



การจัดการซื้อร้องเรียน เดือนกรกฎาคม 2564

คำนิยาม กปน. : มุ่งมั่น พัฒนาค้น พัฒนางาน บริการสังคม ด้วยความโปร่งใส ใส่ใจคุณภาพ

- ข้อร้องเรียน ประจำเดือน กรกฎาคม 2564 จำนวน 882 ราย

อันดับ	หัวข้อ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
1	งานซ่อมท่อ	176	19.95
2	งานวางท่อ	124	14.06
3	น้ำขุ่น/น้ำมีกลิ่น	119	13.49
4	ใบแจ้งค่าน้ำประปา	110	12.47
5	ค่าน้ำผิดปกติ	102	11.56

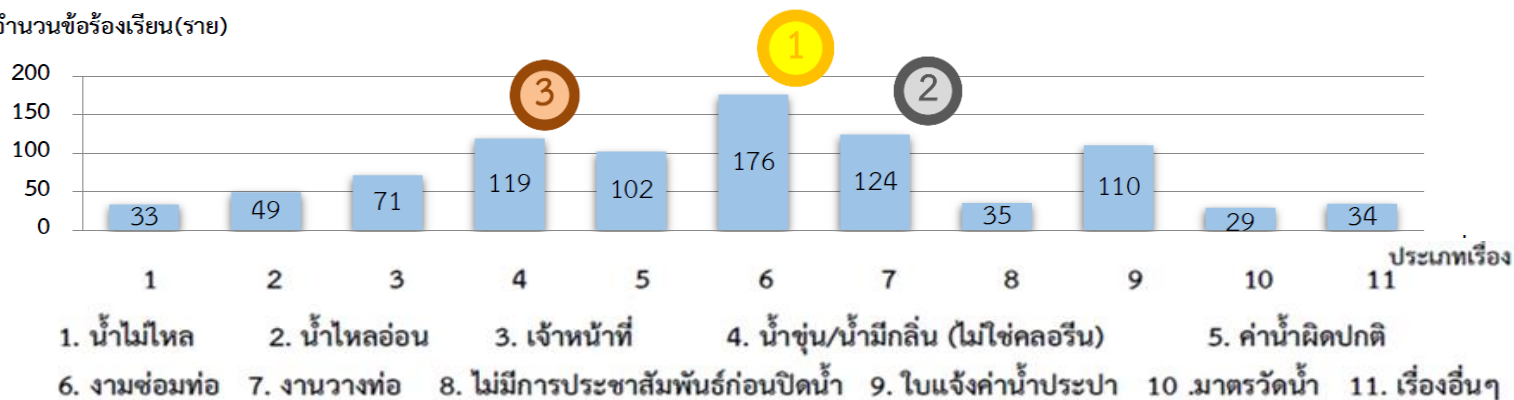
ข้อร้องเรียนสูงสุด 3 อันดับแรก

งานซ่อมท่อ - สสบ. 41 สสด. 30 สสมส. 28

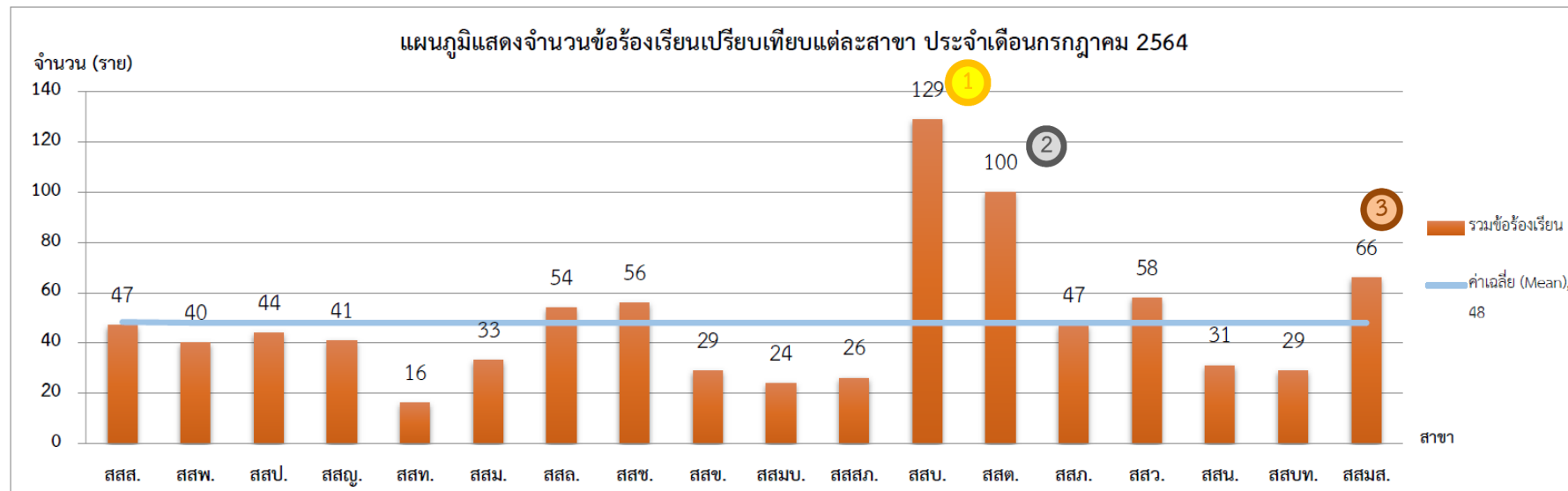
งานวางท่อ - สสช. 20 สสด. 12 สสส. 11

น้ำขุ่น/น้ำมีกลิ่น - สสช. 13 สสป./สสว. 9

จำนวนข้อร้องเรียน(ราย)



