



บันทึกข้อความ

หน่วยงาน การประปาส่วนภูมิภาคเขต 2 กองระบบจำหน่าย โทร 0-36351-942

ที่ งดลค. 55410-3 / 77/2568 วันที่ 1 กรกฎาคม 2568

เรื่อง สรุปเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ Smart 1662 ประจำปีไตรมาส 3/2568

เรียน หัวหน้างานลูกค้าสัมพันธ์

ตามที่ได้รับมอบหมายให้งานลูกค้าสัมพันธ์ เป็นผู้รวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า
จำแนกตามด้านและช่องทางการร้องเรียนผ่านระบบ Smart 1662 นั้น

บัดนี้ งานลูกค้าสัมพันธ์ได้ดำเนินการรวบรวมพร้อมสรุปข้อมูลการบริหารจัดการข้อร้องเรียน
ของ กปภ.สาขาในสังกัด ประจำปีไตรมาส 3/2568 (เมษายน – มิถุนายน) โดยมีข้อร้องเรียนทั้งหมด 16,040 เรื่อง
สามารถบริหารจัดการข้อร้องเรียนได้ตามกำหนด SLA ร้อยละ 97.52 ปิดงานได้แต่เกินกำหนด SLA ร้อยละ
2.48 ไม่มีเรื่องร้องเรียนคงค้าง โดย กปภ.สาขา ที่มีร้อยละของการบริหารจัดการข้อร้องเรียนตามกำหนด SLA
ไม่ถึงเป้าร้อยละ 94.00 ประจำปีไตรมาส 3/2568 มีดังนี้

1. กปภ.สาขามวกเหล็ก	เกินกำหนดร้อยละ 43.01
2. กปภ.สาขาผักไห่	เกินกำหนดร้อยละ 26.67
3. กปภ.สาขานครราชสีมา	เกินกำหนดร้อยละ 26.45
4. กปภ.สาขาเสนา	เกินกำหนดร้อยละ 15.52
5. กปภ.สาขาพิมาย	เกินกำหนดร้อยละ 13.40
6. กปภ.สาขาบ้านหมี่	เกินกำหนดร้อยละ 13.04
7. กปภ.สาขาปากช่อง	เกินกำหนดร้อยละ 8.51
8. กปภ.สาขาบ้านนา	เกินกำหนดร้อยละ 7.48
9. กปภ.สาขาอ่างทอง	เกินกำหนดร้อยละ 7.22

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาให้ความเห็นชอบนำไปเผยแพร่บนเว็บไซต์ กปภ.ข.2
ต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

นางนพดล มงคลพิพชรณ์

นาย นพดล มงคลพิพชรณ์

นักบริหารงานทั่วไป 7

เรียน ผอ.กปร.

งานลูกค้าสัมพันธ์ ได้สรุปข้อมูลการบริการ
จัดทรวีธีรองรับระบบ Smart 1662
ประจำไตรมาส 3/25๖๘ (เม.ย. - มิ.ย. ๖๘)
โดยสรุปรวม จำนวนครั้งบริการจัดทรวีธีรองรับ
ได้เกินกำหนด SLA ร้อยละ ๑๖.52 คิดรวม
ได้แต่เกินกำหนด SLA ร้อยละ 2.48 และมี
9 กปร.สาขา ที่ไม่สามารถจัดทรวีธีรองรับได้
ตามเป้าหมาย. กำหนดไว้ที่ ๑4.๐๐ ดังสรุปแนบ
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และโปรดทำ
เรียน ผอ.กปร.ฯ.๒ เพื่อทราบ และแจ้ง
สาขาทราบและดำเนินการต่อไป จงตามคุณ
ธู

อัมมรัตน์ โฉมงามภักดิ์
(นางสาวอัญญฐิติกา โภคินธนาภรณ์)
หัวหน้างาน งานลูกค้าสัมพันธ์ 1 ก.ค. ๖๘


เรียน ผอ. กปร.ฯ. ๒ (๖)

เพื่อโปรดทราบ และโปรดทำเรียน ผอ.กปร.ฯ.
๖.๒ เพื่อทราบ และแจ้ง กปร.สาขาทราบ และ
ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป จงตามคุณ
ธู

