

ไตรมาสที่ 1

วาระที่ 3.1.3 จัดการข้อร้องเรียน



การประปานครหลวง
METROPOLITAN WATERWORKS AUTHORITY

รายงาน การจัดการเสียงลูกค้า Voice of Customer



รายงาน VOC ไตรมาส 1/2566

- ข้อร้องเรียน
- แจ้งเหตุ
- ขอบริการ
- สอบถาม



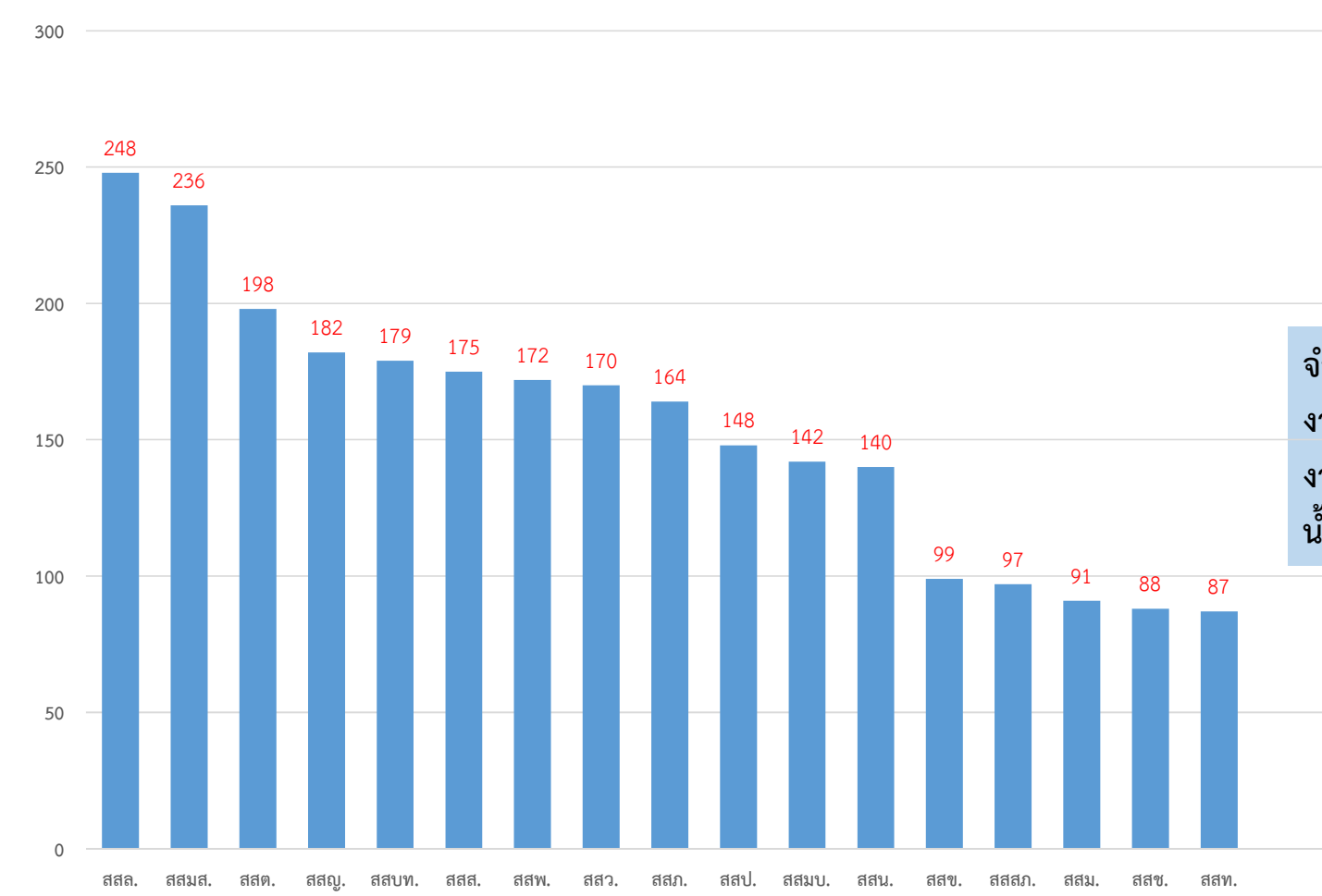
ข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ 2564 – 2566 (ไตรมาส 1/2566)

จำนวนรวม	ปี 2564	ปี 2565	ไตรมาส 1/66 (ต.ค.-ธ.ค.65)
น้ำไม่ไหล	703	659	129
น้ำไหลอ่อน	913	645	137
เจ้าหน้าที่	1,084	994	265
น้ำขุ่น/มีกลิ่น	2,038 1	1,884 3	518 3
ค่าน้ำผิดปกติ	1,642 3	1,459	309
งานซ่อมท่อ	1,623	2,135 1	534 2
งานวางท่อ	1,795 2	2,012 2	583 1
ไม่แจ้งก่อนปิดน้ำ	535	418	80
ใบแจ้งค่าน้ำ	1,203	1,139	211
มาตรวัดน้ำ	352	270	46
อื่นๆ	536	560	121
รวม	12,424	12,175	2,933

เฉลี่ย/เดือน	ปี 2564	ปี 2565	ไตรมาส 1/66 (ต.ค.-ธ.ค.65)
น้ำไม่ไหล	59	55	43
น้ำไหลอ่อน	76	54	46
เจ้าหน้าที่	90	83	88
น้ำขุ่น/มีกลิ่น	170	157	173
ค่าน้ำผิดปกติ	137	122	103
งานซ่อมท่อ	135	178	178
งานวางท่อ	150	168	194
ไม่แจ้งก่อนปิดน้ำ	45	35	27
ใบแจ้งค่าน้ำ	100	95	70
มาตรวัดน้ำ	29	23	15
อื่นๆ	45	47	40
รวม	1,035	1,015	244

ข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ 2566 (ไตรมาส 1/2566)

จำนวนข้อร้องเรียน ตามสาขา



จำนวนข้อร้องเรียนของสาขา - 3 อันดับแรก
งานวางท่อ: สสญ. 67 , สสบ. 59 , สสล. 53
งานซ่อมท่อ : สสค. 68 , สสมส. 59 , สสบ. 55
น้ำขุ่น/มีกลิ่น : สสล. 92 , สสมบ. 37 , สสค. 35

ข้อร้องเรียน งานวางท่อ – ไตรมาส1/2566

“ประเภทเรื่อง”

จำนวนราย

เกี่ยวกับงานวางท่อ	432
ซ่อมพื้นผิวไม่เรียบร้อย	101
ท่อระบายน้ำอุดตัน	27
ขุดแล้วไม่กลับ	23
รวม	583



