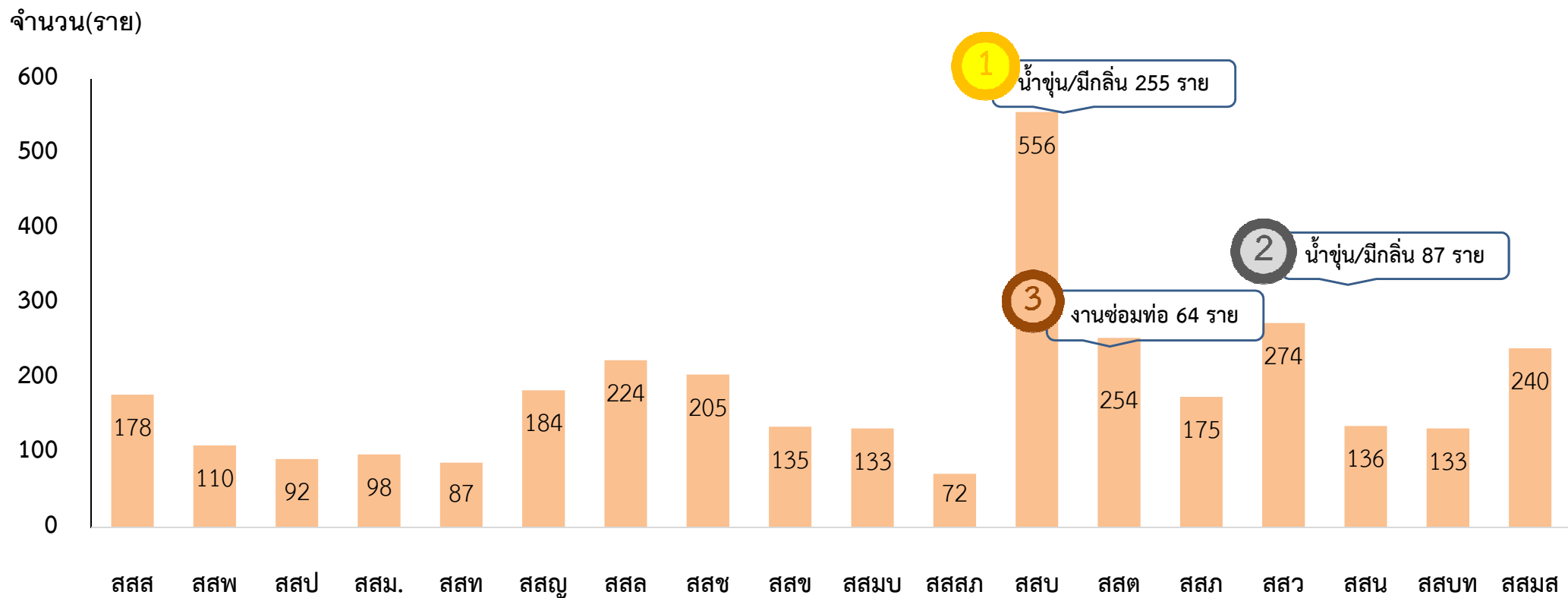


# รายงานการรับฟังเสียงของลูกค้า (VOC) ไตรมาส 2 / 2564

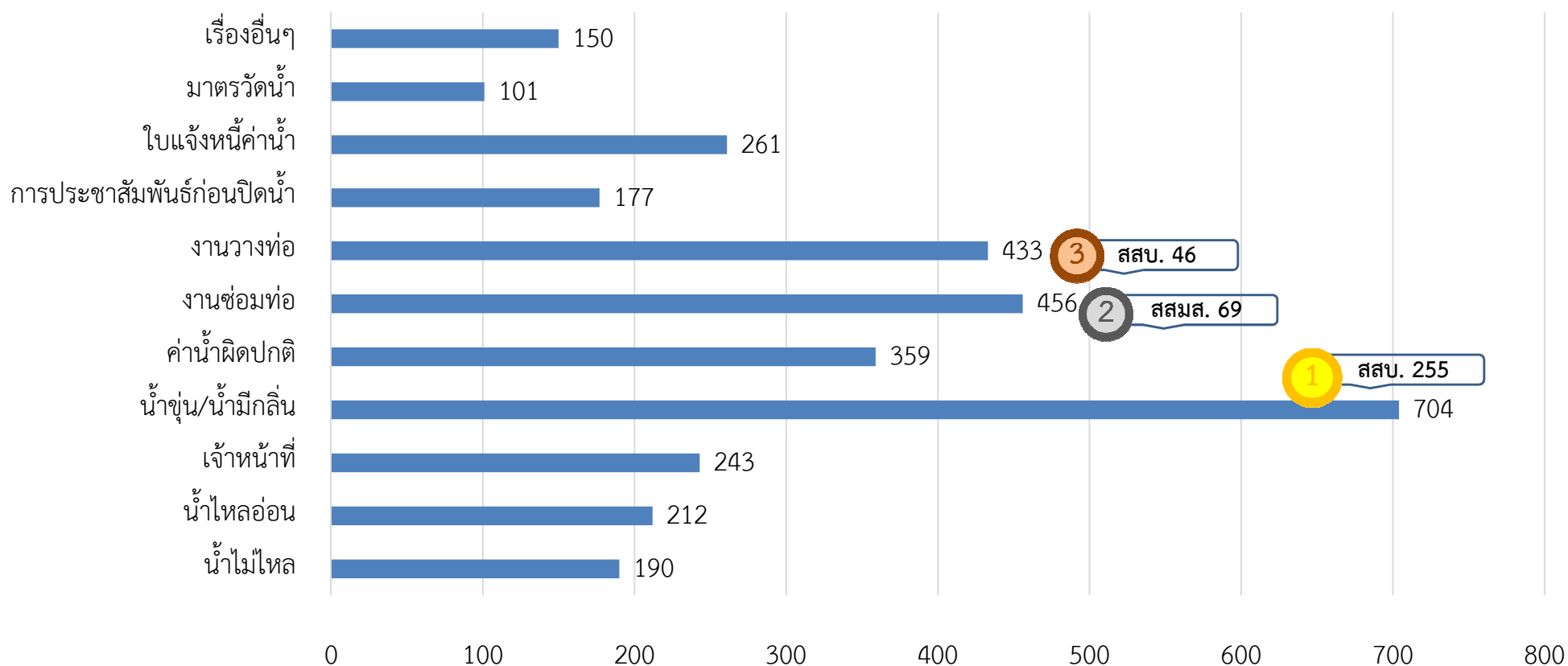
คำนิยาม กปน. : มุ่งมั่น พัฒนาค้น พัฒนางาน บริการสังคม ด้วยความโปร่งใส ใส่ใจคุณภาพ