อัมมรัตน์ โฉมงามภักดิ์
(นางสาวอัญญฐิติกา โภคินธนาภรณ์)
หัวหน้างาน งานลูกค้าสัมพันธ์ รักษาการแทน
ผู้อำนวยการกองระบบจำหน่าย
1 ก.ค. ๖๘

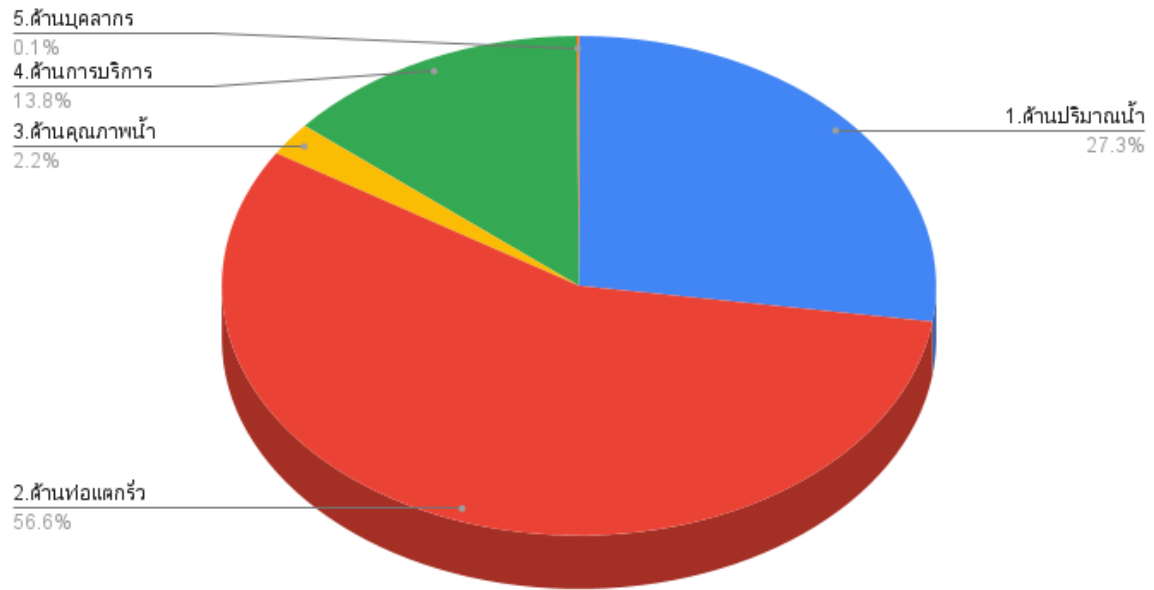
ที่ มท ๕๕๔๑๐/๖๗๐๑

เรียน ผอ.กปร.สาขาในสังกัด.

เพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

3 ก.ค. ๖๘
(นายภาชิต พันคำ)

