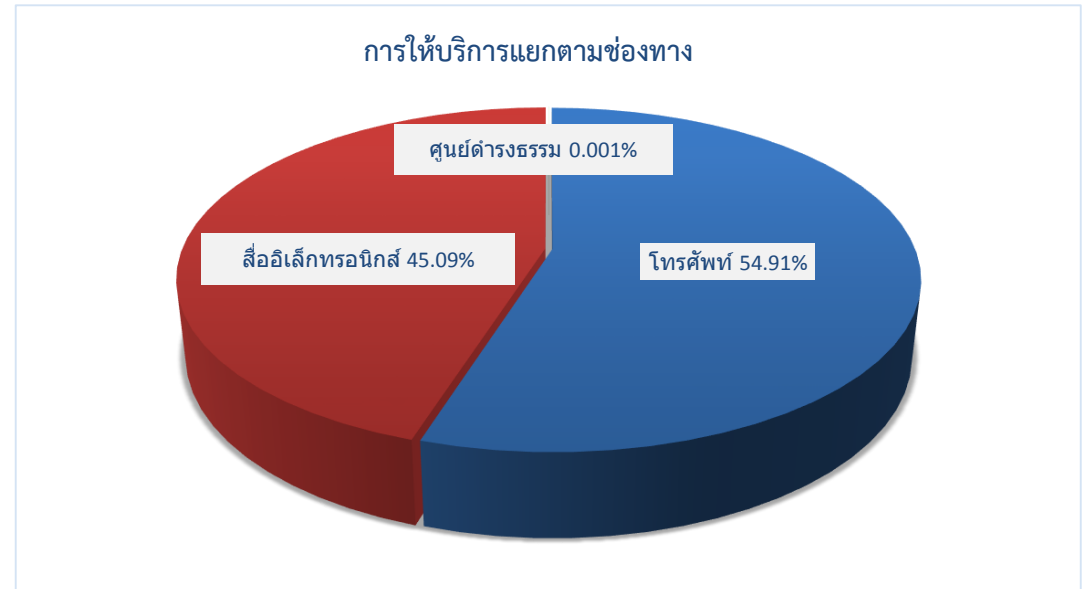


กองบริการประชาชน ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์
สรุปผลการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ 2565

ลำดับ	การให้บริการแยกตามช่องทาง	จำนวน	(%)
1	ช่องทางโทรศัพท์		
	จำนวนสายเข้า (Call In)	671,205	54.91
	ให้บริการโดยระบบตอบรับอัตโนมัติ (IVR)	107,222	15.97
	สายที่ต้องการติดต่อเจ้าหน้าที่ (Receive Call)	563,983	84.03
	ให้บริการโดยเจ้าหน้าที่ (Answer)	374,905	55.86
	สายที่พลาดบริการ (Abandon)	184,321	27.46
2	สื่ออิเล็กทรอนิกส์		
	จำนวนข้อความเข้า	551,110	45.09
	จำนวนข้อความ Facebook	242,172	43.94
	จำนวนข้อความ Line	258,280	46.87
	จำนวนข้อความ Twitter	29,274	5.31
	จำนวนข้อความ อื่นๆ (E-Mail, ร้องเรียน, WebChat, Website, GCC, อื่นๆ)	21,384	3.88
	จำนวนข้อความที่ให้บริการอัตโนมัติ (Chatbot)	58,228	10.57
3	ศูนย์ดำรงธรรม กปน.	17	0.001



จำนวนงานที่สามารถให้บริการรวมทุกช่องทาง/ประเภทงาน (iMindCRM)			จำนวน	%	สอบถามข้อมูล		แจ้งเหตุ		ร้องเรียนบริการ		ขอบริการ		ข้อเสนอแนะ		ชมเชยเจ้าหน้าที่		อื่นๆ	
					จำนวน	(%)	จำนวน	(%)	จำนวน	(%)	จำนวน	(%)	จำนวน	(%)	จำนวน	(%)	จำนวน	(%)
1	โทรศัพท์	สายด่วน 1125	373,335	97.06	185,165	48.14	146,828	38.17	9,383	2.44	16,494	4.29	899	0.23	111	0.03	13,002	3.38
		โอนจากสาขา (นอกเวลาทำการ)	8,687	2.258	3,120	0.81	2,493	0.65	102	0.03	159	0.04	5	0.00	0	0.00	1,821	0.47
		โอนจาก สนย.	413	0.11	239	0.06	109	0.03	13	0.00	8	0.00	3	0.00	0	0.00	38	0.01
		Call Back	2,179	0.57	830	0.22	410	0.11	87	0.02	162	0.04	15	0.00	1	0.00	571	0.15
		GCC 1111 (ผ่านช่องทางโทรศัพท์ 02-554-1168)	33	0.01	6	0.00	25	0.01	2	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
		รวมทั้งสิ้น	384,647	100.00	189,360	49.23	149,865	38.96	9,587	2.49	16,823	4.37	922	0.24	112	0.03	15,432	4.01
2	สื่ออิเล็กทรอนิกส์	E-mail (mwa1125@mwa.co.th)	2,328	4.29	1,489	2.74	435	0.80	119	0.22	162	0.30	25	0.05	3	0.01	95	0.17
		Social Media (Facebook+Twitter+Pantip)	25,907	47.70	20,368	37.50	3,716	6.84	581	1.07	413	0.76	60	0.11	14	0.03	755	1.39
		ระบบร้องเรียนใน Website กปน.	1,001	1.84	288	0.53	435	0.80	198	0.36	56	0.10	9	0.02	1	0.00	14	0.03
		Web Chat กปน.	660	1.22	408	0.75	64	0.12	6	0.01	17	0.03	1	0.00	0	0.00	164	0.30
		Line	65	0.12	8	0.01	44	0.08	3	0.01	6	0.01	0	0.00	0	0.00	4	0.01
		Line @mwaThailand	24,070	44.32	17,567	32.35	3,722	6.85	437	0.80	588	1.08	32	0.06	6	0.01	1,775	3.27
		GCC 1111 (ผ่านช่องทางเว็บไซต์)	277	0.51	39	0.07	66	0.12	70	0.13	22	0.04	63	0.12	1	0.00	17	0.03
		รวมทั้งสิ้น	54,308	100.00	40,167	73.96	8,482	15.62	1,414	2.60	1,264	2.33	190	0.35	25	0.05	2,824	5.20
3	อื่นๆ	ศูนย์ดำรงธรรม กปน.	17	100	2	11.76	2	11.76	9	52.94	2	11.76	1	5.88	0	0	1	5.88
		รวมทั้งสิ้น	17	100	2	11.765	2	11.765	9	52.941	2	11.765	1	5.8824	0	0	1	5.8824
รวมทั้งสิ้น			438,972	100	229,529	52.29	158,349	36.07	11,010	2.51	18,089	4.12	1,113	0.25	137	0.03	18,257	4.16