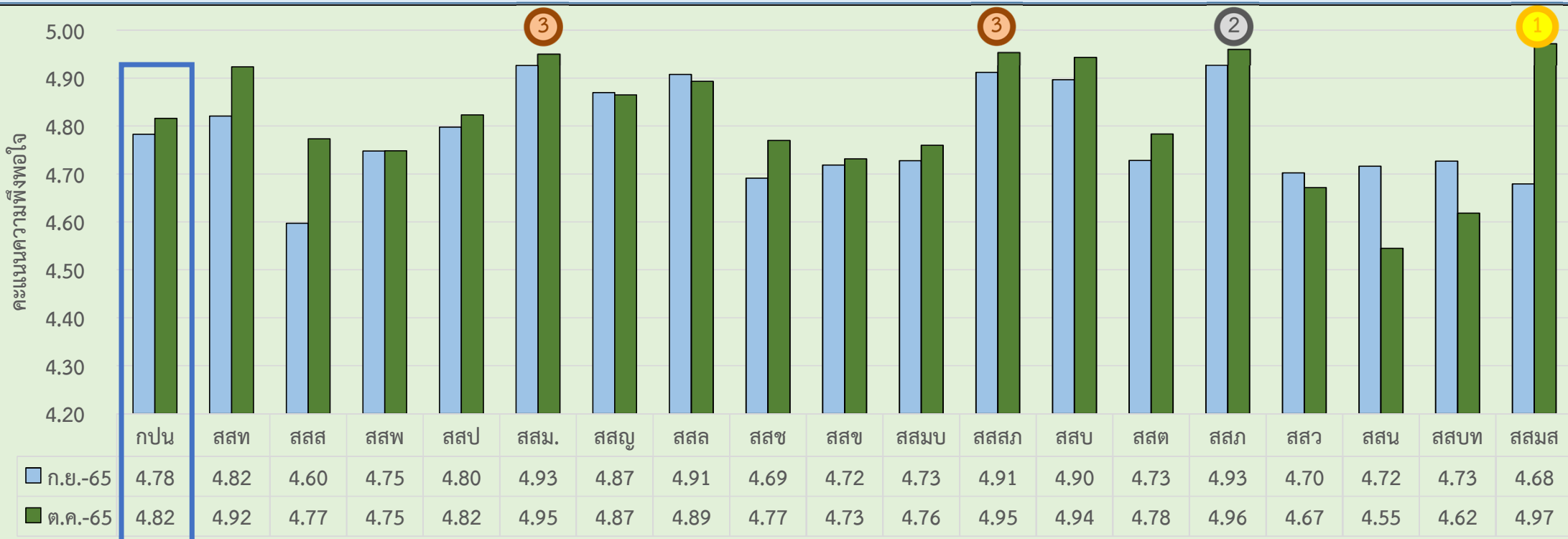


รายงานความพึงพอใจคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการที่สำนักงานประชาสัมพันธ์

เทียบ กันยายน 2565 และ ตุลาคม 2565



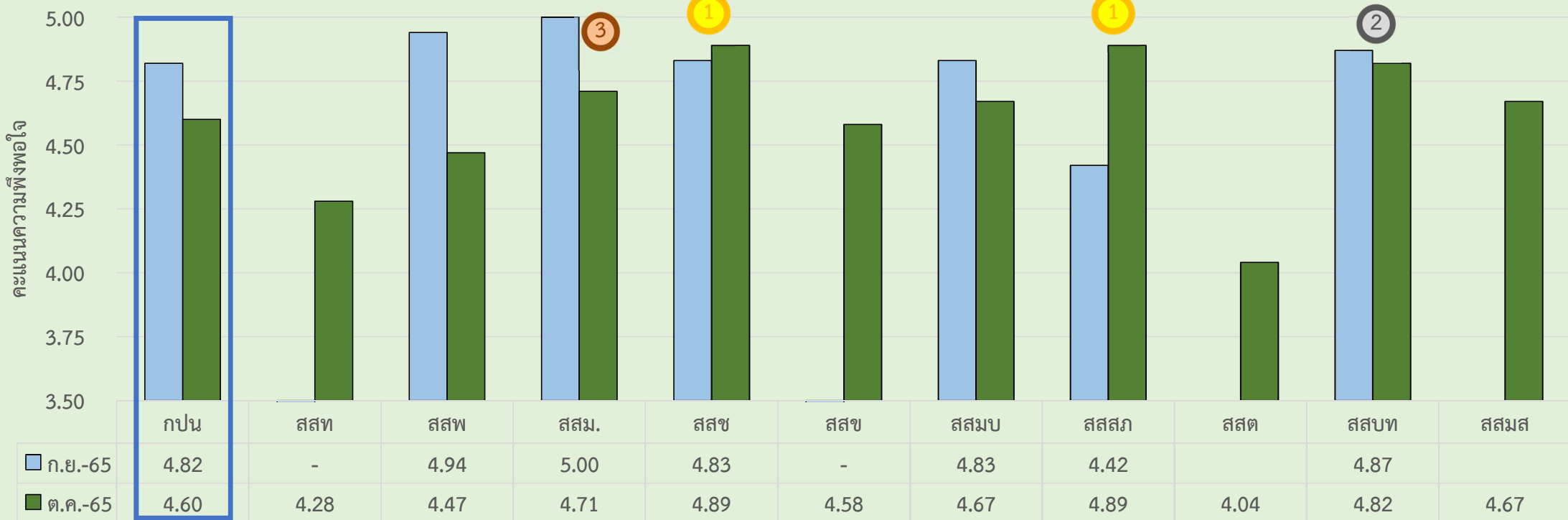
หัวข้อแบบสอบถาม

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 694 ราย



รายงานความพึงพอใจลูกค้าจากการเปลี่ยนท่อและวางท่อ

เทียบ กันยายน 2565 และ ตุลาคม 2565



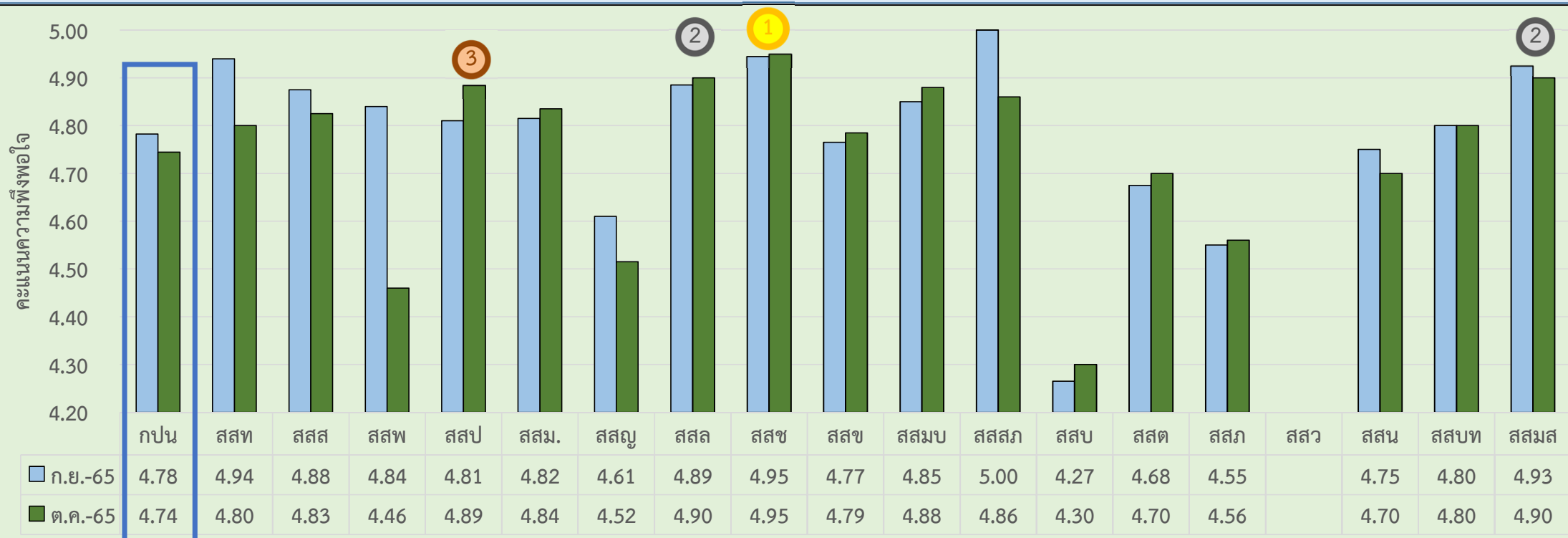
หัวข้อแบบสอบถาม

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 83 ราย



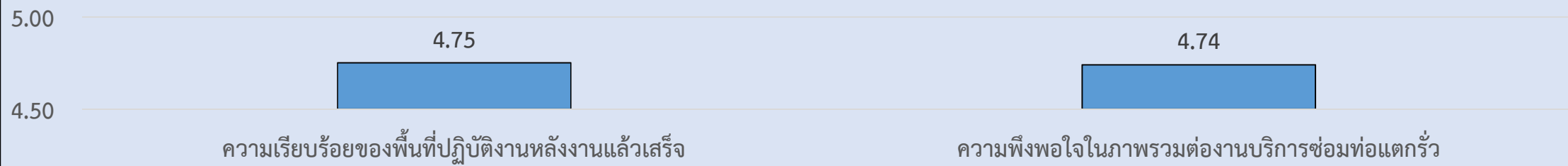
รายงานความพึงพอใจ ลูกค้าหลังการซ่อมท่อจ่าย

เทียบ กันยายน 2565 และ ตุลาคม 2565



หัวข้อแบบสอบถาม

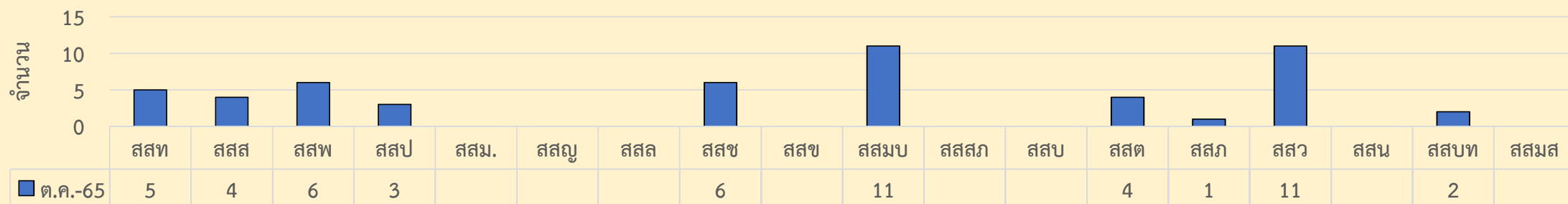
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 438 ราย



รายงานความพึงพอใจ ข้อเสนอแนะ สำนักงานประปาสาขา 3 อันดับแรก ตุลาคม 2565

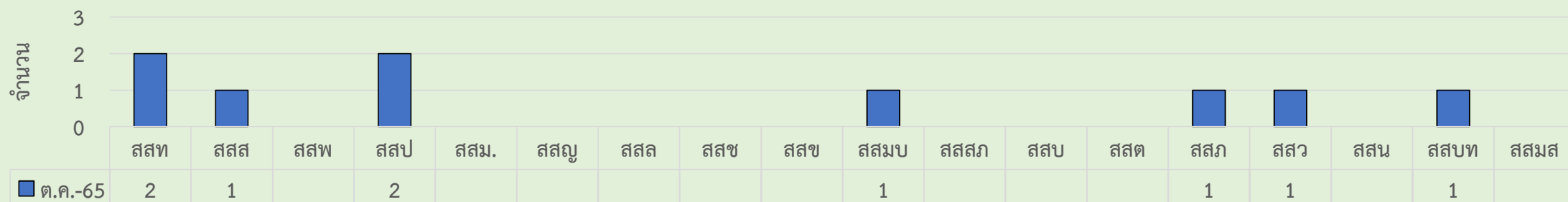
อันดับ 1 เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวก รวดเร็ว

จำนวนรวม 53 ราย



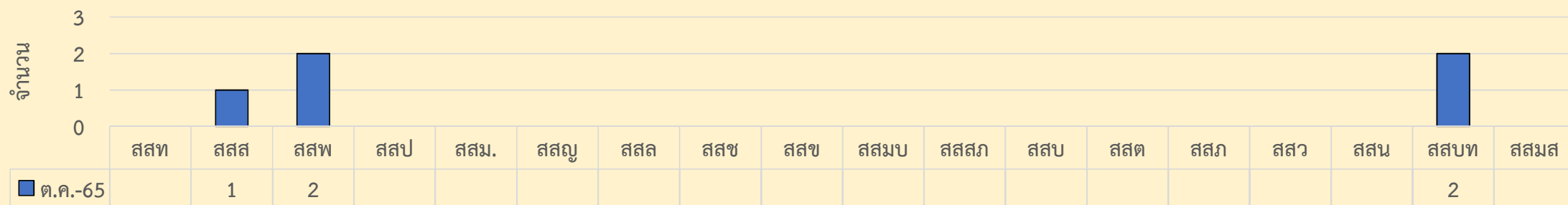
อันดับ 2 เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล คำแนะนำดี

จำนวนรวม 9 ราย

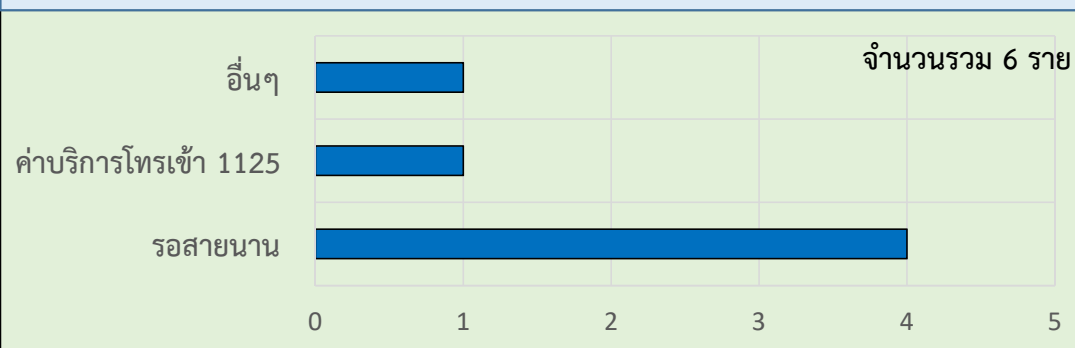


อันดับ 3 ซ่อมท่อไม่เรียบร้อย

จำนวนรวม 5 ราย



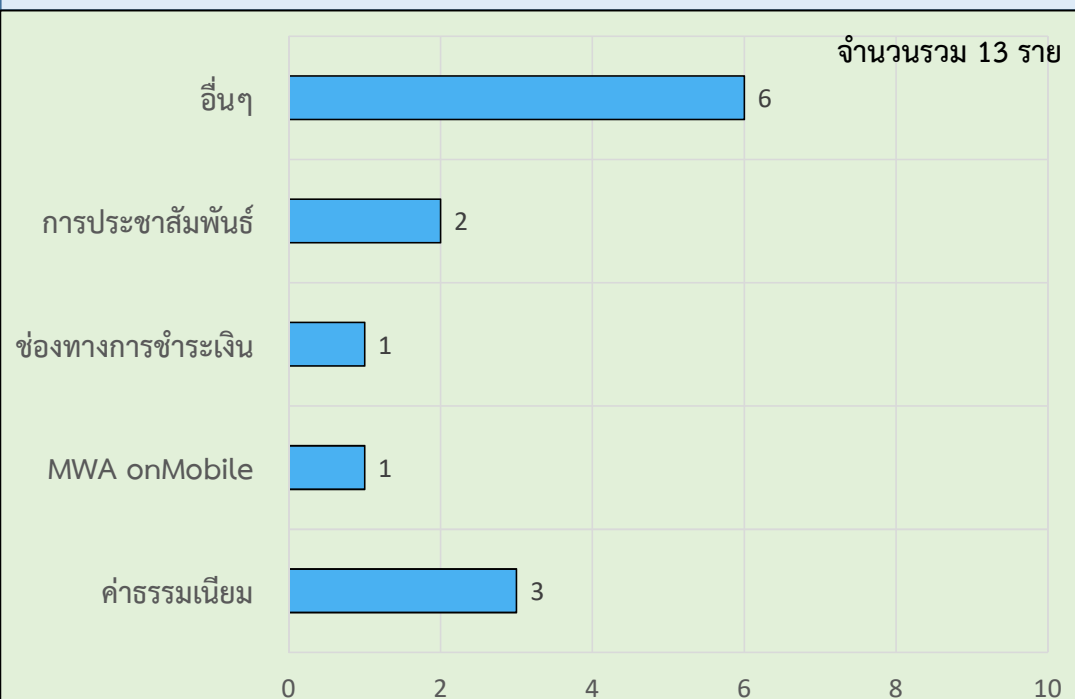
รายงานความพึงพอใจ ข้อเสนอแนะ ผ่าน MWA Call Center 1125 ตุลาคม 2565



อื่นๆ (ยกตัวอย่าง)

- ลูกค้าขอแนะนำเกี่ยวกับช่องทาง Line เนื่องจากบอท Facebookตอบข้อมูลไม่ตรงกับคำถาม และลูกค้าแยกไม่ออกระหว่างบอทกับแอดมินว่าใครเป็นผู้ตอบ

รายงานความพึงพอใจ ข้อเสนอแนะ ผ่าน สำนักงานใหญ่ ตุลาคม 2565



อื่นๆ (ยกตัวอย่าง)

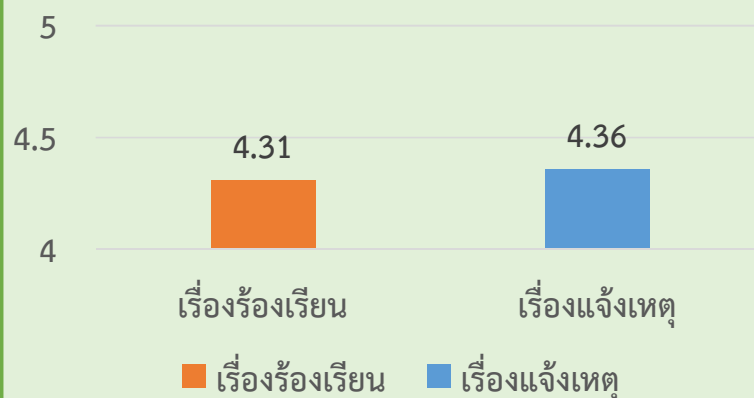
- ขอเสนอแนะ การสมัครบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ผ่านเว็บไซต์ www.mwa.co.th มีขั้นตอนค่อนข้างซับซ้อน แนะนำให้ กปน.ทำรูปแบบให้ง่ายและสะดวกมากกว่าของเดิม
- ลูกค้าขอเสนอแนะให้ call center 1125 สามารถกดส่งใบแจ้งค่าน้ำให้ลูกค้าทางอีเมลได้ เหมือนกับ กปน. เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้ลูกค้านำไปชำระค่าน้ำได้
- การลงทะเบียน e-Bill ลูกค้าต้องการให้ทำการตรวจสอบและบันทึกชื่อผู้ลงทะเบียน e-Bill เนื่องจากการลงทะเบียน e-Bill โดยไม่ใช่เจ้าของมิเตอร์ และตรวจสอบชื่อผู้ลงทะเบียนไม่ได้ ส่งผลให้ลูกค้าไม่ได้รับใบแจ้งค่าน้ำรูปแบบกระดาษ

รายงานสรุปผลการดำเนินการแก้ไขปัญหา (After Service) ตุลาคม 2565

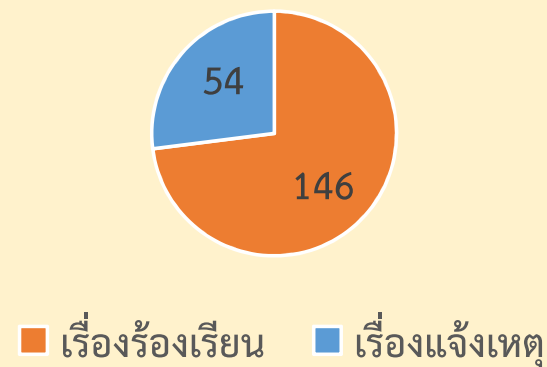
คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยรวม

4.34

ความพึงพอใจในแต่ละด้าน



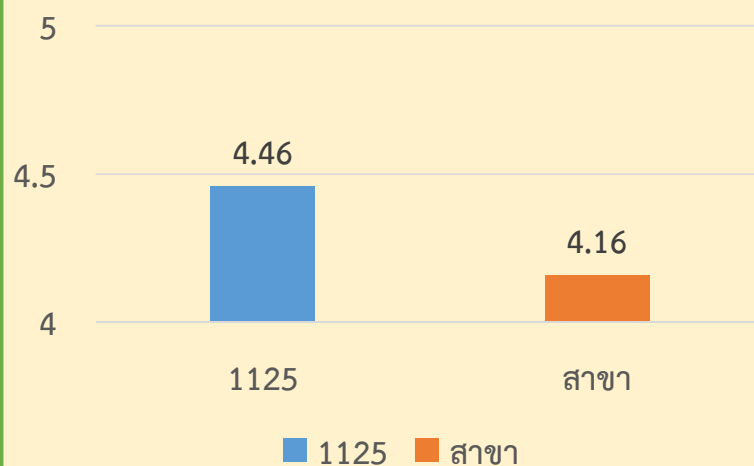
จำนวนในแต่ละด้าน



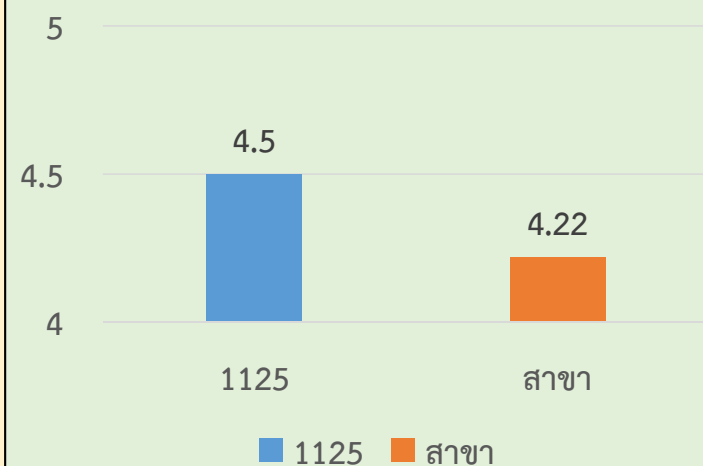
จำนวนติดตามความก้าวหน้าข้อร้องเรียน

15.3%

เรื่องร้องเรียน

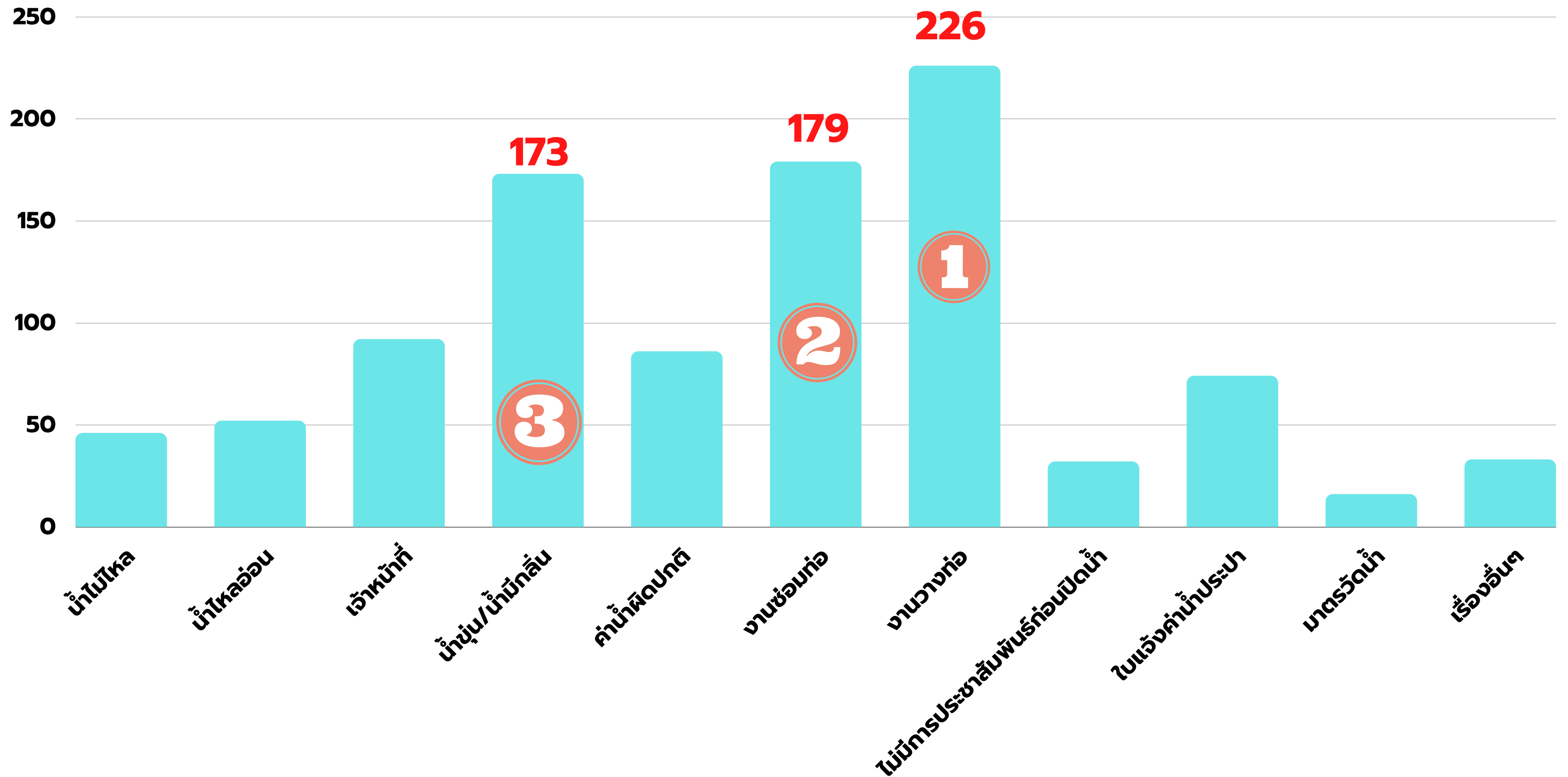


เรื่องแจ้งเหตุ

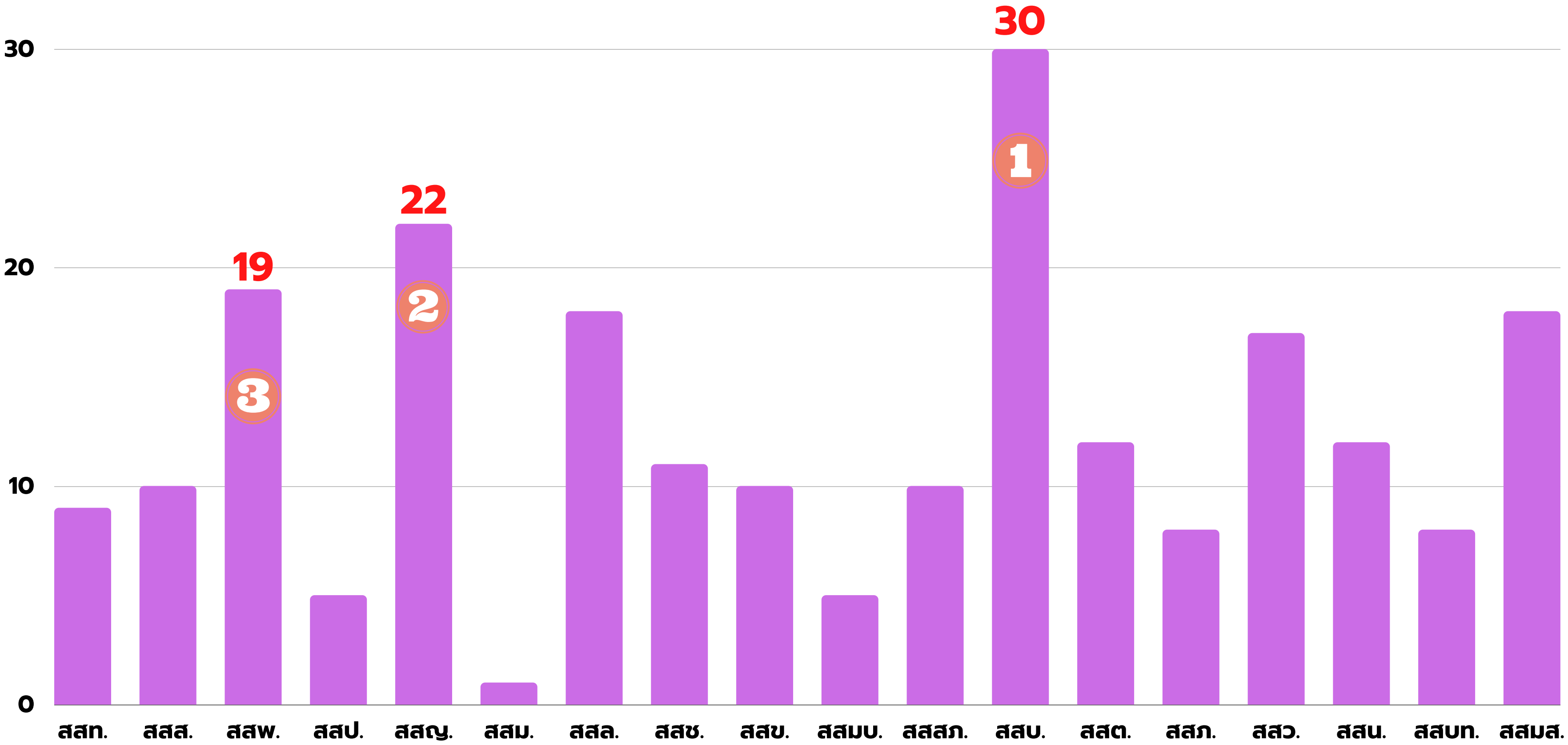


ของข้อร้องเรียนทั้งหมด

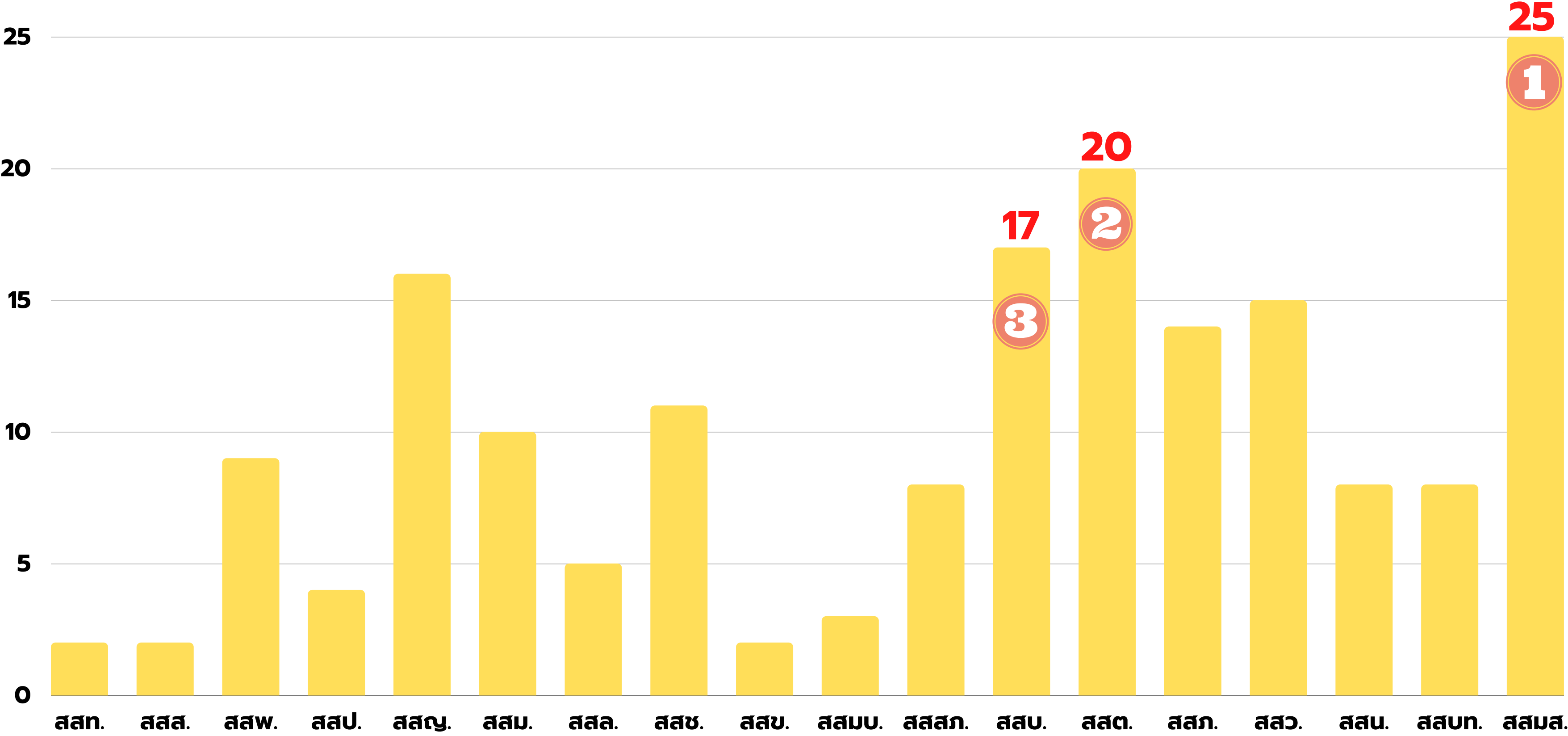
กราฟข้อร้องเรียน ประจำเดือนตุลาคม 2566



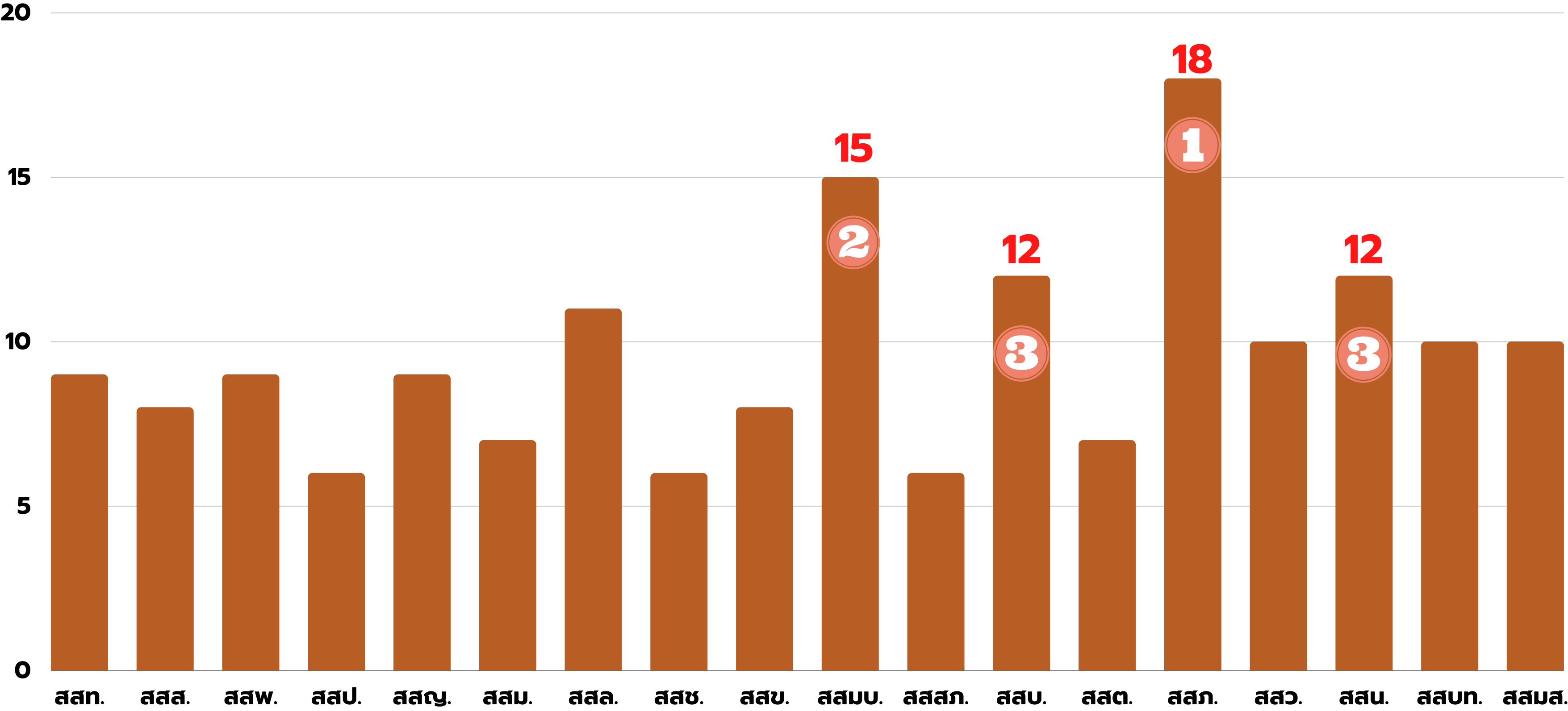
ข้อร้องเรียน งานวางท่อ เดือน ตุลาคม 2566