5 อันดับแรก

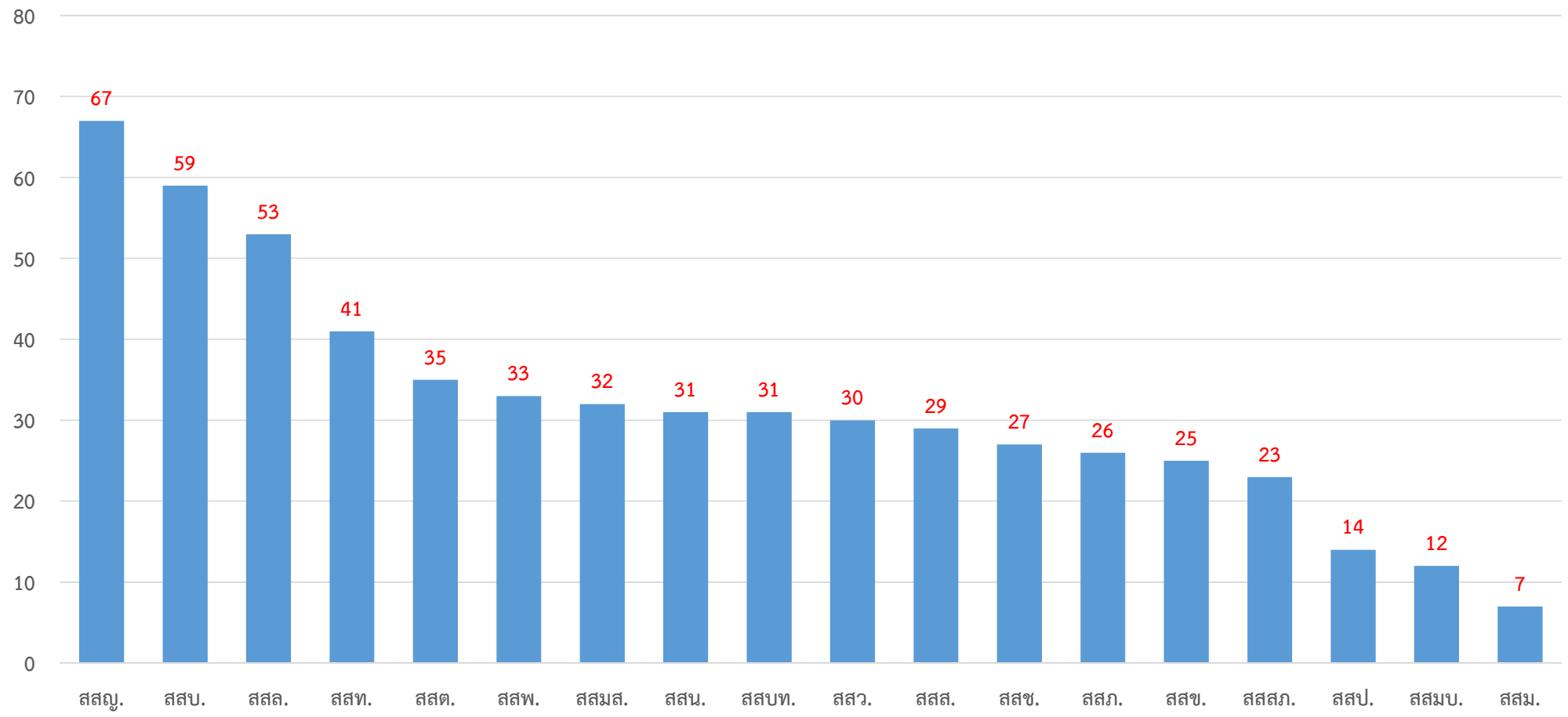
1. สัญจรไม่สะดวก/กีดขวางการสัญจร
2. ซ่อมพื้นผิวไม่เรียบร้อย
3. เก็บงานไม่เรียบร้อย
4. ทำให้ทรัพย์สินเสียหาย
5. ค่าน้ำสูงผิดปกติ

108
70
56
36
26

สัญจรไม่สะดวก/กีดขวางการสัญจร	108
ซ่อมพื้นผิวไม่เรียบร้อย	70
เก็บงานไม่เรียบร้อย	56
ทำให้ทรัพย์สินเสียหาย	36
ค่าน้ำสูงผิดปกติ	26
เสียงดังรบกวน	20
ฝุ่นละออง	20
ท่อแตกรั่ว	20
อื่นๆ	19
ไม่มีป้ายแจ้งเตือน/ให้ข้อมูล	16
น้ำรั่วไหลหลังติดตั้ง	13
น้ำไหลอ่อน/น้ำไม่ไหล	12
สัมผัสมิเตอร์ให้ลูกค้า	11
ล่าช้า	9

งานวางท่อ ปีงบประมาณ 2566 (ไตรมาส1/2566)

จำนวน ตามสาขา



ข้อร้องเรียน งานซ่อมท่อ – ไตรมาส 1/2566

ประเภทเรื่อง	จำนวนข้อร้องเรียน
เกี่ยวกับงานซ่อมท่อ	265
ซ่อมพื้นผิวไม่เรียบร้อย	169
ชุดแล้วไม่กลับ	41
ท่อแตก	26
สาขาลำช้า	24
ท่อระบายน้ำอุดตัน	9
รวม	534

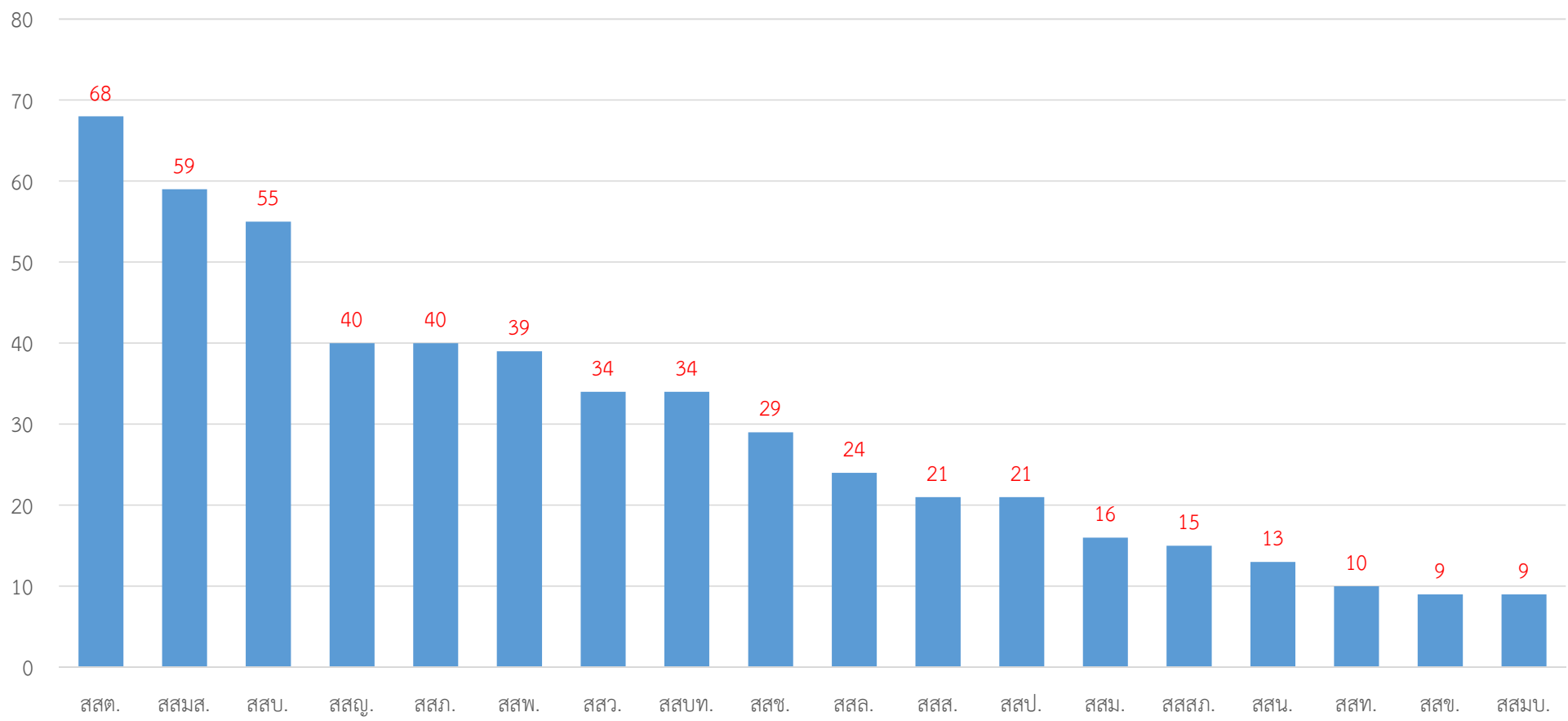
5 อันดับแรก

1. ซ่อมแล้วท่อแตก/ปั้มน้ำดัง/มิเตอร์หมุนตลอดเวลา/
ท่อรั่วน้ำไหล/น้ำขุ่น/น้ำไหลอ่อน 75
2. ทำสิ่งของโดยรอบเสียหาย/ไม่แก้ไขให้อยู่สภาพเดิม 67
3. พื้นทรุดตัวเป็นหลุมหลังซ่อม 33
4. ไม่เก็บเศษวัสดุหลังซ่อม 30
5. อื่นๆ 16