- ข้อร้องเรียน ประจำเดือน กรกฎาคม 2564 จำนวน 882 ราย



ข้อร้องเรียนสูงสุด 3 สาขา

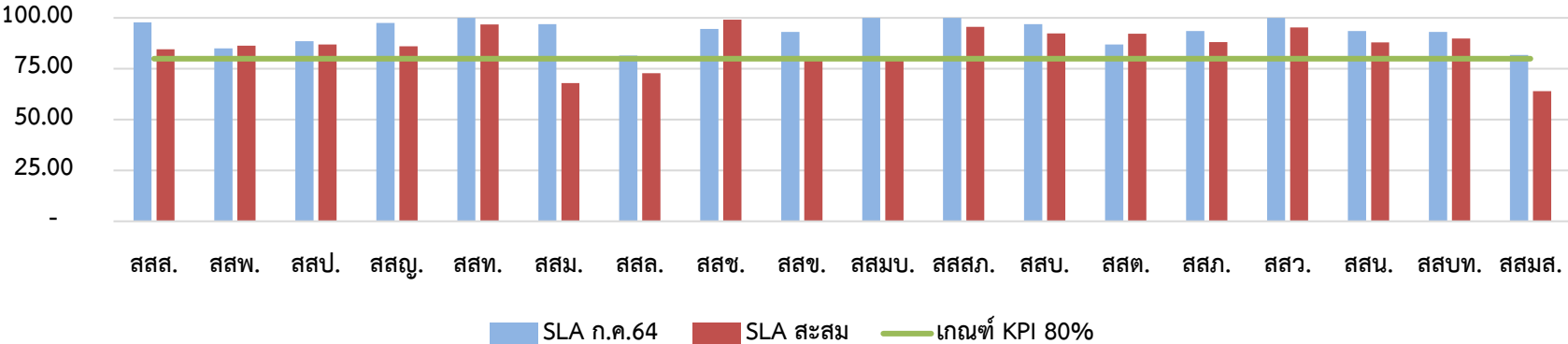
สสบ. – งานซ่อมท่อ 41 ค่าน้ำผิดปกติ 19 น้ำไม่ไหล 14

สสต. – งานซ่อมท่อ 30 ใบแจ้งค่าน้ำประปา 18 ค่าน้ำผิดปกติ 12

สสมส. – งานซ่อมท่อ 28 ค่าน้ำผิดปกติ 9 น้ำขุ่น/น้ำมีกลิ่น 7

สรุปจำนวนงานที่ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามระยะเวลาที่กำหนด (SLA) แยกตามสาขา
ประจำเดือนกรกฎาคม 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	36	28	32	35	13	23	23	43	22	18	21	99	71	31	51	26	22	41	11	646
2 วัน	7	2	4	2	2	5	19	10	1	6	4	26	11	10	2	2	5	9	1	128
3 วัน	3	4	3	3	1	4	2	0	4	0	1	0	5	3	5	1	0	4	0	43
รวมงานที่แก้ไขตาม SLA	46	34	39	40	16	32	44	53	27	24	26	125	87	44	58	29	27	54	12	817
รวมงานทั้งหมด	47	40	44	41	16	33	54	56	29	24	26	129	100	47	58	31	29	66	12	882
ร้อยละ	97.87	85.00	88.64	97.56	100.00	96.97	81.48	94.64	93.10	100.00	100.00	96.90	87.00	93.62	100.00	93.55	93.10	81.82	100.00	92.63
เฉลี่ย (ร้อยละ) ต.ค.63-ก.ค.64	84.63	86.37	86.90	86.01	96.75	67.92	72.77	99.16	80.40	80.38	95.63	92.36	92.26	88.08	95.35	88.06	89.88	64.03	80.30	85.66



ข้อเสนอแนะ ผ่าน call center 1125 เดือนกรกฎาคม 2564

การประชาสัมพันธ์ 15 ข้อเสนอ

- กราฟคุณภาพน้ำรายวัน ควรปรับให้อ่านง่าย ให้แจ้ง 2 ช่วงเวลา และมีการคาดการณ์คุณภาพน้ำล่วงหน้า 1 วัน เพื่อให้สำรองน้ำได้ทันเวลา

MWA onMobile 4 ข้อเสนอ

- ควรพัฒนาระบบให้โอนกรรมสิทธิ์ได้ และยื่นเรื่องขอผ่อนชำระค่าน้ำได้
- เมนู คุณภาพน้ำในระบบไม่เสถียร ต้องกดเข้าหลายครั้ง

พัฒนาปรับปรุงระบบต่างๆ 12 ข้อเสนอ

- ชำระค่าน้ำประปาเกินกำหนดควรชำระได้ทุกช่องทาง
- ควรมีระบบให้มีการนัดหมายออนไลน์ก่อนติดต่อสาขา
- พัฒนาระบบโอนกรรมสิทธิ์ทางออนไลน์
- ปรับปรุงระบบแจ้งเปิด-ปิดน้ำ
- ลดขั้นตอนการขอติดตั้งประปาใหม่ทางออนไลน์

อื่นๆ 9 ข้อเสนอ

- การปรับลดค่าน้ำ ควรพิจารณาให้ครอบคลุมถึงผู้เช่าสถานที่/กลุ่มผู้ได้รับผลกระทบ
- ส่วนลด 10% ไม่เพียงพอ แนะนำให้ ขยายเวลาชำระ/ปรับลดค่าธรรมเนียม/ผ่อนชำระ/ยกเว้นค่าน้ำ
- ปรับปรุงการขับรถไม่สุภาพของรถตู้/รถบัส