ข้อร้องเรียน งานซ่อมท่อ เดือน ตุลาคม 2566



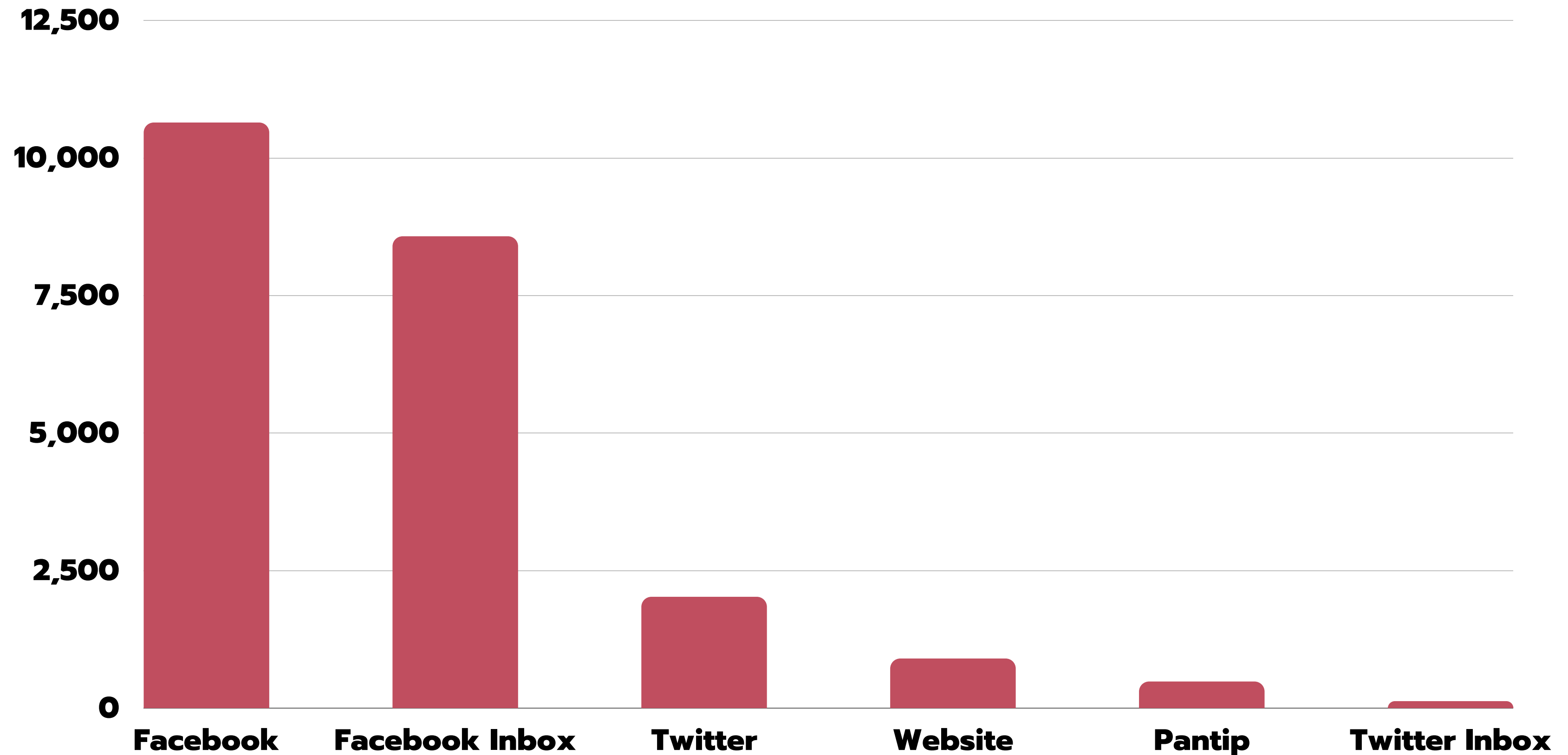
ข้อร้องเรียน น้ำขุ่น/น้ำมีกลิ่น เดือน ตุลาคม 2566



ตารางแสดงจำนวนข้อความแบ่งตามช่องทางการสื่อสารออนไลน์

ช่องทาง	ตั้งแต่ วันที่ 1 ตุลาคม เวลา 00:00 - วันที่ 31 ตุลาคม 2565 เวลา 23:59	
	จำนวน	ร้อยละ
Facebook	10,638	46.84%
Facebook Inbox	8,570	37.73%
Twitter	2,016	8.88%
Website	894	3.94%
Pantip	476	2.10%
Twitter Inbox	119	0.52%
รวม	22,713	100.00%

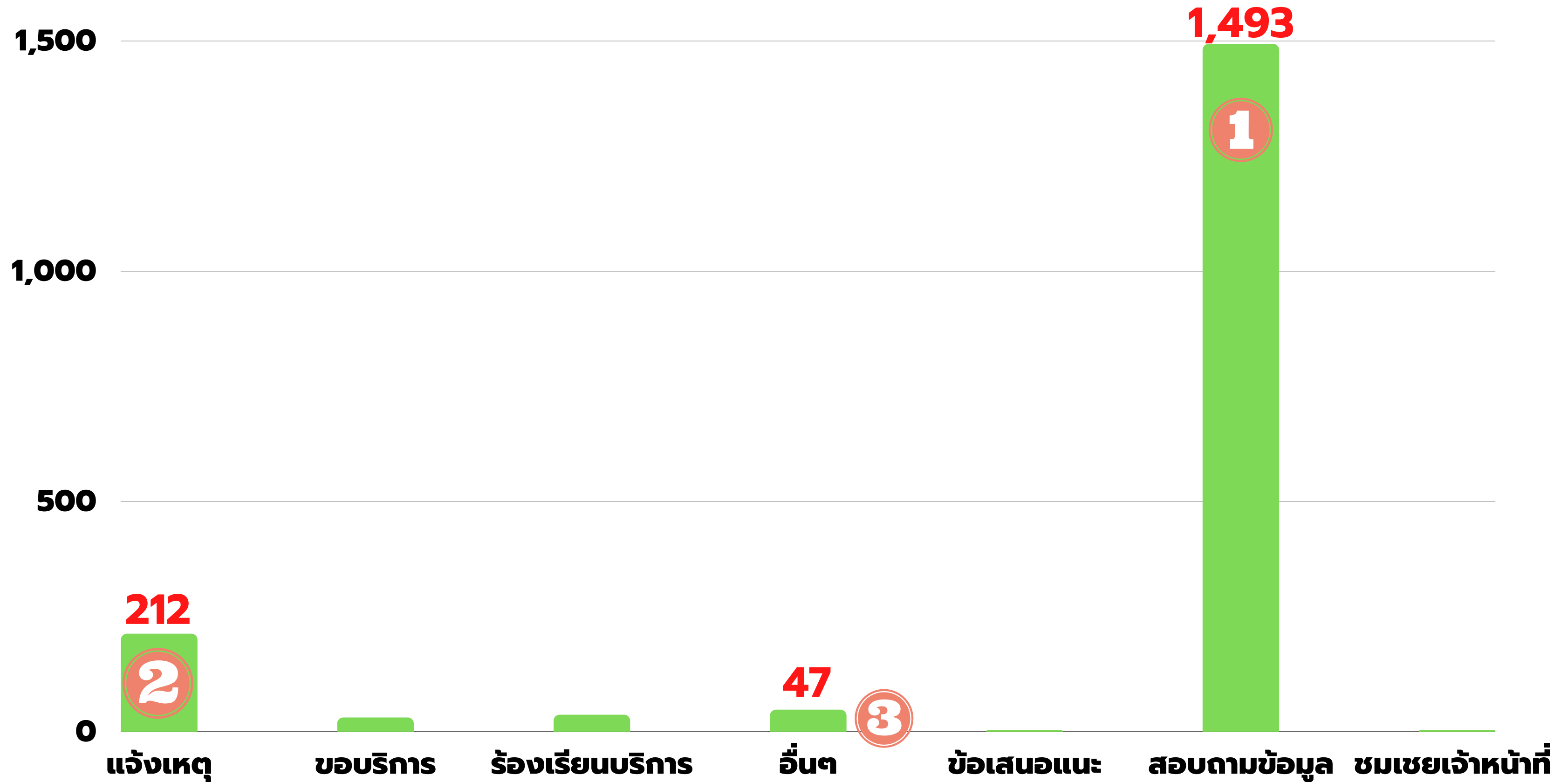
กราฟแสดงจำนวนข้อความแบ่งตามช่องทางการสื่อสารออนไลน์



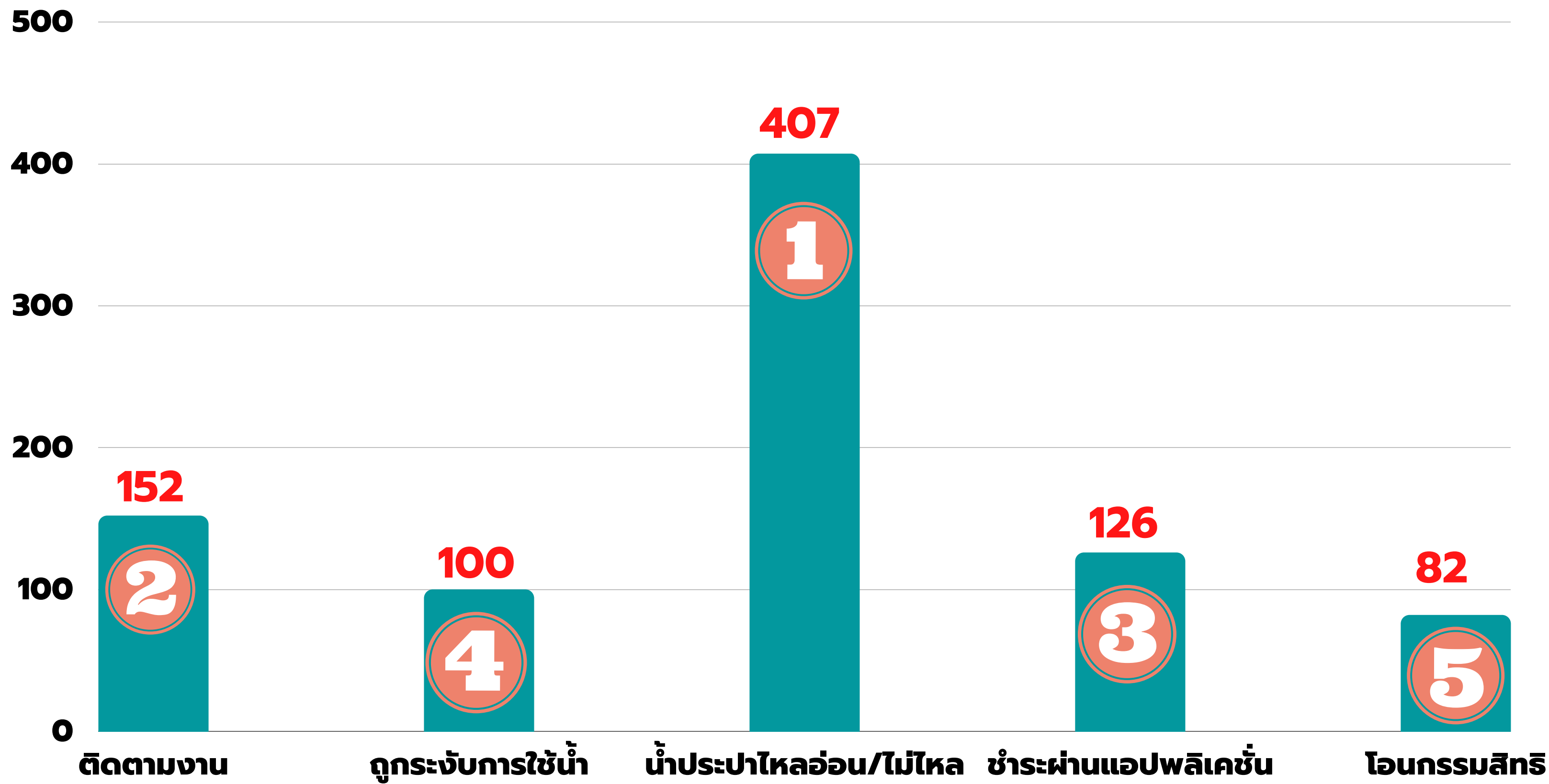
ตารางแสดงจำนวนข้อความแบ่งตามเหตุผลที่กล่าวถึง
 การประสานครหลวง

ช่องทาง	ตั้งแต่ วันที่ 1 ตุลาคม เวลา 00:00 - วันที่ 31 ตุลาคม 2565 เวลา 23:59	
	จำนวน	ร้อยละ
แจ้งเหตุ	212	11.62%
ขอบริการ	30	1.64%
ร้องเรียนบริการ	36	1.97%
อื่นๆ	47	2.58%
ข้อเสนอแนะ	3	0.16%
สอบถามข้อมูล	1,493	81.85%
ชมเชยเจ้าหน้าที่	3	0.16%
รวม	1,824	100%

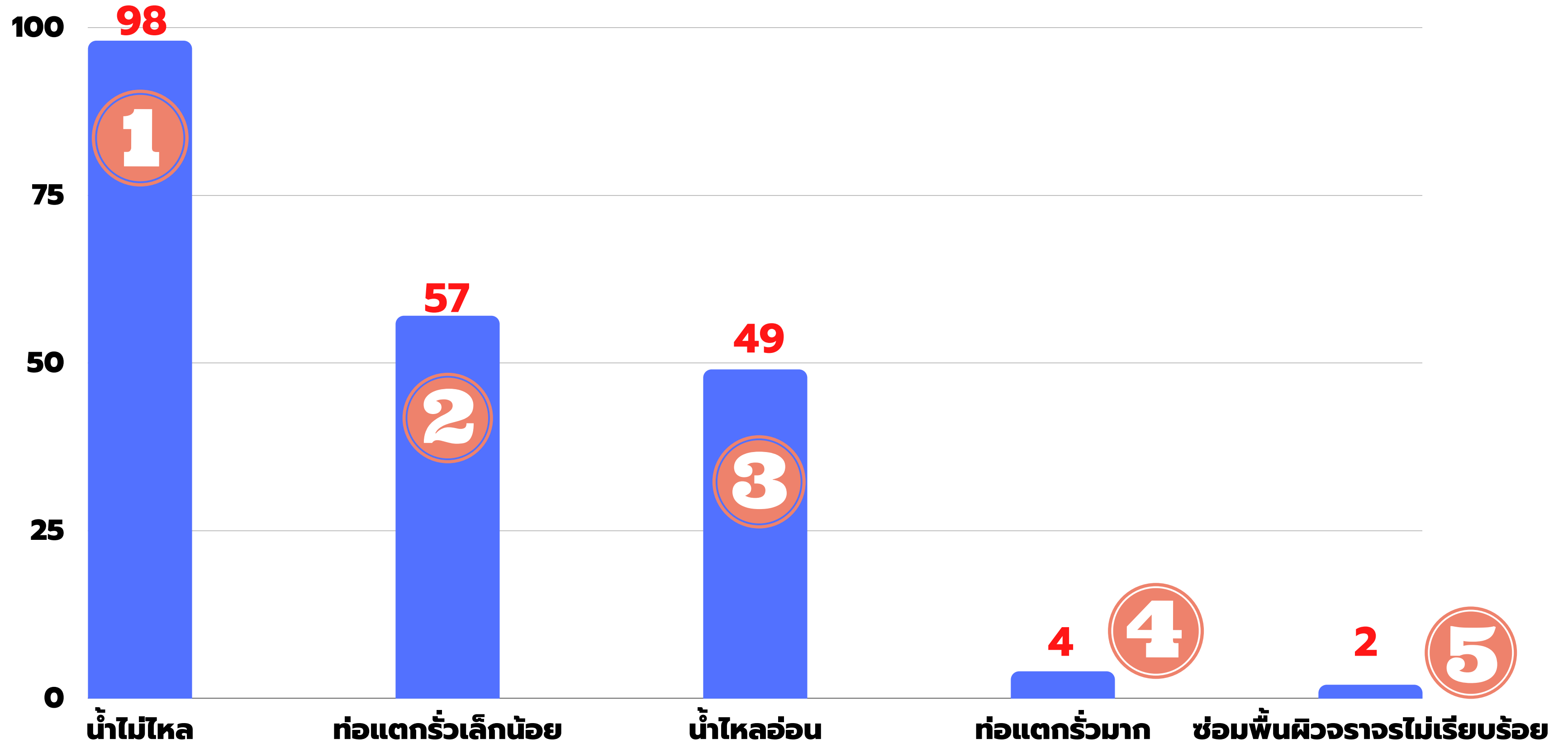
กราฟแสดงจำนวนข้อความแบ่งตามเหตุผลที่กล่าวถึง การประสานครหลวง



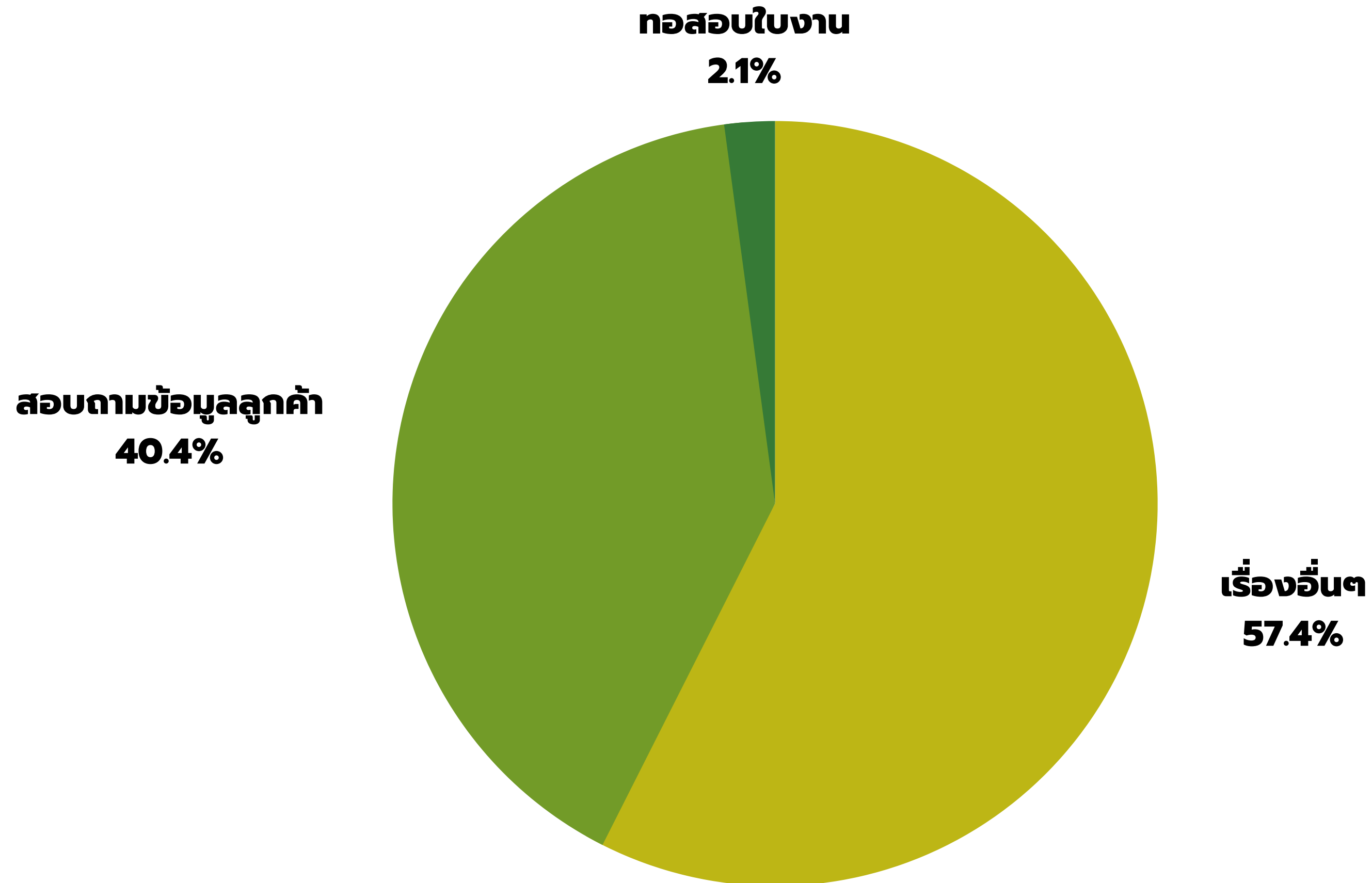
กราฟแสดงผลที่กล่าวถึง การประสานครหลวง (สอบถามข้อมูล)

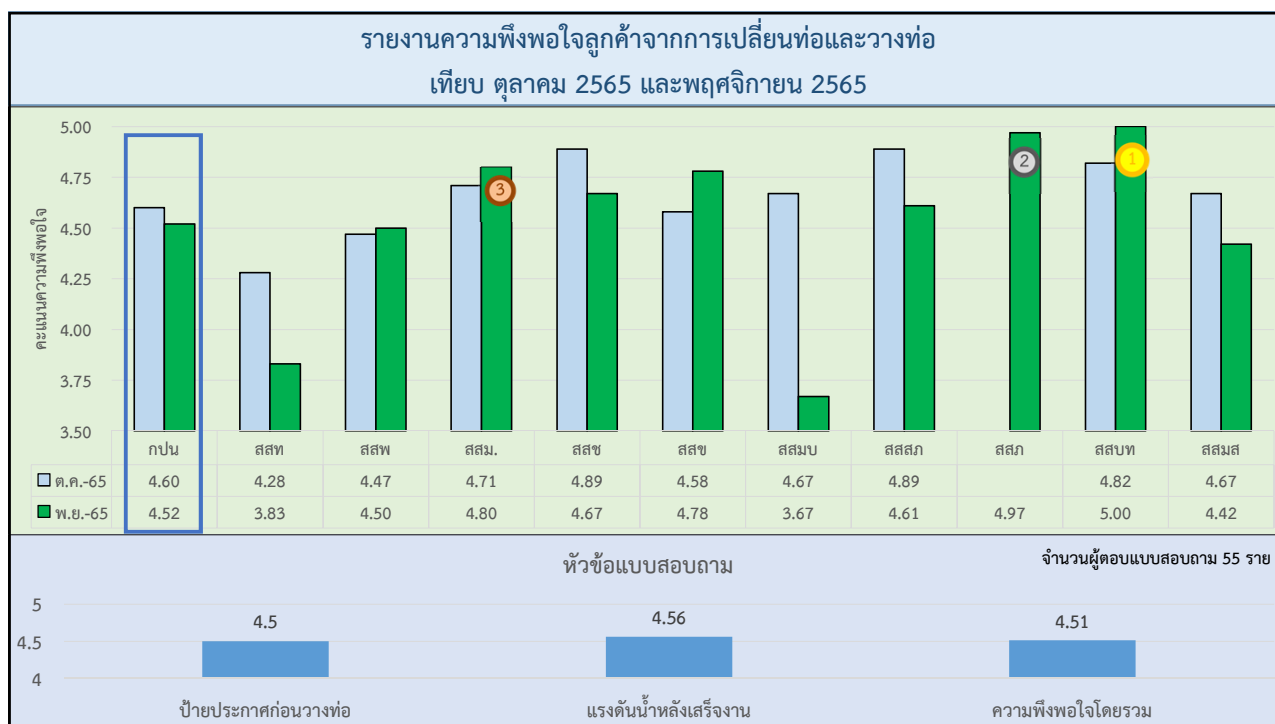
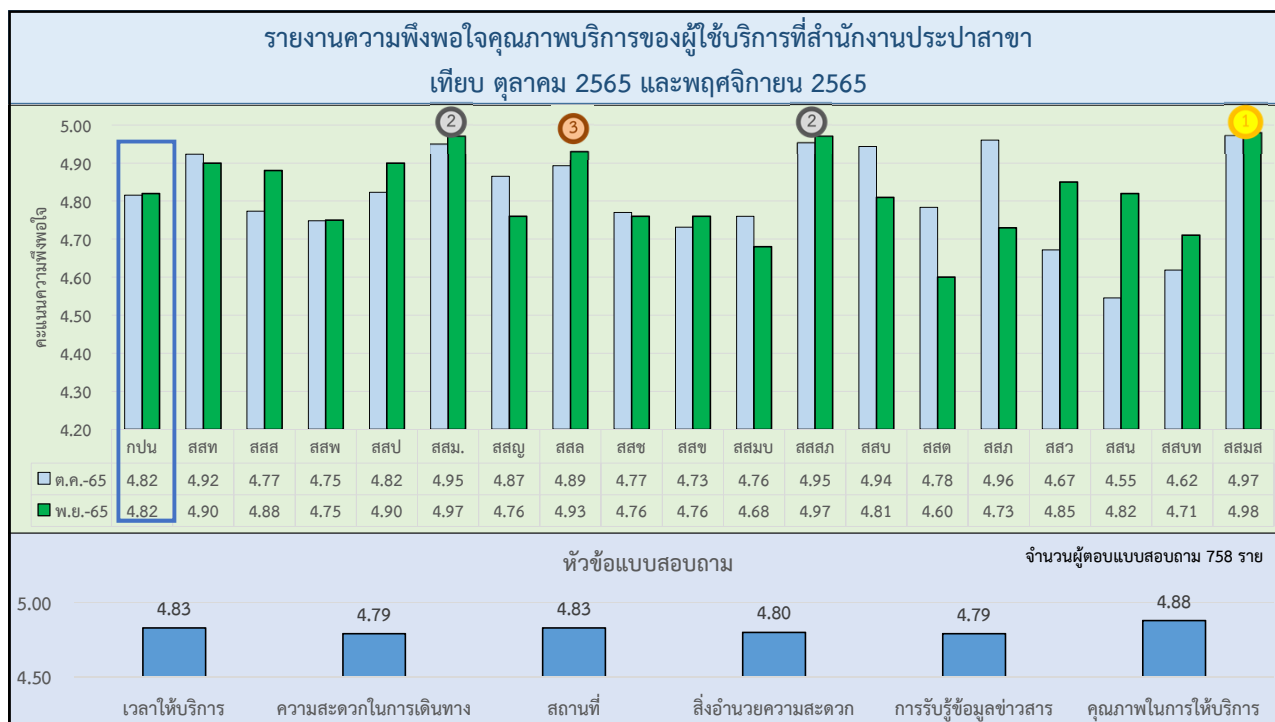


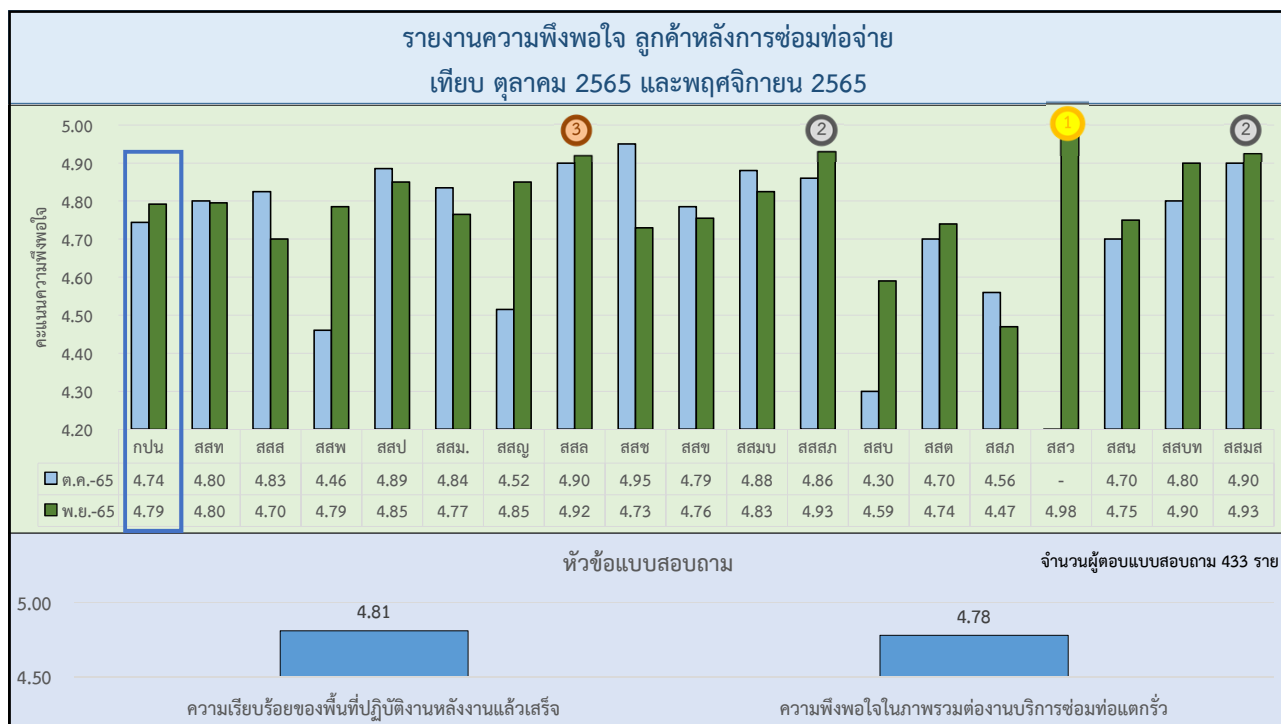
กราฟแสดงเหตุผลที่กล่าวถึง การปราบปรามคนหลวง (แจ้งเหตุ)

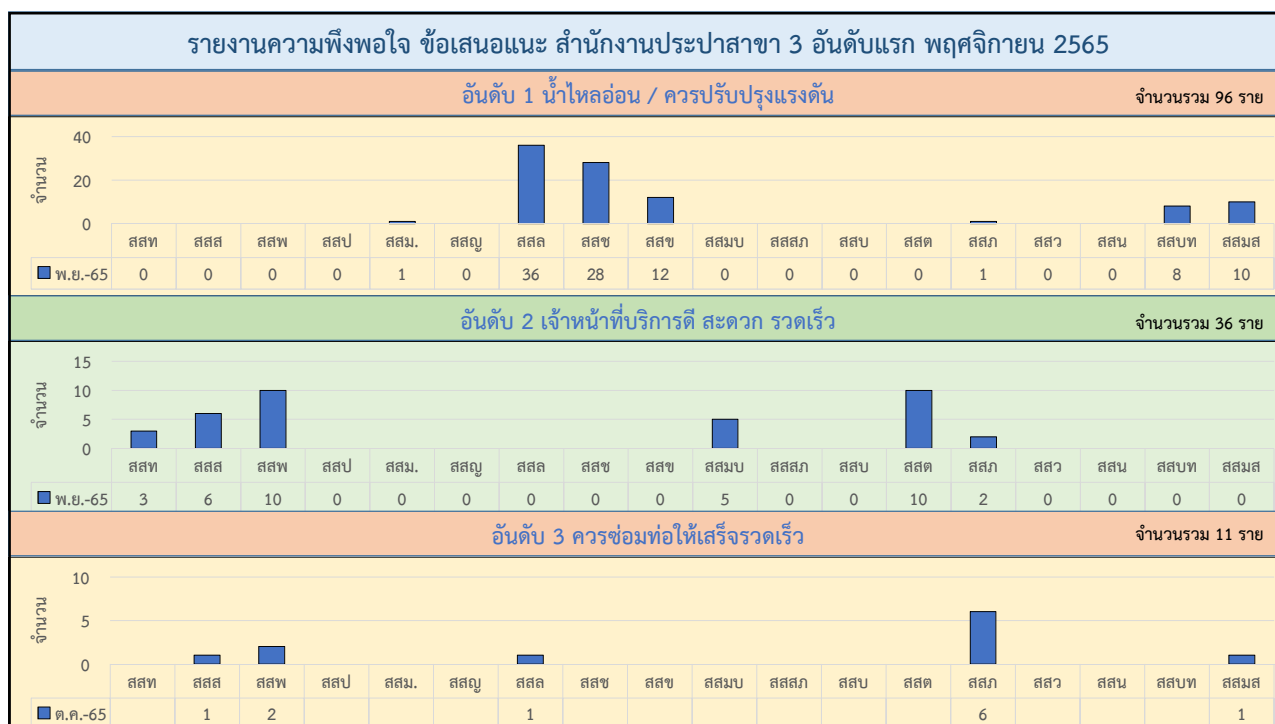
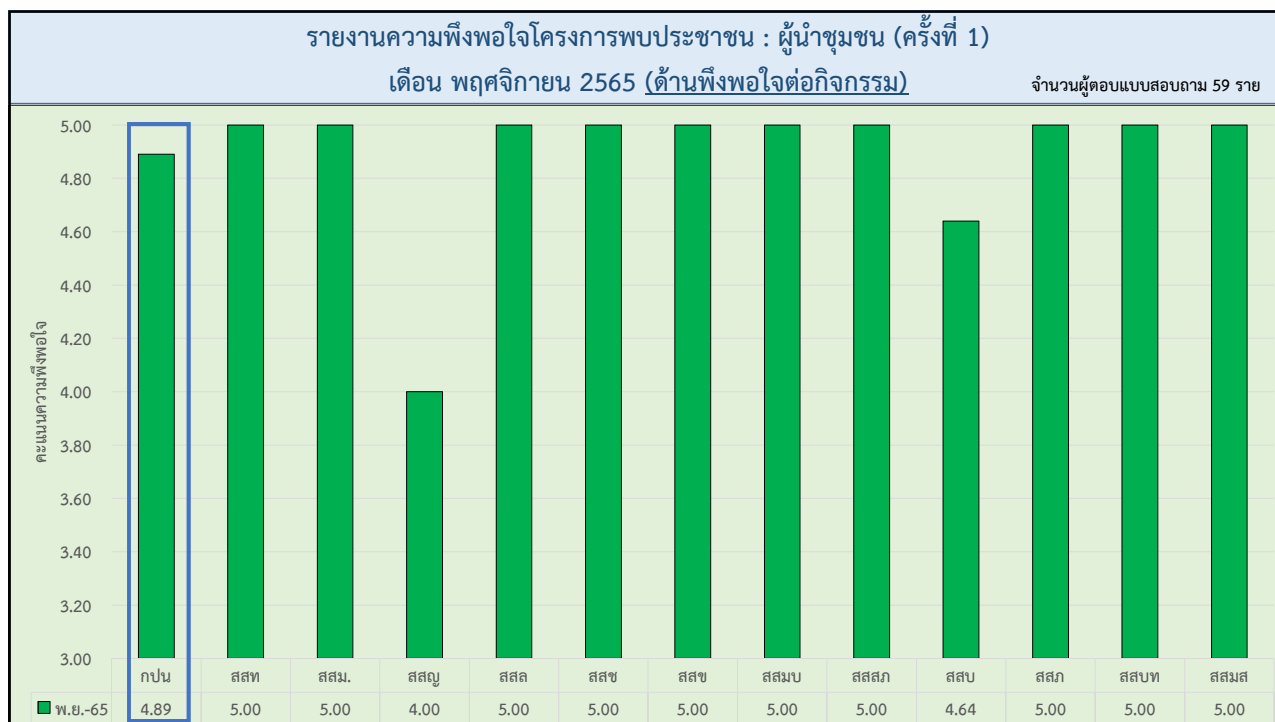


