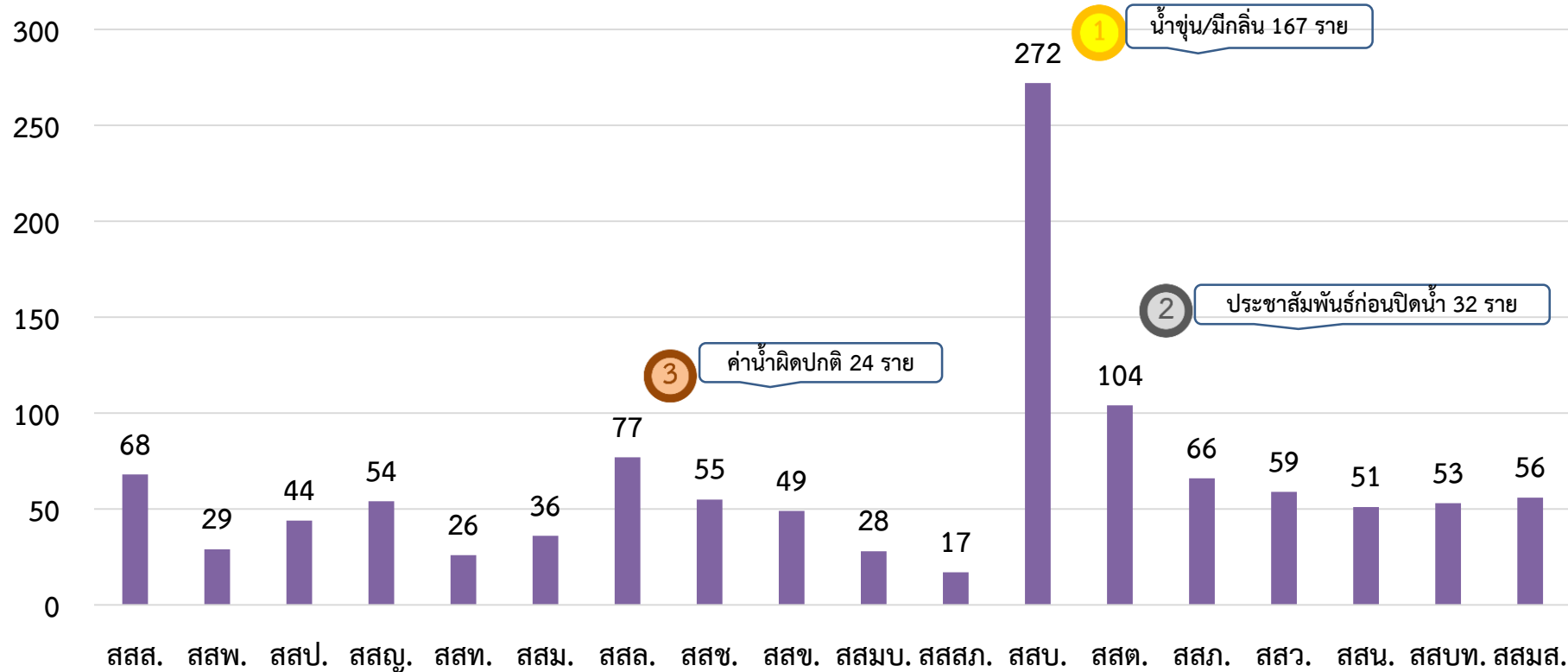


รายงานการรับฟังเสียงของลูกค้ำ (VOC) ประจำเดือน มกราคม 2564

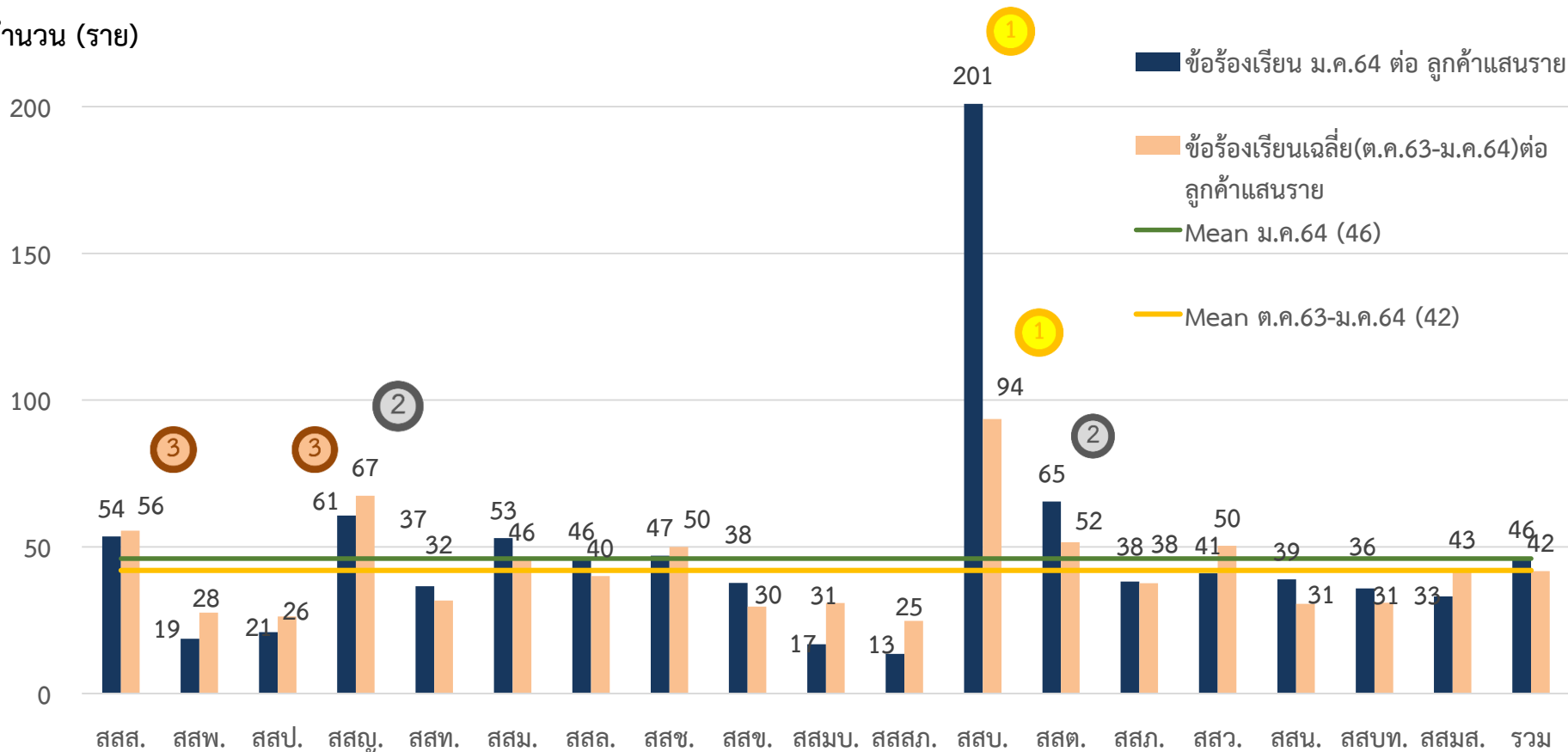
ข้อร้องเรียนเดือน มกราคม 2564 จำนวน 1,153 ราย

จำนวน (ราย)

