

ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์

(ฟตส.)

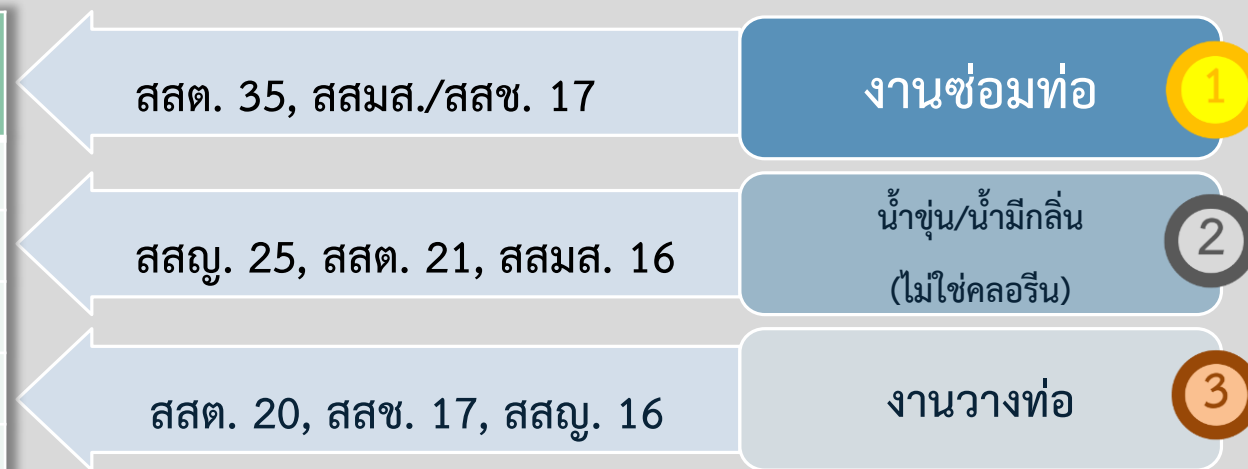
A hand is shown drawing various geometric shapes and smiley faces on a white background using colored pencils. The shapes include squares, circles, and triangles, some of which are filled with colors like green, orange, and red. The smiley faces are drawn with simple lines and dots. The background is a white surface with a subtle texture.

การจัดการข้อร้องเรียน

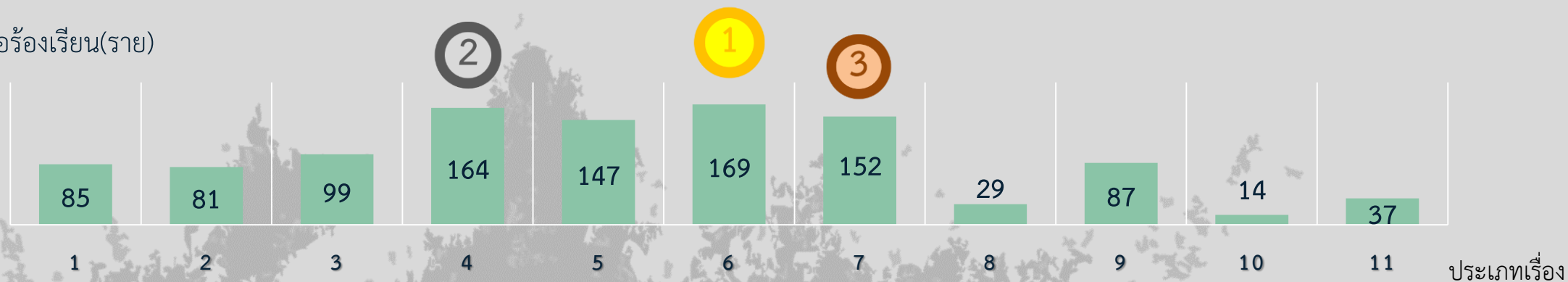
เดือนพฤศจิกายน 2564

ข้อร้องเรียน ประจำเดือน พฤศจิกายน 2564 จำนวน 1,064 ราย

อันดับ	หัวข้อ	ร้อยละ	จำนวนข้อร้องเรียน (ราย)
1	งานซ่อมท่อ	15.88	169
2	น้ำขุ่น/น้ำมีกลิ่น (ไม่ใช่คลอรีน)	15.41	164
3	งานวางท่อ	14.29	152
4	ค่าน้ำผิดปกติ	13.82	147
5	เจ้าหน้าที่	9.30	99

