



# บันทึกข้อความ

เลขที่ มท.กปก.ช.๒  
๘ ๒๓๖ ๖๕  
๓๐๐ ผู้รับ ๕๒๖

หน่วยงาน การประสานส่วนภูมิภาคเขต 2 กองระบับจำหน่าย โทร 0-36351-942

ที่ มท.55410-3/ ๓๓๑

วันที่ ๘ ๒๓๖ ๖๕

เรื่อง รายงานสรุปเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ Smart 1662 ประจำปีไตรมาส 2/2565

เรียน หัวหน้างานลูกค้าสัมพันธ์

ตามที่ได้รับมอบหมายให้งานลูกค้าสัมพันธ์ เป็นผู้รวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามด้านและช่องทางการร้องเรียนผ่านระบบ Smart 1662 นั้น

บัดนี้ งานลูกค้าสัมพันธ์ได้ดำเนินการรวบรวมพร้อมสรุปข้อมูลการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ของ กปก.สาขาในสังกัด ประจำปีไตรมาส 2/2565 (มกราคม 2565 – มีนาคม 2565) โดยมีข้อร้องเรียนทั้งหมด 8,771 เรื่อง สามารถบริหารจัดการข้อร้องเรียนได้ตามกำหนด SLA ร้อยละ 89.70 ปิดงานได้แต่เกินกำหนด SLA ร้อยละ 9.33 เรื่องร้องเรียนคงค้าง ร้อยละ 0.97 โดย กปก.สาขา ที่มีร้อยละของการบริหารจัดการข้อร้องเรียนเกินกำหนด SLA สูงสุดประจำปีไตรมาส 2/2565 มีดังนี้

1. กปก.สาขามวกเหล็ก	เกินกำหนดร้อยละ 71.55
2. กปก.สาขาพระพุทธรบาทเรือ	เกินกำหนดร้อยละ 60.75
3. กปก.สาขาท่า	เกินกำหนดร้อยละ 56.00
4. กปก.สาขาผักไห่	เกินกำหนดร้อยละ 47.06
5. กปก.สาขาเสนา	เกินกำหนดร้อยละ 45.28
6. กปก.สาขาอ่างทอง	เกินกำหนดร้อยละ 44.23

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาให้ความเห็นชอบนำไปเผยแพร่บนเว็บไซต์ กปก.ช.2 ต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

*[Signature]* 4/04/65

นายพนพล มงคลพิพรธน์

นักบริหารงานทั่วไป 7

เรียน ๓๐.กรจ.

๓๓๑. ได้สรุปรายงาน การจัดการเรื่องร้องเรียน ประจำปีไตรมาส 2/2565 โดยภาพรวมเขตสาขามีการจัดการเรื่องร้องเรียนได้ตามกำหนด SLA 89.70% ปิดงานได้แต่เกินกำหนด SLA 9.33% มีเรื่องร้องเรียนคงค้าง 0.97% ทั้งนี้ กปก.สาขาในสังกัดทั้งหมดที่ 91% ซึ่ง กปก.สาขา 13 สาขา (ลำดับ 18-30) ได้ทำกรณีนี้อย่างดีด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และโปรดนำเรื่อง ๓๐. กปก.ช. 2 เพื่อทราบ และแจ้ง กปก.สาขา ดำเนินการปรับปรุงต่อไป หากมีข้อสงสัยข้อมูล เผยแพร่ใน Website กปก.ช. 2 ต่อไป จะขอบคุณยิ่ง

