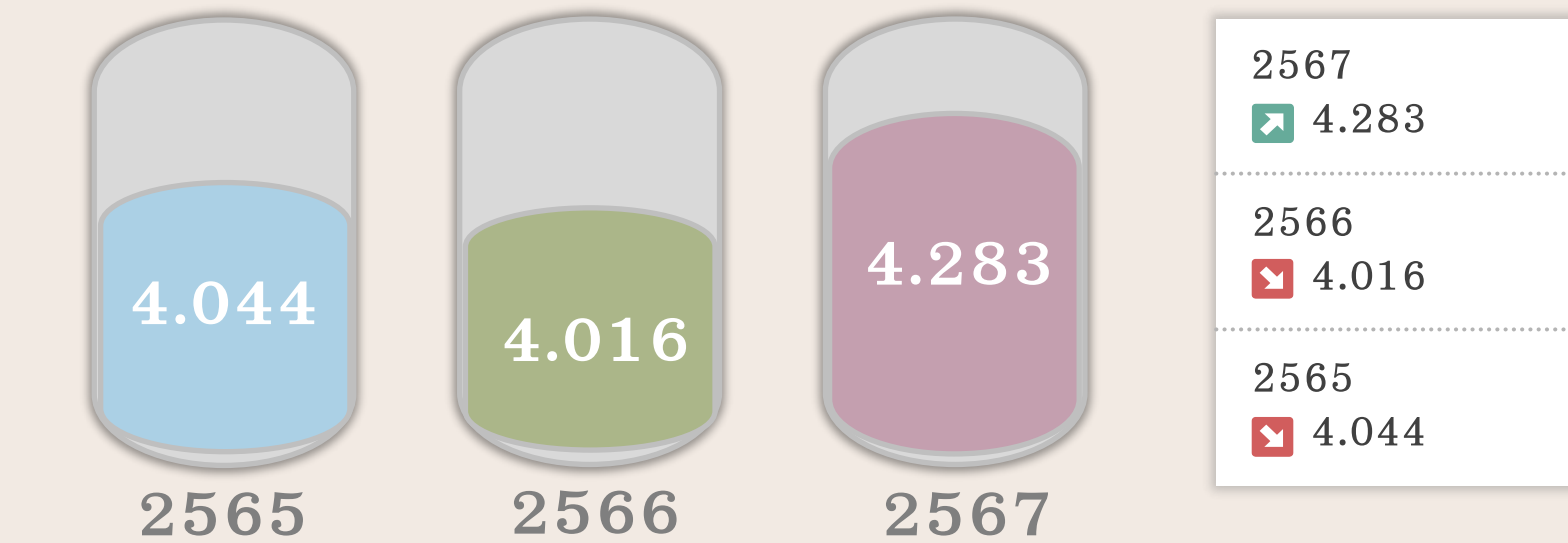


# การบริหารจัดการข้อร้องเรียน เดือน พฤษภาคม 2567

จำนวนข้อร้องเรียน 973 ราย (เพิ่มขึ้นจากเดือนที่แล้ว : 133 ราย)

