



ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์)

เลขที่รับ 1777

วันที่ 19/12/60

เวลา 12.10 น.

สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์

เลขที่รับ 2205

วันที่ 19 ธ.ค. 60

เวลา 15.14 น.

บันทึกข้อความ

กองวินัยและส่งเสริมจริยธรรม

เลขที่รับที่ 699

หน่วยงาน กองลูกค้าสัมพันธ์ สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์ โทร. ๒๕๕๑ ๕๔๕๑

ที่ มท ๕๕๐๒๑-๒/๙๖๕ 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.

เพื่อโปรดทราบ/ดำเนินการ

ขอเรียน ขอดูกฎ ๖ ข้อทาง ช่องทางไตรมาส
ที่ 3/2560 11ค- ๒๓ค ๖๐. เมื่อ ๑๙ ธ.ค. ๖๐
ทาง Web site ตามเกณฑ์ประเมิน ITA ต่อไป
จึงเรียนมาโปรด.

(นางนริชชี รุ่งรัตนากุล)

ผู้อำนวยการสำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์

เรียน ผอ.กสอ.

ผอ.กสส.

เพื่อดำเนินการ

เพื่อพิจารณา

รวบรวม

(นางนริชชี รุ่งรัตนากุล)

ผู้อำนวยการสำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์

19 ธ.ค. ๖๐

๑๙/๑๒/๖๐

(นางสุรัตนา บุญเพียรผล)

ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์)

เรียน ผอ. กวน.

เพื่อโปรดทราบ/ดำเนินการ
เกี่ยวกับข้อร้องเรียน

(นางสาวนิศารัตน์ เชื้อหอม)

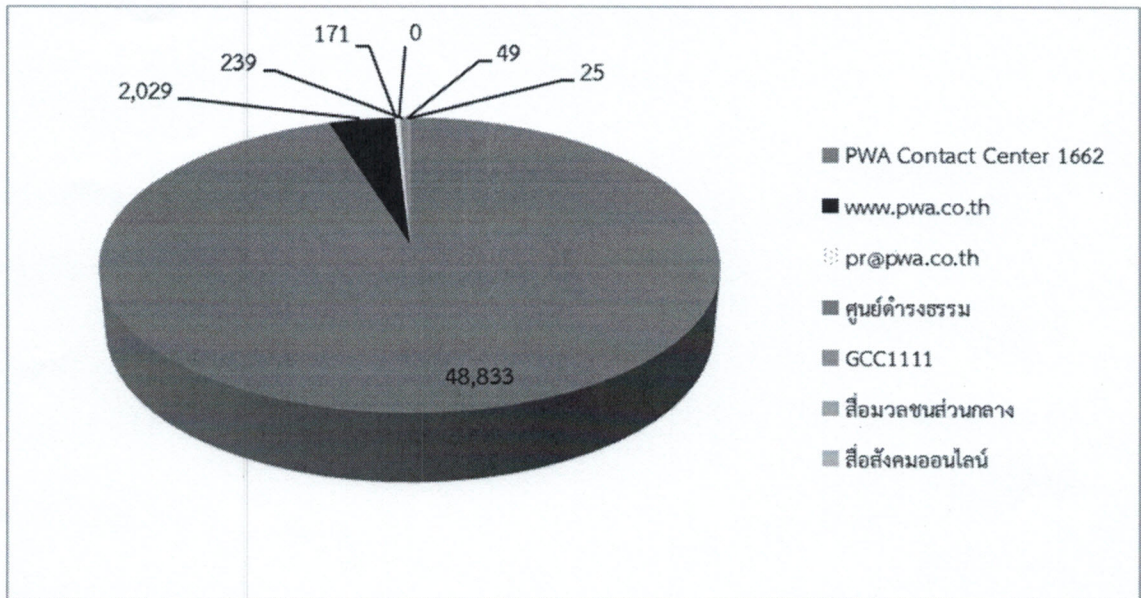
ผู้อำนวยการกองลูกค้าสัมพันธ์

แบบรายงานจำนวนข้อร้องเรียนสะสมของลูกค้าในภาพรวม 7 ช่องทางของ กปภ. ประจำปี.....2560.....

