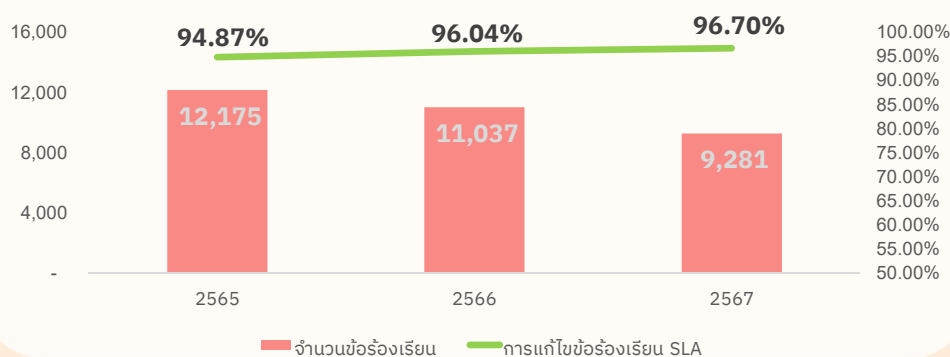


# การบริหารจัดการข้อร้องเรียน เดือน กรกฎาคม 2567

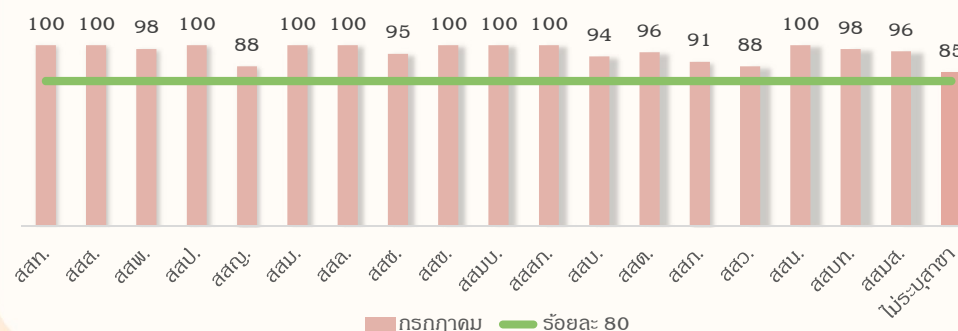
จำนวนข้อร้องเรียน 935 ราย (เพิ่มขึ้นจากเดือนที่แล้ว : +26 ราย)

การแก้ปัญหาข้อร้องเรียนแล้วเสร็จตาม SLA: 95.94 % (ลดลงจากเดือนที่แล้ว : -2.08 %)

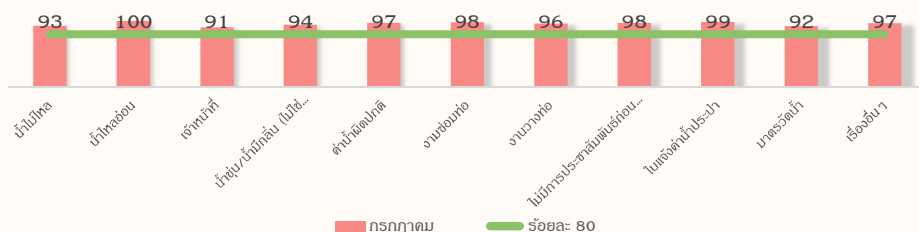
## เปรียบเทียบรายปีงบประมาณจนถึงปัจจุบัน



## SLA Complete Time (สาขา)



## SLA Complete Time (ประเภทเรื่อง)



### สาเหตุงานเกินกำหนด SLA

1. ลงข้อมูลระบบล่าช้า 69 %
2. อุปสรรคจากลูกค้า 10 %
3. อื่น ๆ : รอประสานงานผู้รับจ้าง, ใช้เวลาตรวจสอบสาเหตุนาน 17 %

## ข้อเสนอแนะ

### ❖ MWA Call Center 1125

ลูกค้าขอเสนอแนะให้ระหว่างรอเจ้าหน้าที่รับสาย มีการแจ้งให้ลูกค้าเตรียมหมายเลขทะเบียนผู้ใช้รถไว้จะได้ไม่เสียเวลาในการค้นหาเมื่อเจ้าหน้าที่จำเป็นต้องใช้ข้อมูล

