



## บันทึกข้อความ

ว. แสนอ ผช.กปก.ช.๕

วันที่ ๗ ธ.ค. ๖๕

เวลา ๑๐.๑๒ ผู้รับ ๕๐๗

หน่วยงาน การประปาส่วนภูมิภาคเขต 2 กองระบบจำหน่าย โทร.0-36351-942

ที่ มท.55410-3/ ๑๘

วันที่ ๑๒ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนผ่านระบบ OIS ประจำปีไตรมาสที่ 1/2565

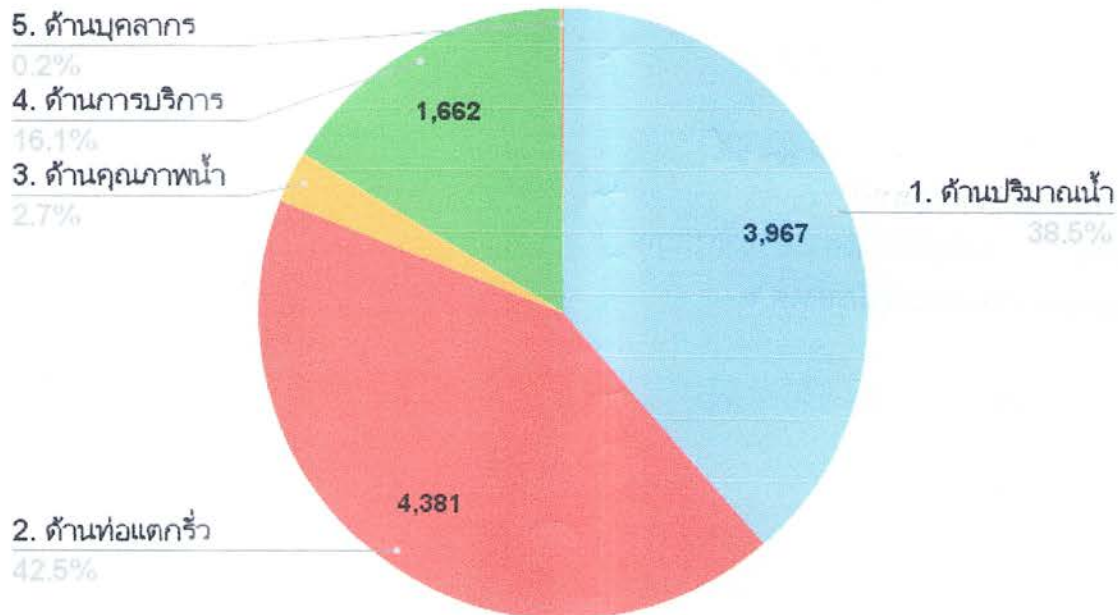
เรียน หัวหน้างานลูกค้าสัมพันธ์

ตามที่ได้รับมอบหมายงานให้พนักงานในสังกัดงานลูกค้าสัมพันธ์ปฏิบัติ โดยข้าพเจ้า นายพนพล มงคลพิพิธธรณ์ ตำแหน่ง นักบริหารงานทั่วไป 7 เป็นผู้รวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามด้านช่องทางการร้องเรียนผ่านระบบ OIS นั้น

บัดนี้ ข้าพเจ้าได้ดำเนินการรวบรวมพร้อมสรุปข้อมูลการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ของ กปก.สาขาในสังกัด ประจำปีไตรมาสที่ 1/2565 (ตุลาคม 2564 – ธันวาคม 2564) ซึ่งสามารถบริหารจัดการข้อร้องเรียนได้ตามกำหนด SLA ร้อยละ 97.30% ปิดงานได้แต่เกินกำหนด SLA ร้อยละ 2.70% และไม่มีเรื่องร้องเรียนคงค้าง โดย กปก.สาขา ที่มีร้อยละของการบริหารจัดการข้อร้องเรียนเกินกำหนด SLA สูงสุดประจำปีไตรมาสที่ 1/2565 มีดังนี้

