



บันทึกข้อความ

หน่วยงาน การประสานส่วนภูมิภาคเขต 2 กองระบบจำหน่าย โทร 0-36351-942

ที่ งลค.- 55410-3/118/2568 วันที่ 1 ตุลาคม 2568

เรื่อง รายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ Smart 1662 ประจำปีงบประมาณ 2568

เรียน หัวหน้างานลูกค้าสัมพันธ์

ตามที่ได้รับมอบหมายให้งานลูกค้าสัมพันธ์ เป็นผู้รวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียนจากลูกค้า
จำแนกตามด้านและช่องทางการร้องเรียนผ่านระบบ Smart 1662 นั้น

บัดนี้ งานลูกค้าสัมพันธ์ได้ดำเนินการรวบรวมพร้อมสรุปข้อมูลการบริหารจัดการข้อร้องเรียน
ของ กปภ.สาขาในสังกัด ประจำปีงบประมาณ 2568 (ตุลาคม 2567 – กันยายน 2568) โดยมีเรื่องร้องเรียน
ทั้งหมด 66,228 เรื่อง สามารถบริหารจัดการข้อร้องเรียนได้ตามกำหนด SLA ร้อยละ 98.15 ปิดงานได้แต่เกิน
กำหนด SLA ร้อยละ 1.85 เรื่องร้องเรียนคงค้าง ร้อยละ 0.02 โดย กปภ.สาขา ที่มีร้อยละของการบริหาร
จัดการข้อร้องเรียนตามกำหนด SLA ไม่ถึงเป้าร้อยละ 94.00 ประจำปีงบประมาณ 2568 มีดังนี้

1. กปภ.สาขามวกเหล็ก	เกินกำหนดร้อยละ 23.74
2. กปภ.สาขาพิมาย	เกินกำหนดร้อยละ 20.34
3. กปภ.สาขาเสนา	เกินกำหนดร้อยละ 20.00
4. กปภ.สาขาผักไห่	เกินกำหนดร้อยละ 16.13
5. กปภ.สาขานครราชสีมา	เกินกำหนดร้อยละ 12.92
6. กปภ.สาขาบ้านหม้อ	เกินกำหนดร้อยละ 11.23
7. กปภ.สาขาปากช่อง	เกินกำหนดร้อยละ 8.66
8. กปภ.สาขาบ้านหมี่	เกินกำหนดร้อยละ 7.89

ทั้งนี้ งานลูกค้าสัมพันธ์ได้สรุปภาพรวมปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน
และข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขเพื่อให้สามารถบริหารจัดการข้อร้องเรียนได้ตามมาตรฐาน SLA ที่ กปภ.
กำหนดไว้ต่อไป ดังนี้

ปัญหาและอุปสรรค	ข้อเสนอแนะ/แนวทางแก้ไข
ข้อร้องเรียนด้านท่อแตกรั่วบางกรณีต้องใช้ระยะเวลา ในการหาจุดเกิดเหตุ และการดำเนินการซ่อมทำได้ ยาก ทำให้เกินกำหนด SLA	ในกรณีที่ใช้ระยะเวลานานในการแก้ไขให้ ประชาสัมพันธ์ให้ผู้แจ้ง และลูกค้าที่ได้รับผลกระทบ ทราบอย่างต่อเนื่องจนกว่าจะแก้ไขเสร็จ

2/ปัญหาและอุปสรรค...



กรมประสานส่วนภูมิภาค
ปจ.-บจ.-เข็ญจขบ.-ผู้ความช้งยบ

STRIVER
ผู้ความเบบ่น ไม่กตอช

บริษัท พว. กบ.ท. ๒ (๑)๗

1. สัญญาบริการอินเทอร์เน็ต
ผ่าน Smart 1662 มี
เกณฑ์ SLA ดีกว่า 94 %

2. ความเร็วเน็ต
98.15% เกิน ✓

3. ออกรหัสในมกราคม 10 พง
แล้ว 10๒2 ได้ยกเลิกด้วยดีใน ๑๗ ชั่วโมง

4. โหลดสรุป + 11๗๗/๑๑๖๗
พร้อมแล้ว ✓

5. มีคนดูข่าว ๑๑๗๗๗
1๑๗๗๗ 58.8% (เกิน ✓)

ทั้งนี้ขอแจ้งโปรดทราบ และโปรด
พิจารณาข้อ ๑๑๗๗๗ 11๗๗๗ เพื่อพิจารณา
และโปรดดู Website พว. กบ.ท. ๒
อีกด้วย.

