

รายงาน VOC

ไตรมาสที่ 2/2565

และแนวทางแก้ไขปรับปรุง





VOC

- ข้อร้องเรียน
- แจ้งเหตุ
- ขอบริการ
- สอบถามข้อมูล

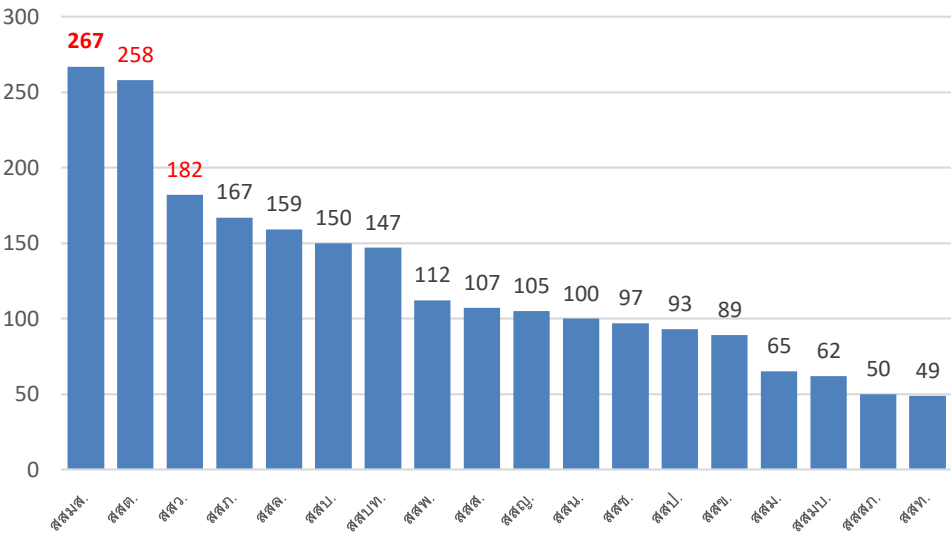


ข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ 2565 (ไตรมาส2/2565)

จำนวนรวม	ปี 2563	ปี 2564	Q1/65	Q2/65
น้ำไม่ไหล	1,309	668	174	107
น้ำไหลอ่อน	1,387	857	148	118
เจ้าหน้าที่	759	1,051	241	202
น้ำขุ่น/มีกลิ่น	1,827	2,031	463	388
ค่าน้ำผิดปกติ	1,425	1,503	267	171
งานซ่อมท่อ	1,070	1,491	522	411
งานวางท่อ	1,825	1,464	492	423
ไม่แจ้งก่อนปิดน้ำ	334	533	73	91
ใบแจ้งค่าน้ำ	855	1,204	300	190
มาตรวัดน้ำ	249	351	68	54
อื่นๆ	457	527	96	143
รวม	11,497	11,680	2,844	2,298

↓16%
3
↓21%
2
1
↓14%

จำนวนข้อร้องเรียน ตามสาขา



จำนวนข้อร้องเรียนของสาขา - 3 อันดับแรก

งานวางท่อ: สสท. 54 , สสบท. 36 , สสล. 35

งานซ่อมท่อ : สสท. 77 , สสมส. 65 , สสล. 33

น้ำขุ่น/มีกลิ่น: สสมส. 42 , สสว. 39 , สสท. 38

แนวทางการแก้ไขข้อร้องเรียน โดยสาขา

งานวางท่อ

- มีการประชุมก่อนเริ่มงานเน้นย้ำให้ผู้รับจ้าง ปฏิบัติงานให้เรียบร้อย
- ติดตั้งป้ายแสดงขั้นตอนการวางท่อ เพื่อสื่อสารและสร้างความเข้าใจกับผู้ได้รับผลกระทบ
- ขอภัยลูกค้าสำหรับความไม่สะดวกที่เกิดขึ้น และแจ้งให้ผู้ควบคุมงานดำเนินการแก้ไข
- ให้เร่งรัดการดำเนินงานวางท่อ ให้ดำเนินการอย่างรวดเร็ว และตรวจสอบคุณภาพน้ำก่อนจ่ายน้ำเข้าสู่ระบบ

งานซ่อมท่อ

- กำชับผู้รับจ้าง/ควบคุมการเก็บงานให้เรียบร้อย
- มีป้ายประกาศแจ้ง ณ จุดงาน หากยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ/เป็นพื้นผิวชั่วคราว เพื่อให้ลูกค้าทราบว่าจะมีการเก็บงานพื้นผิวอีกครั้ง
- มีการแจ้งกลับลูกค้าที่แจ้งท่อแตกรั่วเข้ามา ทั้งก่อนและหลังดำเนินการซ่อม เพื่อให้ลูกค้าทราบว่าได้มีการเข้าดำเนินการท่อแล้ว
- มีการตรวจวัดค่าความขุ่นและคลอรีนคงเหลือในเส้นท่อ
- นำข้อร้องเรียนหารือร่วมกับบริษัทผู้รับจ้าง กำชับเรื่องความเรียบร้อยหลังจากการซ่อมท่อ

