100.00	0	0.00	0	0.00
7	สีคิ้ว	362	362	100.00	0	0.00	0	0.00
8	โชคชัย	122	122	100.00	0	0.00	0	0.00
9	ปทุมธานี	830	829	99.88	1	0.12	0	0.00
10	คลองหลวง	1,927	1,923	99.79	4	0.21	0	0.00
11	ปทุมธานี	392	391	99.74	1	0.26	0	0.00
12	ธัญบุรี	3,207	3,196	99.66	11	0.34	0	0.00
13	รังสิต	4,995	4,972	99.54	23	0.46	0	0.00
14	ชัยบาดาล	173	172	99.42	1	0.58	0	0.00
15	สิงห์บุรี	317	315	99.37	2	0.63	0	0.00
16	ชุมพวง	117	116	99.15	1	0.85	0	0.00
17	โนนสูง	91	90	98.90	1	1.10	0	0.00
18	บ้านหมี่	655	644	98.32	11	1.68	0	0.00
19	พระพุทธบาท	207	203	98.07	4	1.93	0	0.00
20	นครนายก	684	661	96.64	23	3.36	0	0.00
21	บ้านหม้อ	24	23	95.83	1	4.17	0	0.00
22	ด่านขุนทด	36	34	94.44	2	5.56	0	0.00
23	ลพบุรี	527	493	93.55	34	6.45	0	0.00
24	เสนา	76	71	93.42	5	6.58	0	0.00
25	บ้านนา	193	180	93.26	13	6.74	0	0.00
26	นครราชสีมา	374	348	93.05	26	6.95	0	0.00
27	มวกเหล็ก	244	215	88.11	29	11.89	0	0.00
28	ผักไห่	11	9	81.82	2	18.18	0	0.00
29	ปากช่อง	197	161	81.73	36	18.27	0	0.00
30	พิมาย	45	36	80.00	9	20.00	0	0.00
รวมทั้งหมด		17,352	17,112	98.62	240	1.38	0	0.00



รายงานร้อยละของการบริหารจัดการข้อร้องเรียน แยกตาม หมวดหมู่ข้อร้องเรียน

การประปาส่วนภูมิภาคเขต 2

ไตรมาส 2/2568 (ม.ค.-มี.ค.)

หมวดหมู่ข้อร้องเรียน	เรื่องร้องเรียนทั้งหมด		ดำเนินการแล้วเสร็จ		คงค้าง		ตามกำหนด SLA		เกินกำหนด SLA	
	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ
1.ด้านปริมาณน้ำ	4,597	26.49	4,597	100.00	0	0.00	4,513	98.17	84	1.83
2.ด้านท่อแตกรั่ว	10,598	61.08	10,598	100.00	0	0.00	10,476	98.85	122	1.15
3.ด้านคุณภาพน้ำ	195	1.12	195	100.00	0	0.00	190	97.44	5	2.56
4.ด้านการบริการ	1,944	11.20	1,944	100.00	0	0.00	1,915	98.51	29	1.49
5.ด้านบุคลากร	18	0.10	18	100.00	0	0.00	18	100.00	0	0.00
<b>รวม</b>	<b>17,352</b>	<b>100.00</b>	<b>17,352</b>	<b>100.00</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>	<b>17,112</b>	<b>98.62</b>	<b>240</b>	<b>1.38</b>
6 การติดตามเร่งรัด ข้อร้องเรียนเดิม	978	3.37	978	100.00	0	0.00	977	99.90	1	0.00
7 สอบถามทั่วไป และอื่นๆ	10,645	36.66	10,645	100.00	0	0.00	10,645	100.00	0	0.00
8 ความต้องการ ความคาดหวัง ชมเชยและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการ ให้บริการของ กปภ.	62	0.21	62	100.00	0	0.00	62	100.00	0	0.00
<b>รวม</b>	<b>29,037</b>	<b>100.00</b>	<b>29,037</b>	<b>100.00</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>	<b>28,734</b>	<b>98.96</b>	<b>241</b>	<b>0.83</b>



รายงานการร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามด้านการร้องเรียน

