



ผู้ว่าราชการ  
เลขที่รับ ๑๒  
๑๒ ส.ค. ๒๕๖๐  
๑๐.๓๑๔

ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์)  
เลขที่รับ ๕๐  
วันที่ ๑๐ ส.ค. ๒๕๖๐  
เวลา ๑๖.๓๕ น.

สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์  
เลขที่รับ ๕๙  
วันที่ ๑๐ ม.ค. ๖๐  
เวลา ๑๕.๒๓ น.

**บันทึกข้อความ**

หน่วยงาน กองลูกค้าสัมพันธ์ สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์ โทร.๐ ๒๒๕๑ ๘๑๐๕  
ที่ มท ๕๕๐๒๑-๒/๖๖ วันที่ ๑๐ มกราคม ๒๕๖๐ รปก.๓

เรื่อง รายงานจำนวนข้อร้องเรียนของลูกค้าในภาพรวม ๗ ช่องทาง ประจำปีไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๐ หน้าที่ ๖๑  
๑๑ ส.ค. ๒๕๖๐

๑) เรียน รปก.๓ ประธานคณะกรรมการบริหารจัดการสารสนเทศเสียงของลูกค้า (ผ่าน ผอ.สสส.)

ตามที่ กองลูกค้าสัมพันธ์เป็นผู้ดำเนินการรวบรวมข้อร้องเรียนของลูกค้าในภาพรวม ๗ ช่องทาง เป็นประจำไตรมาส เพื่อเป็นข้อมูลสถิติรับเรื่องร้องเรียนทุกประเภทจากลูกค้าของ กปภ. ๒๓๔ สาขาทั่วประเทศ โดยมี กระบวนการรายงานต่อผู้ว่าการเป็นรายไตรมาส และรายปี นั้น

กองลูกค้าสัมพันธ์ ขอรายงานสถิติข้อร้องเรียนของลูกค้าในภาพรวม ๗ ช่องทาง ประจำไตรมาส ๑/๒๕๖๐ (ตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๕๙) โดยมีรายละเอียดตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และนำเรียน ผวก. เพื่อโปรดทราบ และจะได้แจ้ง ผปอ. ต่อไป  
จักเป็นพระคุณยิ่ง

เรียน ผวก.  
เพื่อโปรด ผวก. สภ/ทพจน.จังหวัด  
ข้อร้องเรียนของลูกค้า รวม ๗ ช่องทาง  
ประจำปีไตรมาสที่ ๑/๒๕๖๐ และโปรด  
นำเรียน ผวก. เพื่อโปรดต่อไป จักเป็นพระคุณยิ่ง

*[Signature]*

(นางสาวนิศารัตน์ เชื้อหอม)

ผู้อำนวยการกองลูกค้าสัมพันธ์

เลขานุการคณะทำงานฯ

(นางนริชชี รุ่งรัตนอุบล)

เรียน รปก.๓ ผู้อำนวยการสำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์  
เพื่อโปรด ผวก. จักเป็นพระคุณยิ่ง

๑๒/๑๐/๖๐

(นางสุรัตนา บุญเพียรผล)

ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์)

*[Signature]*  
๑๐ ม.ค. ๖๐

(นางนริชชี รุ่งรัตนอุบล)

ผู้อำนวยการสำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์

๓) ทราบ

*[Signature]*

(นายเสรี ศุภราทิตย์)

ผู้ว่าการการประปาส่วนภูมิภาค

๑๓ ม.ค. ๒๕๖๐

๒) ทราบ

เรียน ผวก.