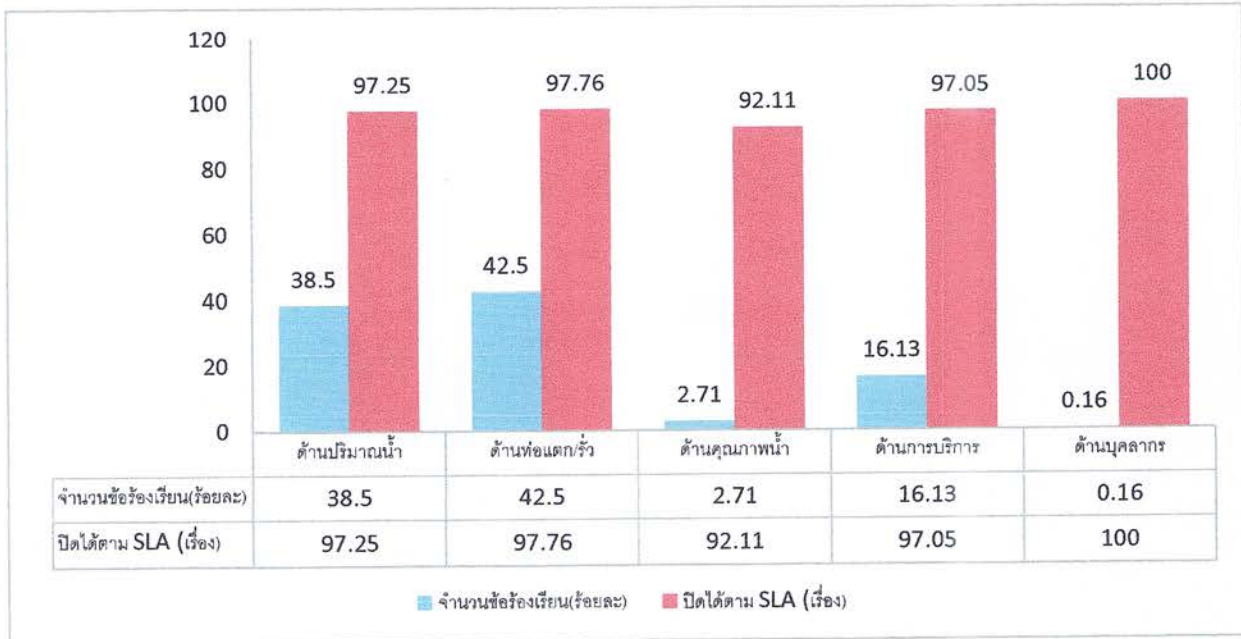
- |                      |                        |
|----------------------|------------------------|
| 1. กปก.สาขาสิงห์บุรี | เกินกำหนดร้อยละ 10.34% |
| 2. กปก.สาขาผักไห่    | เกินกำหนดร้อยละ 8.11%  |
| 3. กปก.สาขาพิมาย     | เกินกำหนดร้อยละ 6.82%  |

สรุปข้อร้องเรียนจากลูกค้าตามด้านการร้องเรียน ผ่านระบบ OIS (ภาพรวม) ประจำปีไตรมาส 1/2565

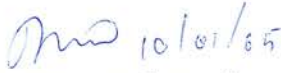




สรุปข้อร้องเรียนจากลูกค้าตามด้านการร้องเรียน ผ่านระบบ OIS (ภาพรวม) ประจำปีไตรมาส 1/2565




จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาให้ความเห็นชอบนำไปเผยแพร่บนเว็บไซต์ กปภ.ข.2 ต่อไปด้วย จะ  
ขอบคุณยิ่ง

  
นายพนต มงคลพิพรรธน์  
นักบริหารงานทั่วไป 7

เรียน ผอ. กสรจ.