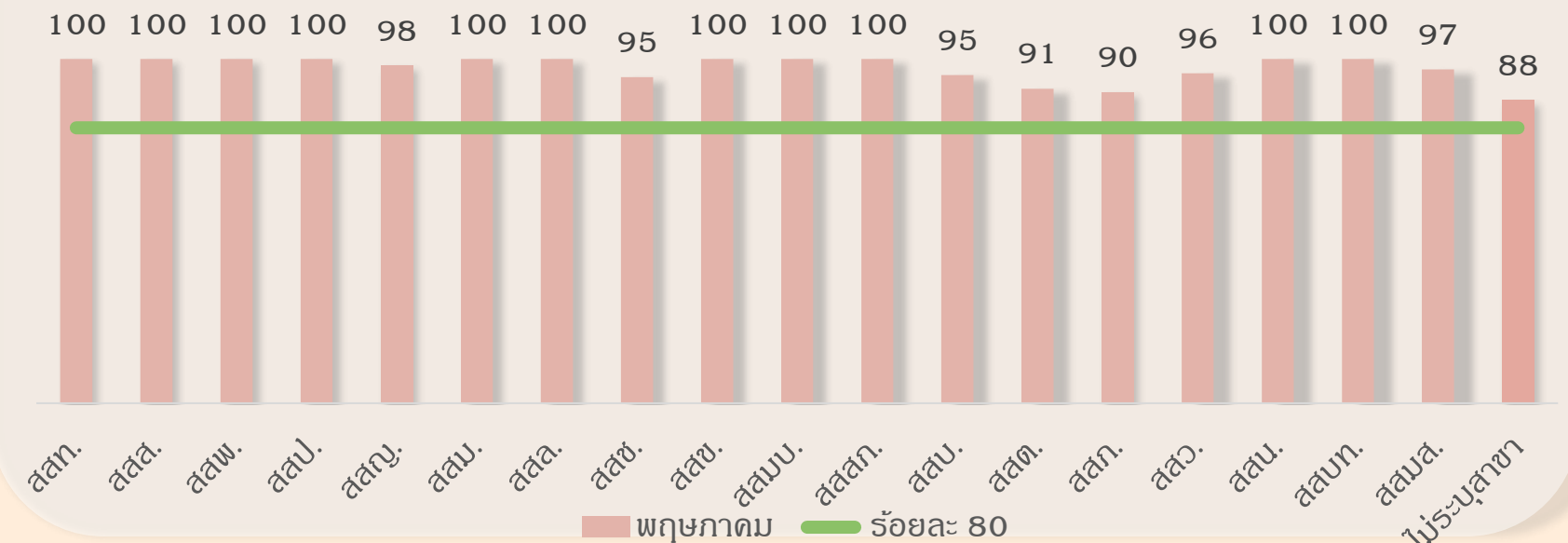
การแก้ปัญหาข้อร้องเรียนแล้วเสร็จตาม SLA: 97.02 % (เพิ่มขึ้นจากเดือนที่แล้ว : 0.83 %)

## ผลการสำรวจความพึงพอใจในการจัดการข้อร้องเรียน

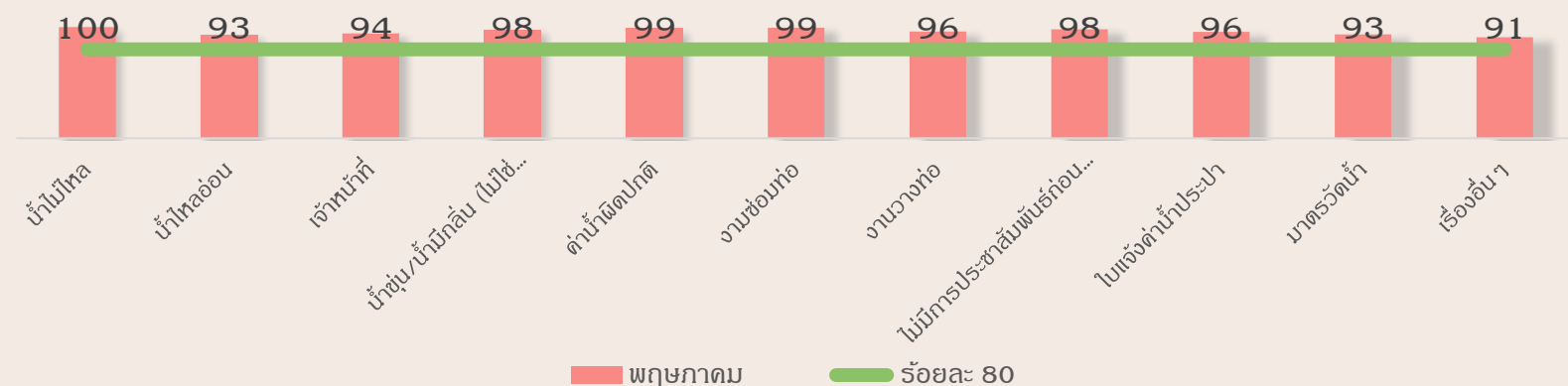


ข้อมูลจาก: รายงานฉบับสมบูรณ์ ผลการศึกษาดูคุณภาพการให้บริการลูกค้าของการประปานครหลวง ปีงบประมาณ 2567

## SLA Complete Time (สาขา)



## SLA Complete Time (ประเภทเรื่อง)



### สาเหตุงานเกินกำหนด SLA

1. ลงข้อมูลระบบล่าช้า 54 %
2. อุปสรรคจากลูกค้า 12 %
3. อื่น ๆ เช่น ประสานงานภายนอกล่าช้า 8 %

