

รายงานจำนวนผู้รับบริการ แยกตาม ช่องทางร้องเรียน

การประปาส่วนภูมิภาค

ประจำเดือน ตุลาคม 2563 ถึง กันยายน 2564

ช่องทางร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน (01)		จำนวนการเร่งรัดติดตามข้อร้องเรียน (02)		จำนวนการสอบถามทั่วไป (03)		รวมทั้งหมด	
	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ
1. PWA Contact Center 1662	71,054	31.19	373	0.16	156,413	68.65	227,840	47.02
2. Website กปภ.	15,459	64.43	12	0.05	8,523	35.52	23,994	4.95
3. E-mail (pr@pwa.co.th)	299	41.24	0	0.00	426	58.76	725	0.15
4. Facebook	4,272	90.82	3	0.06	429	9.12	4,704	0.97
5. GCC1111	222	54.01	0	0.00	189	45.99	411	0.08
6. จดหมาย / หนังสือ	85	88.54	1	1.04	10	10.42	96	0.02
7. สื่อมวลชน	585	92.71	0	0.00	46	7.29	631	0.13
8. โทรศัพท์ไปที่ กปภ.สาขา/กปภ.เขต	194,526	98.19	214	0.11	3,371	1.70	198,111	40.89
9. LINE	12,065	98.68	4	0.03	157	1.28	12,226	2.52
10. ลูกค้าเดินทางไปพบเจ้าหน้าที่	15,078	95.75	32	0.20	637	4.05	15,747	3.25
11. ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย	52	91.23	0	0.00	5	8.77	57	0.01
รวม	313,697	64.74	639	0.13	170,206	35.13	484,542	100.00

กปภ.สามารถปิดข้อร้องเรียนได้ตามมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน (SLA) 96.17%