



# การจัดการซื้อโรงเรียน เดือนเมษายน 2564

คำนิยาม กปน. : มุ่งมั่น พัฒนาค้น พัฒนางาน บริการสังคม ด้วยความโปร่งใส ใส่ใจคุณภาพ

- ขอร้องเรียน ประจำเดือน เมษายน 2564 จำนวน 908 ราย

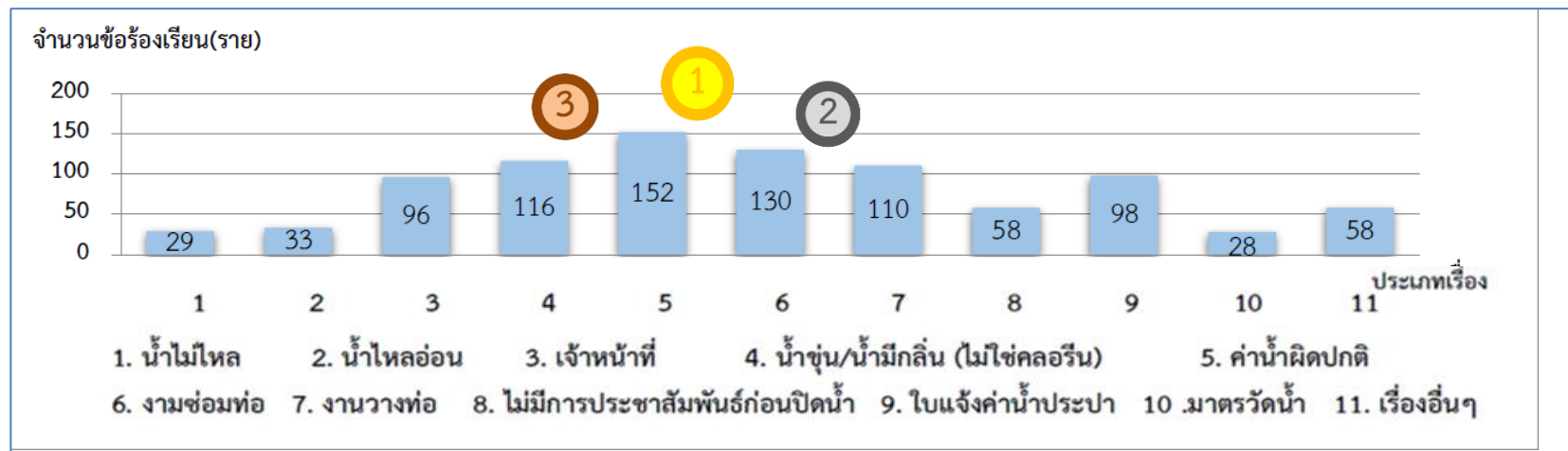
อันดับ	หัวข้อ	จำนวนข้อร้องเรียน (ราย)	ร้อยละ
1	ค่าน้ำผิดปกติ	152	16.74
2	งานซ่อมท่อ	130	14.32
3	น้ำขุ่น/น้ำมีกลิ่น (ไม่ใช่คลอรีน)	116	12.78
4	งานวางท่อ	110	12.11
5	ใบแจ้งหนี้ค่าน้ำ	98	10.79