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

ส่วนเรียนมาเพื่อโปรดทราบ, และ โปรดนำเรื่อง ผอ. กปภ.ข.2 เพื่อโปรดทราบ และแจ้ง กปภ. สาขาอื่นด้วยเพื่อความ สดชื่น มีขวัญกำลังใจ พร้อม 1004๗๗๗ เผยแพร่ใน Website กปภ.ข.2 ต่อไป จะขอบคุณยิ่ง

  
(นางสาวมรกต เชนพิทยา)  
หัวหน้างาน ๘ งานลูกค้าสัมพันธ์

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

ลำดับ	กปภ.สาขา	ข้อร้องเรียน (เรื่อง)	การบริหารจัดการข้อร้องเรียนตาม 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	ธัญบุรี	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	มากเหล็ก	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%	-
<b>รวมทั้งหมด</b>		<b>10,305</b>	<b>10,027</b>	<b>97.30%</b>	<b>278</b>	<b>2.70%</b>	<b>-</b>



รายงานร้อยละของการบริหารจัดการข้อร้องเรียน แยกตาม หมวดหมู่ข้อร้องเรียน (ครส.)

การประปาส่วนภูมิภาคเขต 2

ประจำเดือน ตุลาคม 2564 ถึง ธันวาคม 2564

หมวดหมู่ข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน (01)		การบริหารจัดการตาม SLA (ร้อยละ)			
	เรื่อง	ร้อยละ	ปิดงานได้ตาม SLA (เรื่อง)	ร้อยละ	ปิดงานได้เกิน 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 )

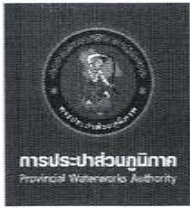
นักบริหารงานทั่วไป ๗

ผู้ตรวจสอบ

ลงชื่อ

( นางสาวมรกต เจริญพิทยา )

หัวหน้างานช่างควบคุมค่าสัมพัทธ์



รายงานร้อยละของการบริหารจัดการข้อร้องเรียน แยกตาม ช่องทางร้องเรียน (ครส.)

การประปาส่วนภูมิภาคเขต 2

ประจำเดือน ตุลาคม 2564 ถึง ธันวาคม 2564

ช่องทางร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน (01)		การบริหารจัดการตาม SLA (ร้อยละ)			
	เรื่อง	ร้อยละ	ปิดงานได้ตาม SLA (เรื่อง)	ร้อยละ	ปิดงานได้เกิน 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
<b>รวม</b>	<b>10,305</b>	<b>100.00</b>	<b>10,027</b>	<b>97.30</b>	<b>278</b>	<b>2.70</b>

ผู้จัดทำรายงาน

ลงชื่อ

(นายพศพล มงคลพิพรรณ์)

นักบริหารงานทั่วไป ๗

ผู้ตรวจสอบ

ลงชื่อ


(นางสาวมรกต เจนพิทยา)

หัวหน้างานประชาสัมพันธ์



รายงานการร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามช่องทางการร้องเรียน  
 การประปาส่วนภูมิภาคเขต 2  
 ประจำเดือน ตุลาคม 2564 ถึง ธันวาคม 2564

กปภ.๑	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						
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			
	พระพุทธบาท	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	0	26	25	1	4	4	0	1	1	0	0	0	123	116	7	
	บ้านหม้อ	4,440	4	4	0	3	3	0	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	0	338	338	0	0	0	0	7	7	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	0	17	17	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	0	213	213	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	0	31	31	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	255	255	0	
	วิเศษชัยชาญ	5,489	7	7	0	6	5	1	0	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	21	20	1	
	พระนครศรีอยุธยา	75,498	486	477	9	188	184	4	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	407	407	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	0	71	71	0	1	1	0	18	18	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	0	21	21	0	12	12	0	0	0	0	0	2,136	2,021	112		
	นครนายก	16,734	46	45	1	9	9	0	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	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	0	116	116	0	0	0	0	3	3	0	0	0	139	138	1	