## รายงานข้อร้องเรียน ไตรมาส 2 / 2564 (แยกสาขา)

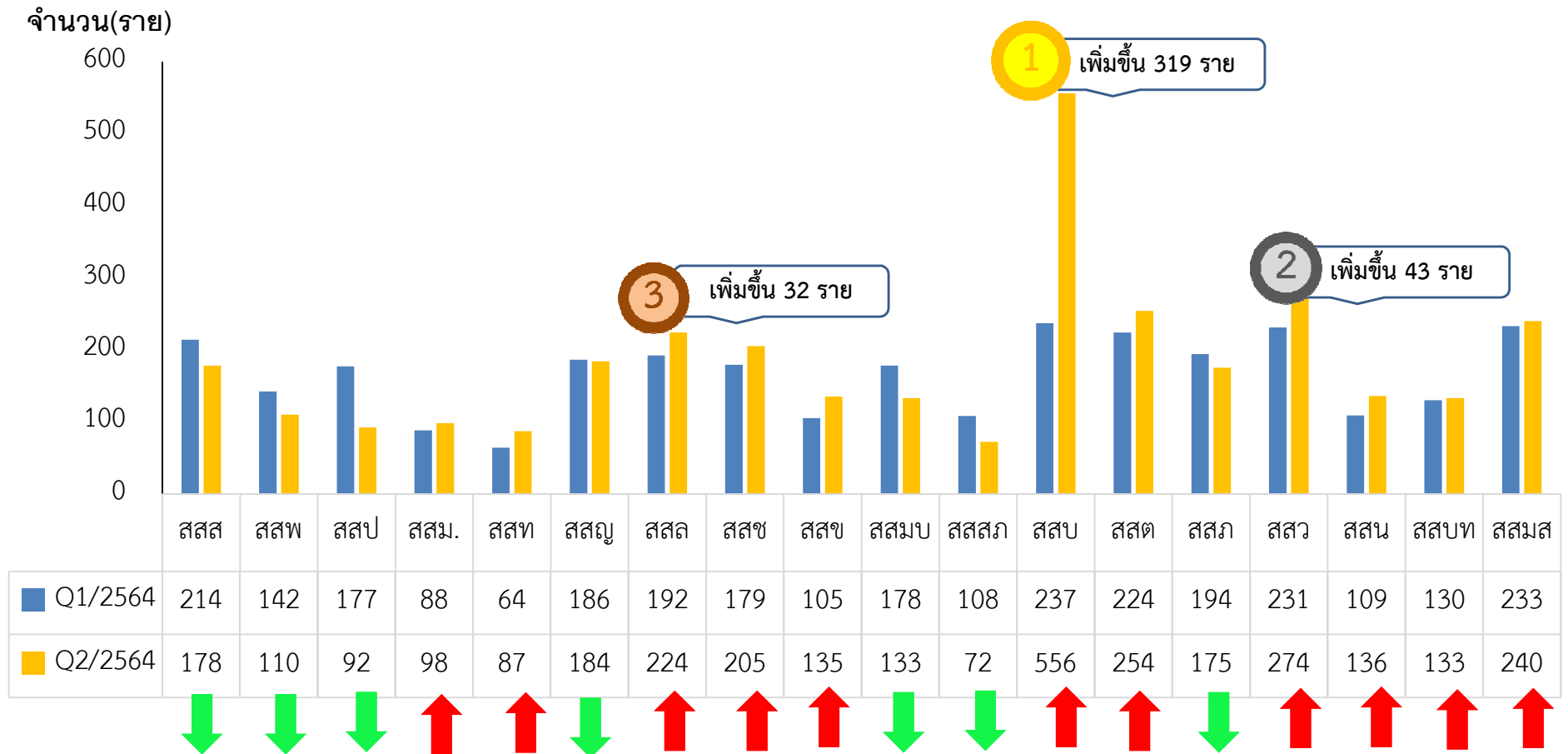


จำนวนข้อร้องเรียน รวมทั้งหมด 3,289 ราย

## รายงานข้อร้องเรียน ไตรมาส 2 / 2564 (แยกตามประเภท)

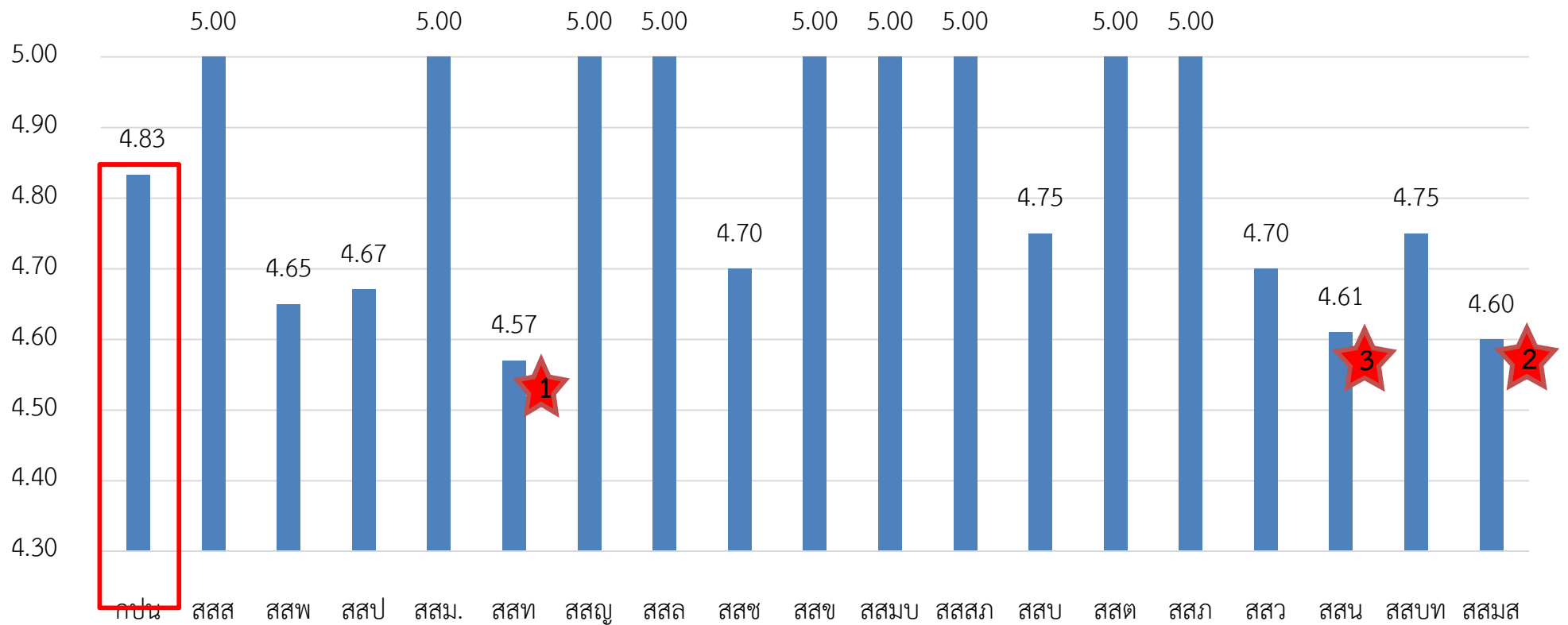


