



รายงานการรับฟังเสียงของลูกค้า (VOC) ไตรมาส 3 / 2564

คำนิยาม กปน. : มุ่งมั่น พัฒนากิจการ พัฒนางาน บริการสังคม ด้วยความโปร่งใส ใส่ใจคุณภาพ

- ขอร้องเรียน ไตรมาส 3/2564 จำนวน 3,096 ราย

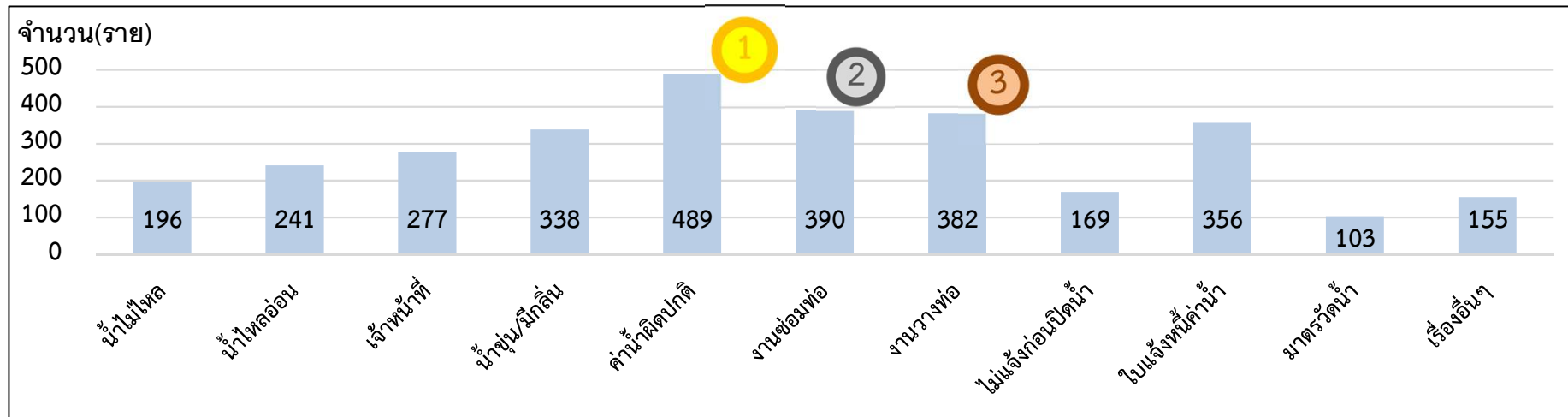
อันดับ	หัวข้อ	จำนวน(ราย)	%
1	ค่าน้ำผิดปกติ	489	15.79%
2	งานซ่อมท่อ	390	12.60%
3	งานวางท่อ	382	12.34%
4	ใบแจ้งหนี้ค่าน้ำ	356	11.50%
5	น้ำขุ่น/มีกลิ่น	338	10.92%