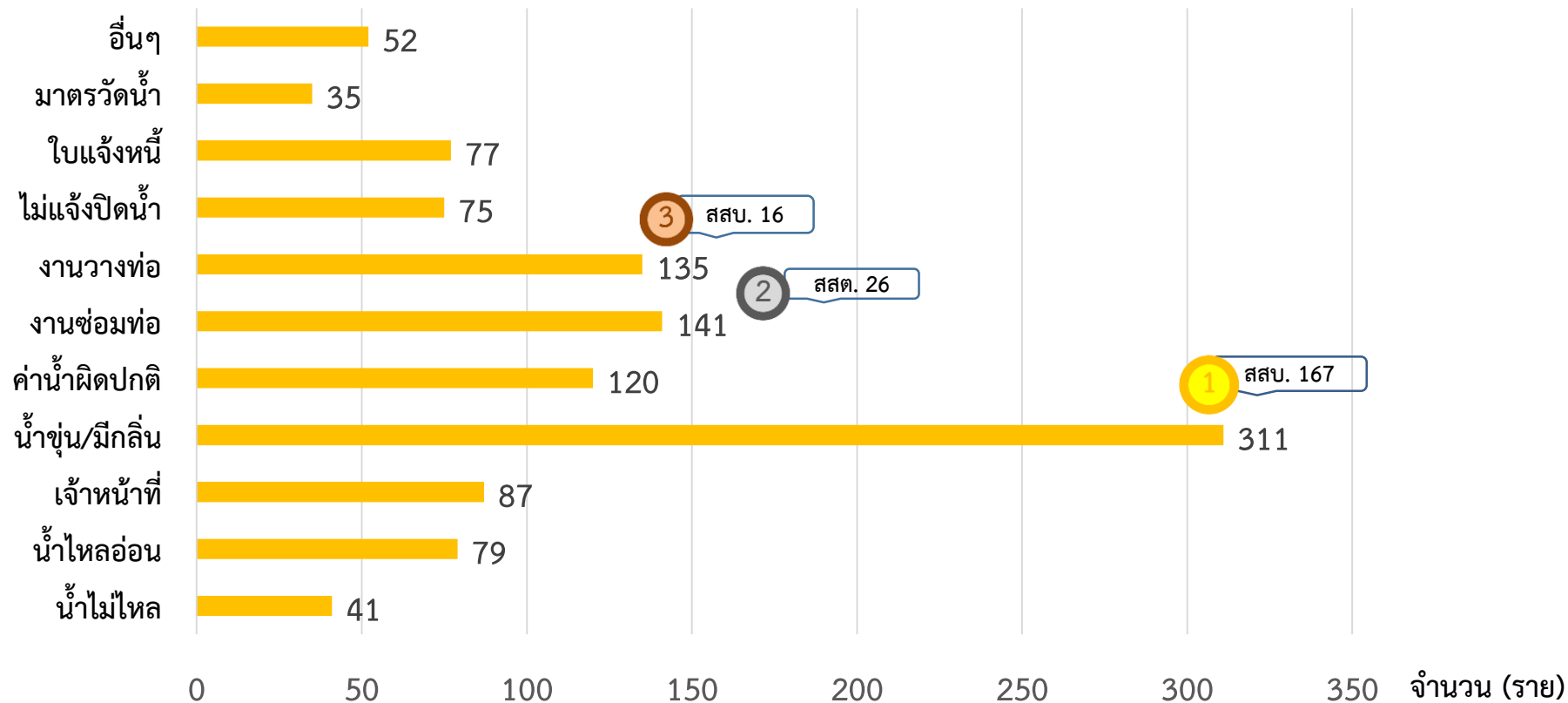


ข้อร้องเรียนเทียบกับจำนวนลูกค้า 1 แส่นราย (ม.