ผู้จัดทำรายงาน  
 ลงชื่อ   
 (นายมงคล มงคลพิพรรธน์)  
 นักบริหารงานทั่วไป ๘

ผู้ตรวจสอบ  
 ลงชื่อ   
 (นางสาวมรกต เจนพิทยา)  
 วันที่รายงานวันที่ 10/1/2565  
 หัวหน้างาน ๘ งานลูกค้าสัมพันธ์




รายงานการร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามช่องทางการร้องเรียน  
การประปาส่วนภูมิภาคเขต 2  
ประจำเดือน ตุลาคม 2564 ถึง ธันวาคม 2564

กปภ.ก	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	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	0	236	236	0	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	0	30	30	0	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	0	43	43	0	0	0	0	7	7	0	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	0	1	1	0	194	194	0	0	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	0	17	17	0	0	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	0	21	21	0	0	0	0	10	10	0	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	0	22	22	0	0	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	0	239	239	0	0	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	0	48	48	0	0	0	0	50	50	0	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	0	61	60	1	24	24	0	7	7	0	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	0	74	73	1	1	1	1	0	18	18	0	0	0	645	627	18
	ัญบุรี	72,351	574	561	13	95	90	5	0	0	0	8	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	69	69	0	2	2	0	74	74	0	0	0	0	822	804	18
	รวมกปภ.เขต 2		4,80	4,60	203	1,214	1,157	57	12	5	7	58	58	0	11	5	6	0	0	0	5	5	0	3,89	3,89	5	70	70	0	230	230	0	0	0	0	10,30	10,02	278
	รวมทั้งหมด		4,80	4,60	203	1,214	1,157	57	12	5	7	58	58	0	11	5	6	0	0	0	5	5	0	3,89	3,89	5	70	70	0	230	230	0	0	0	0	10,30	10,02	278


หมายเหตุ รายงานนี้จะไม่รวมด้านการติดตามเร่งรัดข้อร้องเรียนเดิมและด้านสอบถามทั่วไป

ผู้จัดทำรายงาน

ลงชื่อ   
(นายพนพล มงคลพิพรธน์)

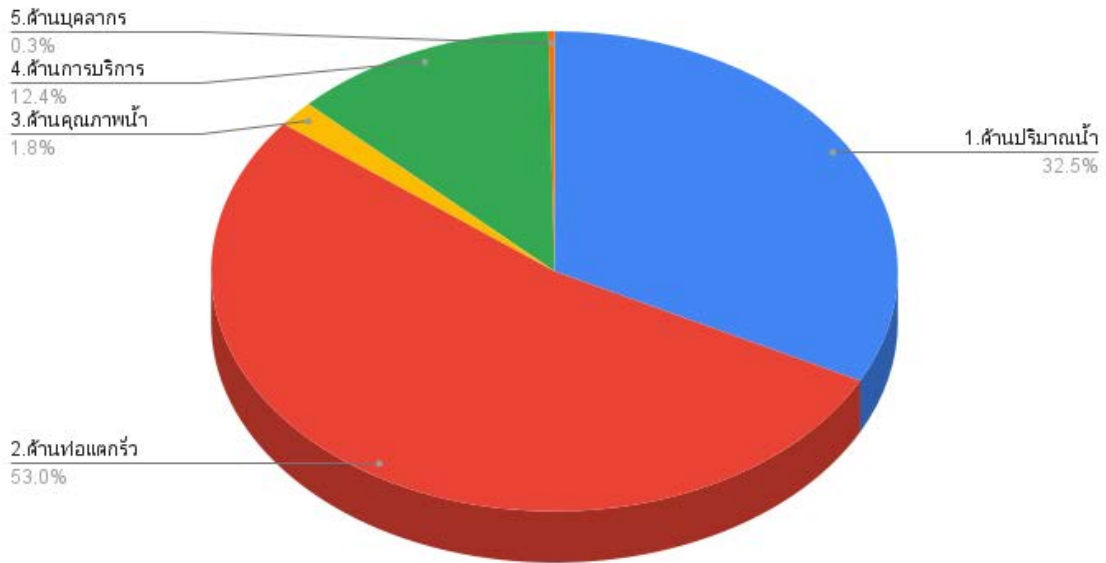
นักบริหารงานทั่วไป ๗

ผู้ตรวจสอบ

ลงชื่อ   
(นางสาวมรกต เจนทิทยา)