ข้อร้องเรียนสูงสุด 3 อันดับแรก

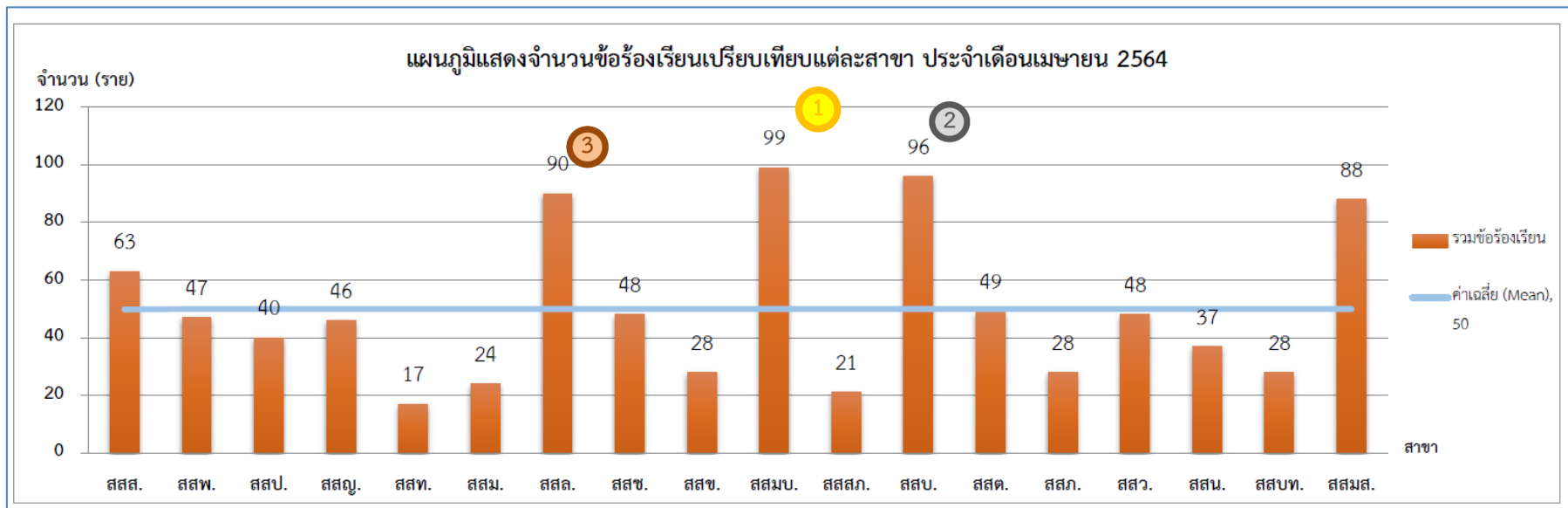
ค่าน้ำผิดปกติ - สสส. 31 สสบ. 30 สสมบ. 28

งานซ่อมท่อ - สสส. 20 สสมส. 18 สสบ. 16

น้ำขุ่น/น้ำมีกลิ่น - สสพ. 15 สสส. 14 สสบ. 13



- ขัอร้องเรียน ประจำเดือน เมษายน 2564 จำนวน 908 ราย



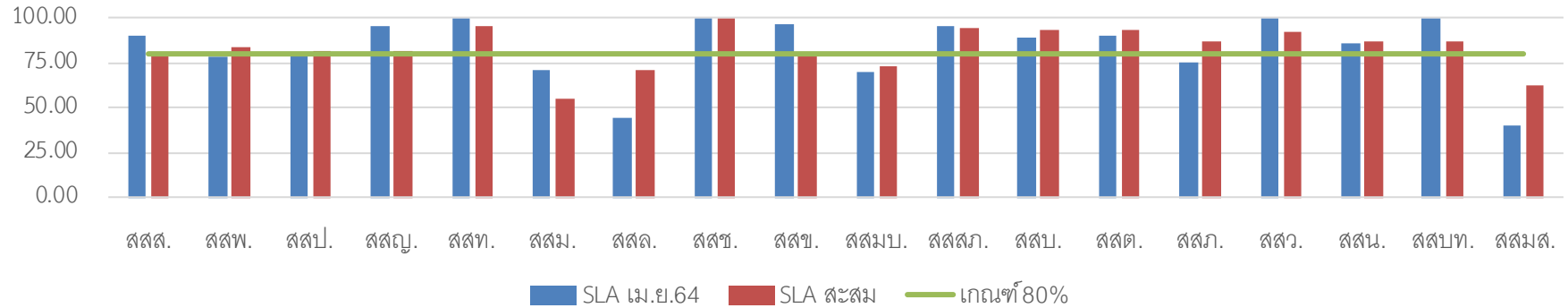
### ข้อร้องเรียนสูงสุด 3 สาขา

สสมบ. - คำน้ำผิตปกติ 28 ไม่ประชาสัมพันธ์ก่อนปิดน้ำ 26

สสบ. - คำน้ำผิตปกติ 30 งานซ่อมท่อ 16 งานวางท่อ 12

สสล. - คำน้ำผิตปกติ 31 น้ำขุ่น/น้ำมีกลิ่น 14 งานวางท่อ 10

สรุปจำนวนงานที่ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามระยะเวลาที่กำหนด (SLA) แยกตามสาขา  
ประจำเดือนเมษายน 2564



