



รายงานการรับฟังเสียงของลูกค้า (VOC) ไตรมาส 4/2564

คำนิยาม กปน. : มุ่งมั่น พัฒนากิจการ พัฒนางาน บริการสังคม ด้วยความโปร่งใส ใส่ใจคุณภาพ

ข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ 2564 สะสมรวม 12,424 ราย

อันดับ	หัวข้อ	จำนวน(ราย)	%
1	น้ำขุ่น/มีกลิ่น	2,038	16.40
2	งานวางท่อ	1,795	14.45
3	ค่าน้ำผิดปกติ	1,642	13.22
4	งานซ่อมท่อ	1,623	13.06
5	ใบแจ้งหนี้ค่าน้ำ	1,203	9.68

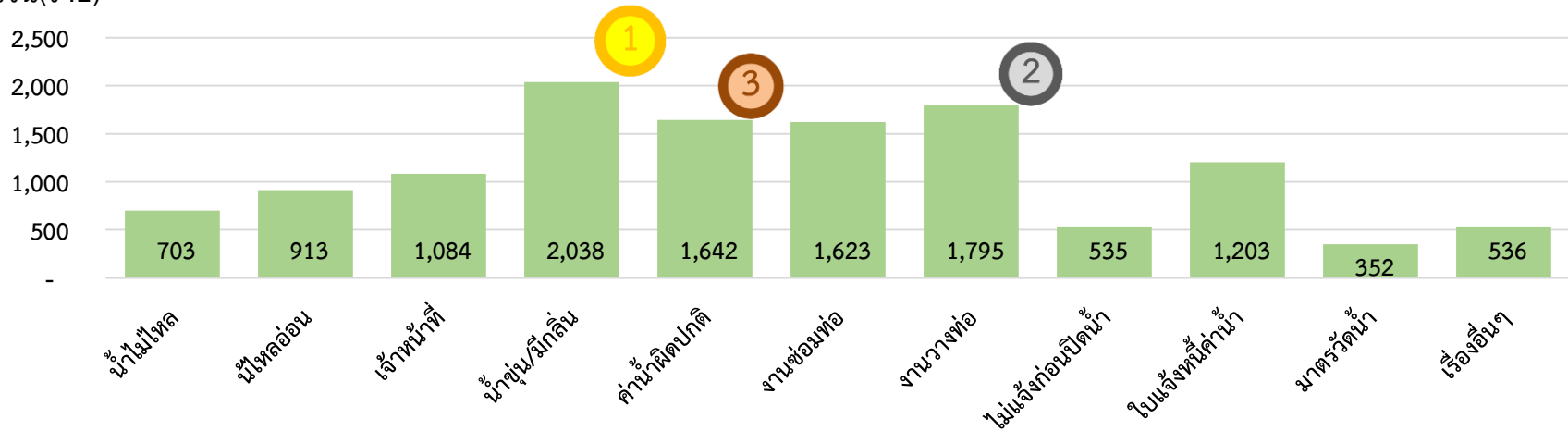
