



# บันทึกข้อความ

ว.เลขที่ ผ.ช.กปก.ข.๒

วันที่ ๕ ต.ค. ๖๕

เวลา ๑๓.๓๐ น. ผู้รับ

หน่วยงาน การประสานส่วนภูมิภาคเขต.2 กองระบบจำหน่าย โทร 0-36351-942

ที่ มท.55410-3/๖๕

วันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ Smart 1662 ประจำปีไตรมาส 3/2565

เรียน หัวหน้างานลูกค้าสัมพันธ์

ตามที่ได้รับมอบหมายให้งานลูกค้าสัมพันธ์ เป็นผู้รวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามด้านและช่องทางการร้องเรียนผ่านระบบ Smart 1662 นั้น

บัดนี้ งานลูกค้าสัมพันธ์ได้ดำเนินการรวบรวมพร้อมสรุปข้อมูลการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กปก.สาขาในสังกัด ประจำปีไตรมาส 3/2565 (เมษายน 2565 - มิถุนายน 2565) โดยมีข้อร้องเรียนทั้งหมด 8,835 เรื่อง สามารถบริหารจัดการข้อร้องเรียนได้ตามกำหนด SLA ร้อยละ 93.66 ปิดงานได้แต่เกินกำหนด SLA ร้อยละ 6.34 ไม่มีเรื่องร้องเรียนค้าง โดย กปก.สาขา ที่มีร้อยละของการบริหารจัดการข้อร้องเรียนเกินกำหนด SLA สูงสุดประจำปีไตรมาส 3/2565 มีดังนี้

- |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|
| 1. กปก.สาขาผักไห่     | เกินกำหนดร้อยละ 82.61 |
| 2. กปก.สาขาท่าเรือ    | เกินกำหนดร้อยละ 70.00 |
| 3. กปก.สาขาพระพุทธบาท | เกินกำหนดร้อยละ 53.28 |
| 4. กปก.สาขามวกเหล็ก   | เกินกำหนดร้อยละ 47.95 |

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาให้ความเห็นชอบนำไปเผยแพร่บนเว็บไซต์ กปก.ข.2

ต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

๕/๑๐/๖๕

นายพนต มงคลพิพรรธน์

นักบริหารงานทั่วไป 7

เรียน ผอ.กพร

ขอสรุปรายงานการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ขต.กปก. สาขา ผ่าน ระบบ Smart 1662 ประจำปีไตรมาส 3 /2565 (เม.ย. - มิ.ย. 2565) ในภาพรวม สามารถจัดการข้อร้องเรียนได้ตาม กเกิน SLA ร้อยละ 93.66 มีงานได้แต่เกินกำหนด SLA 6.34 และไม่มีเรื่องร้องเรียนค้าง โดย กปก.สาขาที่ สามารถจัดการได้ อันดับ 1 ถึง ๓ คือ ดงหลวง, หนองแขม

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และโปรดพิจารณา ผอ. กปก.ข.๒ เพื่อทราบ และแจ้ง กปก.สาขาในสังกัดทราบ พร้อมสรุปแก้ไขข้อร้องเรียนต่อไป จะขอบคุณยิ่ง

อัมมจิรา นิตยอนนท์  
(นางสาวอัมมจิรา นิตยอนนท์)

หัวหน้างาน ๘ งานลูกค้าสัมพันธ์

5 ต.ค. ๖๕

15/01/2017

เรื่อง โปรดทราบ และให้ทราบ ๑๑.๐๖.๖๒

เรื่อง โปรดทราบ และ ให้ ทราบ สหกรณ์การเกษตร และ  
ดำเนินการปรับปรุง ทรัพย์สิน ๑๑.๐๖.๖๒

น. ๖๓๖.