ขอร้องเรียนสูงสุด 3 อันดับแรก

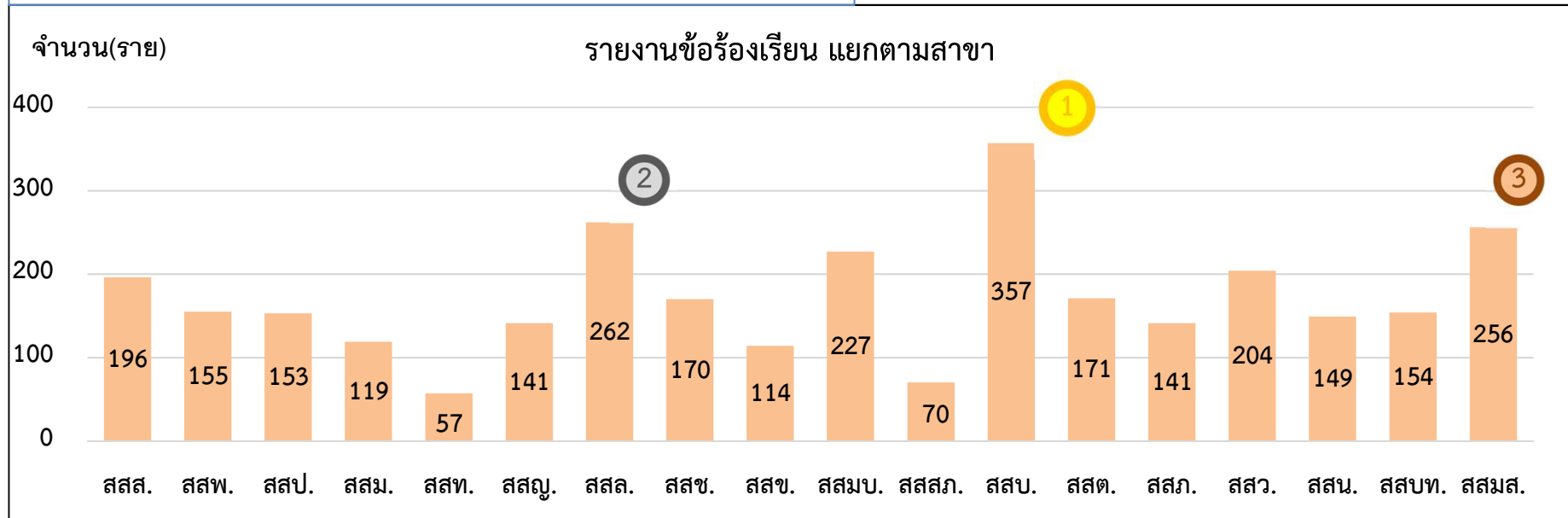
ค่าน้ำผิดปกติ - สสบ. 86 สสล. 81 สสมบ. 79

งานซ่อมท่อ - สสต. 56 สสบ. 50 สสมส. 49

งานวางท่อ - สสน. 39 สสช. 28 สสบ. 38



