



การจัดการซื้อโรงเรียน เดือนสิงหาคม 2564

คำนิยาม กปน. : มุ่งมั่น พัฒนาค้น พัฒนางาน บริการสังคม ด้วยความโปร่งใส ใส่ใจคุณภาพ

- ข้อร้องเรียน ประจำเดือน สิงหาคม 2564 จำนวน 949 ราย

อันดับ	หัวข้อ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
1	ค่าน้ำผิดปกติ	180	18.97
2	งานวางท่อ	143	15.07
3	น้ำขุ่น/น้ำมีกลิ่น	118	12.43
4	งานซ่อมท่อ	109	11.49
5	ใบแจ้งค่าน้ำ	95	10.01

ข้อร้องเรียนสูงสุด 3 อันดับแรก

ค่าน้ำผิดปกติ - สสบบ. 30 สสบ. 26 สสส. 22

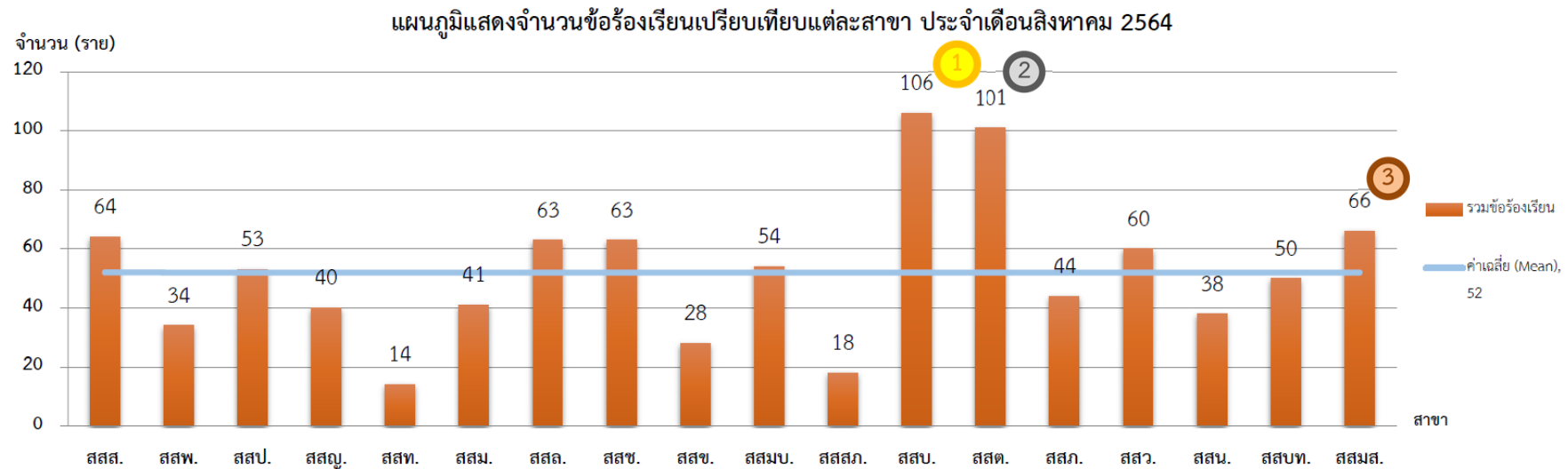
งานวางท่อ - สสต. 19 สสช. 14 สสน. 13

น้ำขุ่น/น้ำมีกลิ่น - สสต. 14 สสช. 12 สสส./สสว. 10

จำนวนข้อร้องเรียน(ราย)



- ขั้ร้ร้งเรีรยน ปรระจำเดีร่น สัรหาคม 2564 จันวน 949 ราย



ขั้ร้ร้งเรีรยนสูงสุท 3 สาขา

สสบ. - ค่านั้ร้ร้งเรีรยน 26 นั้ร้ร้งเรีรยน 16 งานซ่อมท้อ 15

สสด. - งานซ่อมท้อ 22 ค่านั้ร้ร้งเรีรยน 15 นั้ร้ร้งเรีรยน/นั้ร้ร้งเรีรยน 14

สสมส. - งานซ่อมท้อ 16 ปรระชาสั้ร้งเรีรยนก่อนปริดนั้ร้ 9 นั้ร้ร้งเรีรยน/นั้ร้ร้งเรีรยน 8

