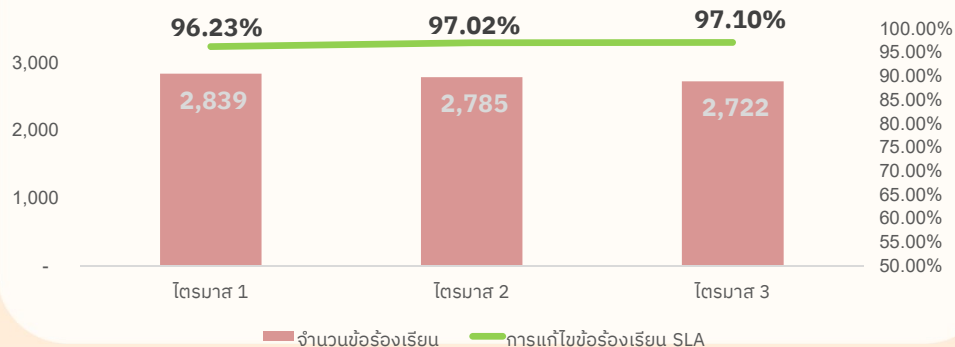


# การบริหารจัดการข้อร้องเรียน เดือน มิถุนายน 2567

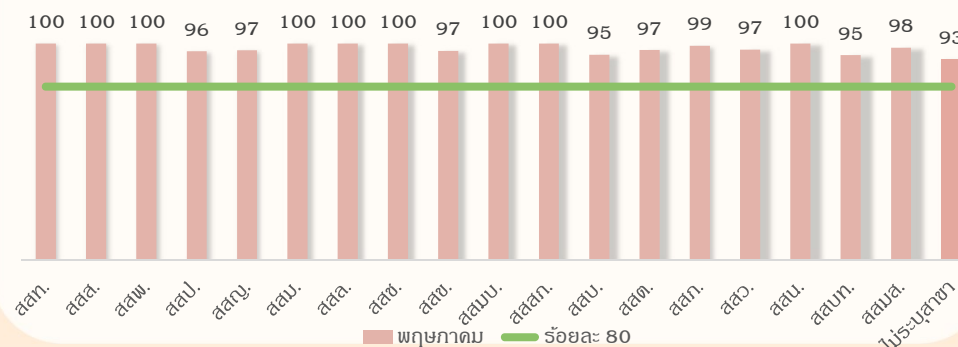
จำนวนข้อร้องเรียน 909 ราย (ลดลงจากเดือนที่แล้ว : 64 ราย)

การแก้ปัญหาข้อร้องเรียนแล้วเสร็จตาม SLA: 98.02 % (เพิ่มขึ้นจากเดือนที่แล้ว : 1 %)

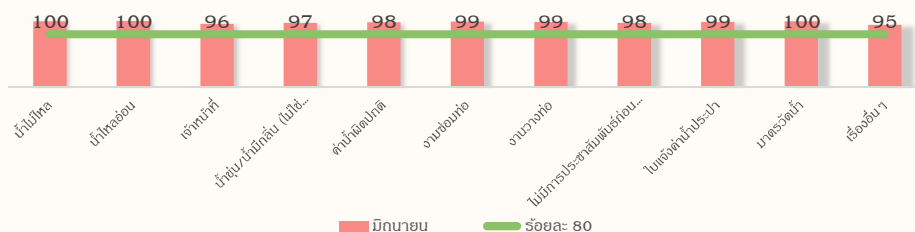
## เปรียบเทียบรายไตรมาส ปีงบประมาณ 2567



## SLA Complete Time (สาขา)



## SLA Complete Time (ประเภทเรื่อง)



### สาเหตุงานเกินกำหนด SLA

1. ลงข้อมูลระบบล่าช้า 92 %
2. ตรวจสอบข้อมูลล่าช้า 8 %

## ข้อเสนอแนะ

### ❖ MWA Call Center 1125

ลูกค้าติดต่อ 1125 รอสายประมาณ 45 นาที ขอเสนอแนะให้ปรับปรุงแก้ไขเพื่อสามารถรับสายได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