ระยะเวลาที่ดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จ	บริการ 1			บริการ 2				บริการ 3				บริการ 4				บริการ 5			ไม่ระบุสาขา	รวม
	สสส.	สสพ.	สสป.	สสญ.	สสท.	สสม.	สสล.	สสข.	สสช.	สสมบ.	สสสภ.	สสบ.	สสค.	สสภ.	สสว.	สสน.	สสบท.	สสมส.		
1 วัน	30	29	23	30	16	15	7	30	13	49	20	62	30	18	38	30	24	28	7	499
2 วัน	16	4	6	8	1	2	24	12	6	11	0	18	5	3	4	0	2	4	0	126
3 วัน	11	4	3	6	0	0	9	6	8	9	0	6	9	0	6	2	2	3	1	85
รวมงานที่แก้ไขตาม SLA	57	37	32	44	17	17	40	48	27	69	20	86	44	21	48	32	28	35	8	710
รวมงานทั้งหมด	63	47	40	46	17	24	90	48	28	99	21	96	49	28	48	37	28	88	11	908
ร้อยละ เดือนเม.ย. 64	90.48	78.72	80.00	95.65	100.00	70.83	44.44	100.00	96.43	69.70	95.24	89.58	89.80	75.00	100.00	86.49	100.00	39.77	72.73	78.19
ร้อยละ ต.ค.63 - เม.ย64	80.66	84.28	81.88	81.73	95.24	55.24	71.54	100.00	79.48	73.66	95.02	93.14	92.98	86.65	92.77	86.88	87.29	60.03	75.00	83.71

ลำดับ	ประเภทข้อร้องเรียน/ระยะเวลาดำเนินการ	บริการ 1			บริการ 2				บริการ 3				บริการ 4				บริการ 5			ไม่ระบุ สาขา	รวม	%	ระยะเวลาการแก้ไข (Complete Time)
		สสส.	สสท.	สสป.	สสอ.	สสท.	สสม.	สสอ.	สสช.	สสช.	สสมบ.	สสสภ.	สสบ.	สสอ.	สสภ.	สสว.	สสน.	สสบท.	สสมส.				
1	น้ำไม่ไหล	1	2	0	0	0	4	2	2	0	1	1	6	0	2	3	0	1	4	0	29	100	ภายใน 1 วัน
	1 วัน	1					4		2		1	1	6		2	3		1	3		24	82.76	
	2 วัน		1																		1	17.24	
	3 วัน		1					2										1			4		
	มากกว่า 3 วัน																				0		
	อยู่ในระหว่างดำเนินการแก้ไข																				0		
2	น้ำไหลอ่อน	1	3	0	0	1	1	0	0	1	4	1	4	0	0	7	1	1	8	0	33	100	ภายใน 1 วัน
	1 วัน	1	3			1				1	4	1				7		1	4		23	69.70	
	2 วัน						1						4						3		8	30.30	
	3 วัน																		1		1		
	มากกว่า 3 วัน															1					1		
	อยู่ในระหว่างดำเนินการแก้ไข																				0		
3	เจ้าหน้าที่	6	8	6	6	1	3	6	2	4	7	1	7	3	4	2	3	5	12	10	96	100	ภายใน 1 วันทำการ
	1 วัน	2	5	3	5	1	2	1	2	4	7	1	4		2	2	2	5		7	55	57.29	
	2 วัน	2		2				1					3	1					1	2	12	42.71	
	3 วัน	2	3	1	1		1							2	1		1			1	13		
	มากกว่า 3 วัน							4							1				4		9		
	อยู่ในระหว่างดำเนินการแก้ไข																		7		7		
4	น้ำขุ่น/มีกลิ่น(ไม่ใช่คลอรีน)	2	15	13	10	4	5	14	4	1	2	2	7	8	3	8	3	6	9	0	116	100	ภายใน 1 วัน
	1 วัน	2	10	8	9	4	4	4	4	1	2	1	4	6	3	8	3	6	8		87	75.00	
	2 วัน		3	5			1	8				1	3	1							22	25.00	
	3 วัน		2		1			1						1					1		6		
	มากกว่า 3 วัน							1													1		
	อยู่ในระหว่างดำเนินการแก้ไข																				0		