(นายพงษ์สิทธิ์ สุวรรณเจตต์)
ผู้อำนวยการกองระบบจำหน่าย ๒

ปัญหาและอุปสรรค	ข้อเสนอแนะ/แนวทางแก้ไข
ข้อมูลของผู้แจ้งไม่ครบถ้วน ทำให้ไม่สามารถประสานงานหรือลงพื้นที่จุดเกิดเหตุได้	แจ้งผู้เกี่ยวข้องทุกท่านรับทราบและปรับปรุงการลงข้อมูลในระบบให้ครบถ้วนต่อไป
การบริหารจัดการผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.สาขา อาจเกิดความผิดพลาดทำให้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนไม่ทันตาม SLA	แต่งตั้งเจ้าหน้าที่และผู้ประสานงานภายในสาขาให้ชัดเจน และหารือแนวทางบริหารจัดการร่วมกัน มีการจัดเวรเพื่อไม่ให้ภาระงานตกอยู่กับคนใดคนหนึ่งตลอดเวลา
ระบบแจ้งเตือนข้อร้องเรียนผ่าน Line มีปัญหาทำให้ไม่ทราบว่ามีการร้องเรียนเข้ามา	แจ้งเจ้าหน้าที่ให้เข้าตรวจสอบข้อร้องเรียนในระบบ Smart 1662 เป็นประจำทุกวัน
ข้อร้องเรียนมีจำนวนมาก เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่หน้างาน ทำให้กลับมาปิดเรื่องไม่ทัน	กปภ.สาขาหารือแนวทางบริหารจัดการร่วมกัน มอบหมายให้มีเจ้าหน้าที่อยู่สำนักงานเพื่อรับ-ปิดเรื่องร้องเรียนในระบบ
กปภ.สาขาบันทึกข้อมูลในระบบไม่ตรงตามหัวข้อที่กำหนดและมีการลงงานซ้ำจากระบบงานซ่อมท่อ	แจ้งผู้เกี่ยวข้องทุกท่านรับทราบและปรับปรุงการลงข้อมูลในระบบให้ถูกต้องตามที่กำหนด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาให้ความเห็นชอบนำไปเผยแพร่บนเว็บไซต์ กปภ.ข.2
ต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

Mo 01/10/68

นายพดล มงคลพิพรรณ์
นักบริหารงานทั่วไป 7

เรียน ผอ. กภ.
งานลูกค้าสัมพันธ์ ได้ส่งผลการจัดการ ร้องรับเรื่อง สาขา Smart 1662 ของ
กปภ.สาขาในสังกัด ประจำปี 2568 (ต.ค. 67 - ธ.ค. 68) โดยภาพรวม กปภ.ข.2 สามารถ
จัดการข้อร้องเรียนได้ครบทุกเรื่อง SLA อัตรา = 98.15 เป็นที่น่าพอใจ กปภ.สาขาตั้งอัตรา
94.0 พบข้ออุปสรรค และ แนวทางแก้ไข ดังเอกสารแนบ
จึงเรียน มาเพื่อ โปรดพิจารณา นำไปแจ้ง ทม.สาขา 4 แห่ง ซึ่งทราบ และ บันทึกบนหน้ารายงาน
เผยแพร่ใน Website กปภ.ข.2 ต่อไป จะขอบคุณยิ่ง

อัญญาธิมา โฉมงามพิพรรณ์
(นางสาวอัญญาธิมา โฉมงามพิพรรณ์)
หัวหน้างาน งานลูกค้าสัมพันธ์ 2 ต.ด. 68



นำเสนอ ผอ.กปท.ช.๒

รายงาน ผอ.กปท.ช.๒ (ร)

วันที่ ๒๑ ต.ค. ๒๕๖๘

10 ต.ค. ๒๕๖๘

เวลา ๐๙.๐๐ น. ผู้รับ

10.06

10.06

เรื่อง ผอ.กปท.ช.๒

เพื่อโปรดทราบ และพิจารณา

แผนงานในรอบ สัปดาห์เผยแพร่ Website

รอก กปท.ช.๒ ต่อไป.

