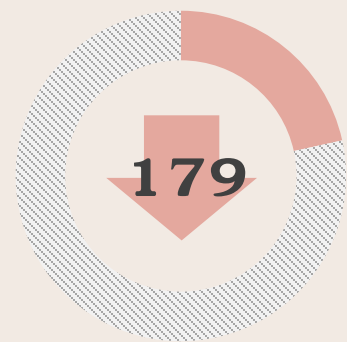


การบริหารจัดการข้อร้องเรียน เดือน เมษายน 2567

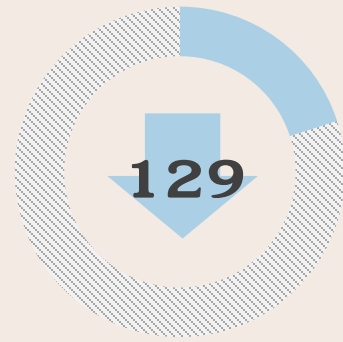
จำนวนข้อร้องเรียน 840 ราย (ลดลงจากเดือนที่แล้ว : 118 ราย)

การแก้ปัญหาข้อร้องเรียนแล้วเสร็จตาม SLA: 96.19 % (ลดลงจากเดือนที่แล้ว : 1.20 %)

ประเภทข้อร้องเรียน 3 อันดับแรก



งานวางท่อ

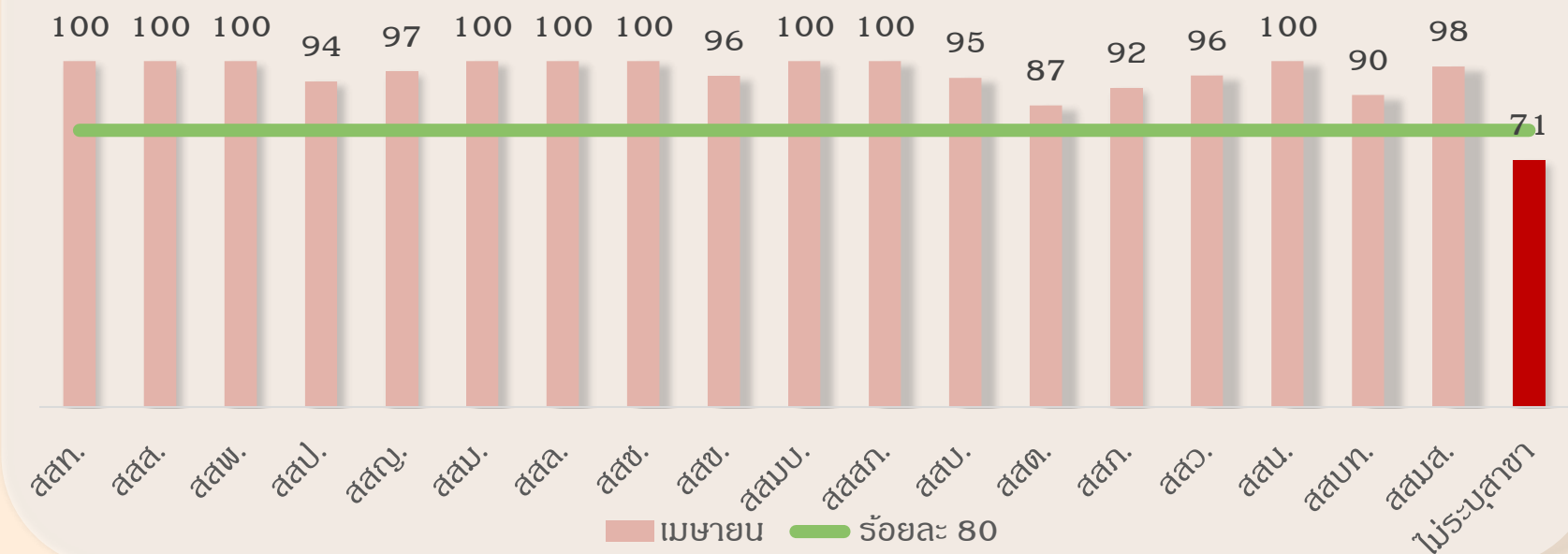


งานซ่อมท่อ

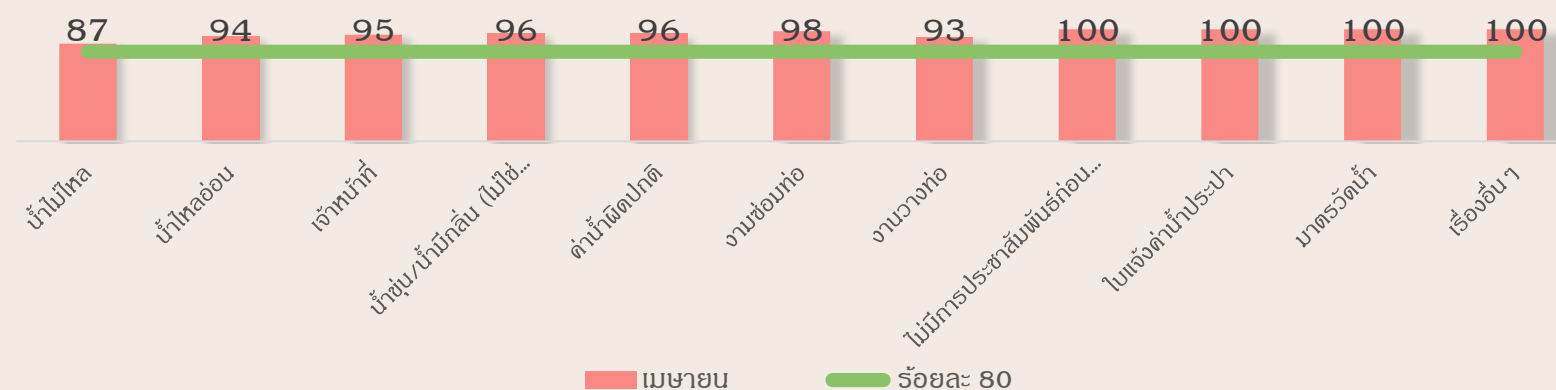


น้ำขุ่น/น้ำมีกลิ่น ฯ

SLA Complete Time (สาขา)