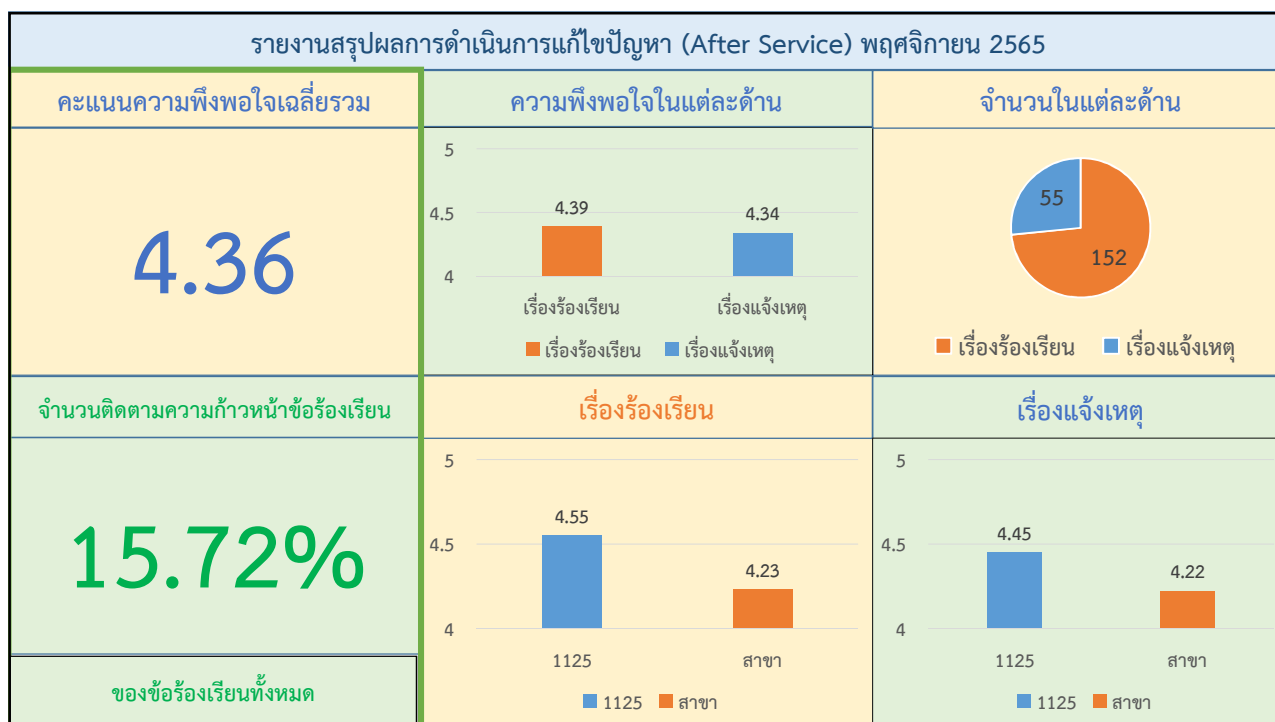
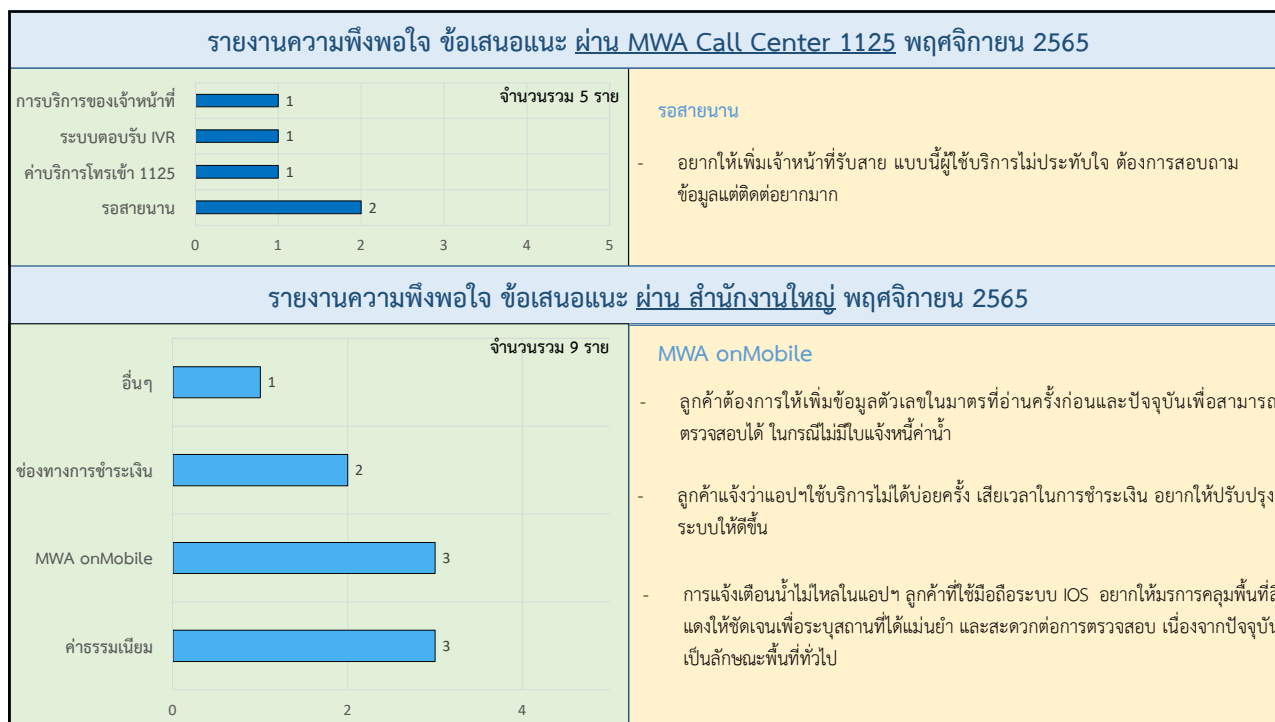
กราฟแสดงเหตุผลที่กล่าวถึง การประสานครหลวง (อื่นๆ)



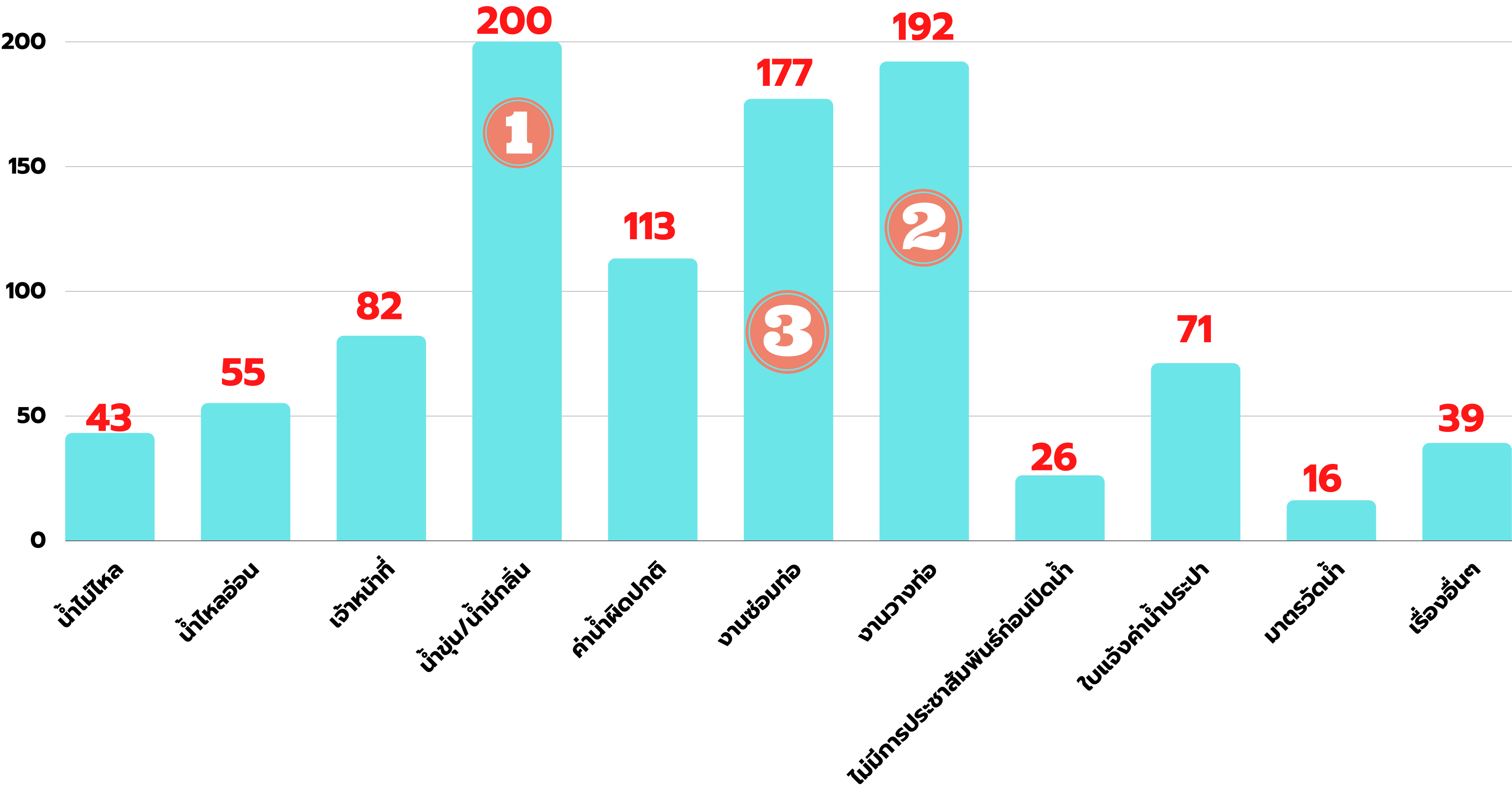




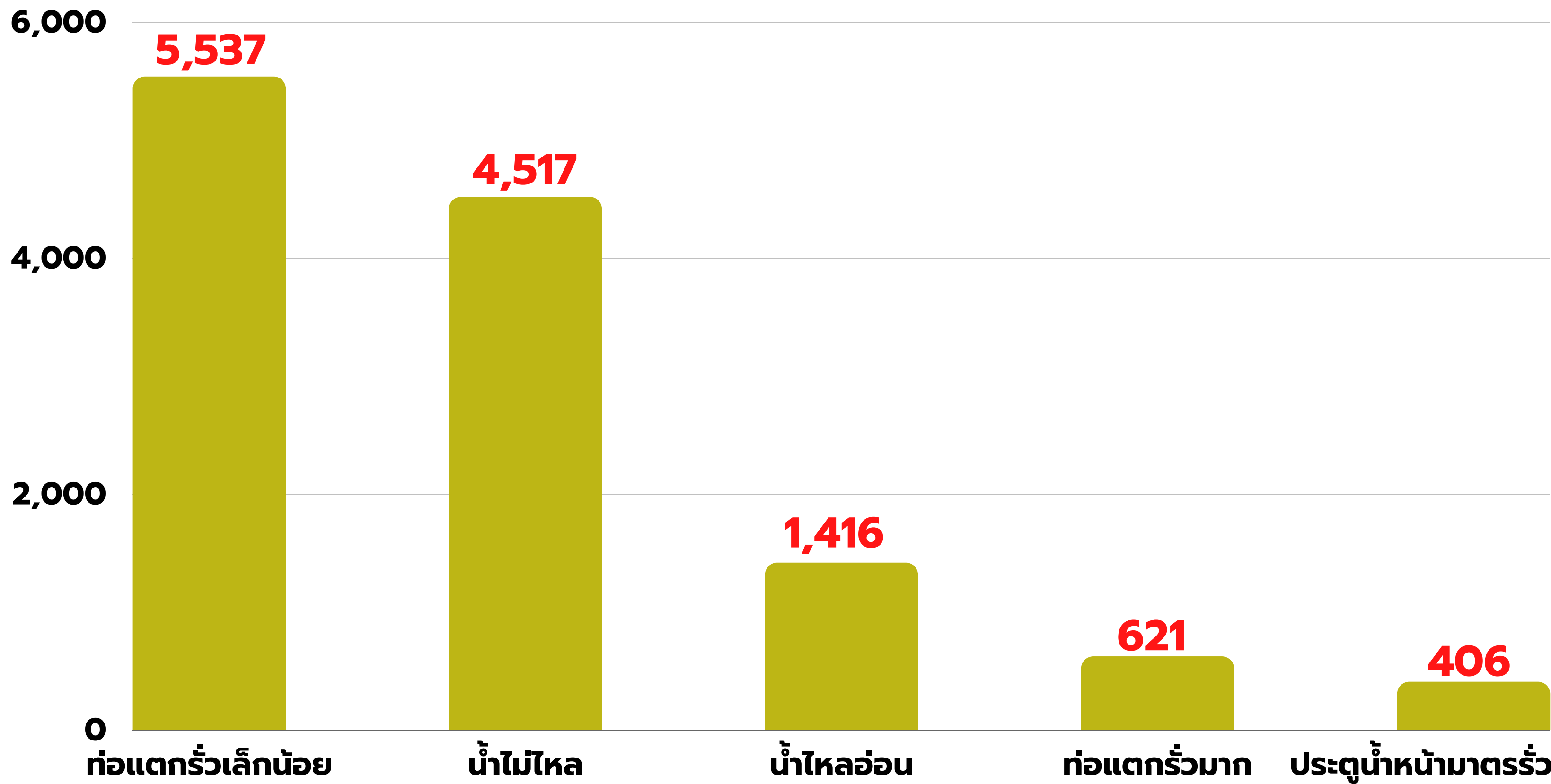




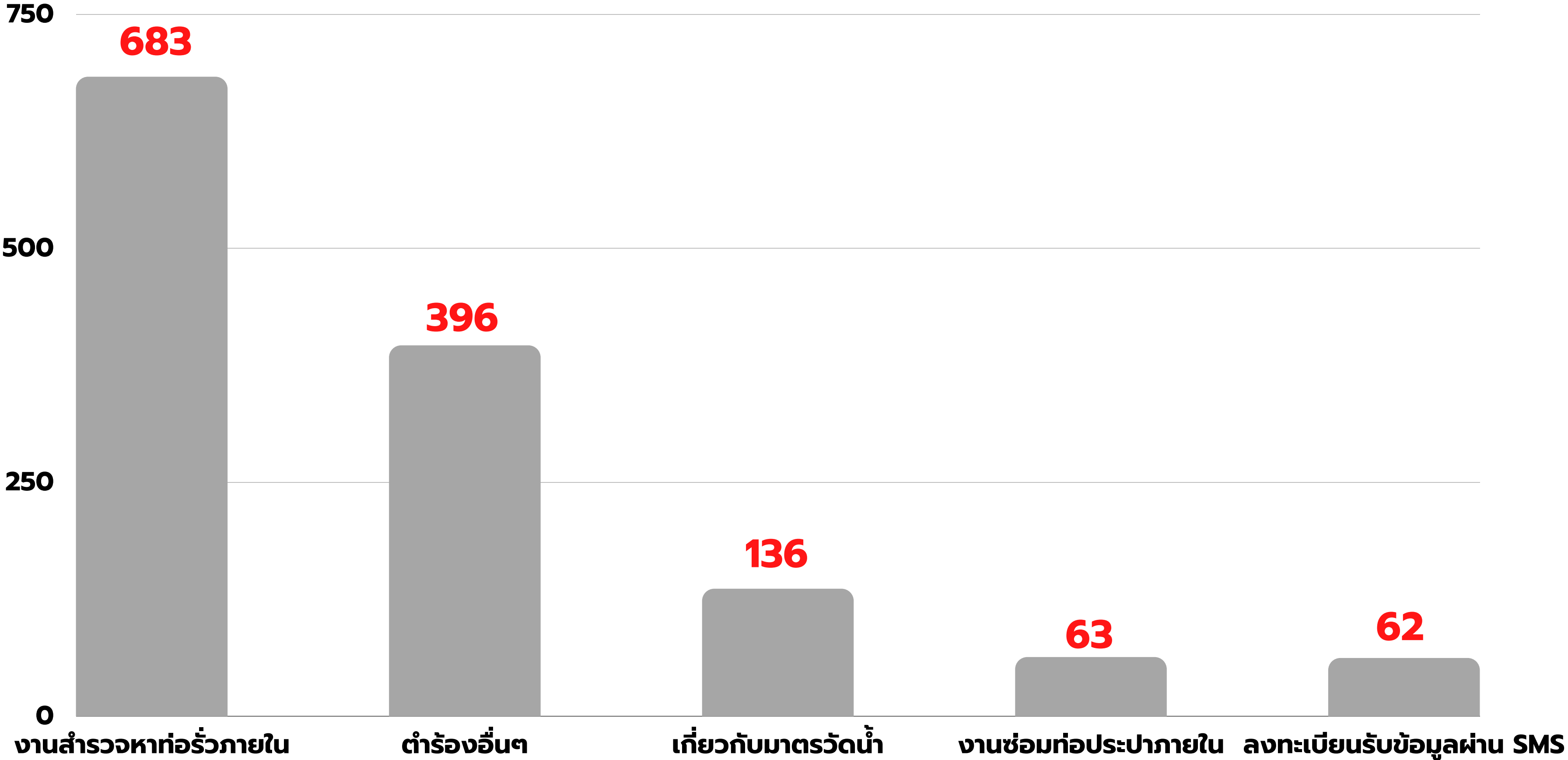
ข้อร้องเรียน ประจำเดือนพฤศจิกายน 2565



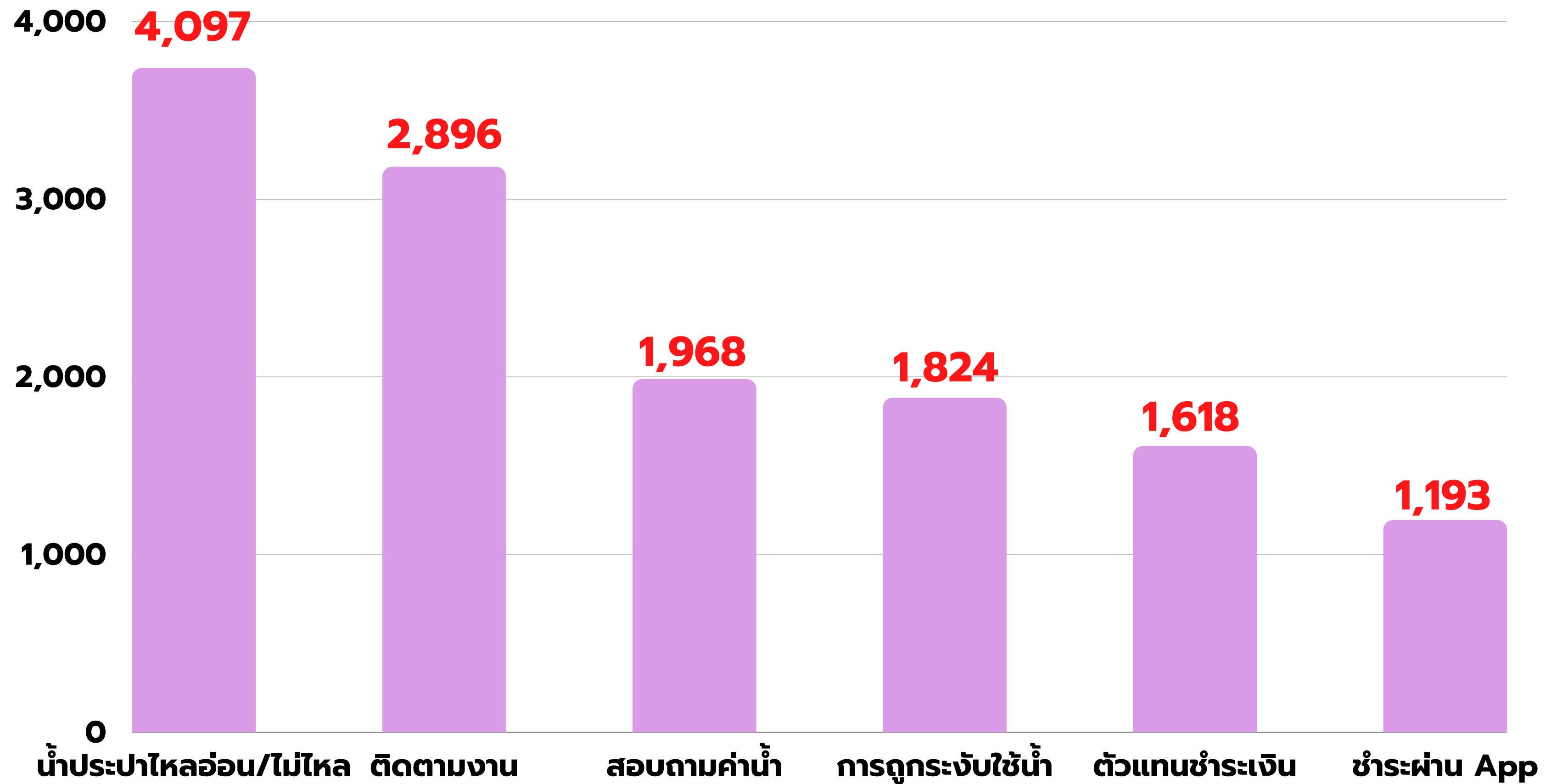
การแจ้งเหตุ ประจำเดือนพฤศจิกายน 2565



การขอรับบริการ ประจำเดือนพฤศจิกายน 2565



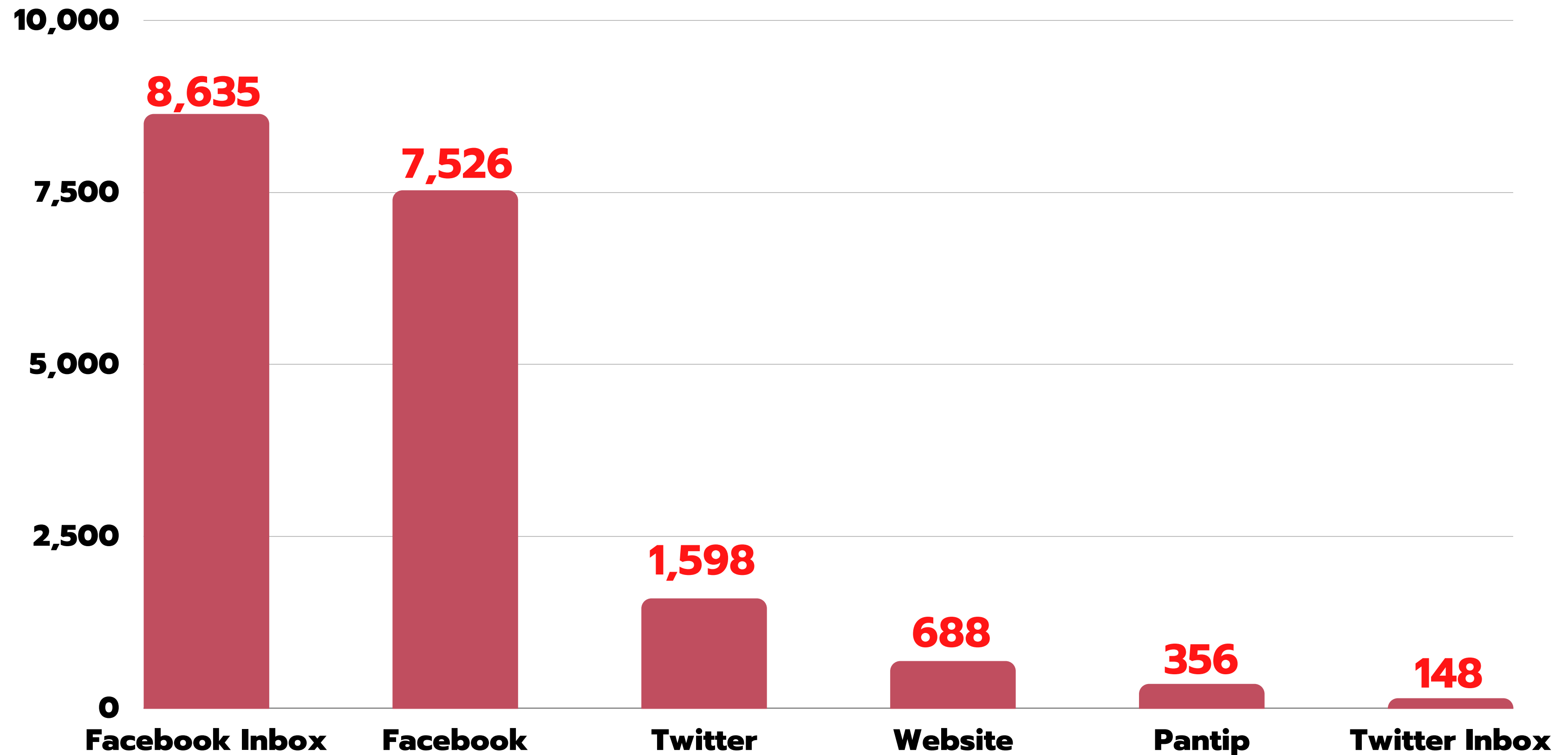
การสอบถามข้อมูล ประจำเดือนพฤศจิกายน2565



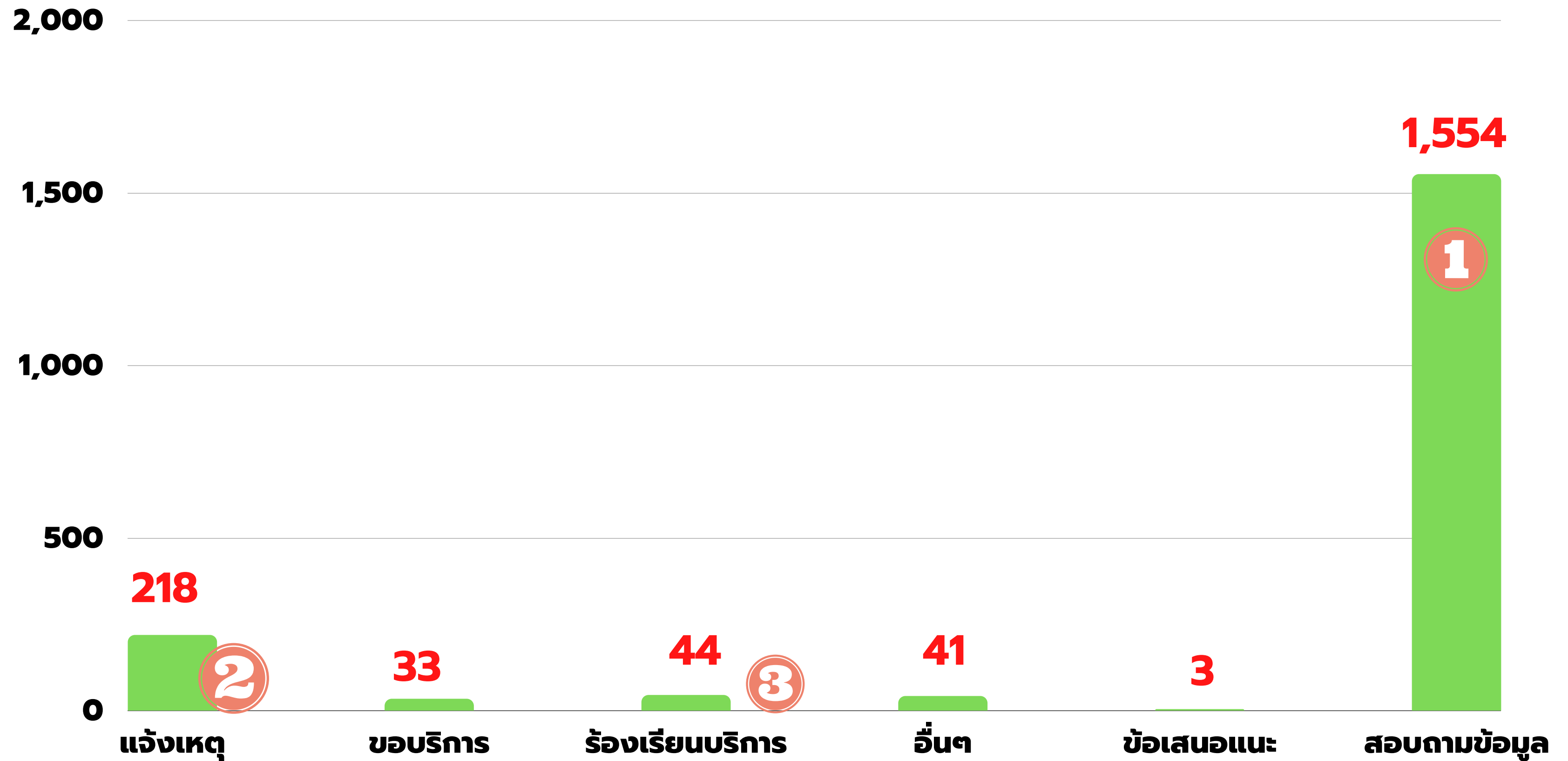
รายงาน VOC ช่อง ทางสื่อสารออนไลน์



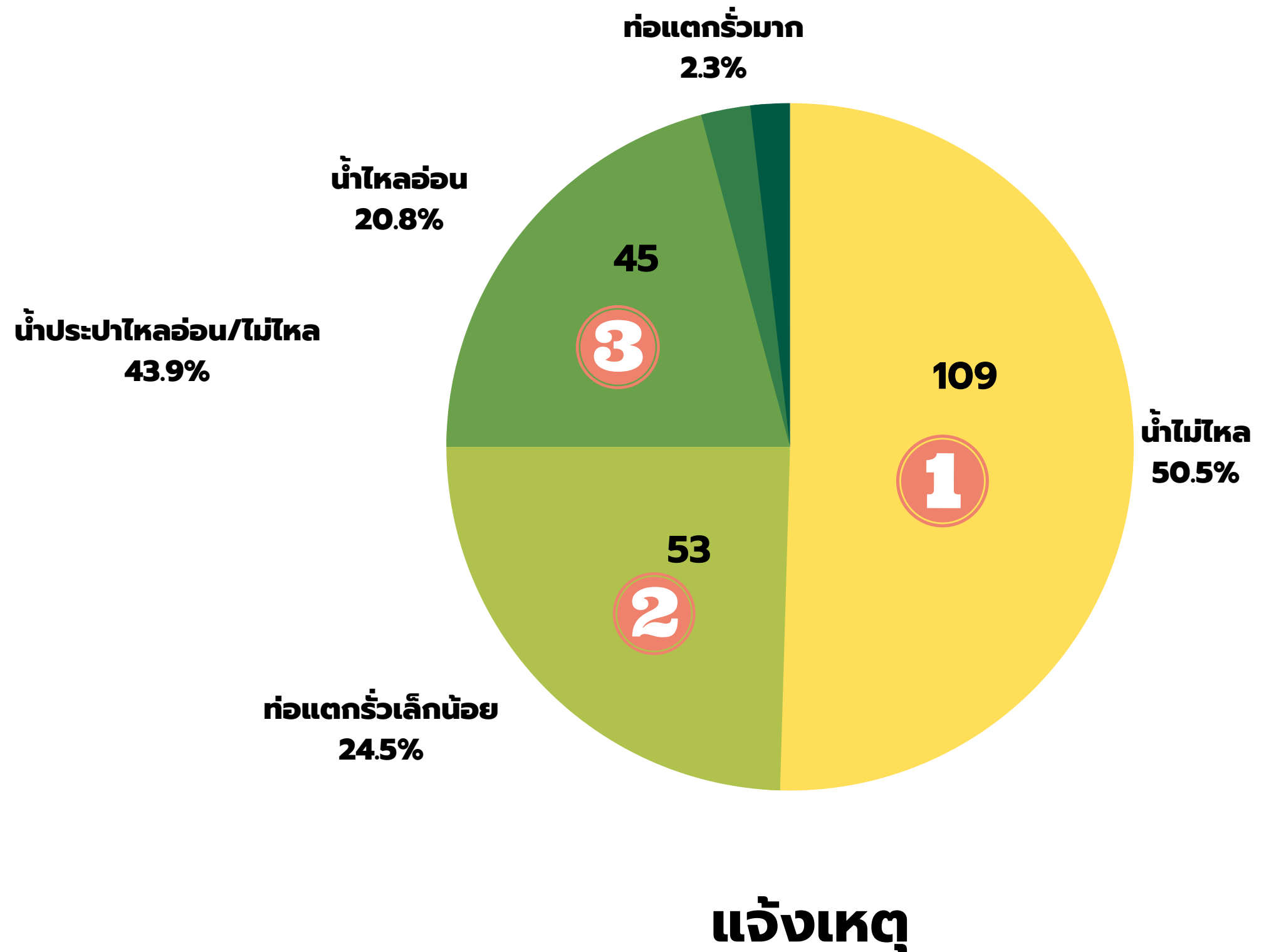
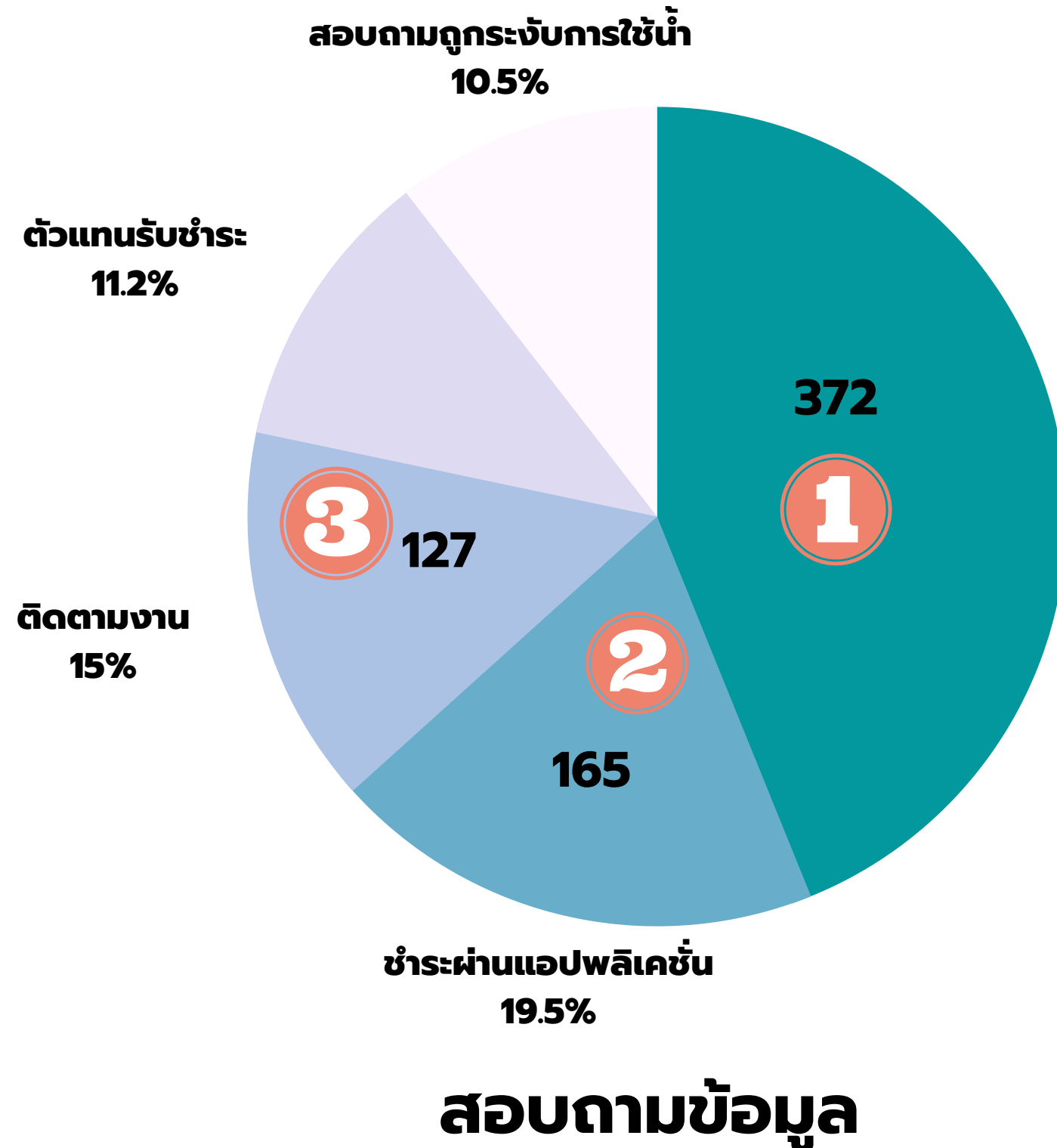
กราฟแสดงจำนวนข้อความแบ่งตามช่องทางการสื่อสารออนไลน์



