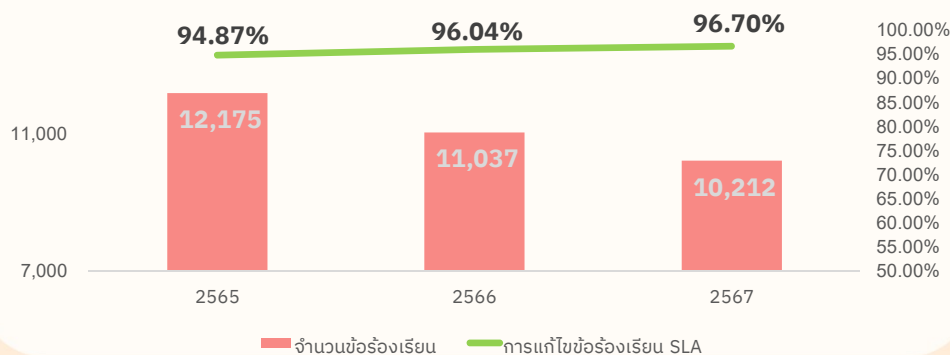


# การบริหารจัดการข้อร้องเรียน เดือน สิงหาคม 2567

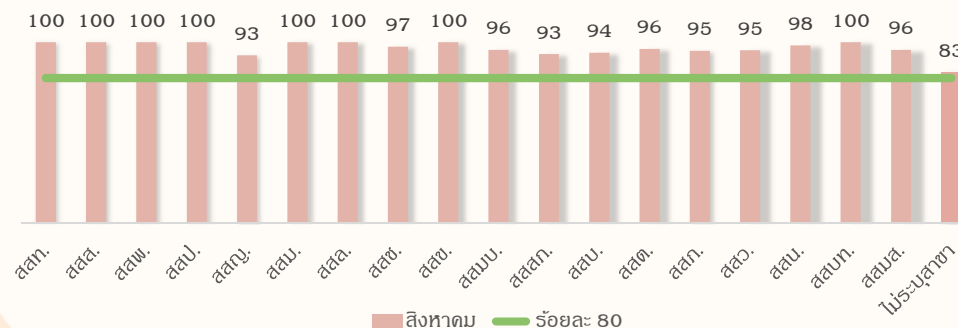
จำนวนข้อร้องเรียน 931 ราย (ลดลงจากเดือนที่แล้ว : -4 ราย)

การแก้ปัญหาข้อร้องเรียนแล้วเสร็จตาม SLA: 96.67 % (เพิ่มขึ้นจากเดือนที่แล้ว : +0.73%)

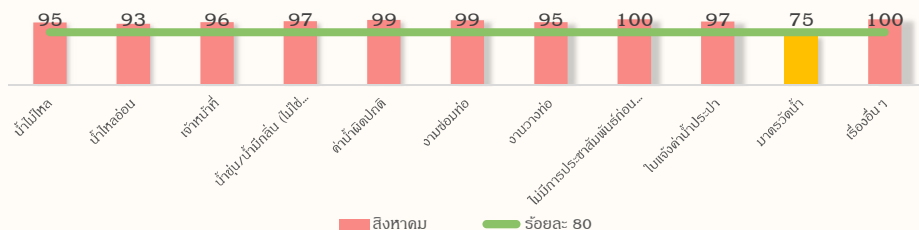
## เปรียบเทียบรายปีงบประมาณจนถึงปัจจุบัน



## SLA Complete Time (สาขา)



## SLA Complete Time (ประเภทเรื่อง)



สาเหตุงานเกินกำหนด SLA  
3 อันดับแรก

1. ลงข้อมูลระบบล่าช้า 68 %
2. อุปสรรคจากลูกค้า 16 %
3. อื่น ๆ : ประสานงานภายนอกล่าช้า, รอตรวจสอบรอบการอ่านน้ำ 12 %

## ข้อเสนอแนะ

### ❖ MWA Call Center 1125

ลูกค้าขอเสนอแนะให้มีการประเมินการให้บริการของ กปน. โดยแยกเมนูการประเมินเป็น “การประเมินการให้บริการของ MWA Call Center 1125” และ “การประเมินการให้บริการของ กปน.”

### ❖ งานก่อสร้างเขื่อนริมคลองประปา (บริเวณหน้าการประปานครหลวง สำนักงานใหญ่)

ขอเสนอแนะส่วนงานที่เกี่ยวข้องกันพื้นที่เขตก่อสร้าง เพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ และความปลอดภัยของประชาชน

### ❖ บริการหลังมาตรวัดน้ำ

ลูกค้าขอเสนอแนะให้ กปน. มีบริการติดตั้งบิมน้ำหรือซ่อมบิมน้ำภายในบ้าน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าและการบริการที่ครอบคลุม ครบวงจรยิ่งขึ้น

### ❖ MWA onMobile

เนื่องจาก MWA onMobile เข้าใช้งานไม่ได้บ่อยครั้ง จากการปรับปรุง และลูกค้าไม่ทราบล่วงหน้าต้องการให้มีการแจ้งเตือนก่อน ประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงแบบการไฟฟ้านครหลวง

# การบริหารจัดการข้อร้องเรียน เดือน สิงหาคม 2567



## ประเภทข้อร้องเรียน 3 อันดับแรก

### 1. งานวางท่อ 271 ราย

สำนักงานประปาสาขาสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1. สสญ. 45 ราย
2. สสภ. 32 ราย
3. สสต. 25 ราย