แนวทางการแก้ไขข้อร้องเรียน โดยสาขา

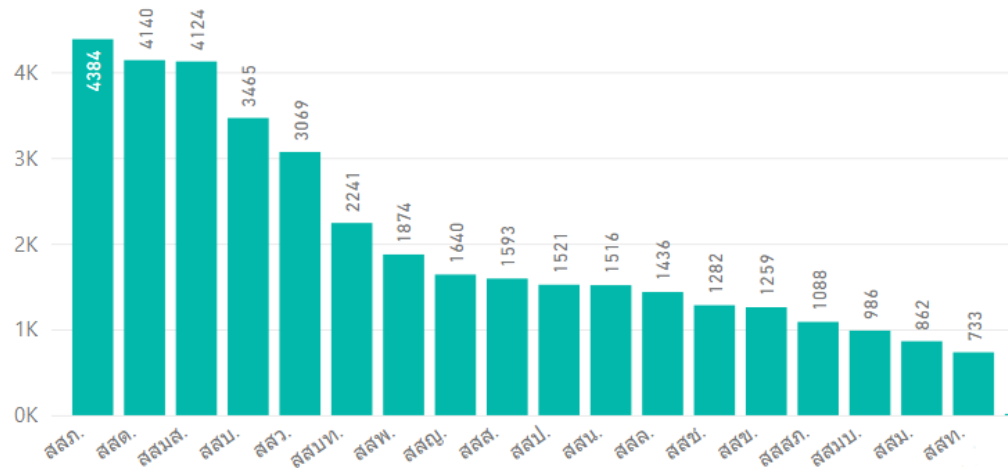
น้ำขุ่น/มีกลิ่น

1. ประสานงาน/ตรวจสอบ/ทำความเข้าใจกับลูกค้า
2. ทำการ Blow น้ำ ตามมาตรฐานทุกครั้ง
3. ใช้ช่องทางต่างๆ เช่น Online (Line) และช่องทางสาขา ในการประชาสัมพันธ์/สื่อสารกับลูกค้า
4. ใช้อ่างอนามัย ในการซ่อมท่อ/ตัดบรรจบท่อ เพื่อลดการปนเปื้อนของสิ่งแปลกปลอมที่จะเข้าไปในท่อประปา
5. ปฏิบัติตามคู่มืออย่างเคร่งครัด กำชับผู้รับจ้างดำเนินงานตามมาตรฐาน
6. ดำเนินการล้างท่อประปาด้วยวิธี UDF ตามคู่มือปฏิบัติงานการ Flushing 1 พื้นที่
7. ดำเนินการล้างท่อบริเวณรอยต่อ DMA ไตรมาสละ 4 จุด

การแจ้งเหตุ ปีงบประมาณ 2565 (ไตรมาส 2/2565)

เรื่อง	Q1/65	Q2/65	(เพิ่ม/ลด)ร้อยละ
ท่อแตกรั่วน้อย	21,942	17,581	19.88
น้ำไม่ไหล	12,914	12,519	3.06
น้ำไหลอ่อน	5,007	3,712	25.86
ท่อแตกรั่วมาก	2,013	1,769	12.12
ประตุน้ำมาตรรั่ว (ชำรุด)	1,001	978	2.30
มาตรหาย (นอกเวลาทำการ)	227	292	28.63
มาตรหาย (ในเวลาทำการ)	116	146	25.86
ซ่อมผิวจราจรไม่เรียบร้อย (งานซ่อมท่อ)	101	76	24.75
พ มาตรชำรุด (นอกเวลาทำการ)	29	33	13.79
ชุดแล้วไม่กลับ (งานซ่อมท่อ)	19	36	89.47
การลักใช้น้ำ	14	10	28.57
เสียงดังรบกวน	1	4	300.00
รวม	43,384	37,156	14.36

จำนวนการแจ้งเหตุ ตามสาขา



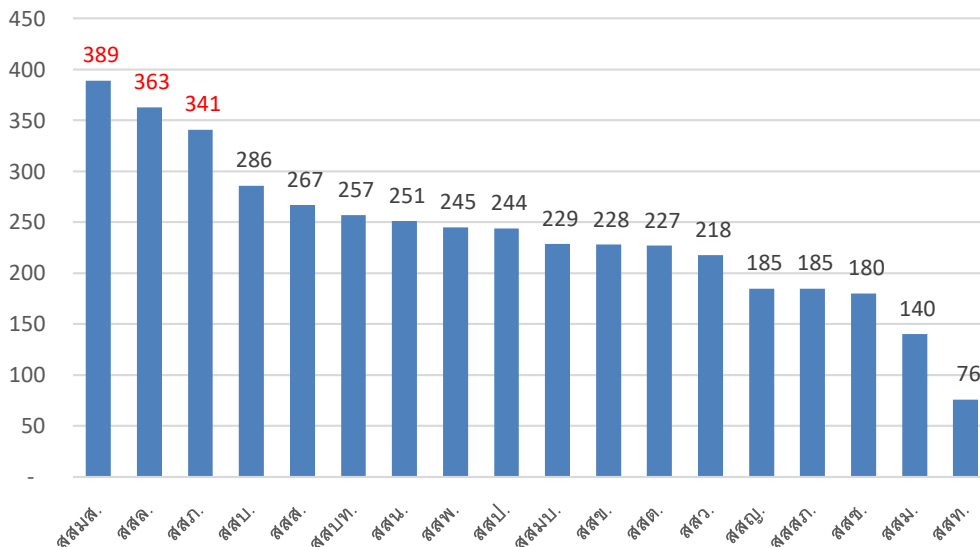
จำนวนการแจ้งเหตุของสาขา - 3 อันดับแรก

ท่อแตกรั่วน้อย	สสต. 2,488	สสภ. 2,340	สสมส. 2,008
น้ำไม่ไหล	สสภ. 1,462	สสมส. 1,348	สสว. 1,125
น้ำไหลอ่อน	สสมส. 428	สสบ. 331	สสภ. 327

การขอรับบริการ ปีงบประมาณ 2565 (ไตรมาส 2/2565)