### ❖ การประชาสัมพันธ์แจ้งปิดน้ำล่วงหน้า

ขอเสนอแนะให้ กปน. เพิ่มการแจกเอกสารปิดน้ำล่วงหน้าตามบ้านที่ได้รับผลกระทบน้ำไม่ไหล/ไหลอ่อน

### ❖ ช่องทางชำระเงิน

ลูกค้ามียอดค่าน้ำประปา 0.79 บาท แต่ไม่สามารถชำระผ่านแอปพลิเคชัน ธ.กสิกรไทย และ ธ.ออมสิน ได้ จึงขอเสนอแนะให้สามารถชำระค่าน้ำที่ราคาไม่เกิน 9 บาท ได้ทุกธนาคาร

### ❖ MWA onMobile

ขอเสนอแนะให้ปรับปรุง MWA onMobile ให้เสถียรมากกว่านี้ และต้องการให้เพิ่มข้อมูลเลขในมาตรวัดน้ำด้วย

# การบริหารจัดการข้อร้องเรียน เดือน มิถุนายน 2567



## ประเภทข้อร้องเรียน 3 อันดับแรก

### 1. งานวางท่อ 234 ราย

สำนักงานประปาสาขาสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1. สสบ. 32 ราย
2. สสญ. 29 ราย
3. สสส. 27 ราย

### 2. น้ำขุ่น/น้ำมีกลิ่น (ไม่ใช่คลอรีน) 182 ราย

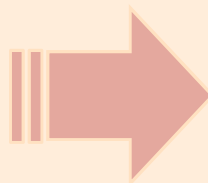
สำนักงานประปาสาขาสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1. สสพ. 24 ราย
2. สสล. 18 ราย
3. สสส. 15 ราย

### 3. งานซ่อมท่อ 117 ราย

สำนักงานประปาสาขาสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1. สสต. 19 ราย
2. สสมส. 12 ราย
3. สสว. 11 ราย



## สาเหตุ

### 1. งานวางท่อ 234 ราย

สาเหตุ

- การซ่อมผิวมีปัญหา ไม่เรียบร้อย
- กีดขวางทางสัญจร ทำให้เดินทางไม่สะดวก
- ท่อระบายน้ำอุดตัน
- ทรัพย์สินลูกตาเสียหาย รกย่นทำให้เกิดความเสียหาย, รกแมดใคร่เกี่ยวเดินที่ผ้าใบ, อุบัติเหตุมอเตอร์ไซด์, เบ็นน้ำใหม่
- ท่อแตกรั่ว/น้ำรั่วซึมตรงข้อต่อมาตรงวัดน้ำจากงานวางท่อ
- ทำให้เกิดท่อภายในแตกรั่ว/ต้ำน้ำประปาสูงขึ้น
- กองหินไว้ในพื้นที่ลูกตา

### 2. น้ำขุ่น/น้ำมีกลิ่น (ไม่ใช่คลอรีน) 182 ราย

สาเหตุ

- ไม่ระบายน้ำทิ้ง/ระบายไม่เพียงพอ หลังจากมีการซ่อมหรือติดตั้งระบบท่อประปา
- ท่อเหล็กโยหินที่มีอายุการใช้งานมานาน
- ยางบริเวณควาล์วน้ำเสื่อมสภาพ ทำให้เศษดินปนเปื้อน

