



การจัดการซื้อโรงเรียน เดือนพฤษภาคม 2564

คำนิยาม กปน. : มุ่งมั่น พัฒนากิจการ พัฒนางาน บริการสังคม ด้วยความโปร่งใส ใส่ใจคุณภาพ

- ขอร้องเรียน ประจำเดือน พฤษภาคม 2564 จำนวน 1,002 ราย

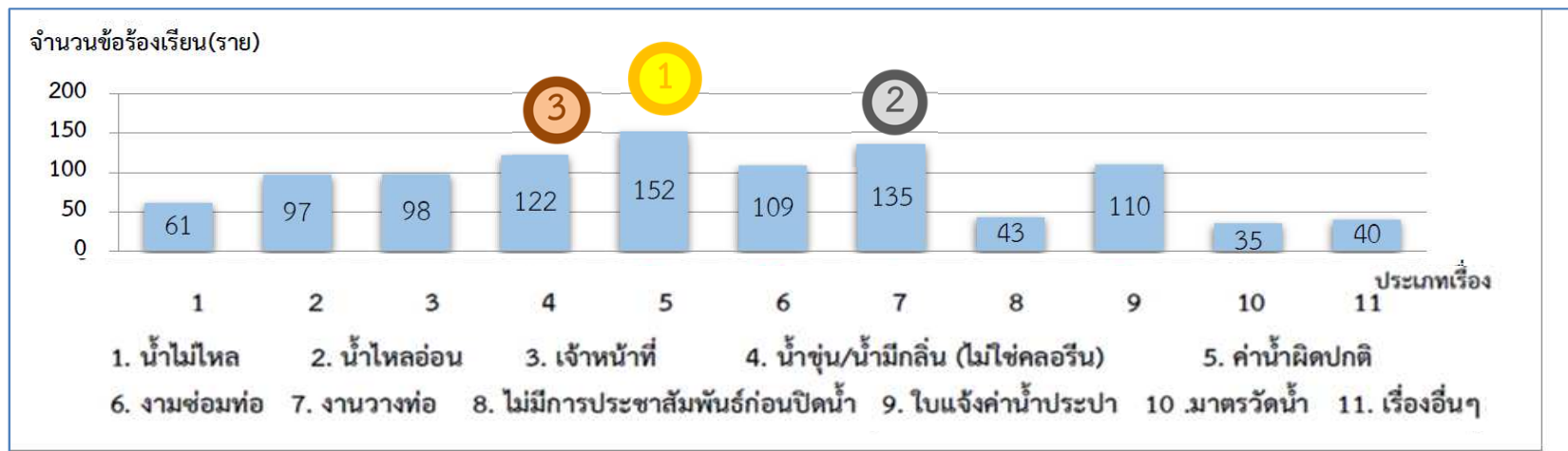
อันดับ	หัวข้อ	จำนวนข้อร้องเรียน (ราย)	ร้อยละ
1	ค่าน้ำผิดปกติ	152	15.17
2	งานวางท่อ	135	13.47
3	น้ำขุ่น/น้ำมีกลิ่น (ไม่ใช่คลอรีน)	122	12.18
4	ใบแจ้งค่าน้ำประปา	110	10.98
5	งานซ่อมท่อ	109	10.88