(นายภาชิต พันลำ)

ผู้ช่วยผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต ๒ (วิชาการ)

ที่ มท ๕๕๕๑๐/ ๘๐๗๑

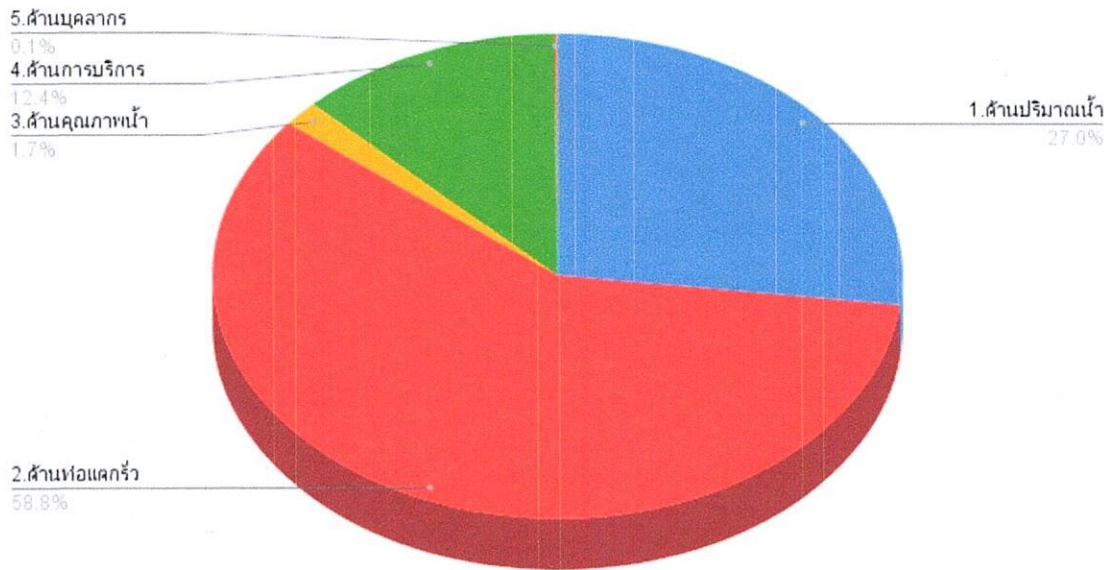
เห็นชอบ

(นายภาชิต พันลำ)

ผู้ช่วยผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต ๒ (วิชาการ) รักษาการแทน