เพื่อโปรดทราบ รายงานสถิติข้อร้องเรียนของลูกค้าในภาพรวม ๗ ช่องทาง ประจำปีไตรมาส ๑/๒๕๖๐ (ตุลาคม-ธันวาคม ๒๕๕๙) จักขอขอบคุณยิ่ง

*[Signature]*

(นายเอกชัย อรรถกาญจนานา)

รองผู้ว่าการ (ปฏิบัติการ ๓)

๑๒ ส.ค. ๒๕๖๐

๑๖ ม.ค. ๒๕๖๐

*[Signature]*  
๑๖/๐๑/๖๐

(นางสุรัตนา บุญเพียรผล)

ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์)



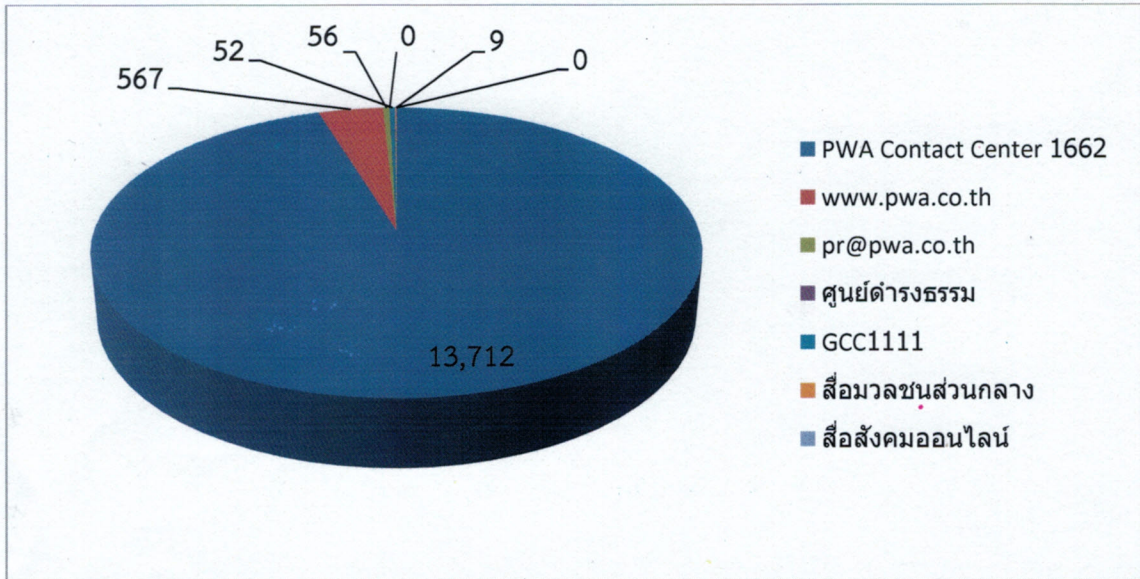
แบบรายงานจำนวนข้อร้องเรียนสะสมของลูกค้าในภาพรวม 7 ช่องทางของ กปภ. ณ ไตรมาสที่ ...1.../...2560...

1. ด้านการร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียนจาก 7 ช่องทางตั้งรับที่ส่วนกลางรับผิดชอบ								
	PWA Contact Center 1662	www.pwa.co.th	pr@pwa.co.th	ศูนย์ดำรงธรรม	GCC 111:1	สื่อมวลชน ส่วนกลาง	สื่อสังคมออนไลน์	รวมทุกช่องทาง (จำนวนเรื่อง)	เทียบกับจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด (%)
ผู้รับผิดชอบ	กสส.	กสส.	กสส.	สปก. 1-5	กสส.	กสอ.	กสอ.		
01 ปริมาณน้ำ	9,088	290	9	0	26	4	0	9,417	65.41
02 ท่อแตกรั่ว (2 นิ้วลงมา)	3,113	51	3	0	2	1	0	3,170	22.02
03 ท่อแตกรั่ว (2 นิ้วขึ้นไป)	256	35	0	0	0	1	0	292	2.03
04 คุณภาพน้ำ	358	102	1	0	6	3	0	470	3.27
05 การบริการ	886	54	43	0	18	0	0	1,001	6.95
06 บุคลากร	11	35	0	0	0	0	0	46	0.32
รวมทุกด้าน (จำนวน)	13,712	567	56	0	52	9	0	14,396	100
คิดเป็นร้อยละ	95.25	3.94	0.39	0	0.36	0.06	0	100	-
เพิ่ม (ลด) % เปรียบเทียบกับยอดสะสมไตรมาส 1/2559	เพิ่มขึ้น 29.39	ลดลง 19	ลดลง 12.50	0	ลดลง 32.47	ลดลง 18.18	ลดลง 100	เพิ่มขึ้น 25.43	-
เพิ่ม (ลด) % ยอดไตรมาส 1/2560 เปรียบเทียบกับยอดไตรมาส 4/2559	ลดลง 7.25	ลดลง 13.83	ลดลง 3.45	0	ลดลง 20.00	ลดลง 35.71	0	ลดลง 7.59	-
2. สอบถามอื่นๆ (07)	13,826	78	29	1	14	5	0	13,953	-