จำนวนข้อร้องเรียนจาก 7 ช่องทางตั้งรับที่ส่วนกลางรับผิดชอบ										
1. ด้านการร้องเรียน	PWA Contact Center1662	www.pwa.co.th	pr@pwa.co.th	ศูนย์ดำรงธรรม	GCC 1111	สื่อมวลชน ส่วนกลาง	สื่อสังคม ออนไลน์	รวมทุก ช่องทาง (จำนวน เรื่อง)	เทียบกับจำนวน ข้อร้องเรียน ทั้งหมด (%)	
ผู้รับผิดชอบ	กสส.	กสส.	กสส.	สปก. 1-5	กสส.	กสส.	กสส.			
01 ปริมาณน้ำ	27,082	1,063	31	0	126	17	14	28,333	55.18	
02 ท่อแตกรั่ว (2 นิ้วลงมา)	11,658	164	10	0	2	5	1	11,840	23.06	
03 ท่อแตกรั่ว (2 นิ้วขึ้นไป)	4,793	138	2	0	10	5	1	4,949	9.64	
04 คุณภาพน้ำ	1,509	347	5	0	26	14	4	1,905	3.71	
05 การบริการ	3,688	183	123	0	62	7	4	4,067	7.92	
06 บุคลากร	103	134	0	0	13	1	1	252	0.49	
รวมทุกด้าน (จำนวน)	48,833	2,029	171	0	239	49	25	51,346	100	
คิดเป็นร้อยละ	95.11	3.95	0.33	0	0.47	0.09	0.05	100	-	
เพิ่ม (ลด) % เปรียบเทียบกับ ยอดสะสม ปี 2559	ลดลง 8.44	ลดลง 32.48	ลดลง 35.22	0	ลดลง 0.41	ลดลง 17.02	ลดลง 80.16	ลดลง 9.96	-	
เพิ่ม (ลด) % ยอดไตรมาส 4/2560 เปรียบเทียบกับ ยอดไตรมาส 3/2560	ลดลง 0.03	ลดลง 30.36	ลดลง 5.5	0	ลดลง 10.77	ลดลง 41.17	ลดลง 80.00	ลดลง 4.14	-	
2. สอดถามอื่นๆ (07)	99,133	253	217	3	76	27	8	99,717	-	

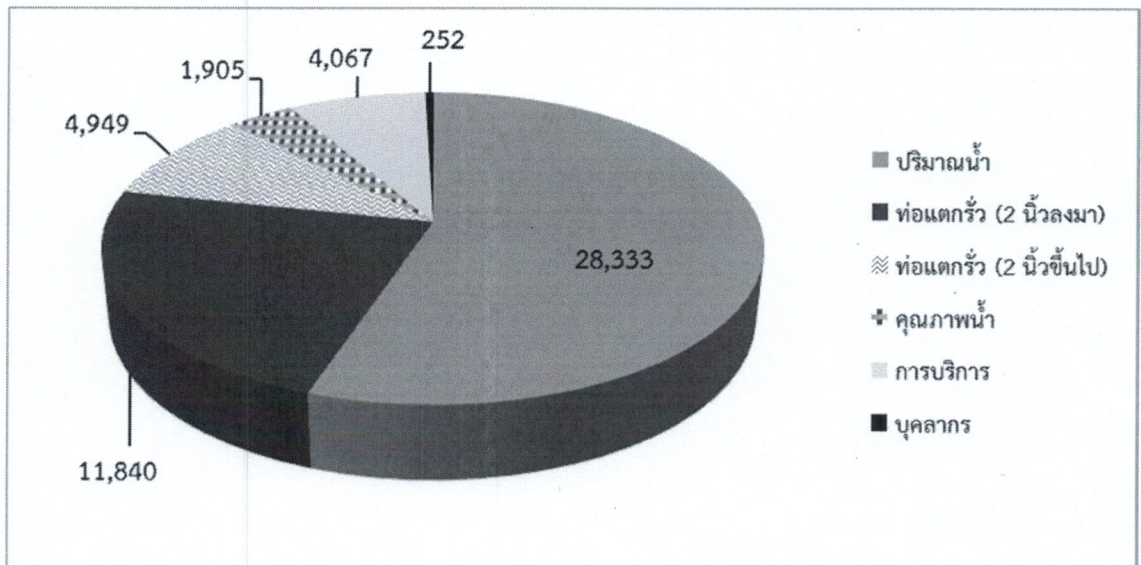
การแสดงผลทางสถิติข้อร้องเรียน 7 ช่องทางตั้งรับที่ส่วนกลางรับผิดชอบ ประจำปี 2560