## เปรียบเทียบ ข้อร้องเรียน ระหว่างไตรมาส 1/2564 และ 2/2564



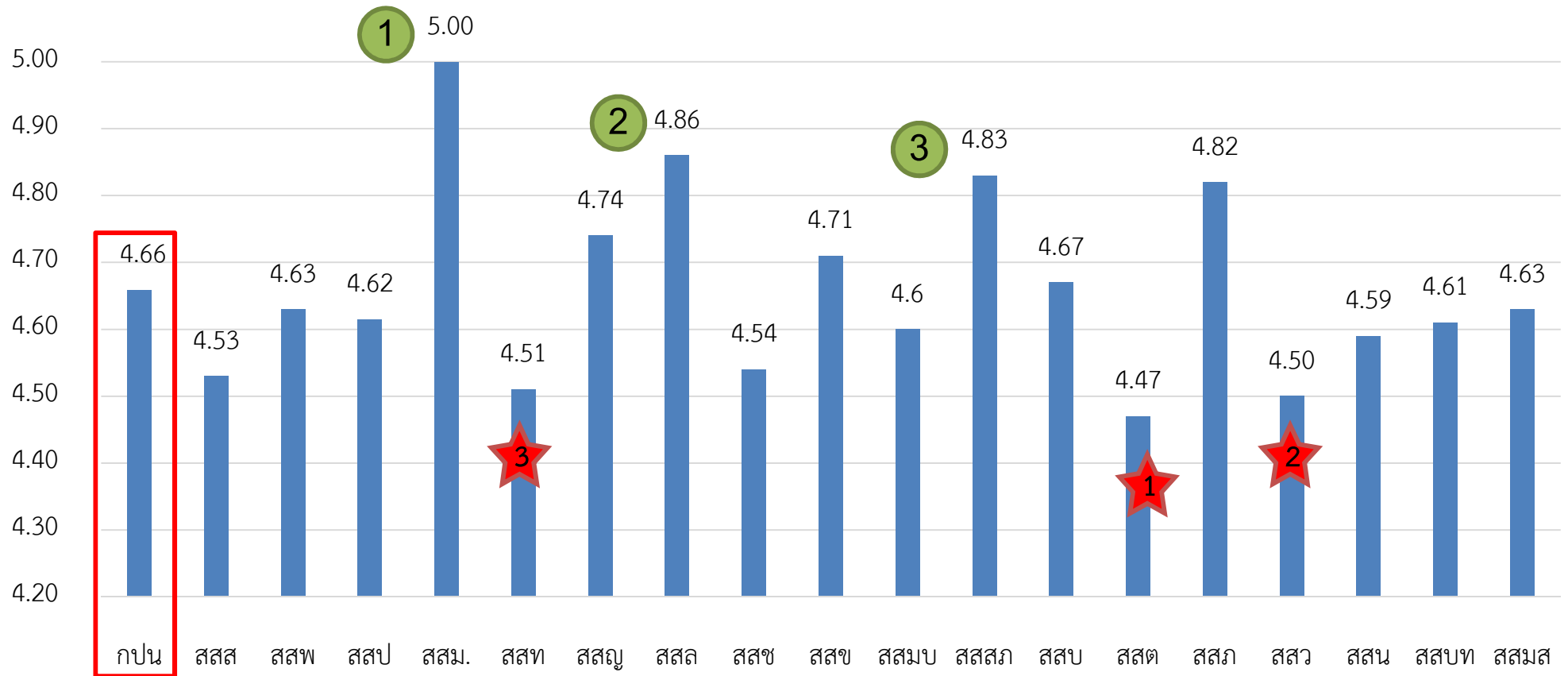
จำนวนข้อร้องเรียน Q1/64 2,991 ราย Q2/64 3,289 ราย เพิ่มขึ้น 298 ราย