ลำดับ	ประเภทข้อร้องเรียน/ระยะเวลาดำเนินการ	บริการ 1			บริการ 2				บริการ 3				บริการ 4				บริการ 5			ไม่ระบุ สาขา	รวม	%	ระยะเวลาการแก้ไข (Complete Time)
		สสส.	สสพ.	สสป.	สสญ.	สสท.	สสน.	สสอ.	สสช.	สสช.	สสนบ.	สสสภ.	สสธ.	สสค.	สสภ.	สสว.	สสน.	สสพท.	สสนส.				
5	คำนำผิดปกติ	23	0	3	4	2	2	31	4	5	28	3	30	4	4	3	1	2	3	0	152	100	ภายใน 3 วันทำการ
	1 วัน	7		2	1	2					1	3	18		1			2			37	81.58	
	2 วัน	11		1				18	2	1	6		10	2		1					52		
	3 วัน	5			3			7	2	4	7		2	2		2	1				35		
	มากกว่า 3 วัน						2	6			14				3				2		27	18.4	
	อยู่ในระหว่างดำเนินการแก้ไข																		1		1		
6	งานซ่อมท่อ	4	5	6	12	3	2	8	8	4	1	3	16	20	2	11	5	2	18	0	130	100	ภายใน 3 วัน
	1 วัน	3	3	4	9	3	2		6	2		3	10	18	1	11	5	2	10		92	92.31	
	2 วัน			2	2			1	2	2	1		4	1	1				4		20		
	3 วัน		2		1			2					2	1							8		
	มากกว่า 3 วัน	1						5											2		8	7.69	
	อยู่ในระหว่างดำเนินการแก้ไข																		2		2		
7	งานวางท่อ	4	3	7	4	2	2	10	20	5	2	2	12	4	3	6	11	3	10	0	110	100	ภายใน 3 วัน
	1 วัน	3	2	4	3	1	1	1	8	3	2	2	7	1	2	4	10	2	1		57	81.82	
	2 วัน			1		1		2	8				3					1			16		
	3 วัน	1	1	2	1				4	1			2	3		2					17		
	มากกว่า 3 วัน						1	5							1		1		1		9	18.18	
	อยู่ในระหว่างดำเนินการแก้ไข							2		1									8		11		
8	ไม่มีการประชาสัมพันธ์ก่อนปิดน้ำ	4	2	1	0	1	0	7	1	1	26	5	2	2	1	2	1	1	1	0	58	100	ภายใน 3 วัน
	1 วัน	4	2			1			1	1	26	5	2		1	2	1	1	1		48	91.38	
	2 วัน			1				2						2							5		
	3 วัน																				0		
	มากกว่า 3 วัน							5													5	8.62	
	อยู่ในระหว่างดำเนินการแก้ไข																				0		

ลำดับ	ประเภทข้อร้องเรียน/ระยะเวลาดำเนินการ	บริการ 1			บริการ 2				บริการ 3				บริการ 4				บริการ 5			ไม่ระบุ สาขา	รวม	%	ระยะเวลาการแก้ไข (Complete Time)
		สสส.	สสพ.	สสป.	สสญ.	สสท.	สสม.	สสอ.	สสช.	สสข.	สสมบ.	สสสภ.	สสบ.	สสค.	สสภ.	สสว.	สสน.	สสบท.	สสมส.				
9	ใบแจ้งค่าน้ำประปา	13	8	1	6	2	4	8	5	2	5	3	8	4	3	4	8	1	13	0	98	100	ภายใน 3 วันทำการ
	1 วัน	6	4	1	3	2	2	1	5		5	3	7	3	2	1	7	1			53	86.73	
	2 วัน	4	3		3		1			1			1		1	2					16		
	3 วัน	3	1					7		1				1		1			2		16		
	มากกว่า 3 วัน						1										1		6		8	13.27	
	อยู่ในระหว่างดำเนินการแก้ไข																		5		5		
10	มาตรวัดน้ำ	3	1	3	3	0	1	0	1	0	2	0	1	2	2	1	1	4	3	0	28	100	ภายใน 3 วันทำการ
	1 วัน			1					1				1					1			4	78.57	
	2 วัน	1	1	1	2		1				1				1			1			9		
	3 วัน	2		1	1									2		1		2			9		
	มากกว่า 3 วัน										1				1		1				3	21.43	
	อยู่ในระหว่างดำเนินการแก้ไข																		3		3		
11	เรื่องอื่นๆ	2	0	0	1	1	0	4	1	5	21	0	3	2	4	1	3	2	7	1	58	100	
	1 วัน	1				1		1	1	1	1		3	2	4		2	2	1		20	58.62	
	2 วัน				1					2	3					1					7		
	3 วัน									2	2						1		1	1	7		
	มากกว่า 3 วัน	1						3			15								1		20	41.38	
	อยู่ในระหว่างดำเนินการแก้ไข																		4		4		
รวมทั้งหมด		63	47	40	46	17	24	90	48	28	99	21	96	49	28	48	37	28	88	11	208		



## บันทึกข้อความ

หน่วยงาน ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ โทร 2790 และ 2791

ที่ ผพธ 162/2564

วันที่ 20 เมษายน 2564

เรื่อง ขอส่งรายละเอียดผลการทบทวนกระบวนการทำงานที่สำคัญขององค์กร ตัวชี้วัดกระบวนการและตัววัด  
ในกระบวนการ ปีงบประมาณ 2564 ช่วง 6 เดือนหลัง