ซ่อมแล้วท่อแตก/ปั้มน้ำดัง/มิเตอร์หมุนตลอดเวลา/ ท่อรั่วน้ำไหล/น้ำขุ่น/น้ำไหลอ่อน	75
ทำสิ่งของโดยรอบเสียหาย/ไม่แก้ไขให้อยู่สภาพเดิม	67
พื้นทรุดตัวเป็นหลุมหลังซ่อม	33
ไม่เก็บเศษวัสดุหลังซ่อม	30
อื่นๆ	16
ซ่อมแล้วกลับไม่ดี	15
ซ่อมแล้วเก็บงานไม่เรียบร้อย	7
ลูกค้าเข้าซอยบ้านไม่ได้/กีดขวางการจราจร	6
ซ่อมแล้วค่าน้ำสูงขึ้น	5
ไม่แจ้ง/ไม่ขออนุญาตก่อน	4
ซ่อมท่อแล้วน้ำไม่ไหล/ไหลอ่อน	2
เสียงดังรบกวน	2
ซ่อมท่อแล้วส่งผลให้ท่อภายในบ้าน/หลังมิเตอร์ลูกค้ารั่วไหล	1

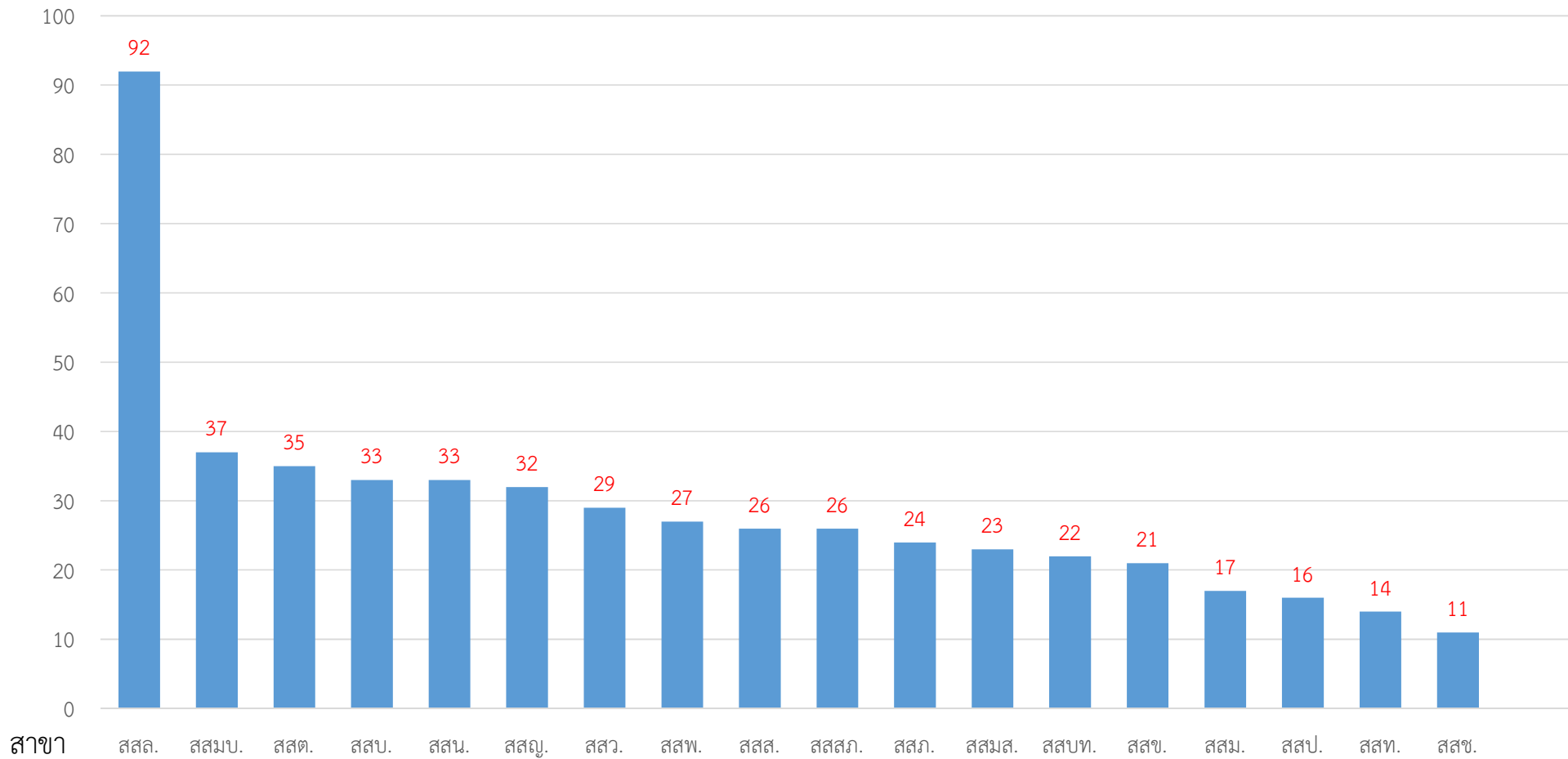
งานซ่อมท่อ ปีงบประมาณ 2566 (ไตรมาส1/2566)

จำนวน ตามสาขา



ข้อร้องเรียน น้ำขุ่น/น้ำมีกลิ่น – ไตรมาส1/2566

จำนวน 518 ราย



แนวทางการแก้ไขข้อร้องเรียน โดยสาขา

งานวางท่อ

1. กำชับผู้รับจ้าง/ควบคุมการเก็บงานให้เรียบร้อย
2. มีป้ายประกาศแจ้ง ณ จุดงาน หากยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ/เป็นพื้นผิวชั่วคราว เพื่อให้ลูกค้าทราบว่าจะมีการเก็บงานพื้นผิวอีกครั้ง
3. มีการแจ้งกลับลูกค้าที่แจ้งข้อบกพร่องเข้ามา ทั้งก่อนและหลังดำเนินการซ่อม เพื่อให้ลูกค้าทราบว่าได้มีการเข้าดำเนินการท่อแล้ว
4. ดำเนินการแก้ไขตามที่ได้รับร้องเรียนจากลูกค้า
5. มีการตรวจวัดค่าความชุ่มชื้นและคลอรีนคงเหลือในเส้นท่อ

งานซ่อมท่อ

1. นำกล้อง CIA มาใช้ในการควบคุมงานวางท่อในทุกสัญญา
2. มีการประชุมก่อนเริ่มงานเน้นย้ำให้ผู้รับจ้าง ปฏิบัติงานให้เรียบร้อย
3. ติดตั้งป้ายแสดงขั้นตอนการวางท่อ เพื่อสื่อสารและสร้างความเข้าใจกับผู้ได้รับผลกระทบ
4. ประสานงานผ่านประธานชุมชนเพื่อทำความเข้าใจและสื่อสารกับลูกบ้านภายในชุมชน