ข้อร้องเรียนสูงสุด 3 อันดับแรก

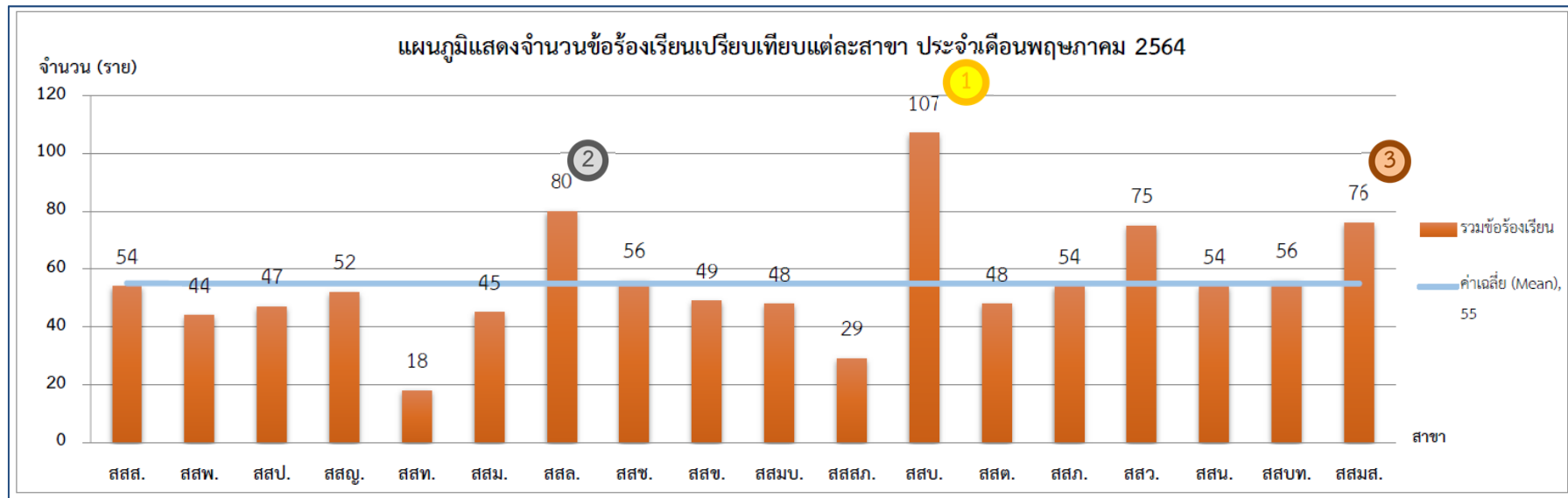
ค่าน้ำผิดปกติ - สสบ. 23 สสบ. 22 สสส./สสล. 20

งานวางท่อ - สสน. 18 สสบ. 16 สสข. 14

น้ำขุ่น/น้ำมีกลิ่น - สสว. 15 สสภ. 14 สสมส. 13



- **ข้อร้องเรียน ประจำเดือน พฤษภาคม 2564 จำนวน 1,002 ราย**



ข้อร้องเรียนสูงสุด 3 สาขา

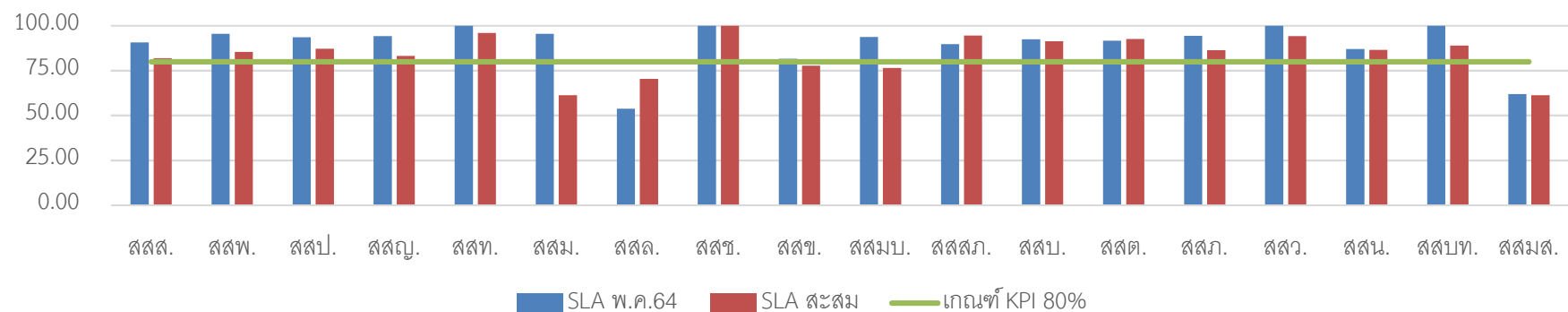
สสบ. - คำน่ำพิตปกติ 23 น่ำไหลอ่อน 21 งานวางท่อ 16