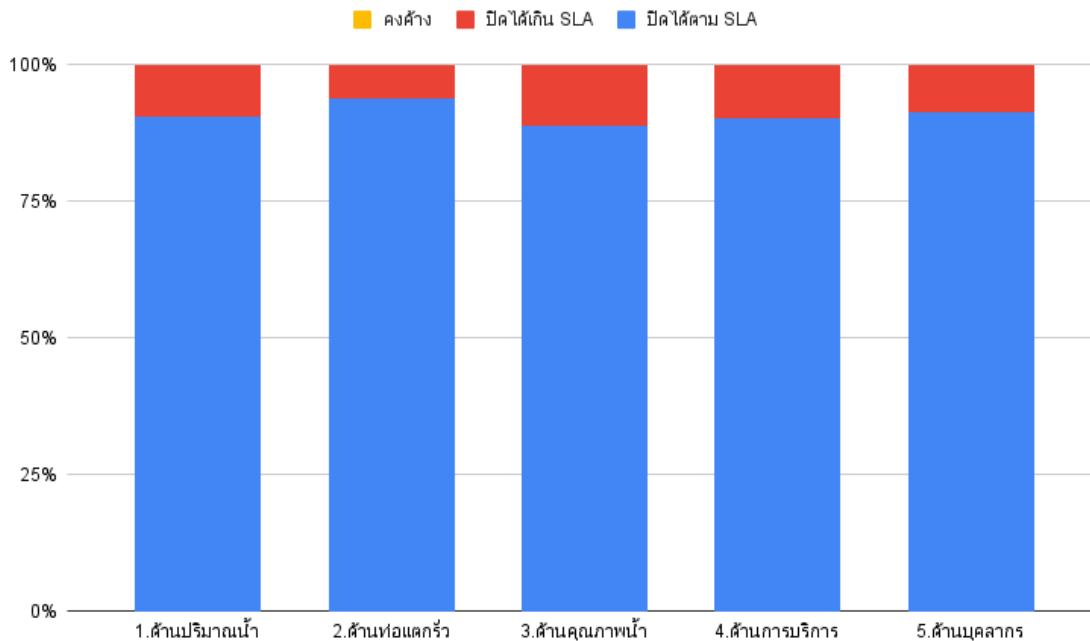
หัวหน้างานผู้ประสานงานสัมพันธ์

## จำนวนข้อร้องเรียนแยกตามด้านการร้องเรียน



## สรุปข้อร้องเรียนจากลูกค้า

จำแนกตามด้านการร้องเรียน ผ่านระบบ Smart 1662 ปีงบประมาณ 2565  
(มกราคม 2565 – กันยายน 2565)



	1.ด้านปริมาณน้ำ	2.ด้านท่อแตกรั่ว	3.ด้านคุณภาพน้ำ	4.ด้านการบริการ	5.ด้านบุคลากร
ปิดได้ตาม SLA	90.42 %	93.74 %	88.84 %	90.25 %	91.25 %
ปิดได้เกิน SLA	9.58 %	6.26 %	11.16 %	9.75 %	8.75 %
คงค้าง	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %

รายงานร้อยละของการบริหารจัดการข้อร้องเรียนผ่านระบบ Smart 1662

ของ กปภ.สาขาในสังกัด การประปาส่วนภูมิภาคเขต 2

ประจำปีงบประมาณ 2565 (มกราคม 2565 - กันยายน 2565)