### ❖ การประชาสัมพันธ์

จากการปิดปรับปรุง CIS ทำให้ลูกค้าไม่สามารถชำระค่าน้ำประปาได้ ลูกค้าจึงมีความประสงค์ให้ทำแบนเนอร์ประชาสัมพันธ์แจ้งล่วงหน้าบน MWA onMobile ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่และชัดเจน

### ❖ บริการหลังมาตรวัดน้ำ

ลูกค้าขอเสนอแนะให้ กปน. มีบริการติดตั้งปั๊มน้ำหรือซ่อมปั๊มน้ำภายในบ้าน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าและการบริการที่ครอบคลุม ครบวงจรยิ่งขึ้น

### ❖ MWA onMobile

เนื่องจาก MWA onMobile เกิดปัญหาค้างบ่อย ทำให้ไม่สามารถตรวจสอบพื้นที่น้ำไม่ไหล/น้ำไหลอ่อนได้ มีความประสงค์ให้ปรับปรุงให้ดีขึ้น

# การบริหารจัดการข้อร้องเรียน เดือน กรกฎาคม 2567



## ประเภทข้อร้องเรียน 3 อันดับแรก

### 1. งานวางท่อ 264 ราย

สำนักงานประปาสาขาสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1. สสญ. 42 ราย
2. สสส. 26 ราย
3. สสช./สสมบ. 19 ราย

### 2. น้ำขุ่น/น้ำมีกลิ่น (ไม่ใช่คลอรีน) 208 ราย

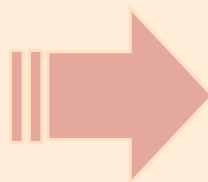
สำนักงานประปาสาขาสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1. สสมบ. 28 ราย
2. สสญ. 22 ราย
3. สสว. 20 ราย

### 3. งานซ่อมท่อ 111 ราย

สำนักงานประปาสาขาสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1. สสมส. 15 ราย
2. สสส. 11 ราย
3. สสญ./สสบท. 10 ราย



## สาเหตุ

### 1. งานวางท่อ 264 ราย

สาเหตุ

- การซ่อมผิวมีปัญหา ไม่เรียบร้อย
- กีดขวางทางสัญจร ทำให้เดินทางไม่สะดวก
- ท่อระบายน้ำอุดตัน
- ทรัพย์สินลูกค้าเสียหาย บันไดหน้าบ้านแตก
- ท่อแตกรั่ว/วาส์หัก
- ดำน้ำประปาสูง/ท่อหลังมาตรแตกรั่ว
- ชุดเจาะเสียงดัง
- กองเศษวัสดุไว้หน้าบ้านลูกค้า/ไม่เก็บกวาดหินทราย ทำให้เกิดฝุ่น

### 2. น้ำขุ่น/น้ำมีกลิ่น (ไม่ใช่คลอรีน) 208 ราย

สาเหตุ

- ไม่ระบายน้ำทิ้ง/ระบายไม่เพียงพอ หลังจากมีการซ่อมหรือติดตั้งระบบท่อประปา
- ผลกระทบจากระบบท่อที่เป็น Dead End