กราฟแสดงจำนวนข้อความแบ่งตามเหตุผลที่กล่าวถึง การประสานครหลวง



กราฟแสดงเหตุผลที่กล่าวถึง การประสานครหลวง



**รายงานการวิเคราะห์
และสรุปประเด็น
VOC เดือนพฤศจิกายน 2565**



รายงานการวิเคราะห์และสรุปประเด็น VOC เดือนพฤศจิกายน 2565

ประเด็น VOC	รายละเอียด	แนวทางแก้ไข
วัน-เวลา ที่ให้บริการ	คะแนนด้านวัน-เวลาที่ให้บริการ เป็นหัวข้อที่ได้รับคะแนนน้อยที่สุด	รณรงค์และประชาสัมพันธ์การใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ แอปพลิเคชัน MWA OnMobile และ e-Service เพื่อให้ลูกค้าสามารถใช้บริการได้ตลอดเวลา และลดข้อจำกัดด้านวัน-เวลา ที่ให้บริการของสำนักงานประปาสาขา
น้ำขุ่น/มีกลิ่น	น้ำขุ่น/มีกลิ่น	ประสานงานกับหน่วยงานที่ดูแลให้ตรวจสอบคุณภาพน้ำก่อนนำน้ำเข้าสู่ระบบ
งานซ่อมท่อ	คืบสภาพผิวไม่เรียบร้อย	- แจ้งผู้คุมงาน กำชับให้กองงานทำงานให้รอบคอบถูกต้องตามมาตรฐาน กปน. และให้เสร็จทันภายในกำหนด - ต้องคืบสภาพผิวหน้างานให้เหมือนเดิม ถ่ายภาพยืนยันให้ ผู้บังคับบัญชา
ใบแจ้งหนี้	ลูกค้าแจ้งว่าไม่ได้รับใบแจ้งหนี้เดือน ต.ค. 65	- ออกยลลูกค้าสำหรับความไม่สะดวกที่เกิดขึ้น และดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง - สอม.ชี้แจงลูกค้า

แบบฟอร์มรวมรวม VOC 18 สาขา ประจำเดือน ธันวาคม 2565

	กปน	ภาค 1				ภาค 2			ภาค 3				ภาค 4				ภาค 5		
		สสท	สสส	สสป	สสป	สสน.	สสญ	สสล	สสข	สสข	สสนบ	สสสภ	สสน	สสด	สสภ	สสว	สสน	สสนท	สสนส
ผลความพึงพอใจคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการที่สำนักงานประปาสาขา(จำนวนรายที่สำรวจ)	716	39	40	40	40	40	40	41	39	41	40	42	40	40	41	40	40	40	33
1.เวลาที่เปิดให้บริการ	4.82	4.82	4.93	4.75	4.83	4.98	4.95	4.98	4.77	4.63	4.83	4.79	4.55	4.60	4.93	4.93	4.63	4.93	4.97
2.ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	4.79	4.74	4.83	4.83	4.80	4.98	4.83	4.71	4.79	4.73	4.60	4.74	4.73	4.63	4.95	4.88	4.85	4.55	5.00
3.สถานที่ให้บริการมีความสะอาดสบาย	4.85	4.90	4.88	4.75	4.85	4.95	4.90	5.00	4.85	4.78	4.80	4.81	4.78	4.73	4.85	4.88	4.85	4.68	5.00
4.สิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	4.85	4.53	4.78	4.90	4.98	4.93	5.00	4.87	4.66	4.68	4.86	4.70	4.45	4.83	4.83	4.83	4.80	5.00
5.การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ	4.76	4.77	4.50	4.73	4.80	4.95	4.88	4.95	4.82	4.68	4.73	4.81	4.40	4.43	4.90	4.78	4.80	4.75	5.00
6.คุณภาพในการให้บริการ	4.87	4.92	4.85	4.80	4.88	4.98	4.90	5.00	4.90	4.80	4.88	4.86	4.75	4.58	4.98	4.85	4.83	4.88	5.00
ความพึงพอใจโดยรวม (เฉลี่ย)	4.81	4.83	4.75	4.77	4.84	4.97	4.90	4.94	4.83	4.71	4.75	4.81	4.65	4.57	4.91	4.86	4.80	4.77	5.00

สำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการจากการเปลี่ยนท่อและวางท่อ (จำนวนรายที่สำรวจ)	51		7	5		7					3			5	10		2	9	3
1.ป้ายประกาศแจ้งให้ทราบล่วงหน้าก่อนวางท่อ	4.76		4.71	4.20		4.57					5.00			5	4.9		4.50	5	5.00
2.แรงดันน้ำหลังจากวางท่อเสร็จเรียบร้อย	4.47		4.57	3.20		4.71					5.00			3.8	4.8		4.50	5.00	4.67
3.ความพึงพอใจโดยรวมต่องานวางท่อ	4.65		4.57	3.60		4.57					5.00			4.20	4.90		5.00	5	5.00
ความพึงพอใจโดยรวม (เฉลี่ย)	4.63		4.62	3.67		4.62					5.00			4.33	4.87		4.67	5.00	4.89

สำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการหลังการซ่อมท่อจ่าย - บริการ (จำนวนรายที่สำรวจ)	417	25	20	35	31	15	34	23	32	30	20	13	19	35	33	2	20	10	20
1.ความเรียบร้อยของพื้นที่ปฏิบัติงานหลังจากเสร็จแล้วเสร็จ	4.81	4.60	5.00	4.86	4.90	4.80	4.53	4.91	4.94	4.73	4.80	4.85	4.74	4.77	4.67	5.00	4.75	4.90	4.85
2.ความพึงพอใจในภาพรวมต่องานบริการซ่อมท่อแตกรั่ว	4.81	4.84	4.95	4.60	4.84	4.80	4.71	4.91	4.86	4.77	4.90	4.85	4.47	4.74	4.67	5.00	4.75	4.90	5.00
ความพึงพอใจโดยรวม (เฉลี่ย)	4.81	4.72	4.98	4.73	4.87	4.80	4.62	4.91	4.90	4.75	4.85	4.85	4.61	4.76	4.67	5.00	4.75	4.90	4.93

โครงการประปาพชนประชาชน - ลูกบ้าน	419		54	100	96									51		48	70		
ด้าน Product																			
1.ไหลแรง	4.38		4.70	4.22	4.60									4.12		3.96	4.66		
2.ไหลทุกครั้งที่เปิดก๊อก	4.42		4.72	4.38	4.57									4.16		3.79	4.89		
3.ความใส	4.47		4.76	4.37	4.63									4.22		3.92	4.93		
4.กลิ่น(ไม่ไขโคลกรีน)	4.43		4.57	4.39	4.58									4.25		3.88	4.90		
ด้าน Service																			
5.แจ้งก่อนหยุดจ่ายน้ำ	4.49		4.52	4.41	4.84									4.14		4.25	4.79		
6.ใบแจ้งหนี้ถูกต้อง	4.58		4.80	4.40	4.84									4.24		4.29	4.90		
ด้านกิจกรรม																			
7.พึงพอใจต่อกิจกรรม	4.73		4.91	4.60	4.94									4.51		4.50	4.93		
ความพึงพอใจต่อกิจกรรม	4.73	-	4.91	4.60	4.94	-	-	-	-	-	-	-	-	4.51	-	4.50	4.93	-	-

แบบฟอร์มรวบรวม VOC 18 สาขา ประจำเดือน ธันวาคม 2565

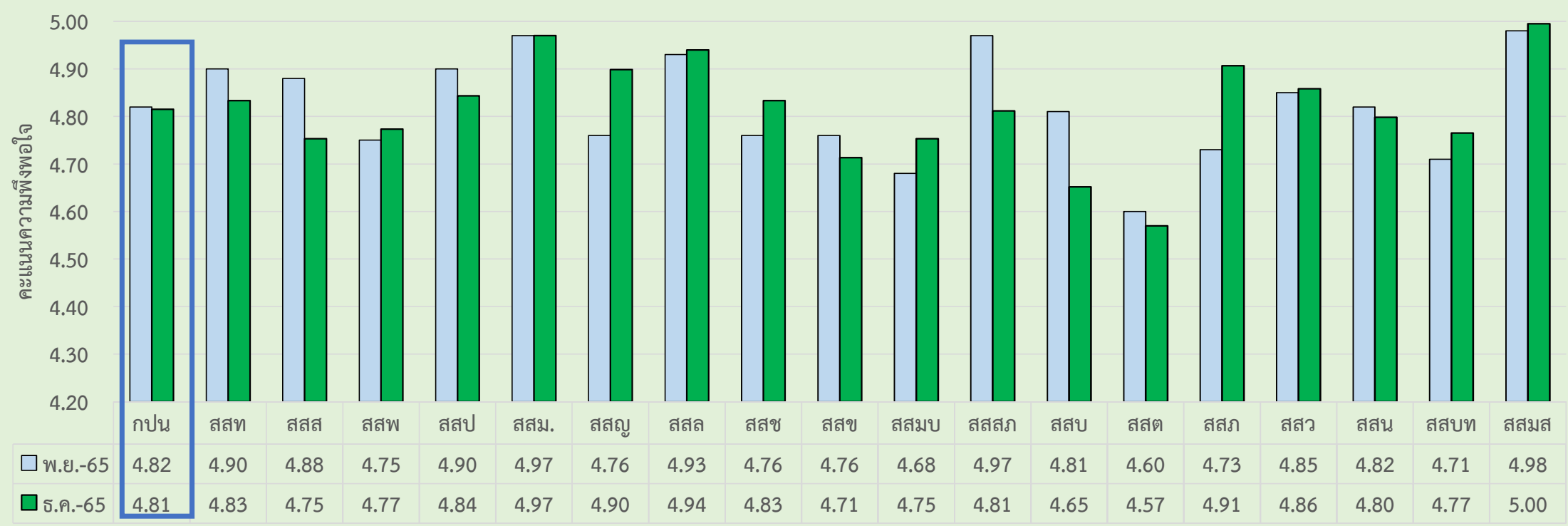
	กปน	ภาค 1				ภาค 2			ภาค 3				ภาค 4				ภาค 5		
		สสท	สสส	สสพ	สสป	สสม.	สสญ	สสล	สสข	สสช	สสมบ	สสสภ	สสบ	สสด	สสภ	สสว	สสน	สสบท	สสมส
โครงการประปาพบนประชาชน - ผู้นำชุมชน	38		2	4	4									6		12	10		
ด้าน Product																			
1. โหลแรง	4.13		3.00	4.25	4.50									4.17		4.17	4.70		
2. โหลทุกครั้งที่เปิดก๊อก	4.51		4.00	4.75	4.75									4.17		4.58	4.80		
3. ความใส	4.49		4.00	4.50	4.75									4.33		4.67	4.70		
4. กลิ่น(ไม่ไขโคลอริน)	4.43		4.00	4.50	4.50									4.33		4.33	4.90		
ด้าน Service																			
5. แจ้งก่อนหยุดจ่ายน้ำ	4.38		4.00	4.50	4.50									4.17		4.50	4.60		
6. ใบแจ้งหนี้ถูกต้อง	4.48		3.00	4.75	5.00									4.67		4.67	4.80		
ด้านกิจกรรม																			
7. ฟังพอใจต่อกิจกรรม	4.76		5.00	4.75	5.00									4.50		4.50	4.80		
ความพึงพอใจต่อกิจกรรม	4.76	-	5.00	4.75	5.00	-	-	-	-	-	-	-	-	4.50	-	4.50	4.80	-	-

ผลความพึงพอใจ MWA Top-Tier (จำนวนรายชื่อสำรวจ)	49		5	10	1	4				10		11	2		2	2	2		
(ไตรมาส 1 ต.ค. 65 - ธ.ค. 65)																			
ด้านผลิตภัณฑ์ของ กปน.	4.51		4.76	4.32	4.00	4.80				4.82		4.60	4.30		4.50	4.30	4.70		
1. น้ำประปาไหลแรง	4.47		4.80	4.10	4.00	4.50				4.80		4.45	4.50		4.50	4.50	4.50		
2. การไหลสม่ำเสมอของน้ำประปา	4.44		5.00	4.00	4.00	5.00				4.80		4.55	4.00		4.50	4.00	4.50		
3. ความใสสะอาดของน้ำประปา	4.58		4.40	4.40	4.00	5.00				4.80		4.73	4.50		4.50	4.50	5.00		
4. กลิ่นแปลกปลอมในน้ำประปา(ไม่ไขโคลอริน)	4.51		5.00	4.50	4.00	4.75				4.80		4.55	4.00		4.50	4.00	5.00		
5. คุณภาพน้ำประปา	4.56		4.60	4.60	4.00	4.75				4.90		4.73	4.50		4.50	4.50	4.50		
ด้านบริการของ กปน	4.69		4.60	4.50	5.00	4.50				4.80		4.78	5.00		4.50	4.50	4.75		
6. การแจ้งให้ทราบก่อนที่จะหยุดจ่ายน้ำ	4.66		4.40	4.40	5.00	4.50				4.70		4.64	5.00		4.50	4.50	5.00		
7. ความถูกต้องของใบแจ้งค่าน้ำประปา	4.72		4.80	4.60	5.00	4.50				4.90		4.91	5.00		4.50	4.50	4.50		
ด้านบริการของทีมงาน	4.74		4.80	4.67	4.00	4.75				4.87		4.64	4.83		5.00	4.83	5.00		
8. ความพึงพอใจต่อพนักงาน (ความสุภาพ มารยาท เอาใจใส่ในการให้บริการ)	4.80		4.80	4.70	4.00	5.00				4.90		4.64	5.00		5.00	5.00	5.00		
9. การให้ข้อมูล ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามของพนักงาน	4.69		4.80	4.60	4.00	4.50				4.90		4.64	5.00		5.00	4.50	5.00		
10. ความพึงพอใจโดยรวมในการเข้าพบตามโครงการ MWA Top-Tier	4.72		4.80	4.70	4.00	4.75				4.80		4.64	4.50		5.00	5.00	5.00		
ความพึงพอใจโดยรวม (เฉลี่ย)	4.65		4.72	4.50	4.33	4.68				4.83		4.67	4.71		4.67	4.54	4.82		

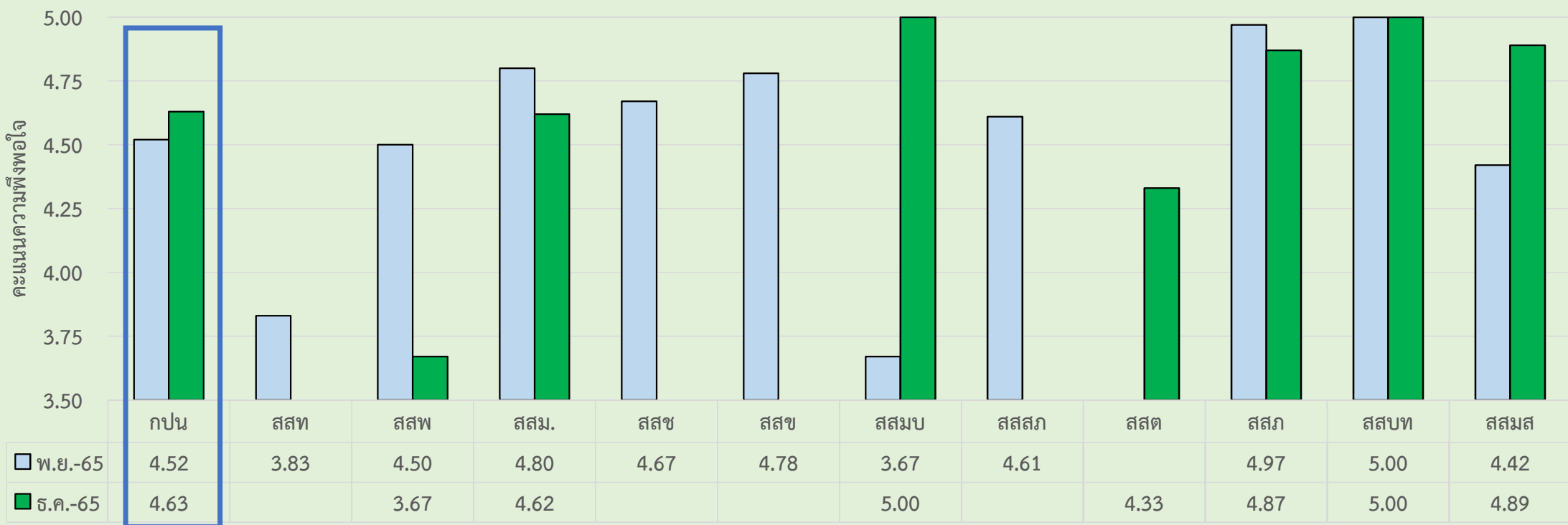
แบบฟอร์มรวบรวม VOC 18 สาขา ประจำเดือน ธันวาคม 2565

	กปน	ภาค 1				ภาค 2			ภาค 3				ภาค 4				ภาค 5		
		สสท	สสส	สสพ	สสป	สสม.	สสญ	สสล	สสข	สสช	สสมบ	สสสก	สสบ	สสด	สสภ	สสว	สสน	สสบท	สสมส
ความคิดเห็นปลายเปิด/ข้อเสนอแนะ (รวม)	332	19	15	12	1	3	2	42	23	20	12	7	1	48	10	27	56	15	19
ผลิตภัณฑ์																			
น้ำไหลอ่อน / ควรปรับปรุงแรงดัน	185		1			2	1	37	20	14		1		26	2	11	46	9	15
น้ำซึน / ควรปรับปรุงเรื่องความใสสะอาดของน้ำ	8	2						2		3								1	
ท่อประปาแตกบ่อย ควรปรับปรุงวางท่อใหม่	6															2	4		
ควรปรับปรุงกลิ่นคลอรีนในน้ำประปา	3	3																	
น้ำประปาควรมีได้	2															1		1	
น้ำประปาควรคุณภาพดี	1											1							
เจ้าหน้าที่																			
ควรปรับปรุง/พัฒนาความเชี่ยวชาญของบุคลากร	3				1							2							
เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวก รวดเร็ว	61	8	9	8							12	2	1	14		4		3	
เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล คำแนะนำ	6	3		1				1						1					
ค่าธรรมเนียม																			
ค่าธรรมเนียมแพงเกินไป	2		2																
สถานที่ของสาขา																			
ที่จอดรถน้อยเกินไป ที่จอดรถหายาก	1													1					
สถานที่สะอาด / สวยงาม	6	1										1		3		1			
อยากให้ปรับปรุงความสะอาดของห้องน้ำ	3													3					
เดินทางไปสำนักงานประจำสาขาไม่สะดวก	1		1																
ปรับปรุง/พัฒนาด้านความเร็วในการบริการ	2		1				1												
การทำธุรกรรม																			
ปรับปรุง/พัฒนาด้านความสะดวกในการบริการ เช่น ช่องทางออนไลน์	2							1	1										
อยากให้ผ่อนชำระรายเดือนได้/ขยายเวลชำระเงิน	1								1										
การประชาสัมพันธ์ก่อนหยุดจ่ายน้ำ																			
ควรแจ้งเตือนล่วงหน้าก่อนน้ำไม่ไหลอย่างทั่วถึง รวดเร็ว	18		1			1			1	1						7	4		3
งานซ่อมท่อ																			
ควรซ่อมท่อให้เสร็จรวดเร็ว	9			2				1		1					4				1
ซ่อมท่อไม่เรียบร้อย	7	2		1											4				
งานซ่อมท่อควรประสานงานลูกค้า ก่อนเข้าหน้างาน	1																	1	
อื่นๆ																			
ทุกอย่างดีแล้ว/ขอให้รักษาความดี	2																2		
ต้องการ Smart Meter	1									1									
ควรตรวจคุณภาพน้ำเป็นประจำ	1															1			

รายงานความพึงพอใจคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการที่สำนักงานประชาสัมพันธ์ เทียบ พฤศจิกายน 2565 และ ธันวาคม 2565



รายงานความพึงพอใจลูกค้าจากการเปลี่ยนท่อและวางท่อ
เทียบ พฤศจิกายน 2565 และ ธันวาคม 2565



หัวข้อแบบสอบถาม

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 51 ราย

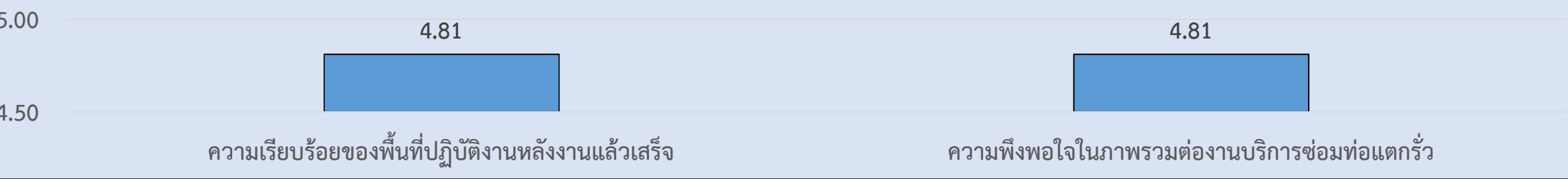


รายงานความพึงพอใจ ลูกค้ำหลังการซ่อมท่อจ่าย
เทียบ พฤศจิกายน 2565 และ ธันวาคม 2565



หัวข้อแบบสอบถาม

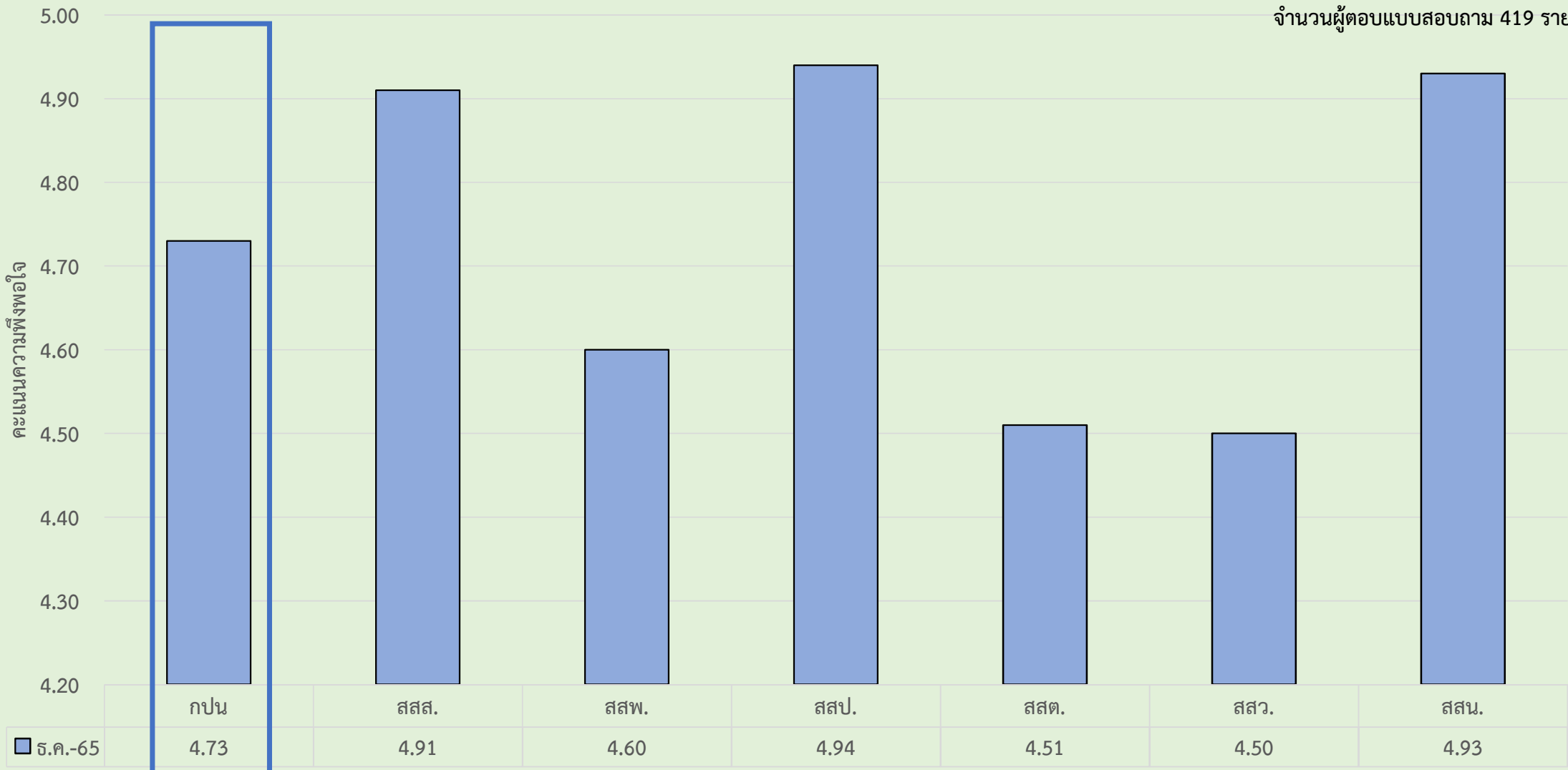
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 417 ราย



รายงานความพึงพอใจโครงการพบประชาชน : ลูกบ้าน(ครั้งที่ 1)

เดือน ธันวาคม 2565 (ด้านพึงพอใจต่อกิจกรรม)

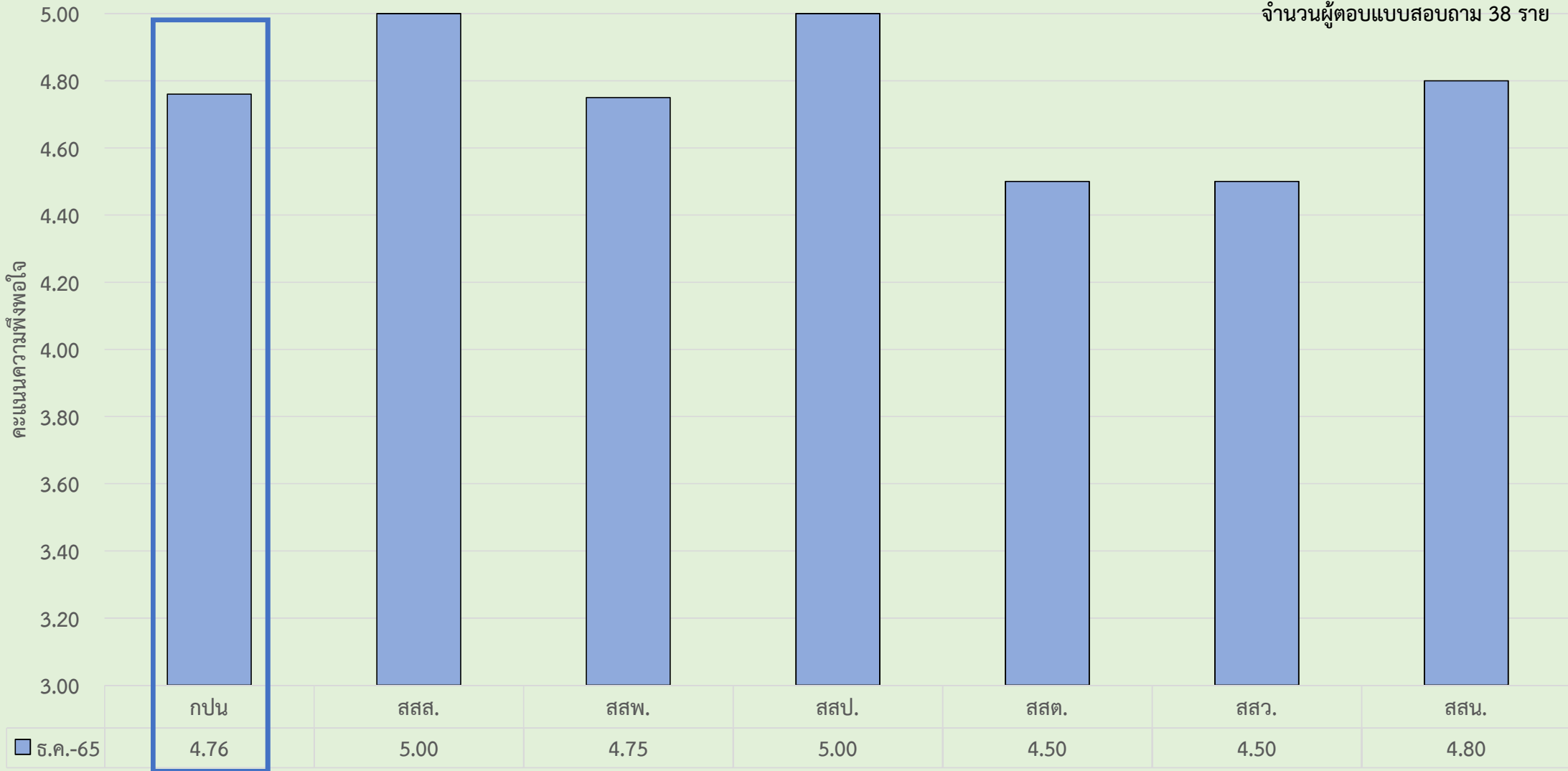
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 419 ราย



รายงานความพึงพอใจโครงการพบประชาชน : ผู้นำชุมชน (ครั้งที่ 1)

เดือน ธันวาคม 2565 (ด้านพึงพอใจต่อกิจกรรม)

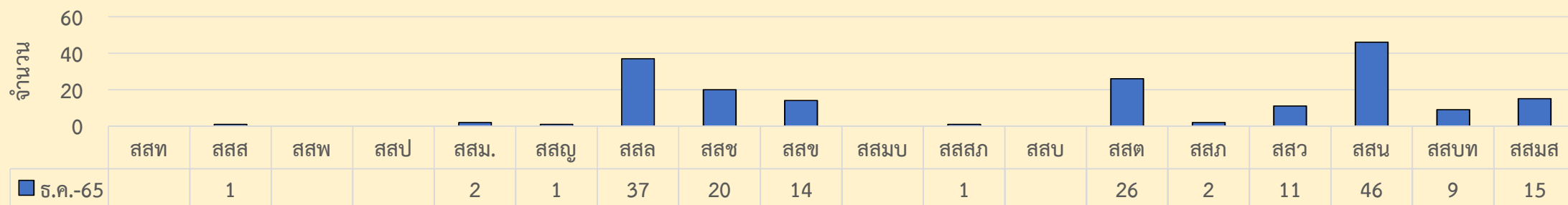
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 38 ราย



รายงานความพึงพอใจ ข้อเสนอแนะ สำนักงานประปาสาขา 3 อันดับแรก ธันวาคม 2565

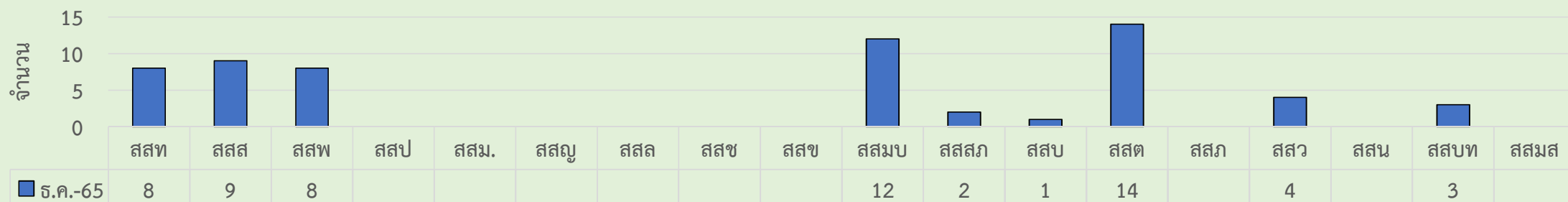
อันดับ 1 น้ำไหลอ่อน / ควรปรับปรุงแรงดัน

จำนวนรวม 185 ราย



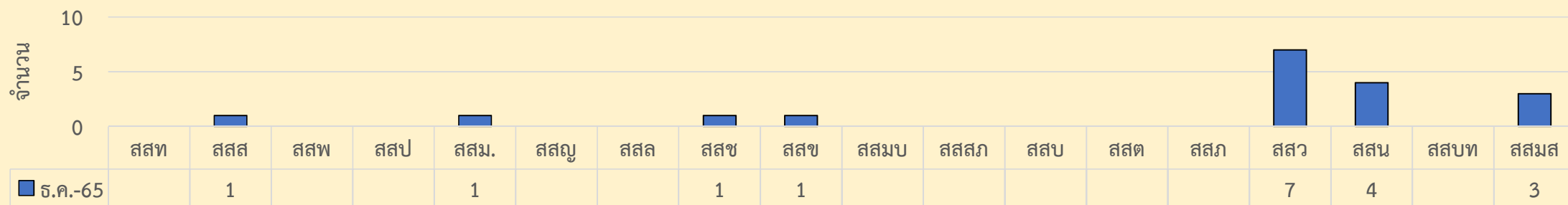
อันดับ 2 เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวก รวดเร็ว

จำนวนรวม 61 ราย

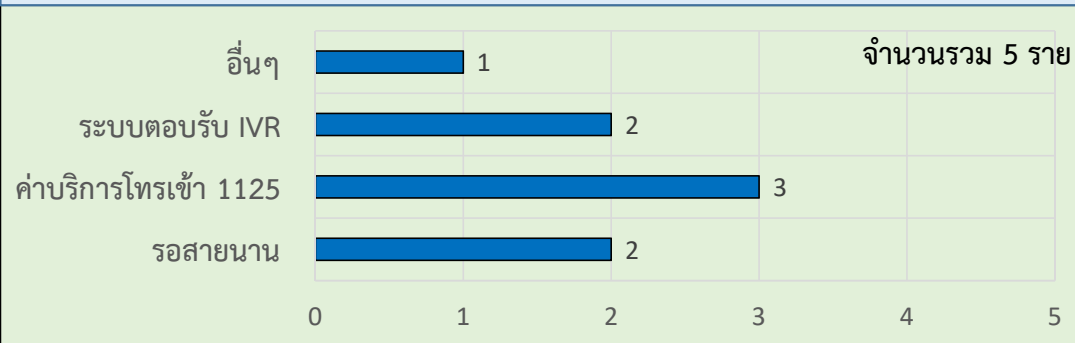


อันดับ 3 ควรแจ้งเตือนล่วงหน้าก่อนน้ำไม่ไหลอย่างทั่วถึง

จำนวนรวม 18 ราย



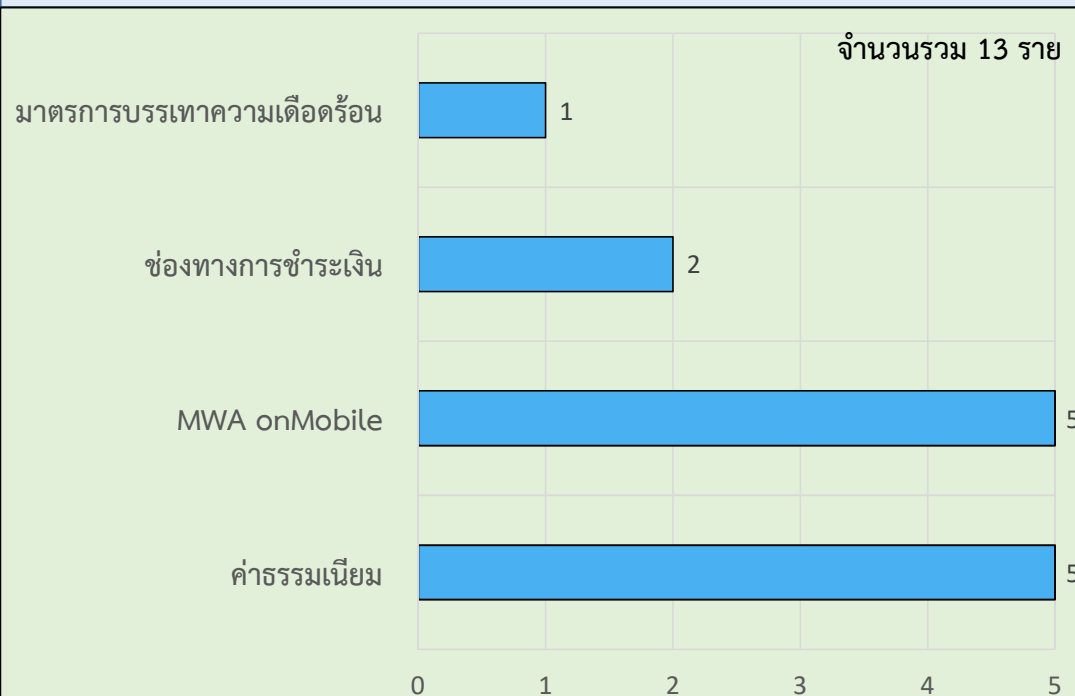
รายงานความพึงพอใจ ข้อเสนอแนะ ผ่าน MWA Call Center 1125 ธันวาคม 2565



อื่นๆ

- กรณี เจ้าหน้าที่รับสายสอบถามเบอร์ของลูกค้า ระบบจะค้นหาข้อมูลประวัติทั้งหมด ลูกค้ากลัวจะไม่ปลอดภัย จึงอยากให้สอบถามข้อมูลอื่นๆ เพราะเกรงเจ้าหน้าที่ จะจดเลขทะเบียน หรือนำข้อมูลออกไปใช้โดยมิชอบ