ข้อร้องเรียนสูงสุด 3 อันดับแรก

น้ำขุ่น/น้ำมีกลิ่น - สสบ. 343 สสว. 215 สสช. 127

งานวางท่อ - สสช. 195 สสบ. 156 สสต. 154

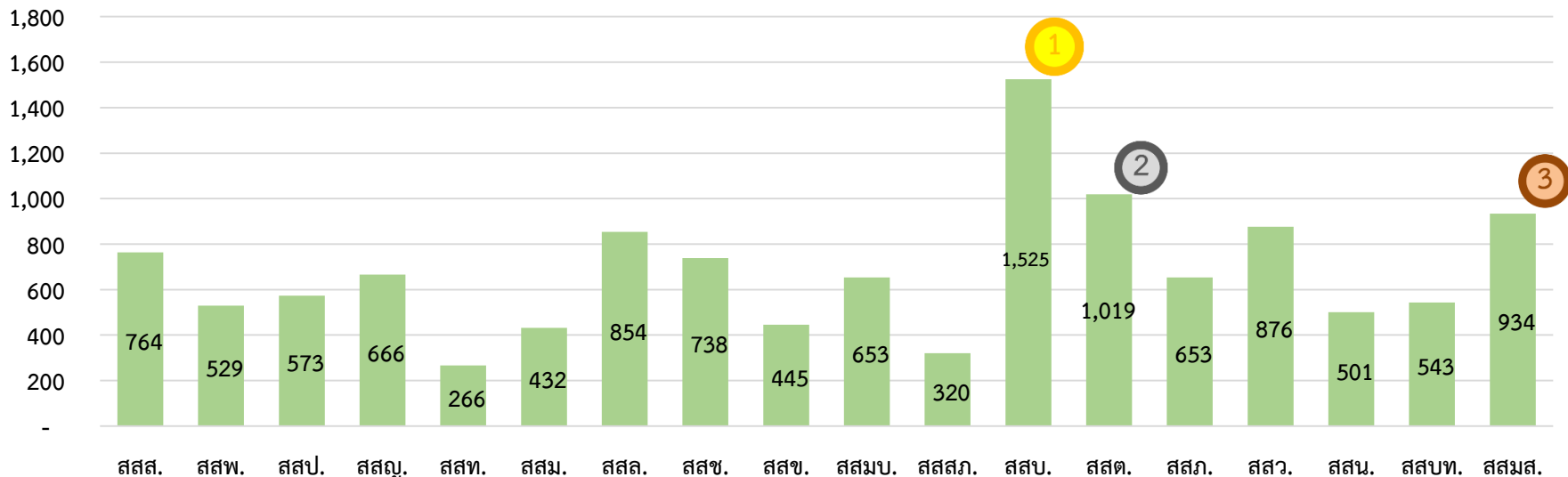
ค่าน้ำผิดปกติ - สสบ. 260 สสมบ. 260 สสส. 214

จำนวน(ราย)



ข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ 2564 แยกรายสาขา

จำนวน(ราย)



ข้อร้องเรียนสูงสุด 3 สาขา

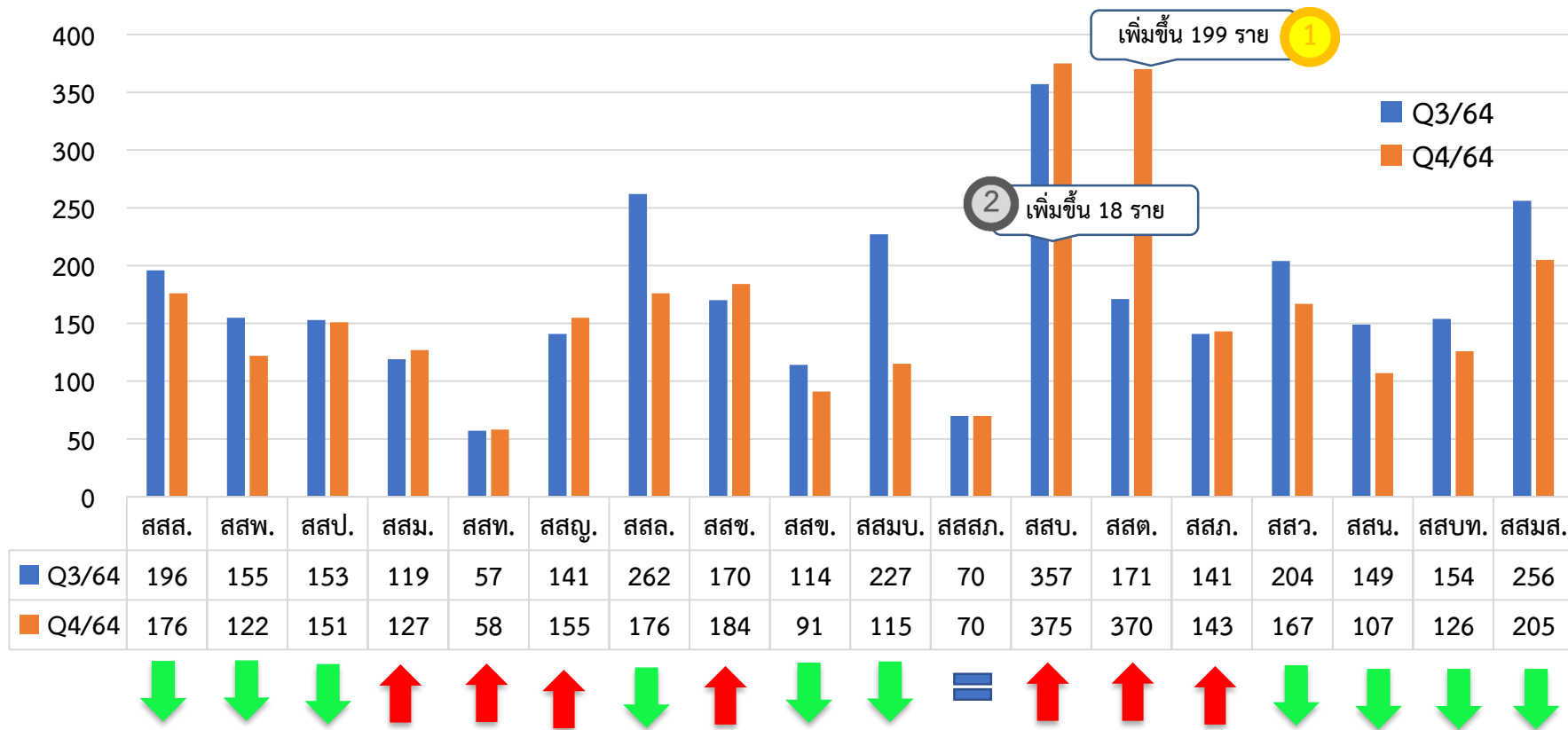
สสบ. – น้ำขุ่น/น้ำมีกลิ่น 343 ค่าน้ำผิดปกติ 264 งานซ่อมท่อ 178

