



ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์)

เลขที่รับ 777

วันที่ 19/12/60

เวลา 12.10 น.

สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์

เลขที่รับ 2205

วันที่ 19/12/60

เวลา 15.15 น.

# บันทึกข้อความ

กองวินัยและส่งเสริมจริยธรรม

เลขรับที่ 695

หน่วยงาน กองลูกค้าสัมพันธ์ สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์ โทร. ๒๕๕๑-๘๘๕๑

ที่ มท ๕๕๐๒๑-๒/ กวศ วันที่ ๑๙ ธันวาคม ๒๕๖๐ 11.07 น.

เรื่อง รายงานจำนวนข้อร้องเรียนของลูกค้าในภาพรวม ๗ ช่องทาง ประจำปีไตรมาสที่ ๓/๒๕๖๐ และปี ๒๕๖๐  
เรียน ผชล. (ผ่าน ผอ.สสส.)

ตามที่ กองลูกค้าสัมพันธ์เป็นผู้ดำเนินการรวบรวมข้อร้องเรียนของลูกค้าในภาพรวม ๗ ช่องทาง ที่ส่วนกลางเป็นผู้รับผิดชอบ เพื่อเป็นข้อมูลสถิติรับเรื่องร้องเรียนทุกประเภทจากลูกค้าของ กปภ. ๒๓๔ สาขาทั่วประเทศ โดยมีกระบวนการรายงานต่อผู้ว่าการเป็นรายไตรมาส และรายปี นั้น

กองลูกค้าสัมพันธ์ ขอรายงานสถิติข้อร้องเรียนของลูกค้าในภาพรวม ๗ ช่องทาง ประจำปีไตรมาส ๓/๒๕๖๐ ( เมษายน - มิถุนายน ๒๕๖๐ ) และ ประจำปี ๒๕๖๐ เพื่อให้ กวน. นำสถิติข้อร้องเรียนดังกล่าวเผยแพร่ในเว็บไซต์ กปภ. ตามเกณฑ์ประเมิน ITA ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ช.ช.) โดยมีรายละเอียดตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และจะได้แจ้ง กวน. ต่อไป จักเป็นพระคุณยิ่ง

(นางสาวนิศารัตน์ เชื้อหอม)  
ผู้อำนวยการกองลูกค้าสัมพันธ์

เรียน ผชล.  
เพื่อโปรดพิจารณา/ทราบ

ขอเรียน ขอดูกว่า ช่องทาง ของวิโงภภส  
ที่ 3/2560 11ค- ๒๖กจ ๒๕๖๐. เพื่อเผยแพร่.  
ทาง web site ตามเกณฑ์ประเมิน ITA ต่อไป  
จึงขอเรียน.

ดี/นพช  
(นางสุรัตนา บุญเพียรผล)  
ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์)

(นางนริญชลี รุ่งรัตนอุบล)  
ผู้อำนวยการสำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์

เรียน ผอ. กวน.  
เพื่อโปรดพิจารณา/ทราบ  
เพื่อขอทราบ/นำขึ้นพิจารณา  
จึงขอเรียน.  
  
(นางสาวนิศารัตน์ เชื้อหอม)  
ผู้อำนวยการกองลูกค้าสัมพันธ์

- เรียน  ผอ.กสอ.  
 ผอ.กสส.  
 เพื่อดำเนินการ  
 เพื่อพิจารณา  
 รวบรวม

(นางนริญชลี รุ่งรัตนอุบล)  
ผู้อำนวยการสำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์  
19/12/60



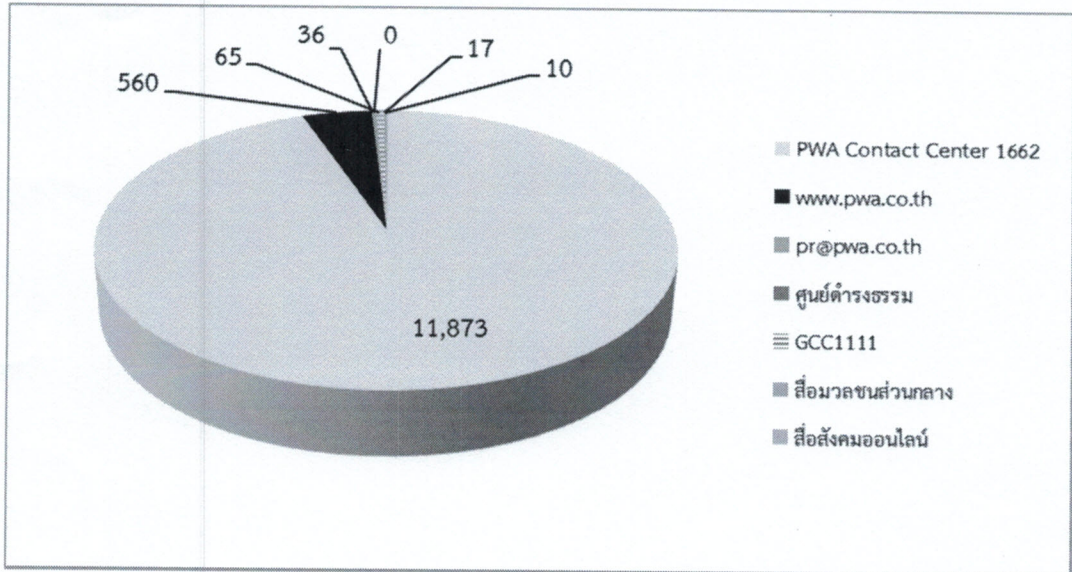
แบบรายงานจำนวนข้อเรียนสะสมของลูกค้าในภาพรวม 7 ช่องทางของ กปภ. ณ ไตรมาสที่.....3...../.....2560.....