1. จำนวนข้อร้องเรียนแบ่งตามช่องทางการร้องเรียน 7 ช่องทาง



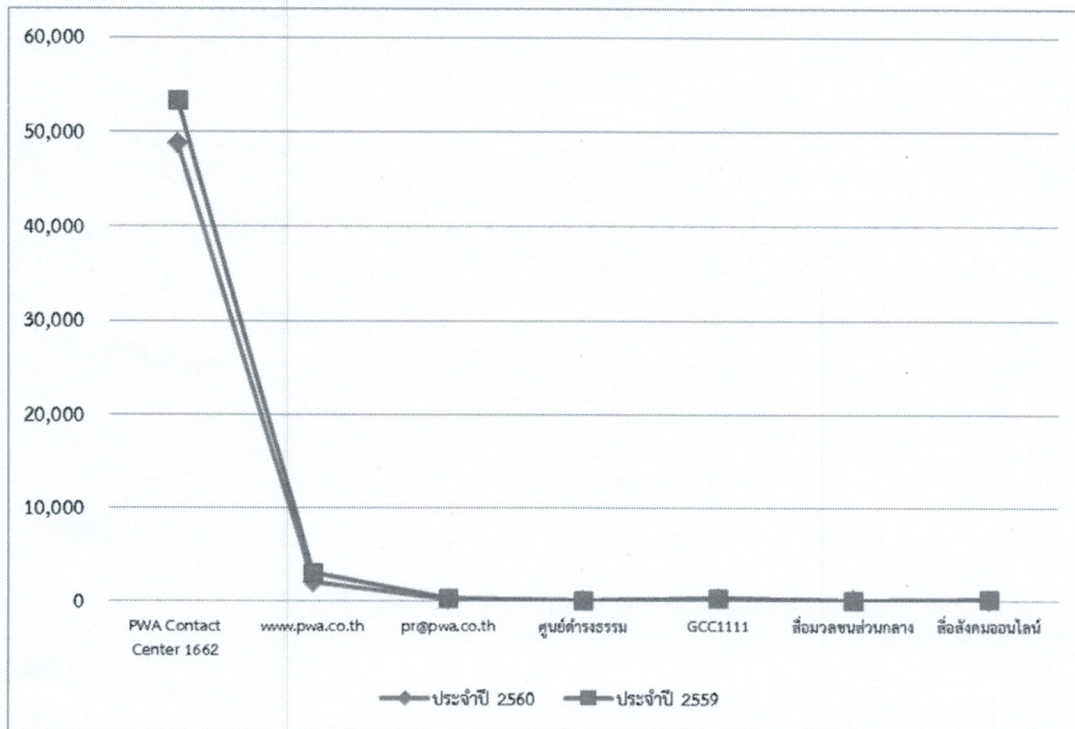
ช่องทางที่ลูกค้ายื่นข้อร้องเรียน 3 ลำดับแรก ได้แก่ PWA Contact Center 1662 จำนวน 48,833 เรื่อง เว็บไซต์ กปภ. (www.pwa.co.th) จำนวน 2,029 เรื่อง และ GCC1111 จำนวน 239 เรื่องตามลำดับ

2. จำนวนข้อร้องเรียน 7 ช่องทางแบ่งตามด้านการร้องเรียน



จำนวนข้อร้องเรียนประจำปี 2560 มีจำนวน 51,346 เรื่อง จำแนกตามด้านการร้องเรียน 6 ด้าน และด้านที่มีจำนวนข้อร้องเรียนสูง 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านปริมาณน้ำ จำนวน 28,333 เรื่อง ด้านท่อแตกรั่ว (2 นิ้วลงมา) จำนวน 11,840 เรื่อง และด้านท่อแตกรั่ว (2 นิ้วขึ้นไป) จำนวน 4,949 เรื่อง ตามลำดับ

3. สถิติข้อร้องเรียน 7 ช่องทางเปรียบเทียบปี 2559 และปี 2560



ช่องทางร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)		เพิ่มขึ้น / ลดลง (+) / (-)
	ประจำปี 2559	ประจำปี 2560	
PWA Contact Center 1662	53,337	48,833	-4,504
www.pwa.co.th	3,005	2,029	-976
pr@pwa.co.th	264	171	-93
ศูนย์ดำรงธรรม	0	0	0
GCC1111	242	239	-3
สื่อมวลชนส่วนกลาง	47	49	2
สื่อสังคมออนไลน์	121	25	-96

ช่องทางที่มีการร้องเรียนเพิ่มขึ้นจาก ปี 2559 มี 1 ช่องทาง ได้แก่ สื่อมวลชนส่วนกลาง เพิ่มขึ้น 2 เรื่อง