เรียน ☐ รวก.(กต) ☐ รวก.(กอ) ☐ รวก.(ผ) ☐ รวก.(พ) ☐ รวก.(ว) ☐ รวก.(บ)  
☐ รวก.(ง) ☐ รวก.(ห) ☐ ขวก.(สคก) ☐ ขวก.(สภ) ☐ ขวก.(สสส) ☐ ขวก.(ทป)

### 1. เรื่องเดิม

กปน. ได้รับรายงานป้อนกลับจากการตรวจประเมินองค์กรตามเกณฑ์ Enablers ปีงบประมาณ 2563 พบประเด็นที่ กปน. ยังดำเนินการได้ไม่สมบูรณ์ โดยมีข้อเสนอแนะให้ กปน. ควรมีการทบทวนระบบงานทั้งหมดขององค์กรจากศักยภาพของระบบงาน เพื่อให้สอดคล้องต่อการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

### 2. การดำเนินงาน

เพื่อให้กระบวนการทำงานที่สำคัญสนับสนุนต่อการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ตามแผนวิสาหกิจฉบับที่ 5 และปรับปรุงการดำเนินงานตาม Feedback Report จากการประเมินผล Enablers รวมถึงเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับการทบทวนแผนวิสาหกิจ ปี 2564 ผพธ. จึงทบทวนระบบงานและกระบวนการทำงานที่สำคัญของปีงบประมาณ 2564 ทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน รวมถึงขั้นตอนการทำงาน และจุดควบคุมที่สำคัญ (Critical Step) เพื่อใช้ในการควบคุม ติดตามการปฏิบัติงานประจำวัน (Daily Operation) ให้บรรลุตามเป้าหมาย ปีงบประมาณ 2564 ช่วง 6 เดือนหลัง และคณะกรรมการขับเคลื่อนนโยบายองค์กรพิจารณาให้ความเห็นชอบแล้ว ในการประชุมคณะกรรมการฯ ครั้งที่ 4/2564 เมื่อวันที่ 2 เมษายน 2564

### 3. ข้อพิจารณา

3.1 ตัวชี้วัดกระบวนการเป็นหนึ่งในตัวชี้วัดที่สำคัญขององค์กรที่ผู้นำระดับสูงใช้ในการติดตามผลการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ขององค์กร ซึ่งผู้บริหารทุกระดับมีส่วนในการขับเคลื่อน ติดตาม และปรับปรุงผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมายของตัวชี้วัดแต่ละระดับด้วยเช่นกัน ตามแผนภาพเอกสารแนบ 1

3.2 ผพธ. จึงขอส่งรายละเอียดของกระบวนการทำงานที่สำคัญ ตัวชี้วัดกระบวนการ และตัววัดในกระบวนการ ของปีงบประมาณ 2564 ช่วง 6 เดือนหลัง เพื่อพิจารณาดำเนินการดังนี้

ผพธ 162/2564 ลงวันที่ 20 เม.ย. 64

เรื่อง ขอส่งรายละเอียดผลการทบทวน  
กระบวนการทำงานที่สำคัญขององค์กร ตัวชี้วัด  
กระบวนการ และตัวชี้วัดในกระบวนการ  
ปีงบประมาณ 2564 ช่วง 6 เดือนหลัง



3.2.1 มอบหมายให้ผู้บริหารทุกระดับ สื่อสาร/ถ่ายทอดตัวชี้วัดกระบวนการ ตัววัดในกระบวนการ และจุดควบคุมที่สำคัญ (Critical Step) ให้ผู้ปฏิบัติงานทราบ และกำกับดูแลให้การดำเนินงานของกระบวนการทำงานที่สำคัญในส่วนที่รับผิดชอบบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด

3.2.2 มอบหมายให้หน่วยงานระดับฝ่ายรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดกระบวนการที่รับผิดชอบ โดยใช้ข้อมูล ณ วันที่ 20 ของทุกเดือน รายงานในระบบที่ กพป.ฟพร. จัดทำขึ้น โดยจะแจ้งรายละเอียดวิธีการบันทึกข้อมูลให้ทราบอีกครั้ง เพื่อ ฟพร. จะนำเข้าระบบ Dashboard เสนอผู้บริหารระดับสูงในการติดตามผลการดำเนินงานต่อไป

