



งานลูกค้าสัมพันธ์ กจร.2



บันทึกข้อความ

ว. แสบอ ผช.กปก.ข.๕

วันที่ 11 ธ.ค. ๖5

เวลา 10.52 ผู้รับ 10...

หน่วยงาน การประปาส่วนภูมิภาคเขต 2 กองระบบจำหน่าย โทร.0-36351-942

ที่ มท.55410-3/ 98

วันที่ 11 ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนผ่านระบบ OIS ประจำปีไตรมาสที่ 1/2565

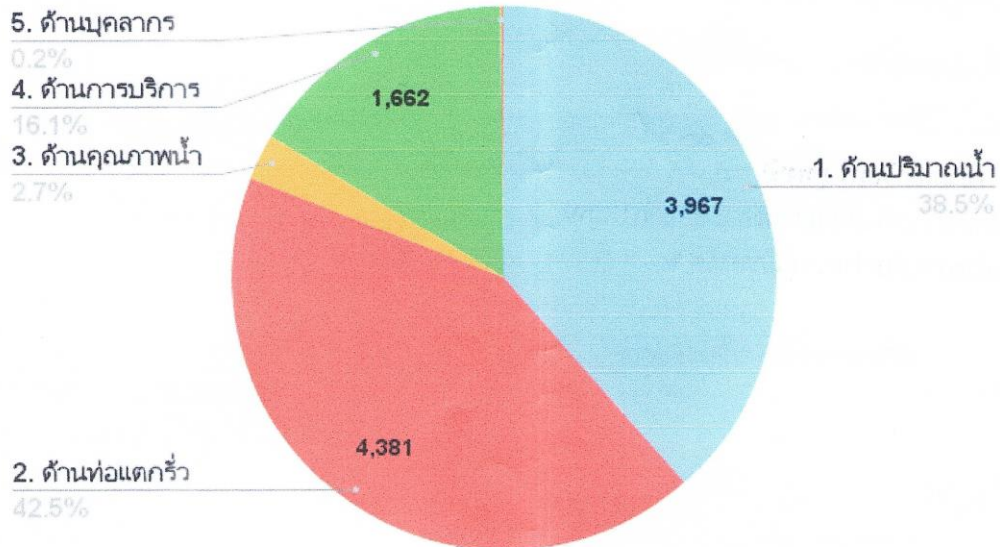
เรียน หัวหน้างานลูกค้าสัมพันธ์

ตามที่ ได้รับมอบหมายงานให้พนักงานในสังกัดงานลูกค้าสัมพันธ์ปฏิบัติ โดยข้าพเจ้า นายนพดล มงคลพิพชรณ์ ตำแหน่ง นักบริหารงานทั่วไป 7 เป็นผู้รวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามด้าน ช่องทางการร้องเรียนผ่านระบบ OIS นั้น

บัดนี้ ข้าพเจ้าได้ดำเนินการรวบรวมพร้อมสรุปข้อมูลการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ของ กปก. สาขาในสังกัด ประจำปีไตรมาสที่ 1/2565 (ตุลาคม 2564 - ธันวาคม 2564) ซึ่งสามารถบริหารจัดการข้อร้องเรียน ได้ตามกำหนด SLA ร้อยละ 97.30% ปิดงานได้แต่เกินกำหนด SLA ร้อยละ 2.70% และไม่มีเรื่องร้องเรียนค้าง โดย กปก.สาขา ที่มีร้อยละของการบริหารจัดการข้อร้องเรียนเกินกำหนด SLA สูงสุดประจำปีไตรมาสที่ 1/2565 มี ดังนี้