สสต. – งานซ่อมท่อ 252 น้ำขุ่น/น้ำมีกลิ่น 176 งานวางท่อ 154

สสมส. – งานซ่อมท่อ 206 น้ำไหลอ่อน 124 งานวางท่อ 121

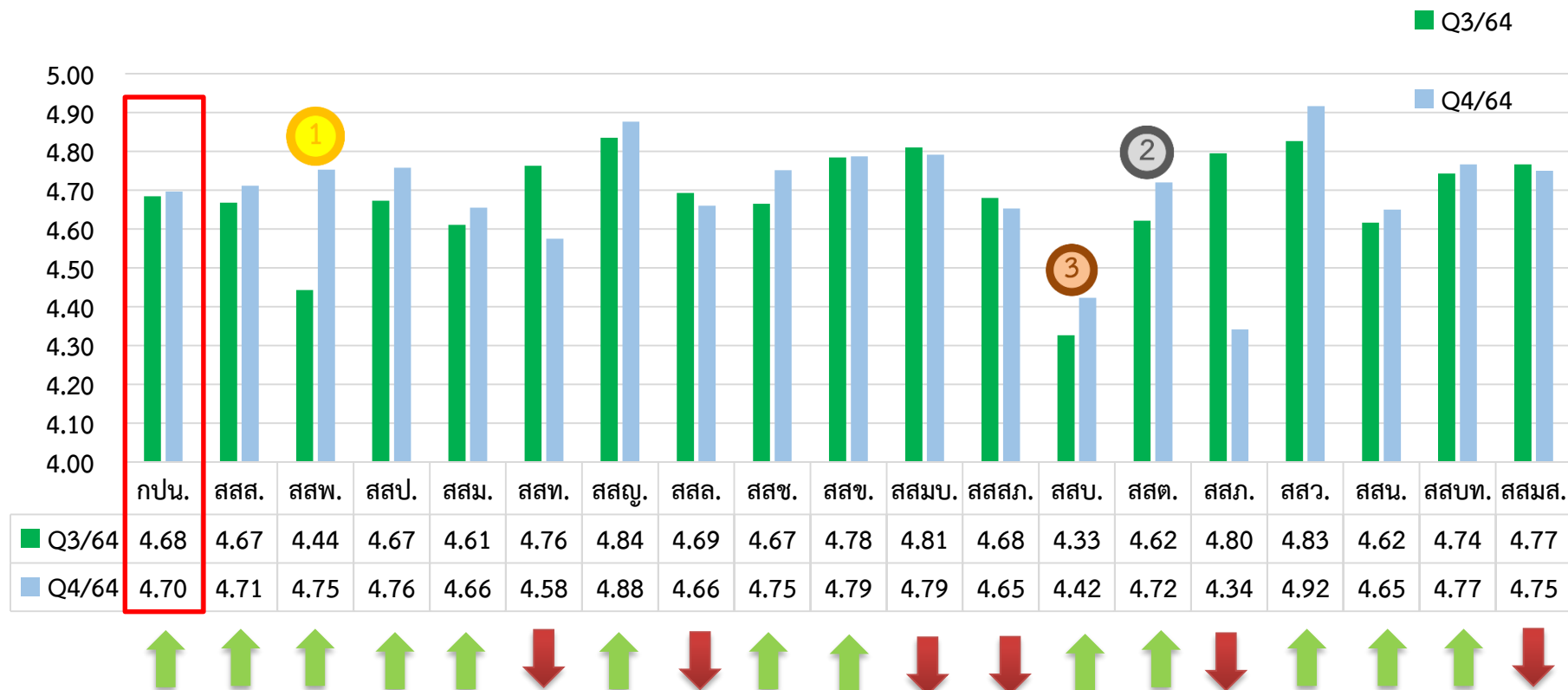
เปรียบเทียบข้อร้องเรียนระหว่างไตรมาส 3/2564 และ ไตรมาส 4/2564