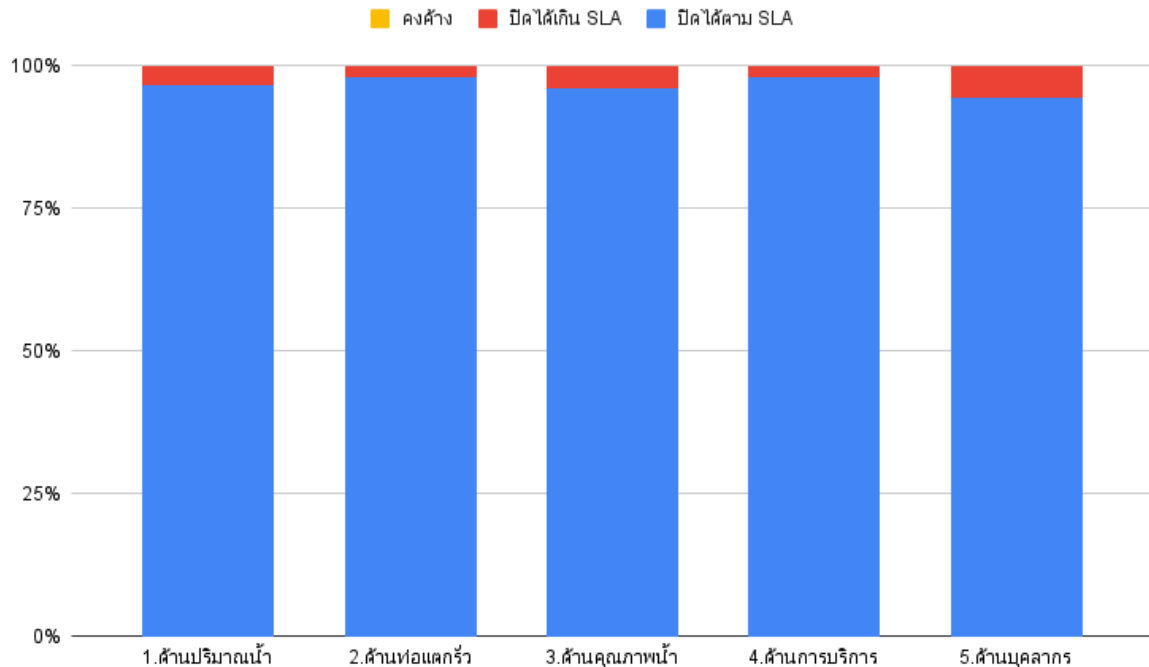
ผู้ช่วยผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต ๒ (วิชาการ) รักษาการ
ผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต ๒

จำนวนข้อร้องเรียนแยกตามด้านการร้องเรียน



สรุปข้อร้องเรียนจากลูกค้า

จำแนกตามด้านการร้องเรียน ผ่านระบบ Smart 1662 ไตรมาส 3/2568



	1.ด้านปริมาณน้ำ	2.ด้านท่อแตกรั่ว	3.ด้านคุณภาพน้ำ	4.ด้านการบริการ	5.ด้านบุคลากร
ปิดได้ตาม SLA	96.60%	97.96%	95.95%	97.84%	94.44%
ปิดได้เกิน SLA	3.40%	2.04%	4.05%	2.16%	5.56%
คงค้าง	0%	0%	0%	0%	0%

รายงานร้อยละของการบริหารจัดการข้อร้องเรียนผ่านระบบ Smart 1662

ของ กปภ.สาขาในสังกัด การประปาส่วนภูมิภาคเขต 2 ประจำปีไตรมาส 3/2568 (เม.ย. - มิ.ย.)

ลำดับ	กปภ.สาขา	ข้อร้องเรียน (เรื่อง)	การบริหารจัดการข้อร้องเรียนตาม SLA					
			ปิดงานได้ ตาม SLA (จำนวน)	ร้อยละ	ปิดงานไม่ได้ ตาม SLA (จำนวน)	ร้อยละ	คงค้าง (เรื่อง)	ร้อยละ
1	พระพุทธรบาท	215	215	100.00	0	0.00	0	0.00
2	หนองแค	273	273	100.00	0	0.00	0	0.00
3	พระนครศรีอยุธยา	962	962	100.00	0	0.00	0	0.00
4	ท่าเรือ	166	166	100.00	0	0.00	0	0.00
5	ปทุมธานี	1,087	1,087	100.00	0	0.00	0	0.00
6	ชุมพวง	116	116	100.00	0	0.00	0	0.00
7	ด่านขุนทด	77	77	100.00	0	0.00	0	0.00
8	คลองหลวง	1,790	1,787	99.83	3	0.17	0	0.00
9	สีคิ้ว	366	365	99.73	1	0.27	0	0.00
10	ชัยบุรี	2,470	2,463	99.72	7	0.28	0	0.00
11	รังสิต	4,199	4,183	99.62	16	0.38	0	0.00
12	ลพบุรี	573	569	99.30	4	0.70	0	0.00
13	ชัยบาดาล	104	102	98.08	2	1.92	0	0.00
14	ครบุรี	181	176	97.24	5	2.76	0	0.00
15	โชคชัย	156	151	96.79	5	3.21	0	0.00
16	นครนายก	844	814	96.45	30	3.55	0	0.00
17	โนนสูง	81	78	96.30	3	3.70	0	0.00
18	สิงห์บุรี	121	116	95.87	5	4.13	0	0.00
19	ปักธงชัย	330	316	95.76	14	4.24	0	0.00
20	บ้านหม้อ	99	94	94.95	5	5.05	0	0.00
21	วิเศษชัยชาญ	19	18	94.74	1	5.26	0	0.00
22	อ่างทอง	97	90	92.78	7	7.22	0	0.00
23	บ้านนา	294	272	92.52	22	7.48	0	0.00
24	ปากช่อง	435	398	91.49	37	8.51	0	0.00
25	บ้านหมี่	230	200	86.96	30	13.04	0	0.00
26	พิมาย	97	84	86.60	13	13.40	0	0.00
27	เสนา	174	147	84.48	27	15.52	0	0.00
28	นครราชสีมา	276	203	73.55	73	26.45	0	0.00
29	ผักไห่	15	11	73.33	4	26.67	0	0.00
30	มวกเหล็ก	193	110	56.99	83	43.01	0	0.00
รวมทั้งหมด		16,040	15,643	97.52	397	2.48	0	0.00