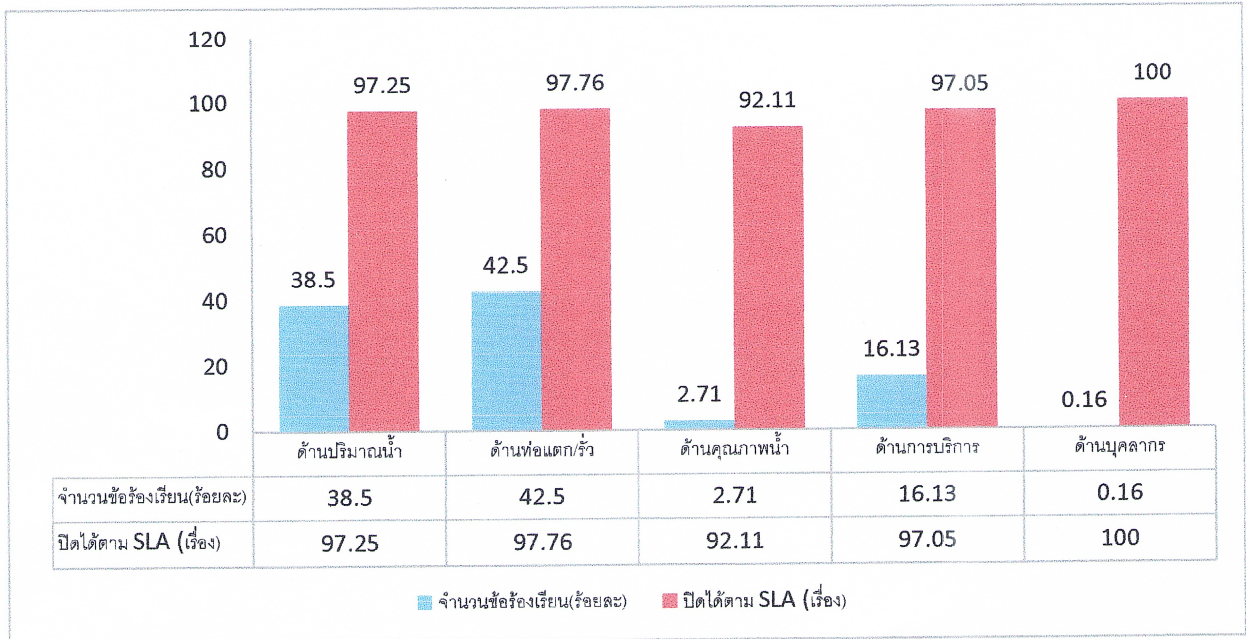
- | | |
|----------------------|------------------------|
| 1. กปก.สาขาสิงห์บุรี | เกินกำหนดร้อยละ 10.34% |
| 2. กปก.สาขาผักไห่ | เกินกำหนดร้อยละ 8.11% |
| 3. กปก.สาขาพินาย | เกินกำหนดร้อยละ 6.82% |

สรุปข้อร้องเรียนจากลูกค้าตามด้านการร้องเรียน ผ่านระบบ OIS (ภาพรวม) ประจำปีไตรมาส 1/2565



2/สรุปข้อร้องเรียน...

สรุปข้อร้องเรียนจากลูกค้าตามด้านการร้องเรียน ผ่านระบบ OIS (ภาพรวม) ประจำปีไตรมาส 1/2565



จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาให้ความเห็นชอบนำไปเผยแพร่บนเว็บไซต์ กปภ.ข.2 ต่อไปด้วย จะ
ขอบคุณยิ่ง

[Signature] 10/01/65

นายพนต มงคลพิพรรธน์

นักบริหารงานทั่วไป 7

เรียน ผอ. กสจ.

ขอเรียนสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน ผ่านระบบ OIS ประจำปีไตรมาส 1/2565 โดยภาพรวม กปภ.ข.2 สามารถจัดการข้อร้องเรียนได้ทั้งหมด กิจานเขต SLA 97.30% มีงานได้แต่เกินกำหนด SLA 2.70% โดยทุกสาขาสามารถจัดการข้อร้องเรียนได้ทั้งหมด กิจานเขต SLA ได้เกินกำหนด กปภ. กิจานเขตได้ 100% ยกเว้น กปภ. สาขาอ่าวใหญ่ ได้เพียง 89.66% ดังรายละเอียดแนบ

ส่วนเรียนมาเพื่อโปรดทราบ, และ โปรดนำเรื่อง ผอ. กปภ.ข.2 เพื่อโปรดทราบ และแจ้ง กปภ. สาขาอื่นด้วยเพื่อความ สม่ำเสมอ มีผลให้เป็นที่พอใจต่อไป พร้อมขอขอบคุณ
เผยแพร่ใน Website กปภ.ข.2 ต่อไป จะขอขอบคุณยิ่ง

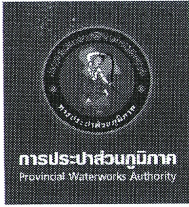
[Signature] 10 8 65

(นางสาวมรกต เจริญพิทยา)

หัวหน้างาน ๘ งานลูกค้าสัมพันธ์

รายงานร้อยละของการบริหารจัดการซื้อร้องเรียนผ่านระบบ OIS
การประปาส่วนภูมิภาคเขต 2 ประจำปีไตรมาสที่ 1/2565 (ตุลาคม 2564 - ธันวาคม 2564)

ลำดับ	กปภ.สาขา	ซื้อร้องเรียน (เรื่อง)	การบริหารจัดการซื้อร้องเรียนตาม SLA				คงค้าง (เรื่อง)
			ปิดงานได้ตาม SLA (จำนวน)	ร้อยละ	ปิดงานไม่ได้ตาม SLA (จำนวน)	ร้อยละ	
1	โนนสูง	112	112	100.00%	-	0.00%	-
2	อ่างทอง	255	255	100.00%	-	0.00%	-
3	ปากช่อง	86	86	100.00%	-	0.00%	-
4	บ้านหมอ	10	10	100.00%	-	0.00%	-
5	นครนายก	292	291	99.66%	1	0.34%	-
6	สีคิ้ว	281	280	99.64%	1	0.36%	-
7	ชัยบาดาล	263	262	99.62%	1	0.38%	-
8	ปทุมธานี	1,416	1,407	99.36%	9	0.64%	-
9	บ้านนา	139	138	99.28%	1	0.72%	-
10	ด่านขุนทด	110	109	99.09%	1	0.91%	-
11	นครราชสีมา	371	367	98.92%	4	1.08%	-
12	ชุมพวง	253	250	98.81%	3	1.19%	-
13	อยุธยา	1,082	1,068	98.71%	14	1.29%	-
14	ครบุรี	67	66	98.51%	1	1.49%	-
15	หนองแค	187	184	98.40%	3	1.60%	-
16	โชคชัย	56	55	98.21%	1	1.79%	-
17	ชัยบุรี	822	804	97.81%	18	2.19%	-
18	เสนา	137	134	97.81%	3	2.19%	-
19	บ้านหมี่	81	79	97.53%	2	2.47%	-
20	คลองหลวง	645	627	97.21%	18	2.79%	-
21	ปักธงชัย	70	68	97.14%	2	2.86%	-
22	ท่าเรือ	102	99	97.06%	3	2.94%	-
23	วิเศษชัยชาญ	21	20	95.24%	1	4.76%	-
24	รังสิต	2,136	2,024	94.76%	112	5.24%	-
25	พระพุทธบาท	453	429	94.70%	24	5.30%	-
26	มวกเหล็ก	123	116	94.31%	7	5.69%	-
27	ลพบุรี	522	492	94.25%	30	5.75%	-
28	พิมาย	44	41	93.18%	3	6.82%	-
29	ผักไห่	111	102	91.89%	9	8.11%	-
30	สิงห์บุรี	58	52	89.66%	6	10.34%	-
รวมทั้งหมด		10,305	10,027	97.30%	278	2.70%	-



รายงานร้อยละของการบริหารจัดการข้อร้องเรียน แยกตาม หมวดหมู่ข้อร้องเรียน (ครส.)