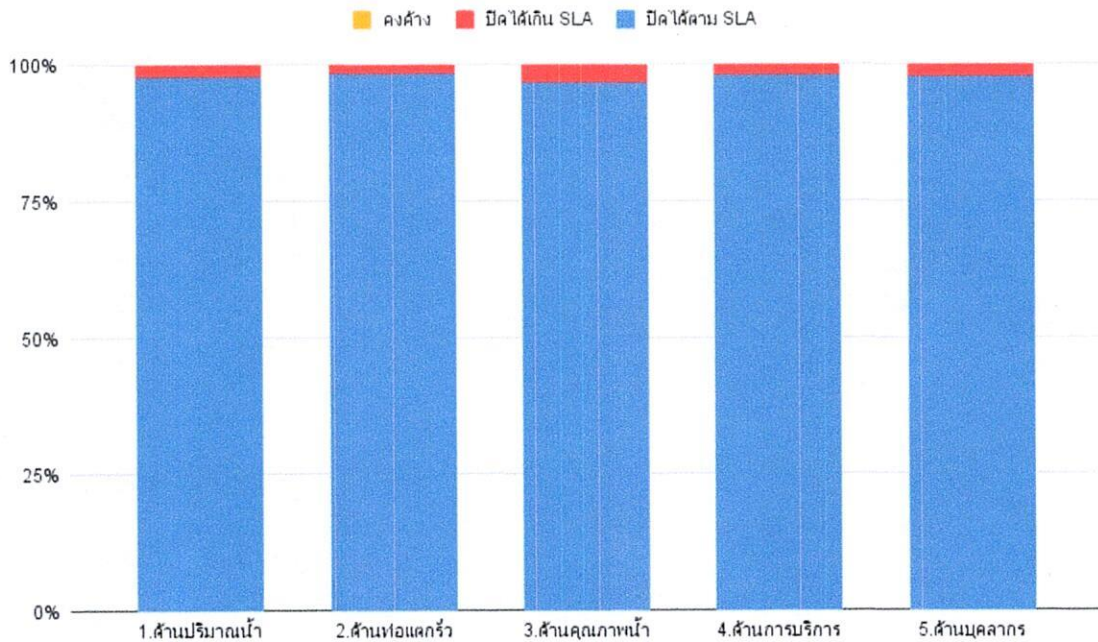
ผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต ๒
๒๑ ต.ค. ๒๕๖๘