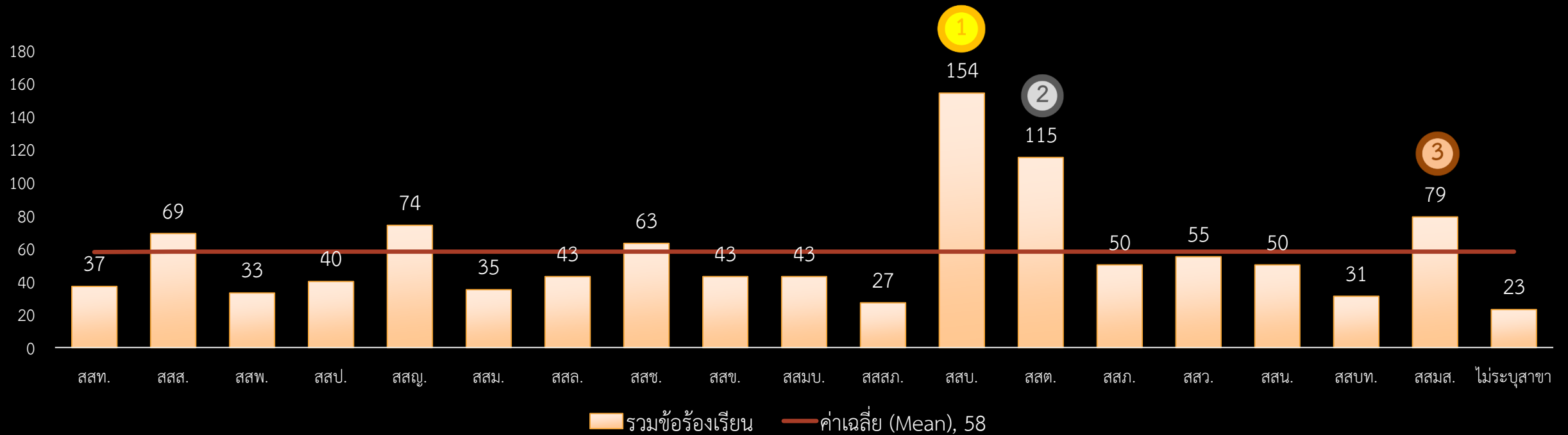


จำนวนข้อร้องเรียน(ราย)



1. น้ำไม่ไหล 2. น้ำไหลอ่อน 3. เจ้าหน้าที่ 4. น้ำขุ่น/น้ำมีกลิ่น (ไม่ใช่คลอรีน) 5. ค่าน้ำผิดปกติ
6. งานซ่อมท่อ 7. งานวางท่อ 8. ไม่มีการประชาสัมพันธ์ก่อนปิดน้ำ 9. ใบแจ้งค่าน้ำประปา 10. มาตรวัดน้ำ 11. เรื่องอื่นๆ

จำนวนข้อร้องเรียนเปรียบเทียบแต่ละสาขา ประจำเดือนพฤศจิกายน 2564 จำนวน 1,064 ราย



1

สสบ.

- น้ำไม่ไหล 43
- น้ำไหลอ่อน 35
- ค่าน้ำผิดปกติ 25

2

สสต.