การประปาส่วนภูมิภาคเขต 2

ประจำเดือน ตุลาคม 2564 ถึง ธันวาคม 2564

หมวดหมู่ข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน (01)		การบริหารจัดการตาม SLA (ร้อยละ)			
	เรื่อง	ร้อยละ	ปิดงานได้ตาม SLA (เรื่อง)	ร้อยละ	ปิดงานได้แต่เกิน SLA (เรื่อง)	ร้อยละ
1. ด้านปริมาณน้ำ	3,967	38.50	3,858	97.25	109	2.75
2. ด้านท่อแตกรั่ว	4,381	42.51	4,283	97.76	98	2.24
3. ด้านคุณภาพน้ำ	279	2.71	257	92.11	22	7.89
4. ด้านการบริการ	1,662	16.13	1,613	97.05	49	2.95
5. ด้านบุคลากร	16	0.16	16	100.00	0	0.00
รวม	10,305	100.00	10,027	97.30	278	2.70

ผู้จัดทำรายงาน

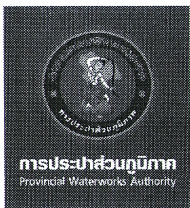
ลงชื่อ
(นายพนพล มงคลพิพรรธน์)

นักบริหารงานทั่วไป ๗

ผู้ตรวจสอบ

ลงชื่อ
(นางสาวมรกต เจริญพิทยา)

หัวหน้างานช่างไฟฟ้าสัมพันธ์ หน้าที



รายงานร้อยละของการบริหารจัดการข้อร้องเรียน แยกตาม ช่องทางร้องเรียน (ครส.)

การประปาส่วนภูมิภาคเขต 2

ประจำเดือน ตุลาคม 2564 ถึง ธันวาคม 2564

ช่องทางร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน (01)		การบริหารจัดการตาม SLA (ร้อยละ)			
	เรื่อง	ร้อยละ	ปิดงานได้ตาม SLA (เรื่อง)	ร้อยละ	ปิดงานได้แต่เกิน SLA (เรื่อง)	ร้อยละ
1. PWA Call Center 1662	4,809	46.67	4,606	95.78	203	4.22
2. Website กปภ.	1,214	11.78	1,157	95.30	57	4.70
3. E-mail (pr@pwa.co.th)	12	0.12	5	41.67	7	58.33
4. Facebook	58	0.56	58	100.00	0	0.00
5. GCC1111	11	0.11	5	45.45	6	54.55
6. จดหมาย / หนังสือ	0	0.00	0	0.00	0	0.00
7. สื่อมวลชน	5	0.05	5	100.00	0	0.00
8. โทรศัพท์ไปที่ กปภ.สาขา/กปภ.เขต	3,896	37.81	3,891	99.87	5	0.13
9. LINE	70	0.68	70	100.00	0	0.00
10. ลูกค้าเดินทางไปพบเจ้าหน้าที่	230	2.23	230	100.00	0	0.00
12. ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย	0	0.00	0	0.00	0	0.00
รวม	10,305	100.00	10,027	97.30	278	2.70

ผู้จัดทำรายงาน

ลงชื่อ

(นายพนพล มงคลพิพรรณ์)

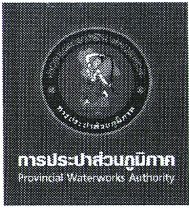
นักบริหารงานทั่วไป ๗

ผู้ตรวจสอบ

ลงชื่อ


(นางสาวมรกต เจนพิทยา)


หัวหน้างานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์

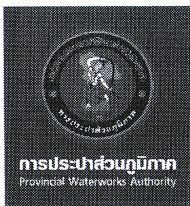


รายงานการร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามช่องทางการร้องเรียน
การประปาส่วนภูมิภาคเขต 2
ประจำเดือน ตุลาคม 2564 ถึง ธันวาคม 2564