- ขัอร้องเรียน ไตรมาส 3/2564 จำนวน 3,096 ราย



ขัอร้องเรียนสูงสุด 3 สาขา

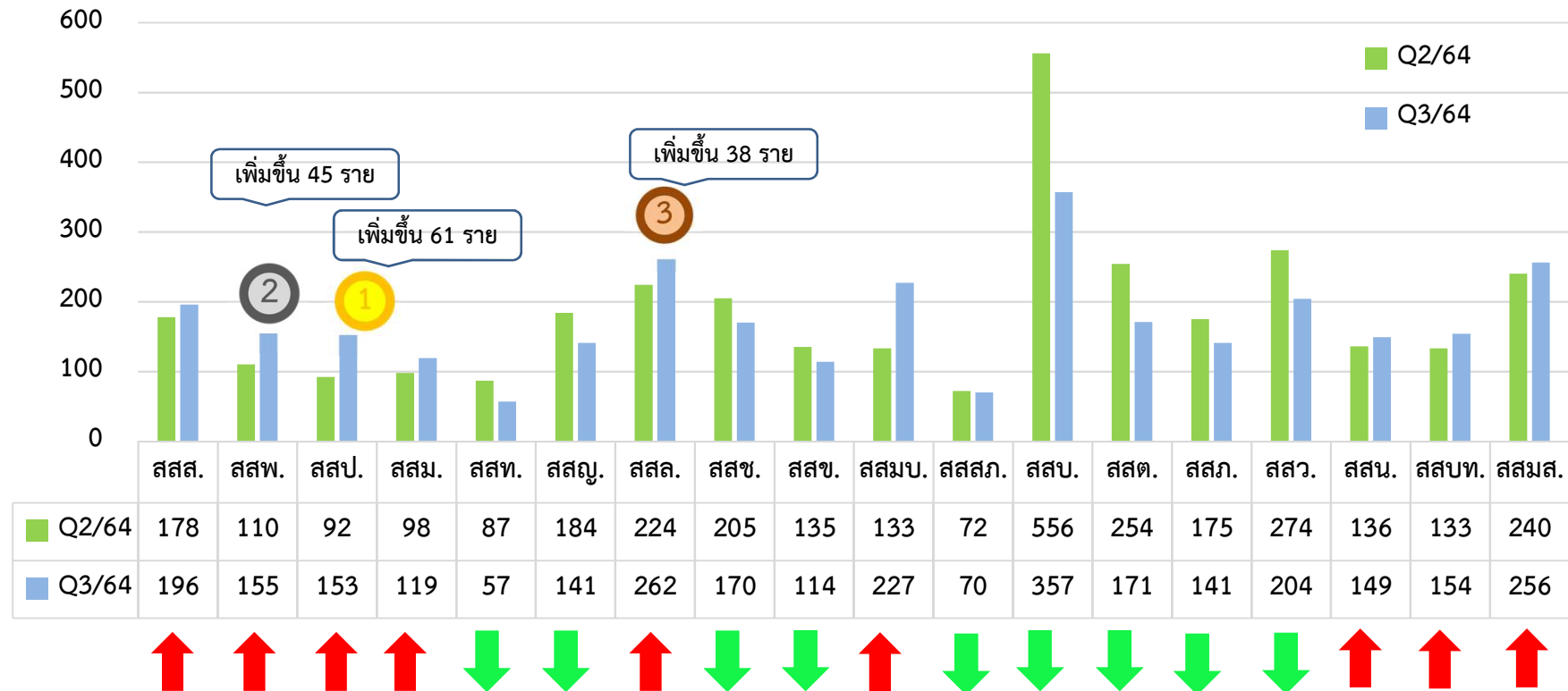
สสบ. – ค่าน้ำผิดปกติ 86 งานซ่อมท่อ 50 น้ำไหลอ่อน 49