- งานซ่อมท่อ 35
- น้ำขุ่น/น้ำมีกลิ่น (ไม่ใช่คลอรีน) 21
- งานวางท่อ 20

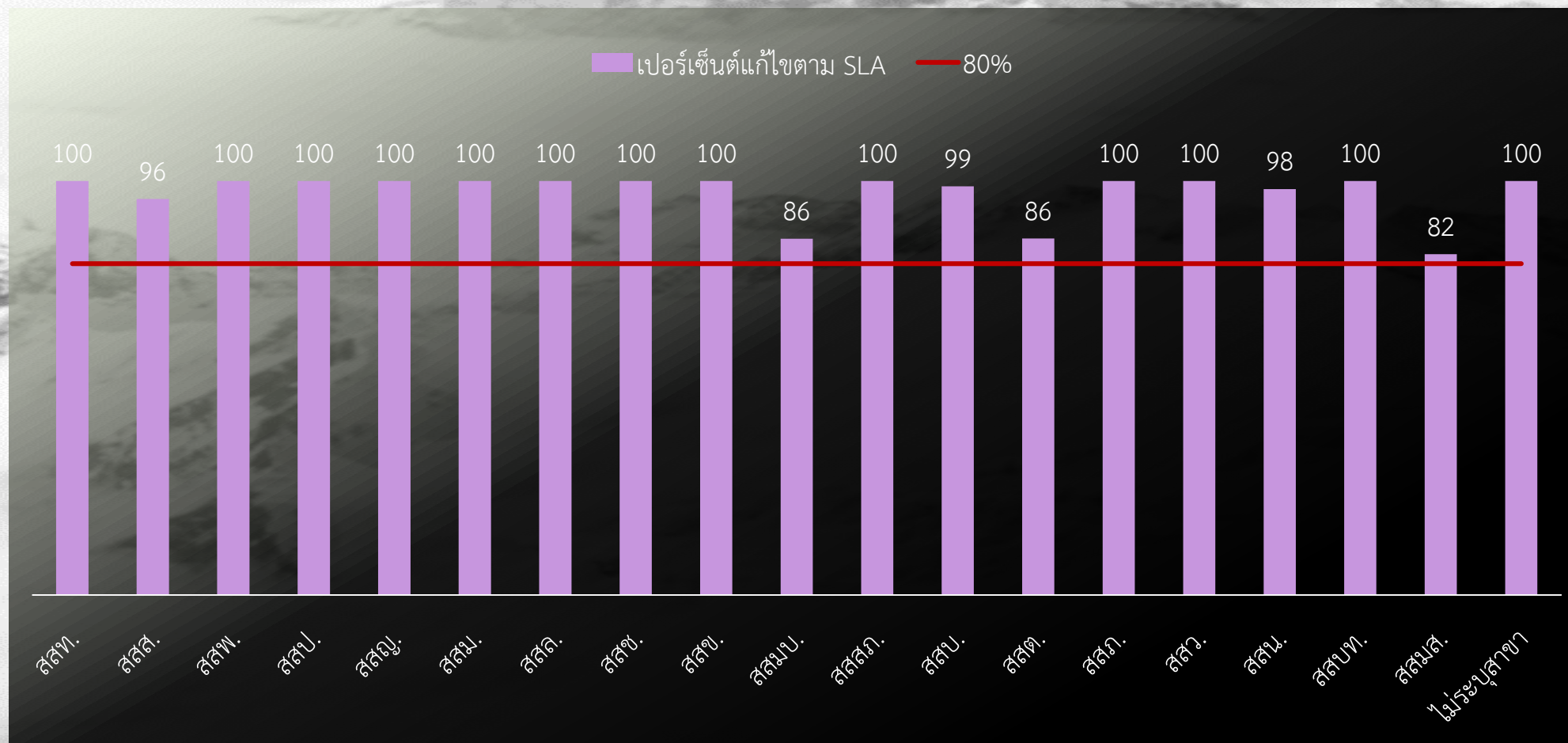
3

สสมส.

- งานซ่อมท่อ 17
- งานวางท่อ/น้ำขุ่น/น้ำมีกลิ่น (ไม่ใช่คลอรีน) 16
- น้ำไหลอ่อน 10

เปอร์เซ็นต์งานที่ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามระยะเวลาที่กำหนด (SLA)

ประจำเดือนพฤศจิกายน 2564 จำนวน 96% 🍷



ตุลาคม

92.25 %

ปี 2565

94.15 %

พฤศจิกายน

96.05 %