ค.64 และ ค่าเฉลี่ย ต.ค.63-ม.ค.64)

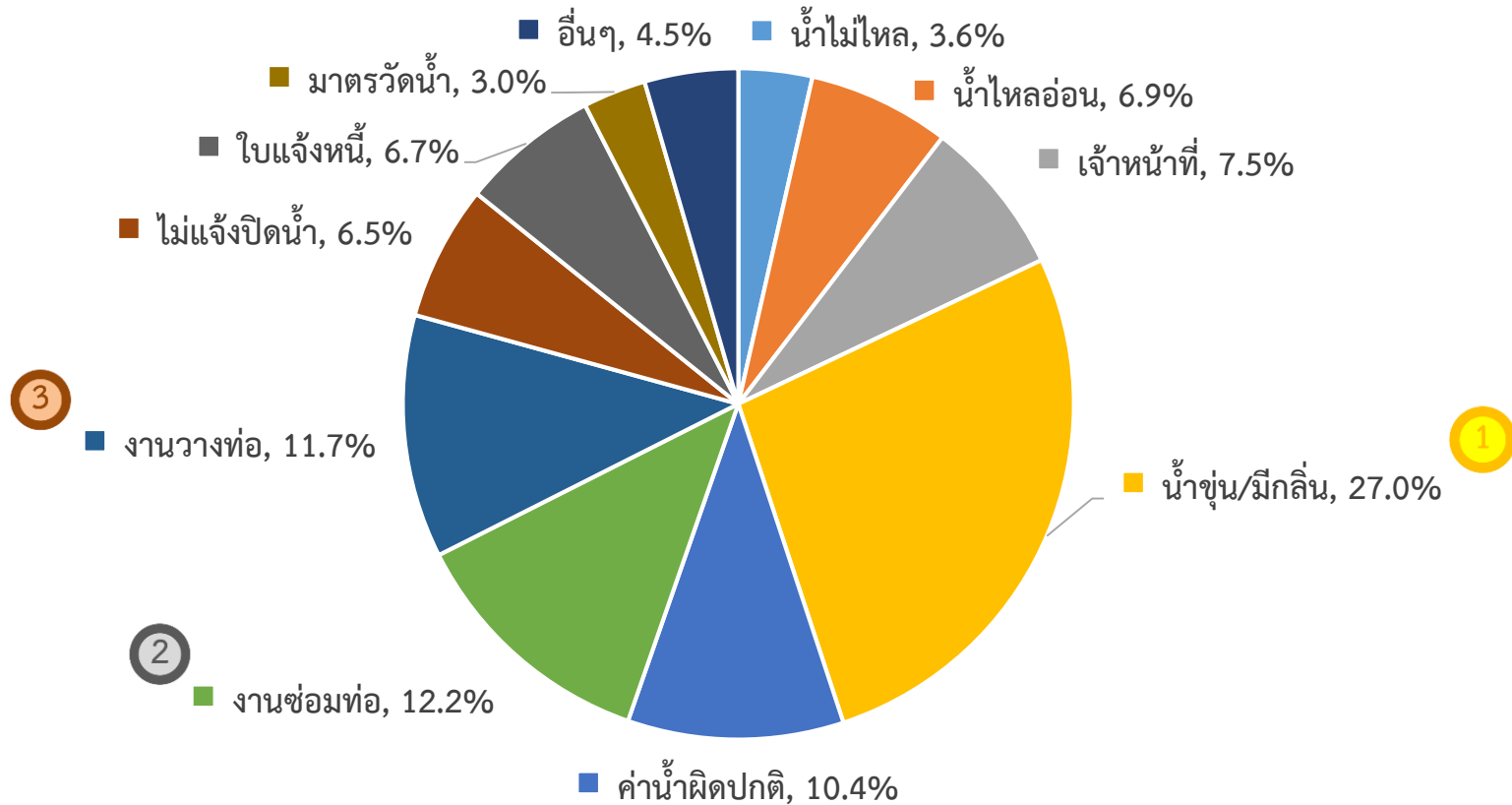
จำนวน (ราย)