การประปาส่วนภูมิภาคเขต 2

ประจำไตรมาส 2/2568 (ม.ค.-มี.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	21,121	67	66	1	97	96	1	7	7	0	36	34	2	0	0	0	207	203	4
	หนองแค	35,620	56	56	0	198	198	0	7	7	0	21	21	0	1	1	0	283	283	0
	มวกเหล็ก	18,266	71	54	17	150	141	9	4	3	1	19	17	2	0	0	0	244	215	29
	บ้านหมอ	4,878	9	9	0	11	10	1	1	1	0	3	3	0	0	0	0	24	23	1
	ลพบุรี	53,329	184	182	2	281	251	30	5	5	0	56	54	2	1	1	0	527	493	34
	บ้านหมี่	21,431	60	53	7	580	577	3	1	1	0	14	13	1	0	0	0	655	644	11
	ชัยบาดาล	13,378	16	16	0	149	149	0	2	2	0	6	5	1	0	0	0	173	172	1
	สิงห์บุรี	14,407	27	27	0	283	281	2	0	0	0	7	7	0	0	0	0	317	315	2
	อ่างทอง	12,895	24	24	0	85	85	0	2	2	0	4	4	0	0	0	0	115	115	0
	วิเศษชัยชาญ	5,880	2	2	0	2	2	0	1	1	0	2	2	0	0	0	0	7	7	0
	พระนครศรีอยุธยา	79,003	500	500	0	223	223	0	5	5	0	113	113	0	1	1	0	842	842	0
	ผักไห่	3,445	4	3	1	6	5	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	11	9	2
	เสนา	10,882	31	28	3	31	29	2	1	1	0	13	13	0	0	0	0	76	71	5
	ท่าเรือ	8,125	13	13	0	244	244	0	6	6	0	4	4	0	0	0	0	267	267	0
	ปทุมธานี	80,461	250	250	0	409	408	1	22	22	0	145	145	0	4	4	0	830	829	1
	รังสิต	159,874	1,176	1,162	14	3,400	3,396	4	17	16	1	399	395	4	3	3	0	4,995	4,972	23
	นครนายก	17,602	87	85	2	509	490	19	3	3	0	85	83	2	0	0	0	684	661	23
	บ้านนา	11,385	54	50	4	110	102	8	6	5	1	21	21	0	2	2	0	193	180	13
	นครราชสีมา	47,126	218	207	11	107	100	7	11	11	0	38	30	8	0	0	0	374	348	26
	ปากช่อง	20,132	53	43	10	124	101	23	0	0	0	19	16	3	1	1	0	197	161	36
	ครบุรี	9,788	7	7	0	18	18	0	4	4	0	2	2	0	1	1	0	32	32	0
	สีคิ้ว	34,870	120	120	0	201	201	0	2	2	0	37	37	0	2	2	0	362	362	0
	ปักธงชัย	13,350	20	20	0	366	365	1	2	2	0	4	4	0	0	0	0	392	391	1
	โชคชัย	16,023	64	64	0	45	45	0	2	2	0	11	11	0	0	0	0	122	122	0
	พิมาย	13,446	19	15	4	17	14	3	4	4	0	5	3	2	0	0	0	45	36	9
	ชุมพวง	6,246	19	19	0	89	88	1	1	1	0	8	8	0	0	0	0	117	116	1
	โนนสูง	7,370	16	15	1	67	67	0	2	2	0	6	6	0	0	0	0	91	90	1
	ด่านขุนทด	9,158	6	6	0	22	21	1	3	2	1	4	4	0	1	1	0	36	34	2
	คลองหลวง	94,416	669	666	3	590	590	0	30	30	0	637	636	1	1	1	0	1,927	1,923	4
	ธัญบุรี	82,560	755	751	4	2,184	2,179	5	44	43	1	224	223	1	0	0	0	3,207	3,196	11
	<b>รวมทั้งหมด</b>		<b>4,597</b>	<b>4,513</b>	<b>84</b>	<b>10,598</b>	<b>10,476</b>	<b>122</b>	<b>195</b>	<b>190</b>	<b>5</b>	<b>1,944</b>	<b>1,915</b>	<b>29</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>17,352</b>	<b>17,112</b>	<b>240</b>



รายงานร้อยละของการบริหารจัดการข้อร้องเรียน แยกตาม หมวดหมู่ข้อร้องเรียน

การประปาส่วนภูมิภาคเขต 2

ไตรมาส 2/2568 (ม.ค.-มี.ค.)

หมวดหมู่ข้อร้องเรียน	เรื่องร้องเรียนทั้งหมด		ดำเนินการแล้วเสร็จ		คงค้าง		ตามกำหนด SLA		เกินกำหนด SLA	
	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ
1. PWA Contact Center 1662	7,933	45.72	7,933	100.00	0	0.00	7,802	98.35	131	1.65
2. Website กปภ.	2,059	11.87	2,059	100.00	0	0.00	1,984	96.36	75	3.64
3. E-mail (pr@pwa.co.th)	13	0.07	13	100.00	0	0.00	13	100.00	0	0.00
4. Facebook	18	0.10	18	100.00	0	0.00	17	94.44	1	5.56
5. หนังสือ / จดหมาย	510	2.94	510	100.00	0	0.00	510	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	6,413	36.96	6,413	100.00	0	0.00	6,396	99.73	17	0.27
8. LINE	210	1.21	210	100.00	0	0.00	204	97.14	6	2.86
9. ลูกค้าเดินทางไปพบเจ้าหน้าที่	160	0.92	160	100.00	0	0.00	151	94.38	9	5.63
10. ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย	0	0.00	0	100.00	0	0.00	0	100.00	0	0.00
11. GCC.1111	35	0.20	35	100.00	0	0.00	34	97.14	1	2.86
<b>รวม</b>	<b>17,352</b>	<b>100.00</b>	<b>17,352</b>	<b>100.00</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>	<b>17,112</b>	<b>98.62</b>	<b>240</b>	<b>1.38</b>