เรื่อง	Q1/65	Q2/65	(เพิ่ม/ลด)ร้อยละ
งานสำรวจหาท่อรั่วภายใน	2,104	2,236	6.27
คำร้องอื่นๆ	730	754	3.29
เกี่ยวกับมาตรวัดน้ำ	410	346	15.61
งานซ่อมท่อประปาภายใน	199	209	5.03
ลงทะเบียนรับข้อมูลผ่าน SMS	194	272	40.20
เปลี่ยนสถานที่ส่งใบแจ้งค่าน้ำ	160	150	6.25
มาตรวัดน้ำไม่เดิน	106	102	3.77
ใบแจ้งค่าน้ำ	101	66	34.65
เปลี่ยนประเภทการใช้น้ำ	98	93	5.10
แก้ไขชื่อ นามสกุล ของผู้ใช้น้ำ	45	20	55.56
มาตรวัดน้ำชำรุด	37	36	2.70
แก้ไขบ้านเลขที่ (ที่ตั้งเดิม)	24	8	66.67
ยกเลิกการรับข้อมูลผ่าน SMS	20	5	75.00
งานล้างถังพักน้ำ	17	14	17.65
ติดตั้งประปาใหม่ / ซ้ำ	6	-	-
คำติชม	4	3	25.00
ถอนเงินประกันการใช้น้ำ	1	-	-
รวม	4,256	4,312	1.32

จำนวนการขอรับบริการ ตามสาขา



จำนวนการขอรับบริการของสาขา - 3 อันดับแรก

งานสำรวจหาท่อรั่วภายใน	สสส. 234	สสส. 217	สสส. 159
คำร้องอื่นๆ	สสส. 71	สสส. 60	สสส. 57
เกี่ยวกับมาตรวัดน้ำ	สสส. 40	สสส. 29	สสส. 26

การสอบถามข้อมูล ปีงบประมาณ 2565 (ไตรมาส 1/2565)

จำนวนเรื่องทั้งหมด 53,009 เรื่อง

เรื่อง	จำนวน
สอบถามนำประปาไหลอ่อน / ไม่ไหล	12,116
สอบถามงานที่แจ้งไปแล้ว / ติดตามงาน	6,933
สอบถามค่าน้ำ	5,195
สอบถามถูกระงับการใช้น้ำ	4,680
สอบถามการชำระผ่านแอปพลิเคชัน	2,663
ชำระค่าน้ำเกินกำหนด	2,322
สอบถามท่อรั่วภายใน	1,572
สอบถามโอนกรรมสิทธิ์	1,525
สอบถามการหักบัญชีธนาคาร	1,458
สอบถามติดตั้งมาตรใหม่	1,399
สอบถามการ เปิด-ปิด วาล์วน้ำ	1,149
สอบถามช่องทางชำระของ กปน.	946
สอบถามเกี่ยวกับ MWA On Mobile / e-service	921
สอบถามค่าน้ำผิดปกติ	832
การประปาภูมิภาค 1662	822
เกี่ยวกับใบแจ้งค่าน้ำ	781
สอบถามการ ปิด-เปิดน้ำ ล่วงหน้า	589
สอบถามจ่ายเงินช้าซ้อน	581
สอบถามการหักบัญชีบัตรเครดิต	574
สอบถามไม่ได้รับใบแจ้งค่าน้ำ	539
สอบถามที่ตั้งสถานที่ใน กปน. หรือเบอร์ติดต่อ	497
สอบถามโยกย้ายมาตร / มาตรจมดิน-น้ำ	482
ติดต่องานกับเจ้าหน้าที่ 1125	449
สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับองค์กร	427
Total	53,009

บอก 4 ทุ่ม 20.54 ก็ไม่ไหลแล้วค่ะ

บอกจะเสร็จ 05.00 เวลาก็ยังไม่ไหลค่ะ ไม่ทราบว่าจะไหลตอนไหนคะ

น้ำจะไหลก็โมงคะ บอกว่า4ทุ่ม-ตี5 นี่8โมงกว่าแล้วนะคะยังไม่ไหลสักหยดเลยคะ

นางสาว นงนุช นงนุช

พนักงานจัดมิเตอร์น้ำผิดต้องดำเนินการอย่างไรคะ ปิดวาล์วแล้ว มิเตอร์ใบพัดไม่ได้หมุน ไม่อยู่บ้านมาหลายเดือนแล้ว เดือนนี้เรียกเก็บ 400 ทั้งที่ผ่านมา เก็บเดือนละ 40 บาท ต้องติดต่อช่องทางไหนคะ

บ้านผมอยู่ ช้างวัดใหม่ผดุงเขต เลียบริมคลองมหาสวัสดิ์น้ำไหลอ่อน...ช่วงหลัง 6 โมงเย็น...มาเป็นอาทิตย์แล้ว ช่วยเปิดให้แรงหน่อยได้ไหม

นอกจากประกาศในนี้ มีการแจ้งหรือบอกกับหน่วยงานไหน ที่ จะแจ้งประชาชนได้ โดยที่ไม่ต้องมาติดตามในนี้บ้างคะ รบกวนตอบนะจะได้ตามถูก ฟังมาเห็นว่าปิดน้ำ งงกันทั้งชุมชนเดือดร้อนไปทุกซอย