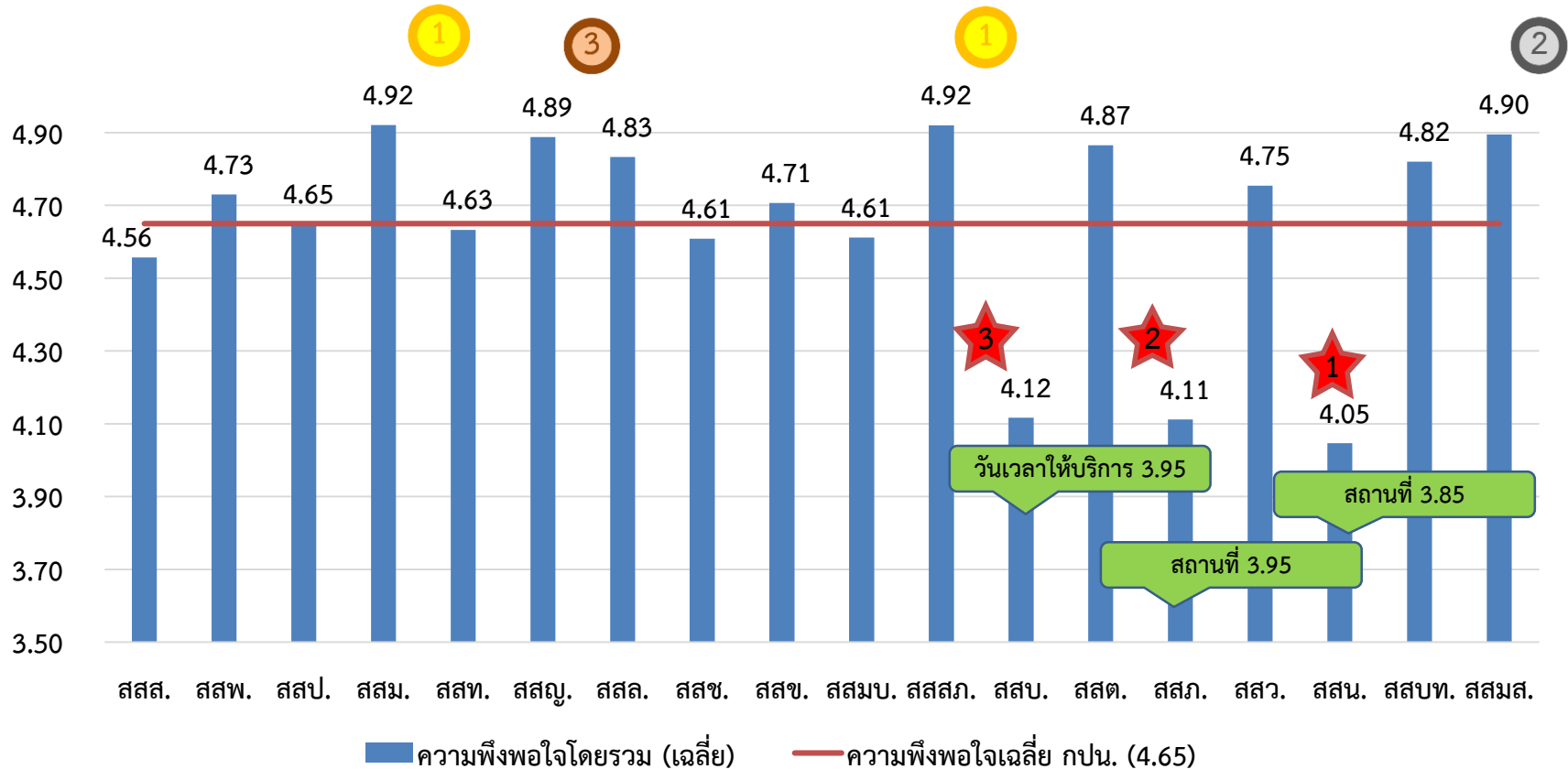
ข้อร้องเรียนเดือน มกราคม 2564 แยกตามประเภท