สสส. – ค่าน้ำผิดปกติ 81 น้ำขุ่น/น้ำมีกลิ่น 35 ใบแจ้งค่าน้ำ 31

สสมส. – งานซ่อมท่อ 49 น้ำไหลอ่อน 34 น้ำขุ่น/น้ำมีกลิ่น 30

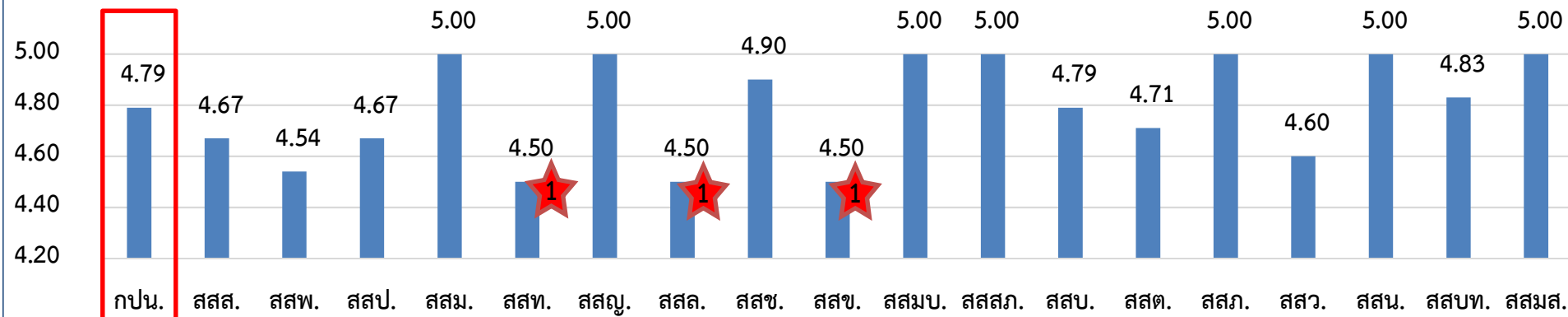
จำนวน(ราย)