รายงานความพึงพอใจ ข้อเสนอแนะ ผ่าน สำนักงานใหญ่ ธันวาคม 2565



MWA onMobile

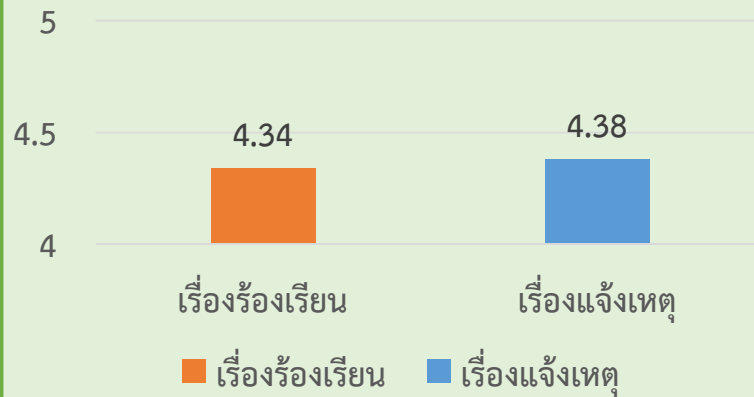
- ลูกค้าใช้ระบบ IOS ทำการลบและโหลดใหม่ หลายรอบ อยากให้ปรับปรุงระบบ มีประสิทธิภาพให้ได้ดีกว่านี้
- ต้องการให้เพิ่ม ช่องทางใบแจ้งหนี้ คำน้ำที่ค้าง 2 เดือน สามารถแยกจ่ายชำระได้ ครั้งละ 1 บิล ลูกค้าต้องการแยกใบเสร็จค่าน้ำแต่ละเดือน
- ต้องการให้สามารถเปลี่ยนแปลงเบอร์โทรศัพท์ได้ โดยที่ไม่ต้องออกจากระบบและลงทะเบียนผู้ใช้น้ำใหม่
- ลงทะเบียนรับใบแจ้งหนี้ค่าน้ำผ่านอีเมลในแอปพลิเคชัน MWA onMobile ลูกค้ากดขอรับใบแจ้งหนี้ค่าน้ำ แต่ช่องใบกำกับภาษีกลับขึ้นมาด้วย ซึ่งลูกค้าไม่ต้องการขอใบกำกับภาษี ทำหลายครั้งแต่ ไม่สามารถทำรายการผ่านได้ จึงอยากให้มีส่วนเลือกกดช่องทางใดช่องทางหนึ่ง ช่วยปรับปรุงแก้ไขระบบด้วย

รายงานสรุปผลการดำเนินการแก้ไขปัญหา (After Service) ธันวาคม 2565

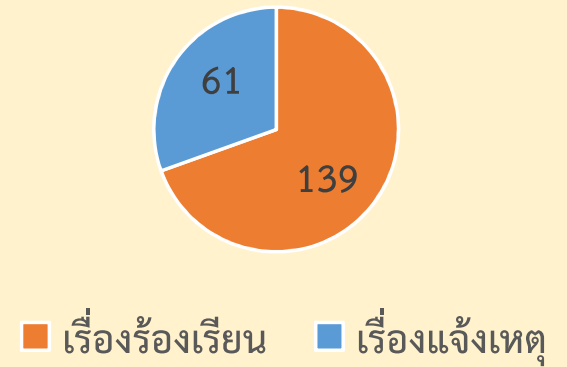
คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยรวม

4.36

ความพึงพอใจในแต่ละด้าน



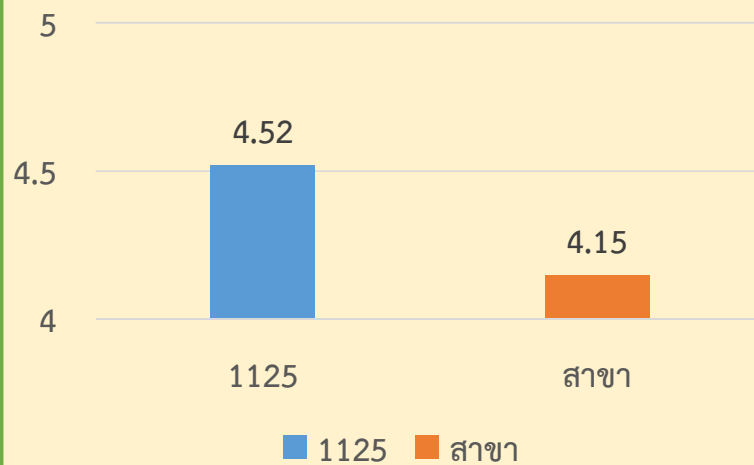
จำนวนในแต่ละด้าน



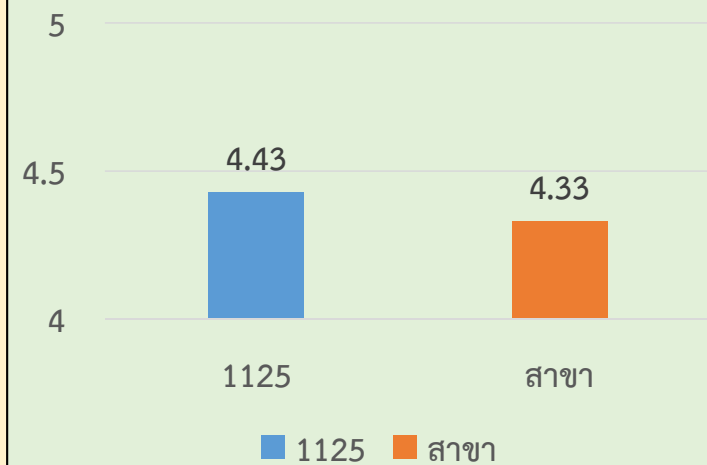
จำนวนติดตามความก้าวหน้าข้อร้องเรียน

15.16%

เรื่องร้องเรียน

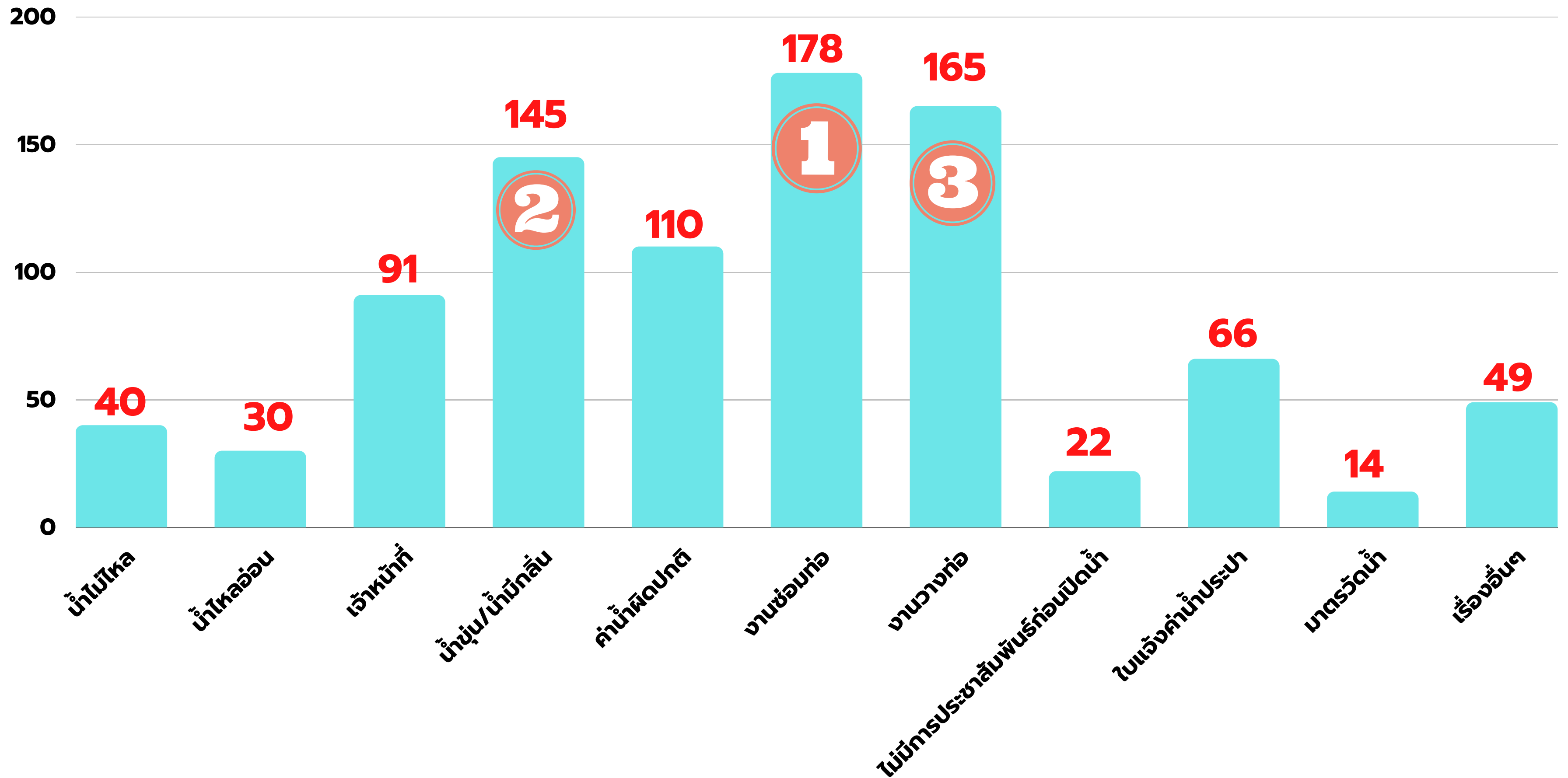


เรื่องแจ้งเหตุ

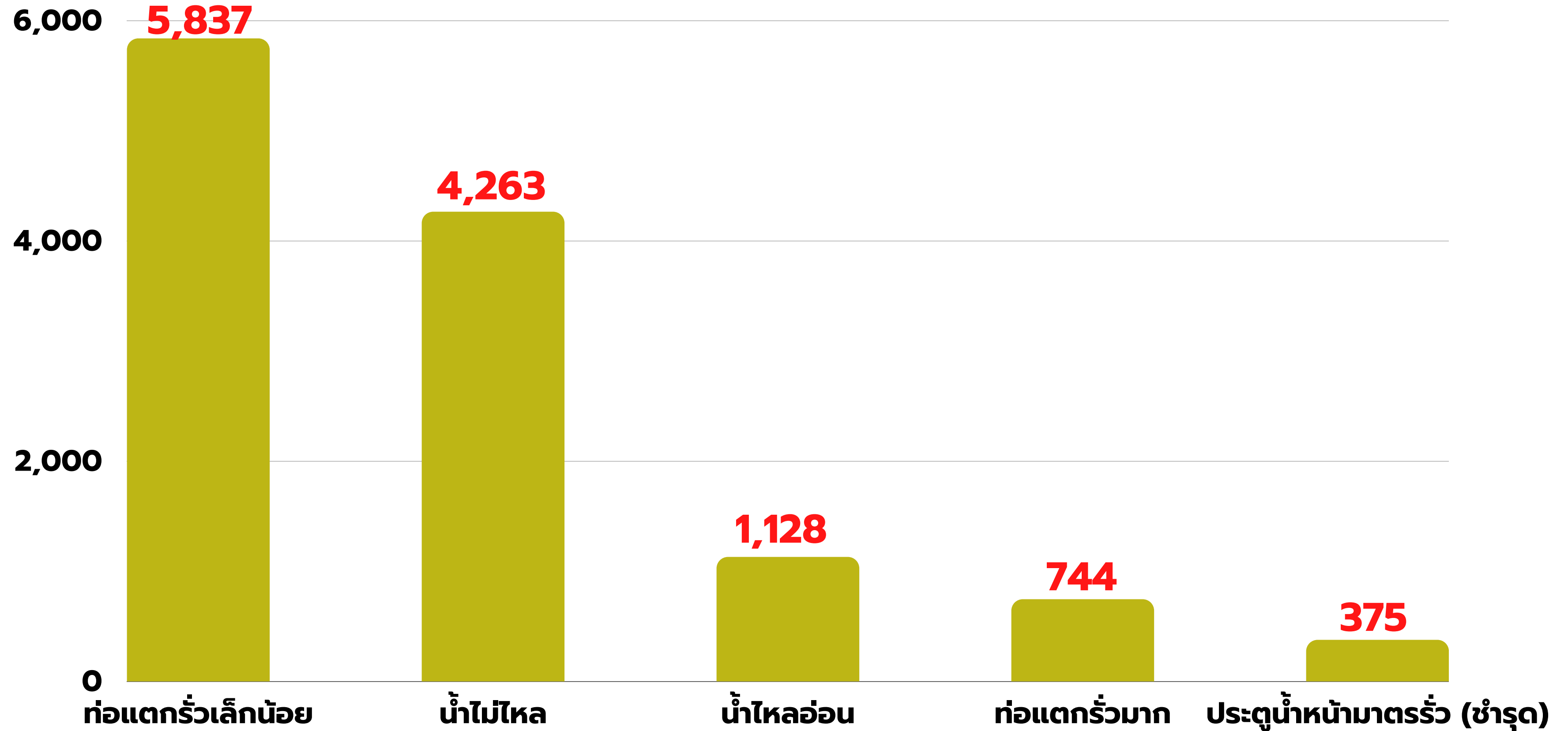


ของข้อร้องเรียนทั้งหมด

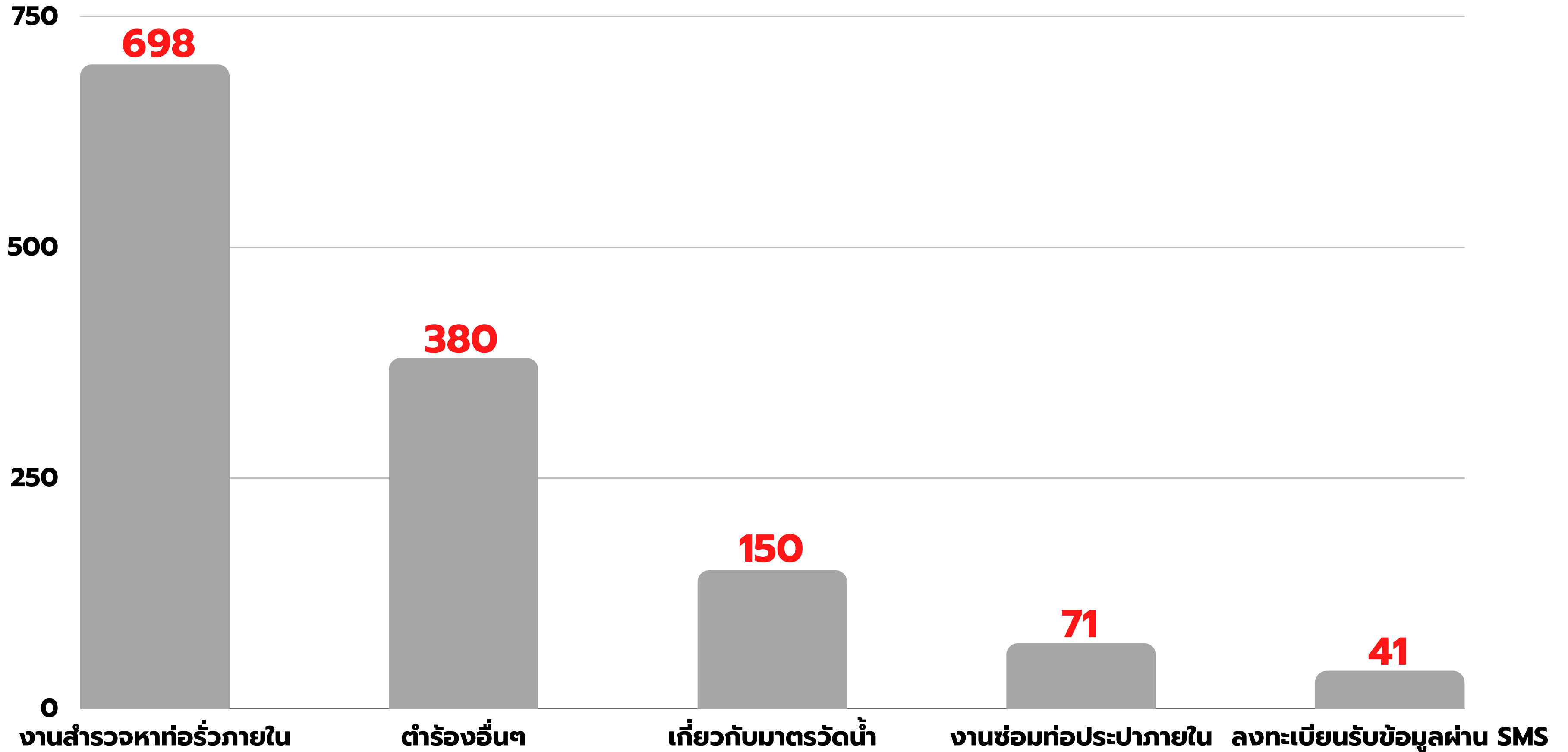
ข้อร้องเรียน ประจำเดือนธันวาคม2565



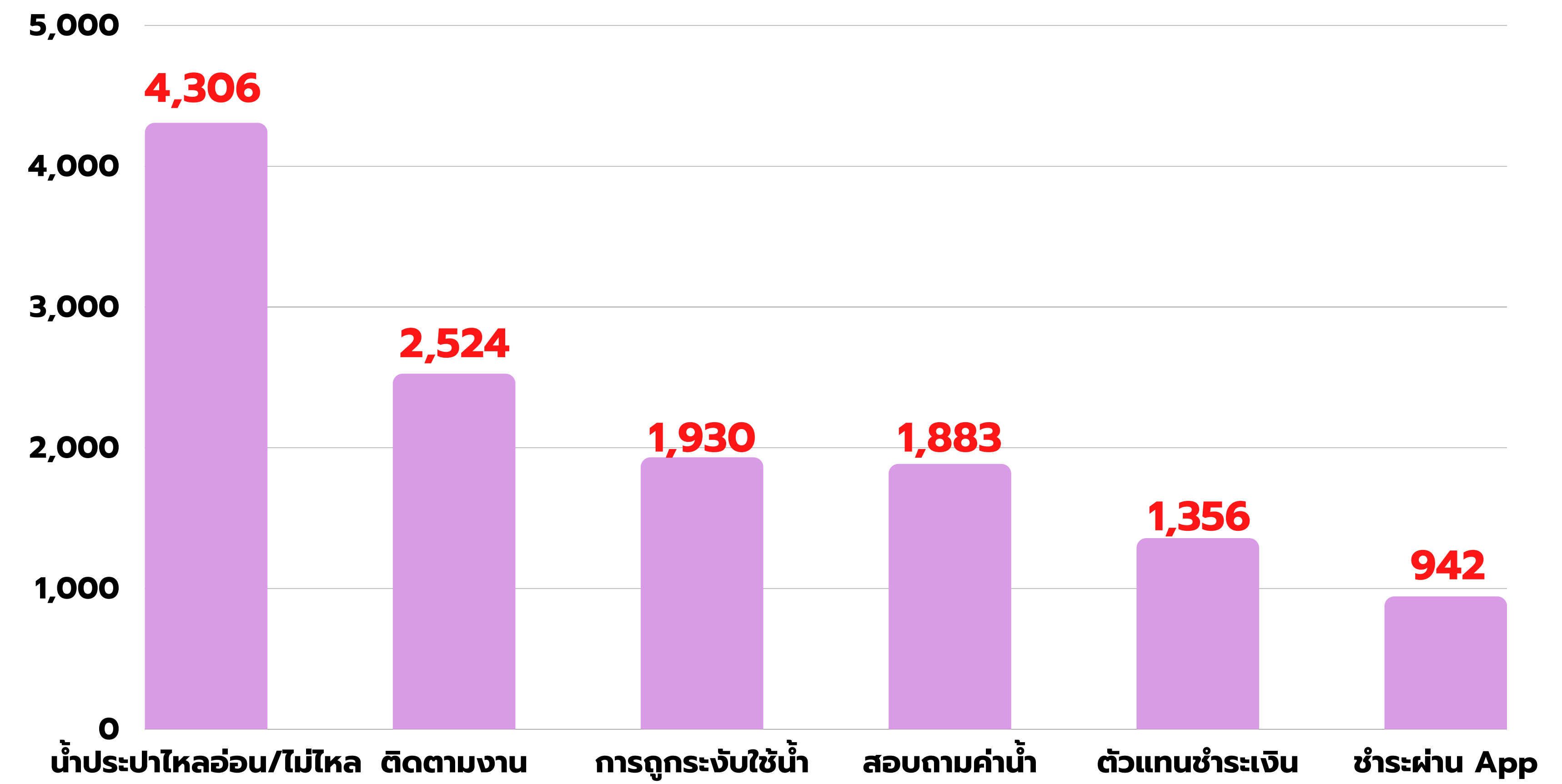
การแจ้งเหตุ ประจำเดือนธันวาคม2565



การขอรับบริการ ประจำเดือนธันวาคม2565



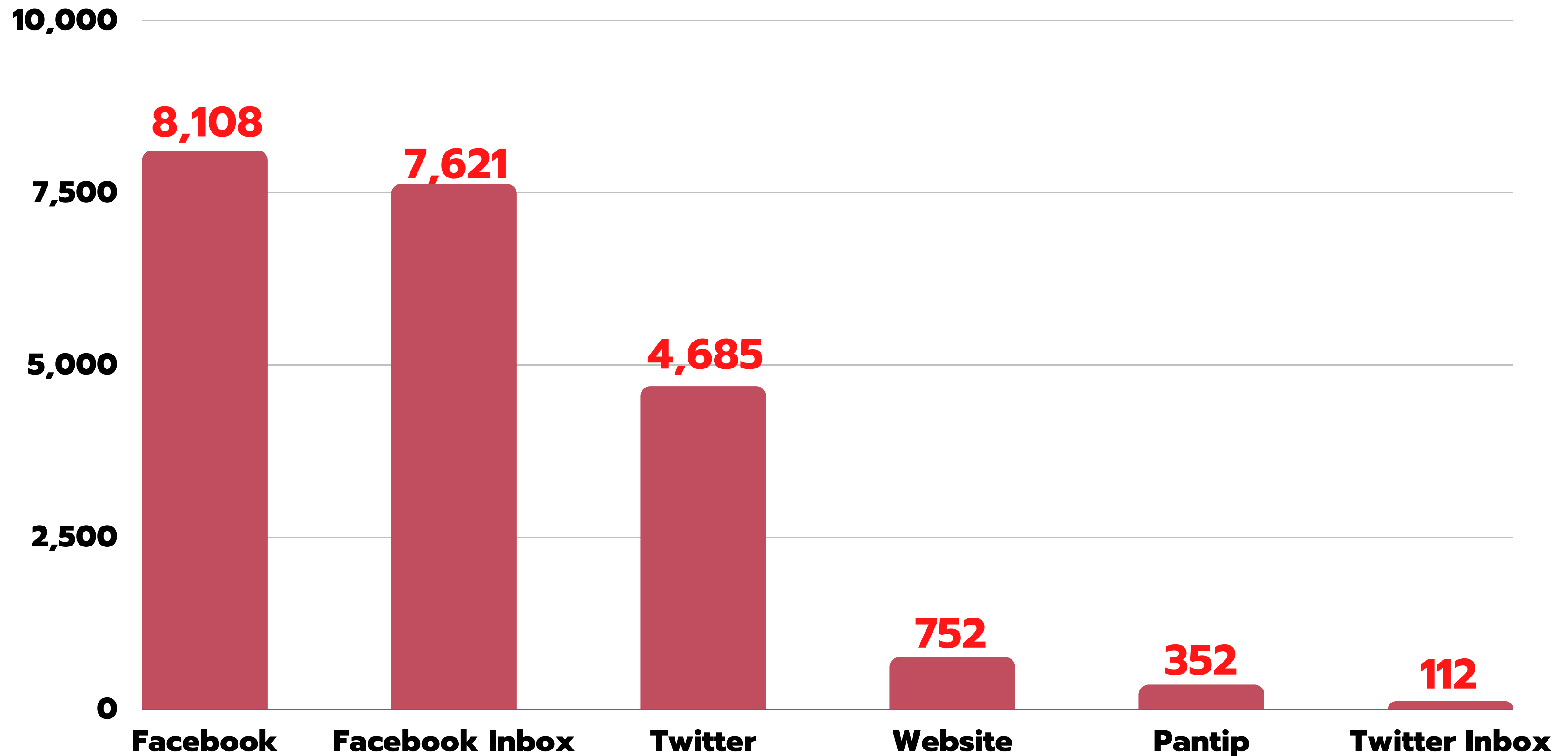
การสอบถามข้อมูล ประจำเดือนธันวาคม2565



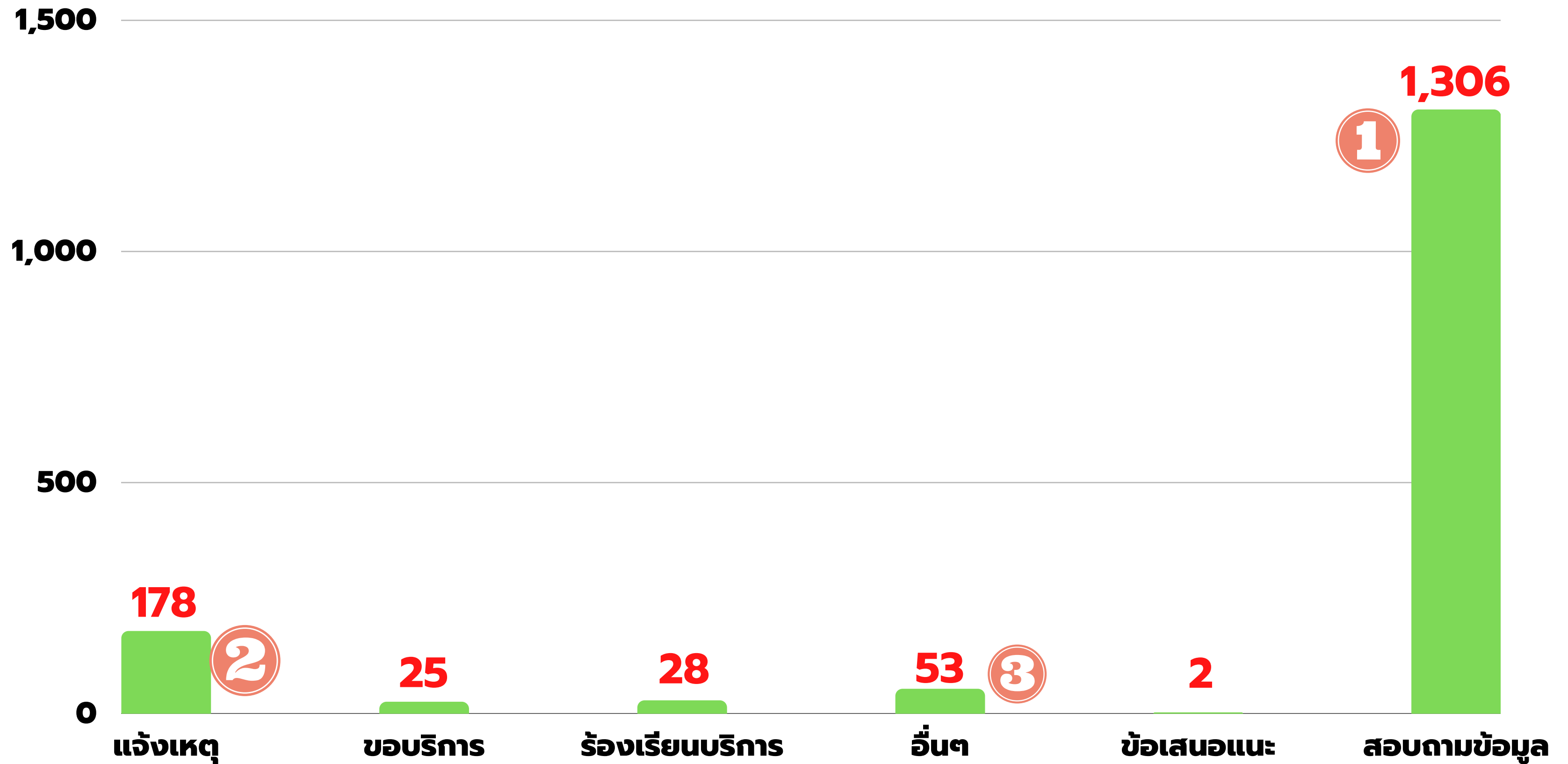
รายงาน VOC ช่อง ทางสื่อสารออนไลน์



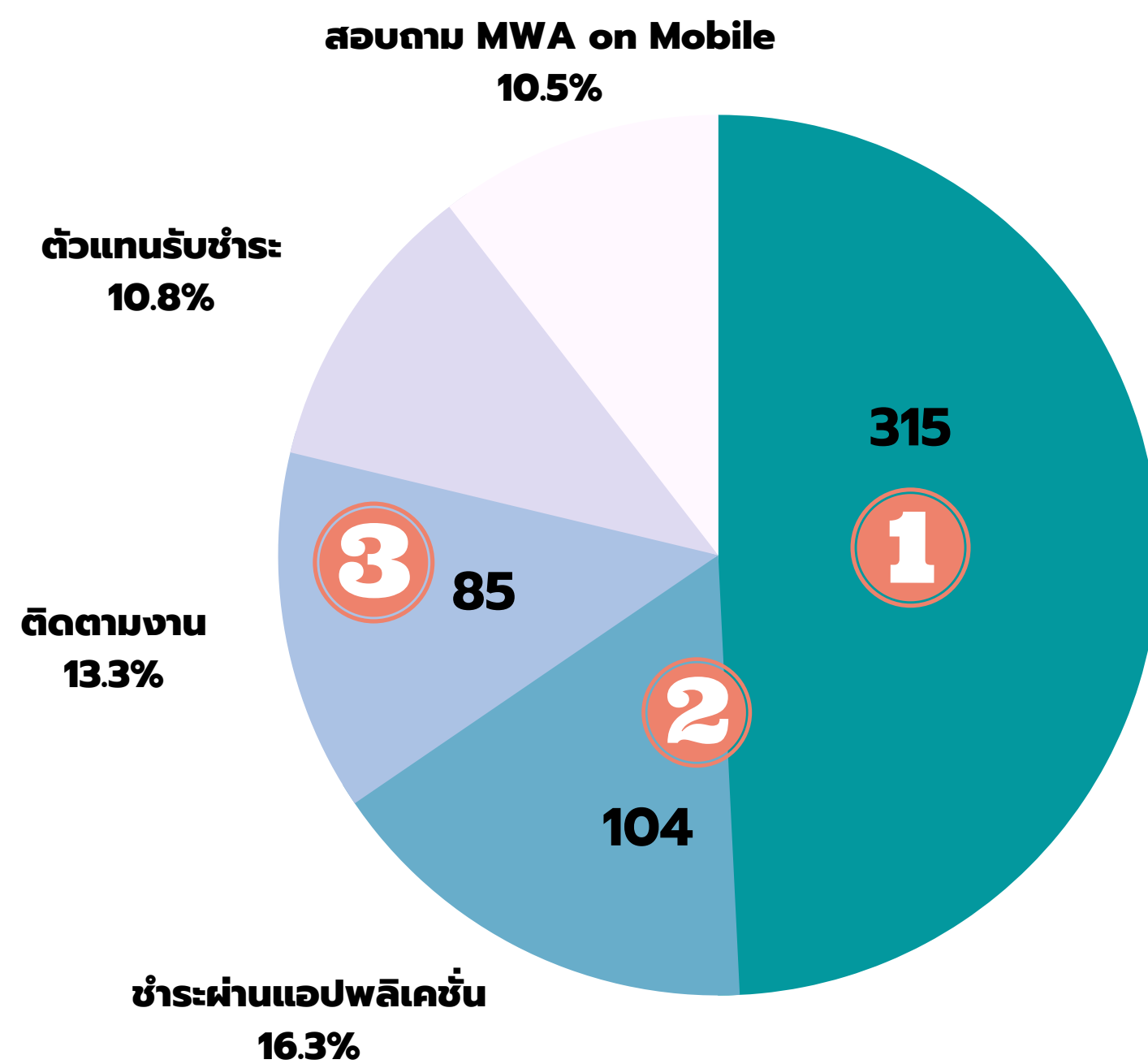
กราฟแสดงจำนวนข้อความแบ่งตามช่องทางการสื่อสารออนไลน์



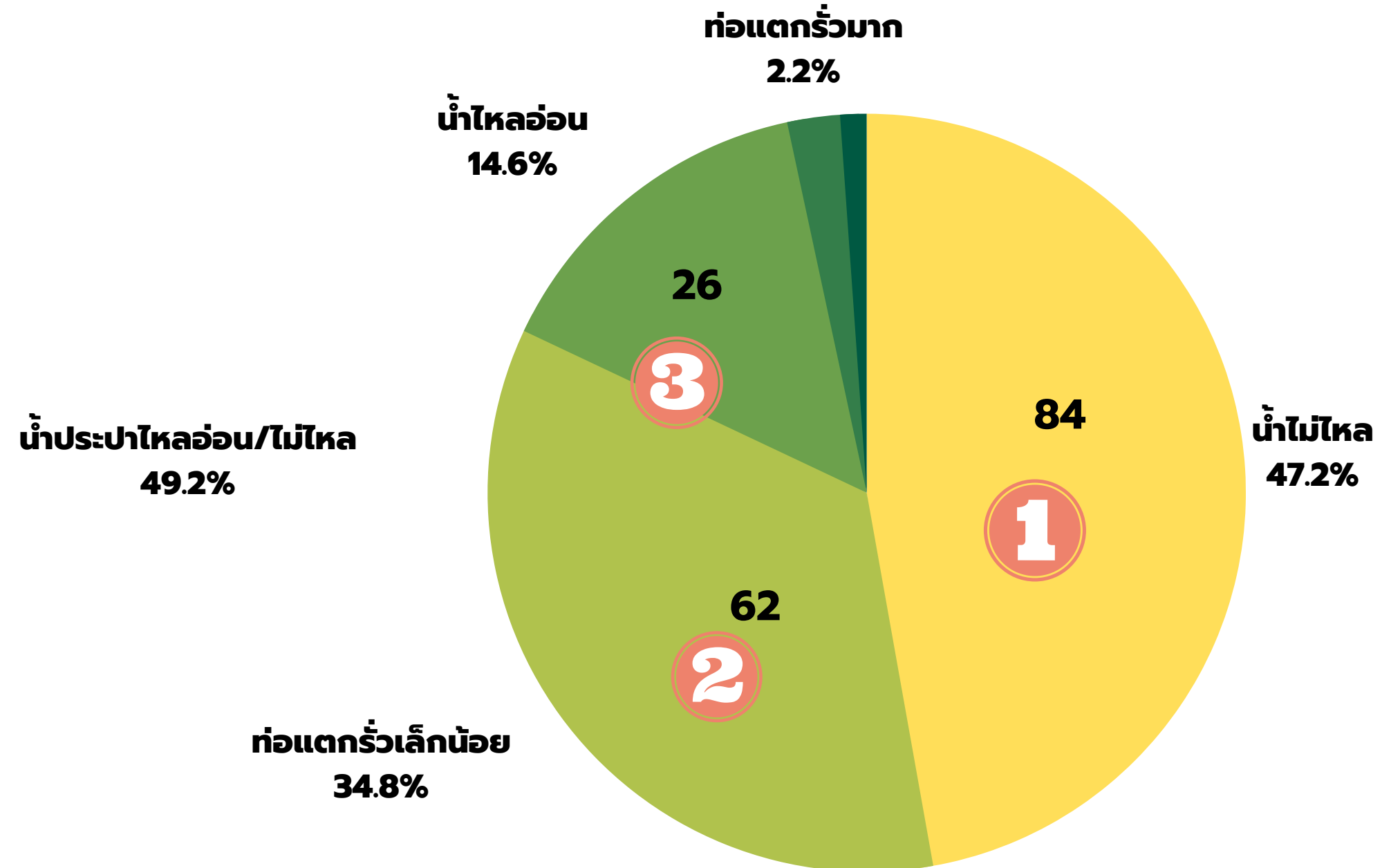
กราฟแสดงจำนวนข้อความแบ่งตามเหตุผลที่กล่าวถึง การประสานครหลวง