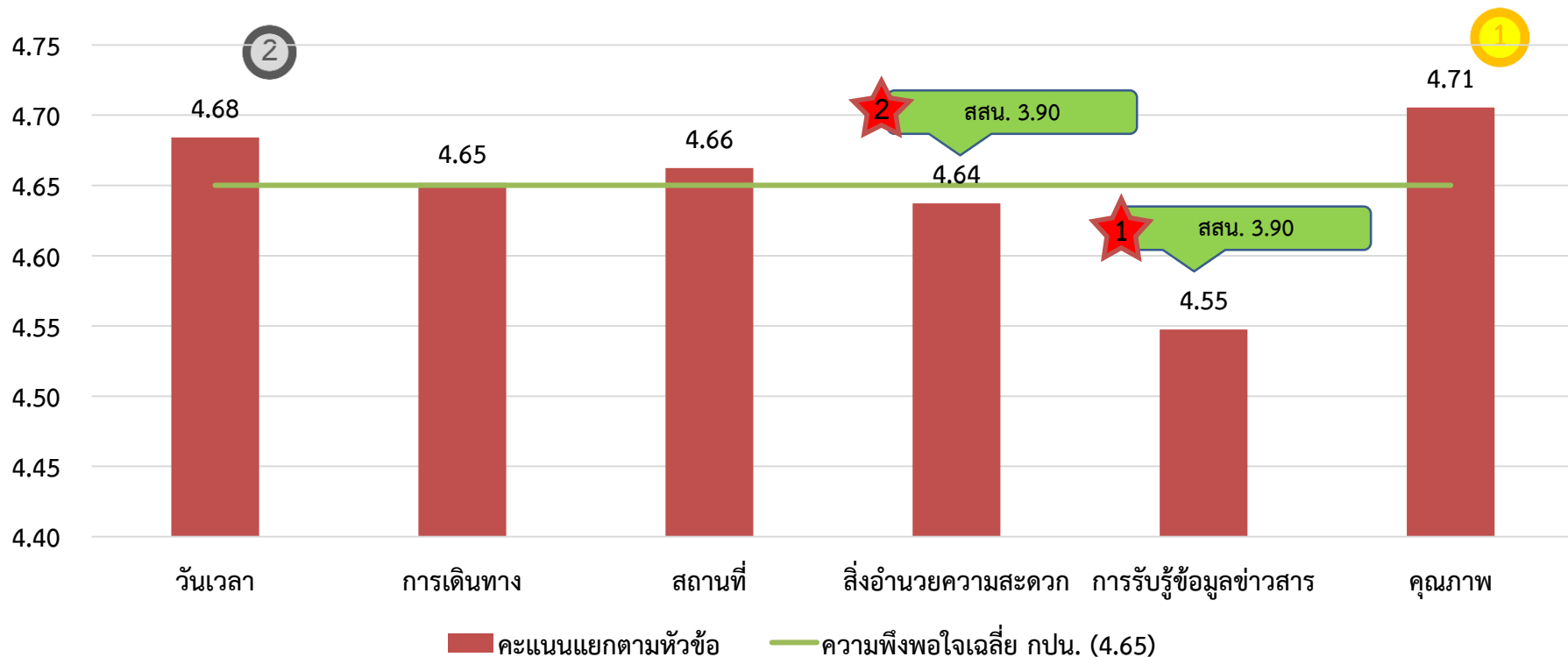
ข้อร้องเรียนเดือน มกราคม 2564 แยกตามประเภท



รายงานสำรวจความพึงพอใจลูกค้าใช้บริการที่สาขา เดือน มกราคม 2564 (แยกตามสาขา)