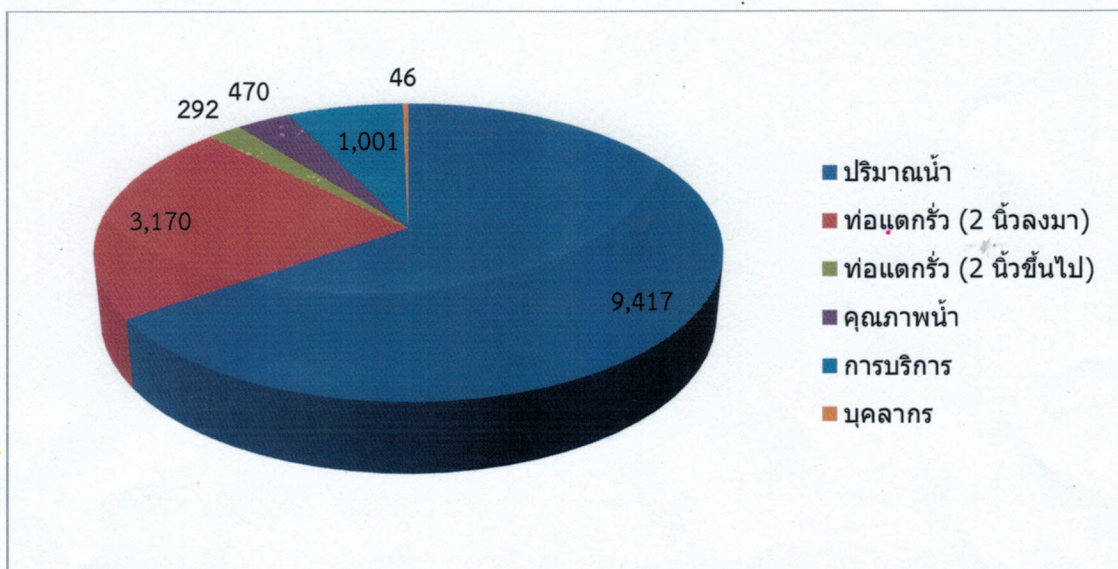
การแสดงผลทางสถิติข้อร้องเรียน 7 ช่องทางตั้งรับที่ส่วนกลางรับผิดชอบ  
ประจำไตรมาส 1/2560

1. จำนวนข้อร้องเรียนแบ่งตามช่องทางการร้องเรียน 7 ช่องทาง



ช่องทางที่ลูกค้าร้องเรียน 3 ลำดับแรก ได้แก่ PWA Contact Center 1662 จำนวน 13,712 เรื่อง เว็บไซต์ กปภ. (www.pwa.co.th) จำนวน 567 เรื่อง และ Email กปภ. (pr@pwa.co.th) จำนวน 56 เรื่อง ตามลำดับ