สรุปจำนวนงานที่ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามระยะเวลาที่กำหนด (SLA) แยกตามสาขา

ประจำเดือนสิงหาคม 2564

ระยะเวลาที่ดำเนินการแก้ไข แล้วเสร็จ	บริการ 1			บริการ 2				บริการ 3				บริการ 4				บริการ 5			ไม่ระบุ สาขา	รวม
	สสส.	สสพ.	สสป.	สสญ.	สสท.	สสม.	สสล.	สสช.	สสข.	สสมบ.	สสสภ.	สสบ.	สสด.	สสภ.	สสว.	สสน.	สสบท.	สสมส.		
1 วัน	48	29	34	34	12	36	37	50	20	16	15	91	67	33	50	33	42	52	9	708
2 วัน	8	2	10	2	1	1	10	12	1	18	3	12	9	3	6	4	8	3	0	113
3 วัน	8	0	2	2	1	1	4	1	6	13	0	0	19	4	4	1	0	0	0	66
รวมงานที่แก้ไขตาม SLA	64	31	46	38	14	38	51	63	27	47	18	103	95	40	60	38	50	55	9	887
รวมงานทั้งหมด	64	34	53	40	14	41	63	63	28	54	18	106	101	44	60	38	50	66	12	949
ร้อยละ	100.00	91.18	86.79	95.00	100.00	92.68	80.95	100.00	96.43	87.04	100.00	97.17	94.06	90.91	100.00	100.00	100.00	83.33	75.00	93.47
เฉลี่ย (ร้อยละ) ต.ค.63-ส.ค.64	86.02	86.81	86.89	86.83	97.05	70.17	73.51	99.24	81.86	80.99	96.03	92.80	92.42	88.34	95.77	89.14	90.80	65.79	79.82	86.37



ข้อเสนอแนะ ผ่าน call center 1125 เดือนสิงหาคม 2564

มาตรการบรรเทาความเดือดร้อน 7 ข้อเสนอ

- ควรขยายเวลาลดค่าน้ำประปาต่อไป
- จดเก็บค่าธรรมเนียมจ่ายค่าน้ำประปาเกินกำหนด

การรับชำระค่าน้ำ 6 ข้อเสนอ

- การชำระค่าน้ำออนไลน์ควรเลือกจ่ายเฉพาะเดือนหรือเลือกแบ่งชำระได้
- การชำระค่าน้ำประปาเกินกำหนดควรเพิ่มช่องทางที่หลากหลายกว่านี้

การประชาสัมพันธ์ 1 ข้อเสนอ

- การประชาสัมพันธ์ผ่าน Line ควรเน้นที่ข่าวสารสำคัญต่อลูกค้า เช่น แจ้งปิดน้ำ ส่วนลดค่าน้ำ หรือช่องทางการชำระเงินเกินกำหนด
- ปรับปรุงการสนทนากับเจ้าหน้าที่ทาง Line ให้ติดต่อได้สะดวก กรณีตรวจสอบพื้นที่ปิดน้ำ

อื่นๆ 7 ข้อเสนอ

- MWA eService จำกัด 10 ทะเบียนต่อ 1 ผู้ใช้ ควรปรับปรุง
- การโอนกรรมสิทธิ์ควรทำระบบออนไลน์ได้
- แจ้งท่อประปาแตกแล้ว แต่ตรวจสอบในระบบชั้นยกเลิกโดยไม่มีเจ้าหน้าที่เข้าแก้ไข จึงแจ้งใหม่สถานะยังเป็นเช่นเดิม ควรที่จะปรับปรุงระบบให้แสดงผลให้ชัดเจน