จำนวน(ราย)



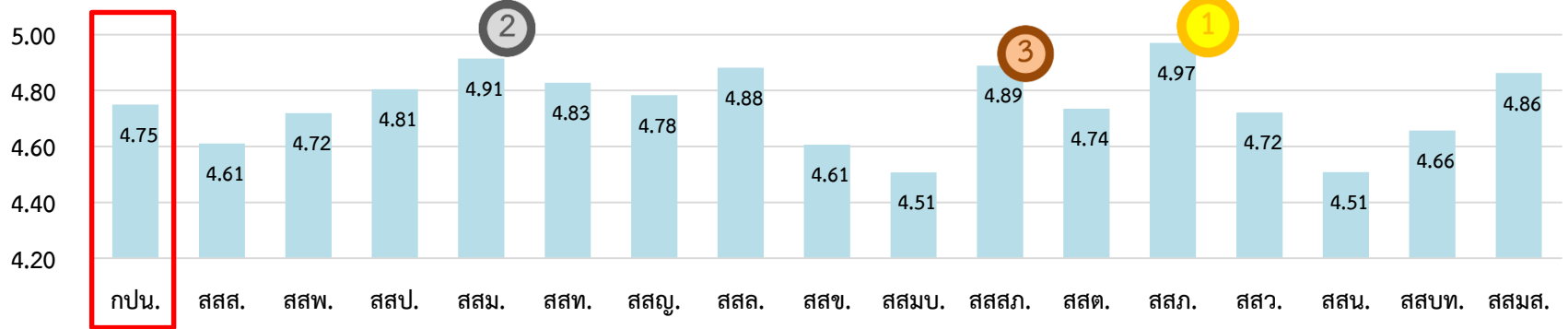
จำนวนข้อร้องเรียน Q3/64 3,096 ราย Q4/64 2,918 ราย ลดลง 178 ราย

