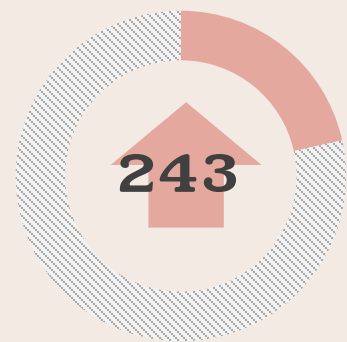


# การบริหารจัดการข้อร้องเรียน เดือน มีนาคม 2567

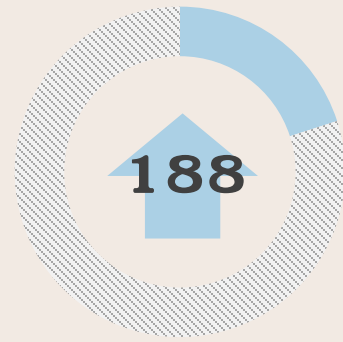
จำนวนข้อร้องเรียน 958 ราย (เพิ่มขึ้นจากเดือนที่แล้ว : 2 ราย)

การแก้ปัญหาข้อร้องเรียนแล้วเสร็จตาม SLA: 97.39 % (เพิ่มขึ้นจากเดือนที่แล้ว : 1.26 %)

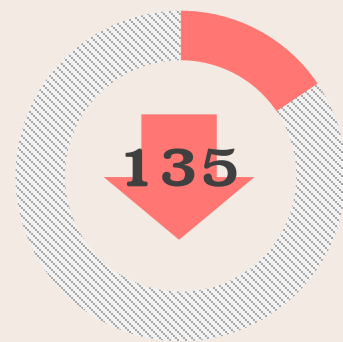
## ประเภทข้อร้องเรียน 3 อันดับแรก



งานวางท่อ

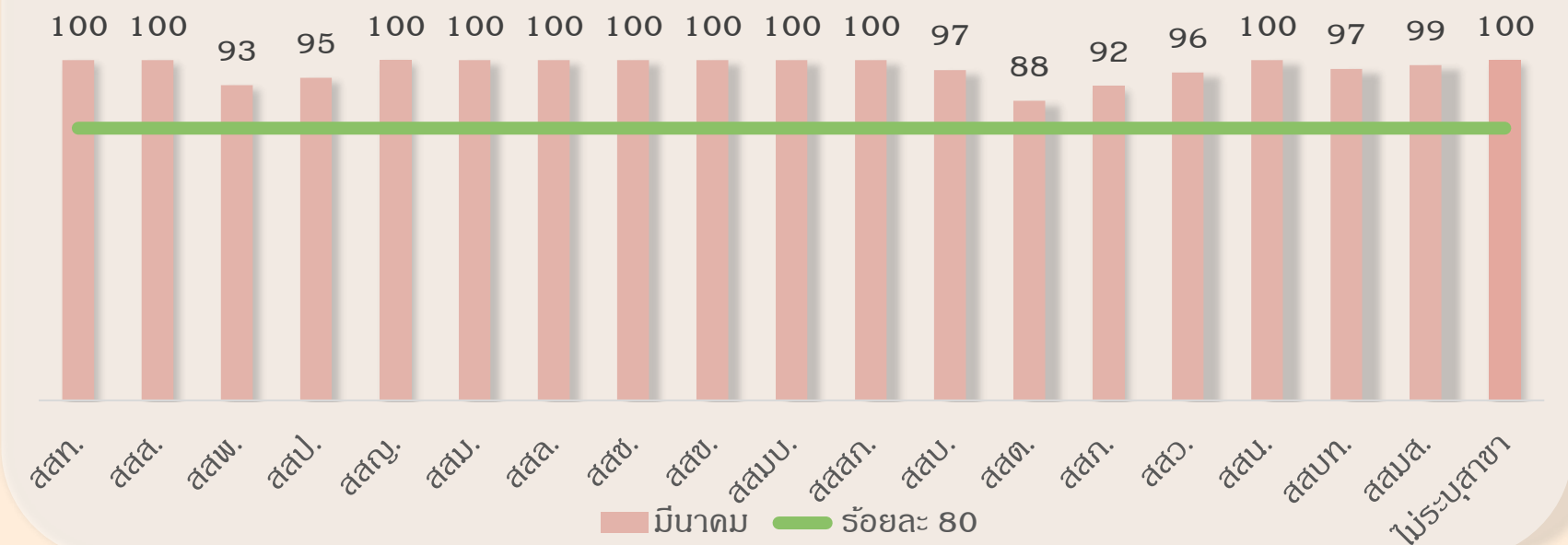


น้ำขุ่น/น้ำมีกลิ่น ฯ

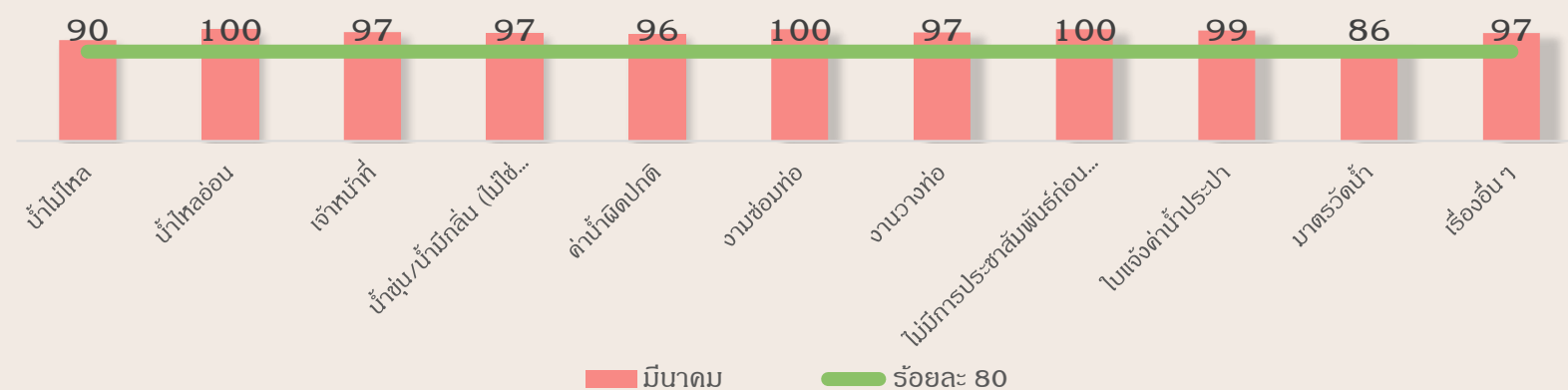


งานซ่อมท่อ

## SLA Complete Time (สาขา)



## SLA Complete Time (ประเภทเรื่อง)



### สาเหตุงานเกินกำหนด SLA

1. ลงข้อมูลระบบล่าช้า 47 %
2. ประสานงานผู้รับจ้างดำเนินการแก้ไข, ประสานงานหลายหน่วยงาน 35 %
3. อุปสรรคจากลูกค้า 12 %

## ข้อเสนอแนะ

### ❖ MWA onMobile

ลูกค้าพบปัญหาการใช้งาน MWA onMobile ดังบ่อย อยากให้ปรับปรุงในเสถียรมากกว่านี้ และต้องการให้สามารถเพิ่มหมายเลขทะเบียนผู้ใช้น้ำได้มากกว่า 10 ทะเบียน

### ❖ งานบริการหลังมาตรวัดน้ำ

ลูกค้าต้องการให้เพิ่มตัวแทนงานบริการสำรวจท่อรั่วภายในบ้าน เนื่องจากปัจจุบันต้องรอนานเกินไป

### ❖ MWA Call Center 1125

ลูกค้าเสนอแนะให้ปรับปรุงระบบตอบรับอัตโนมัติ(IVR) เนื่องจากเสียงเพลงระหว่างรอสายไม่เหมาะแก่การนำมาให้ลูกค้าฟังระหว่างรอสาย ลูกค้าต้องการเสียงเพลงที่ทำให้รู้สึกผ่อนคลายและใจเย็นขึ้น

### ❖ ช่องทางการชำระเงิน

ลูกค้าต้องการให้ กปน. ปรับปรุงรูปแบบการชำระค่าน้ำประปาออนไลน์ให้มีความหลากหลาย ทันสมัย และสะดวกมากขึ้น