แนวทางการแก้ไขข้อร้องเรียน โดยสาขา

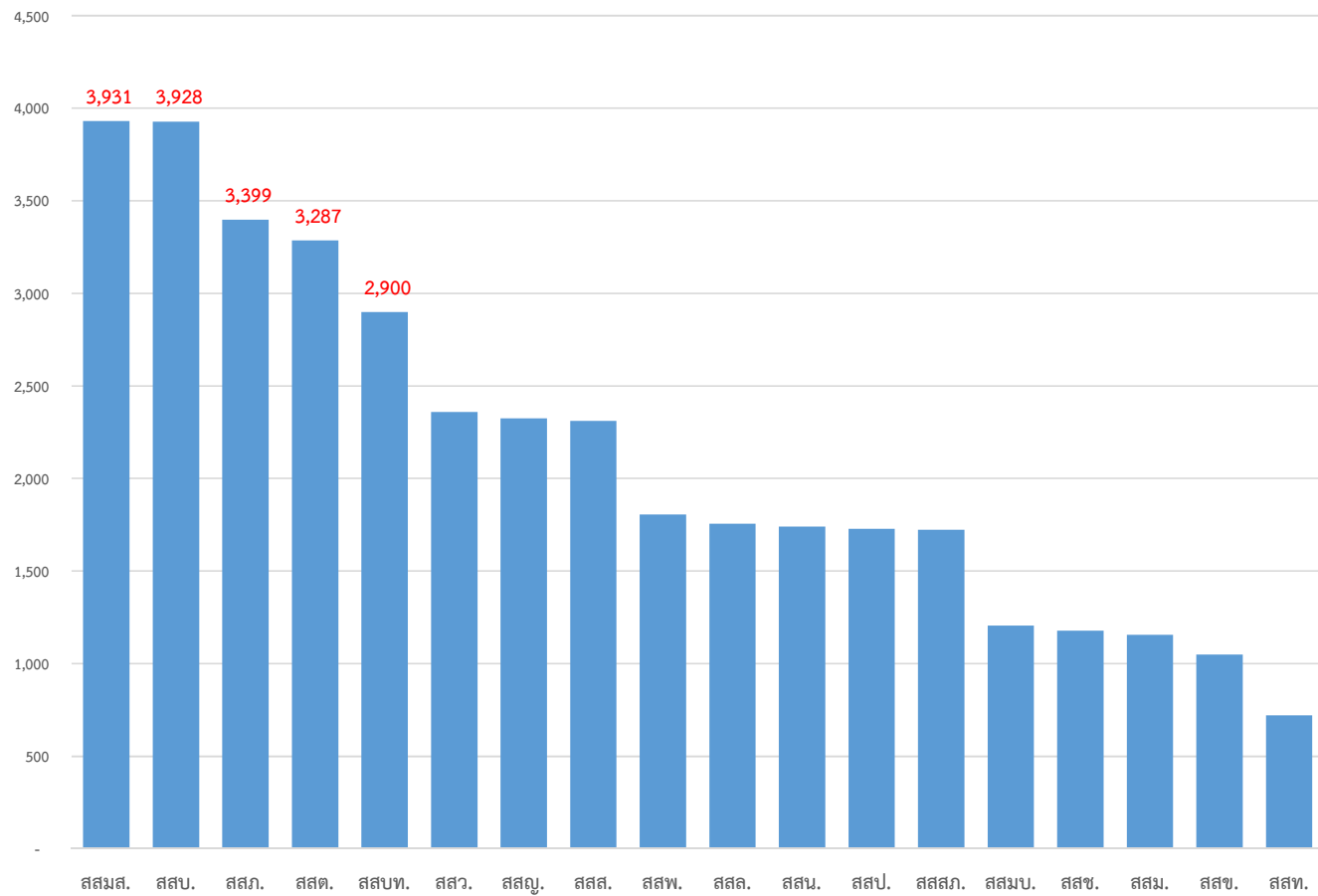
น้ำชุ่น/มิกลีน

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

การแจ้งเหตุ ปีงบประมาณ 2566 (ไตรมาส 1/2566)

เรื่อง	Q1/66	รวม
ท่อแตกรั่วน้อย	17,564	17,564
น้ำไม่ไหล	13,485	13,485
น้ำไหลอ่อน	3,989	3,989
ท่อแตกรั่วมาก	1,972	1,972
ประตูหน้ามาตรรั่ว (ชำรุด)	1,203	1,203
มาตรหาย (นอกเวลาทำการ)	493	493
มาตรหาย (ในเวลาทำการ)	263	263
ซ่อมผิวจราจรไม่เรียบร้อย (งานซ่อมท่อ)	79	79
ว มาตรชำรุด (นอกเวลาทำการ)	30	30
ชุดแล้วไม่กลับ (งานซ่อมท่อ)	13	13
การลักใช้น้ำ	20	20
รวม	39,111	39,111

การแจ้งเหตุ ปีงบประมาณ 2566 (ไตรมาส 1/2566)



จำนวนการแจ้งเหตุของสาขา 3 อันดับแรก

ท่อแตกรั่วน้อย	สสภ. 2,080	สสด. 1,898	สสบ. 1,897
น้ำไม่ไหล	สสบ. 1,392	สสมส. 1,322	สสบท. 1,294
น้ำไหลอ่อน	สสมส. 598	สสบ. 398	สสส. 305

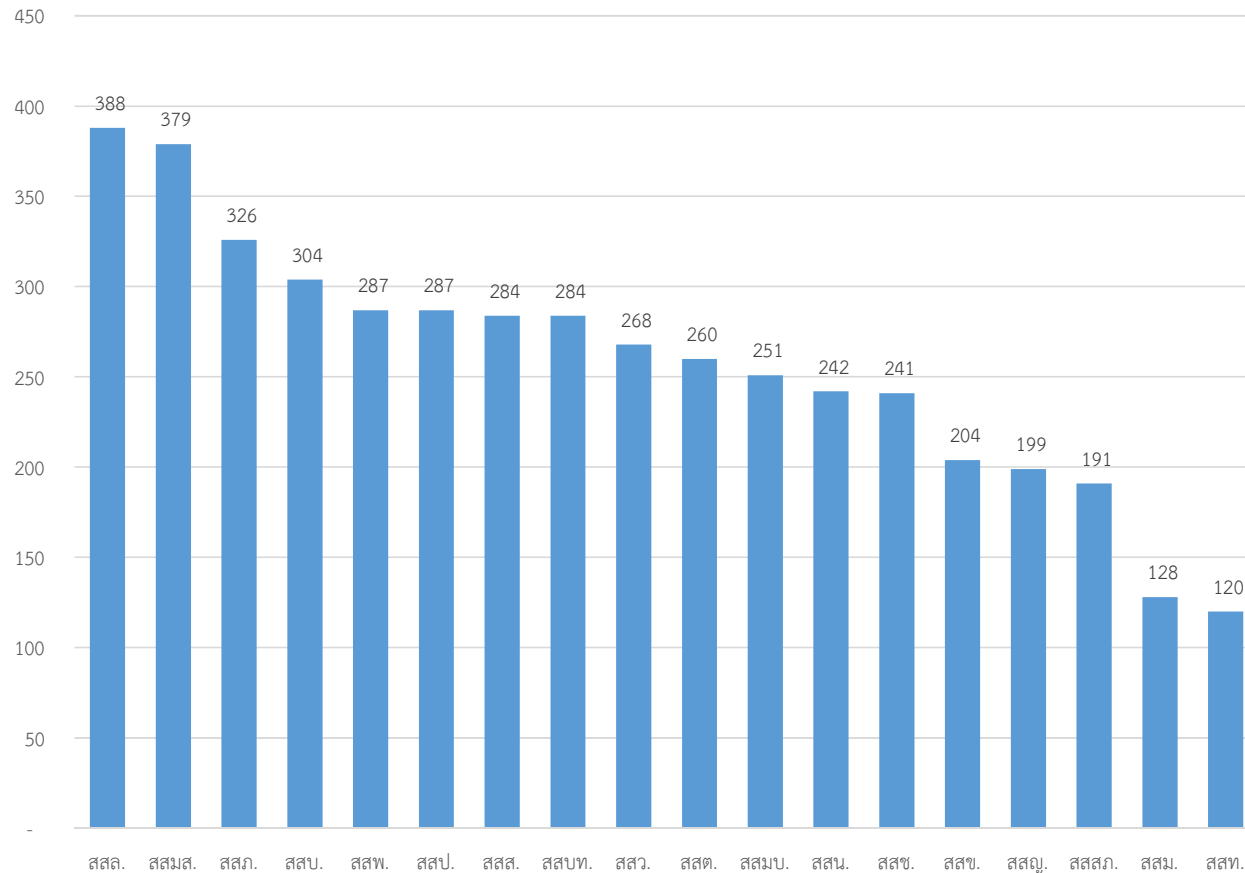
ที่มา :รายงานสรุปสถิติการบริการข้อมูลของ MWA Call Center 1125 จำแนกตามประเภทงาน