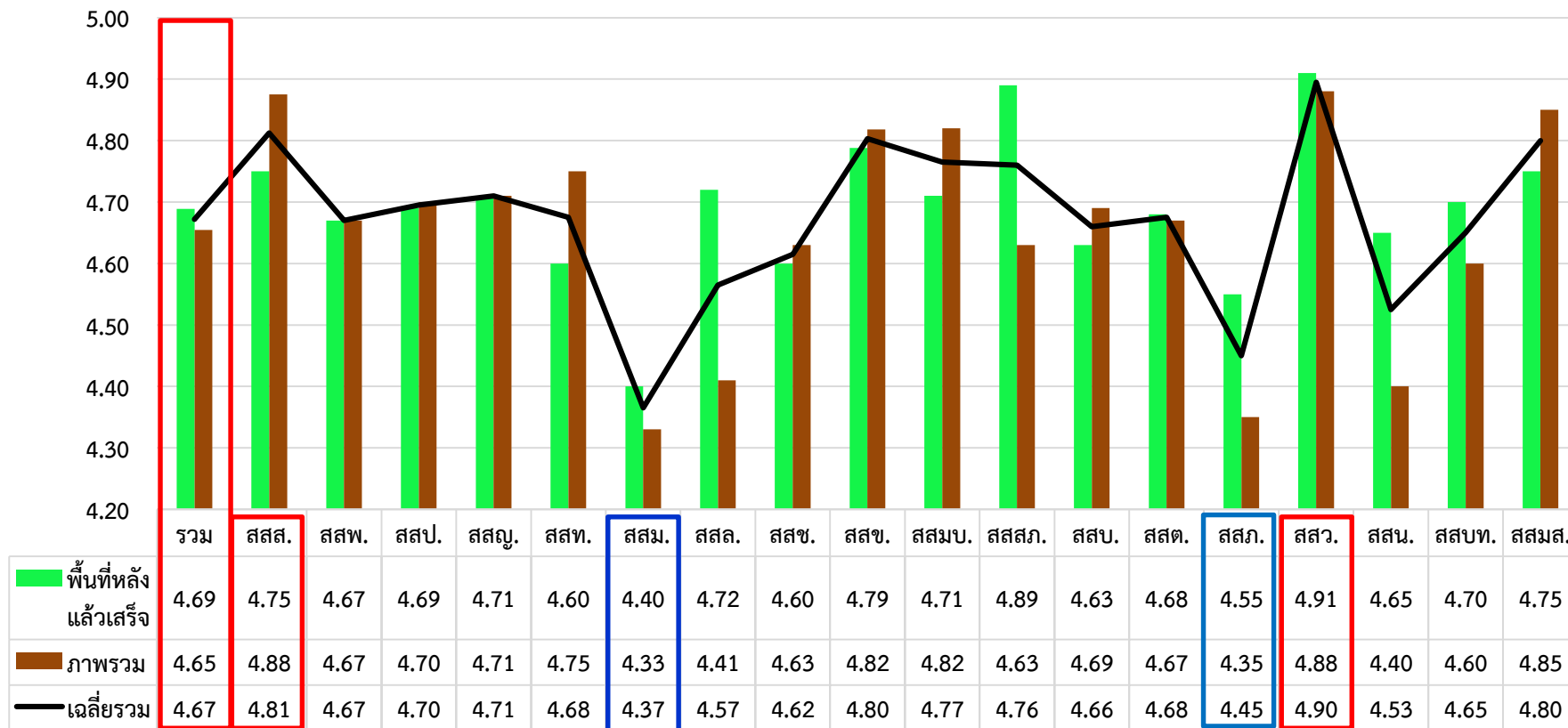


รายงานสำรวจความพึงพอใจลูกค้าใช้บริการที่สาขา เดือน มกราคม 2564 (แยกตามหัวข้อ)