(นายทวีศักดิ์ ทองคำแก้ว)

ผู้อำนวยการกองระบบจำหน่าย

นางสมน สด.ก.ป.บ.๒  
๑๓/๑๒/๒๕๕๖  
๑๓/๑๒/๒๕๕๖

๑๓/๑๒/๒๕๕๖

๒. เรื่อง โปรดทราบ / หรือ ทราบ สหกรณ์

๑๓/๑๒/๒๕๕๖ / ดำเนินการต่อไป

การของ (๑๓/๑๒/๒๕๕๖)

๑๓/๑๒/๒๕๕๖

(นายเอกรินทร์ กุ้งยง)

ผู้ช่วยผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต ๒

วิมล สด.ก.ป.บ.๒

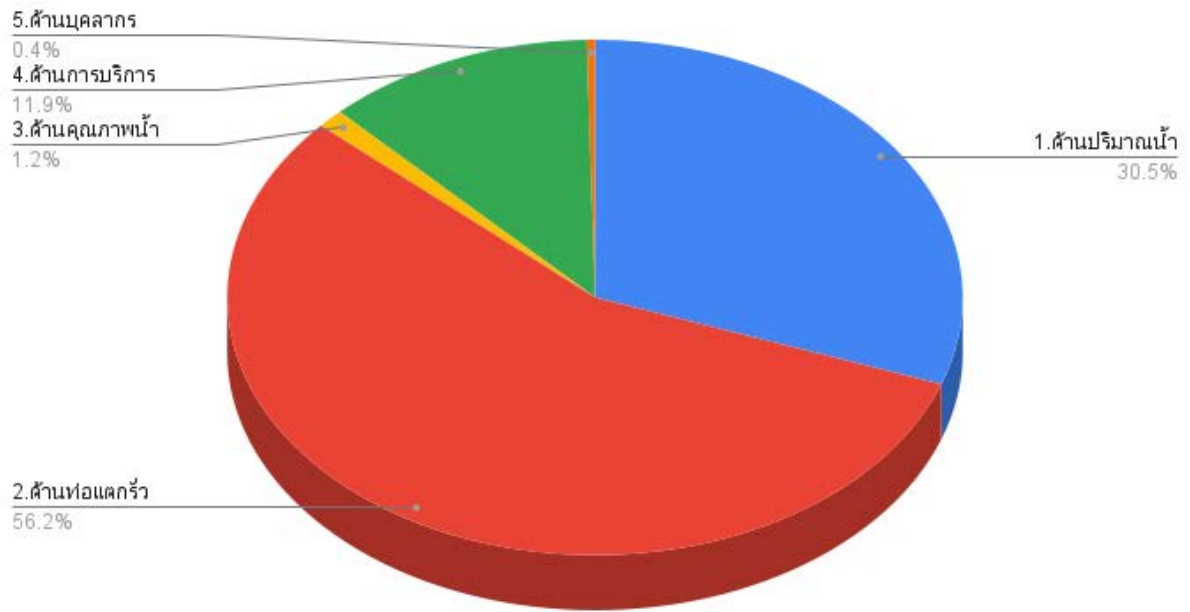
ผู้อำนวยการ และ ส่วนที่ ๑๓/๑๒/๒๕๕๖  
ให้ทราบต่อไป

(นายสรวิทย์ เอี่ยมสงคราม)