รายงานสำรวจความพึงพอใจงานซ่อมท่อ ระหว่างไตรมาส 3/2564และ ไตรมาส 4/2564

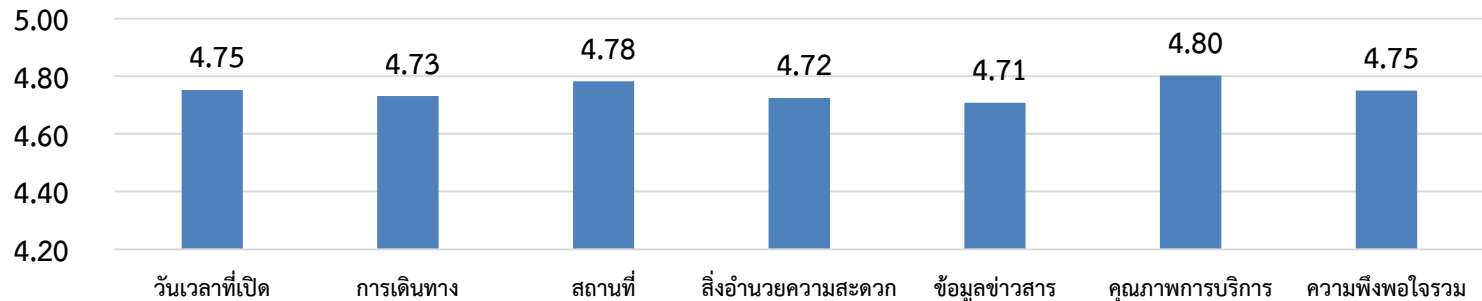


สำรวจรวม 1,809 ราย

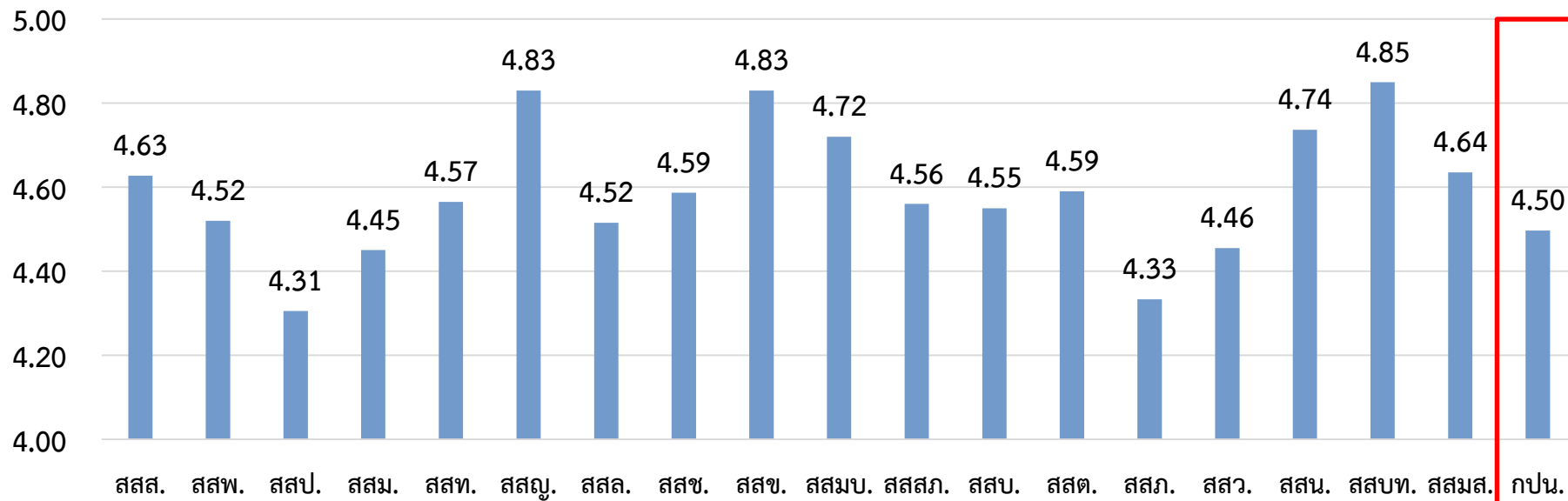
ความพึงพอใจลูกค้าใช้บริการที่สาขา ไตรมาส 4/2564



แยกตามหัวข้อแบบสอบถาม



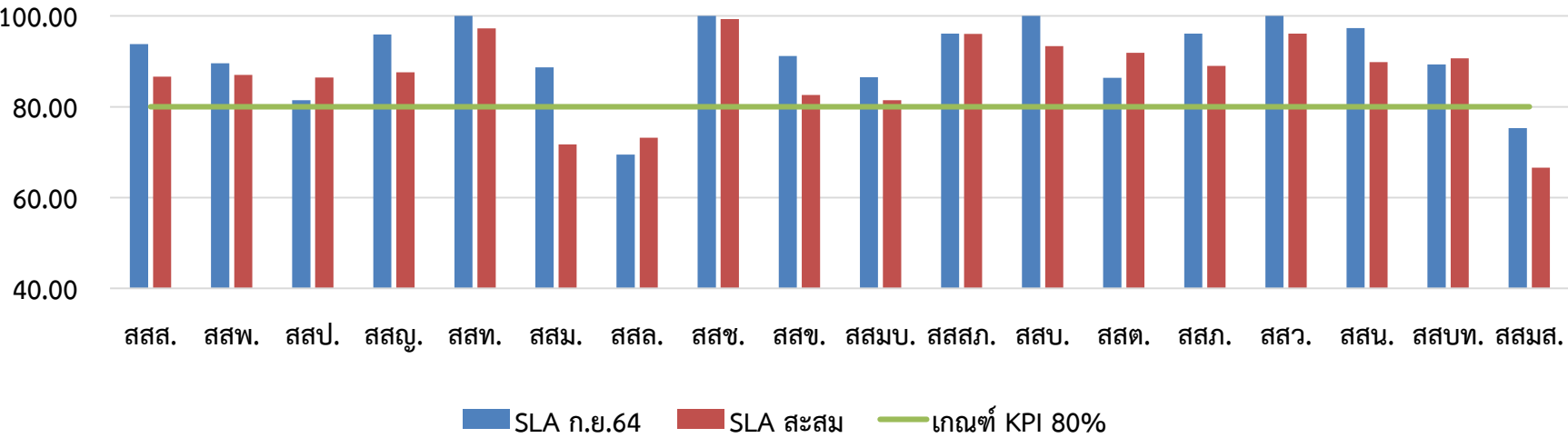
รายงานผลสำรวจความพึงพอใจลูกค้า Top-Tier ปีงบประมาณ 2564