### 2. น้ำขุ่น/น้ำมีกลิ่น (ไม่ใช่คลอรีน) 179 ราย

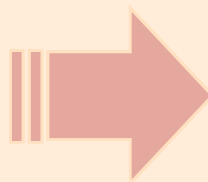
สำนักงานประปาสาขาสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1. สสส. 27 ราย
2. สสพ. 21 ราย
3. สสส./สสภ. 15 ราย

### 3. งานซ่อมท่อ 145 ราย

สำนักงานประปาสาขาสูงสุด 3 อันดับแรก คือ

1. สสต. 19 ราย
2. สสบ. 16 ราย
3. สสญ. 14 ราย



## สาเหตุ

### 1. งานวางท่อ 271 ราย

สาเหตุ

- การซ่อมผิวมีปัญหา ไม่เรียบร้อย
- กีดขวางทางสัญจร ทำให้เดินทางไม่สะดวก
- ท่อระบายน้ำอุดตัน
- ทรัพย์สินของลูกค้าเสียหาย
- จอดรถขูดดิน/รกรกแม่โคร วางของอุปกรณ์ต่าง ๆ ขวางหน้าบ้าน
- เสียงดัง เกิดฝุ่นรบกวน
- ไม่ได้แจ้งท่อให้ น้ำไม่ไหล
- ท่อชั่วคราวหลุดบ่อย ท่อแตกรั่วจากงานวางท่อ

### 2. น้ำขุ่น/น้ำมีกลิ่น (ไม่ใช่คลอรีน) 179 ราย

สาเหตุ

- ไม่ระบายน้ำทิ้ง/ระบายไม่เพียงพอ หลังจากมีการซ่อมหรือติดตั้งระบบท่อประปา
- ท่อเหลี่ยมหินที่มีอายุการใช้งานมานาน

### 3. งานซ่อมท่อ 145 ราย

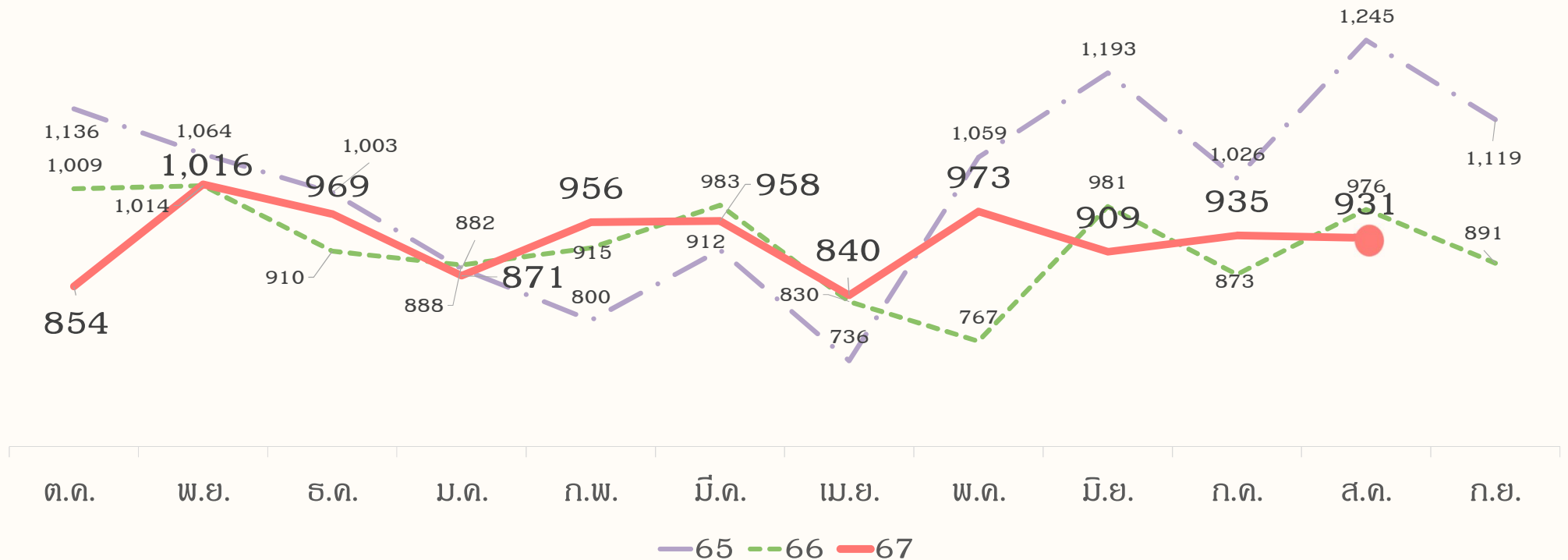
สาเหตุ

- การซ่อมผิวมีปัญหา ไม่เรียบร้อย ยางมะตอยหลุด เป็นหลุม ทำให้สัญจรลำบาก
- ดำเนินการล่าช้า
- ทรัพย์สินลูกค้าเสียหาย กระเบื้องหน้าบ้านแตก เสาคู่รั้วเสียหาย
- ดำน้ำสูง
- จุดซ่อมไม่มีไฟส่องสว่าง ทำให้เกิดอุบัติเหตุ
- ท่อระบายน้ำอุดตัน

## การบริหารจัดการข้อร้องเรียน ประจำปี 2567

จำนวนข้อร้องเรียน 10,212 ราย (ปี 2566: 11,037 ราย)

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





# MWA Command Center



คณะทำงานศูนย์แก้ไขปัญหาและ  
ความเดือดร้อนของประชาชน การประสานครหลวง

## สิงหาคม 2567

งานท่อ  
แตกรั่ว

เกิน **SLA**

**2 งาน**

ท่อจ่ายน้ำ

–

ท่อบริการ

PB ศก.50 มม. 1 งาน

PB ศก.20 มม. 1 งาน

**2 งาน**