### 3. งานซ่อมท่อ 117 ราย

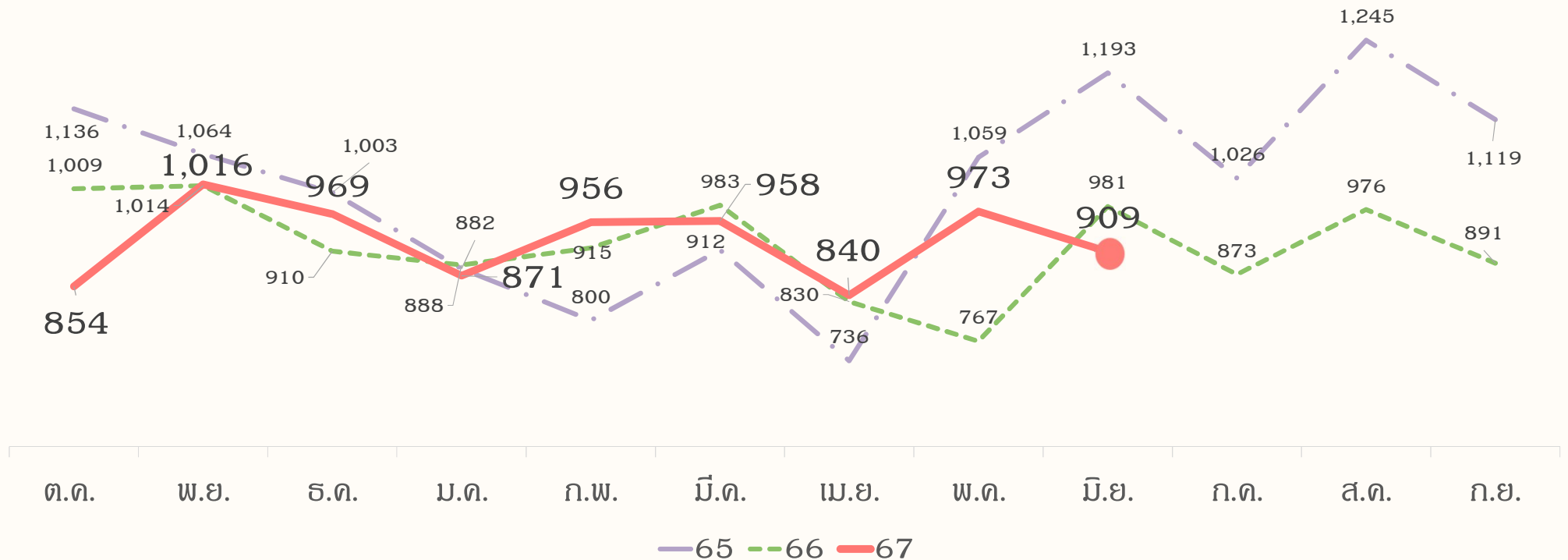
สาเหตุ

- การซ่อมผิวมีปัญหา ไม่เรียบร้อย เป็นหลุม ทำให้สัญจรลำบาก
- ดำเนินการล่าช้า
- ทรัพย์สินลูกตาเสียหาย บีมน้ำเสียหาย, เจาะพื้นไปโดนกำแพงบ้านเสียหาย
- เข้ามาดูแล้วไม่ซ่อม ไม่สามารถดำเนินการได้
- ต้ำน้ำสูงผิดปกติ หลังจากมีงานซ่อมท่อ
- ไม่เก็บกองปูน กองทราย ให้เรียบร้อย กีดขวางทางจราจร
- ท่อระบายน้ำอุดตัน

## การบริหารจัดการข้อร้องเรียน ประจำปี 2567

จำนวนข้อร้องเรียน 8,346 ราย (ปี 2566: 11,037 ราย)

การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนแล้วเสร็จตาม SLA: 96.79 % (ปี 2566: 96.58 %)





# MWA Command Center



คณะทำงานศูนย์แก้ไขปัญหาและ  
ความเดือดร้อนของประชาชน การประสานครหลวง

## มิถุนายน 2567

งานท่อ  
แตกรั่ว

เกิน **SLA**

7 งาน

ท่อจ่ายน้ำ

1. PVC ศก.300 มม. 1 งาน
2. แคลมป์ปี 300 มม. 1 งาน

2 งาน

ท่อบริการ

- 1.PB ศก.20 มม. 4 งาน
- 2.PB ศก.50 มม. 1 งาน

5 งาน