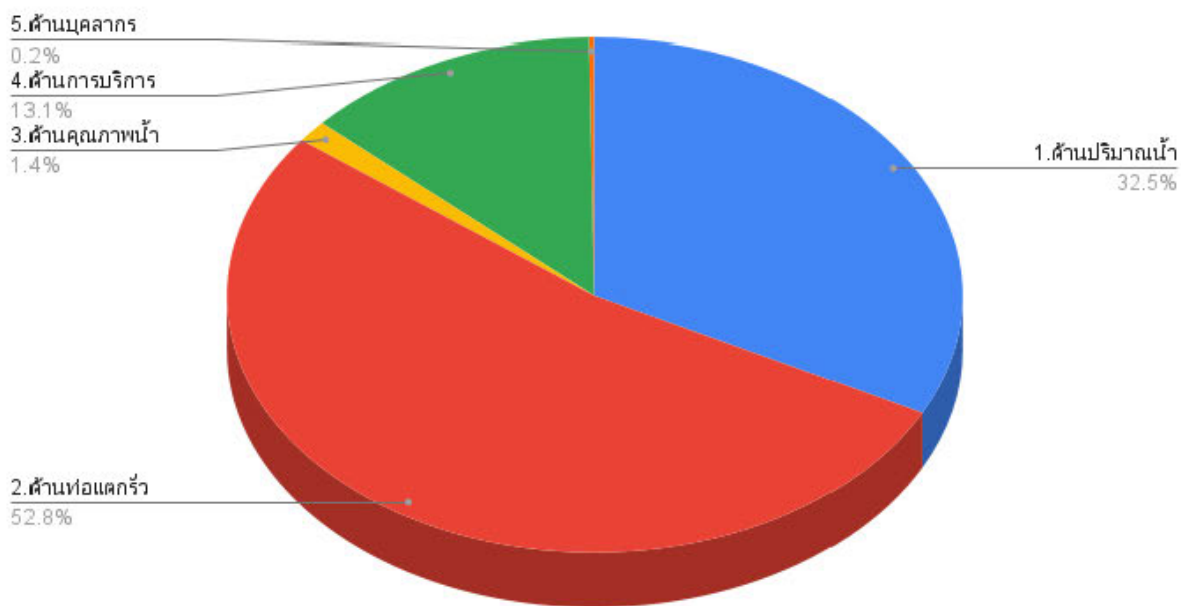
อัมรินทร์ ใต้เลิศ (นางสาวอัมรินทร์ ใต้เลิศ)