ลำดับ	กปภ.สาขา	ข้อร้องเรียน (เรื่อง)	การบริหารจัดการข้อร้องเรียนตาม SLA					
			ปิดงานได้ ตาม SLA (จำนวน)	ร้อยละ	ปิดงานไม่ได้ ตาม SLA (จำนวน)	ร้อยละ	คงค้าง (เรื่อง)	ร้อยละ
1	ชัยบาดาล	182	182	100.00	0	0.00	0	0.00
2	โนนสูง	110	110	100.00	0	0.00	0	0.00
3	รังสิต	10,562	10,544	99.83	18	0.17	0	0.00
4	นครนายก	641	634	98.91	7	1.09	0	0.00
5	สีคิ้ว	535	527	98.50	8	1.50	0	0.00
6	หนองแค	312	305	97.76	7	2.24	0	0.00
7	พิจิตร	86	84	97.67	2	2.33	0	0.00
8	ธัญบุรี	3,489	3,402	97.51	87	2.49	0	0.00
9	ชุมพวง	440	428	97.27	12	2.73	0	0.00
10	บ้านหม้อ	66	64	96.97	2	3.03	0	0.00
11	ปักธงชัย	93	90	96.77	3	3.23	0	0.00
12	คลองหลวง	3,128	2,929	93.64	199	6.36	0	0.00
13	นครราชสีมา	573	536	93.54	37	6.46	0	0.00
14	พระนครศรีอยุธยา	2,737	2,547	93.06	190	6.94	0	0.00
15	วิเศษชัยชาญ	40	36	90.00	4	10.00	0	0.00
16	สิงห์บุรี	79	71	89.87	8	10.13	0	0.00
17	ปากช่อง	280	251	89.64	29	10.36	0	0.00
18	ครบุรี	104	93	89.42	11	10.58	0	0.00
19	บ้านหมี่	276	241	87.32	35	12.68	0	0.00
20	ด่านขุนทด	55	46	83.64	9	16.36	0	0.00
21	ปทุมธานี	1,611	1,311	81.38	300	18.62	0	0.00
22	บ้านนา	113	87	76.99	26	23.01	0	0.00
23	ลพบุรี	594	448	75.42	146	24.58	0	0.00
24	อ่างทอง	195	140	71.79	55	28.21	0	0.00
25	เสนา	119	76	63.87	43	36.13	0	0.00
26	โชคชัย	103	64	62.14	39	37.86	0	0.00
27	ท่าเรือ	71	31	43.66	40	56.34	0	0.00
28	พระพุทธบาท	879	373	42.43	506	57.57	0	0.00
29	มวกเหล็ก	564	232	41.13	332	58.87	0	0.00
30	ผักไห่	85	28	32.94	57	67.06	0	0.00
<b>รวมทั้งหมด</b>		<b>28,122</b>	<b>25,910</b>	<b>92.13</b>	<b>2,212</b>	<b>7.87</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>



รายงานร้อยละของการบริหารจัดการข้อร้องเรียน แยกตาม หมวดหมู่ข้อร้องเรียน

การประปาส่วนภูมิภาคเขต เขต2

ประจำปีงบประมาณ 2565 (มกราคม 2565 - กันยายน 2565)

หมวดหมู่ข้อร้องเรียน	เรื่องร้องเรียนทั้งหมด		ดำเนินการแล้วเสร็จ		คงค้าง		ตามกำหนด SLA		เกินกำหนด SLA	
	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ
1.ด้านปริมาณน้ำ	9,148	32.53	9,148	100.00	0	0.00	8,272	90.42	876	9.58
2.ด้านท่อแตกรั่ว	14,903	52.99	14,903	100.00	0	0.00	13,970	93.74	933	6.26
3.ด้านคุณภาพน้ำ	493	1.75	493	100.00	0	0.00	438	88.84	55	11.16
4.ด้านการบริการ	3,498	12.44	3,498	100.00	0	0.00	3,157	90.25	341	9.75
5.ด้านบุคลากร	80	0.28	80	100.00	0	0.00	73	91.25	7	8.75
<b>รวม</b>	<b>28,122</b>	<b>100.00</b>	<b>28,122</b>	<b>100.00</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>	<b>25,910</b>	<b>92.13</b>	<b>2,212</b>	<b>7.87</b>
6 การติดตามเร่งรัด ข้อร้องเรียนเดิม	884	1.43	884	100.00	0	0.00	884	100.00	0	0.00
7 สอบถามทั่วไป และอื่นๆ	32,762	53.04	32,762	100.00	0	0.00	32,762	100.00	0	0.00
<b>รวม</b>	<b>61,768</b>	<b>100.00</b>	<b>61,768</b>	<b>100.00</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>	<b>59,556</b>	<b>96.42</b>	<b>2,212</b>	<b>3.58</b>