จำนวนข้อร้องเรียนแยกตามด้านการร้องเรียน



สรุปข้อร้องเรียนจากลูกค้า

จำแนกตามด้านการร้องเรียน ผ่านระบบ Smart 1662 ประจำปีงบประมาณ 2568

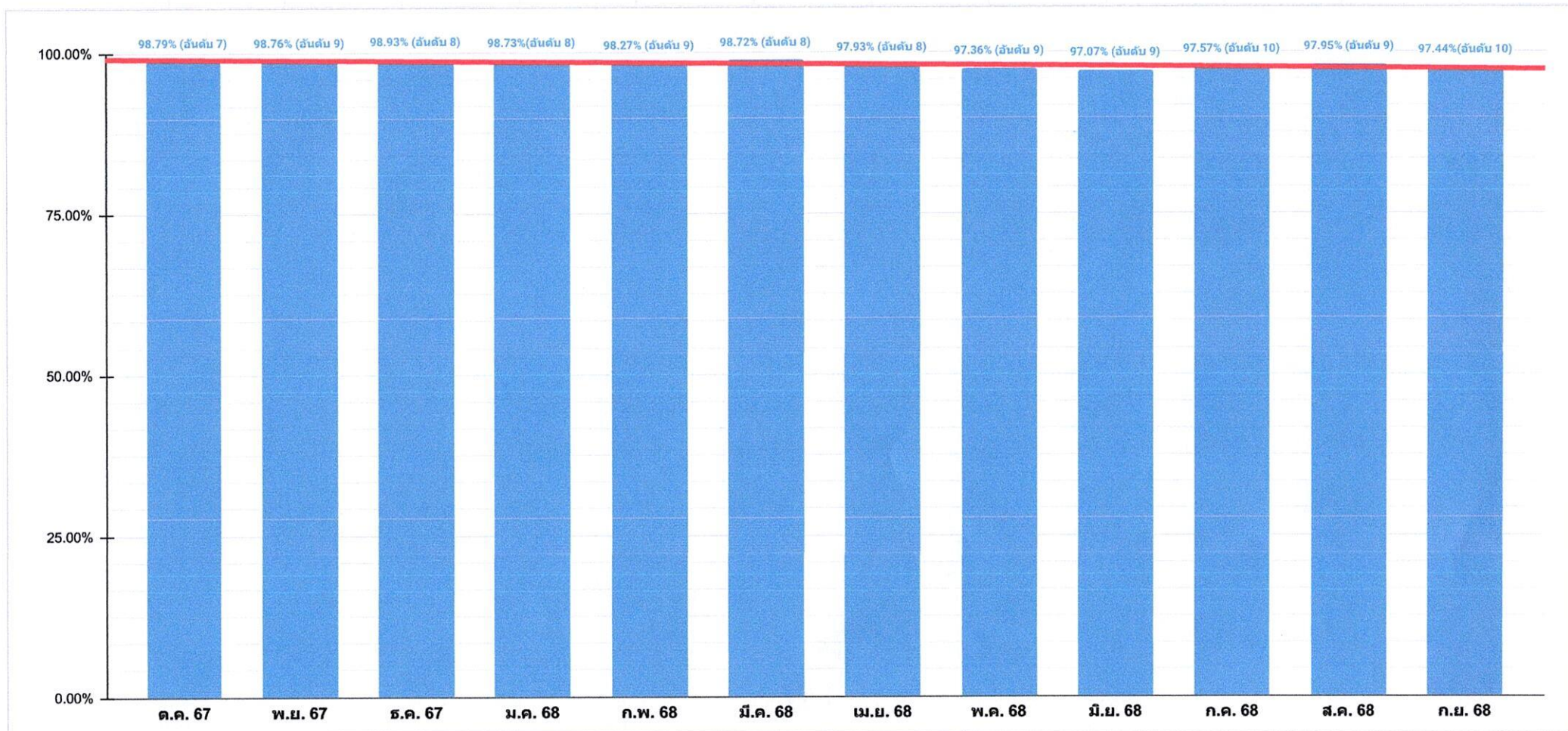


	1.ด้านปริมาณน้ำ	2.ด้านท่อแตกรั่ว	3.ด้านคุณภาพน้ำ	4.ด้านการบริการ	5.ด้านบุคลากร
ปิดได้ตาม SLA	97.75%	98.39%	96.65%	98.07%	97.65%
ปิดได้เกิน SLA	2.25%	1.61%	3.35%	1.93%	2.35%
คงค้าง	0.03%	0.06%	0.00%	0.05%	0.00%

สถิติการจัดการข้อร้องเรียนรายเดือนประจำปีงบประมาณ 2568 การประปาส่วนภูมิภาคเขต 2

เดือน	ต.ค. 67	พ.ย. 67	ธ.ค. 67	ม.ค. 68	ก.พ. 68	มี.ค. 68	เม.ย. 68	พ.ค. 68	มิ.ย. 68	ก.ค. 68	ส.ค. 68	ก.ย. 68
ปิดข้อร้องเรียนตามกำหนด SLA	98.79%	98.76%	98.93%	98.73%	98.27%	98.72%	97.93%	97.36%	97.07%	97.57%	97.95%	97.44%
อันดับรวม 10 เขต	อันดับ 7	อันดับ 9	อันดับ 8	อันดับ 8	อันดับ 9	อันดับ 8	อันดับ 8	อันดับ 9	อันดับ 9	อันดับ 10	อันดับ 9	อันดับ 10

*เป้าหมายการจัดการข้อร้องเรียนตามกำหนด SLA ประจำปี 2568 ร้อยละ 94.00



รายงานร้อยละของการบริหารจัดการข้อร้องเรียนผ่านระบบ Smart 1662

ของ กปภ.สาขาในสังกัด การประปาส่วนภูมิภาคเขต 2 ประจำปีงบประมาณ 2568 (ต.ค. 67 - ก.ย. 68)