หัวหน้างาน ๘ งานลูกค้าสัมพันธ์

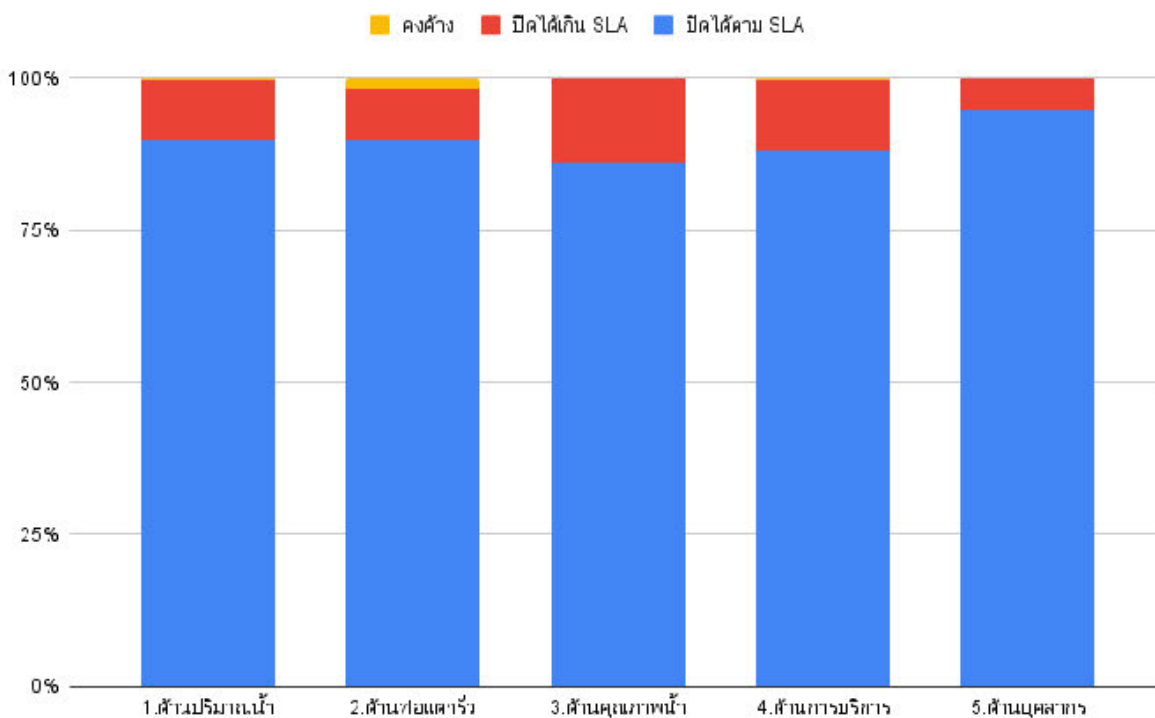
4 เม.ย. 65



### จำนวนข้อร้องเรียนแยกตามด้านการร้องเรียน



### สรุปข้อร้องเรียนจากลูกค้า จำแนกตามด้านการร้องเรียน ผ่านระบบ Smart 1662 ประจำปีไตรมาส 2/2565



	1.ด้านปริมาณน้ำ	2.ด้านท่อแตกรั่ว	3.ด้านคุณภาพน้ำ	4.ด้านการบริการ	5.ด้านบุคลากร
<b>ปิดได้ตาม SLA</b>	89.98 %	90.02 %	85.95 %	88.05 %	94.74 %
<b>ปิดได้เกิน SLA</b>	9.78 %	8.4 %	14.05 %	11.52 %	5.26 %
<b>คงค้าง</b>	0.25 %	1.58 %	0 %	0.44 %	0 %

รายงานร้อยละของการบริหารจัดการข้อร้องเรียนผ่านระบบ Smart 1662

ของ กปภ.สาขาในสังกัด การประปาส่วนภูมิภาคเขต 2 ประจำปีไตรมาส 2 ปีงบประมาณ 2565 (มกราคม 2565 - มีนาคม 2565)

ลำดับ	กปภ.สาขา	ข้อร้องเรียน (เรื่อง)	การบริหารจัดการข้อร้องเรียนตาม SLA					
			ปิดงานได้ ตาม SLA (จำนวน)	ร้อยละ	ปิดงานไม่ได้ ตาม SLA (จำนวน)	ร้อยละ	คงค้าง (เรื่อง)	ร้อยละ
1	ชัยบาดาล	49	49	100.00	0	0.00	0	0.00
2	วิเศษชัยชาญ	18	18	100.00	0	0.00	0	0.00
3	ปทุมธานี	34	34	100.00	0	0.00	0	0.00
4	โนนสูง	32	32	100.00	0	0.00	0	0.00
5	รังสิต	3,527	3,514	99.63	13	0.37	0	0.00
6	สีคิ้ว	186	184	98.92	2	1.08	0	0.00
7	หนองแค	89	88	98.88	1	1.12	0	0.00
8	นครนายก	130	128	98.46	2	1.54	0	0.00
9	บ้านหมี่	62	61	98.39	1	1.61	0	0.00
10	นครราชสีมา	198	193	97.47	5	2.53	0	0.00
11	พิจิตร	38	37	97.37	1	2.63	0	0.00
12	บ้านหมอ	26	24	92.31	1	3.85	1	3.85
13	ปากช่อง	104	100	96.15	4	3.85	0	0.00
14	ชัยบุรี	1,162	1,115	95.96	47	4.04	0	0.00
15	ปทุมธานี	593	569	95.95	24	4.05	0	0.00
16	ชุมพวง	135	126	93.33	9	6.67	0	0.00
17	คลองหลวง	704	646	91.76	58	8.24	0	0.00
18	ครบุรี	53	47	88.68	6	11.32	0	0.00
19	สิงห์บุรี	26	22	84.62	4	15.38	0	0.00
20	โชคชัย	23	18	78.26	5	21.74	0	0.00
21	ด่านขุนทด	26	20	76.92	6	23.08	0	0.00
22	พระนครศรีอยุธยา	590	438	74.24	152	25.76	0	0.00
23	ลพบุรี	290	148	51.03	78	26.90	64	22.07
24	บ้านนา	31	20	64.52	11	35.48	0	0.00
25	อ่างทอง	104	58	55.77	46	44.23	0	0.00
26	เสนา	53	29	54.72	24	45.28	0	0.00
27	ผักไห่	17	4	23.53	8	47.06	5	29.41
28	ท่าเรือ	25	3	12.00	14	56.00	8	32.00
29	พระพุทธบาท	214	81	37.85	130	60.75	3	1.40
30	มวกเหล็ก	232	62	26.72	166	71.55	4	1.72
<b>รวมทั้งหมด</b>		<b>8,771</b>	<b>7,868</b>	<b>89.70</b>	<b>818</b>	<b>9.33</b>	<b>85</b>	<b>0.97</b>