# การบริหารจัดการข้อร้องเรียน เดือน มีนาคม 2567



## ประเภทข้อร้องเรียน 3 อันดับแรก

1. งานวางท่อ 243 ราย

สำนักงานประปาสาขาสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1. สสบ. 28 ราย
2. สสส. 24 ราย
3. สสล. 22 ราย

2. น้ำขุ่น/น้ำมีกลิ่น (ไม่ใช่คลอรีน) 188 ราย

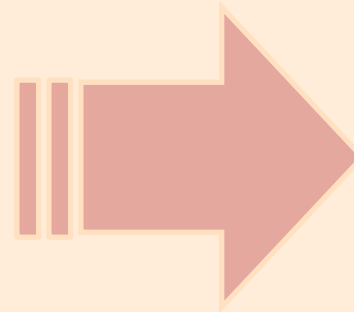
สำนักงานประปาสาขาสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1. สสล. 21 ราย
2. สสมส. 20 ราย
3. สสว. 19 ราย

3. งานซ่อมท่อ 135 ราย

สำนักงานประปาสาขาสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1. สสต. 17 ราย
2. สสมส. 15 ราย
3. สสบ. 14 ราย



## สาเหตุ

1. งานวางท่อ 243 ราย

สาเหตุ

- วางสิ่งของกีดขวางทางสัญจร, หน้าป้ายรถเมล์
- การซ่อมผิวมีปัญหา/ไม่เรียบร้อย
- ท่อระบายน้ำอุดตัน
- ทรัพย์สินลูกค้าเสียหาย
- กระบดำน้ำสูง
- ไม่ได้จัมพ์ท่อที่บ้านลูกค้า
- ติดตั้งมาตรกลับด้าน, ย้ายมาตรไปจุดอื่น

2. น้ำขุ่น/น้ำมีกลิ่น (ไม่ใช่คลอรีน) 188 ราย

สาเหตุ

- ไม่ระบายน้ำทิ้ง/ระบายไม่เพียงพอ หลังจากมีการซ่อมหรือตัดบรจบท่อประปา
- ผลกระทบจากระบบท่อที่เป็น Dead End
- ท่อไหลเล็กหिनที่มีอายุใช้งานมานาน

3. งานซ่อมท่อ 135 ราย

สาเหตุ

- การซ่อมผิวมีปัญหา/ไม่เรียบร้อย
- ทีมสำรวจตรวจสอบท่อรั่วบริเวณหน้าบ้าน แต่พูดจาไม่สุภาพ
- ไม่มีป้ายติดประกาศ
- ซ่อมท่อแล้วนำเศษปูน/หินมาทิ้งไว้หน้าบ้านลูกค้า
- ท่อระบายน้ำอุดตัน
- วางของกีดขวาง
- กระบดำน้ำสูง

# การบริหารจัดการข้อร้องเรียน ประจำปี 2567

จำนวนข้อร้องเรียน 5,624 ราย (ปี 2566: 11,037 ราย)

การแก้ปัญหาข้อร้องเรียนแล้วเสร็จตาม SLA: 96.64 % (ปี 2566: 96.04 %)