รายละเอียดตามเอกสารแนบ 2

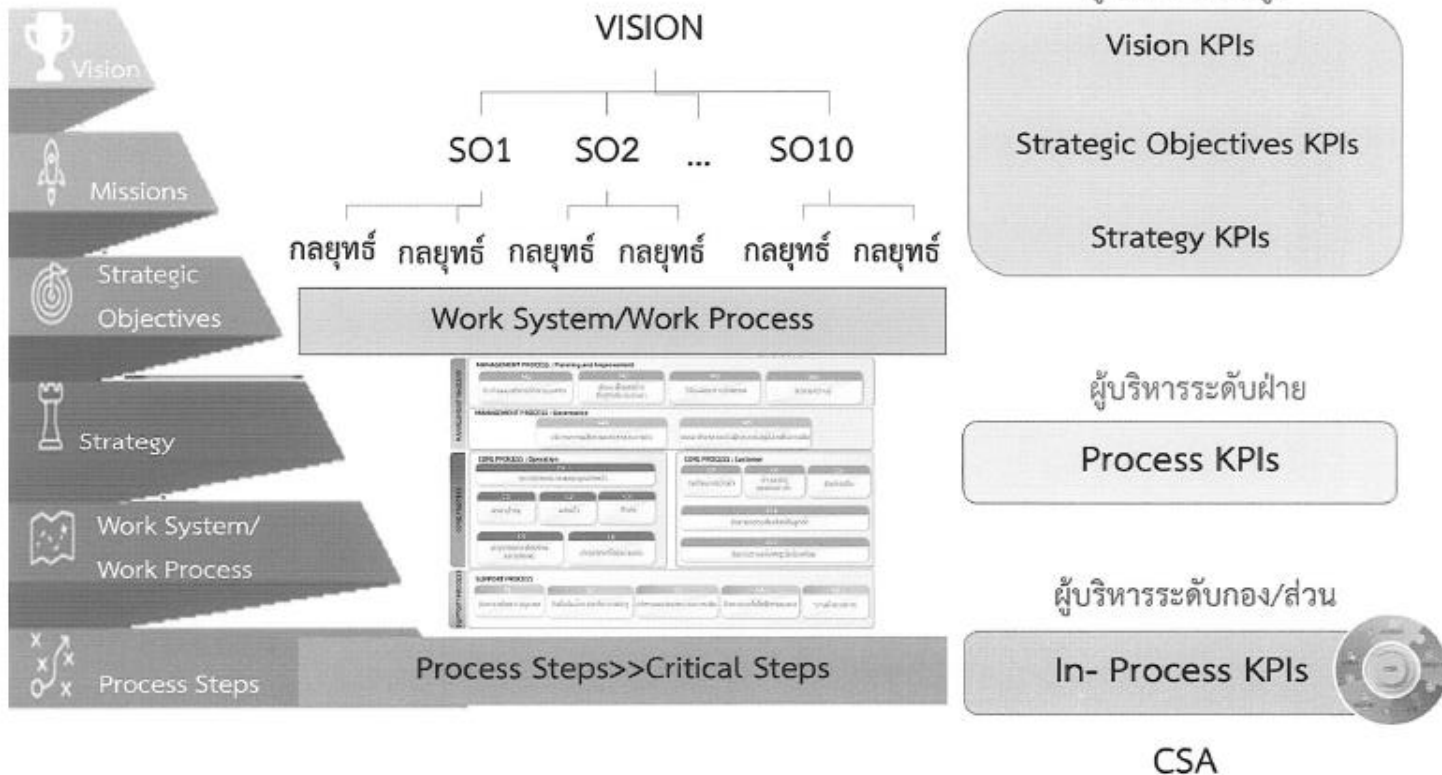
ฟพร. 162/2564

การเปลี่ยนแปลงการรายงานผลงานฯ (เริ่ม เม.ย. 64)

เดิม	ใหม่
1. รายไตรมาส (ผลงานสิ้นเดือน)	1. รายเดือน (ผลงานทุกวันที่ 20)
2. รายงานทางเอกสารผ่านระบบสารบรรณ	2. รายงานในระบบของ ฟพร. (อยู่ระหว่างจัดทำระบบ) เบื้องต้น ฟพร. ขอผลงาน เมย. และ พ.ค. 64 ทางอีเมล

## Work Process

## ความสำคัญของการจัดทำภาพกระบวนการทำงาน



กระบวนการทำงานที่สำคัญที่สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (SO-1)

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ 1 (SO-1) : พัฒนาระบบจ่ายน้ำและบริหารจัดการน้ำสูญเสีย รวมถึงพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการลดน้ำสูญเสียและบริหารจัดการแรงดันน้ำ