เปรียบเทียบ ขัอร้องเรียน ระหว่างไตรมาส 2/2564 และ 3/2564

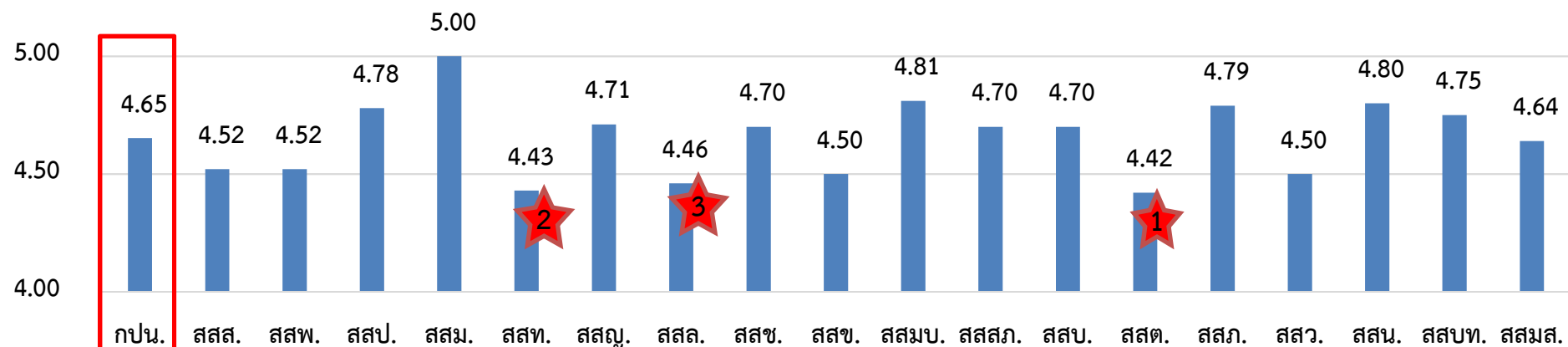


จำนวนขัอร้องเรียน Q2/64 3,289 ราย Q3/64 3,096 ราย ลดลง 193 ราย

ความพึงพอใจ กิจกรรมพบประชาชน-ผู้นำชุมชน (ไตรมาส 3 /2564)



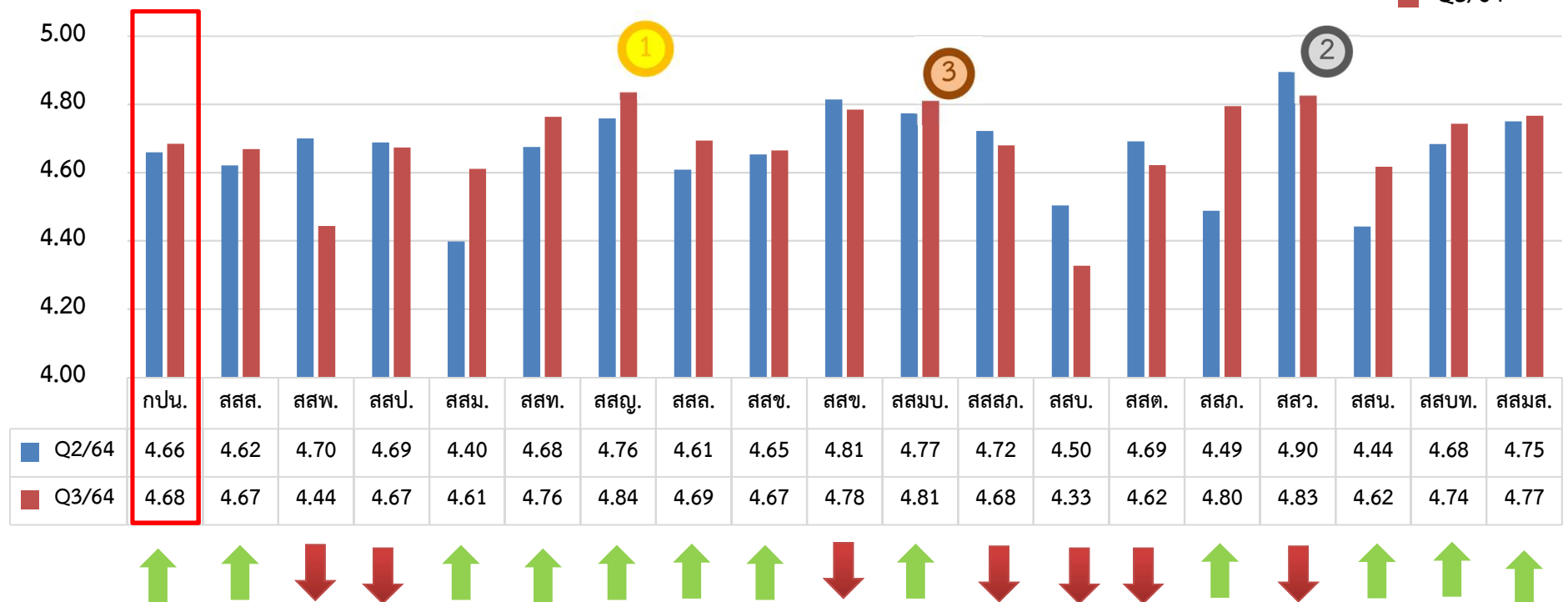
ความพึงพอใจ กิจกรรมพบประชาชน-ที่อยู่อาศัย (ไตรมาส 3 /2564)