VOC

- ความพึงพอใจของสำนักงานประปาสาขา
- ข้อเสนอแนะ

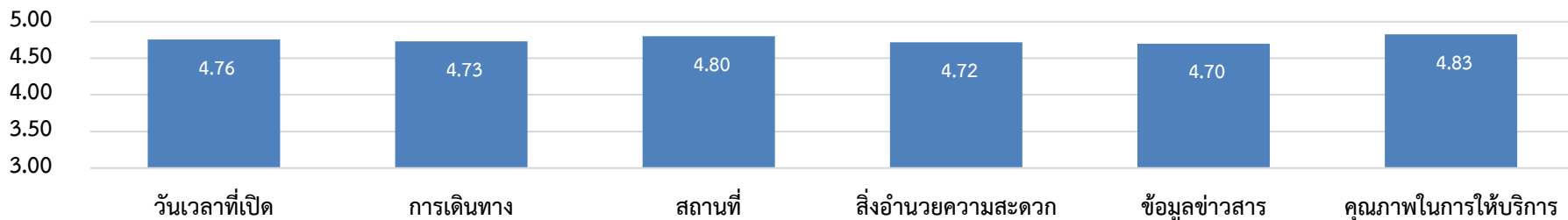


ความพึงพอใจ ลูกค้าใช้บริการที่สาขา เทียบไตรมาส 1/2565 และ ไตรมาส 2/2565

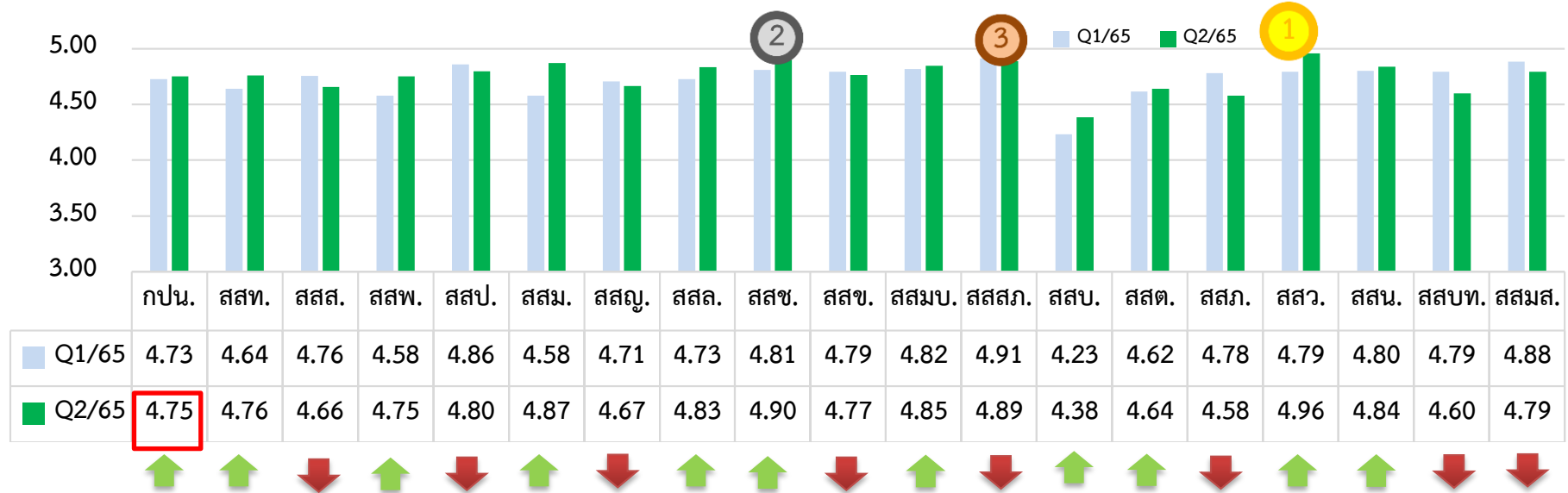


ไตรมาส 2 สํารวจรวม 2,124 ราย

แยกหัวข้อตามแบบสอบถาม