ลำดับ	กปภ.สาขา	ข้อร้องเรียน (เรื่อง)	การบริหารจัดการข้อร้องเรียนตาม SLA					
			ปิดงานได้ ตาม SLA (จำนวน)	ร้อยละ	ปิดงานไม่ได้ ตาม SLA (จำนวน)	ร้อยละ	คงค้าง (เรื่อง)	ร้อยละ
1	หนองแค	1,049	1,049	100.00	0	0.00	0	0.00
2	พระนครศรีอยุธยา	3,739	3,738	99.97	1	0.03	0	0.00
3	ปทุมธานี	3,713	3,711	99.95	2	0.05	1	0.03
4	สีคิ้ว	1,399	1,396	99.79	3	0.21	5	0.36
5	ท่าเรือ	679	677	99.71	2	0.29	0	0.00
6	รังสิต	17,961	17,908	99.70	53	0.30	0	0.00
7	ธัญบุรี	11,199	11,161	99.66	38	0.34	1	0.01
8	คลองหลวง	6,848	6,823	99.63	25	0.37	0	0.00
9	พระพุทธบาท	825	817	99.03	8	0.97	0	0.00
10	สิงห์บุรี	1,330	1,317	99.02	13	0.98	0	0.00
11	ชัยบาดาล	436	430	98.62	6	1.38	0	0.00
12	ปักธงชัย	1,593	1,571	98.62	22	1.38	1	0.06
13	ชุมพวง	511	500	97.85	11	2.15	0	0.00
14	วิเศษชัยชาญ	44	43	97.73	1	2.27	0	0.00
15	โนนสูง	345	337	97.68	8	2.32	0	0.00
16	ลพบุรี	2,046	1,989	97.21	57	2.79	0	0.00
17	ด่านขุนทด	272	264	97.06	8	2.94	0	0.00
18	อ่างทอง	404	391	96.78	13	3.22	1	0.25
19	นครนายก	3,482	3,342	95.98	140	4.02	1	0.03
20	ครบุรี	372	355	95.43	17	4.57	0	0.00
21	โชคชัย	561	534	95.19	27	4.81	1	0.18
22	บ้านนา	1,304	1,233	94.56	71	5.44	0	0.00
23	บ้านหมี่	1,453	1,365	93.94	88	6.06	0	0.00
24	ปากช่อง	1,530	1,429	93.40	101	6.60	0	0.00
25	บ้านหม้อ	221	199	90.05	22	9.95	1	0.45
26	นครราชสีมา	1,482	1,332	89.88	150	10.12	2	0.13
27	ผักไห่	61	53	86.89	8	13.11	0	0.00
28	เสนา	392	319	81.38	73	18.62	0	0.00
29	พิมาย	227	184	81.06	43	18.94	0	0.00
30	มวกเหล็ก	750	535	71.33	215	28.67	0	0.00
รวมทั้งหมด		66,228	65,002	98.15	1,226	1.85	14	0.02

2/16
↑
↓



รายงานร้อยละของการบริหารจัดการข้อร้องเรียน แยกตาม หมวดหมู่ข้อร้องเรียน (ครส.)

การประปาส่วนภูมิภาคเขต เขต2 สาขา เขต2

ระหว่างเดือน ตุลาคม พ.ศ. 2567 ถึง กันยายน พ.ศ. 2568

GUI_008 วันเวลาพิมพ์: 01/10/2568 10:56:33

หมวดหมู่ข้อร้องเรียน	เรื่องร้องเรียนทั้งหมด		ดำเนินการแล้วเสร็จ		คงค้าง		ตามกำหนด SLA		เกินกำหนด SLA	
	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ
1.ด้านปริมาณน้ำ	17,852	26.96	17,846	99.97	6	0.03	17,450	97.75	402	2.25
2.ด้านท่อแตกรั่ว	38,957	58.82	38,933	99.94	24	0.06	38,331	98.39	626	1.61
3.ด้านคุณภาพน้ำ	1,135	1.71	1,135	100.00	0	0.00	1,097	96.65	38	3.35
4.ด้านการบริการ	8,199	12.38	8,195	99.95	4	0.05	8,041	98.07	158	1.93
5.ด้านบุคลากร	85	0.13	85	100.00	0	0.00	83	97.65	2	2.35
รวม	66,228	100.00	66,194	99.95	34	0.05	65,002	98.15	1,226	1.85



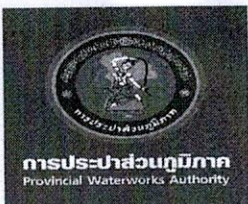
รายงานการร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามด้านการร้องเรียน