สำรวจทั้งสิ้น 708 ราย

รายงานสำรวจความพึงพอใจ งานซ่อมท่อ เดือนมกราคม 2564



2

2

1

1

สำรวจทั้งสิ้น 650 ราย

ข้อเสนอแนะ ผ่าน call center 1125 ประจำเดือนมกราคม 2564

รายละเอียดข้อเสนอแนะ ประจำเดือนมกราคม 2564

ประเภทเรื่อง	เลขที่รับ (เลขที่ใบงานCRM)	วันที่รับเรื่อง	ช่องทาง	รายละเอียด
การประชาสัมพันธ์ที่ ปิดน้ำ	64-99-071677	31-ม.ค.-64	โทรศัพท์	กรณีซ่อมท่อประปาแตกหัว การประชาสัมพันธ์ข้อมูลควรระบุเวลาที่ใช้น้ำได้จริง เนื่องจากพบว่าระยะเวลาดำเนินการแล้วเสร็จแต่บ่อยครั้งต้องรอน้ำนาน
	64-99-069929	30-ม.ค.-64	Facebook	กรณีปิดซ่อมท่อประปาฉุกเฉิน ควรมีระบบแจ้งเตือนอย่างทั่วถึงในพื้นที่ได้รับผลกระทบ เช่น การแจ้งผ่านระบบไลน์ เป็นต้น
	64-99-026206	13-ม.ค.-64	Facebook	การสื่อสารข้อมูลน้ำประปาไหลอ่อนถึงไม่ไหลควรมีรายละเอียดสาเหตุ ปัญหา เวลา ที่ชัดเจนให้ประชาชนทราบข้อเท็จจริง
	64-99-016865	8-ม.ค.-64	Facebook	ควรปรับปรุงระบบการแจ้งเตือนปิดน้ำ ควรมีการแจ้งล่วงหน้าทุกกรณี
	64-99-012352	7-ม.ค.-64	อีเมล	ขอให้ปรับปรุงการแจ้งเตือนปิดน้ำ บางครั้งมีรูปประกาศ บางครั้งไม่มี
	64-99-012281	7-ม.ค.-64	GCC 1111 (Web)	ขอให้ปรับปรุงการแจ้งเตือนปิดน้ำอย่างทั่วถึง ประชาชนบางส่วนไม่ใช้งานช่องทางออนไลน์
	64-99-011574	7-ม.ค.-64	Line@MWAThailand	กรณีปิดซ่อมท่อประปาฉุกเฉิน ควรมีระบบแจ้งเตือนอย่างทั่วถึงในพื้นที่ได้รับผลกระทบ เช่น Broadcast Line เป็นต้น
	64-99-010268	6-ม.ค.-64	อีเมล	ควรปรับปรุงระบบการแจ้งเตือนปิดน้ำให้ครอบคลุมผู้ใช้บริการทุกพื้นที่
	64-99-009562	6-ม.ค.-64	โทรศัพท์	ควรปรับปรุงระบบการแจ้งเตือนปิดน้ำให้ครอบคลุมผู้ใช้บริการทุกพื้นที่
	64-99-008609	6-ม.ค.-64	อีเมล	ควรปรับปรุงระบบแจ้งเตือนการปิดน้ำให้ครอบคลุม
	64-99-008026	6-ม.ค.-64	Facebook	ควรปรับปรุงระบบแจ้งเตือนการปิดน้ำให้ทั่วถึง ประเมินแผนงาน ระบุปัญหา และเวลาที่ชัดเจน (หยุดสถานีสูบน้ำจ่ายน้ำ ณ สถานีสูบน้ำจ่ายน้ำท่าพระ เพื่อบำรุงรักษาระบบสูบน้ำจ่ายน้ำ)
	64-99-003169	3-ม.ค.-64	Facebook	ต้องการให้ปรับปรุงและพัฒนาระบบแจ้งเตือนพื้นที่ปิดน้ำ
การประชาสัมพันธ์ข้อมูล คุณภาพน้ำ	64-99-070014	30-ม.ค.-64	Facebook	ควรปรับปรุงการนำเสนอข้อมูลคุณภาพน้ำ รูปภาพก่อนข้างอานยาก ไม่ชัดเจน
	64-99-069027	30-ม.ค.-64	Facebook	การแจ้งข้อมูลคุณภาพรายวันในเฟซบุ๊กควรแจ้งเตือนล่วงหน้าเพื่อประชาชนสามารถสำรองน้ำได้
	64-99-026492	13-ม.ค.-64	Facebook	การรายงานข้อมูลคุณภาพน้ำผ่านช่องทางออนไลน์ต่างๆ ควรรายงานสถานการณ์ให้รวดเร็วขึ้น
	64-99-021609	11-ม.ค.-64	Facebook	ข้อมูลคุณภาพรายวันควรแจ้งเตือนให้เร็วขึ้นเพื่อประชาชนสามารถสำรองน้ำได้ทัน
	64-99-019171	9-ม.ค.-64	Facebook	ข้อมูลคุณภาพรายวันควรแจ้งเตือนให้เร็วขึ้นเพื่อประชาชนสามารถสำรองน้ำได้ทัน