กปภ.๑	กปภ.สาขา	จำนวนผู้ใช้ (ราย)	01 PWA Call Center 1662			02 Website กปภ.			03 E-mail (pr@pwa.co.th)			04 Facebook			05 GCC1111			06 จดหมาย / หนังสือ			07 สื่อมวลชน			08 โทรศัพท์ไปที่ กปภ.สาขา/ กปภ.เขต			09 LINE			10 ลูกค้าเดินทาง ไปพบเจ้าหน้าที่			11 ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย			รวมสาขา		
			รวม	ไม่ เกิน	เกิน	รวม	ไม่ เกิน	เกิน	รวม	ไม่ เกิน	เกิน	รวม	ไม่ เกิน	เกิน	รวม	ไม่ เกิน	เกิน	รวม	ไม่ เกิน	เกิน	รวม	ไม่ เกิน	เกิน	รวม	ไม่ เกิน	เกิน	รวม	ไม่ เกิน	เกิน	รวม	ไม่ เกิน	เกิน						
2	สงข.ข.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	0	0	0	0	0	0	0	0			
	พระพุทธ	18,551	153	142	11	69	59	10	0	0	0	6	6	0	3	0	3	0	0	0	0	0	0	183	183	0	11	11	0	28	28	0	0	0	453	429	24	
	หนองแค	32,597	122	120	2	52	51	1	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	11	11	0	0	0	0	0	0	0	0	187	184	3		
	ม่วงเหล็ก	16,550	76	70	6	16	16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	26	25	1	4	4	0	1	1	0	0	0	0	123	116	7	
	บ้านหมอ	4,440	4	4	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	10	0		
	ลพบุรี	50,628	141	118	23	36	29	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	338	338	0	0	0	0	7	7	0	0	0	0	522	492	30	
	บ้านหมี่	20,598	47	45	2	17	17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17	17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	81	79	2		
	ชัยบาดาล	13,213	34	33	1	15	15	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	213	213	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	263	262	1	
	สิงห์บุรี	13,599	20	15	5	7	6	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	31	31	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	58	52	6	
	อ่างทอง	12,412	28	28	0	11	11	0	0	0	0	9	9	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	189	189	0	10	10	0	7	7	0	0	0	0	255	255	0
	วิเศษชัยษา	5,489	7	7	0	6	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21	20	1	
	พระนครศรี	75,498	486	477	9	188	184	4	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	407	407	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1,082	1,068	14	
	ผักไห่	3,409	14	10	4	5	0	5	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	71	71	0	1	1	0	18	18	0	0	0	0	111	102	9	
	เสนา	9,440	21	18	3	12	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	101	101	0	1	1	0	0	0	0	0	0	137	134	3	
	ท่าเรือ	7,579	27	24	3	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	70	70	0	0	0	0	0	0	0	0	0	102	99	3		
	ปทุมธานี	69,903	495	488	7	112	112	0	1	1	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	800	798	2	4	4	0	0	0	0	0	0	1,416	1,407	9	
	รังสิต	146,113	1,756	1,666	90	328	313	15	8	2	6	15	15	0	2	1	1	0	0	0	0	0	21	21	0	12	12	0	0	0	0	0	0	0	2,136	2,026	112	
	นครนายก	16,734	46	45	1	9	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	237	237	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	292	291	1	
	บ้านนา	10,008	11	10	1	9	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	116	116	0	0	0	0	3	3	0	0	0	0	139	138	1	

ผู้จัดทำรายงาน
ลงชื่อ 
(นายพนพล มงคลพิพรรณ์)
นักบริหารงานทั่วไป ๗

ผู้ตรวจสอบ
ลงชื่อ 
(นางสาวมรกต เจริญพิทยา)
พิมพ์รายงานวันที่ 10/1/2565 หน้า 1 / 2
หัวหน้างาน ๘ งานลูกค้าสัมพันธ์