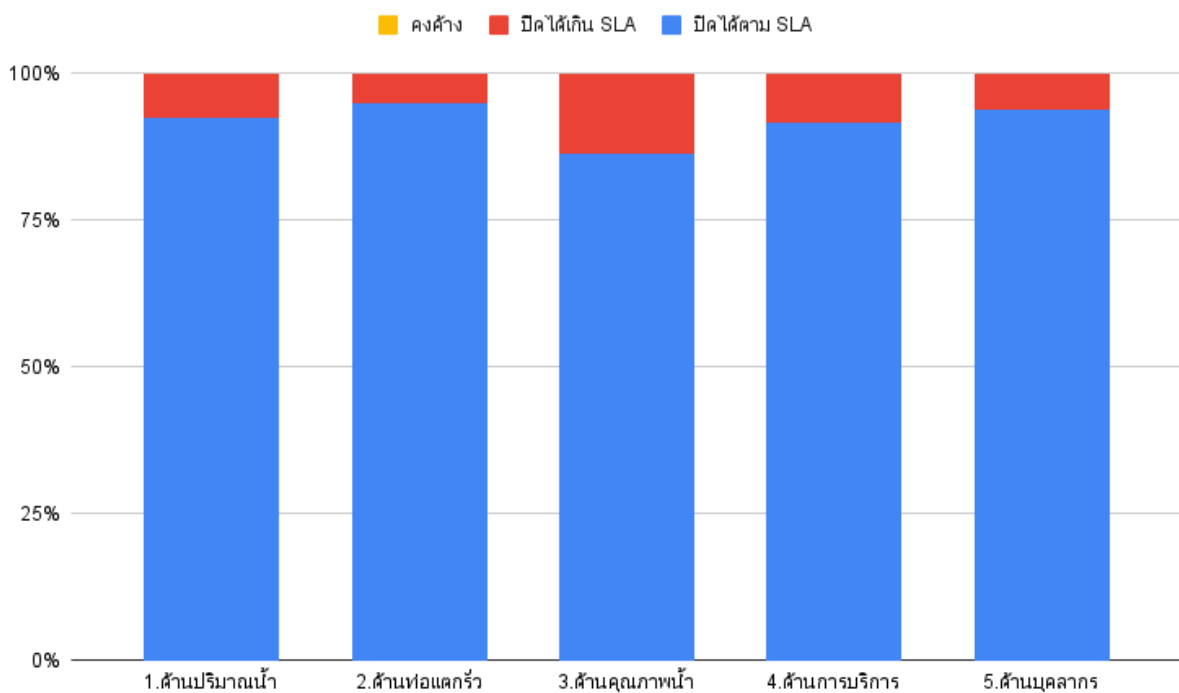
ผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต ๒

๑๓/๑๒/๒๕๕๖

### จำนวนข้อร้องเรียนแยกตามด้านการร้องเรียน



### สรุปข้อร้องเรียนจากลูกค้า จำแนกตามด้านการร้องเรียน ผ่านระบบ Smart 1662 ประจำไตรมาส 3/2565



	1.ด้านปริมาณน้ำ	2.ด้านท่อแตกรั่ว	3.ด้านคุณภาพน้ำ	4.ด้านการบริการ	5.ด้านบุคลากร
ปิดได้ตาม SLA	92.27 %	95.00 %	86.41 %	91.60 %	93.75 %
ปิดได้เกิน SLA	7.73 %	5.00 %	13.59 %	8.40 %	6.25 %
คงค้าง	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %

รายงานร้อยละของการบริหารจัดการข้อร้องเรียนผ่านระบบ Smart 1662

ของ กปภ.สาขาในสังกัด การประปาส่วนภูมิภาคเขต 2 ประจำปีไตรมาส 3 ปีงบประมาณ 2565 (เมษายน 2565 - มิถุนายน 2565)