การขอรับบริการ ปีงบประมาณ 2565 (ไตรมาส 1/2566)

เรื่อง	Q1/66	รวม
งานสำรวจหาท่อรั่วภายใน	2,120	2,120
คำร้องอื่นๆ	1,111	1,111
เกี่ยวกับมาตรวัดน้ำ	429	429
งานซ่อมท่อประปาภายใน	215	215
ลงทะเบียนรับข้อมูลผ่าน SMS	146	146
เปลี่ยนสถานที่ส่งใบแจ้งค่าน้ำ	126	126
มาตรวัดน้ำไม่เดิน	155	155
ใบแจ้งค่าน้ำ	127	127
เปลี่ยนประเภทการใช้น้ำ	81	81
แก้ไขชื่อ นามสกุล ของผู้ใช้น้ำ	25	25
มาตรวัดน้ำชำรุด	39	39
แก้ไขบ้านเลขที่ (ที่ตั้งเดิม)	15	15
ยกเลิกการรับข้อมูลผ่าน SMS	5	5
งานล้างถังพักน้ำ	45	45
คำติชม	8	8
รวม	4,647	4,647

ที่มา :รายงานสรุปสถิติการบริการข้อมูลของ MWA Call Center 1125 จำแนกตามประเภทงาน

การขอรับบริการ ปีงบประมาณ 2566 (ไตรมาส 1/2566)



จำนวนการแจ้งเหตุ 3 อันดับแรก

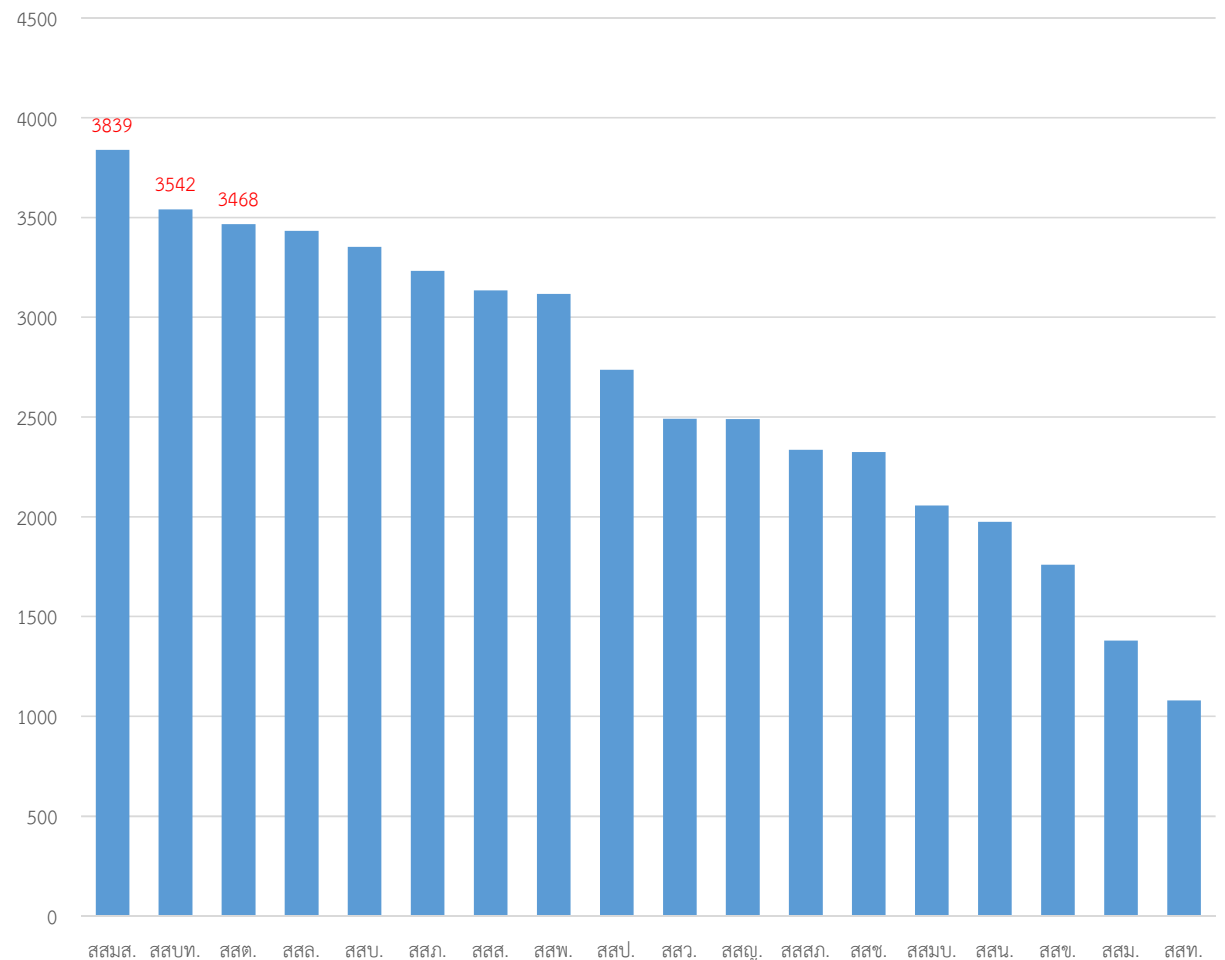
งานสำรวจหาท่อรั่วภายใน	สสส. 203	สสมส. 171	สสมบ. 163
คำร้องอื่นๆ	สสมส. 100	สสบท. 85	สสพ. 79
เกี่ยวกับมาตรวัดน้ำ	สสมส. 43	สสภ. 41	สสว. 40

ที่มา :รายงานสรุปสถิติการบริการข้อมูลของ MWA Call Center 1125 จำแนกตามประเภทงาน

การสอบถามข้อมูล ปีงบประมาณ 2566 (ไตรมาส 1/2566)

จำนวนเรื่องทั้งหมด 61,816 เรื่อง

เรื่อง	จำนวน
สอบถามน้ำประปาไหลอ่อน / ไม่ไหล	12,140
สอบถามงานที่แจ้งไปแล้ว / ติดตามงาน	8,601
สอบถามค่าน้ำ	5,837
สอบถามถูกระงับการใช้น้ำ	5,635
ตัวแทนรับชำระ	4,584
สอบถามการชำระผ่านแอปพลิเคชัน	3,311
สอบถามท่อรั่วภายใน	1,908
สอบถามโอนกรรมสิทธิ์	1,895
สอบถามการหักบัญชีธนาคาร	1,538
สอบถามติดตั้งมาตรใหม่	1,415
การประปาภูมิภาค 1662	1,085
สอบถามการ เปิด-ปิด วาล์วน้ำ	1,131
สอบถามเกี่ยวกับ MWA On Mobile / e-service	1,198
ติดต่องานกับเจ้าหน้าที่ 1125	1,512