รายงานสำรวจความพึงพอใจ งานซ่อมท่อ เทียบไตรมาส 1/2565 และ ไตรมาส 2/2565

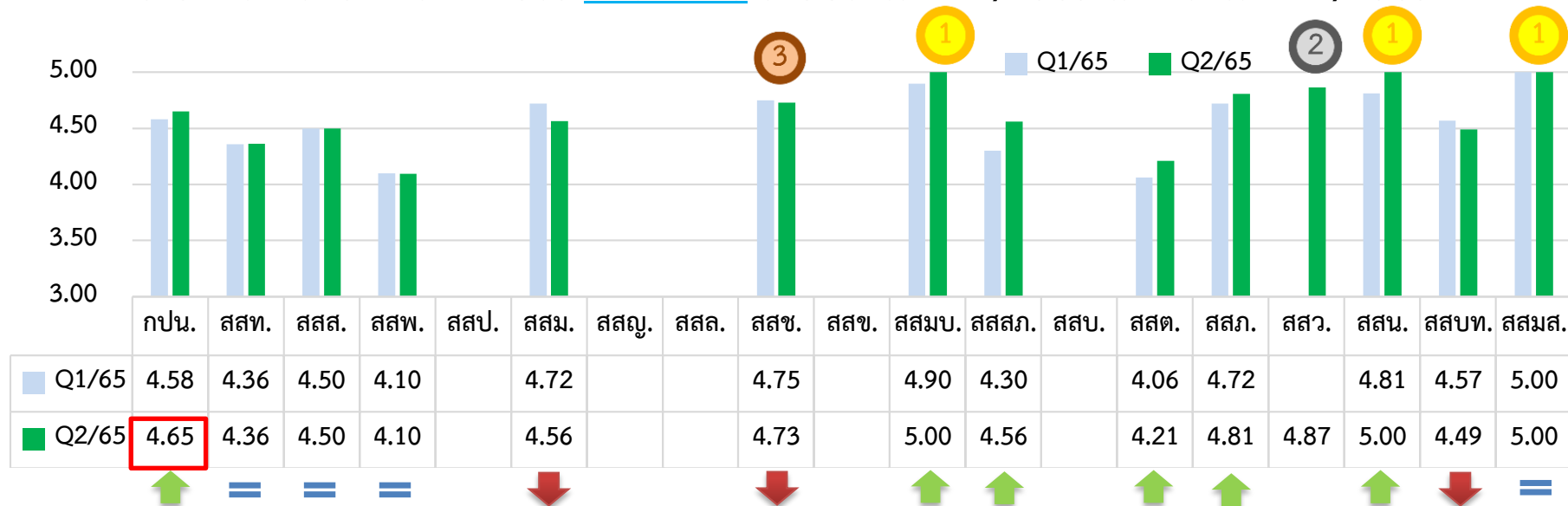


ไตรมาส 2 สํารวจรวม 1,528 ราย

แยกหัวข้อตามแบบสอบถาม



รายงานสำรวจความพึงพอใจ งานวางท่อ เทียบไตรมาส 1/2565 และ ไตรมาส 2/2565

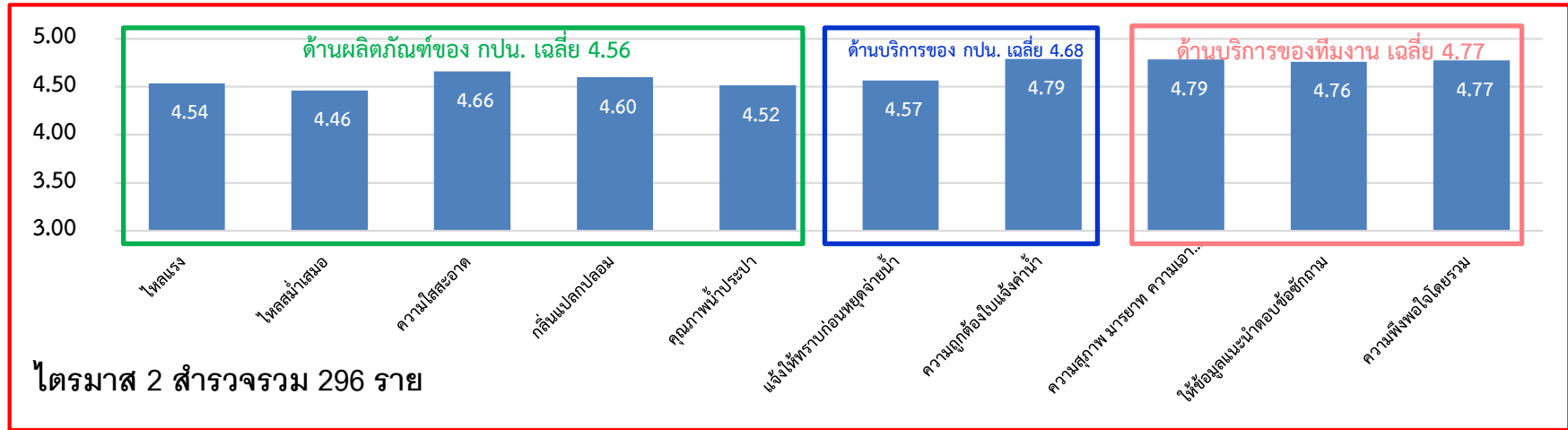
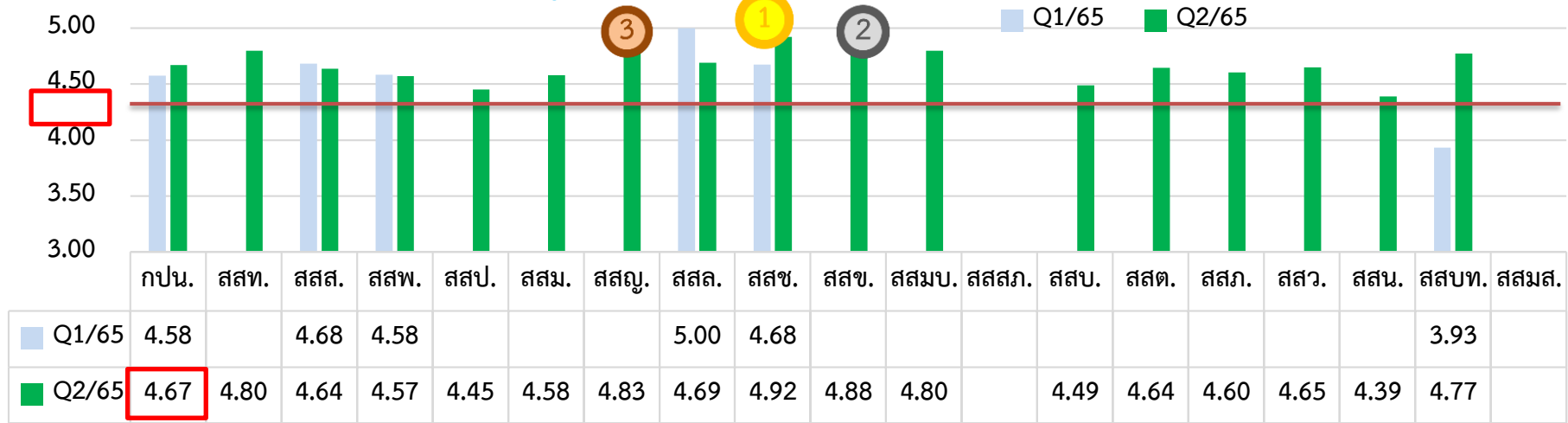


