



## บันทึกข้อความ

หน่วยงาน กองลูกค้าสัมพันธ์ สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์ โทร.๐ ๒๒๕๑ ๘๑๐๕

ที่ มท ๕๕๐๒๑-๒/ผ๖๕

วันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๖๐

เรื่อง รายงานจำนวนข้อร้องเรียนของลูกค้าในภาพรวม ๗ ช่องทาง ประจำปีไตรมาสที่ ๒/๒๕๖๐

เรียน รปก.๓ ประธานคณะกรรมการบริหารจัดการสารสนเทศเสี่ยงของลูกค้า (ผ่าน ผอ.สสส.)

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

กองลูกค้าสัมพันธ์ ขอรายงานสถิติข้อร้องเรียนของลูกค้าในภาพรวม ๗ ช่องทาง ประจำไตรมาส ๒/๒๕๖๐ ( มกราคม - มีนาคม ๒๕๖๐ ) โดยมีรายละเอียดตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และนำเรียน ผวก. เพื่อโปรดทราบ และจะได้แจ้ง ผปอ. ต่อไป จักเป็นพระคุณยิ่ง

(นางสาวนิศารัตน์ เชื้อหอม)

ผู้อำนวยการกองลูกค้าสัมพันธ์

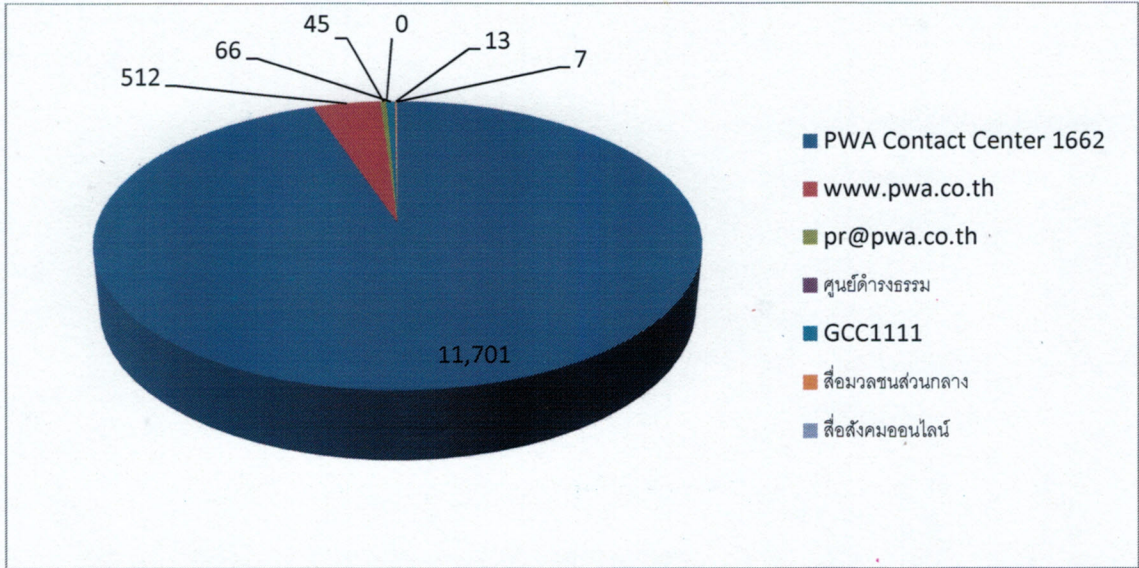
เลขานุการคณะทำงานฯ

แบบรายงานจำนวนข้อร้องเรียนสะสมของลูกค้าในภาพรวม 7 ช่องทางของ กปภ. ณ ไตรมาสที่...2.../...2560...