1. ด้านการร้องเรียน	จำนวนข้อเรียนจาก 7 ช่องทางตั้งรับที่ส่วนกลางรับผิดชอบ											เทียบกับจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด (%)	
	PWA Contact Center1662	www.pwa.co.th	pr@pwa.co.th	สปท. 1-5	GCC 1111	สื่อมวลชน ส่วนกลาง	สื่อสังคมออนไลน์	รวมทุกช่องทาง (จำนวนเรื่อง)					
ผู้รับผิดชอบ	กสส.	กสส.	กสส.	สปท. 1-5	กสส.	กสส.	กสส.						
01 ปริมาณหน้า	21,893	869	26	0	96	14	14	22,912					58.29
02 ท่อแตกรั่ว (2 นิ้วลงมา)	8,795	147	5	0	2	3	1	8,953					22.78
03 ท่อแตกรั่ว (2 นิ้วขึ้นไป)	2,852	116	1	0	5	3	1	2,978					7.57
04 คุณภาพน้ำ	1,081	274	4	0	19	12	4	1,394					3.55
05 การบริการ	2,594	137	101	0	51	6	4	2,893					7.36
06 บุคลากร	71	96	0	0	10	1	1	179					0.45
รวมทุกด้าน (จำนวน)	37,286	1,639	137	0	183	39	25	39,309					100
คิดเป็นร้อยละ	94.85	4.17	0.35	0	0.47	0.10	0.06	100					-
เพิ่ม (ลด) % เปรียบเทียบกับยอดสะสมไตรมาส 3/2559	ลดลง 3.28	ลดลง 30.16	ลดลง 33.49	0	เพิ่มขึ้น 3.39	เพิ่มขึ้น 18.18	ลดลง 79.33	ลดลง 5.13					-
เพิ่ม (ลด) % ยอดไตรมาส 3/2560 เปรียบเทียบกับยอดไตรมาส 2/2560	เพิ่มขึ้น 1.47	เพิ่มขึ้น 9.37	ลดลง 20.00	0	ลดลง 1.51	เพิ่มขึ้น 30.77	เพิ่มขึ้น 42.86	เพิ่มขึ้น 1.76					-
2. สอบถามอื่นๆ (07)	65,230	195	159	3	50	19	8	65,664					-



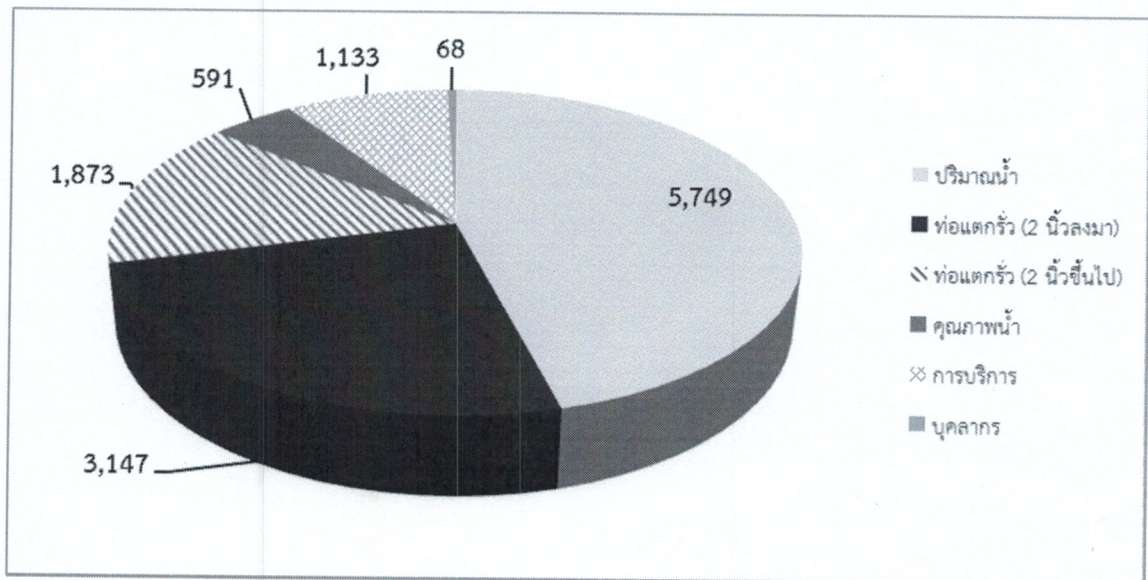
การแสดงผลทางสถิติข้อร้องเรียน 7 ช่องทางตั้งรับที่ส่วนกลางรับผิดชอบ  
ประจำไตรมาส 3/2560