ลำดับ	กปภ.สาขา	ข้อร้องเรียน (เรื่อง)	การบริหารจัดการข้อร้องเรียนตาม SLA					
			ปิดงานได้ ตาม SLA (จำนวน)	ร้อยละ	ปิดงานไม่ได้ ตาม SLA (จำนวน)	ร้อยละ	คงค้าง (เรื่อง)	ร้อยละ
1	บ้านหมอ	23	23	100.00	0	0.00	0	0.00
2	ชัยบาดาล	67	67	100.00	0	0.00	0	0.00
3	โนนสูง	33	33	100.00	0	0.00	0	0.00
4	รังสิต	3,411	3,408	99.91	3	0.09	0	0.00
5	สีคิ้ว	183	181	98.91	2	1.09	0	0.00
6	ชุมพวง	175	173	98.86	2	1.14	0	0.00
7	ธัญบุรี	1,254	1,235	98.48	19	1.52	0	0.00
8	หนองแค	121	119	98.35	2	1.65	0	0.00
9	นครนายก	230	226	98.26	4	1.74	0	0.00
10	ลพบุรี	159	156	98.11	3	1.89	0	0.00
11	ปักธงชัย	34	33	97.06	1	2.94	0	0.00
12	พิมาย	31	30	96.77	1	3.23	0	0.00
13	อยุธยา	922	892	96.75	30	3.25	0	0.00
14	นครราชสีมา	240	230	95.83	10	4.17	0	0.00
15	ปากช่อง	91	86	94.51	5	5.49	0	0.00
16	บ้านหมี่	103	94	91.26	9	8.74	0	0.00
17	ครบุรี	28	25	89.29	3	10.71	0	0.00
18	คลองหลวง	456	403	88.38	53	11.62	0	0.00
19	เสนา	33	29	87.88	4	12.12	0	0.00
20	สิงห์บุรี	28	24	85.71	4	14.29	0	0.00
21	อ่างทอง	54	46	85.19	8	14.81	0	0.00
22	ปทุมธานี	533	441	82.74	92	17.26	0	0.00
23	บ้านนา	32	25	78.13	7	21.88	0	0.00
24	ด่านขุนทด	13	10	76.92	3	23.08	0	0.00
25	วิเศษชัยชาญ	17	13	76.47	4	23.53	0	0.00
26	โชคชัย	33	22	66.67	11	33.33	0	0.00
27	มวกเหล็ก	244	127	52.05	117	47.95	0	0.00
28	พระพุทธบาท	244	114	46.72	130	53.28	0	0.00
29	ท่าเรือ	20	6	30.00	14	70.00	0	0.00
30	ผักไห่	23	4	17.39	19	82.61	0	0.00
<b>รวมทั้งหมด</b>		<b>8,835</b>	<b>8,275</b>	<b>93.66</b>	<b>560</b>	<b>6.34</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>



รายงานร้อยละของการบริหารจัดการข้อร้องเรียน แยกตาม หมวดหมู่ข้อร้องเรียน  
 การประปาส่วนภูมิภาคเขต เขต2  
 ประจำปีไตรมาส 3 ปีงบประมาณ 2565 (เมษายน 2565 - มิถุนายน 2565)

หมวดหมู่ข้อร้องเรียน	เรื่องร้องเรียนทั้งหมด		ดำเนินการแล้วเสร็จ		คงค้าง		ตามกำหนด SLA		เกินกำหนด SLA	
	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ
1.ด้านปริมาณน้ำ	2,692	30.47	2,692	100.00	0	0.00	2,484	92.27	208	7.73
2.ด้านท่อแตกรั่ว	4,961	56.15	4,961	100.00	0	0.00	4,713	95.00	248	5.00
3.ด้านคุณภาพน้ำ	103	1.17	103	100.00	0	0.00	89	86.41	14	13.59
4.ด้านการบริการ	1,047	11.85	1,047	100.00	0	0.00	959	91.60	88	8.40
5.ด้านบุคลากร	32	0.36	32	100.00	0	0.00	30	93.75	2	6.25
<b>รวม</b>	<b>8,835</b>	<b>100.00</b>	<b>8,835</b>	<b>100.00</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>	<b>8,275</b>	<b>93.66</b>	<b>560</b>	<b>6.34</b>
6 การติดตามเร่งรัด ข้อร้องเรียนเดิม	166	1.05	166	100.00	0	0.00	166	100.00	0	0.00
7 สอบถามทั่วไป และอื่นๆ	6,785	42.98	6,785	100.00	0	0.00	6,783	99.97	2	0.03
<b>รวม</b>	<b>15,786</b>	<b>100.00</b>	<b>15,786</b>	<b>100.00</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>	<b>15,224</b>	<b>96.44</b>	<b>562</b>	<b>3.56</b>