1. ด้านการร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียนจาก 7 ช่องทางตั้งรับที่ส่วนกลางรับผิดชอบ								
	PWA Contact Center1662	www.pwa.co.th	pr@pwa.co.th	ศูนย์ดำรงธรรม	GCC 1111	สื่อมวลชน ส่วนกลาง	สื่อสังคมออนไลน์	รวมทุกช่องทาง (จำนวนเรื่อง)	เทียบกับจำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด (%)
ผู้รับผิดชอบ	กสส.	กสส.	กสส.	สปก. 1-5	กสส.	กสอ.	กสอ.		
01 ปริมาณน้ำ	16,502	573	19	0	51	10	4	17,159	64.17
02 ท่อแตกรั่ว (2 นิ้วลงมา)	5,703	95	3	0	2	2	0	5,805	21.71
03 ท่อแตกรั่ว (2 นิ้วขึ้นไป)	1,027	73	0	0	3	2	0	1,105	4.13
04 คุณภาพน้ำ	604	174	3	0	11	7	2	801	3.00
05 การบริการ	1,546	94	76	0	42	0	1	1,759	6.58
06 บุคลากร	31	70	0	0	9	1	0	111	0.41
รวมทุกด้าน (จำนวน)	25,413	1,079	101	0	118	22	7	26,740	100
คิดเป็นร้อยละ	95.04	4.03	0.38	0	0.44	0.08	0.03	100	-
เพิ่ม (ลด) % เปรียบเทียบกับยอดสะสมไตรมาส 2/2559	เพิ่มขึ้น 6.05	ลดลง 22.98	ลดลง 32.67	0	เพิ่มขึ้น 0.85	0	ลดลง 90.54	เพิ่มขึ้น 3.94	-
เพิ่ม (ลด) % ยอดไตรมาส 2/2560 เปรียบเทียบกับยอดไตรมาส 1/2560	ลดลง 14.66	ลดลง 9.70	ลดลง 19.64	0	เพิ่มขึ้น 26.92	เพิ่มขึ้น 44.44	0	ลดลง 14.25	-
2. สอบถามอื่นๆ (07)	29,292	132	65	2	29	14	2	29,477	-

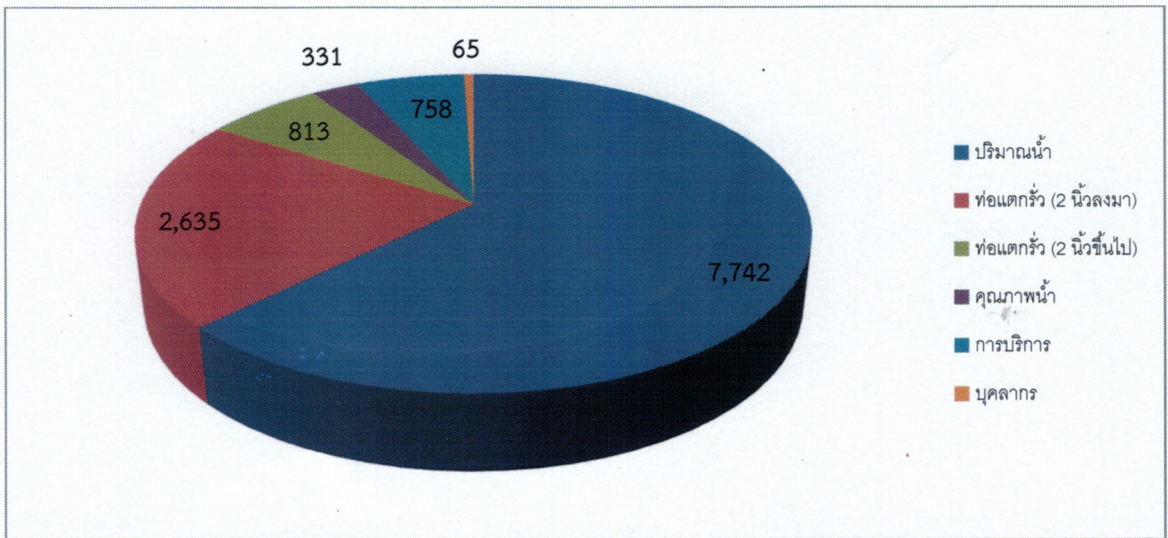
การแสดงผลทางสถิติข้อร้องเรียน 7 ช่องทางตั้งรับที่ส่วนกลางรับผิดชอบ  
ประจำไตรมาส 2/2560