กราฟแสดงเหตุผลที่กล่าวถึง การประสานครหลวง



สอบถามข้อมูล



แจ้งเหตุ

**รายงานการวิเคราะห์
และสรุปประเด็น
VOC เดือนธันวาคม 2565**



รายงานการวิเคราะห์และสรุปประเด็น VOC เดือนธันวาคม 2565

ประเด็น VOC	รายละเอียด	แนวทางแก้ไข
วัน-เวลา ที่ให้บริการ	คะแนนด้านวัน-เวลาที่ให้บริการ เป็นหัวข้อที่ได้รับคะแนนน้อยที่สุด	รณรงค์และประชาสัมพันธ์การใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ แอปพลิเคชัน MWA OnMobile และ e-Service เพื่อเป็นช่องทางให้ลูกค้าสามารถรับบริการได้อย่างสะดวก ลดการเดินทางมาใช้บริการที่สำนักงานประปาสาขา และใช้บริการได้ตลอดเวลา
น้ำขุ่น/มีกลิ่น	น้ำขุ่น/มีกลิ่น	- ประสานงานกับหน่วยงานที่ดูแลให้ตรวจสอบคุณภาพน้ำก่อนนำน้ำเข้าสู่ระบบ - กำชับเจ้าหน้าที่โบลน้ำก่อนปิดงาน
งานวาง/ซ่อม ท่อ	คืนสภาพผิวไม่เรียบร้อย	- แจ้งผู้คุมงาน กำชับให้กองงานทำงานให้รอบคอบถูกต้องตามมาตรฐาน คู่มือปฏิบัติงาน กปน. และให้เสร็จทันภายในกำหนด - ต้องคืนสภาพผิวหน้างานให้เหมือนเดิม ถ่ายภาพยืนยันให้ ผู้บังคับบัญชา - นำชุดอุปกรณ์ตรวจจับด้วยปัญญาประดิษฐ์ (กล้อง CIA)
ค่าน้ำผิดปกติ	ค่าน้ำผิดปกติ	ชี้แจงลูกค้าให้ตรวจสอบและซ่อมแซมท่อภายใน ให้เรียบร้อย
สถานที่ให้บริการ	ความสว่างในอาคาร และเคาร์เตอร์รับคำร้องใหม่	ปรับปรุงความสว่างในอาคาร และเคาร์เตอร์รับคำร้องใหม่

แบบฟอร์มรวบรวม VOC 18 สาขา ประจำเดือน มกราคม 2566

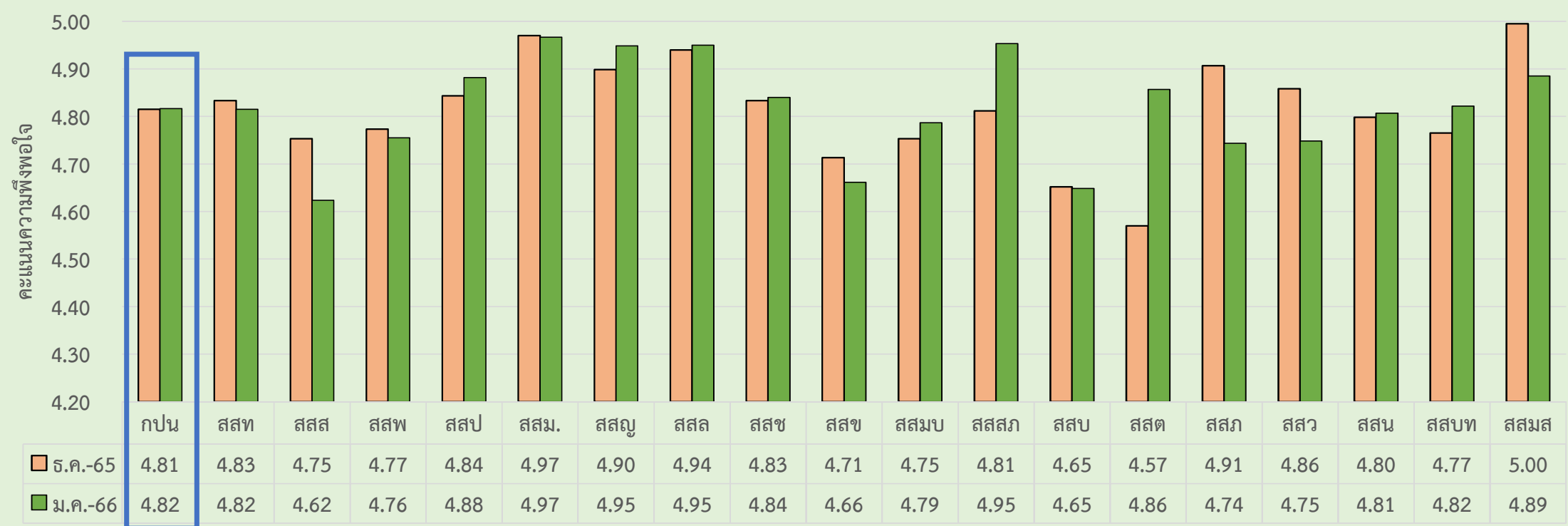
	กปน	ภาค 1				ภาค 2			ภาค 3				ภาค 4				ภาค 5		
		สสท	สสส	สสป	สสป	สสม.	สสญ	สสล	สสข	สสช	สสมบ	สสสภ	สสบ	สสด	สสภ	สสว	สสน	สสบท	สสมส
ผลความพึงพอใจคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการที่สำนักงานประปาสาขา(จำนวนรายที่สำรวจ)	719	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	39	40	40	40	40	39	39	42
1.เวลาที่เปิดให้บริการ	4.83	4.75	4.80	4.73	4.85	4.98	5.00	4.95	4.78	4.58	4.8	4.95	4.85	4.88	4.80	4.73	4.67	4.90	5.00
2.ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	4.81	4.83	4.75	4.83	4.85	4.95	4.93	4.80	4.80	4.68	4.78	4.95	4.73	4.75	4.63	4.73	4.87	4.79	5
3.สถานที่ให้บริการมีความสะดวกสบาย	4.85	4.83	4.73	4.73	4.88	4.93	4.95	5.00	4.85	4.75	4.88	4.95	4.7	4.93	4.80	4.78	4.90	4.82	4.86
4.สิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	4.80	4.48	4.73	4.88	4.98	4.88	5.00	4.88	4.60	4.65	4.95	4.58	4.88	4.75	4.75	4.74	4.72	4.71
5.การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ	4.76	4.78	4.38	4.73	4.9	4.98	4.98	4.95	4.83	4.58	4.78	4.92	4.33	4.75	4.68	4.75	4.69	4.85	4.88
6.คุณภาพในการให้บริการ	4.86	4.90	4.60	4.78	4.93	4.98	4.95	5.00	4.90	4.78	4.83	5.00	4.70	4.95	4.80	4.75	4.97	4.85	4.86
ความพึงพอใจโดยรวม (เฉลี่ย)	4.82	4.82	4.62	4.76	4.88	4.97	4.95	4.95	4.84	4.66	4.79	4.95	4.65	4.86	4.74	4.75	4.81	4.82	4.89

สำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการจากการเปลี่ยนท่อและวางท่อ (จำนวนรายที่สำรวจ)	64			7							5	2	6		26	10			8
1.ป้ายประกาศแจ้งให้ทราบล่วงหน้าก่อนวางท่อ	4.78			4.43							4.80	5.00	5.00		4.35	5			4.88
2.แรงดันน้ำหลังจากวางท่อเสร็จเรียบร้อย	4.64			4.43							4.40	5.00	4.67		4.23	4.9			4.88
3.ความพึงพอใจโดยรวมต่องานวางท่อ	4.71			4.29							4.8	5.00	4.67		4.35	5			4.88
ความพึงพอใจโดยรวม (เฉลี่ย)	4.71			4.38							4.67	5.00	4.78		4.31	4.97			4.88

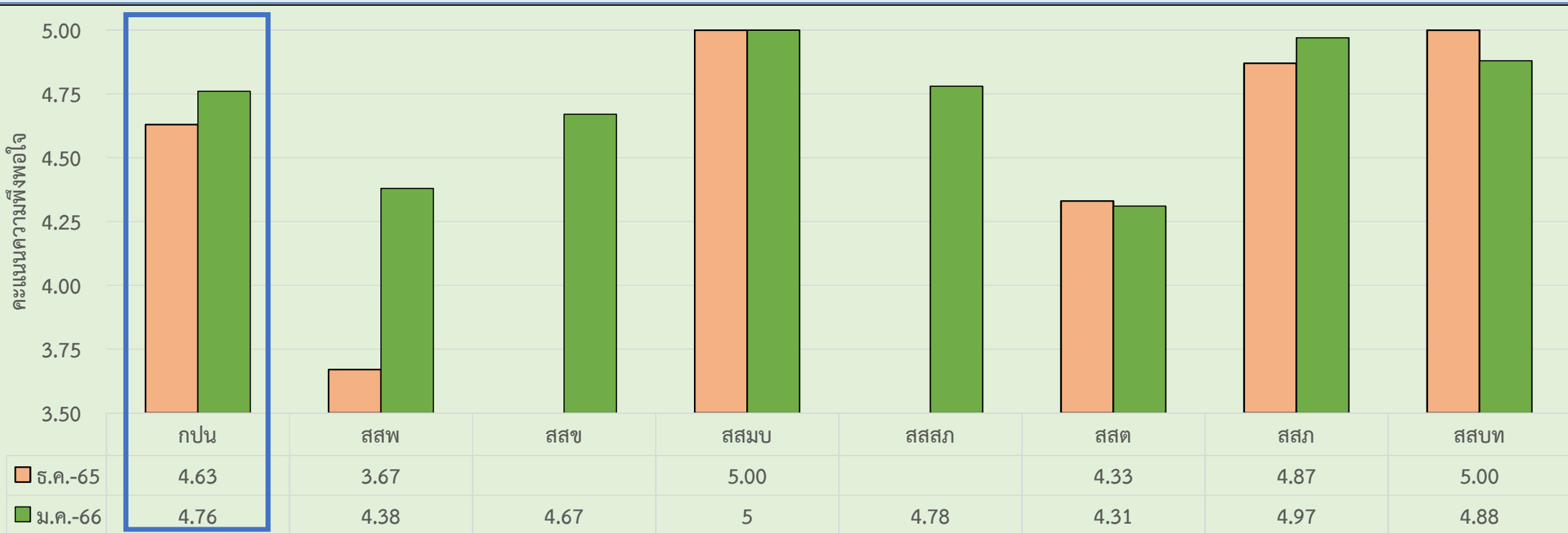
สำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการหลังการซ่อมท่อจ่าย - บริการ (จำนวนรายที่สำรวจ)	482	25	22	35	28	15	31	22	31	31	21	16	20	35	35	63	22	10	20
1.ความเรียบร้อยของพื้นที่ปฏิบัติงานหลังงานแล้วเสร็จ	4.80	4.64	4.91	4.83	4.89	4.87	4.52	4.86	4.81	4.74	4.86	4.88	4.65	4.69	4.80	5.00	4.73	4.90	4.8
2.ความพึงพอใจในภาพรวมต่องานบริการซ่อมท่อแตกรั่ว	4.82	4.88	4.86	4.77	4.86	4.80	4.65	4.91	4.81	4.87	4.90	4.88	4.45	4.66	4.86	4.95	4.73	5.00	4.95
ความพึงพอใจโดยรวม (เฉลี่ย)	4.81	4.76	4.89	4.80	4.88	4.84	4.59	4.89	4.81	4.81	4.88	4.88	4.55	4.68	4.83	4.98	4.73	4.95	4.88

ความคิดเห็นปลายเปิด/ข้อเสนอแนะ (รวม)	115	9	10	10	7	0	0	4	0	0	25	6	0	8	7	22	0	7	0
ผลิตภัณฑ์																			
คำแนะนำประเภทไป	1														1				
เจ้าหน้าที่																			
ควรปรับปรุง/พัฒนาอัตรากำลังของพนักงาน	1		1																
เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวก รวดเร็ว	70	2	2	7	5			2			23	6		5		15		3	
เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล ค่าแนะนำดี	13	5	2	3	1			1			1								
สถานที่ของสาขา																			
ที่จอดรถน้อยเกินไป ที่จอดรถหายาก	1	1																	
สถานที่สวยงาม/สะอาด	8													3		5			
เดินทางสะดวก	2		2																
อยากให้ปรับปรุงความสะอาดของห้องน้ำ	2															2			
เดินทางไปสำนักงานประปาสาขาไม่สะดวก	2																	2	
ความรวดเร็วในการดำเนินงาน																			
ปรับปรุง/พัฒนาด้านความรวดเร็วในการบริการ	1							1											
งานวางท่อ																			
วางท่อไม่เรียบร้อย	1																	1	
งานซ่อมท่อ																			
ควรซ่อมท่อให้เสร็จรวดเร็ว	6		1												5				
ซ่อมท่อไม่เรียบร้อย	5	1	1		1										1			1	
พนักงานซ่อมท่อทำงานดี บริการดี	1		1																
อื่นๆ																			
ทุกอย่างดีแล้ว/ขอให้รักษาความดี	1										1								

รายงานความพึงพอใจคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการที่สำนักงานประชาสัมพันธ์ เทียบธันวาคม 2565 และ มกราคม 2566



รายงานความพึงพอใจลูกค้าจากการเปลี่ยนท่อและวางท่อ
เทียบธันวาคม 2565 และ มกราคม 2566



หัวข้อแบบสอบถาม

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 67 ราย

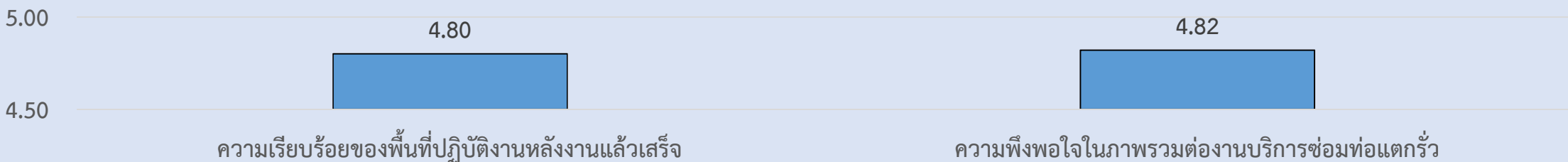


รายงานความพึงพอใจ ลูกค้ำหลังการซ่อมท่อจ่าย
เทียบธันวาคม 2565 และ มกราคม 2566



หัวข้อแบบสอบถาม

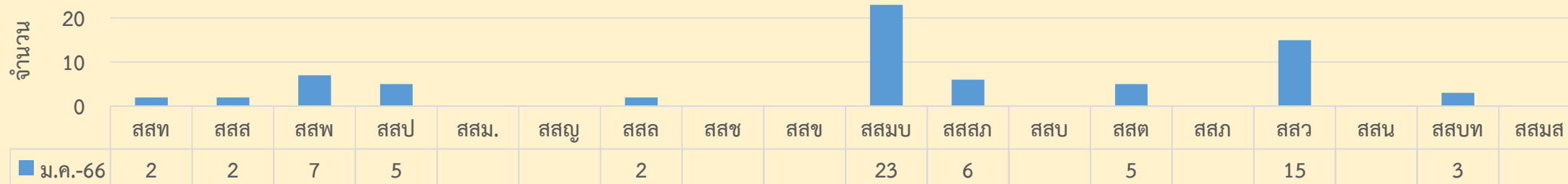
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 482 ราย



รายงานความพึงพอใจ ข้อเสนอแนะ สำนักงานประปาสาขา 3 อันดับแรก มกราคม 2566

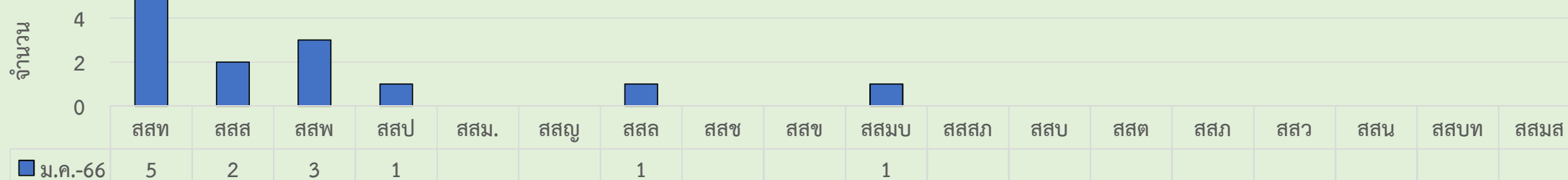
อันดับ 1 เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวก รวดเร็ว

จำนวนรวม 70 ราย



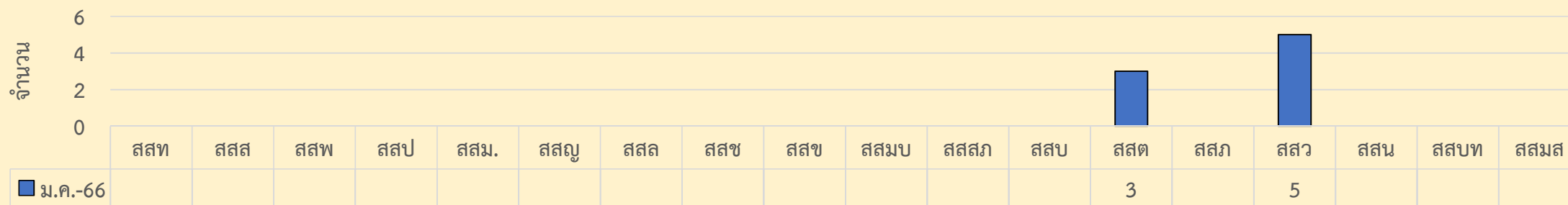
อันดับ 2 เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล คำแนะนำดี

จำนวนรวม 13 ราย



อันดับ 3 สถานที่สวยงาม/สะอาด

จำนวนรวม 8 ราย

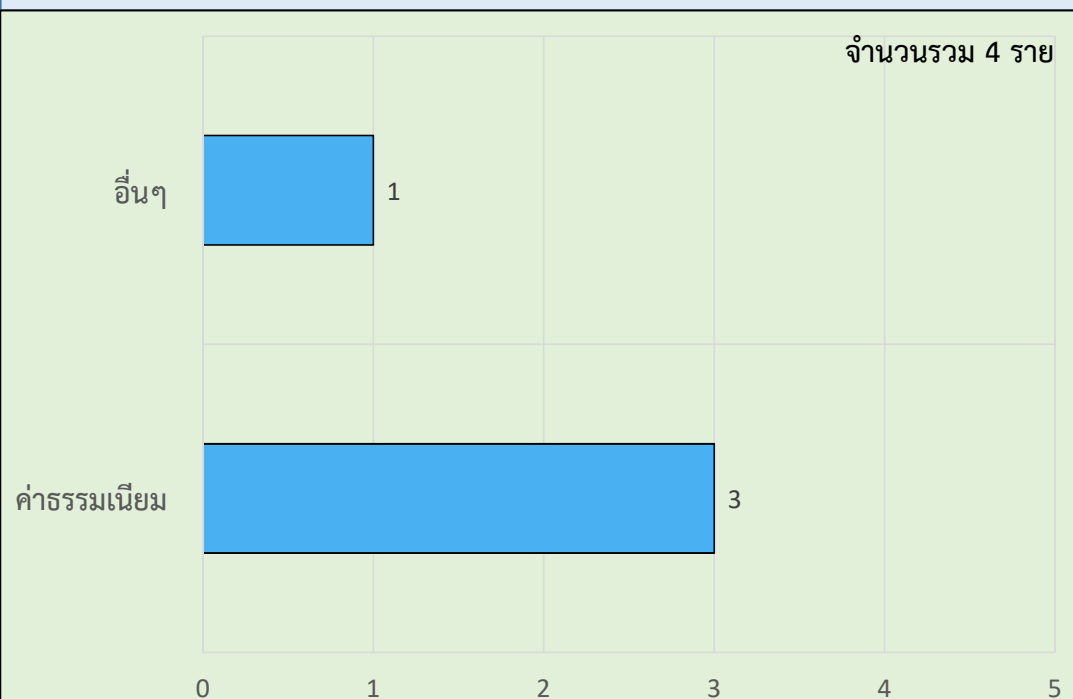


รายงานความพึงพอใจ ข้อเสนอแนะ ผ่าน MWA Call Center 1125 มกราคม 2566

อื่นๆ	0					
ระบบตอบรับ IVR	0					
ค่าบริการโทรเข้า 1125	0					
รอสายนาน	0					
	0	1	2	3	4	5

ไม่มีข้อเสนอแนะ

รายงานความพึงพอใจ ข้อเสนอแนะ ผ่าน สำนักงานใหญ่ มกราคม 2566



ค่าธรรมเนียม(ตัวอย่าง)

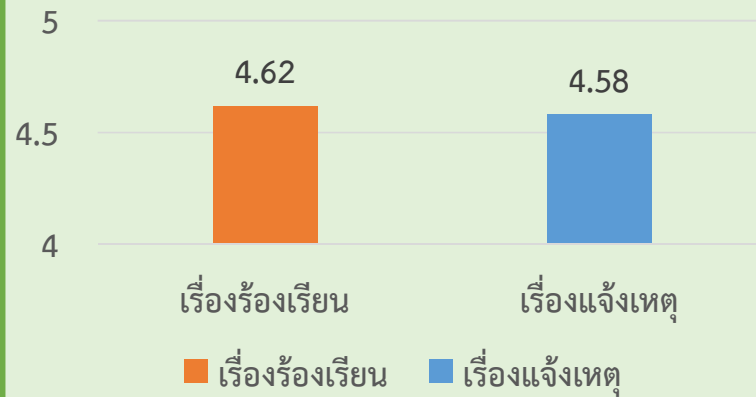
- หากมีการชำระค่าบริการล่าช้าควรมีการประนีประนอมหรือหาวิธีอื่นก่อนดำเนินการถอดมาตร เนื่องจากหากมีการถอดมาตรประชาชนจะต้องชำระค่าปรับและชำระค่าติดตั้งใหม่อีกครั้ง ส่งผลให้มีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น และเห็นควรให้มีการยกเลิกการตัดน้ำประปาทันทีเมื่อเกินกำหนดชำระ เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนต่อไป
- ขอเสนอแนะ ให้พิจารณายกเลิกค่าธรรมเนียม 13 บาท กรณีชำระค่าน้ำผ่านแอปพลิเคชัน MWA onMobile

รายงานสรุปผลการดำเนินการแก้ไขปัญหา (After Service) มกราคม 2566

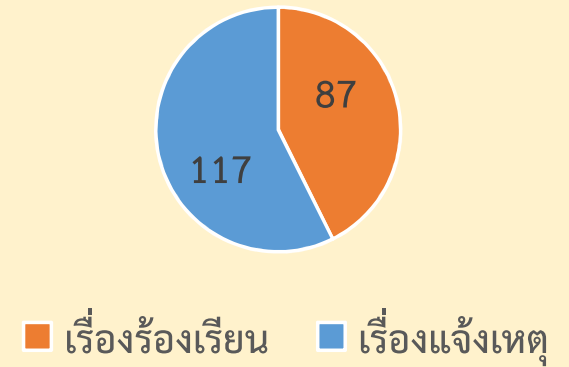
คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยรวม

4.60

ความพึงพอใจในแต่ละด้าน



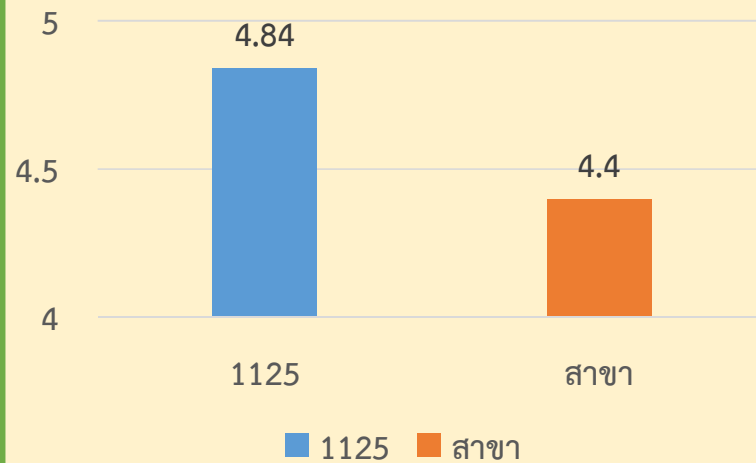
จำนวนในแต่ละด้าน



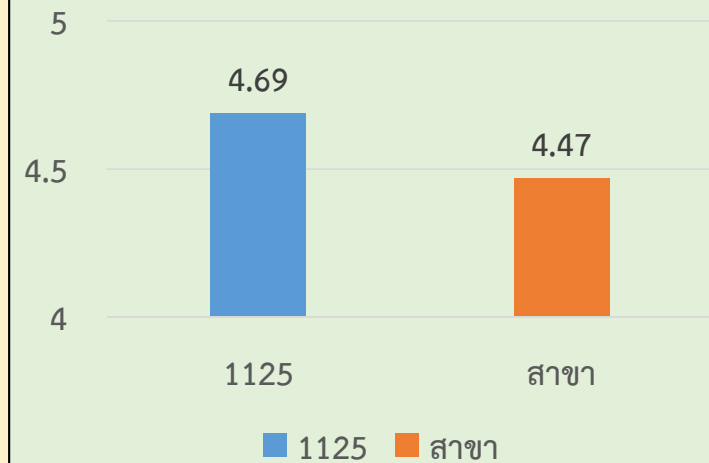
จำนวนติดตามความก้าวหน้าข้อร้องเรียน

10.39%

เรื่องร้องเรียน



เรื่องแจ้งเหตุ

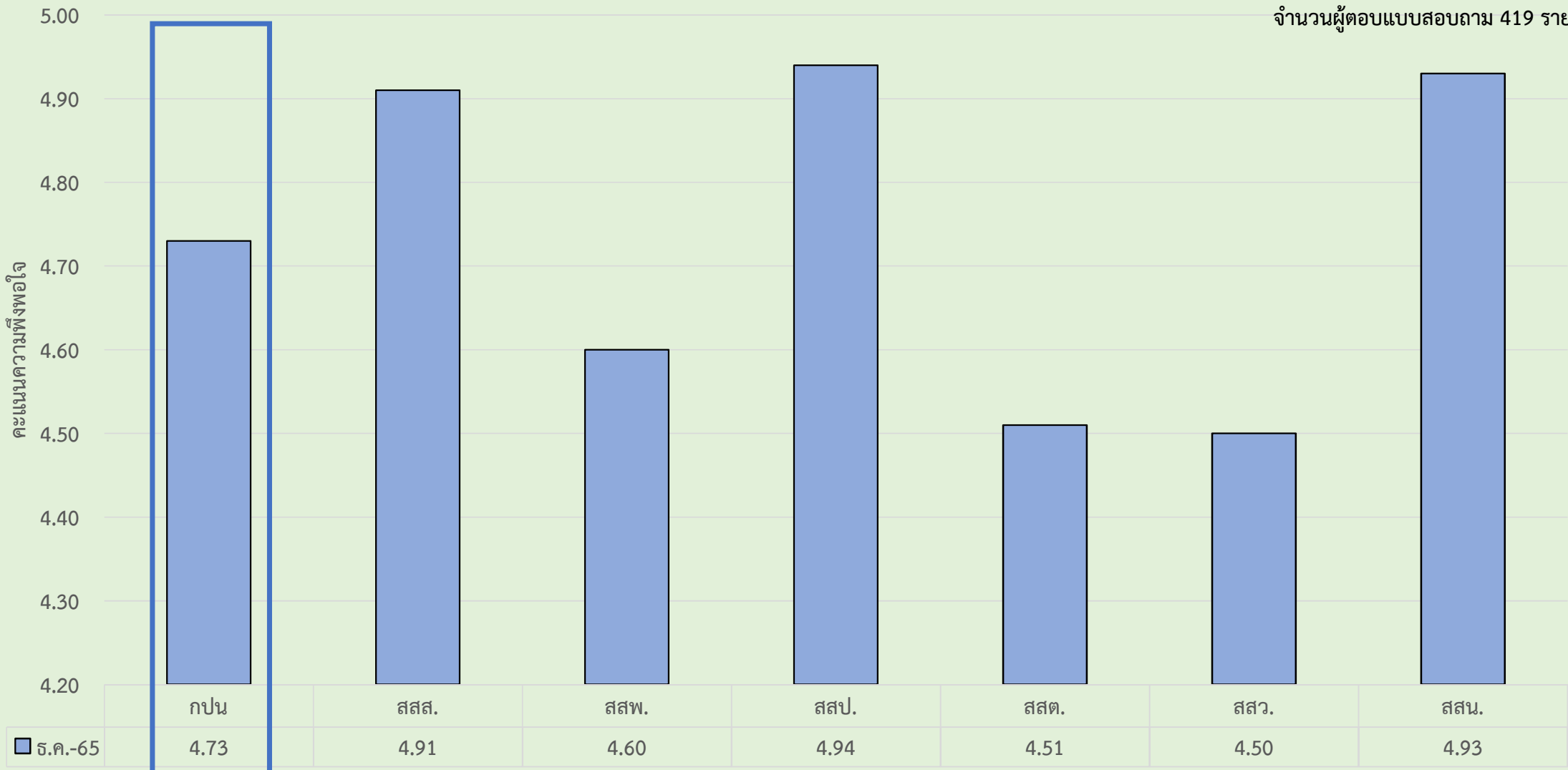


ของข้อร้องเรียนทั้งหมด

รายงานความพึงพอใจโครงการพบประชาชน : ลูกบ้าน(ครั้งที่ 1)

เดือน ธันวาคม 2565 (ด้านพึงพอใจต่อกิจกรรม)

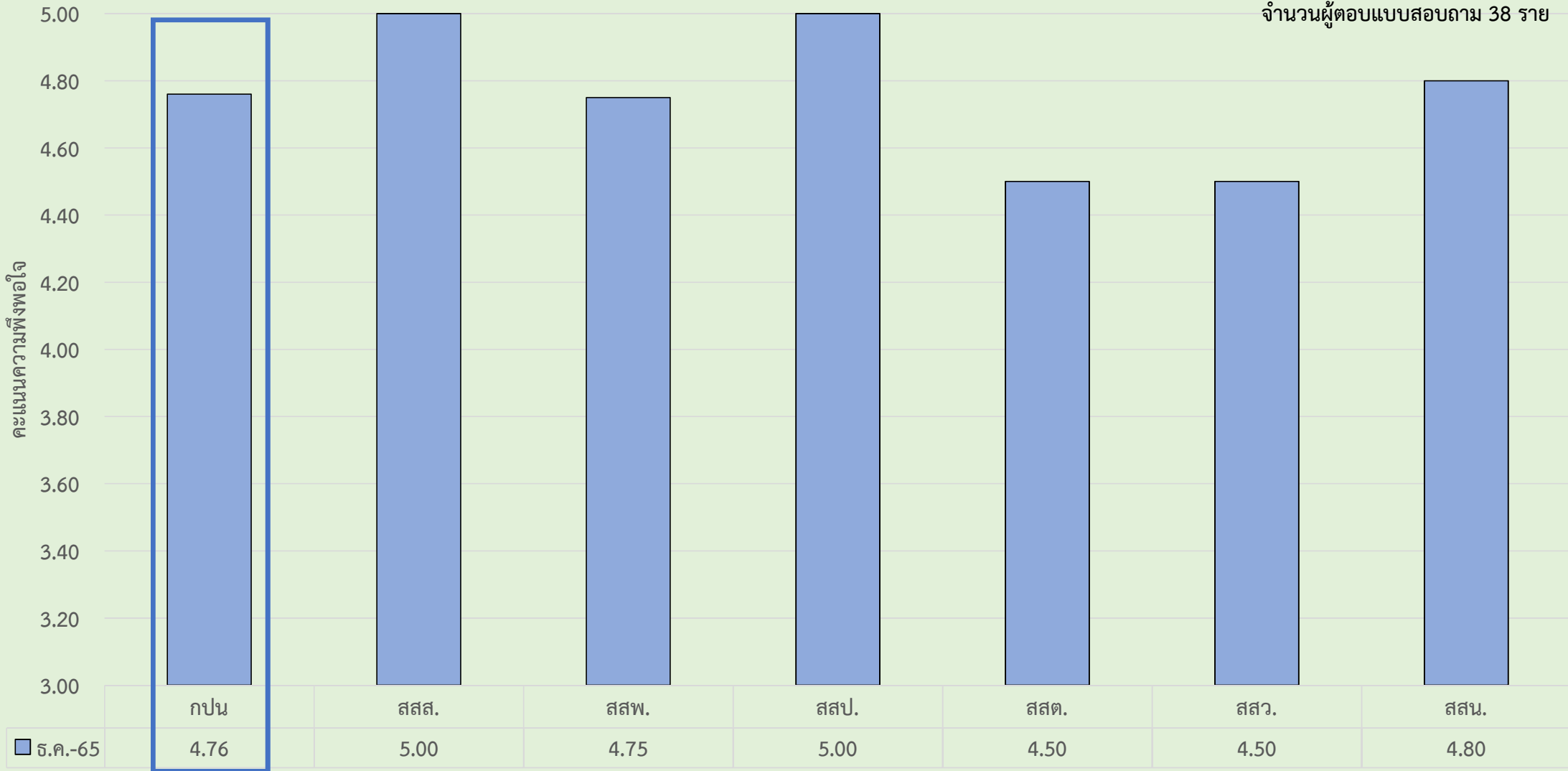
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 419 ราย



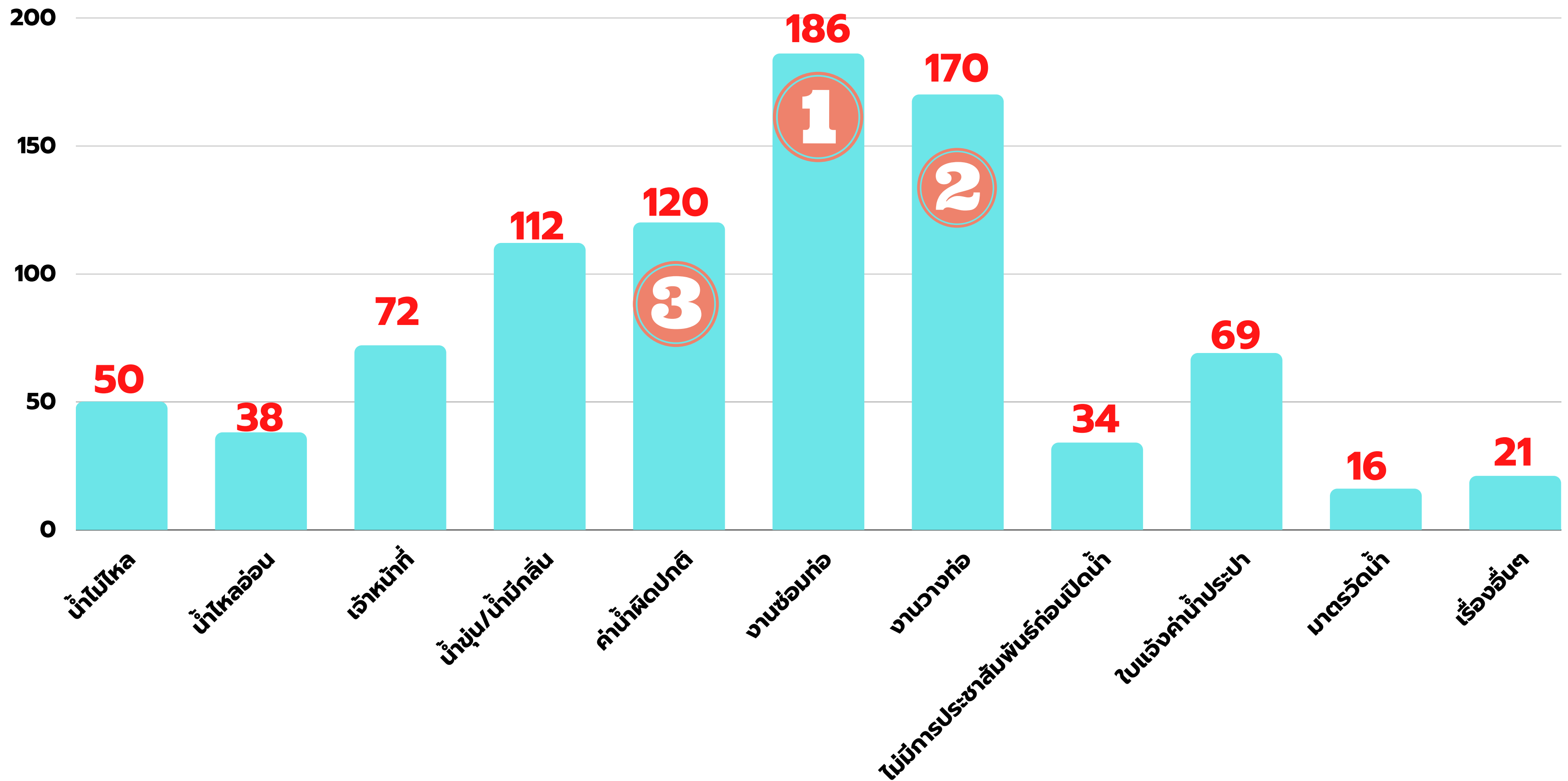
รายงานความพึงพอใจโครงการพบประชาชน : ผู้นำชุมชน (ครั้งที่ 1)