1. จำนวนข้อร้องเรียนแบ่งตามช่องทางการร้องเรียน 7 ช่องทาง



ช่องทางที่ลูกค้ายื่นข้อร้องเรียน 3 ลำดับแรก ได้แก่ PWA Contact Center 1662 จำนวน 11,873 เรื่อง เว็บไซต์ กปภ. (www.pwa.co.th) จำนวน 560 เรื่อง และ GCC1111 จำนวน 65 เรื่องตามลำดับ

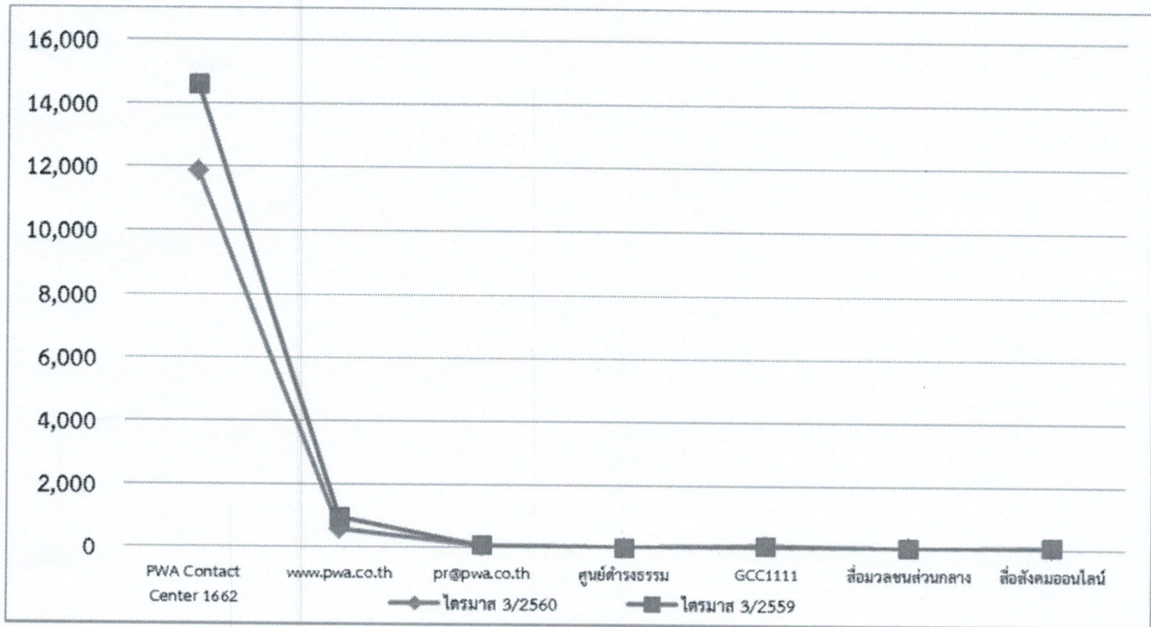
2. จำนวนข้อร้องเรียน 7 ช่องทางแบ่งตามด้านการร้องเรียน



จำนวนข้อร้องเรียนไตรมาส 3/2560 มีจำนวน 12,561 เรื่อง จำแนกตามด้านการร้องเรียน 6 ด้าน และด้านที่มีจำนวนข้อร้องเรียนสูง 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านปริมาณน้ำ จำนวน 5,749 เรื่อง ด้านท่อแตกรั่ว (2 นิ้วลงมา) จำนวน 3,147 เรื่อง และด้านท่อแตกรั่ว (2 นิ้วขึ้นไป) จำนวน 1,873 เรื่อง ตามลำดับ



3. สถิติข้อร้องเรียน 7 ช่องทางเปรียบเทียบไตรมาส 3/2559 และ 3/2560



ช่องทางร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)		เพิ่มขึ้น / ลดลง (+) / (-)
	ไตรมาส 3/2559	ไตรมาส 3/2560	
PWA Contact Center 1662	14,591	11,873	-2,718
www.pwa.co.th	946	560	-386
pr@pwa.co.th	55	36	-19
ศูนย์ดำรงธรรม	0	0	0
GCC1111	60	65	5
สื่อมวลชนส่วนกลาง	11	17	6
สื่อสังคมออนไลน์	47	10	-37

ช่องทางที่มีการร้องเรียนเพิ่มขึ้นจากไตรมาส 3/2560 มี 2 ช่องทาง ได้แก่ GCC1111 เพิ่มขึ้น 5 เรื่อง และ สื่อมวลชนส่วนกลาง เพิ่มขึ้น 6 เรื่อง