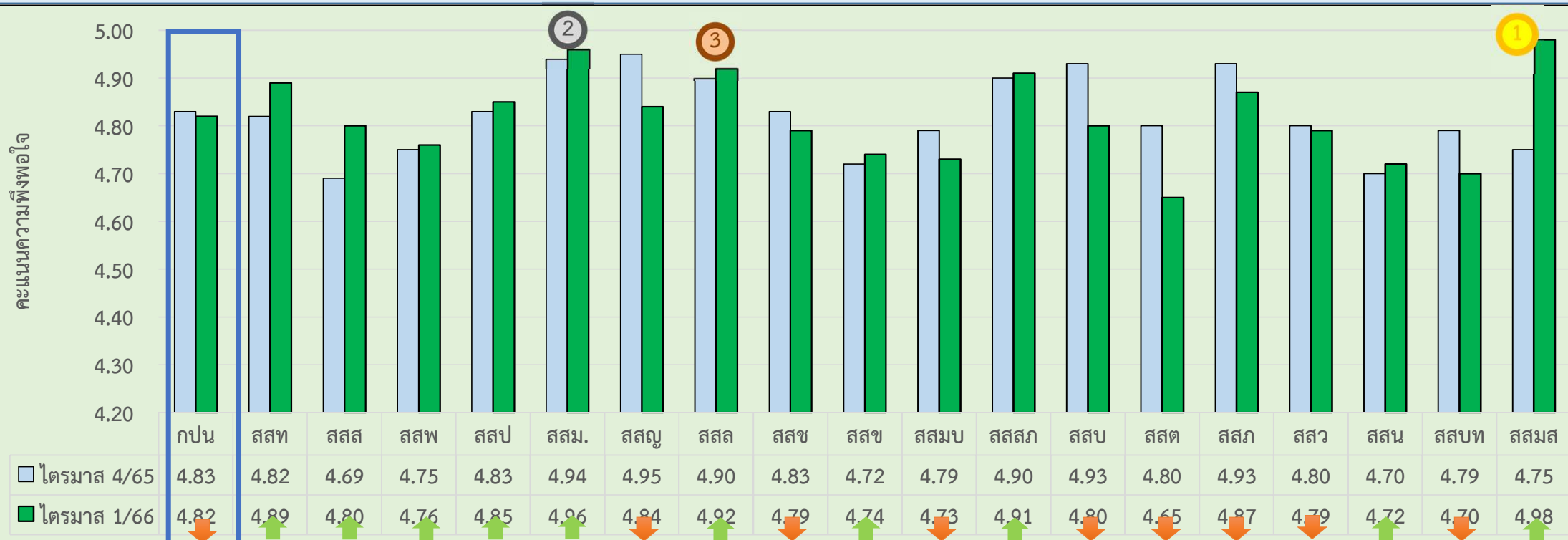
ที่มา :รายงานสรุปสถิติการบริการข้อมูลของ MWA Call Center 1125 จำแนกตามประเภทงาน

รายงาน VOC ไตรมาส 1/2566

- ความพึงพอใจของสำนักงานประปาสาขา
- ข้อเสนอแนะ



รายงานความพึงพอใจคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการที่สำนักงานประชาสัมพันธ์ เทียบ ไตรมาส 4/2565 และ ไตรมาส 1/2566

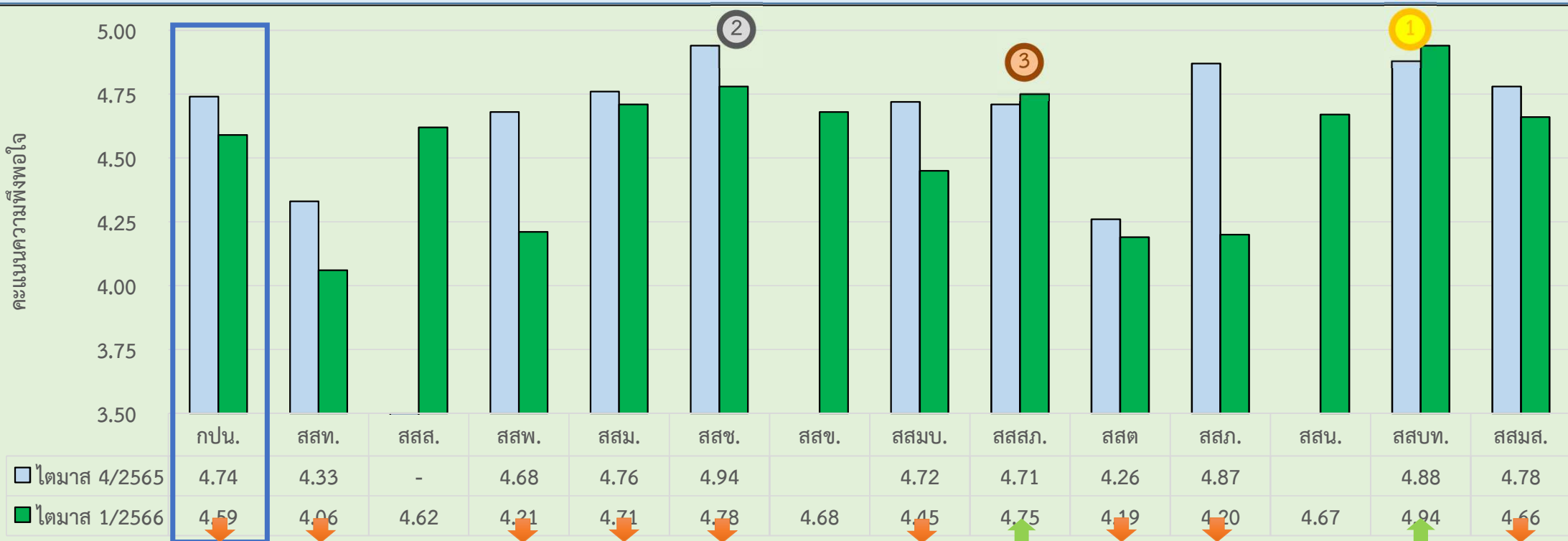


ไตรมาส 1/66 สำนักรวม 2,168 ราย

หัวข้อแบบสอบถาม



รายงานความพึงพอใจลูกค้าจากการเปลี่ยนท่อและวางท่อ
เทียบ ไตรมาส 4/2565 และ ไตรมาส 1/2566