สสส. – คำน่ำฟัดปกติ 20 งานซ่อมท่อ 10 ใบแจ้งคำน่ำประปา 10

สสส. – น้ำไหลอ่อน 14 น้ำชุ่ม/น้ำมีกลิ่น 13 งานซ่อมท่อ 12

สรุปจำนวนงานที่ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามระยะเวลาที่กำหนด (SLA) แยกตามสาขา
ประจำเดือนพฤษภาคม 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.	สสต.	สสภ.	สสว.	สสน.	สสบท.	สสมส.		
1 วัน	32	29	30	40	13	36	15	45	28	14	21	66	31	41	65	35	45	41	7	634
2 วัน	12	5	6	4	4	4	18	9	7	19	5	33	9	10	4	6	7	4	0	166
3 วัน	5	8	8	5	1	3	10	2	5	12	0	0	4	0	6	6	4	2	0	81
รวมงานที่แก้ไขตาม SLA	49	42	44	49	18	43	43	56	40	45	26	99	44	51	75	47	56	47	7	881
รวมงานทั้งหมด	54	44	47	52	18	45	80	56	49	48	29	107	48	54	75	54	56	76	10	1,002
ร้อยละ	90.74	95.45	93.62	94.23	100.00	95.56	53.75	100.00	81.63	93.75	89.66	92.52	91.67	94.44	100.00	87.04	100.00	61.84	70.00	87.92
เฉลี่ย (ร้อยละ) ต.ค.63-พ.ค.64	81.84	85.43	87.13	83.11	95.94	61.27	70.45	100.00	77.71	76.41	94.53	91.41	92.63	86.33	94.18	86.53	88.92	61.25	78.06	84.08



ลำดับ	ประเภทข้อร้องเรียน/ระยะเวลาดำเนินการ	บริการ 1			บริการ 2			บริการ 3			บริการ 4				บริการ 5			รวม	%	ระยะเวลาการแก้ไข (Complete Time)			
		สนท.	สนท.	สนป.	สนอ.	สนป.	สนท.	สนท.	สนป.	สนท.	สนป.	สนท.	สนป.	สนท.	สนป.	สนท.							
1	น้ำไม่ไหล	4	1	5	2	3	1	0	1	0	2	2	9	1	1	14	2	6	5	0	61	100	ภายใน 1 วัน
	1 วัน	4	1	3	2	3			4	1	2	9	1	1	14		6	4			55	90.16	
	2 วัน			2																	2		
	3 วัน						1										2	1			1	9.84	
	มากกว่า 3 วัน																				3		
	อยู่ในระหว่างดำเนินการแก้ไข																				0		
2	น้ำไหลย้อน	6	1	1	1	0	1	0	0	0	2	21	3	0	22	5	11	14	0	97	100	ภายใน 1 วัน	
	1 วัน	5	1	1	1						6	17	3		22	4	11	10		81	83.51		
	2 วัน						1				2	4								13			
	3 วัน																1				0	16.49	
	มากกว่า 3 วัน	1																			2		
	อยู่ในระหว่างดำเนินการแก้ไข																				1		
3	เจ้าพนักงาน	6	4	5	7	0	7	0	3	4	5	1	6	6	8	3	2	7	5	10	98	100	ภายใน 1 วันทำการ
	1 วัน	6	4	5	7		7		1	3	5	1	2	4	7	3	1	7	1	7	74	75.51	
	2 วัน								4				4		1						10		
	3 วัน								1					2			1				6	24.49	
	มากกว่า 3 วัน								3												7		
	อยู่ในระหว่างดำเนินการแก้ไข																				1		
4	น้ำขุ่น/มีกลิ่น(ไม่ใช่คลอรีน)	3	8	7	10	1	1	1	6	1	2	4	4	4	14	15	7	6	13	0	123	100	ภายใน 1 วัน
	1 วัน	2	6	6	8	1	1	1	2	4	1	1	4	2	13	15	7	6	11		102	82.93	
	2 วัน		1	1	2				6		1		2	1							17		
	3 วัน		1																		1	17.07	
	มากกว่า 3 วัน	1							1												3		
	อยู่ในระหว่างดำเนินการแก้ไข																				0		