รายงานร้อยละของการบริหารจัดการข้อร้องเรียน แยกตาม หมวดหมู่ข้อร้องเรียน

การประปาส่วนภูมิภาคเขต 2

ไตรมาส 3/2568 (เม.ย. - มิ.ย.)

หมวดหมู่ข้อร้องเรียน	เรื่องร้องเรียนทั้งหมด		ดำเนินการแล้วเสร็จ		คงค้าง		ตามกำหนด SLA		เกินกำหนด SLA	
	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ
1.ด้านปริมาณน้ำ	4,378	27.29	4,378	100.00	0	0.00	4,229	96.60	149	3.40
2.ด้านท่อแตกรั่ว	9,080	56.61	9,080	100.00	0	0.00	8,895	97.96	185	2.04
3.ด้านคุณภาพน้ำ	346	2.16	346	100.00	0	0.00	332	95.95	14	4.05
4.ด้านการบริการ	2,218	13.83	2,218	100.00	0	0.00	2,170	97.84	48	2.16
5.ด้านบุคลากร	18	0.11	18	100.00	0	0.00	17	94.44	1	5.56
รวม	16,040	100.00	16,040	100.00	0	0.00	15,643	97.52	397	2.48
6 การติดตามเร่งรัด ข้อร้องเรียนเดิม	1,066	3.74	1,066	100.00	0	0.00	1,065	99.91	1	0.00
7 สอบถามทั่วไป และอื่นๆ	11,310	39.70	11,310	100.00	0	0.00	11,310	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	28,490	100.00	28,490	100.00	0	0.00	28,018	98.34	398	1.40



รายงานการร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามด้านการร้องเรียน