เดือน ธันวาคม 2565 (ด้านพึงพอใจต่อกิจกรรม)

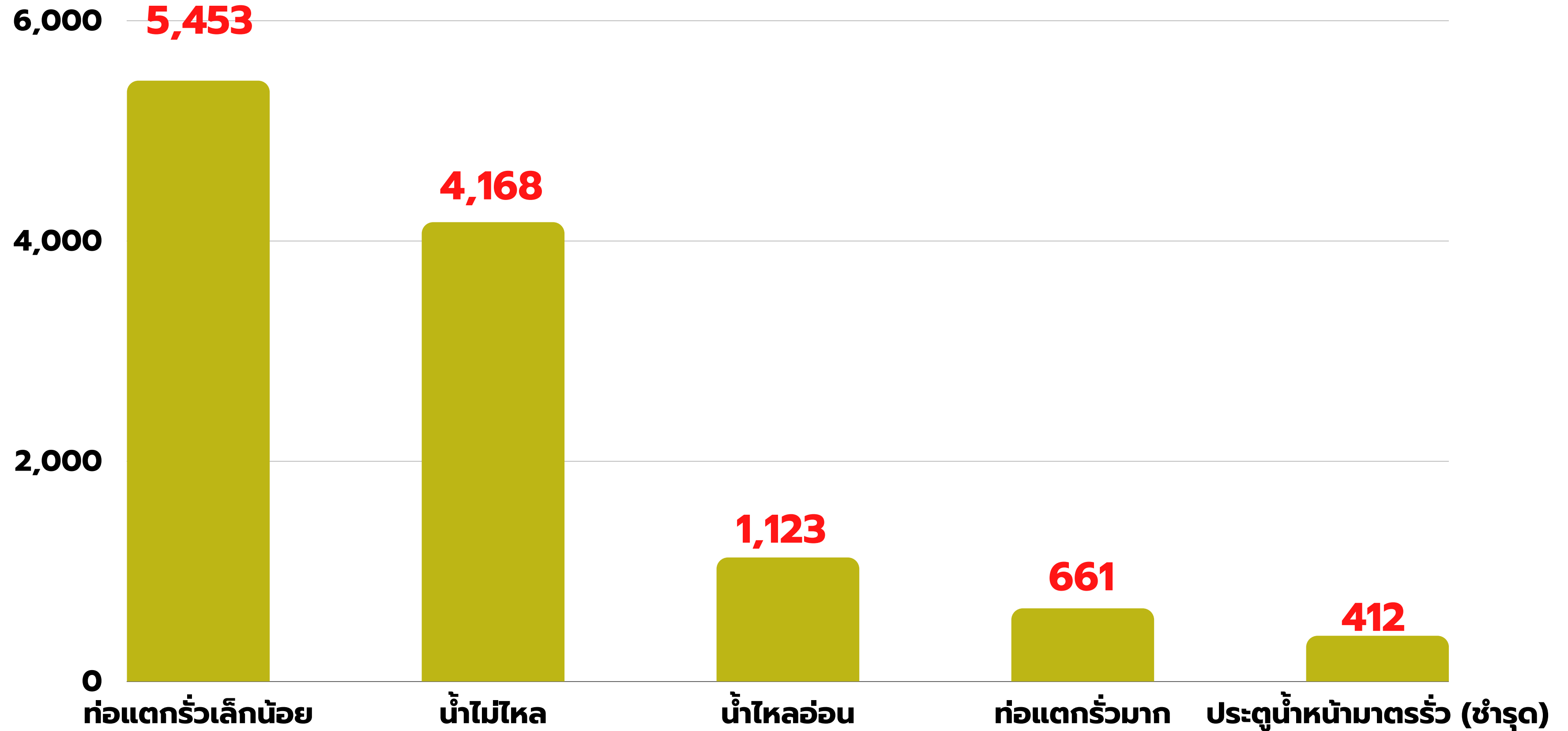
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 38 ราย



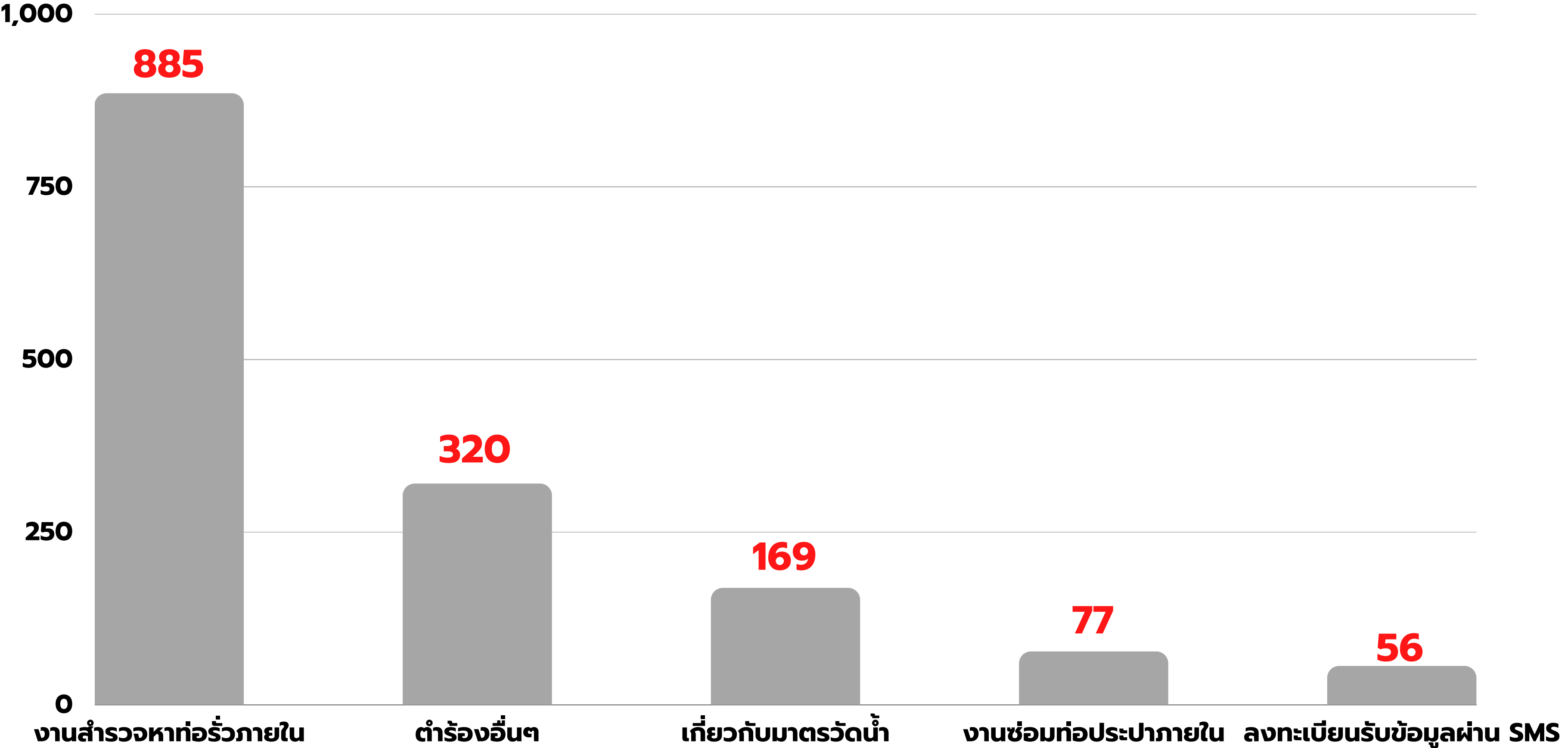
ข้อร้องเรียน ประจำเดือนมกราคม 2566



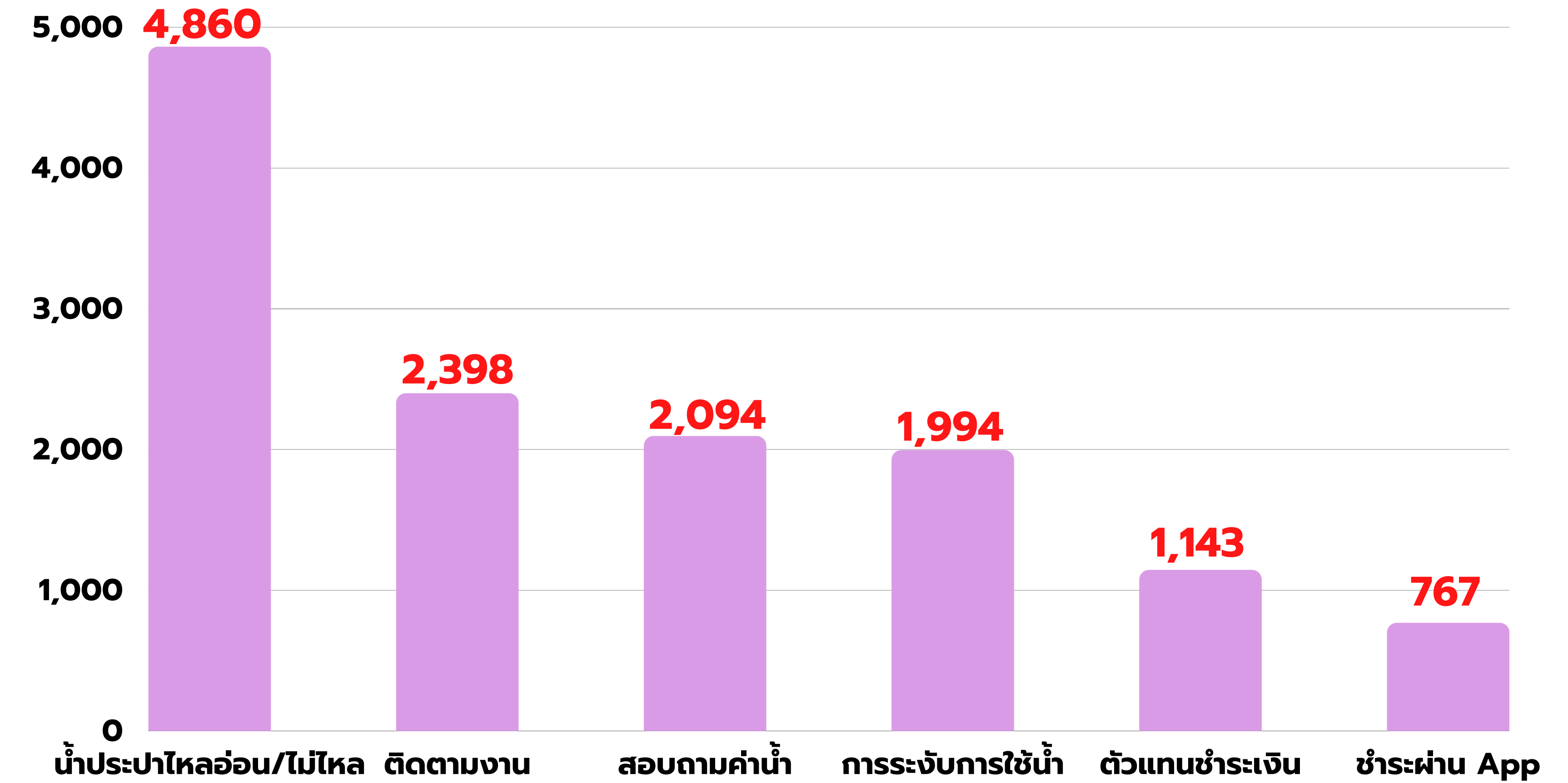
การแจ้งเหตุ ประจำเดือนมกราคม 2566



การขอรับบริการ ประจำเดือนมกราคม2566



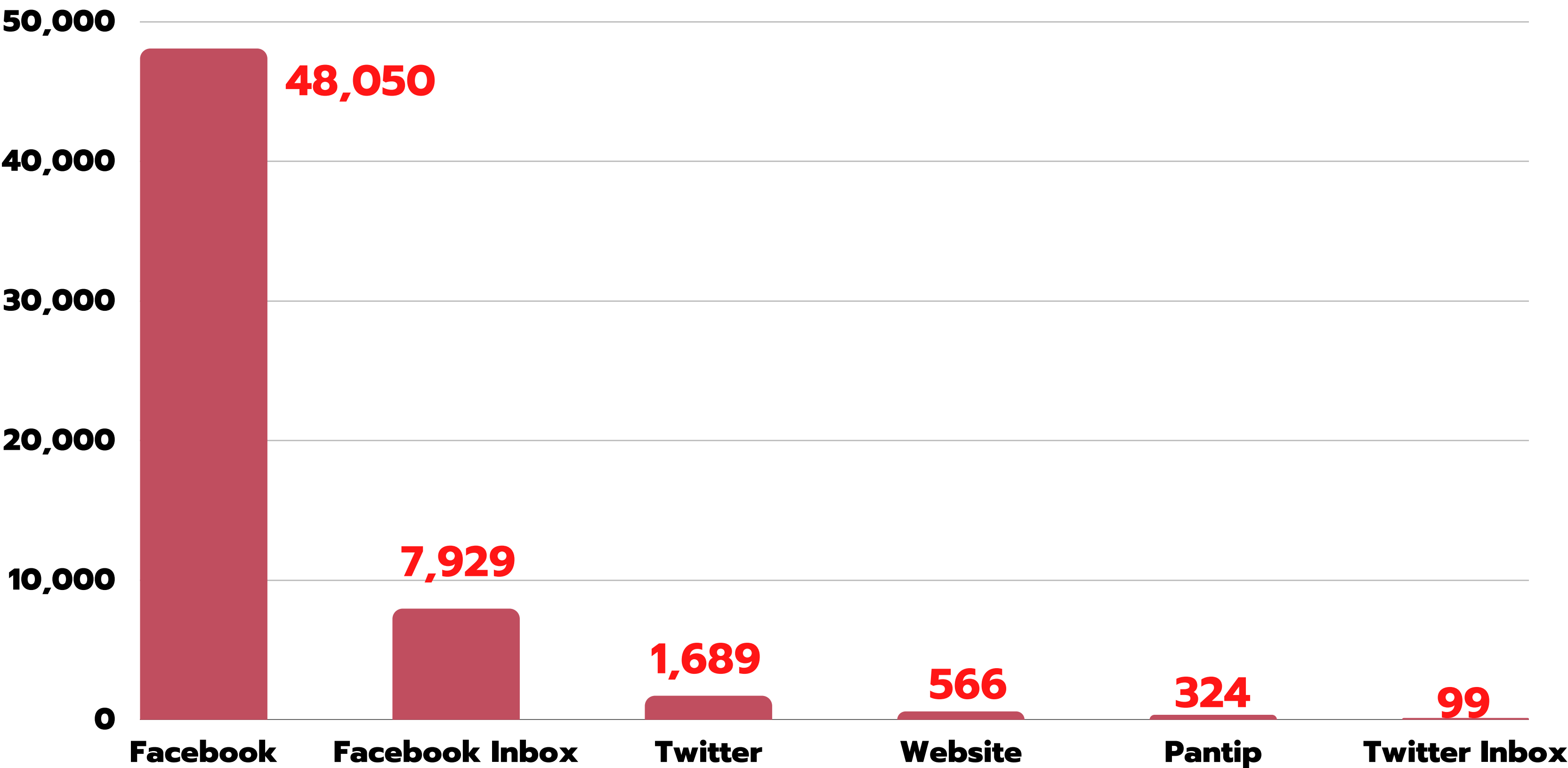
การสอบถามข้อมูล ประจำเดือนมกราคม2566



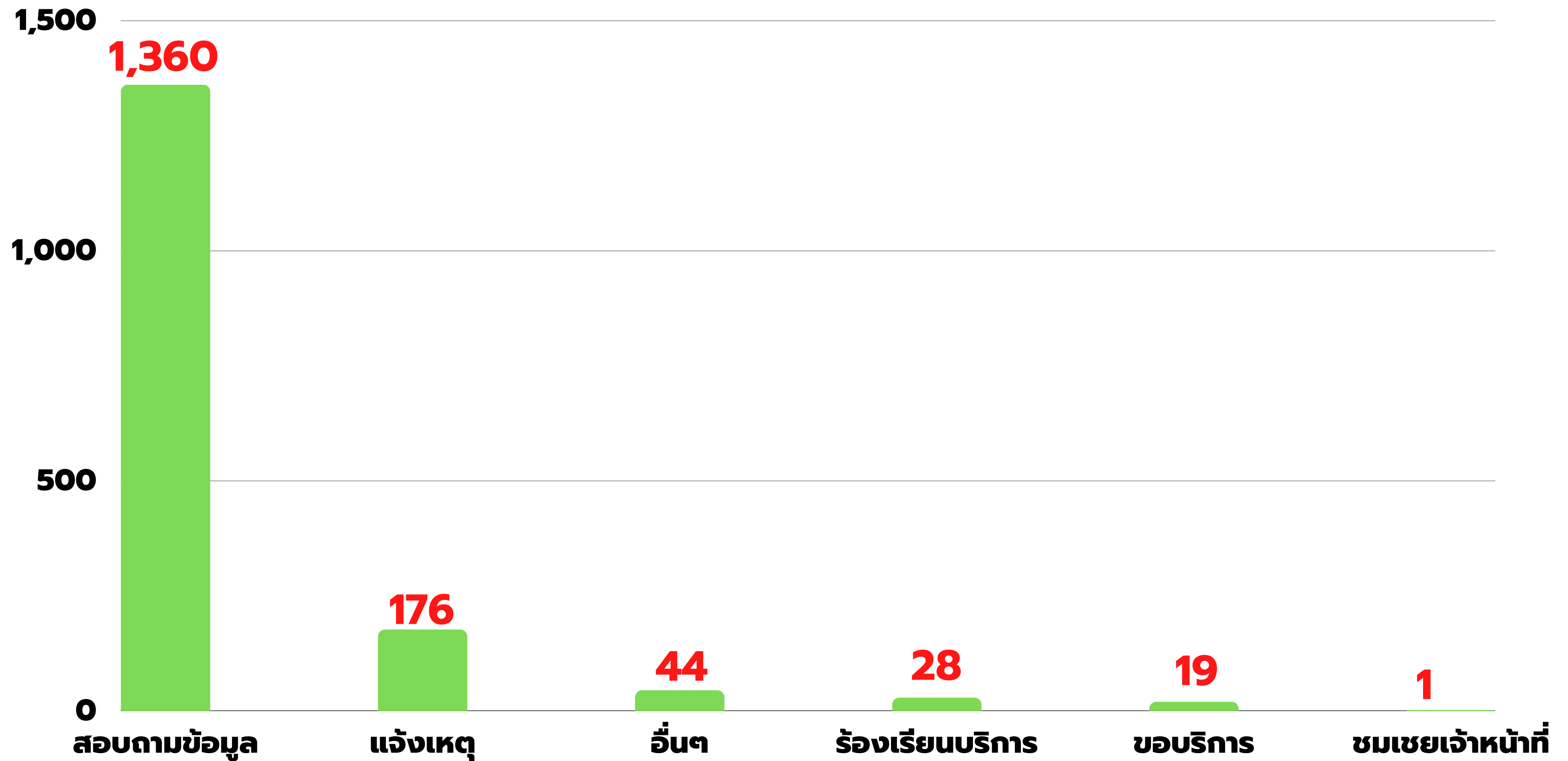
รายงาน VOC ช่อง ทางสื่อสารออนไลน์



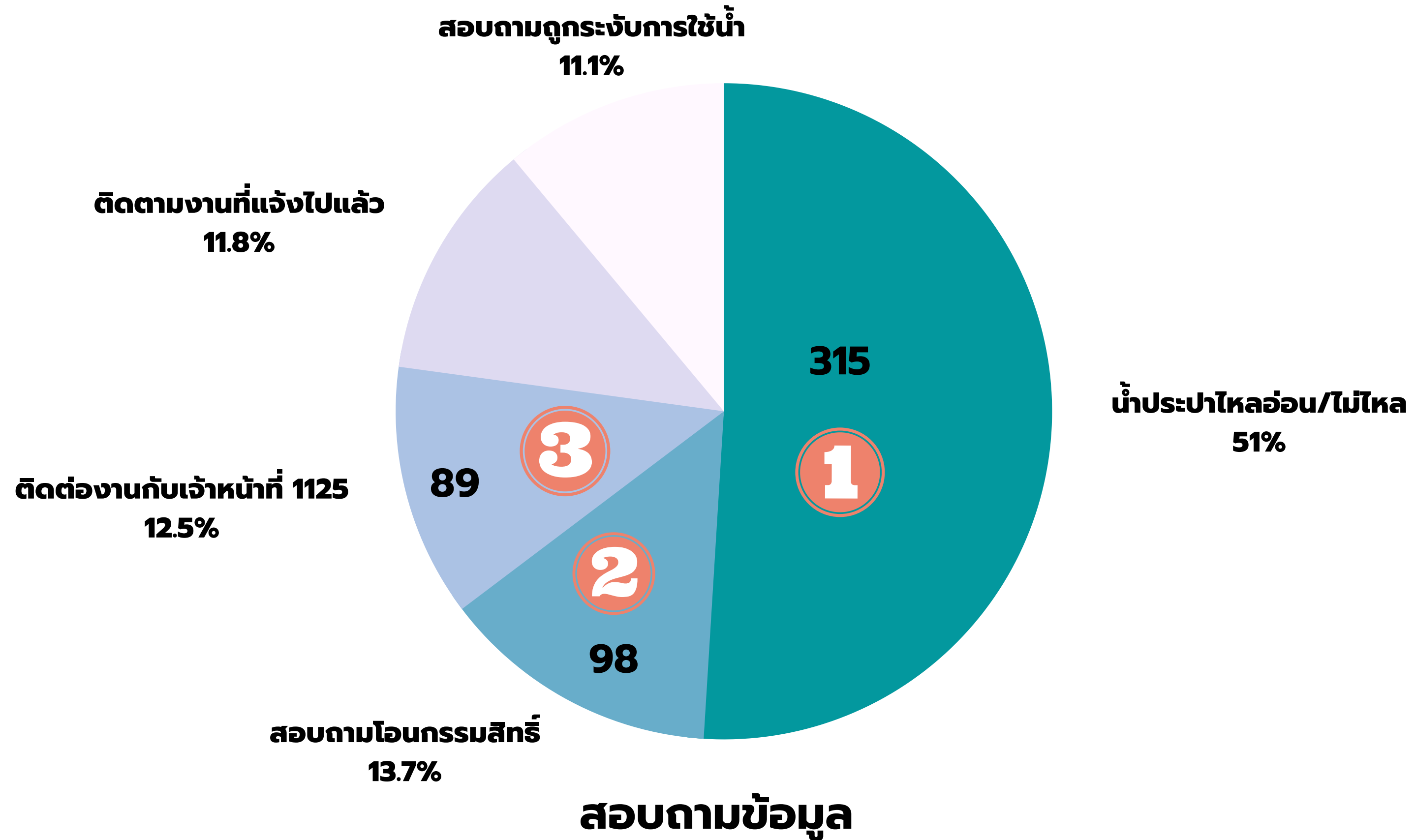
กราฟแสดงจำนวนข้อความแบ่งตามช่องทางการสื่อสารออนไลน์



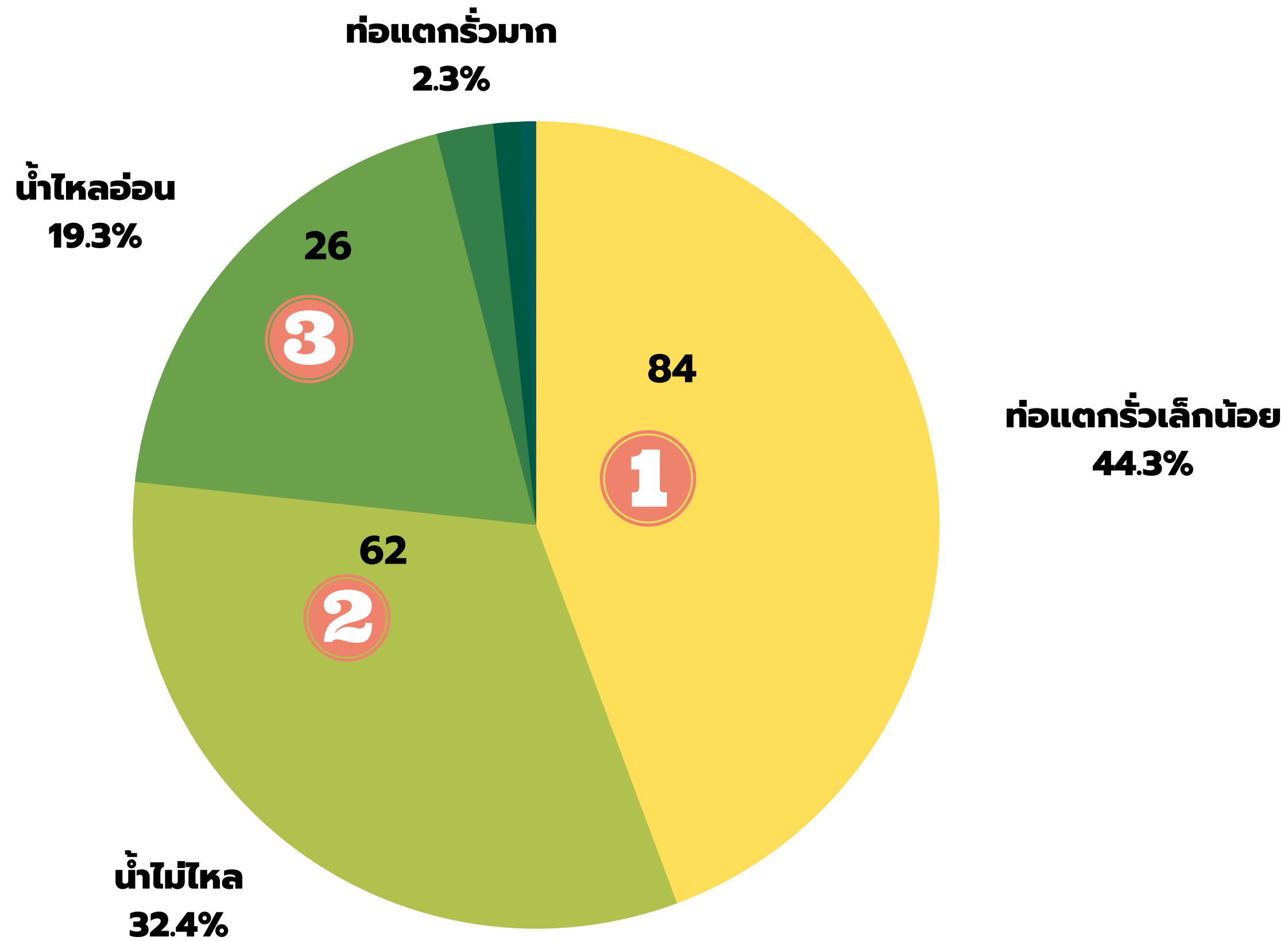
กราฟแสดงจำนวนข้อความแบ่งตามเหตุผลที่กล่าวถึง การประสานครหลวง



กราฟแสดงเหตุผลที่กล่าวถึง การประสานครหลวง



กราฟแสดงเหตุผลที่กล่าวถึง การปราบปรามครอง แฉงเหตุ



**รายงานการวิเคราะห์
และสรุปประเด็น
VOC เดือนมกราคม 2566**



รายงานการวิเคราะห์และสรุปประเด็น VOC เดือนมกราคม 2566

ประเด็น VOC	รายละเอียด	แนวทางแก้ไข
น้ำขุ่น/มีกลิ่น	น้ำขุ่น/มีกลิ่น	- ประสานงานกับหน่วยงานที่ดูแลให้ตรวจสอบคุณภาพน้ำก่อนนำน้ำเข้าสู่ระบบ - กำชับเจ้าหน้าที่โบลน้ำก่อนปิดงาน
งานวาง/ซ่อม ท่อ	คืบสภาพผิวไม่เรียบร้อย	- แจ้งผู้คุมงาน กำชับให้กองงานทำงานให้รอบคอบถูกต้องตามมาตรฐาน คู่มือปฏิบัติงาน กปน. และให้เสร็จทันภายในกำหนด - ต้องคืบสภาพผิวหน้างานให้เหมือนเดิม ถ่ายภาพยืนยันให้ ผู้บังคับบัญชา - นำชุดอุปกรณ์ตรวจจับด้วยปัญญาประดิษฐ์ (กล้อง CIA)
ค่าน้ำผิดปกติ	ค่าน้ำผิดปกติ	ชี้แจงลูกค้าให้ตรวจสอบและซ่อมแซมท่อภายใน ให้เรียบร้อย

แบบฟอร์มรวมรวม VOC 18 สาขา ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2566

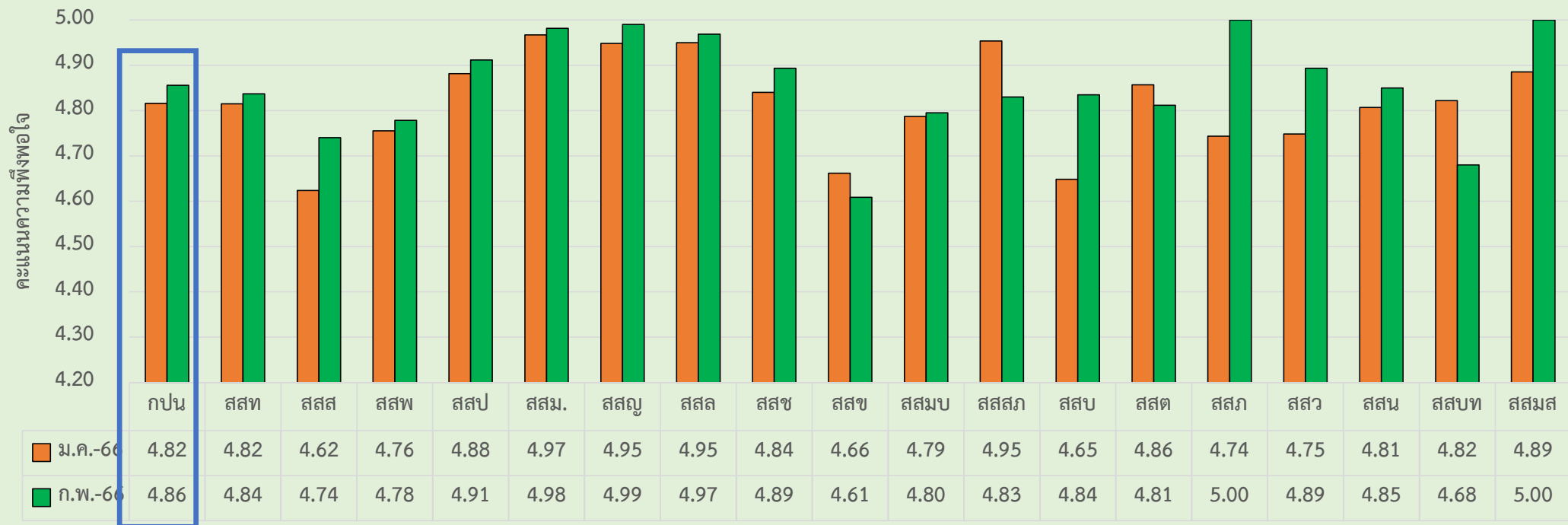
	กปน	ภาค 1				ภาค 2			ภาค 3				ภาค 4				ภาค 5		
		สสท	สสส	สสพ	สสป	สสม.	สสญ	สสล	สสข	สสช	สสมบ	สสสภ	สสบ	สสด	สสภ	สสว	สสน	สสบท	สสมส
ผลความพึงพอใจคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการ ที่สำนักงานประชาสัมพันธ์(จำนวนรายชื่อสำรวจ)	703	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	41	41	38	40	31	42	30
1.วันที่เปิดให้บริการ	4.83	4.83	4.78	4.70	4.88	4.98	5.00	4.95	4.80	4.58	4.68	4.83	4.88	4.80	5.00	4.88	4.77	4.57	5.00
2.ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	4.84	4.78	4.70	4.83	4.88	4.95	4.98	4.88	4.83	4.55	4.78	4.83	4.83	4.80	5.00	4.90	4.87	4.79	5.00
3.สถานที่ให้บริการมีความสะอาดสบาย	4.87	4.88	4.75	4.78	4.90	5.00	4.98	5.00	4.90	4.58	4.83	4.83	4.88	4.88	5.00	4.90	4.97	4.67	5.00
4.สิ่งอำนวยความสะดวก	4.87	4.85	4.73	4.75	4.93	4.98	5.00	5.00	4.95	4.58	4.83	4.83	4.85	4.90	5.00	4.90	4.94	4.67	5.00
5.การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ	4.81	4.75	4.73	4.78	4.93	5.00	4.98	4.98	4.90	4.58	4.75	4.83	4.59	4.59	5.00	4.88	4.65	4.69	5.00
6.คุณภาพในการให้บริการ	4.91	4.93	4.75	4.83	4.95	4.98	5.00	5.00	4.98	4.78	4.90	4.83	4.98	4.90	5.00	4.90	4.90	4.69	5.00
ความพึงพอใจโดยรวม (เฉลี่ย)	4.86	4.84	4.74	4.78	4.91	4.98	4.99	4.97	4.89	4.61	4.80	4.83	4.84	4.81	5.00	4.89	4.85	4.68	5.00

สำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการจากการเปลี่ยนท่อและวางท่อ (จำนวนรายชื่อสำรวจ)	82	13	6	5		13			10		2	6			10			8	9
1.ป้ายประกาศแจ้งให้ทราบล่วงหน้าก่อนวางท่อ	4.75	4.85	4.50	4.40		4.85			4.90		5.00	4.50			4.80			5.00	4.67
2.แรงดันน้ำหลังจากวางท่อเสร็จเรียบร้อย	4.62	4.62	4.33	3.60		4.62			4.90		5.00	4.67			4.90			5.00	4.56
3.ความพึงพอใจโดยรวมต่องานวางท่อ	4.68	4.77	4.33	3.80		4.77			4.80		5.00	4.67			4.90			5.00	4.78
ความพึงพอใจโดยรวม (เฉลี่ย)	4.68	4.75	4.39	3.93		4.75			4.87		5.00	4.61			4.87			5.00	4.67

สำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการหลังการซ่อมท่อจ่าย - บริการ (จำนวนรายชื่อสำรวจ)	472	21	22	35	28	15	30	21	30	30	19	15	20	35	36	45	20	10	40
1.ความเรียบร้อยของพื้นที่ปฏิบัติงานหลังงานแล้วเสร็จ	4.83	4.79	5.00	4.83	4.86	4.87	4.80	4.95	4.93	4.87	4.79	4.93	4.60	4.66	4.53	5.00	4.65	5.00	4.88
2.ความพึงพอใจในภาพรวมต่องานบริการซ่อมท่อแตกรั่ว	4.80	4.83	4.95	4.57	4.86	4.87	4.77	4.86	4.90	4.90	4.79	4.93	4.55	4.71	4.56	4.96	4.65	4.70	4.98
ความพึงพอใจโดยรวม (เฉลี่ย)	4.81	4.81	4.98	4.70	4.86	4.87	4.79	4.91	4.92	4.89	4.79	4.93	4.58	4.69	4.55	4.98	4.65	4.85	4.93

ความคิดเห็นปลายเปิด/ข้อเสนอแนะ (ราย)	104	7	12	5	0	0	0	9	1	0	19	0	0	11	32	7	0	1	0
ผลิตภัณฑ์																			
น้ำไหลอ่อน / ควรปรับปรุงแรงดัน	1		1																
เจ้าหน้าที่																			
เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวก รวดเร็ว	50	4	8					8	1		12		10		7				
เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล คำแนะนำดี	9	3	2								4								
สถานที่ของสาขา																			
ที่จอดรถน้อยเกินไป ที่จอดรถหายาก	1							1											
สถานที่สวยงาม/สะอาด	1													1					
ความรวดเร็วในการดำเนินงาน																			
ปรับปรุง/พัฒนาด้านความรวดเร็วในการบริการ	3		1	1								1							
งานวางท่อ																			
วางท่อไม่เรียบร้อย	1																	1	
งานซ่อมท่อ																			
ควรซ่อมท่อให้เสร็จรวดเร็ว	5			3											2				
ซ่อมท่อไม่เรียบร้อย	4			1								2			1				
พนักงานซ่อมท่อทำงานดี บริการดี	29														29				