รายงานการร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามช่องทางร้องเรียน  
การประปาส่วนภูมิภาคเขต 2  
ไตรมาส 2/2568 (ม.ค.-มี.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	21,121	133	132	1	74	71	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	207	203	4		
	หนองแค	35,620	101	101	0	59	59	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	122	122	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	283	283	0	
	ม่วงเหล็ก	18,266	105	88	17	56	44	12	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	244	215	29		
	บ้านหม้อ	4,878	17	16	1	7	7	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	24	23	1			
	ลพบุรี	53,329	398	378	20	128	114	14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	527	493	34			
	บ้านหมี่	21,431	86	80	6	48	43	5	0	0	0	0	0	0	480	480	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3	0	655	644	11			
	ชัยบาดาล	13,378	22	22	0	23	22	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	119	119	0	5	5	0	4	4	0	0	0	0	0	0	173	172	1		
	สิงห์บุรี	14,407	50	49	1	26	25	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	236	236	0	2	2	0	3	3	0	0	0	0	0	0	317	315	2		
	อ่างทอง	12,895	35	35	0	12	12	0	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	115	115	0		
	วิเศษชัยชาญ	5,880	6	6	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	0	7	7	0		
	พระนครศรีอยุธยา	79,003	651	651	0	189	189	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	842,0001	842,0001	0		
	ผักไห่	3,445	3	3	0	2	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	5	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	9	2		
	เสนา	10,882	54	51	3	22	20	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	76	71	5		
	ท่าเรือ	8,125	15	15	0	17	17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	233	233	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	267	267	0		
	ปทุมธานี	80,461	603	602	1	160	160	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	65	65	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	830	829	1		
	รังสิต	159,874	2939	2918	21	333	331	2	5	5	0	3	3	0	28	28	0	0	0	1571	1571	0	56	56	0	45	45	0	0	0	0	15	15	0	4995	4972	23	
	นครนายก	17,602	113	112	1	46	43	3	0	0	0	7	6	1	0	0	0	1	1	0	395	384	11	120	114	6	2	1	1	0	0	0	0	684	661	23		
	บ้านนา	11,385	57	54	3	23	21	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	73	72	1	0	0	0	40	33	7	0	0	0	0	193	180	13			
	นครราชสีมา	47,126	276	259	17	97	89	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	374	348	26			
	ปากช่อง	20,132	91	68	23	50	42	8	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	43	39	4	1	1	0	11	10	1	0	0	0	0	0	197	161	36		
	นครบุรี	9,788	11	11	0	8	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	5	0	1	1	0	7	7	0	0	0	0	0	0	32	32	0		
	สีคิ้ว	34,870	220	220	0	94	94	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	46	46	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	362	362	0	
	ปักธงชัย	13,350	25	24	1	19	19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	344	344	0	0	0	0	3	3	0	0	0	0	0	1	1	0	392	391	1
	โชคชัย	16,023	75	75	0	47	47	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	122	122	0		
	พิมาย	13,446	27	21	6	18	15	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	45	36	9		
	ชุมพวง	6,246	9	9	0	7	6	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	90	90	0	1	1	0	10	10	0	0	0	0	0	0	117	116	1		
	โนนสูง	7,370	18	18	0	8	7	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	51	51	0	0	0	0	14	14	0	0	0	0	0	0	91	90	1		
	ด่านขุนทด	9,158	19	19	0	12	10	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	36	34	2		
	คลองหลวง	94,416	766	763	3	231	230	1	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	920	920	0	0	0	0	5	5	0	0	0	0	3	3	0	1927	1923	4	
	ชัยบุรี	82,560	1008	1002	6	242	237	5	4	4	0	6	6	0	0	0	0	0	0	1914	1914	0	17	17	0	7	7	0	0	0	0	9	9	0	3207	3196	11	
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>		<b>7,933</b>	<b>7,802</b>	<b>131</b>	<b>2,059</b>	<b>1,984</b>	<b>75</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>510</b>	<b>510</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>6,413</b>	<b>6,396</b>	<b>17</b>	<b>210</b>	<b>204</b>	<b>6</b>	<b>160</b>	<b>151</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>35</b>	<b>34</b>	<b>1</b>	<b>17,352</b>	<b>17,112</b>	<b>240</b>