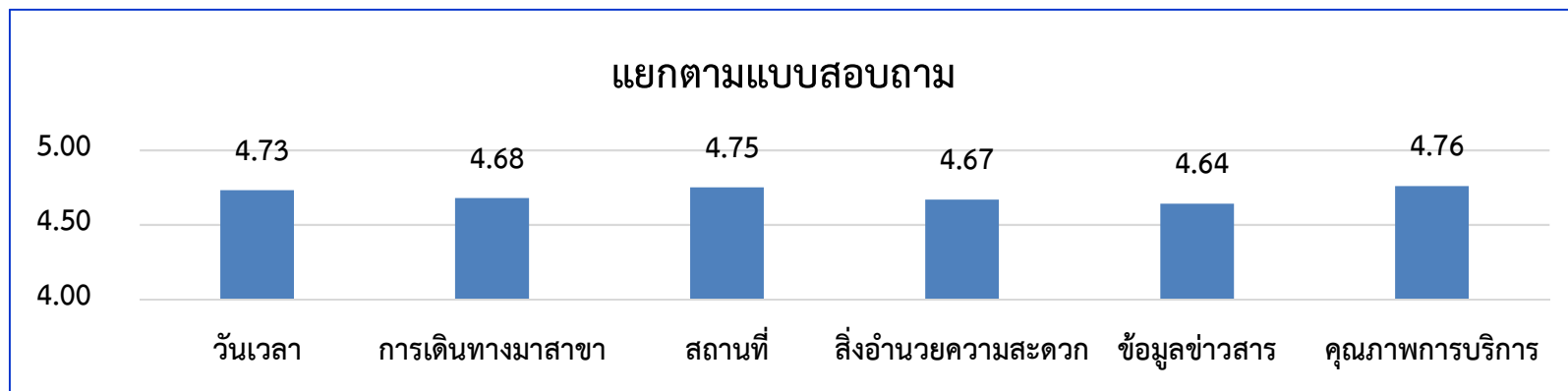
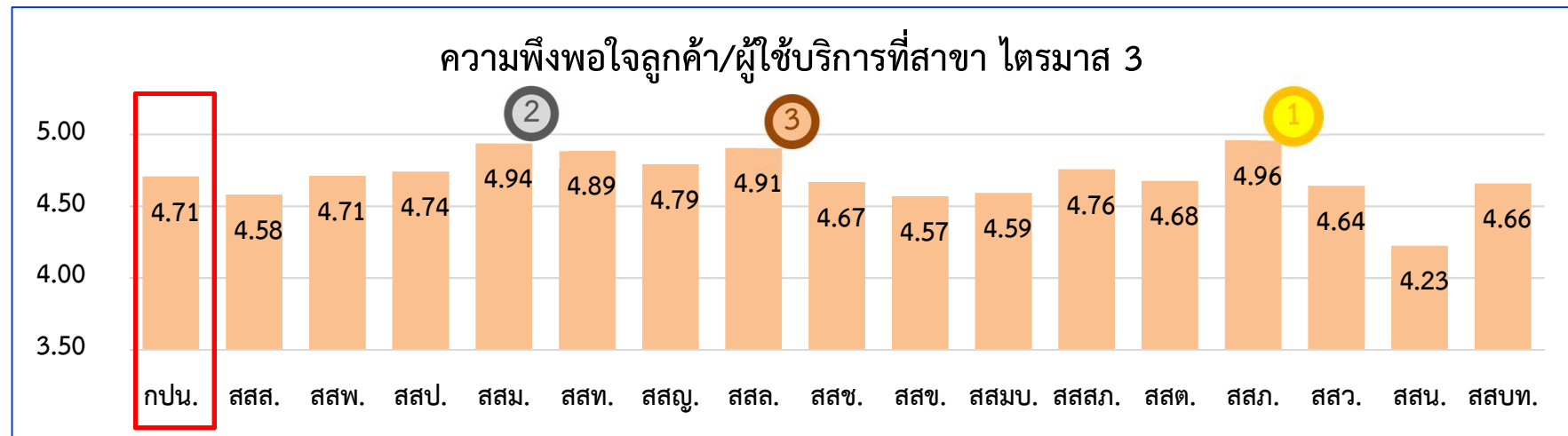
รายงานสำรวจความพึงพอใจ งานซ่อมท่อ ไตรมาส 3 เทียบไตรมาส 2