รายงานการร้องเรียนจากลูกค้าจำแนกตามด้านการร้องเรียน

การประปาส่วนภูมิภาคเขต เขต2

ประจำปีงบประมาณ 2565 (มกราคม 2565 - กันยายน 2565)

ก.ภ.ช	ก.ภ.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	19,213	559	289	270	0	234	48	186	0	27	15	12	0	59	21	38	0	0	0	0	0	879	373	506	0
	หนองแค	33,450	140	139	1	0	119	113	6	0	11	11	0	0	41	41	0	0	1	1	0	0	312	305	7	0
	ม่วงเหล็ก	17,202	214	74	140	0	235	110	125	0	3	2	1	0	110	45	65	0	2	1	1	0	564	232	332	0
	บ้านหม้อ	4,537	11	10	1	0	52	51	1	0	0	0	0	0	2	2	0	0	1	1	0	0	66	64	2	0
	ลพบุรี	51,431	139	136	3	0	364	226	138	0	9	9	0	0	78	74	4	0	4	3	1	0	594	448	146	0
	บ้านหมี่	20,821	124	109	15	0	109	92	17	0	7	5	2	0	34	33	1	0	2	2	0	0	276	241	35	0
	ชัยบาดาล	13,196	114	114	0	0	49	49	0	0	4	4	0	0	12	12	0	0	3	3	0	0	182	182	0	0
	สิงห์บุรี	13,685	9	8	1	0	52	48	4	0	7	4	3	0	10	10	0	0	1	1	0	0	79	71	8	0
	อ่างทอง	12,585	71	59	12	0	103	63	40	0	7	4	3	0	14	14	0	0	0	0	0	0	195	140	55	0
	วิเศษชัยชาญ	5,618	19	18	1	0	9	8	1	0	7	6	1	0	4	3	1	0	1	1	0	0	40	36	4	0
	พระนครศรีอยุธยา	78,230	1,741	1,615	126	0	577	537	40	0	21	18	3	0	379	359	20	0	19	18	1	0	2,737	2,547	190	0
	ผักไห่	3,431	51	19	32	0	15	1	14	0	10	6	4	0	7	2	5	0	2	0	2	0	85	28	57	0
	เสนา	9,833	34	22	12	0	43	30	13	0	2	2	0	0	37	20	17	0	3	2	1	0	119	76	43	0
	ท่าเรือ	7,641	35	17	18	0	25	8	17	0	3	1	2	0	7	4	3	0	1	1	0	0	71	31	40	0
	ปทุมธานี	73,003	679	574	105	0	587	447	140	0	31	21	10	0	304	259	45	0	10	10	0	0	1,611	1,311	300	0
	รังสิต	150,297	1,996	1,995	1	0	7,599	7,589	10	0	35	35	0	0	920	913	7	0	12	12	0	0	10,562	10,544	18	0
	นครนายก	17,403	155	154	1	0	428	426	2	0	28	28	0	0	28	25	3	0	2	1	1	0	641	634	7	0
	บ้านนา	10,374	55	42	13	0	20	16	4	0	12	9	3	0	26	20	6	0	0	0	0	0	113	87	26	0
	นครราชสีมา	41,716	136	130	6	0	352	330	22	0	13	12	1	0	71	63	8	0	1	1	0	0	573	536	37	0
	ปากช่อง	18,885	70	66	4	0	186	165	21	0	5	3	2	0	18	16	2	0	1	1	0	0	280	251	29	0
	ครบุรี	9,479	22	19	3	0	55	50	5	0	5	4	1	0	22	20	2	0	0	0	0	0	104	93	11	0
	สีคิ้ว	32,112	155	154	1	0	302	298	4	0	1	0	1	0	77	75	2	0	0	0	0	0	535	527	8	0
	ปักธงชัย	12,449	51	49	2	0	21	21	0	0	7	7	0	0	14	13	1	0	0	0	0	0	93	90	3	0
โชคชัย	14,946	28	22	6	0	62	31	31	0	2	2	0	0	11	9	2	0	0	0	0	0	103	64	39	0	
พิมาย	12,881	10	10	0	0	65	64	1	0	6	6	0	0	5	4	1	0	0	0	0	0	86	84	2	0	
ชุมพวง	5,977	51	49	2	0	371	361	10	0	1	1	0	0	15	15	0	0	2	2	0	0	440	428	12	0	
โนนสูง	6,803	30	30	0	0	22	22	0	0	3	3	0	0	55	55	0	0	0	0	0	0	110	110	0	0	
ด่านขุนทด	8,039	11	9	2	0	26	21	5	0	9	8	1	0	8	7	1	0	1	1	0	0	55	46	9	0	
คลองหลวง	80,987	1,443	1,373	70	0	1,079	1,031	48	0	27	23	4	0	578	501	77	0	1	1	0	0	3,128	2,929	199	0	
ชัยบุรี	75,234	995	967	28	0	1,742	1,714	28	0	190	189	1	0	552	522	30	0	10	10	0	0	3,489	3,402	87	0	
รวมทั้งหมด			9,148	8,272	876	0	14,903	13,970	933	0	493	438	55	0	3,498	3,157	341	0	80	73	7	0	28,122	25,910	2,212	0