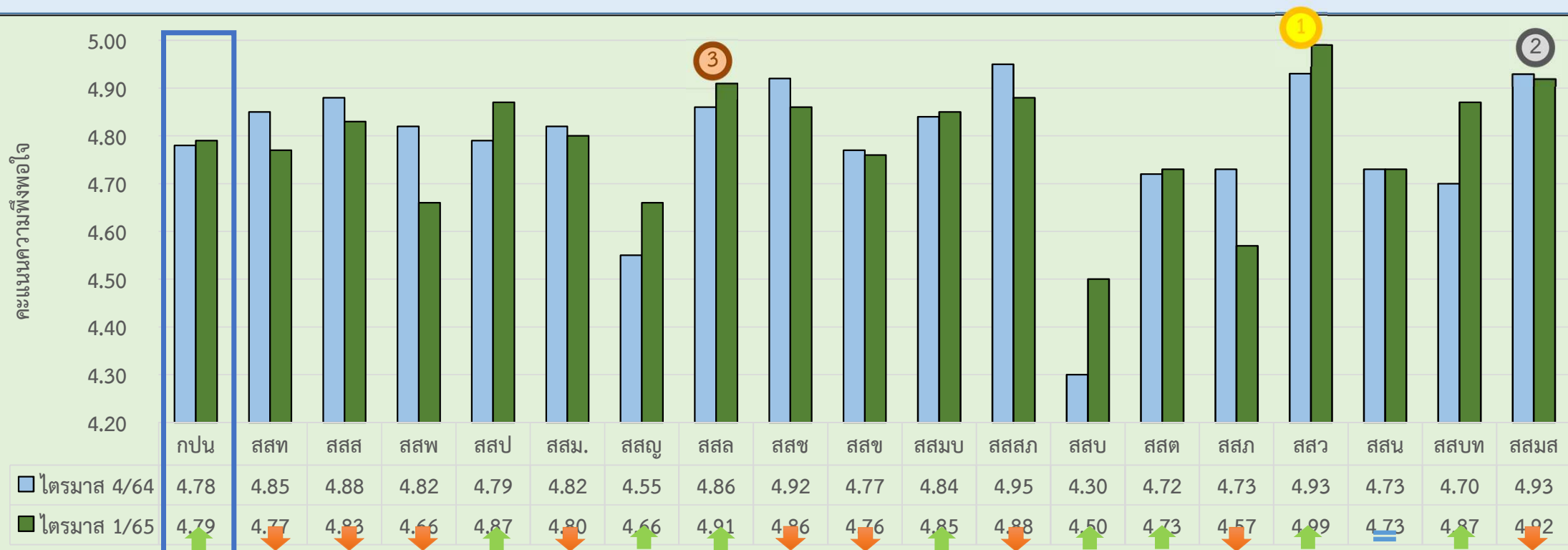


ไตรมาส 1/66 สำนักรวม 189 ราย

หัวข้อแบบสอบถาม

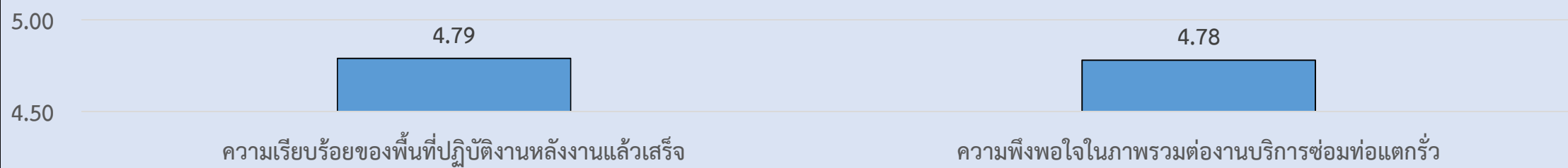


รายงานความพึงพอใจ ลูกค้ำหลังการซ่อมท่อจ่าย
เทียบ ไตรมาส 4/2565 และ ไตรมาส 1/2566

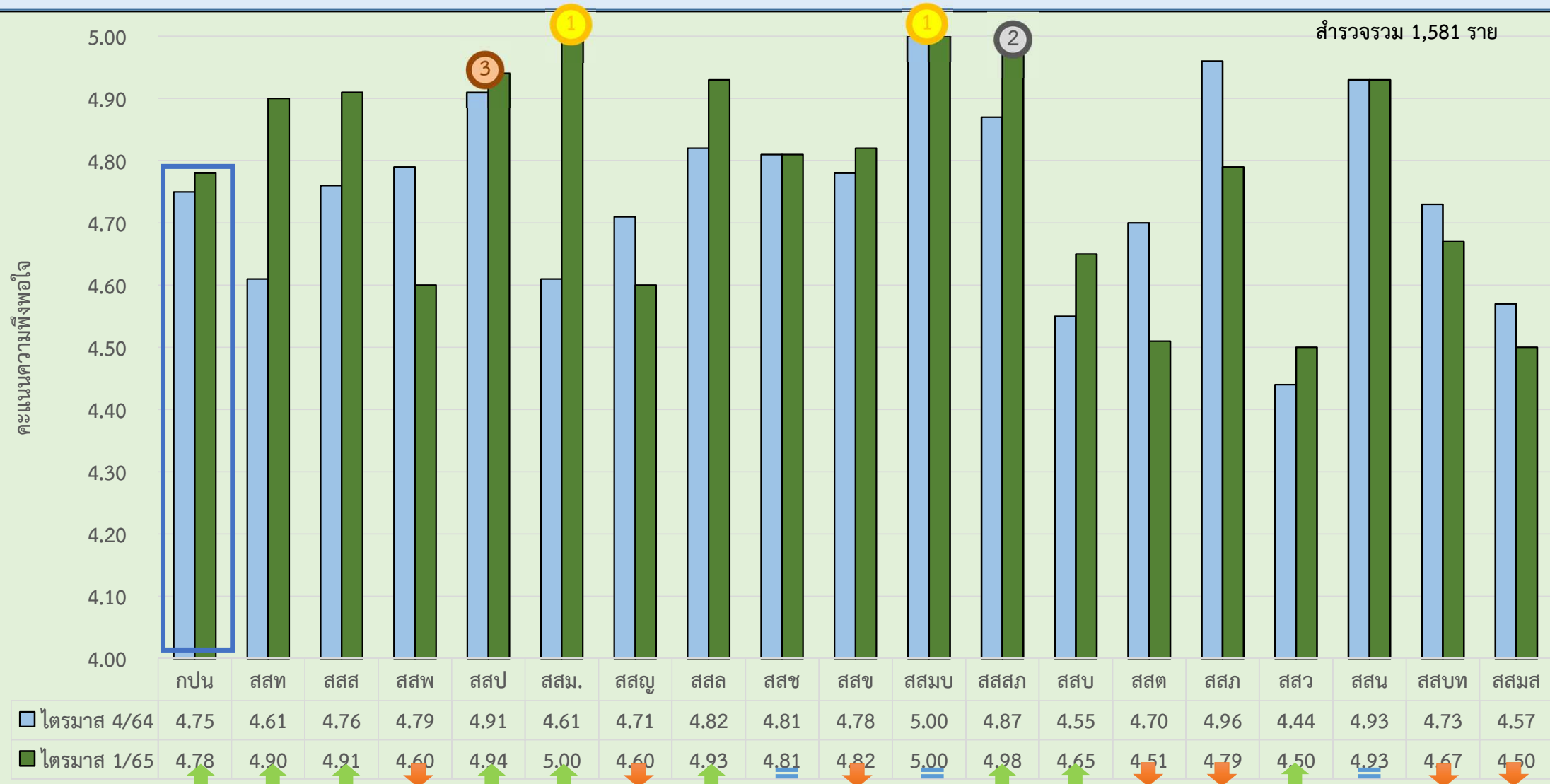


ไตรมาส 1/66 สํารวจรวม 1,288 ราย

หัวข้อแบบสอบถาม



รายงานความพึงพอใจ โครงการพบประชาชน : ลูกบ้าน(ครั้งที่ 1)
 เทียบ ไตรมาส 4/2565 และ ไตรมาส 1/2566(ด้านพึงพอใจต่อกิจกรรม)



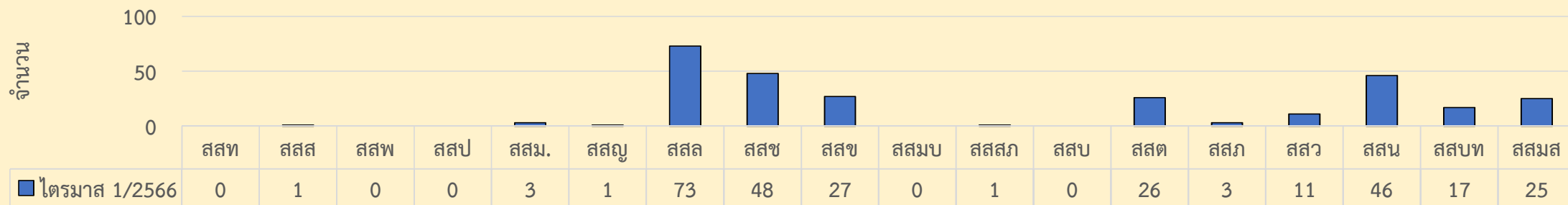
รายงานความพึงพอใจ โครงการพบประชาชน : ผู้นำชุมชน(ครั้งที่ 1)
 เทียบ ไตรมาส 4/2565 และ ไตรมาส 1/2566(ด้านพึงพอใจต่อกิจกรรม)



