

# ข้อควรระวังและเทคนิคการดูแลลูกค้าที่ได้รับผลกระทบจากงานซ่อมท่อจ่ายน้ำ



**การจราจร** : พิจารณาความรุนแรงของการแตกรั่ว ถ้าสามารถควบคุมด้วยการทำทางระบายน้ำชั่วคราวได้ควรหลีกเลี่ยงการดำเนินการในช่วงเวลาที่มีการจราจรคับคั่ง และควรเร่งคืนสภาพผิวจราจรหลังซ่อมเสร็จ



**เสียงและฝุ่น** : พิจารณาพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบเป็นที่อยู่อาศัย หรือ โรงพยาบาล / โรงเรียน หรือไม่ หากการขุดเจาะเพื่อซ่อมท่อจะส่งผลกระทบ ควรประสานงานก่อนลูกค้าในพื้นที่ก่อนและหลีกเลี่ยงการทำงานยามวิกาล



**เวลาที่ได้รับผลกระทบ** : พิจารณาขนาดพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบและช่วงเวลาที่ต้องปิดน้ำ หลีกเลี่ยงช่วงเวลา 5.30 - 8.30 น. และช่วงเวลา 17.00 - 21.00 น. เพราะเป็นช่วงเวลาที่ลูกค้าต้องการใช้น้ำมากที่สุด



**กลุ่มลูกค้าที่ได้รับผลกระทบ** : พิจารณากลุ่มลูกค้าหากเป็นกลุ่ม Top-tier มักจะสามารถสำรองน้ำได้นานแต่ควรเร่งแจ้งเตือนลูกค้าเนื่องจากผลกระทบจากการขาดน้ำอาจส่งผลกระทบต่อธุรกิจ กลุ่มลูกค้าบ้านพักอาศัยมีความสามารถในการสำรองน้ำและได้รับผลกระทบไม่รุนแรง แต่กลุ่มลูกค้าที่เป็นร้านค้าขนาดเล็กหรือตลาด มักจะไม่สามารถสำรองน้ำได้ ผู้ควบคุมงานควรมีปรับแผนงานการซ่อมท่อให้เหมาะกับลูกค้าแต่ละกลุ่ม



**การประชาสัมพันธ์** : ควรเร่งประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุมทุกช่องทาง ไม่ว่าจะเป็นกำหนดพื้นที่น้ำไหลอ่อน/ขาดน้ำ ในระบบ GIS เพื่อส่ง SMS ให้ลูกค้า และส่งข้อมูลเข้าระบบ Mwa OnMobile การประชาสัมพันธ์ผ่านเฟสบุคสาขา การส่งข้อมูลเข้าไลน์กลุ่มชุมชน การติดต่อลูกค้า Top-Tier โดยตรง ทุกหนทางที่สามารถสื่อสารกับลูกค้าได้ย่อมช่วยสร้างความเข้าใจและลดข้อร้องเรียนต่อ กปน.