รายงานร้อยละของการบริหารจัดการข้อร้องเรียน แยกตาม หมวดหมู่ข้อร้องเรียน

การประปาส่วนภูมิภาคเขต เขต2

ประจำไตรมาส 2 ปีงบประมาณ 2565 (มกราคม 2565 - มีนาคม 2565)

หมวดหมู่ข้อร้องเรียน	เรื่องร้องเรียนทั้งหมด		ดำเนินการแล้วเสร็จ		คงค้าง		ตามกำหนด SLA		เกินกำหนด SLA	
	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ
1.ด้านปริมาณน้ำ	2,854	32.54	2,568	89.98	7	0.25	2,568	89.98	279	9.78
2.ด้านท่อแตกรั่ว	4,631	52.80	4,169	90.02	73	1.58	4,169	90.02	389	8.40
3.ด้านคุณภาพน้ำ	121	1.38	104	85.95	0	0.00	104	85.95	17	14.05
4.ด้านการบริการ	1,146	13.07	1,009	88.05	5	0.44	1,009	88.05	132	11.52
5.ด้านบุคลากร	19	0.22	18	94.74	0	0.00	18	94.74	1	5.26
<b>รวม</b>	<b>8,771</b>	<b>100.00</b>	<b>7,868</b>	<b>89.70</b>	<b>85</b>	<b>0.97</b>	<b>7,868</b>	<b>89.70</b>	<b>818</b>	<b>9.33</b>
6 การติดตามเร่งรัด ข้อร้องเรียนเดิม	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
7 สอบถามทั่วไป และอื่นๆ	50	0.57	49	98.00	1	2.00	49	98.00	0	0.00
<b>รวม</b>	<b>8,821</b>	<b>100.00</b>	<b>7,917</b>	<b>89.75</b>	<b>86</b>	<b>0.97</b>	<b>7,917</b>	<b>89.75</b>	<b>818</b>	<b>9.27</b>





รายงานร้อยละของการบริหารจัดการข้อร้องเรียน แยกตาม หมวดหมู่ข้อร้องเรียน

การประปาส่วนภูมิภาคเขต เขต2

ประจำไตรมาส 2 ปีงบประมาณ 2565 (มกราคม 2565 - มีนาคม 2565)

หมวดหมู่ข้อร้องเรียน	เรื่องร้องเรียนทั้งหมด		ดำเนินการแล้วเสร็จ		คงค้าง		ตามกำหนด SLA		เกินกำหนด SLA	
	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ
PWA Contact Center 1662	4,756	53.92	4,275	48.46	21	0.24	4,275	48.46	460	47.59
Website กปภ.	994	11.27	860	9.75	3	0.03	860	9.75	131	47.59
E-mail (pr@pwa.co.th)	42	0.48	40	0.45	0	0.00	40	0.45	2	47.59
Facebook	19	0.22	18	0.20	1	0.01	18	0.20	0	47.59
หนังสือ / จดหมาย	58	0.66	58	0.66	0	0.00	58	0.66	0	47.59
สื่อมวลชน	2	0.02	2	0.02	0	0.00	2	0.02	0	47.59
โทรศัพท์ไปที่ กปภ.สาขา/กปภ.เขต	2,491	28.24	2,250	25.51	46	0.52	2,250	25.51	195	47.59
LINE	217	2.46	202	2.29	9	0.10	202	2.29	6	47.59
ลูกค้าเดินทางไปพบเจ้าหน้าที่	227	2.57	199	2.26	6	0.07	199	2.26	22	47.59
ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	47.59
GCC.1111	15	0.17	13	0.15	0	0.00	13	0.15	2	47.59
เดินสำรวจโดย กปภ.	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	47.59
<b>รวม</b>	<b>8,821</b>	<b>100.00</b>	<b>7,917</b>	<b>89.75</b>	<b>86</b>	<b>0.97</b>	<b>7,917</b>	<b>89.75</b>	<b>818</b>	<b>47.59</b>