SLA Complete Time (ประเภทเรื่อง)



สาเหตุงานเกินกำหนด SLA

1. ลงข้อมูลระบบล่าช้า 50 %
2. อื่น ๆ เช่น ประสานงานภายนอกล่าช้า 22.73 %
3. ประสานงานภายในล่าช้า 13.64 %

ข้อเสนอแนะ

❖ MWA onMobile

การแจ้งท่อประปาแตก ทาง MWA onMobile ระบบปฏิบัติงาน IOS พบว่าในขั้นตอนการแจ้งท่อประปาแตกบังคับให้อัปโหลดภาพ และระบุอีเมลในการรับบิลค่าน้ำทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งลูกค้าไม่สะดวกในการรับเงื่อนไขนี้ จึงประสงค์ให้ปรับปรุงแก้ไข

❖ งานบริการหลังมาตรวัดน้ำ

ลูกค้าขอเสนอแนะให้ปรับลดราคาค่าบริการล้างถังพักน้ำ และให้เพิ่มตัวแทนงานบริการสำรวจท่อรั่วภายในบ้าน เนื่องจากปัจจุบันต้องรอนานเกินไป

❖ MWA Call Center 1125

ลูกค้าเสนอแนะให้ปรับปรุงเสียงเพลงประชาสัมพันธ์ระหว่างรอสาย เนื่องจากเสียงเพลงประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ มีความต่อเนื่องกัน ไม่มีการเว้นช่วง ทำให้เกิดความสับสนและเข้าใจผิดเกี่ยวกับเงื่อนไขที่ให้บริการได้

❖ การโอนกรรมสิทธิ์

ลูกค้าขอเสนอแนะให้สามารถรับคำร้องการโอนกรรมสิทธิ์การใช้น้ำผ่านช่องทางออนไลน์ได้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

การบริหารจัดการข้อร้องเรียน เดือน เมษายน 2567



ประเภทข้อร้องเรียน 3 อันดับแรก

1. งานวางท่อ 179 ราย

สำนักงานประปาสาขาสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1. สสบ. 25 ราย
2. สสส./สสญ. 20 ราย
3. สสก. 17 ราย

2. งานซ่อมท่อ 129 ราย

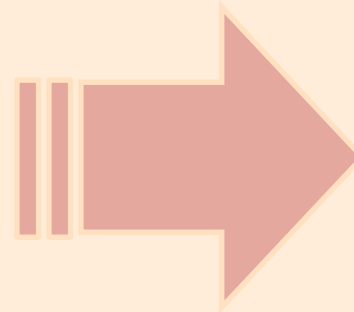
สำนักงานประปาสาขาสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1. สสล. 18 ราย
2. สสญ. 15 ราย
3. สสว. 14 ราย

3. น้ำขุ่น/น้ำมีกลิ่น (ไม่ใช่คลอรีน) 114 ราย

สำนักงานประปาสาขาสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1. สสล. 23 ราย
2. สสมบ./สสบ./สสต. 9 ราย
3. สสก./สสว. 8 ราย



สาเหตุ

1. งานวางท่อ 179 ราย

สาเหตุ

- วางสิ่งของกีดขวางทางสัญจร, เข้า-ออกบ้านไม่สะดวก
- ดินพื้นผิวไม่เรียบร้อย เกิดหลุม น้ำขัง, ไม่ดินพื้นผิวตามสภาพเดิม
- ท่อระบายน้ำอุดตัน
- ทรัพย์สินลูกค้าเสียหาย เสากำแพงบ้านแตกหัก
- ผู้รับเหมาไม่เก็บเศษหิน ปูน ทราย และ ชยะ
- ขุดเจาะพื้นทำให้ท่อภายในแตกร้าว
- เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมไม่สุภาพ, อยู่ในสภาพไม่พร้อมปฏิบัติงาน

2. งานซ่อมท่อ 129 ราย

สาเหตุ

- ดินผิวไม่เรียบร้อย พื้นยางมะตอยยุบตัว, ขุดหลุมแล้วไม่กลบ
- หลังจากงานซ่อม ทำให้ท่อแตก มีเตอร์น้ำเดินตลอดเวลา
- เข้าดำเนินการโดยไม่แจ้งลูกค้าล่วงหน้า
- ไม่เก็บเศษปูน เศษวัสดุ กรีดขวางการจราจร
- ท่อระบายน้ำอุดตัน
- ดำเนินงานล่าช้า
- ทรัพย์สินลูกค้าเสียหาย ต้นไม้ถูกดึงออกจากกระถาง

3. น้ำขุ่น/น้ำมีกลิ่น (ไม่ใช่คลอรีน) 114 ราย

สาเหตุ

- ไม่ระบายน้ำทิ้ง/ระบายไม่เพียงพอ หลังจากมีการซ่อมหรือตัดบรจบท่อประปา
- ผลกระทบจากระบบท่อที่เป็น Dead End

การบริหารจัดการข้อร้องเรียน ประจำปี 2567

จำนวนข้อร้องเรียน 6,464 ราย (ปี 2566: 11,037 ราย)

การแก้ปัญหาข้อร้องเรียนแล้วเสร็จตาม SLA: 96.64 % (ปี 2566: 96.58 %)