การประปาส่วนภูมิภาค

ระหว่างเดือน ตุลาคม พ.ศ. 2567 ถึง กันยายน พ.ศ. 2568

GUI_019 วันเวลาพิมพ์: 01/10/2568 10:59:44

กป.ช	กป.สาขา	1. ด้านปริมาณน้ำ			2. ด้านท่อแตกรั่ว			3. ด้านคุณภาพน้ำ			4. ด้านการบริการ			5. ด้านบุคลากร			6. การแจ้งเหตุ			7. ด้านการติดตามเร่งรัดข้อร้องเรียนเดิม			8. ด้านสอบถามทั่วไป			9. ความต้องการ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะ			10. คำชม และอื่นๆ			รวมสาขา									
		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	292	291	1	365	362	3	35	35	0	133	129	4	0	0	0	41	41	0	674	674	0	6	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1,546	1,538	8		
	หนองแค	343	343	0	571	571	0	15	15	0	118	118	0	2	2	0	87	87	0	760	760	0	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1,901	1,901	0		
	มวกเหล็ก	266	164	102	381	304	77	12	6	6	91	61	30	0	0	0	77	77	0	652	652	0	8	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1,487	1,272	215			
	บ้านหมอ	73	62	11	133	126	7	2	2	0	13	9	4	0	0	0	9	9	0	63	63	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	293	271	22			
	ลาดหลุมใหญ่	725	721	4	1,063	1,014	49	13	13	0	243	239	4	2	2	0	192	192	0	2,091	2,091	0	15	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4,344	4,287	57		
	บ้านฉาง	453	399	54	924	902	22	10	8	2	65	56	9	1	0	1	60	60	0	400	400	0	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1,917	1,829	88		
	ชัยบาดาล	111	110	1	291	288	3	10	10	0	23	22	1	1	0	1	13	13	0	163	163	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	612	606	6		
	สิงห์บุรี	128	127	1	1,156	1,145	11	4	4	0	42	41	1	0	0	0	12	12	0	426	426	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1,771	1,758	13		
	อ่างทอง	80	73	7	292	288	4	15	14	1	17	16	1	0	0	0	4	4	0	200	200	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	610	597	13		
	วิเศษชัยชาญ	23	23	0	11	11	0	3	2	1	6	6	0	1	1	0	1	1	0	50	50	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	97	96	1		
	พระนครศรีอยุธยา	2,187	2,186	1	926	926	0	85	85	0	531	531	0	10	10	0	594	594	0	4,364	4,364	0	36	36	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8,733	8,732	1		
	ผักไห่	22	19	3	31	28	3	3	3	0	5	3	2	0	0	0	2	2	0	36	36	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	99	91	8			
	เสนา	144	124	20	185	145	40	7	6	1	56	44	12	0	0	0	33	33	0	312	312	0	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	741	668	73		
	ท่าเรือ	57	56	1	582	581	1	23	23	0	15	15	0	2	2	0	6	6	0	152	152	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	840	838	2		
	ปทุมธานี	1,337	1,336	1	1,692	1,691	1	78	78	0	596	596	0	10	10	0	277	277	0	4,602	4,602	0	28	28	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8,620	8,618	2	
	รังสิต	4,358	4,335	23	11,396	11,378	18	195	193	2	1,996	1,986	10	16	16	0	852	852	0	11,839	11,839	0	60	60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	30,712	30,659	53	
	นครนายก	365	350	15	2,842	2,728	114	18	18	0	255	244	11	2	2	0	39	39	0	516	516	0	6	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4,043	3,903	140	
	บ้านนา	176	169	7	989	931	58	57	54	3	80	77	3	2	2	0	19	19	0	270	270	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1,593	1,522	71		
	นครราชสีมา	632	584	48	626	558	68	39	34	5	183	154	29	2	2	0	122	122	0	2,187	2,187	0	10	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3,801	3,651	150	
	ปากช่อง	310	270	40	1,044	990	54	7	6	1	167	161	6	2	2	0	48	48	0	391	391	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1,970	1,869	101	
	ครบุรี	25	24	1	307	294	13	18	16	2	21	20	1	1	1	0	7	7	0	86	86	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2,454	2,451	3	
	สีคิ้ว	449	449	0	747	744	3	58	58	0	141	141	0	4	4	0	118	118	0	923	923	0	14	14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1,773	1,751	22	
	ปักธงชัย	98	94	4	1,456	1,441	15	6	6	0	32	29	3	1	1	0	23	23	0	155	155	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	947	920	27	
	โชคชัย	280	273	7	227	209	18	3	3	0	50	48	2	1	1	0	62	62	0	319	319	0	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	438	395	43	
	พิมาย	67	49	18	91	82	9	37	30	7	31	22	9	1	1	0	12	12	0	194	194	0	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	596	585	11	
	ชุมพวง	92	88	4	344	339	5	4	4	0	71	69	2	0	0	0	1	1	0	81	81	0	1	1	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	443	435	8	
	โนนสูง	83	81	2	226	220	6	4	4	0	32	32	0	0	0	0	6	6	0	89	89	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	432	424	8	
	คำชะโนด	58	54	4	146	143	3	51	50	1	16	16	0	1	1	0	6	6	0	153	153	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13,358	13,333	25	
	คลองหลวง	2,429	2,415	14	1,929	1,920	9	104	104	0	2,372	2,370	2	14	14	0	457	457	0	6,034	6,034	0	18	18	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18,324	18,286	38
	ธัญบุรี	2,189	2,181	8	7,984	7,972	12	219	213	6	798	786	12	9	9	0	627	627	0	6,640	6,640	0	37	37	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	114,961	113,735	1,226
	รวม เขต 2	17,852	17,450	402	38,957	38,331	626	1,135	1,097	38	8,199	8,041	158	85	83	2	3,807	3,807	0	44,642	44,642	0	280	280	0	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	114,961	113,735	1,226	
	รวมทั้งเขต	17,852	17,450	402	38,957	38,331	626	1,135	1,097	38	8,199	8,041	158	85	83	2	3,807	3,807	0	44,642	44,642	0	280	280	0	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	114,961	113,735	1,226	