ไตรมาส 2 สํารวจรวม 335 ราย

แยกหัวข้อตามแบบสอบถาม



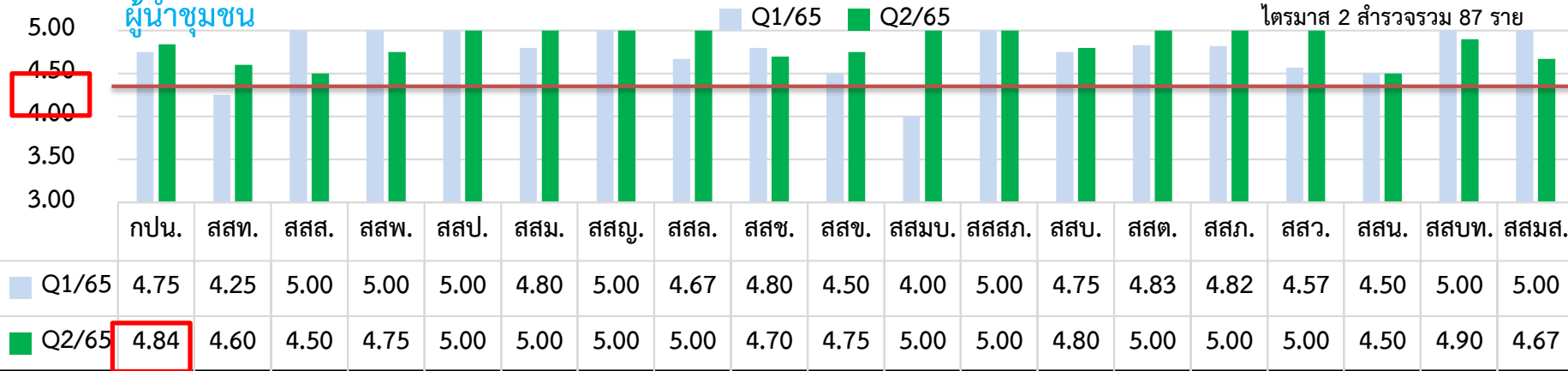
รายงานสำรวจความพึงพอใจ ลูกค้า Top-Tier เทียบไตรมาส 1/2565 และ ไตรมาส 2/2565



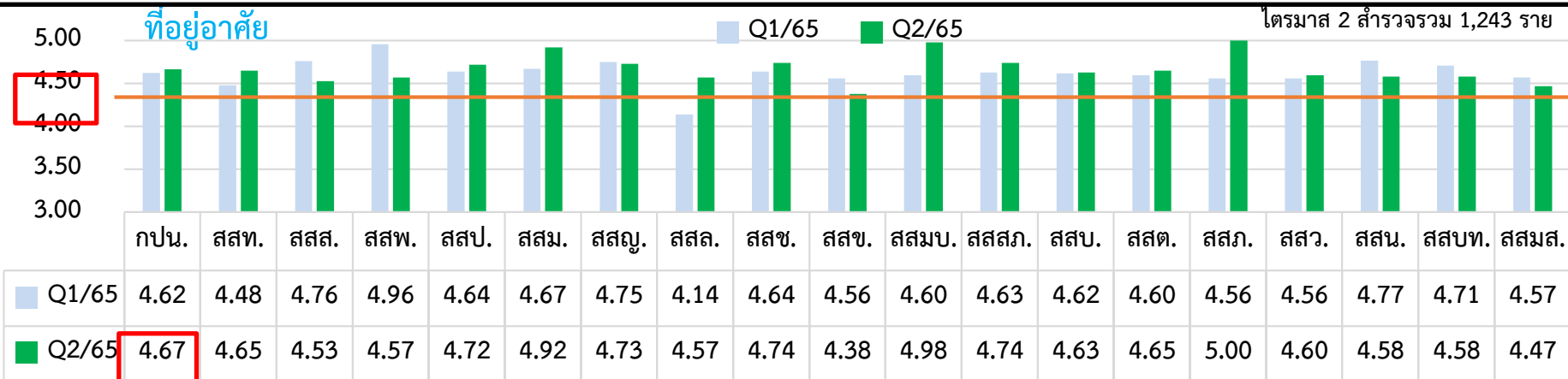
รายงานสำรวจความพึงพอใจ กิจกรรมพบประชาชน เทียบไตรมาส 1/2565 และ ไตรมาส 2/2565