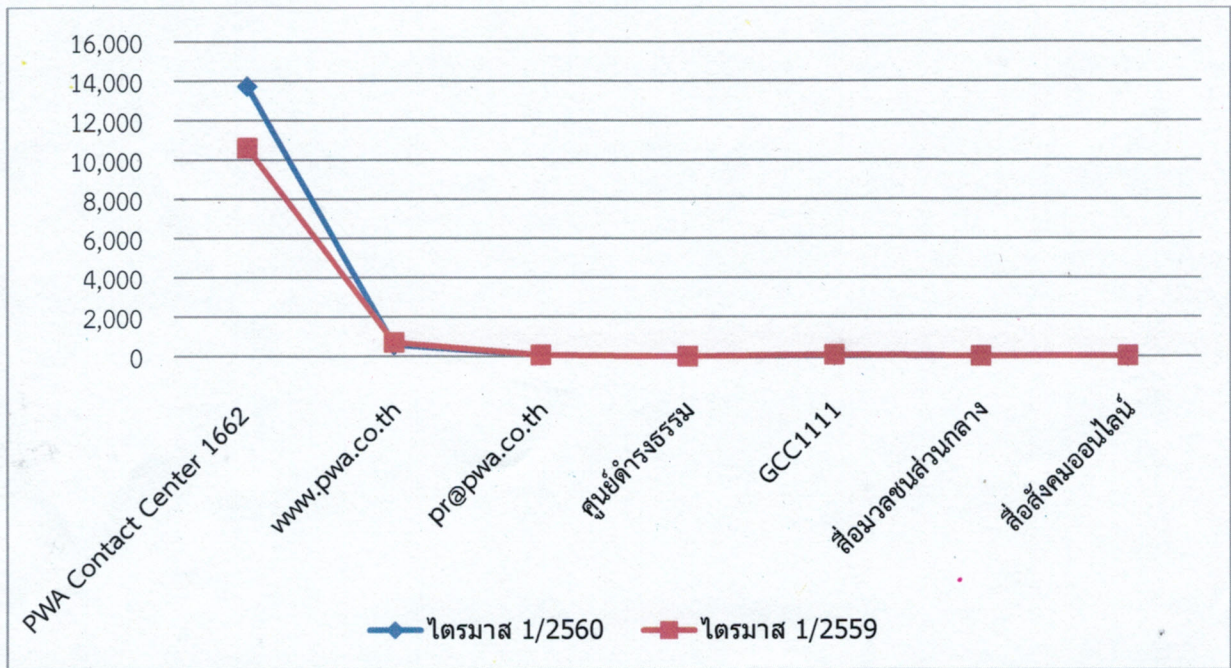
2. จำนวนข้อร้องเรียน 7 ช่องทางแบ่งตามด้านการร้องเรียน



จำนวนข้อร้องเรียนไตรมาส 1/2560 มีจำนวน 14,396 เรื่อง จำแนกตามด้านการร้องเรียน 6 ด้าน และด้านที่มีจำนวนข้อร้องเรียนสูง 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านปริมาณน้ำ จำนวน 9,417 เรื่อง ด้านท่อแตกรั่ว (2 นิ้วลงมา) จำนวน 3,170 เรื่อง และด้านการบริการ จำนวน 1,001 เรื่อง ตามลำดับ



3. สถิติข้อร้องเรียน 7 ช่องทางเปรียบเทียบไตรมาส 1/2559 และ 1/2560



ช่องทางร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)		เพิ่มขึ้น / ลดลง (+) / (-)
	ไตรมาส 1/2559	ไตรมาส 1/2560	
PWA Contact Center 1662	10,597	13,712	3,115
www.pwa.co.th	700	567	-133
pr@pwa.co.th	64	56	-8
ศูนย์ดำรงธรรม	0	0	0
GCC1111	77	52	-25
สื่อมวลชนส่วนกลาง	11	9	-2
สื่อสังคมออนไลน์	28	0	-28

ช่องทางที่มีการร้องเรียนเพิ่มขึ้นจากไตรมาส 1/2559 มี 1 ช่องทาง ได้แก่ PWA Contact Center 1662 เพิ่มขึ้น 3,115 เรื่อง