## รายงานสำรวจความพึงพอใจ กิจกรรมพบประชาชน-ผู้นำชุมชน(ไตรมาส 2 /2564)



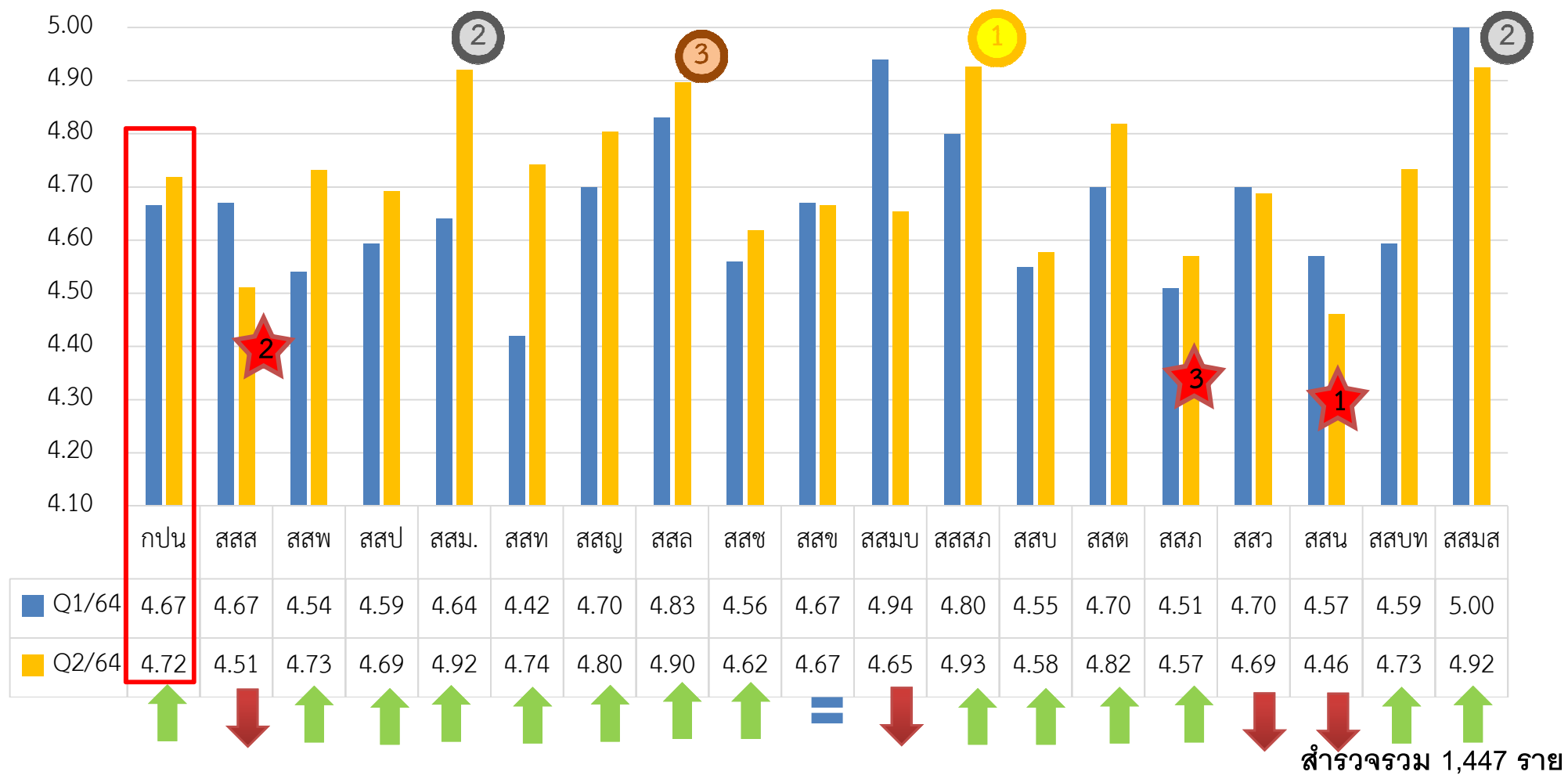
สำรวจรวม 95 ราย

## รายงานสำรวจความพึงพอใจ กิจกรรมพบประชาชน-ที่อยู่อาศัย (ไตรมาส 2 /2564)

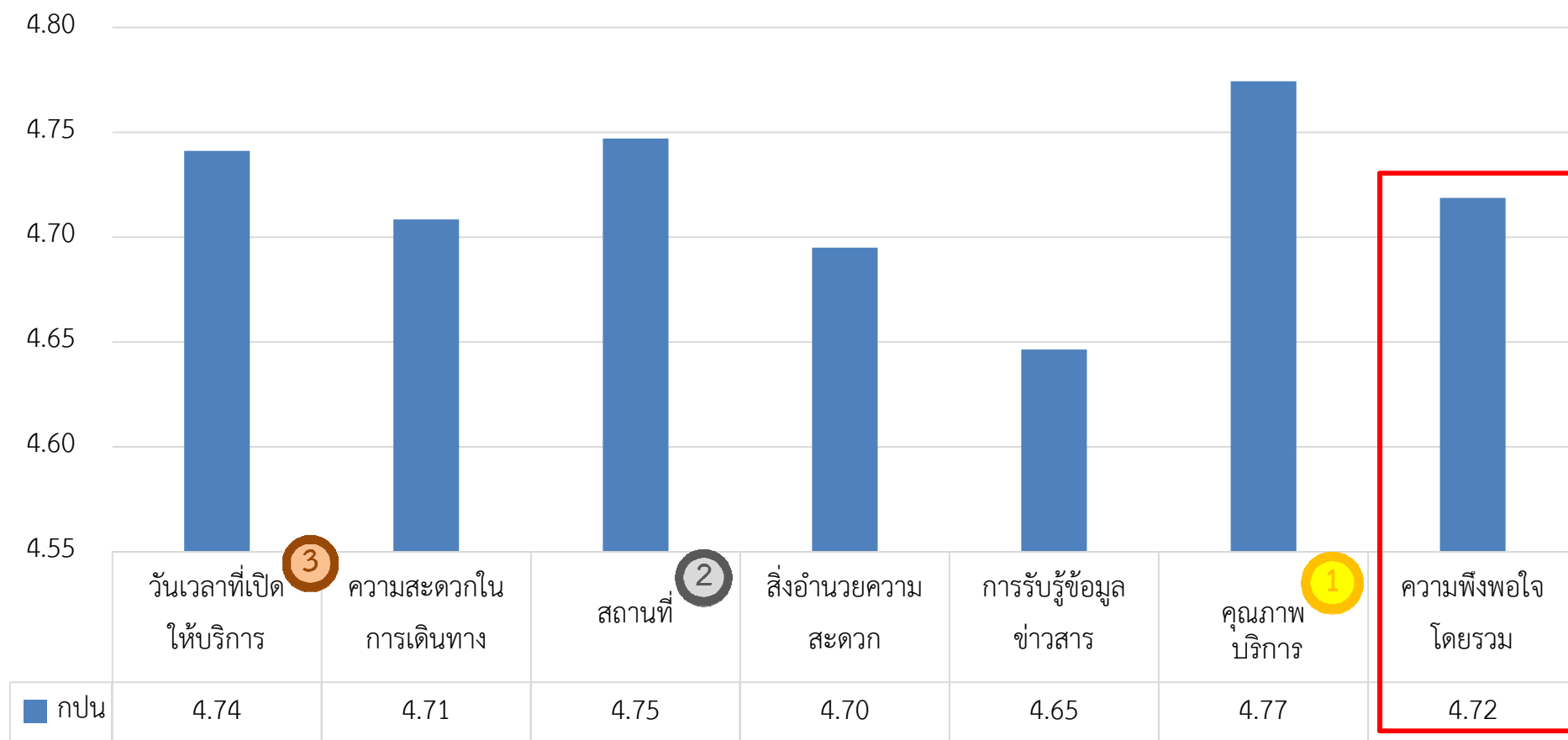