คะแนนความพึงพอใจกิจกรรมพบประชาชน เฉพาะ ***ข้อ 7 ความพึงพอใจต่อกิจกรรม***

ผู้นำชุมชน

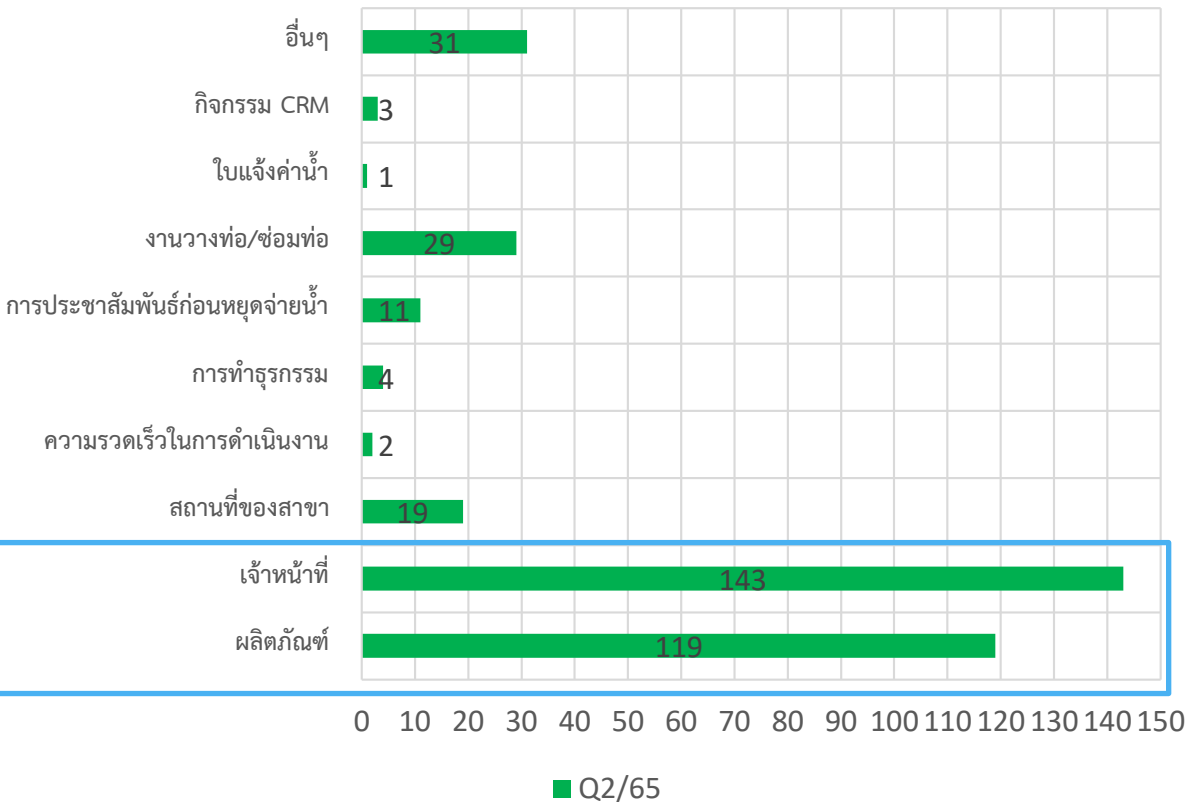


ที่อยู่อาศัย

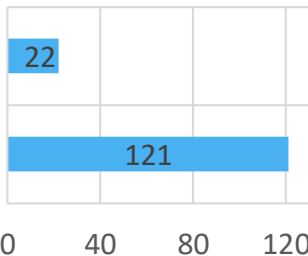


ข้อเสนอแนะ ผ่าน สำนักงานประชาสัมพันธ์ ไตรมาส 2/2565

เจ้าหน้าที่

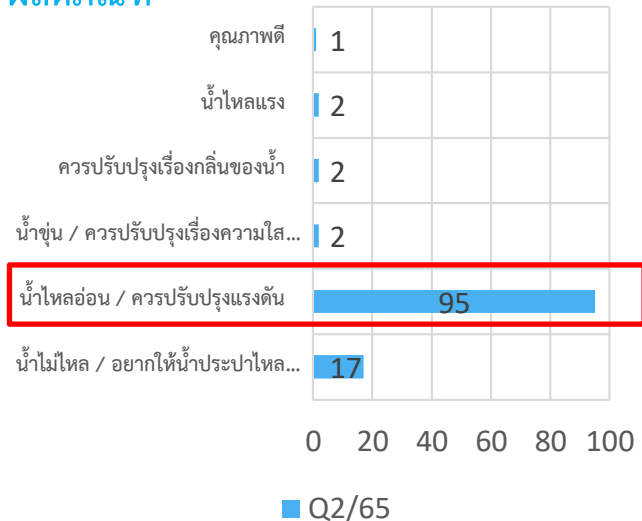


เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล คำแนะนำดี



เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวก รวดเร็ว

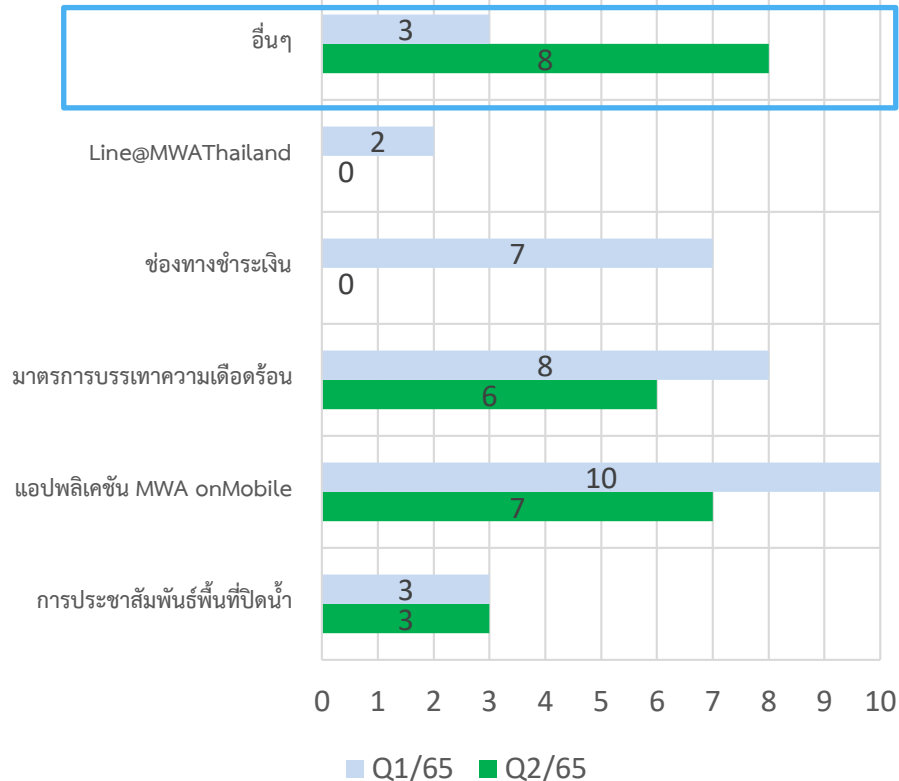
ผลิตภัณฑ์



ข้อเสนอแนะ ผ่าน [MWA Call Center 1125](#) เทียบไตรมาส 1/2565 และไตรมาส 2/2565

สำนักงานใหญ่

อื่นๆ (ยกตัวอย่าง)