รายงานการร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามด้านการร้องเรียน  
 การประปาส่วนภูมิภาคเขต เขต2  
 ประจำปีไตรมาส 3 ปีงบประมาณ 2565 (เมษายน 2565 - มิถุนายน 2565)

กป.ช	กป.สาขา	จำนวน ผู้ใช้น้ำ (ราย)	1 ด้านปริมาณน้ำ				2 ด้านท่อแตกรั่ว				3 ด้านคุณภาพน้ำ				4 ด้านการบริการ				5 ด้านบุคลากร				รวม			
			รวม	ไม่เกิน	เกิน	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	รวม	ไม่เกิน	เกิน	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	รวม	ไม่เกิน	เกิน	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	รวม	ไม่เกิน	เกิน	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	รวม	ไม่เกิน	เกิน	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	รวม	ไม่เกิน	เกิน	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
2	พระพุทธบาท	18,551	140	99	41	0	87	7	80	0	6	4	2	0	11	4	7	0	0	0	0	244	114	130	0	
	หนองแค	32,597	58	58	0	0	45	43	2	0	3	3	0	0	14	14	0	0	1	1	0	121	119	2	0	
	ม่วงเหล็ก	16,550	98	38	60	0	105	64	41	0	1	1	0	0	40	24	16	0	0	0	244	127	117	0		
	บ้านหม้อ	4,440	2	2	0	0	19	19	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	23	23	0	0		
	ลพบุรี	50,627	38	38	0	0	84	82	2	0	3	3	0	0	33	32	1	0	1	1	0	159	156	3	0	
	บ้านหมี่	20,597	47	45	2	0	44	38	6	0	5	4	1	0	6	6	0	0	1	1	0	103	94	9	0	
	ชัยบาดาล	13,213	49	49	0	0	10	10	0	0	1	1	0	0	5	5	0	0	2	2	0	67	67	0	0	
	สิงห์บุรี	13,599	2	1	1	0	18	17	1	0	4	2	2	0	3	3	0	0	1	1	0	28	24	4	0	
	อ่างทอง	12,412	32	25	7	0	16	16	0	0	1	0	1	0	5	5	0	0	0	0	54	46	8	0		
	วิเศษชัยชาญ	5,489	12	11	1	0	2	1	1	0	1	0	1	0	2	1	1	0	0	0	0	17	13	4	0	
	พระนครศรีอยุธยา	75,498	637	618	19	0	152	145	7	0	5	5	0	0	115	112	3	0	13	12	1	922	892	30	0	
	ผักไห่	3,409	16	2	14	0	3	0	3	0	4	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	23	4	19	0	
	เสนา	9,440	6	6	0	0	13	13	0	0	0	0	0	0	14	10	4	0	0	0	33	29	4	0		
	ท่าเรือ	7,579	6	2	4	0	12	3	9	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	20	6	14	0	
	ปทุมธานี	69,903	212	181	31	0	195	149	46	0	11	8	3	0	110	98	12	0	5	5	0	533	441	92	0	
	รังสิต	146,113	610	610	0	0	2,528	2,527	1	0	5	5	0	0	265	263	2	0	3	3	0	3,411	3,408	3	0	
	นครนายก	16,734	50	49	1	0	156	155	1	0	11	11	0	0	11	10	1	0	2	1	1	230	226	4	0	
	บ้านนา	10,008	15	11	4	0	6	5	1	0	2	2	0	0	9	7	2	0	0	0	0	32	25	7	0	
	นครราชสีมา	39,492	58	56	2	0	159	153	6	0	4	4	0	0	19	17	2	0	0	0	0	240	230	10	0	
	ปากช่อง	18,447	25	24	1	0	63	59	4	0	0	0	0	0	2	2	0	0	1	1	0	91	86	5	0	
	ครบุรี	9,355	4	4	0	0	17	14	3	0	2	2	0	0	5	5	0	0	0	0	0	28	25	3	0	
	สีคิ้ว	31,002	56	56	0	0	99	97	2	0	0	0	0	0	28	28	0	0	0	0	0	183	181	2	0	
	ปักธงชัย	12,152	24	24	0	0	6	6	0	0	0	0	0	0	4	3	1	0	0	0	0	34	33	1	0	
	โชคชัย	14,545	6	6	0	0	21	11	10	0	0	0	0	0	6	5	1	0	0	0	0	33	22	11	0	
	พิมาย	12,711	5	5	0	0	23	22	1	0	2	2	0	0	1	1	0	0	0	0	0	31	30	1	0	
	ชุมพวง	5,804	27	25	2	0	137	137	0	0	0	0	0	0	11	11	0	0	0	0	0	175	173	2	0	
	โนนสูง	6,565	12	12	0	0	5	5	0	0	0	0	0	0	16	16	0	0	0	0	0	33	33	0	0	
	ด่านขุนทด	7,582	6	4	2	0	4	4	0	0	2	2	0	0	1	0	1	0	0	0	0	13	10	3	0	
	คลองหลวง	77,517	184	173	11	0	138	124	14	0	9	8	1	0	125	98	27	0	0	0	0	456	403	53	0	
	ธัญบุรี	72,351	255	250	5	0	794	787	7	0	20	20	0	0	184	177	7	0	1	1	0	1,254	1,235	19	0	
	<b>รวมทั้งหมด</b>		<b>2,692</b>	<b>2,484</b>	<b>208</b>	<b>0</b>	<b>4,961</b>	<b>4,713</b>	<b>248</b>	<b>0</b>	<b>103</b>	<b>89</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>1,047</b>	<b>959</b>	<b>88</b>	<b>0</b>	<b>32</b>	<b>30</b>	<b>2</b>	<b>8,835</b>	<b>8,275</b>	<b>560</b>	<b>0</b>	