ตัวชี้วัด : อัตราน้ำสูญเสีย เป้าหมาย ร้อยละ 28.2

กลยุทธ์ Strategy	ตัวชี้วัดกลยุทธ์/เป้าหมาย KPI's Strategic Objective	กระบวนการที่สนับสนุน Process	ข้อกำหนดกระบวนการ Process Requirement	ตัวชี้วัดกระบวนการ/เป้าหมาย Process KPIs	ผู้รับผิดชอบ Process Owner	จุดควบคุม Critical Step	ตัวชี้วัดในกระบวนการ/เป้าหมาย In-Process KPIs	ผู้รับผิดชอบ Process Owner
1.1 การเพิ่มประสิทธิภาพการลดน้ำสูญเสียทางเทคนิค (REAL LOSS)	<b>ตัวชี้วัด</b> อัตราน้ำสูญเสีย (Real Loss) (%) <b>เป้าหมาย</b> 24.3%	C6 บำรุงรักษาโครงข่ายท่อ C6.2 ท่อจ่ายและท่อบริการ  - ซ่อมท่อจ่ายน้ำ - ปรับปรุงเส้นทาง (ทดแทน) - สำรวจหาจุดรั่ว	- การซ่อมท่อจ่ายน้ำรวดเร็ว เป็นไปตามมาตรฐาน กปน. - โครงข่ายท่อจ่ายน้ำสามารถส่งน้ำประปาได้ต่อเนื่อง  - สำรวจหาจุดรั่วได้อย่างมีประสิทธิภาพ	<b>ตัวชี้วัด</b> ระยะเวลาเฉลี่ยในการดำเนินงานซ่อมท่อจ่ายน้ำตั้งแต่รับเรื่อง-ปิดงาน (ชม.) <b>เป้าหมาย</b> 8 ชม. <b>ตัวชี้วัด</b> ความยาวท่อที่ได้ปรับปรุงแล้วเสร็จตามสัญญาจ้าง (กม.) <b>เป้าหมาย</b> 1,200 กม.  <b>ตัวชี้วัด</b> ร้อยละของการทำกิจกรรม STEP TEST ในพื้นที่เผื่อระวังได้ตามแผน <b>เป้าหมาย</b> 100%	สนง. ประปา สาขา  ฝงส. สนง. ประปา สาขา  สนง. ประปา สาขา	- เข้าดำเนินการปิดน้ำซ่อมท่อ  - จัดทำหนังสือขออนุญาตเจ้าของพื้นที่  - ควบคุมงานก่อสร้างวางท่อประปา ให้เป็นไปตามแผนงาน  - กำหนดแผนงานการสำรวจหาจุดรั่ว และส่งข้อมูลเพื่อแจ้งลูกค้า	<b>ตัวชี้วัด</b> ระยะเวลาเฉลี่ยเข้าพื้นที่จุดงานซ่อมท่อ (ชม.) <b>เป้าหมาย</b> 2 ชม. <b>ตัวชี้วัด</b> ร้อยละการได้รับหนังสืออนุญาตทันเวลาที่กำหนด <b>เป้าหมาย</b> 100% <b>ตัวชี้วัด</b> ร้อยละควบคุมงานก่อสร้างวางท่อประปา ให้เป็นไปตามแผนงาน <b>เป้าหมาย</b> 100% <b>ตัวชี้วัด</b> ร้อยละกำหนดแผนงานการสำรวจหาจุดรั่วได้ครบถ้วน <b>เป้าหมาย</b> 100%	สนง. ประปา สาขา  ฝงส. สนง. ประปา สาขา  สนง. ประปา สาขา
1.2 การลดปริมาณน้ำสูญเสียจากการบริหารจัดการ (Apparent Loss)	<b>ตัวชี้วัด</b> อัตราน้ำสูญเสีย (Apparent Loss) (%) <b>เป้าหมาย</b> 3.9%	C7 ติดตั้งมาตรวัดน้ำ C7.1 ติดตั้งมาตรวัดน้ำ  C7.2 เปลี่ยน/ทดแทน/ยกย้าย/บรรจุบรจ มาตรวัดน้ำ	- ติดตั้งมาตรวัดน้ำ ได้ในเวลาที่กำหนดและเป็นไปตามมาตรฐาน  - มาตรพร้อมใช้งาน (มาตรบำรุง และมาตรครบวงจร)	<b>ตัวชี้วัด</b> ร้อยละของการติดตั้งประปาได้ตามที่กำหนด (SLA) <b>เป้าหมาย</b> 100%  <b>ตัวชี้วัด</b> ร้อยละของการเปลี่ยนมาตรวัดน้ำได้ตามที่กำหนด <b>เป้าหมาย</b> 100%	สนง. ประปา สาขา  สนง. ประปา สาขา	- สำรวจออกแบบ (จุดติดตั้ง และขนาดมาตรวัดน้ำ)  - มอบหมายงานการติดตั้งประปา  - มอบหมายงานให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการบำรุงมาตร	<b>ตัวชี้วัด</b> ร้อยละการกำหนดขนาดมาตรวัดน้ำให้เหมาะสมกับปริมาณความต้องการน้ำ (ค่าส่ง กปน. ที่ 460/2558) <b>เป้าหมาย</b> 100% <b>ตัวชี้วัด</b> ร้อยละของการควบคุมการติดตั้งประปาให้เป็นไปตามแผน <b>เป้าหมาย</b> 100% <b>ตัวชี้วัด</b> ร้อยละของการมอบหมายงานให้ผู้รับผิดชอบตามเวลาที่กำหนด <b>เป้าหมาย</b> 100%	สนง. ประปา สาขา  สนง. ประปา สาขา