■ Q2/64

■ Q3/64

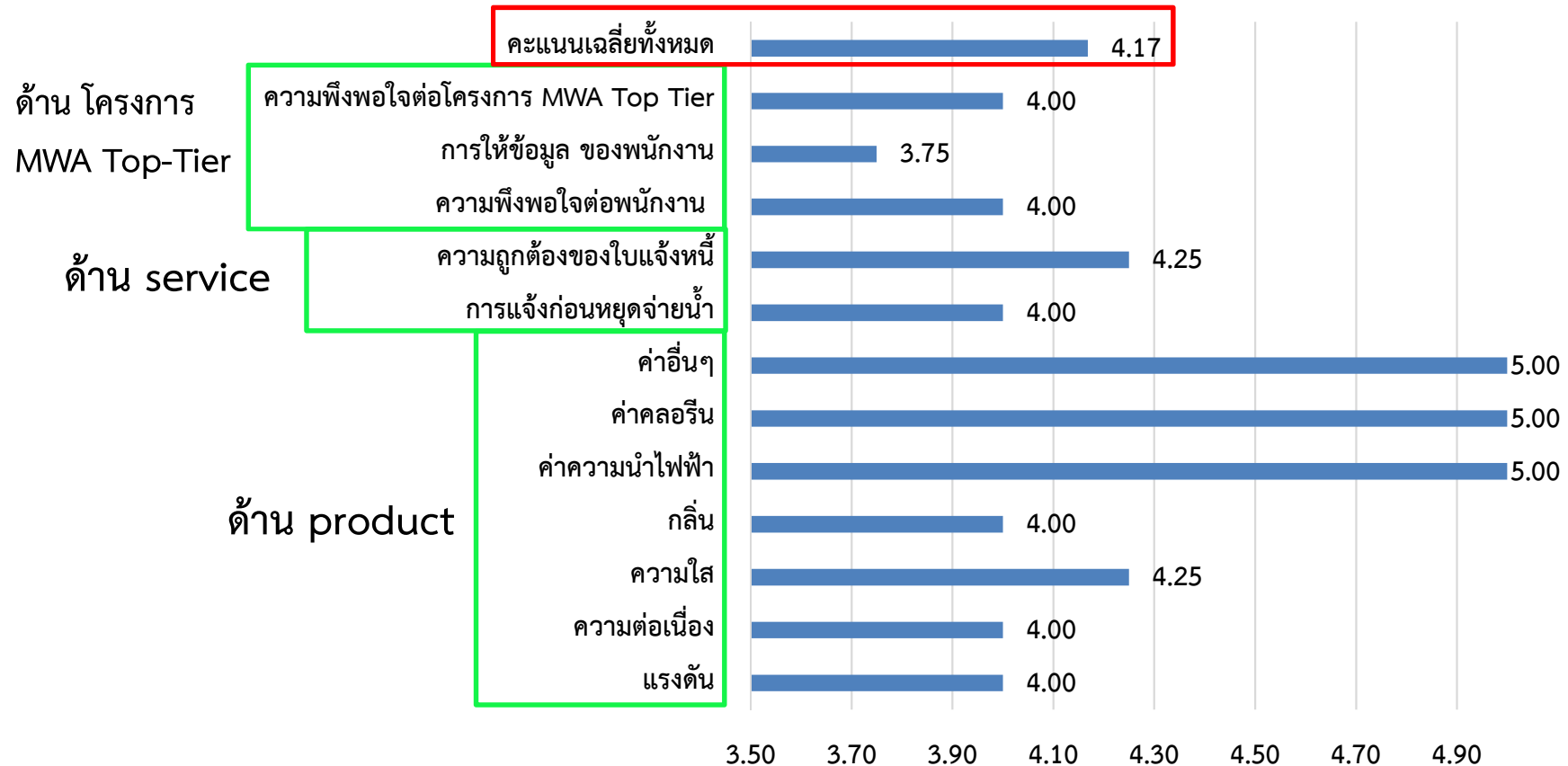


สำรวจรวม 1,935 ราย



ไตรมาส 3 ชะลอการสำรวจความพึงพอใจ เนื่องจากสถานการณ์โควิด-19 ตามบันทึก กทบสสพ 121/2564

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจลูกค้า Top-Tier ไตรมาส 3



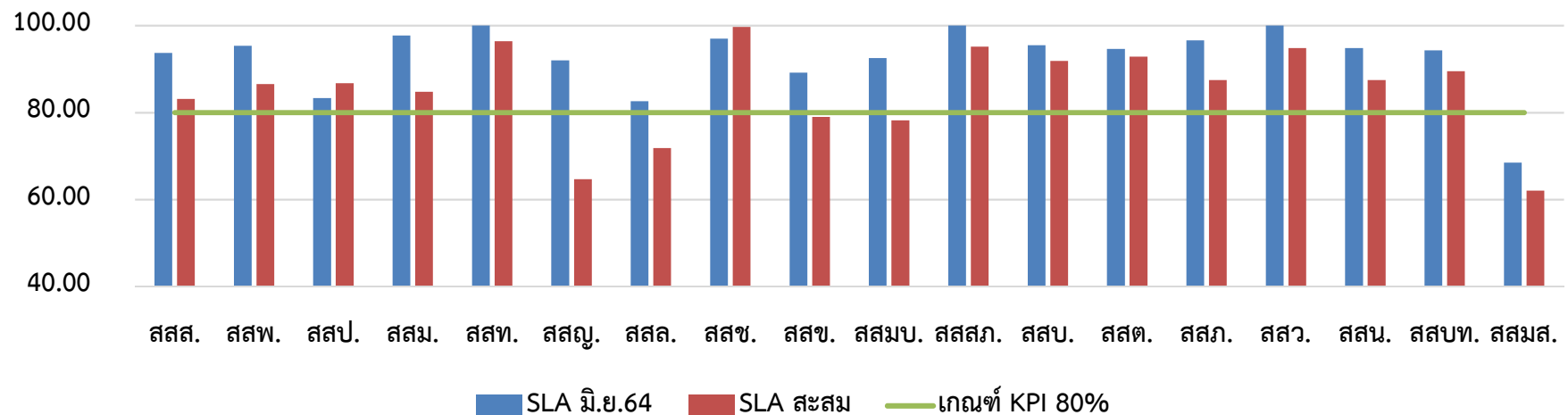
ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ไตรมาส 3/64

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ด้านบวก	จำนวน
เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวก รวดเร็ว	79
พนักงานซ่อมท่อทำงานดี บริการดี	46
เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล คำแนะนำดี	14
คุณภาพดี	6
สถานที่สะอาด สะดวก	4