สำรวจรวม 1,749 ราย

## รายงานสำรวจความพึงพอใจลูกค้า/ผู้ให้บริการที่สาขา ไตรมาส 2 เทียบไตรมาส 1

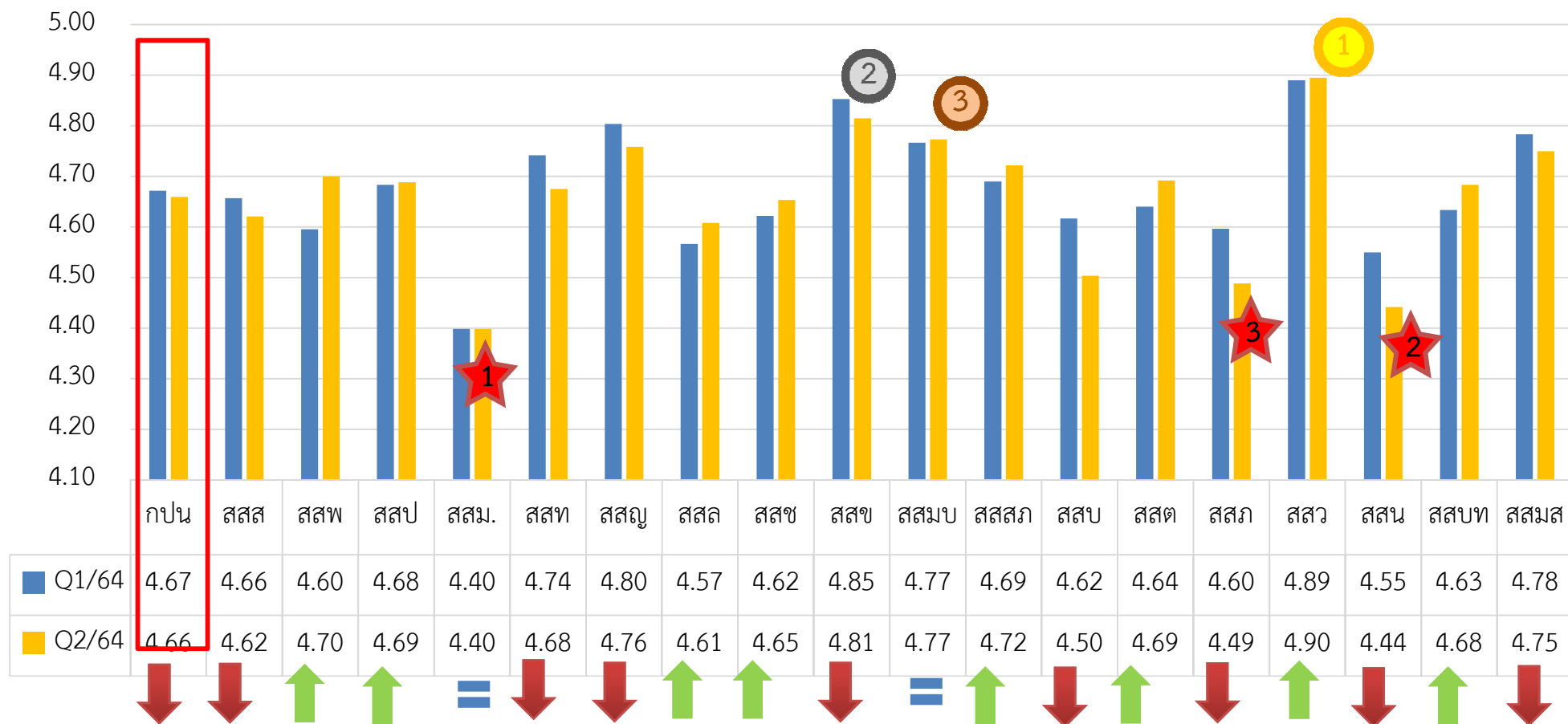


รายงานสำรวจความพึงพอใจลูกค้า/ผู้ใช้บริการที่สาขา ไตรมาส 2/2564(แยกตามแบบสอบถาม)