1. ชำระค่าน้ำผ่านเคาน์เตอร์ 7-11 ยอดไม่เข้าระบบทันที ขอเสนอแนะเกี่ยวกับระบบรับชำระค่าน้ำของ กปน. ให้เป็นแบบออนไลน์ทุกช่องทางเพื่อป้องกันการชำระค่าน้ำซ้ำ เนื่องจากลูกค้าเคยชำระค่าน้ำผ่านเคาน์เตอร์ 7-11 แล้วยอดยังไม่เข้าระบบ ทำให้เกิดการชำระค่าน้ำซ้ำ ซึ่งลูกค้าเห็นว่าไม่ใช่ความผิดพลาดของลูกค้า อยากให้ กปน. พัฒนาระบบให้ดีกว่านี้

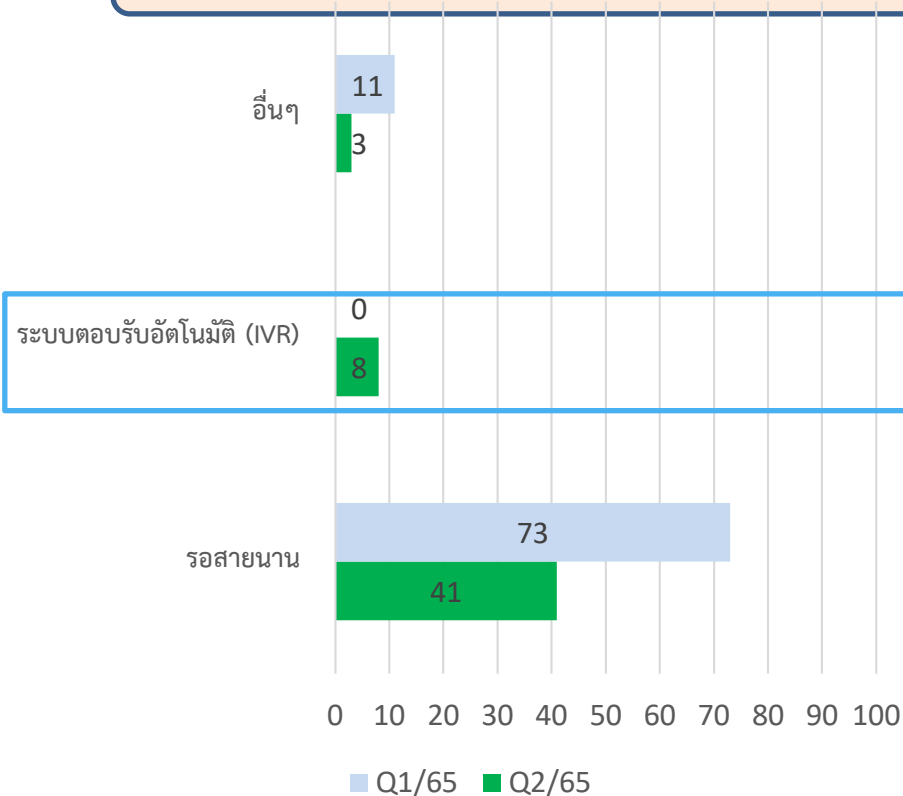
2. ระบบชำระเงินไม่อัปเดตทันที

อยากให้มีการแจ้งในกรณีชำระซ้ำ หากเผลอทำการชำระอีก ขอให้ขึ้นข้อความแจ้งว่า "ไม่มียอดค้างชำระ" ลูกค้าจะได้เข้าใจว่ามีการชำระแล้ว

ข้อเสนอแนะ ผ่าน [MWA Call Center 1125](#) เทียบไตรมาส 1/2565 และไตรมาส 2/2565

MWA Call Center 1125

ระบบตอบรับอัตโนมัติ (IVR)



1. แนะนำให้มีระบบการสอบถามค่าน้ำอัตโนมัติ ไม่ต้องเสียเวลารอเจ้าหน้าที่ เป็นการลดภาระ ลดงาน ลดความเครียด (มีบริการแล้ว 15 เม.ย. 65)
2. การโทรศัพท์ติดต่อ 1125 ควรมีระบบอัตโนมัติ (IVR) กดเลือกเรื่องที่ต้องการติดต่อได้ กรณีลูกค้าไม่มีปัญหาน้ำไม่ไหล ไม่ต้องการฟังเสียงประชาสัมพันธ์พื้นที่ปิดน้ำ (มีบริการแล้ว 15 เม.ย. 65)
3. อยากให้ 1125 ฟรีค่าบริการโทรศัพท์ ลูกค้าเป็นผู้หวังดีโทรแจ้งเหตุหลายครั้งใน 1 เดือนเสียค่าโทรค่อนข้างเยอะ ควรจะฟรีค่าบริการโทร ประชาชนจะได้มีกำลังใจในการแจ้งเหตุ (ค่าโทรศัพท์ นาทีละ 3 บาท)