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ด้านลบ	จำนวน
น้ำไหลอ่อน / ควรปรับปรุงแรงดัน	74
การซ่อมท่อไม่เรียบร้อยหลังงานซ่อมท่อ/วางท่อ	23
อยากให้ซ่อมท่อเร็วขึ้น/โทรติดต่อยาก/พูดไม่สุภาพ	22
ที่จอดรถน้อยเกินไป หาที่จอดรถยาก	18
น้ำไม่ไหล/อยากให้น้ำประปาไหลสม่ำเสมอ	16
ควรแจ้งเตือนล่วงหน้าก่อนปิดน้ำ	13
น้ำขุ่น / ควรปรับปรุงเรื่องความใสของน้ำ	8

สรุปจำนวนงานที่ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามระยะเวลาที่กำหนด (SLA) แยกตามสาขา
ประจำเดือนมิถุนายน 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	53	51	25	34	18	37	45	47	27	28	16	103	60	44	73	50	60	57	22	850
2 วัน	11	4	12	4	0	6	25	12	1	35	4	39	9	10	0	3	5	3	0	183
3 วัน	10	6	18	4	4	3	6	5	5	11	0	5	1	3	8	2	1	3	0	95
รวมงานที่แก้ไขตาม SLA	74	61	55	42	22	46	76	64	33	74	20	147	70	57	81	55	66	63	22	1,128
รวมงานทั้งหมด	79	64	66	43	22	50	92	66	37	80	20	154	74	59	81	58	70	92	28	1,235
ร้อยละ	93.67	95.31	83.33	97.67	100.00	92.00	82.61	96.97	89.19	92.50	100.00	95.45	94.59	96.61	100.00	94.83	94.29	68.48	78.57	91.34
เฉลี่ย (ร้อยละ) ค.ค.63-มิ.ย.64	83.15	86.52	86.71	84.73	96.39	64.69	71.80	99.66	78.99	78.20	95.14	91.86	92.85	87.47	94.83	87.45	89.52	62.06	78.12	84.89



ข้อเสนอแนะ ผ่าน call center 1125 เดือนมิถุนายน 2564

การประชาสัมพันธ์ 6 ข้อเสนอ

- การแจ้งคุณภาพน้ำ ควรรายงาน 2 ช่วงเหมือนเดิม และปรับให้อ่านเข้าใจง่าย
- สื่อสารแผนรับมือภัยแล้งในอนาคตให้ชัดเจนกว่านี้

MWA onMobile 7 ข้อเสนอ

- คำน้ำค้างชำระ มีแสดงใน app ทำให้กดชำระไม่ได้
- ควรมีคู่มือแนะนำการใช้บริการออนไลน์
- โฆษณาบน app ควรปรับให้ขยายภาพได้ หรือกดอ่านข้อมูลเพิ่มเติม
- ระบบไม่เสถียร

ช่องทางชำระเงิน 11 ข้อเสนอ

มาตรการช่วยเหลือ(โควิด-19) 6 ข้อเสนอ

- เพิ่มช่องทางออนไลน์ กรณีจ่ายค่าน้ำค้างชำระ
- พิจารณาลดค่าธรรมเนียมชำระเกินกำหนด

อื่นๆ 10 ข้อเสนอ

- การชำระผ่าน app ธนาคารไม่ควรมีค่าธรรมเนียมเกินกำหนด
- รถบริการขับไม่สุภาพ ขับเบียดผู้อื่น
- การระงับการใช้น้ำควรแจ้งเตือน
- ควรพ่นยาฆ่าเชื้อที่สาขาอาทิตย์ละครั้ง
- กิจกรรมต่างๆ ของ กปน. ควรมอบรางวัลเป็นส่วนลดค่าน้ำ
- ควรเลิกใช้คำว่า แตกรั่วฉุกเฉิน และคุมเวลาซ่อมให้ตรงเวลา
- ปรับปรุงการใช้งาน Line@MWAThailand