## ข้อเสนอแนะ

### ❖ MWA onMobile

การยื่นคำร้องขอคืนเงินประกันการใช้น้ำ ผ่าน MWA onMobile บนระบบปฏิบัติการ IOS เมื่อกดอัปเดตเอกสาร พบว่าแอปพลิเคชันไม่เชื่อมโยงไปยังคลังภาพ ทำให้ไม่ได้รับความสะดวกในการใช้งาน ต้องการให้มีการปรับปรุง

### ❖ ช่องทางการชำระเงิน

ลูกค้าต้องการให้ กปน. เพิ่มช่องทางการรับชำระค่าน้ำประปาเกินกำหนด ให้สามารถชำระผ่านแอปพลิเคชัน ทราบนี้

### ❖ ค่าธรรมเนียมชำระเกินกำหนด

ลูกค้าต้องการให้ยกเลิกการเก็บค่าธรรมเนียมชำระค่าน้ำประปาเกินกำหนดผ่านตัวแทน 15 บาท

### ❖ Line Official Account @MWAThailand

ลูกค้าขอให้มีการแจ้งเตือนข้อมูล กรณีงานปิดน้ำซ่อมท่อประปา เมื่อมีการเลื่อนเวลาเปิดน้ำ ผ่านช่องทาง Line Official Account @MWAThailand เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า

# การบริหารจัดการข้อร้องเรียน เดือน พฤษภาคม 2567



## ประเภทข้อร้องเรียน 3 อันดับแรก

### 1. งานวางท่อ 255 ราย

สำนักงานประปาสาขาสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1. สสญ. 42 ราย
2. สสบ. 28 ราย
3. สสต. 25 ราย

### 2. น้ำขุ่น/น้ำมีกลิ่น (ไม่ใช่คลอรีน) 201 ราย

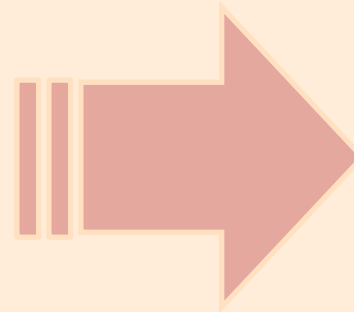
สำนักงานประปาสาขาสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1. สสบ./สสมส. 24 ราย
2. สสญ. 20 ราย
3. สสว. 19 ราย

### 3. งานซ่อมท่อ 160 ราย

สำนักงานประปาสาขาสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1. สสต. 28 ราย
2. สสล. 18 ราย
3. สสว. 17 ราย



## สาเหตุ

### 1. งานวางท่อ 255 ราย

สาเหตุ

- การซ่อมผิวมีปัญหา ไม่เรียบร้อย
- กีดขวางทางสัญจร ทำให้เดินทางไม่สะดวก
- ท่อระบายน้ำอุดตัน
- ทรัพย์สินลูกค้าเสียหาย รถมอเตอร์ไซด์กำแพงบ้านลูกค้า, กระจังหน้าร้านแตก, กระบทรายไฟขาด
- วางท่อเข้าไปในพื้นที่ของลูกค้า
- ทำให้เกิดท่อภายในแตกรั่ว, ดำน้ำประปาสูงหลังย้ายมา
- ไม่ต่อท่อหน้ามาตรให้ลูกค้า

### 2. น้ำขุ่น/น้ำมีกลิ่น (ไม่ใช่คลอรีน) 201 ราย

สาเหตุ

- ไม่ระบายน้ำทิ้ง/ระบายไม่เพียงพอ หลังจากมีการซ่อมหรือตัดบรรจบท่อประปา
- ผลกระทบจากระบบท่อที่เป็น Dead End
- มีเศษดินเข้าไปอุดตัน

### 3. งานซ่อมท่อ 160 ราย

สาเหตุ

- การซ่อมผิวมีปัญหา ไม่เรียบร้อย ปูนร้าวและเป็นหลุม
- ดำเนินการล่าช้า
- เข้ามาดูแล้วไม่ซ่อม ไม่สามารถดำเนินการได้
- ท่อ PB ขาดใต้ดิน
- ท่อประปาขวางท่อระบายน้ำ
- ขุดแล้วกลบไม่เรียบร้อย ใช้เศษทราย หิน ดิน กลบไว้
- ท่อระบายน้ำอุดตัน

# การบริหารจัดการข้อร้องเรียน ประจำปี 2567

จำนวนข้อร้องเรียน 7,437 ราย (ปี 2566: 11,037 ราย)

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