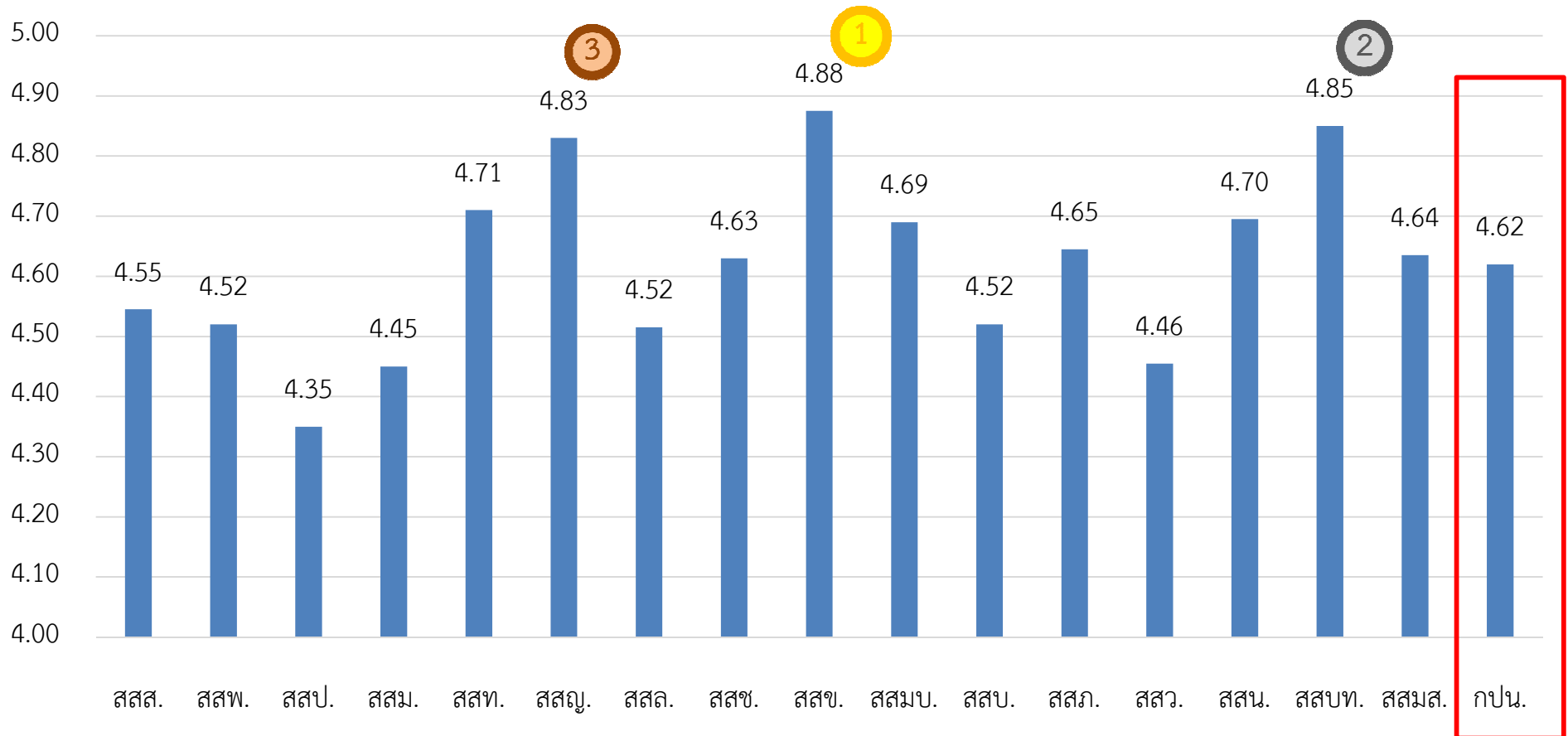


## รายงานสำรวจความพึงพอใจ งานซ่อมท่อ ไตรมาส 2 เทียบไตรมาส 1



สำรวจรวม 1,996 ราย

## รายงานผลสำรวจความพึงพอใจลูกค้า Top-Tier ครั้งปีแรก



สสต. และ สสสภ. ยังไม่ได้พบลูกค้า Top-Tier

## ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ไตรมาส 2/64

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ด้านบวก	จำนวน
เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวก รวดเร็ว	189
พนักงานซ่อมท่อทำงานดี บริการดี	69
เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล คำแนะนำดี	26
สถานที่สะอาด สะดวก	5

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ด้านลบ	จำนวน
น้ำไหลอ่อน / ควรปรับปรุงแรงดัน	78
น้ำขุ่น / ควรปรับปรุงเรื่องความใสสะอาดของน้ำ	31
การซ่อมท่อไม่เรียบร้อยหลังงานซ่อมท่อ/วางท่อ	23
อยากให้ซ่อมท่อเร็วขึ้น/โทรติดต่อยาก/พูดไม่สุภาพ	14
น้ำประปากร่อย	11
จอดรถน้อยเกินไป /หายาก	9
ท่อประปาแตกบ่อย ควรปรับปรุงวางท่อใหม่	7

## ข้อเสนอแนะ ผ่าน call center 1125 เดือนมีนาคม 2564

ข้อเสนอแนะ เดือนมีนาคม 2564

ประเภทเรื่อง	เลขที่รับ (เลขที่ใบงานCRM)	วันที่รับเรื่อง	ช่องทาง	รายละเอียด