รายงานร้อยละของการบริหารจัดการข้อร้องเรียน แยกตามช่องทางร้องเรียน (ครส.)

การประสานภูมิภาคเขต เขต2 สาขา เขต2

ระหว่างเดือน ตุลาคม พ.ศ. 2567 ถึง กันยายน พ.ศ. 2568

GUI_009 วันเวลาพิมพ์: 01/10/2568 10:57:56

ช่องทางร้องเรียน	เรื่องร้องเรียนทั้งหมด		ดำเนินการแล้วเสร็จ		คงค้าง		ตามกำหนด SLA		เกินกำหนด SLA	
	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ
1.PWA Contact Center 1662	32,216	48.64	32,208	99.98	8	0.02	31,550	97.93	666	2.07
2.Website กปภ.	7,641	11.54	7,635	99.92	6	0.08	7,337	96.02	304	3.98
3.E-mail (pr@pwa.co.th)	44	0.07	44	100.00	0	0.00	44	100.00	0	0.00
4.Facebook	68	0.10	68	100.00	0	0.00	67	98.53	1	1.47
5.GCC.1111	87	0.13	87	100.00	0	0.00	84	96.55	3	3.45
6.หนังสือ / จดหมาย	608	0.92	608	100.00	0	0.00	608	100.00	0	0.00
7.สื่อมวลชน	5	0.01	5	100.00	0	0.00	5	100.00	0	0.00
8.โทรศัพท์ไปที่ กปภ.สาขา/กปภ.เขต	23,842	36.00	23,822	99.92	20	0.08	23,627	99.10	215	0.90
9.LINE	831	1.25	831	100.00	0	0.00	823	99.04	8	0.96
10.ลูกค้าเดินทางไปพบเจ้าหน้าที่	883	1.33	883	100.00	0	0.00	854	96.72	29	3.28
11.ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย	3	0.00	3	100.00	0	0.00	3	100.00	0	0.00
รวม	66,228	100.00	66,194	99.95	34	0.05	65,002	98.15	1,226	1.85