ข้อเสนอแนะ ผ่าน call center 1125 ประจำเดือนมกราคม 2564

	64-99-019171	9-ม.ค.-64	Facebook	ข้อมูลคุณภาพรายวันควรแจ้งเตือนให้เร็วขึ้นเพื่อประชาชนสามารถสำรองน้ำได้ทัน
ภัยแล้ง	64-99-070743	31-ม.ค.-64	Facebook	ช่วงสถานการณ์ภัยแล้งควรเพิ่มจุดบริการน้ำดื่มฟรี หรือจัดจำหน่ายน้ำประปาสำหรับดื่มในราคาที่เหมาะสมแก่ประชาชนในพื้นที่ได้รับผลกระทบ
	64-99-036944	17-ม.ค.-64	Facebook	ควรเร่งหาวิธีแก้ปัญหาน้ำเค็มอย่างรวดเร็วเพื่อลดผลกระทบต่อประชาชน
	64-99-030851	14-ม.ค.-64	Line@MWAThailand	ปัญหาน้ำแล้งเกิดขึ้นทุกปีควรหาวิธีแก้ปัญหาที่เห็นผลอย่างรวดเร็ว หรือเพิ่มมาตรการแก้ไขในแต่ละปี
แอปพลิเคชัน MWA onMobile	64-99-001068	2-ม.ค.-64	โทรศัพท์	แอปพลิเคชัน MWA onMobile ผู้ใช้บริการไม่สามารถปักหมุดพื้นที่ได้ กรณีปักหมุดไม่ถูกต้องระบบปิดน้ำไม่แจ้งเตือนต้องการให้พัฒนามากกว่านี้เพื่อเฝ้าระวังปัญหา
	64-99-048516	22-ม.ค.-64	โทรศัพท์	ข้อมูลพื้นที่ปิดน้ำ บนแอปพลิเคชัน MWA onMobile เมื่อดำเนินการเรียบร้อยแล้วควรมีข้อความแจ้งให้ชัดเจนว่า "ปิดน้ำ" ปกติ
มาตรการ บรรเทาความเดือดร้อน	64-99-040997	19-ม.ค.-64	GCC 1111 (Web)	ควรมีมาตรการบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนจากสถานการณ์แพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 เพิ่มขึ้น เช่น การผ่อนชำระ, ยกเว้นการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมชำระเกินกำหนด เป็นต้น
	64-99-032885	15-ม.ค.-64	GCC 1111 (Web)	ควรมีมาตรการบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนจากสถานการณ์แพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 เพิ่มขึ้น เช่น ขยายระยะเวลาครบกำหนดชำระ เป็นต้น
	64-99-012272	7-ม.ค.-64	GCC 1111 (Web)	ควรมีมาตรการบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนจากสถานการณ์แพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 เพิ่มขึ้น เช่น การผ่อนชำระ, ยกเว้นการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมชำระเกินกำหนด เป็นต้น
	64-99-004094	4-ม.ค.-64	GCC 1111 (Web)	ควรมีมาตรการบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนจากสถานการณ์แพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 เพิ่มขึ้น เช่น การผ่อนชำระ, ยกเว้นการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมชำระเกินกำหนด เป็นต้น
อื่นๆ	64-99-025394	12-ม.ค.-64	โทรศัพท์	การชำระค่าน้ำประปาเกินกำหนดควรเพิ่มธนาคารให้หลากหลายมากขึ้น
	64-99-024369	12-ม.ค.-64	โทรศัพท์	ขอให้พิจารณาปรับลดค่าธรรมเนียมชำระเกินกำหนด 15 บาท
	64-99-069210	30-ม.ค.-64	โทรศัพท์	ขอให้ปรับลด หรือยกเลิกค่าธรรมเนียมชำระเกินกำหนด 15 บาท
	64-99-068210	29-ม.ค.-64	โทรศัพท์	ควรขยายระยะเวลาก่อนเรียกเก็บค่าธรรมเนียมชำระเกินกำหนด 15 บาท เช่น จาก 7 วัน เป็น 14 วัน เป็นต้น
	64-99-048898	22-ม.ค.-64	Line@MWAThailand	กรณีแจ้งเปลี่ยนสถานที่จัดส่งน้ำประปาควรลดเอกสารยืนยันตัวตนเพื่อดำเนินการง่ายขึ้น หรือปรับให้สามารถดำเนินการในระบบออนไลน์ได้

รวมจำนวน 32 ข้อเสนอแนะ แบ่งเป็น 4 กลุ่ม

ข้อเสนอแนะ ผ่าน call center 1125 ประจำเดือนมกราคม 2564

application

- หากปัดหมุดในระบบไม่ตรง ระบบแจ้งเตือนช่วงปิดน้ำจะไม่ทำงาน
- หลังจากแจ้งเตือนปิดน้ำแล้ว ควรมีแจ้งใช้น้ำได้ปกติหลังซ่อมท่อ
- ชำระค่าน้ำประปาเกินกำหนดควรเพิ่มธนาคารอื่นๆ

ประชาสัมพันธ์

- ควรแจ้งสาเหตุน้ำประปาไหลอ่อนที่แท้จริง
- ปรับปรุงการนำเสนอคุณภาพน้ำ (อ่านยาก)
- ควรแจ้งเตือนคุณภาพน้ำล่วงหน้า เพื่อเตรียมสำรองน้ำ

งานซ่อมท่อ

- การแจ้งเวลาใช้น้ำหลังซ่อมท่อ ควรแม่นยำ หลายครั้งต้องรอแรงดันน้ำ
- แจ้งซ่อมฉุกเฉิน ควรประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึง เช่น ผ่าน LINE
- ปรับปรุงการแจ้งปิดน้ำให้ครอบคลุมทุกพื้นที่

อื่นๆ

- ควรมีมาตรการช่วงเหลือจากปัญหา COVID-19 (ลด/ยกเลิกค่าธรรมเนียม 15 บาท /ขยายเวลาเก็บค่าธรรมเนียม)
- แจ้งเปลี่ยนจุดส่งใบแจ้งค่าน้ำควรลดเอกสารยืนยันตัวตน หรือทำ online ได้
- เร่งแก้ปัญหาเก่าเดิม ควรมีมาตรการเพิ่มจุดน้ำดื่มฟรี