สรุปจำนวนงานที่ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามระยะเวลาที่กำหนด (SLA) แยกตามสาขา

ประจำเดือนกันยายน 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	28	30	59	24	40	23	46	27	19	22	104	137	48	32	31	32	43	9	802
2 วัน	6	8	3	11	2	2	13	14	2	10	3	36	2	1	4	1	10	8	1	137
3 วัน	7	7	11	1	2	5	5	5	2	3	0	0	7	1	13	5	0	4	0	78
รวมงานที่แก้ไขตาม SLA	61	43	44	71	28	47	41	65	31	32	25	140	146	50	49	37	42	55	10	1,017
รวมงานทั้งหมด	65	48	54	74	28	53	59	65	34	37	26	140	169	52	49	38	47	73	15	1,126
ร้อยละ	93.85	89.58	81.48	95.95	100.00	88.68	69.49	100.00	91.18	86.49	96.15	100.00	86.39	96.15	100.00	97.37	89.36	75.34	66.67	90.32
เฉลี่ย (ร้อยละ)ค.ค.63-ก.ย.64	86.67	87.04	86.44	87.59	97.30	71.71	73.18	99.30	82.63	81.44	96.04	93.40	91.92	88.99	96.12	89.83	90.68	66.58	78.73	86.70



ข้อเสนอแนะ ผ่าน call center 1125 เดือนกันยายน 2564

มาตรการบรรเทาความเดือดร้อน 4 ข้อเสนอ

- ควรงดการระงับการใช้น้ำ
- ควรยกเลิกค่าธรรมเนียมชำระเกินกำหนด
- ควรขยายมาตรการบรรเทาภาระค่าน้ำ

MWA onMobile 5 ข้อเสนอ

- ควรปรับขั้นตอนการชำระเงิน ให้ link ข้อมูลกับ app ธนาคาร
- การชำระค่าน้ำผ่าน mobile banking ควรแสดงผลใน MWA onMobile ทันที
- ควรเลือกผ่อนชำระหรือ ชำระเป็นบางเดือนได้
- App ควรแสดงเลขบนมาตร โดนไม่ต้องคลิกตรวจสอบเพิ่มเติม

ช่องทางชำระเงิน 5 ข้อเสนอ

Line@MWAThailand 3 ข้อเสนอ

- กรณีจ่ายค่าน้ำเกินกำหนด ควรเพิ่มช่องทางให้ใช้ได้ทุกธนาคาร และเพิ่มช่องทาง scan QR code
- Line ควรลดขั้นตอนการเข้าสนทนากับเจ้าหน้าที่
- การตรวจสอบพื้นที่ปิดน้ำผ่าน Line ไม่ช่วยอำนวยความสะดวก

อื่นๆ 3 ข้อเสนอ

- ควรปรับให้แบ่งชำระผ่านช่องทาง counter service ได้
- ควรเพิ่มความสะดวกให้ลูกค้า เช่นการโอนกรรมสิทธิ์ระบบออนไลน์
- กรณีท่อแตกรั่ว ควรประชาสัมพันธ์การปิดน้ำให้รวดเร็วและหากแก้ไขได้ไม่ตรงเวลาหรือนาน ควรชดเชยค่าเสียหายให้ลูกค้า