ลำดับ	ประเภทข้อร้องเรียน/ระยะเวลาดำเนินการ	บริการ 1				บริการ 2				บริการ 3				บริการ 4				บริการ 5				รวม	%	ระยะเวลาการแก้ไข (Complete Time)
		สสส.	สสท.	สสภ.	สสอ.	สสอ.	สสอ.	สสอ.	สสอ.	สสอ.	สสอ.	สสอ.	สสอ.	สสอ.	สสอ.	สสอ.	สสอ.	สสอ.	สสอ.					
9	ใบแจ้งสำเนาประจำ	2	11	7	8	3	19	10	7	2	2	10	8	4	6	1	1	5	4	0	110	100	ภายใน 3 วันทำการ	
	1 วัน	1	4	4	8	3	19	2	7	1	2	8	8	2	4	1		5	1		80			
	2 วัน	1	2	1				3				2		2	2		1		1		15	93.64		
	3 วัน		5	2				1												8				
	มากกว่า 3 วัน							4		1									1	6	6.36			
	อยู่ในระหว่างดำเนินการแก้ไข																		1		1			
10	มาตรวจหน้า	0	2	2	5	1	2	3	2	1	1	2	4	4	0	2	2	1	1	0	35	100	ภายใน 3 วันทำการ	
	1 วัน		2	1	1	1	2		2	1		2	4	2			1			19				
	2 วัน				3			1						1		2		1		8	88.57			
	3 วัน			1	1						1			1						4				
	มากกว่า 3 วัน							2								1			1	4	11.43			
	อยู่ในระหว่างดำเนินการแก้ไข																			0				
11	เรื่องอื่นๆ	3	3	2	1	0	1	2	0	4	5	2	3	0	6	0	2	4	2	0	40	100	ภายใน 3 วันทำการ	
	1 วัน	2	2	1	1		1			3		1	3		4		1	4		23				
	2 วัน		1					1		1	2	1			2					8	90.00			
	3 วัน			1							2					1		1		5				
	มากกว่า 3 วัน	1						1			1									3	10.00			
	อยู่ในระหว่างดำเนินการแก้ไข																		1	1				
รวมทั้งหมด		54	44	47	52	18	45	80	56	49	48	29	107	48	54	75	54	56	76	10	1,002			

ชวก(ก1) 114/2564 ลงวันที่ 4 มิ.ย. 64

เรื่อง ยืนยันมติที่ประชุมเรื่องการพิจารณาทบทวนแนวทางการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

๒.๕ หน่วยงานที่รับเรื่องติดตามผลการแก้ไขข้อร้องเรียน กำหนดการติดตามผลการแก้ไขใน ๒ ระดับ ดังนี้

๒.๕.๑ ระดับ ๑ สำนักงานประสานสาขา กำหนดให้ผู้จัดการสาขาพิจารณาในการมอบหมายหน่วยงานในการรับผิดชอบติดตามผลการแก้ไขและรายงานให้ผู้จัดการสาขาทราบ

๒.๕.๒ ระดับ ๒ ฝ่ายปฏิบัติการการประสานครหลวง(ฝปก.) รายงานข้อมูลข้อร้องเรียนที่ยังไม่ได้ปิดงานในระบบทุกวันจันทร์ของแต่ละสัปดาห์ ให้ผู้จัดการสาขาทราบผ่านกรู๊ป Line ๑๑๒๕ ติดตามงานสาขา เพื่อเป็นการติดตาม ตรวจสอบและยืนยันความถูกต้องของข้อมูลข้อร้องเรียน

ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้บริหารทราบผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนภาพรวม และสามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ตลอดจนนำมาวิเคราะห์/แก้ไขได้อย่างเหมาะสม กำหนดให้ กปง.ฝสบ. รายงานการจัดการข้อร้องเรียนในที่ประชุมสายงาน รวก.(กอ) และ รวก.(กต) ประจำเดือนต่อไป

ข้อเสนอแนะ ผ่าน call center 1125 เดือนพฤษภาคม 2564

ช่องทางชำระเงิน 3 ข้อเสนอ

- เพิ่มช่องทางออนไลน์ กรณีจ่ายค่าน้ำค้างชำระ
- จ่ายค่าน้ำผ่าน mobile banking ควรกรอกด้วยทะเบียนผู้ใช้น้ำได้

MWA onMobile 2 ข้อเสนอ

- Save รูปแล้วนำมา Scan ใน ผ่าน Application อื่น มีขั้นตอนยุ่งยาก
- ควรปรับให้ผู้ใช้งานแก้ไขข้อมูลส่วนตัวได้

Line@MWAThailand 2 ข้อเสนอ

- ลงทะเบียนใช้งานต้องแจ้ง เขต/สาขา จึงไม่สะดวกต่อการใช้งาน
- ควรปรับปรุงการแจ้งปิดน้ำผ่าน Line

อื่นๆ 10 ข้อเสนอ

- ไม่ควรลดแรงดันน้ำกลางคืน เนื่องจากได้รับผลกระทบ
- ข้อมูลคุณภาพน้ำควรใช้ค่าที่เข้าใจง่ายต่อผู้สูงอายุ
- การเลื่อนเวลาปิดน้ำ ควรแจ้งสาเหตุผ่านสื่อต่างๆ
- การยื่นคำร้องควรสามารถส่งเอกสารออนไลน์ได้
- ควรปรับลดธรรมเนียมค้างชำระเกินกำหนด บรรเทาความเดือนร้อนประชาชน