รายงานร้อยละของการบริหารจัดการข้อร้องเรียน แยกตาม หมวดหมู่ข้อร้องเรียน

การประสานภูมิภาคเขต เขต2

ประจำไตรมาส 3 ปีงบประมาณ 2565 (เมษายน 2565 - มิถุนายน 2565)

หมวดหมู่ข้อร้องเรียน	เรื่องร้องเรียนทั้งหมด		ดำเนินการแล้วเสร็จ		คงค้าง		ตามกำหนด SLA		เกินกำหนด SLA	
	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ
PWA Contact Center 1662	4,549	51.49	4,549	100.00	0	0.00	4,195	92.22	354	7.78
Website กปภ.	1,139	12.89	1,139	100.00	0	0.00	996	87.45	143	12.55
E-mail (pr@pwa.co.th)	15	0.17	15	100.00	0	0.00	14	93.33	1	6.67
Facebook	10	0.11	10	100.00	0	0.00	9	90.00	1	10.00
หนังสือ / จดหมาย	39	0.44	39	100.00	0	0.00	39	100.00	0	0.00
สื่อมวลชน	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
โทรศัพท์ไปที่ กปภ.สาขา/กปภ.เขต	2,786	31.53	2,786	100.00	0	0.00	2,738	98.28	48	1.72
LINE	77	0.87	77	100.00	0	0.00	75	97.40	2	2.60
ลูกค้าเดินทางไปพบเจ้าหน้าที่	202	2.29	202	100.00	0	0.00	193	95.54	9	4.46
ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
GCC.1111	18	0.20	18	100.00	0	0.00	16	88.89	2	11.11
เดินสำรวจโดย กปภ.	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
<b>รวม</b>	<b>8,835</b>	<b>100.00</b>	<b>8,835</b>	<b>100.00</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>	<b>8,275</b>	<b>93.66</b>	<b>560</b>	<b>6.34</b>