การประชาสัมพันธ์ข้อมูล	64-99-199448	27-มี.ค.-2564	Facebook	ภาพคาดการณ์น้ำประปารายวันมองไม่เห็นข้อมูลช่วงเวลา ควรปรับรายละเอียดภาพ
	64-99-159087	10-มี.ค.-2564	Facebook	ข้อมูลคุณภาพน้ำรายวันดูยาก ไม่ทราบว่าใช้น้ำโรงสูบ หรือสำนักงานประปาสาขาไหน ทราบเพียงข้อมูลเขตแขวงที่อาศัย ควรปรับข้อมูลแสดงผลแต่ละเขต แขวง เวลาใด น้ำคลอไรด์ต่ำ
	64-99-197531	26-มี.ค.-2564	Facebook	ประกาศพื้นที่ปิดน้ำ ควรเพิ่มรูปแบบภาษาอังกฤษ
	64-99-191278	24-มี.ค.-2564	Facebook	ควรปรับปรุงระบบประชาสัมพันธ์พื้นที่ปิดน้ำ จุดงานเดิมเปลี่ยนแปลงข้อมูลบ่อย และแจ้งกระซัดชิดเวลาเริ่มดำเนินการเกินไป
	64-99-166595	14-มี.ค.-2564	Facebook	ควรปรับปรุงระบบประชาสัมพันธ์พื้นที่ปิดน้ำให้ทั่วถึง และถูกต้อง ชัดเจน
	64-99-166588	14-มี.ค.-2564	Facebook	ควรจัดทำแบบประเมินการรับรู้ของผู้ใช้น้ำต่อการประชาสัมพันธ์ว่าอยู่ระดับใดและมีประสิทธิภาพหรือไม่
	64-99-166585	14-มี.ค.-2564	Facebook	การประชาสัมพันธ์พื้นที่ปิดน้ำแต่ละครั้งควรเพิ่มช่องทางให้หลากหลาย
	64-99-166571	14-มี.ค.-2564	Facebook	การประชาสัมพันธ์พื้นที่ปิดน้ำไม่ทั่วถึงผู้ใช้บริการ ควรปรับปรุง
	64-99-146649	05-มี.ค.-2564	โทรศัพท์	ประชาสัมพันธ์พื้นที่ปิดน้ำไม่ทั่วถึงผู้ใช้บริการ ควรปรับปรุงระบบ