รายงานการร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามช่องทางการร้องเรียน
การประปาส่วนภูมิภาคเขต 2
ประจำเดือน ตุลาคม 2564 ถึง ธันวาคม 2564

กปภ.ก	กปภ.สาขา	จำนวนผู้ใช้น้ำ (ราย)	01 PWA Call Center 1662			02 Website กปภ.			03 E-mail (pr@pwa.co.th)			04 Facebook			05 GCC1111			06 จดหมาย / หนังสือ			07 สื่อมวลชน			08 โทรศัพท์ไปที่ กปภ.สาขา/ กปภ.เขต			09 LINE			10 ลูกค้าเดินทาง ไปพบเจ้าหน้าที่			11 ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย			รวมสาขา		
			รวม	ไม่ เกิน	เกิน	รวม	ไม่ เกิน	เกิน	รวม	ไม่ เกิน	เกิน	รวม	ไม่ เกิน	เกิน	รวม	ไม่ เกิน	เกิน	รวม	ไม่ เกิน	เกิน	รวม	ไม่ เกิน	เกิน	รวม	ไม่ เกิน	เกิน	รวม	ไม่ เกิน	เกิน	รวม	ไม่ เกิน	เกิน	รวม	ไม่ เกิน	เกิน			
	นครราชสีมา	39,492	95	93	2	38	36	2	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	236	236	0	0	0	0	0	0	0	0	0	371	367	4		
	ปากช่อง	18,447	36	36	0	20	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	30	30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	86	86	0		
	นครบุรี	9,355	15	14	1	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	43	43	0	0	0	0	7	7	0	0	0	67	66	1		
	สีคิ้ว	31,004	62	61	1	24	24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	194	194	0	0	0	0	0	0	0	0	281	280	1			
	ปักธงชัย	12,152	37	35	2	16	16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17	17	0	0	0	0	0	0	0	0	70	68	2			
	โชคชัย	14,545	15	14	1	10	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21	21	0	0	0	0	10	10	0	0	0	56	55	1		
	พิมาย	12,711	15	14	1	7	5	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22	22	0	0	0	0	0	0	0	0	44	41	3			
	ชุมพวง	5,805	8	7	1	5	4	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	239	239	0	0	0	0	0	0	0	0	253	250	3			
	โนนสูง	6,565	7	7	0	7	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	48	48	0	0	0	0	50	50	0	0	0	112	112	0		
	ด่านขุนทด	7,581	15	15	0	0	0	0	0	0	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	61	60	1	24	24	0	7	7	0	0	0	110	109	1		
	คลองหลวง	77,521	448	435	13	90	87	3	1	0	1	13	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	74	73	1	1	1	0	18	18	0	0	0	645	627	18		
	ชัยบุรี	72,351	574	561	13	95	90	5	0	0	0	8	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	69	69	0	2	2	0	74	74	0	0	0	822	804	18		
	รวมกปภ.เขต 2		4,801	4,601	203	1,214	1,157	57	12	5	7	58	58	0	11	5	6	0	0	0	5	5	0	3,891	3,891	5	70	70	0	230	230	0	0	0	10,301	10,021	278	
	รวมทั้งหมด		4,801	4,601	203	1,214	1,157	57	12	5	7	58	58	0	11	5	6	0	0	0	5	5	0	3,891	3,891	5	70	70	0	230	230	0	0	0	10,301	10,021	278	

หมายเหตุ รายงานนี้จะไม่รวมด้านการติดตามเร่งรัดข้อร้องเรียนเดิมและด้านสอบถามทั่วไป

ผู้จัดทำรายงาน

ลงชื่อ

((นายพนอด มงคลพิพรธน์))

นักบริหารงานทั่วไป ๗

ผู้ตรวจสอบ

ลงชื่อ

((นางสาวมรกต เจนพิทยง))

หัวหน้างานผู้ประสานความสัมพันธ์