สายงาน	วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	หน่วยงาน	กระบวนการ
บริการ	SO-1 พัฒนาระบบจ่ายน้ำและบริหารจัดการน้ำสูญเสีย รวมถึงพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการลดน้ำสูญเสีย	สนง. ประปา สาขา ฝจส. ฝมน.	C5 บำรุงรักษาเครื่องจักรและอุปกรณ์ C6.2 ท่อจ่ายและท่อบริการ C7 ติดตั้งมาตรวัดน้ำ
	SO-3 บริหารจัดการปริมาณและคุณภาพน้ำทั้งระบบ (ต้นน้ำ-ปลายน้ำ)	สนง. ประปา สาขา	C6.2 ท่อจ่ายและท่อบริการ
	SO-5 พัฒนาความสัมพันธ์-ความร่วมมือที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยหลักธรรมาภิบาล	สนง. ประปา สาขา	C7 ติดตั้งมาตรวัดน้ำ C8 อ่านมาตรและแจ้งค่าน้ำ C9 รับชำระเงิน C10 จัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า C11 จัดการงานแจ้งเหตุ/ข้อร้องเรียน C6.2 ท่อจ่ายและท่อบริการ
	SO-6 ยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน	สนง. ประปา สาขา	C6.2 ท่อจ่ายและท่อบริการ
	SO-10 เพิ่มมูลค่าธุรกิจ	ฝสบ. สนง. ประปา สาขา	M3.2 พัฒนาธุรกิจเกี่ยวเนื่อง/ธุรกิจใหม่
	**	คณะกรรมการ CMC ฝจส. สนง. ประปา สาขา	M1 จัดทำแผนบริหารจัดการองค์กร (หน่วยงาน ที่จัดทำแผนแม่บท) S2.1 จัดซื้อจัดจ้าง

หมายเหตุ \*\* หมายถึง กระบวนการทำงานที่สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ในภาพรวม

# ข้อเสนอแนะ ผ่าน call center 1125 เดือนเมษายน 2564

## มาตรการบรรเทา ความเดือดร้อน

จำนวน 9 ข้อเสนอ

- ควรพิจารณาปรับลด/ยกเว้นค่าธรรมเนียมชำระเกินกำหนด/ยกเว้นระงับการใช้น้ำ

## Application

จำนวน 6 ข้อเสนอ

- หักค่าน้ำอัตโนมัติผ่านบัญชีธนาคาร แต่ใน MWA onMobile ขึ้นแจ้งเกินกำหนด ควรปรับปรุงข้อมูล
- เพิ่มเมนูตรวจสอบรายละเอียดการชำระค่าน้ำ
- App ไม่เสถียรเรื่องแจ้งพื้นที่ปิดน้ำ แจ้งพื้นที่ได้รับผลกระทบไม่ชัดเจน

## อื่นๆ

จำนวน 5 ข้อเสนอ

- e-Invoice ชื่อเรื่องใน e-mail ควรมีภาษาอังกฤษ
- พบปัญหาน้ำประปาไม่ไหลก่อนเวลาที่ตั้ง 1 ชั่วโมง
- แผนงานปิดน้ำที่ล่าช้าควรแก้ปัญหาโดยลดผลกระทบให้ลูกค้าก่อน
- แจ้งพื้นที่ปิดน้ำไม่ทั่วถึง
- ควรเพิ่มช่องทำชำระค่าน้ำเกินกำหนด