1. จำนวนข้อร้องเรียนแบ่งตามช่องทางการร้องเรียน 7 ช่องทาง



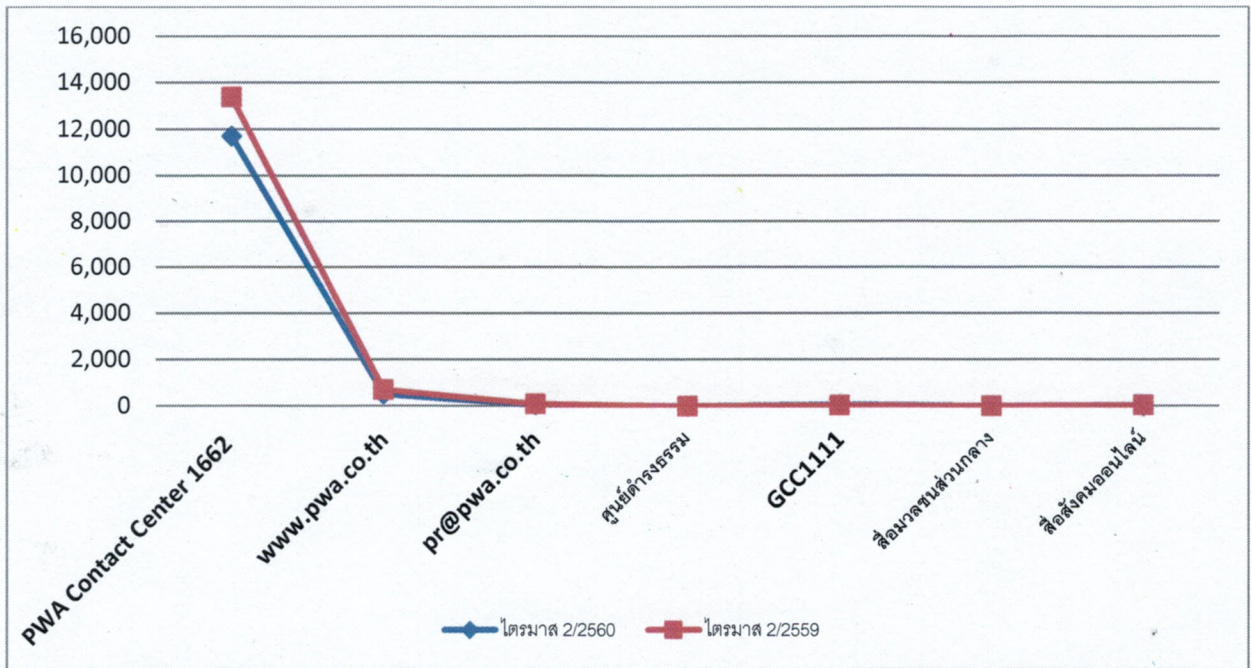
ช่องทางที่ลูกค้าร้องเรียน 3 ลำดับแรก ได้แก่ PWA Contact Center 1662 จำนวน 11,701 เรื่อง เว็บไซต์ กปภ. (www.pwa.co.th) จำนวน 512 เรื่อง และ GCC1111 จำนวน 66 เรื่องตามลำดับ

2. จำนวนข้อร้องเรียน 7 ช่องทางแบ่งตามด้านการร้องเรียน



จำนวนข้อร้องเรียนไตรมาส 2/2560 มีจำนวน 12,344 เรื่อง จำแนกตามด้านการร้องเรียน 6 ด้าน และด้านที่มีจำนวนข้อร้องเรียนสูง 3 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านปริมาณน้ำ จำนวน 7,742 เรื่อง ด้านท่อแตกรั่ว (2 นิ้วลงมา) จำนวน 2,635 เรื่อง และด้านท่อแตกรั่ว (2 นิ้วขึ้นไป) จำนวน 813 เรื่อง ตามลำดับ

3. สถิติข้อร้องเรียน 7 ช่องทางเปรียบเทียบไตรมาส 2/2559 และ 2/2560



ช่องทางร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน (เรื่อง)		เพิ่มขึ้น / ลดลง (+) / (-)
	ไตรมาส 2/2559	ไตรมาส 2/2560	
PWA Contact Center 1662	13,365	11,701	-1,664
www.pwa.co.th	701	512	-189
pr@pwa.co.th	86	45	-41
ศูนย์ดำรงธรรม	0	0	0
GCC1111	40	66	26
สื่อมวลชนส่วนกลาง	11	13	2
สื่อสังคมออนไลน์	46	7	-39

ช่องทางที่มีการร้องเรียนเพิ่มขึ้นจากไตรมาส 2/2560 มี 2 ช่องทาง ได้แก่ GCC1111 เพิ่มขึ้น 26 เรื่อง และ สื่อมวลชนส่วนกลาง เพิ่มขึ้น 2 เรื่อง