การประปาส่วนภูมิภาคเขต 2

ประจำไตรมาส 3/2568 (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	21,191	58	58	0	111	111	0	7	7	0	39	39	0	0	0	0	215	215	0
	หนองแค	35,729	109	109	0	126	126	0	2	2	0	36	36	0	0	0	0	273	273	0
	มวกเหล็ก	18,334	89	37	52	73	55	18	3	0	3	28	18	10	0	0	0	193	110	83
	บ้านหมอ	4,892	11	8	3	83	81	2	0	0	0	5	5	0	0	0	0	99	94	5
	ลพบุรี	53,420	196	195	1	298	295	3	1	1	0	78	78	0	0	0	0	573	569	4
	บ้านหมี่	21,442	132	118	14	82	69	13	2	1	1	13	12	1	1	0	1	230	200	30
	ชัยบาดาล	13,425	18	17	1	81	80	1	2	2	0	3	3	0	0	0	0	104	102	2
	สิงห์บุรี	14,421	34	33	1	75	71	4	2	2	0	10	10	0	0	0	0	121	116	5
	อ่างทอง	12,934	21	16	5	71	70	1	3	3	0	2	1	1	0	0	0	97	90	7
	วิเศษชัยชาญ	5,895	10	10	0	4	4	0	1	0	1	3	3	0	1	1	0	19	18	1
	พระนครศรีอยุธยา	79,205	601	601	0	212	212	0	34	34	0	111	111	0	4	4	0	962	962	0
	ผักไห่	3,453	5	4	1	8	6	2	0	0	0	2	1	1	0	0	0	15	11	4
	เสนา	10,950	63	56	7	88	71	17	2	2	0	21	18	3	0	0	0	174	147	27
	ท่าเรือ	8,132	17	17	0	143	143	0	3	3	0	3	3	0	0	0	0	166	166	0
	ปทุมธานี	80,661	334	334	0	569	569	0	20	20	0	163	163	0	1	1	0	1,087	1,087	0
	รังสิต	160,088	1,029	1,024	5	2,429	2,423	6	117	117	0	623	618	5	1	1	0	4,199	4,183	16
	นครนายก	17,664	45	44	1	740	713	27	4	4	0	55	53	2	0	0	0	844	814	30
	บ้านนา	11,437	35	34	1	227	207	20	20	20	0	12	11	1	0	0	0	294	272	22
	นครราชสีมา	47,440	115	92	23	106	73	33	7	5	2	48	33	15	0	0	0	276	203	73
	ปากช่อง	20,217	110	86	24	266	256	10	3	2	1	56	54	2	0	0	0	435	398	37
	ครบุรี	9,812	9	9	0	160	156	4	4	3	1	8	8	0	0	0	0	181	176	5
	สีคิ้ว	34,984	140	140	0	179	178	1	1	1	0	45	45	0	1	1	0	366	365	1
	ปักธงชัย	13,397	28	26	2	289	277	12	0	0	0	12	12	0	1	1	0	330	316	14
	โชคชัย	16,051	85	83	2	58	55	3	0	0	0	13	13	0	0	0	0	156	151	5
	พิมาย	13,477	22	17	5	44	43	1	24	19	5	6	4	2	1	1	0	97	84	13
	ชุมพวง	6,254	18	18	0	79	79	0	2	2	0	17	17	0	0	0	0	116	116	0
	โนนสูง	7,401	25	24	1	52	50	2	2	2	0	2	2	0	0	0	0	81	78	3
	ด่านขุนทด	9,228	18	18	0	18	18	0	40	40	0	1	1	0	0	0	0	77	77	0
	คลองหลวง	94,733	648	648	0	500	497	3	18	18	0	619	619	0	5	5	0	1,790	1,787	3
	ธัญบุรี	82,935	353	353	0	1,909	1,907	2	22	22	0	184	179	5	2	2	0	2,470	2,463	7
	รวมทั้งหมด		4,378	4,229	149	9,080	8,895	185	346	332	14	2,218	2,170	48	18	17	1	16,040	15,643	397



รายงานร้อยละของการบริหารจัดการข้อร้องเรียน แยกตาม หมวดหมู่ข้อร้องเรียน

การประปาส่วนภูมิภาคเขต 2

ไตรมาส 3/2568 (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	8,398	52.36	8,398	100.00	0	0.00	8,169	97.27	229	2.73
2. Website กปภ.	1,971	12.29	1,971	100.00	0	0.00	1,876	95.18	95	4.82
3. E-mail (pr@pwa.co.th)	9	0.06	9	100.00	0	0.00	9	100.00	0	0.00
4. Facebook	7	0.04	7	100.00	0	0.00	7	100.00	0	0.00
5. หนังสือ / จดหมาย	20	0.12	20	100.00	0	0.00	20	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	5,218	32.53	5,218	100.00	0	0.00	5,151	98.72	67	1.28
8. LINE	209	1.30	209	100.00	0	0.00	209	100.00	0	0.00
9. ลูกค้าเดินทางไปพบเจ้าหน้าที่	190	1.18	190	100.00	0	0.00	185	97.37	5	2.63
10. ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย	2	0.01	2	100.00	0	0.00	2	100.00	0	0.00
11. GCC.1111	15	0.09	15	100.00	0	0.00	15	100.00	0	0.00
รวม	16,040	100.00	16,040	100.00	0	0.00	15,644	97.53	396	2.47