รายงานร้อยละของการบริหารจัดการข้อร้องเรียน แยกตาม หมวดหมู่ข้อร้องเรียน

การประปาส่วนภูมิภาคเขต เขต2

ประจำปีงบประมาณ 2565 (มกราคม 2565 - กันยายน 2565)

หมวดหมู่ข้อร้องเรียน	เรื่องร้องเรียนทั้งหมด		ดำเนินการแล้วเสร็จ		คงค้าง		ตามกำหนด SLA		เกินกำหนด SLA	
	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ
PWA Contact Center 1662	14,395	51.19	14,395	100.00	0	0.00	13,053	90.68	1,342	9.32
Website กปภ.	3,348	11.91	3,348	100.00	0	0.00	2,862	85.48	486	14.52
E-mail (pr@pwa.co.th)	61	0.22	61	100.00	0	0.00	51	83.61	10	16.39
Facebook	35	0.12	35	0.00	0	0.00	32	0.00	3	0.00
หนังสือ / จดหมาย	144	0.51	144	100.00	0	0.00	144	100.00	0	0.00
สื่อมวลชน	3	0.01	3	0.00	0	0.00	3	0.00	0	0.00
โทรศัพท์ไปที่ กปภ.สาขา/กปภ.เขต	9,060	32.22	9,060	100.00	0	0.00	8,763	96.72	297	3.28
LINE	506	1.80	506	100.00	0	0.00	489	96.64	17	3.36
ลูกค้าเดินทางไปพบเจ้าหน้าที่	527	1.87	527	100.00	0	0.00	478	90.70	49	9.30
ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
GCC.1111	43	0.15	43	100.00	0	0.00	35	81.40	8	18.60
เดินสำรวจโดย กปภ.	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
<b>รวม</b>	<b>28,122</b>	<b>100.00</b>	<b>28,122</b>	<b>100.00</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>	<b>25,910</b>	<b>92.13</b>	<b>2,212</b>	<b>7.87</b>