## ข้อเสนอแนะ ผ่าน call center 1125 เดือนมีนาคม 2564

แอปพลิเคชัน MWA onMobile	64-99-173442	16-มี.ค.-2564	Line@MWAThailand	แอปพลิเคชันเวอร์ชันใหม่ใช้งานยากกว่าเดิม เมนูที่ลูกค้าต้องการไม่มี และหลายเมนูดูซ้ำซ้อน เช่น รายการโปรตุ กับ เมนูหลัก ไม่แตกต่าง เป็นต้น ลองปรับปรุงให้หน้าแรกคล้ายๆของ กฟน. สรุปข้อมูลภาพรวมมองได้ชัดเจนว่ารายการใดไม่ได้จ่ายชำระ หากต้องการดูรายละเอียดเพิ่มเติมก็สามารถเลือกดูแต่ละรายการ หรือตรวจสอบความต้องการลูกค้าก่อนปรับปรุง
	64-99-172603	16-มี.ค.-2564	โทรศัพท์	แอปพลิเคชันเวอร์ชันใหม่ใช้งานยากกว่าเดิม
	64-99-166411	13 มี.ค.-2564	Line@MWAThailand	แอปพลิเคชันไม่แจ้งเตือนเมื่อปิดน้ำ ต้องตรวจสอบด้วยตนเองผ่านเว็บไซต์ ควรปรับปรุงระบบ
	64-99-155636	09-มี.ค.-2564	Facebook	แอปพลิเคชันควรแสดงใบแจ้งหนี้ค่าน้ำประปา ย้อนหลัง 6 เดือนแบบเดิม
	64-99-154347	08-มี.ค.-2564	Line@MWAThailand	ควรแสดงใบแจ้งหนี้ค่าน้ำประปา ย้อนหลัง 6 เดือนแบบเดิม ต้องเรียกเก็บค่าน้ำประปาจากผู้เช่า ไม่สะดวกรับข้อมูลผ่านอีเมล
	64-99-149639	06-มี.ค.-2564	โทรศัพท์	ไม่สามารถตรวจสอบและดูใบแจ้งหนี้ค่าน้ำย้อนหลังได้ ต้องการให้กลับมาใช้งานได้เหมือนเดิม
	64-99-144782	04-มี.ค.-2564	Facebook	ได้รับใบแจ้งค่าน้ำประปาแต่ไม่แสดงผลในแอปพลิเคชัน ควรปรับให้แสดงผลทันทีที่อ่านมาตร
	64-99-136521	01-มี.ค.-2564	โทรศัพท์	การแจ้งเตือนพื้นที่ปิดน้ำผ่านแอปพลิเคชันไม่เสถียรควรปรับปรุงเร่งด่วน
อื่นๆ	64-99-142655	03-มี.ค.-2564	GCC 1111 (Web)	ขอให้พิจารณาขยายระยะเวลาการใช้น้ำ เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนจากผลกระทบแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)
	64-99-182956	20-มี.ค.-2564	Line@MWAThailand	ควรปรับลดค่าธรรมเนียมชำระเกินกำหนด
	64-99-169882	15-มี.ค.-2564	GCC 1111 (Web)	ค่าธรรมเนียมระงับน้ำแพง เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนให้ประชาชนจากสถานการณ์โควิด-19 ควรพิจารณาลดหย่อน หรือผ่อนชำระได้
	64-99-136088	01-มี.ค.-2564	โทรศัพท์	ควรพิจารณาปรับลดค่าธรรมเนียมชำระเกินกำหนดให้น้อยกว่านี้
	64-99-202189	29-มี.ค.-2564	GCC 1111 (Web)	การซ่อมท่อประปาหลายจุด ดำเนินการซ่อมเสร็จล่าช้าหรือไม่เสร็จภายใน 1 วัน ประชาชนสำรองน้ำไว้ใช้ไม่เพียงพอ ได้รับความเดือดร้อน ควรปรับปรุงขั้นตอนดำเนินการเพื่อลดผลกระทบ
	64-99-147860	05-มี.ค.-2564	GCC 1111 (Web)	เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนให้ประชาชนควรพิจารณาลดค่าธรรมเนียมชำระเกินกำหนด 15 บาท

## ข้อเสนอแนะ ผ่าน call center 1125 เดือน มีนาคม 2564

### การประชาสัมพันธ์

จำนวน 9 ข้อเสนอ

- รูปคุณภาพน้ำรายวันอ่านยาก ไม่เข้าใจเรื่องพื้นที่โรงสูบน้ำ
- การปิดน้ำ ควรทั่วถึง ถูกต้อง ชัดเจน ควรมีรูปแบบภาษาอังกฤษ และไม่เปลี่ยนแปลงข้อมูลบ่อยเกินไป
- ควรทำการประเมินการเข้าถึงข้อมูลประชาสัมพันธ์ถึงลูกค้าหรือไม่

### Application

จำนวน 8 ข้อเสนอ

- MWA OnMobile version ใหม่ ใช้งานยากกว่าเดิม บางรายการไม่มี บางรายการซ้ำซ้อน ข้อมูลรายการที่ไม่ได้ชำระต้องชัดเจน ควรสำรวจความต้องการลูกค้าก่อนปรับปรุงต่อไป
- MWA OnMobile ไม่แจ้งเตือน เมื่อปิดน้ำ ควรมีประวัติใบแจ้งหนี้ย้อนหลัง 6 เดือนเหมือนเดิม

### อื่นๆ

จำนวน 6 ข้อเสนอ

- ขอให้มีการขยายระยะเวลาะงับการใช้น้ำ บรรเทาความเดือดร้อนช่วง covid-19
- ควรปรับลดค่าธรรมเนียม ลดหย่อน หรือผ่อนชำระได้
- การซ่อมท่อประปาหลายจุดไม่เสร็จภายใน 1 วัน