### 3. งานซ่อมท่อ 111 ราย

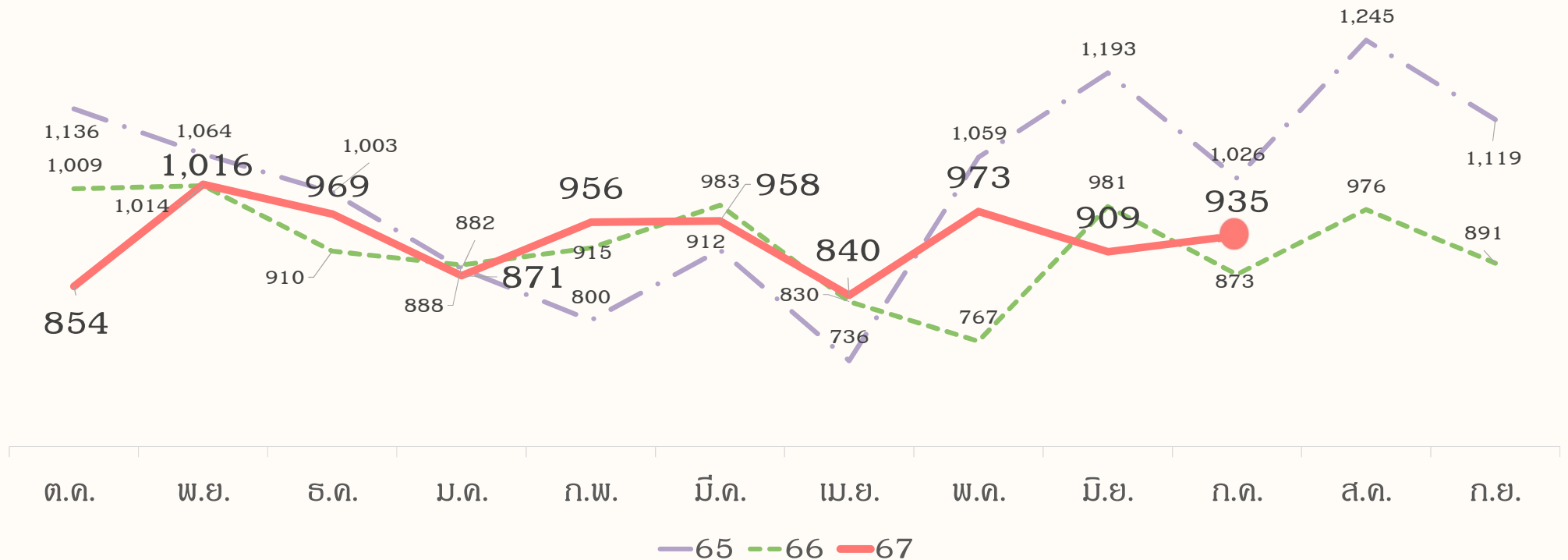
สาเหตุ

- การซ่อมผิวมีปัญหา ไม่เรียบร้อย ยางมะตอยหลุด เป็นหลุม ทำให้สัญจรลำบาก
- ดำเนินการล่าช้า
- ทรัพย์สินลูกค้าเสียหาย กำแพงบ้านพัง
- ย้ายมาตรวัดน้ำโดยไม่แจ้งลูกค้า
- ไม่เก็บกองปูน กองทราย อุปกรณ์ ให้เรียบร้อย
- ท่อระบายน้ำอุดตัน

## การบริหารจัดการข้อร้องเรียน ประจำปี 2567

จำนวนข้อร้องเรียน 9,281 ราย (ปี 2566: 11,037 ราย)

การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนแล้วเสร็จตาม SLA: 96.70 % (ปี 2566: 96.58 %)





# MWA Command Center



คณะทำงานศูนย์แก้ไขปัญหาและ  
ความเดือดร้อนของประชาชน การประปานครหลวง

## พฤษภาคม 2567

งานท่อ  
แตกรั่ว

เกิน **SLA**

**8 งาน**

ท่อจ่ายน้ำ

- 1.AC ศก.300 มม. 2 งาน
- 2.ST ศก.300 มม. 2 งาน
- 3.PVCศก.400 มม. 1 งาน

**5 งาน**

ท่อบริการ

- 1.PB ศก.20 มม. 1 งาน
- 2.PB ศก.25 มม. 1 งาน
- 3.PB ศก.50 มม. 1 งาน

**3 งาน**

## มิถุนายน 2567

งานท่อ  
แตกรั่ว

เกิน **SLA**

**7 งาน**

ท่อจ่ายน้ำ

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

**2 งาน**

ท่อบริการ

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

**5 งาน**

## กรกฎาคม 2567

งานท่อ  
แตกรั่ว

เกิน **SLA**

4 งาน

ท่อจ่ายน้ำ

PVC ศก.150 มม. 1 งาน  
PVC ศก.300 มม. 1 งาน

2 งาน

ท่อบริการ

PB ศก.20 มม. 2 งาน

2 งาน