รายงานความพึงพอใจ ข้อเสนอแนะ สำนักงานประปาสาขา 3 อันดับแรก ไตรมาส 1/2566

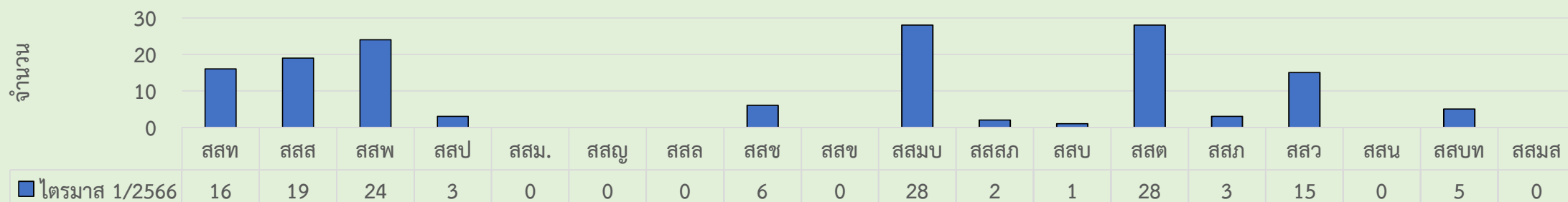
อันดับ 1 น้ำไหลอ่อน / ควรปรับปรุงแรงดัน

จำนวนรวม 282 ราย



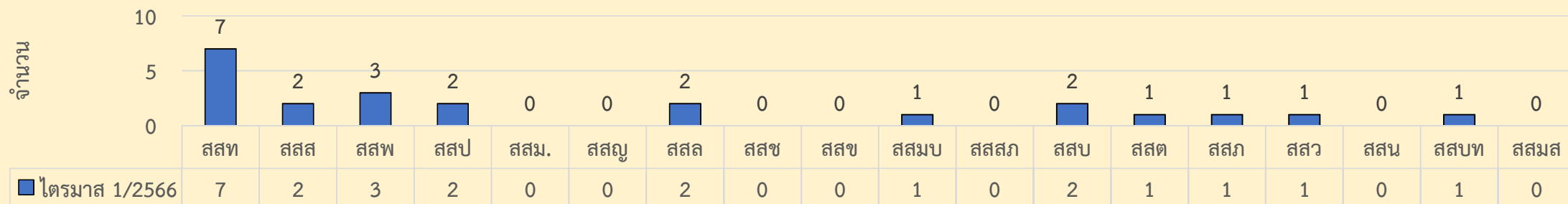
อันดับ 2 เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวก รวดเร็ว

จำนวนรวม 150 ราย

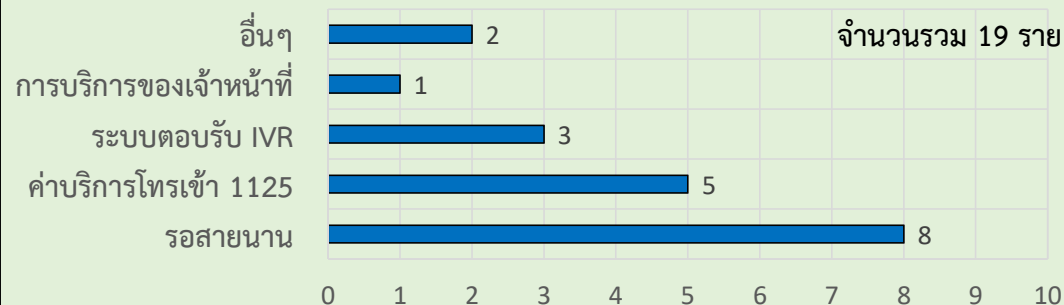


อันดับ 3 เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล คำแนะนำดี

จำนวนรวม 23 ราย



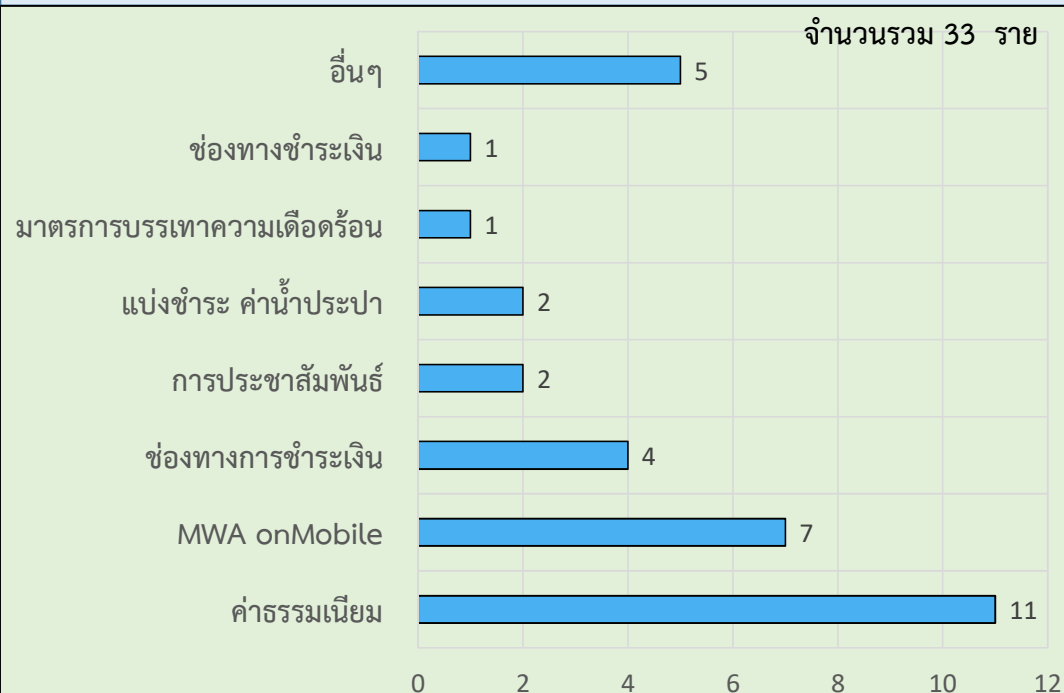
รายงานความพึงพอใจ ข้อเสนอแนะ ผ่าน MWA Call Center 1125 ไตรมาส 1/2566



รอสายนาน

อยากให้เพิ่มเจ้าหน้าที่รับสาย แบบนี้ผู้ใช้บริการไม่ประทับใจ
ต้องการสอบถามข้อมูลแต่ติดต่อยากมาก

รายงานความพึงพอใจ ข้อเสนอแนะ ผ่าน สำนักงานใหญ่ ไตรมาส 1/2566



MWA onMobile

- ลูกค้าต้องการให้เพิ่มข้อมูลตัวเลขในมาตราที่อ่านครั้งก่อนและปัจจุบันเพื่อสามารถตรวจสอบได้ ในกรณีไม่มีใบแจ้งค่าน้ำประปา
- ลูกค้าแจ้งว่าแอปฯ ใช้บริการไม่ได้บ่อยครั้ง เสียเวลาในการชำระเงิน อยากให้ปรับปรุงระบบให้ดีขึ้น
- การแจ้งเตือนน้ำไม่ไหลในแอปฯ ลูกค้าที่ใช้มือถือระบบ IOS อยากให้มีการคลุมพื้นที่สีแดงให้ชัดเจนเพื่อระบุสถานที่ได้แม่นยำ และสะดวกต่อการตรวจสอบ เนื่องจากปัจจุบันเป็นลักษณะพื้นที่ทั่วไป