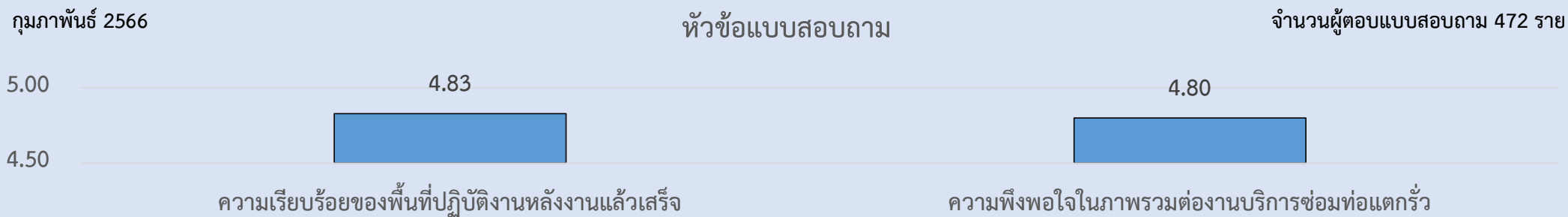
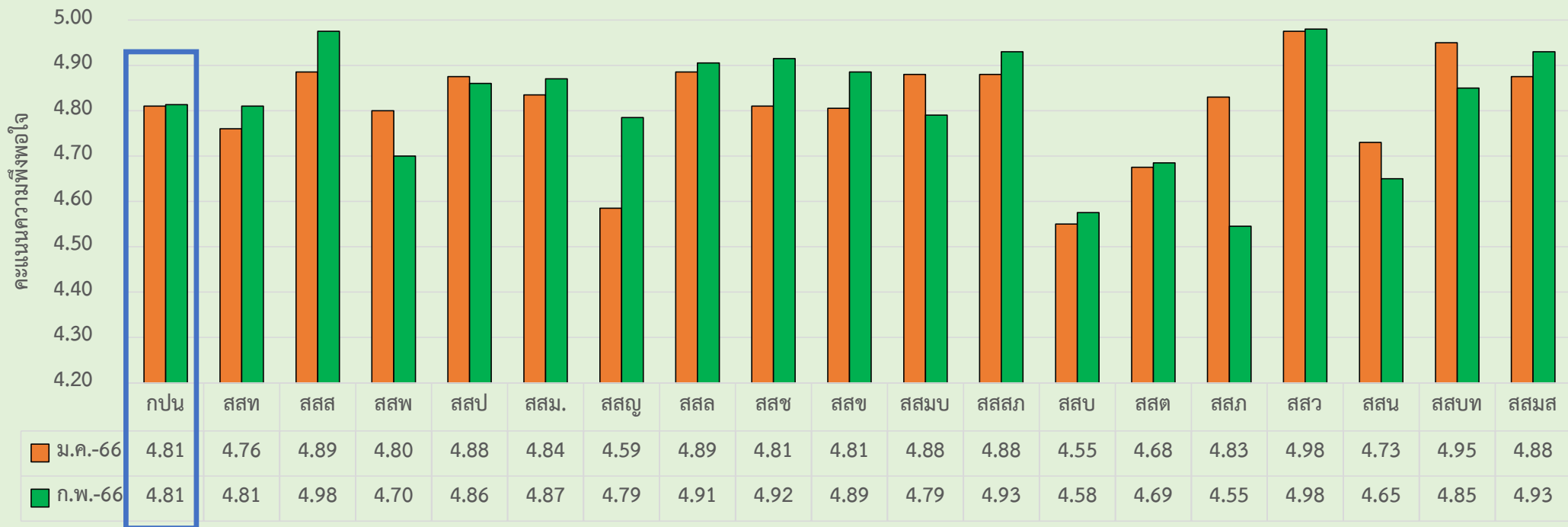
รายงานความพึงพอใจคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการที่สำนักงานประปาสาขา
เทียบ มกราคม 2566 และ กุมภาพันธ์ 2566



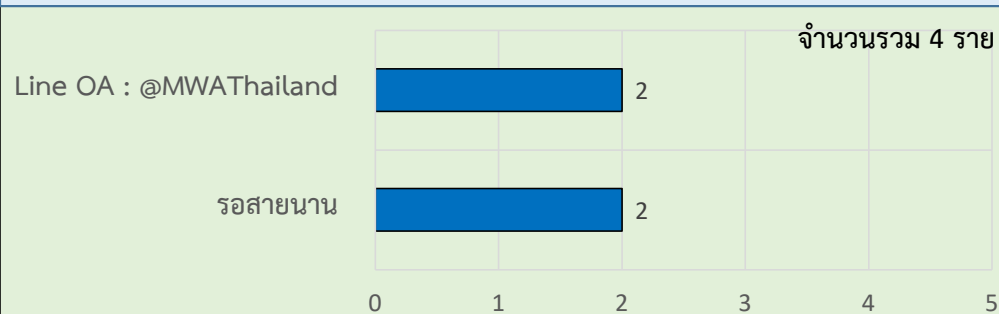
รายงานความพึงพอใจลูกค้าจากการเปลี่ยนท่อและวางท่อ
เทียบ มกราคม 2566 และ กุมภาพันธ์ 2566



รายงานความพึงพอใจ ลูกค้าหลังการซ่อมท่อจ่าย
เทียบ มกราคม 2566 และ กุมภาพันธ์ 2566



รายงานความพึงพอใจ ข้อเสนอแนะ ผ่าน MWA Call Center 1125 กุมภาพันธ์ 2566



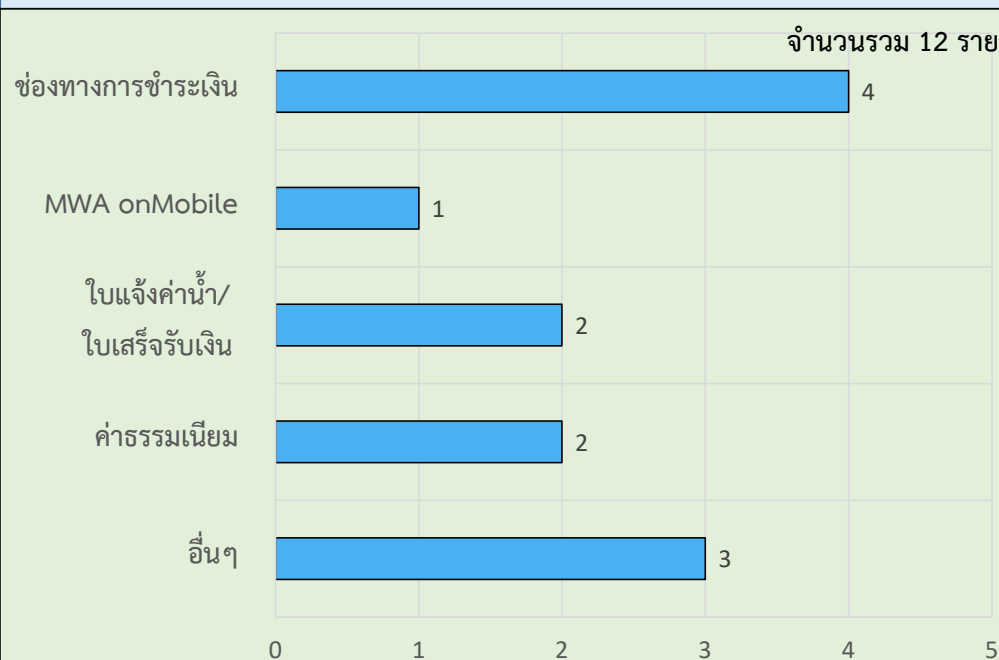
Line OA : @MWAThailand(ตัวอย่าง)

- เพิ่มช่องทางการชำระค่าน้ำผ่านบาร์โค้ดในไลน์ Line OA : @MWAThailand

รอสายนาน (ตัวอย่าง)

- อยากให้เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่รับสาย

รายงานความพึงพอใจ ข้อเสนอแนะ ผ่าน สำนักงานใหญ่ กุมภาพันธ์ 2566



ช่องทางการชำระเงิน (ตัวอย่าง)

- อยากให้การประปานครหลวงทำการปรับปรุงเรื่องช่องทางการชำระค่าน้ำกรณีเกินกำหนด ให้สามารถสแกน บาร์โค้ด หรือ QR Code ผ่านแอปพลิเคชันต่างๆได้ เพื่อความสะดวกของลูกค้า

ใบแจ้งค่าน้ำ/ใบเสร็จรับเงิน (ตัวอย่าง)

- กรณีต้องการขอใบเสร็จค่าน้ำ(ทดแทน) ใบเสร็จที่ไม่ได้รับหรือสูญหาย ปัจจุบันการประปานครหลวงให้ไปยื่นคำร้องที่สำนักงานประปาสาขาเท่านั้น ลูกค้ามองว่าวิธีดังกล่าวเป็นภาระของลูกค้าและเป็นวิธีที่ล่าช้ามาก ซึ่งไม่มีองค์กรไหนทำแบบนี้แล้ว อยากให้การประปานครหลวงสามารถโทรแจ้งแล้วส่งเอกสารหรืออีเมลให้ลูกค้าอีกครั้งได้ เพื่อให้ทันสมัยและเข้ากับยุคปัจจุบัน

อื่นๆ (ตัวอย่าง)

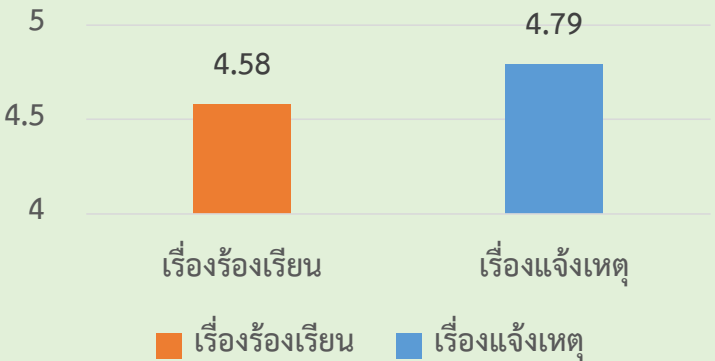
- ต้องการให้การประปานครหลวงลดอัตราค่าบริการซ่อมท่อประปาภายในบ้าน เนื่องจากเห็นว่าปัจจุบันราคาที่ตัวแทนการประปานครหลวงเรียกเก็บสูง เพื่อเป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

รายงานสรุปผลการดำเนินการแก้ไขปัญหา (After Service) กุมภาพันธ์ 2566

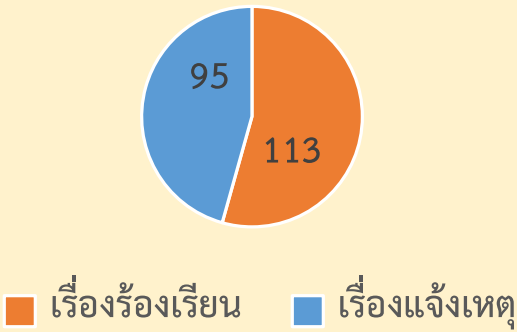
คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยรวม

4.68

ความพึงพอใจในแต่ละด้าน



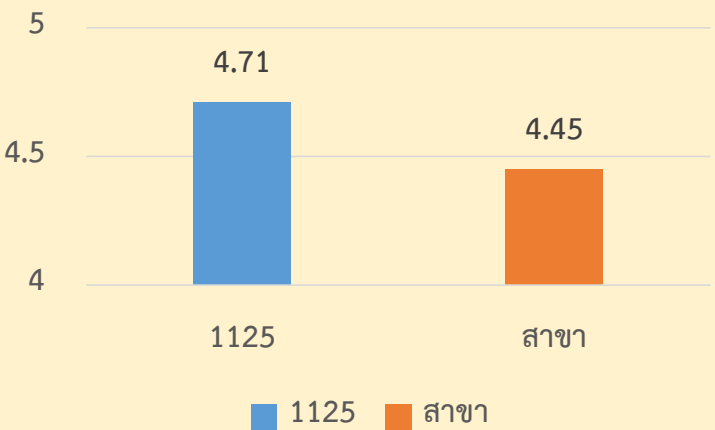
จำนวนในแต่ละด้าน



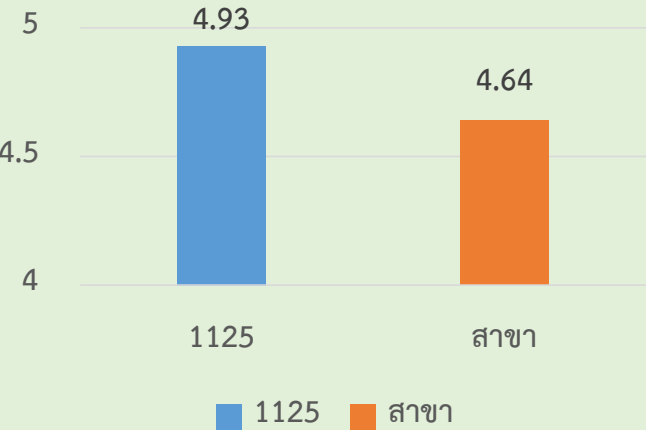
จำนวนติดตามความก้าวหน้าข้อร้องเรียน

12.68%

เรื่องร้องเรียน

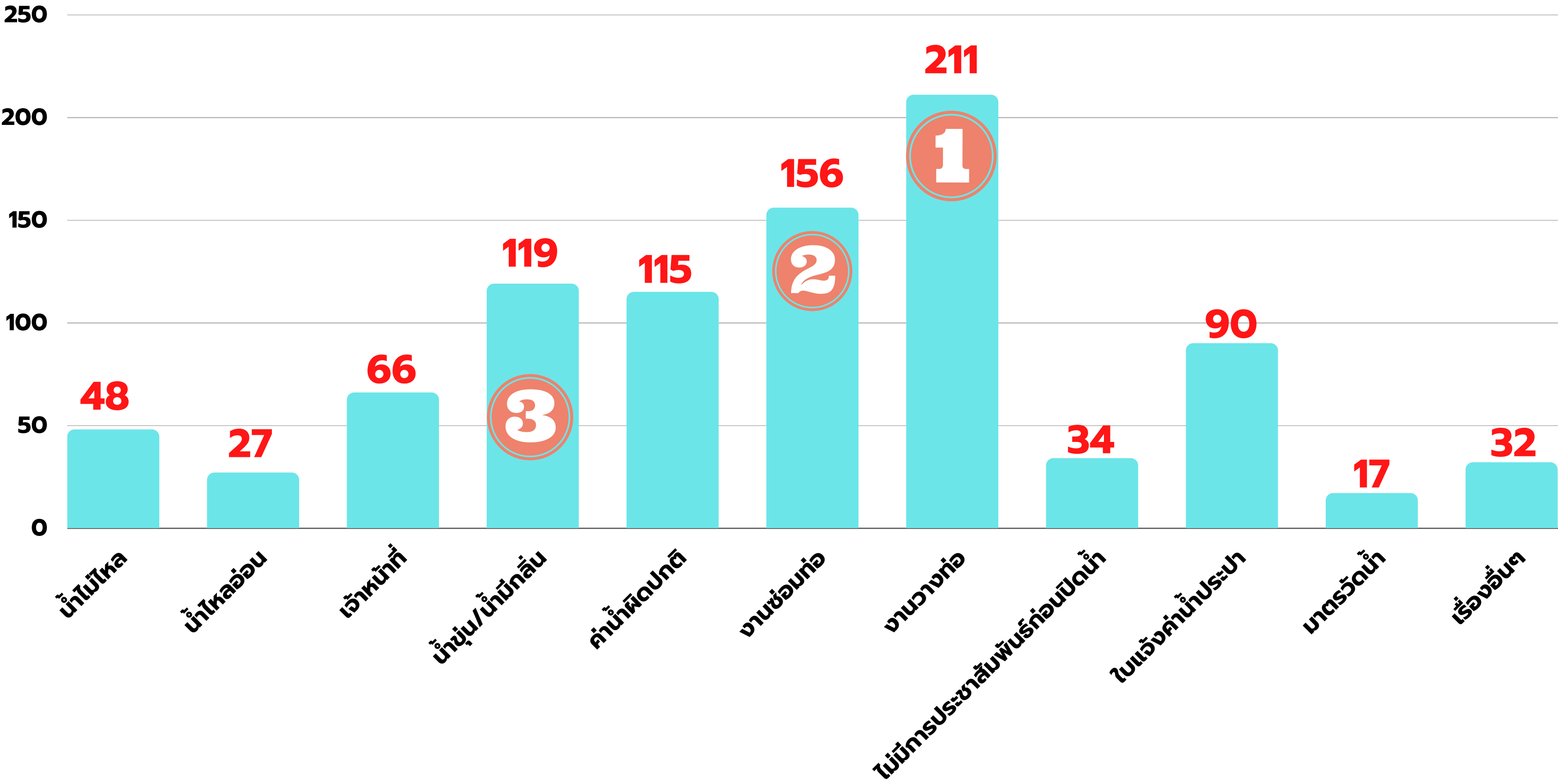


เรื่องแจ้งเหตุ

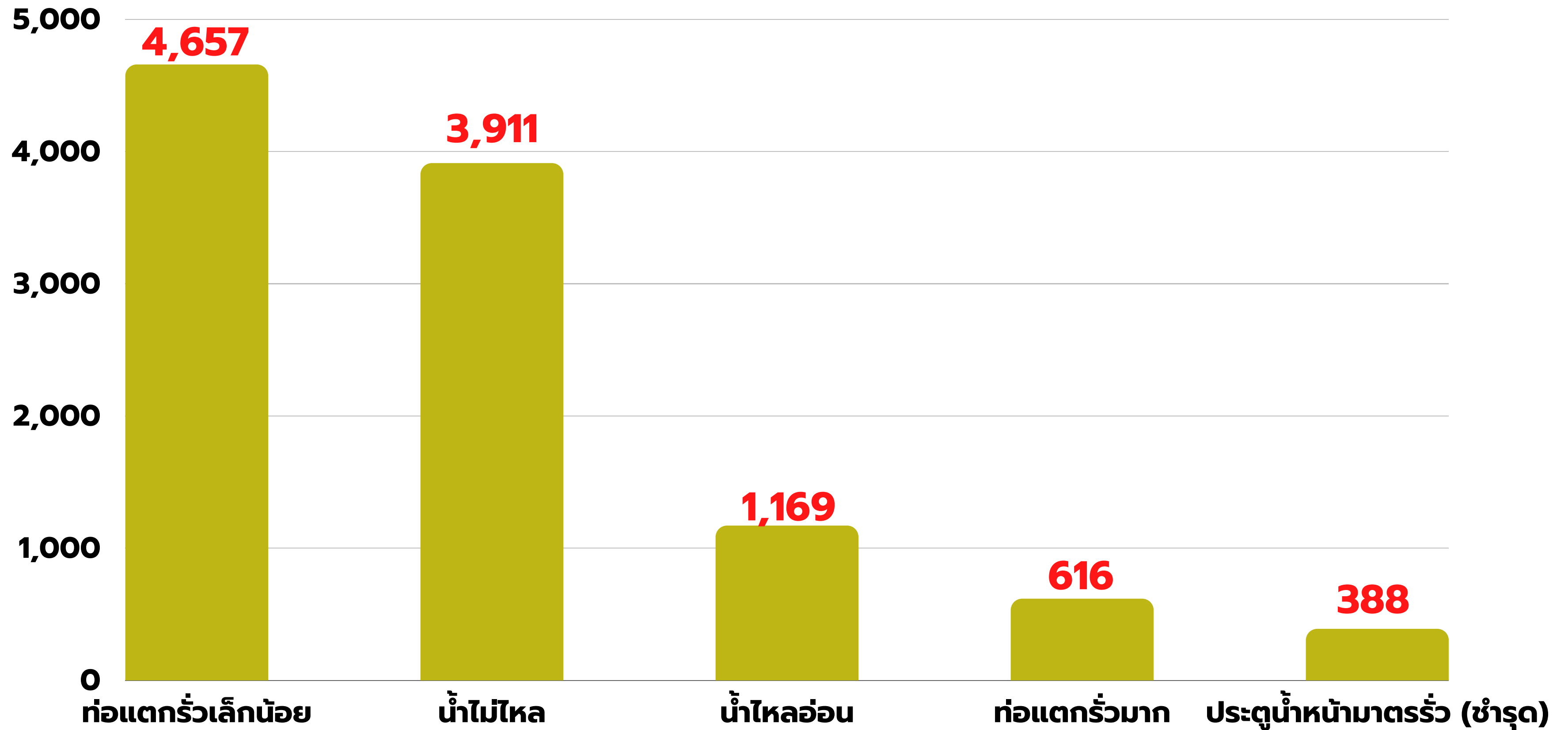


ของข้อร้องเรียนทั้งหมด

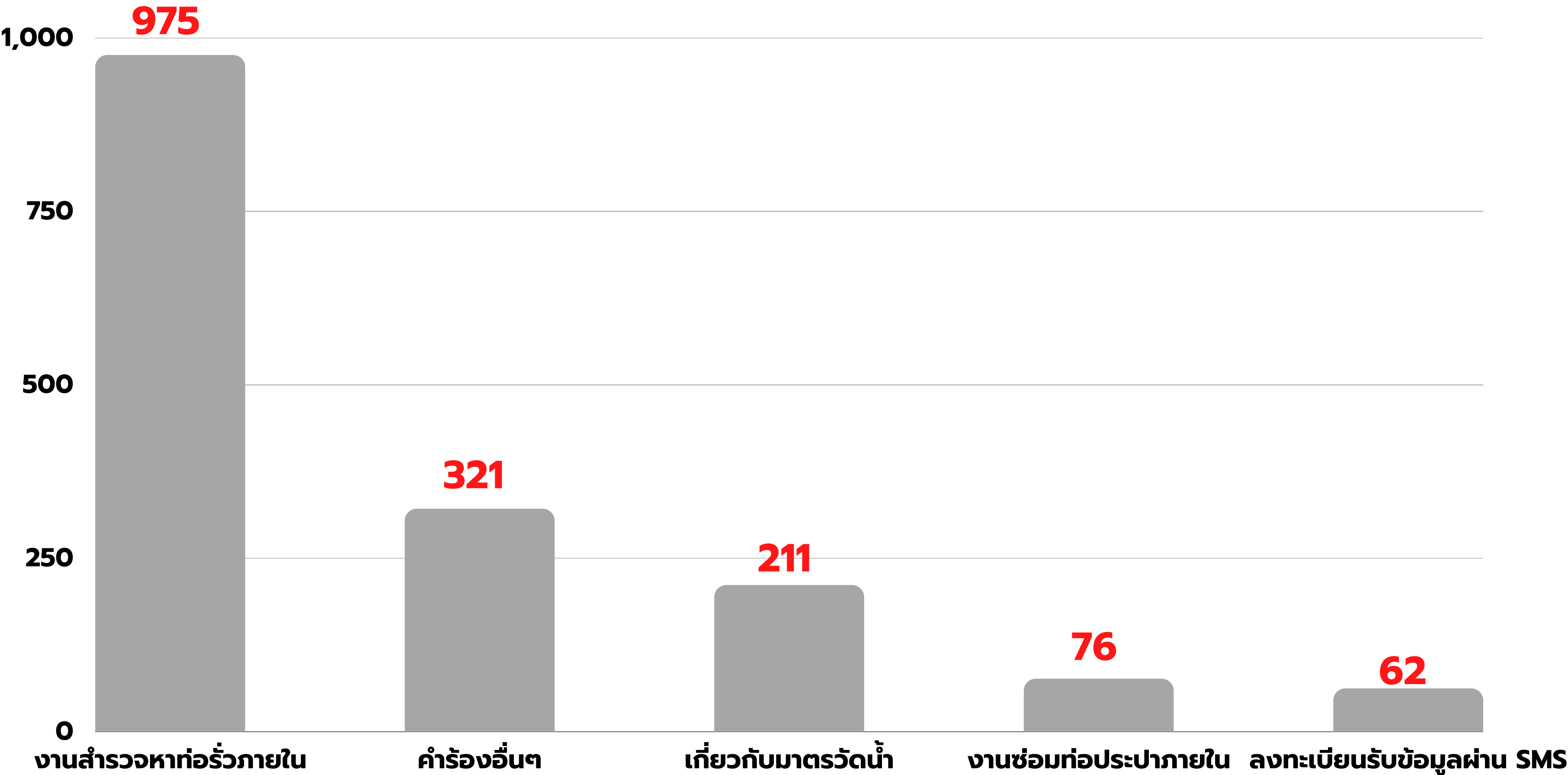
ข้อร้องเรียน ประจำเดือนกุมภาพันธ์ 2566



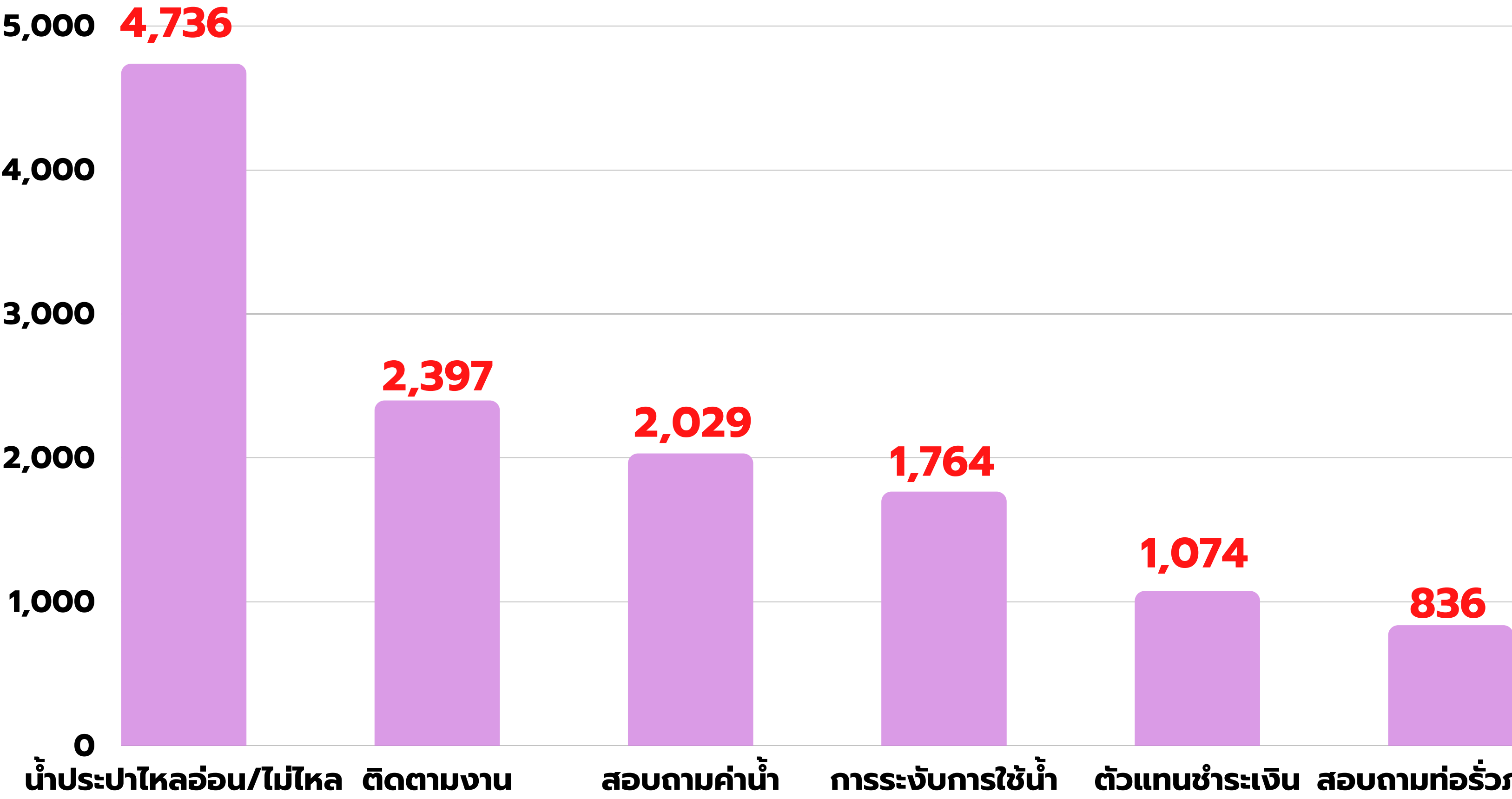
การแจ้งเหตุ ประจำเดือนกุมภาพันธ์ 2566



การขอรับบริการ ประจำเดือนกุมภาพันธ์ 2566



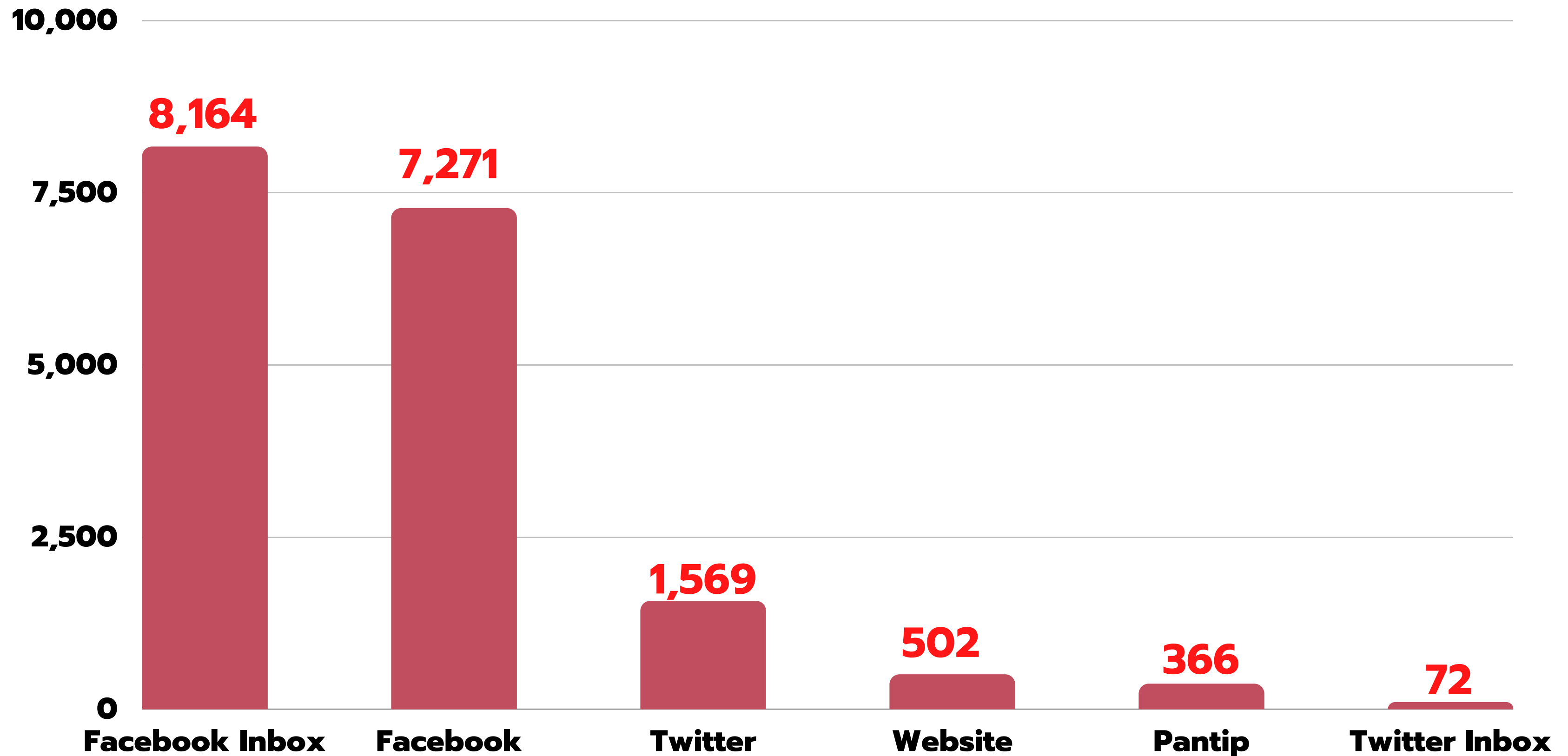
การสอบถามข้อมูล ประจำเดือนกุมภาพันธ์ 2566



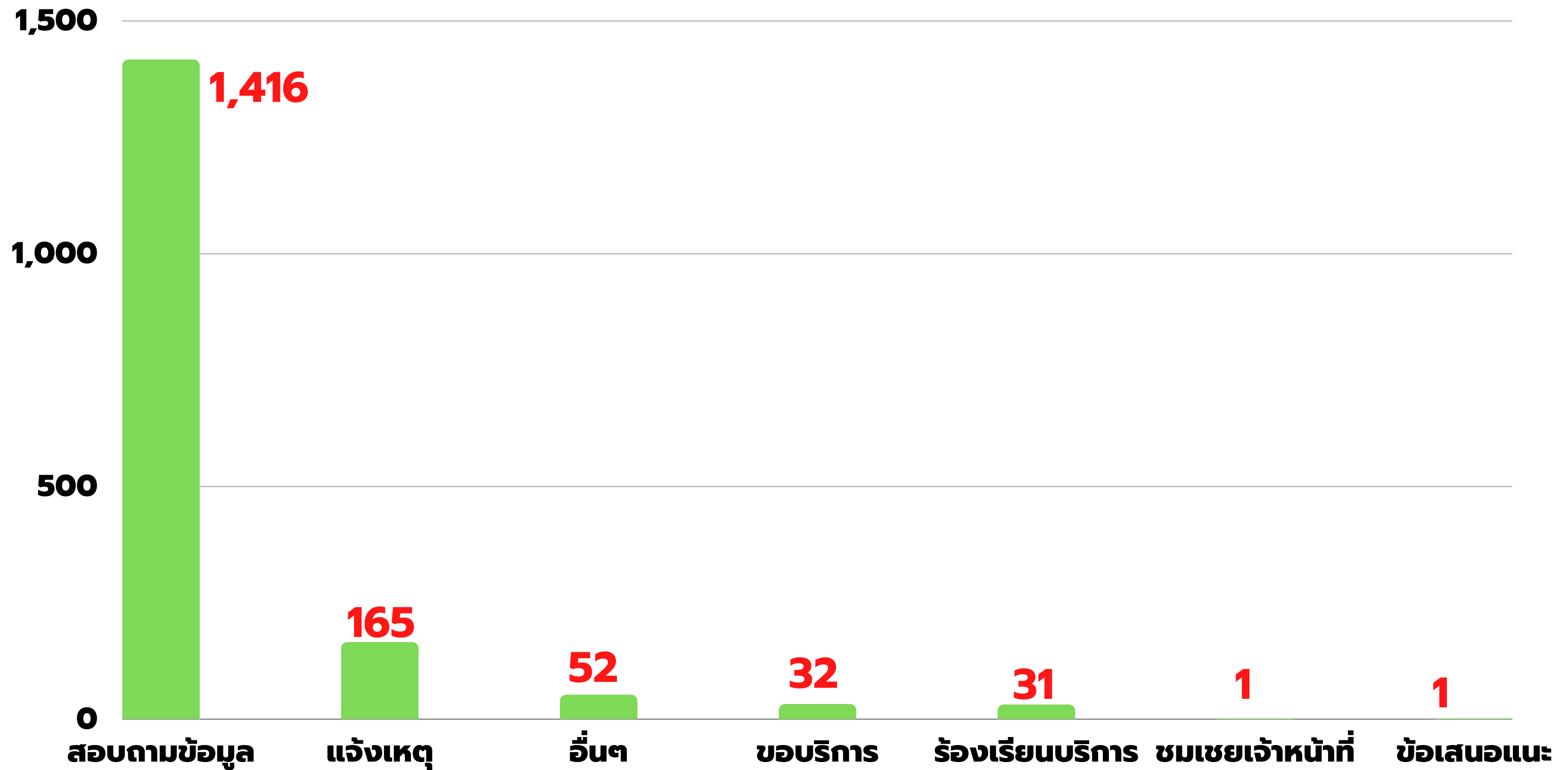
รายงาน VOC ช่อง ทางสื่อสารออนไลน์



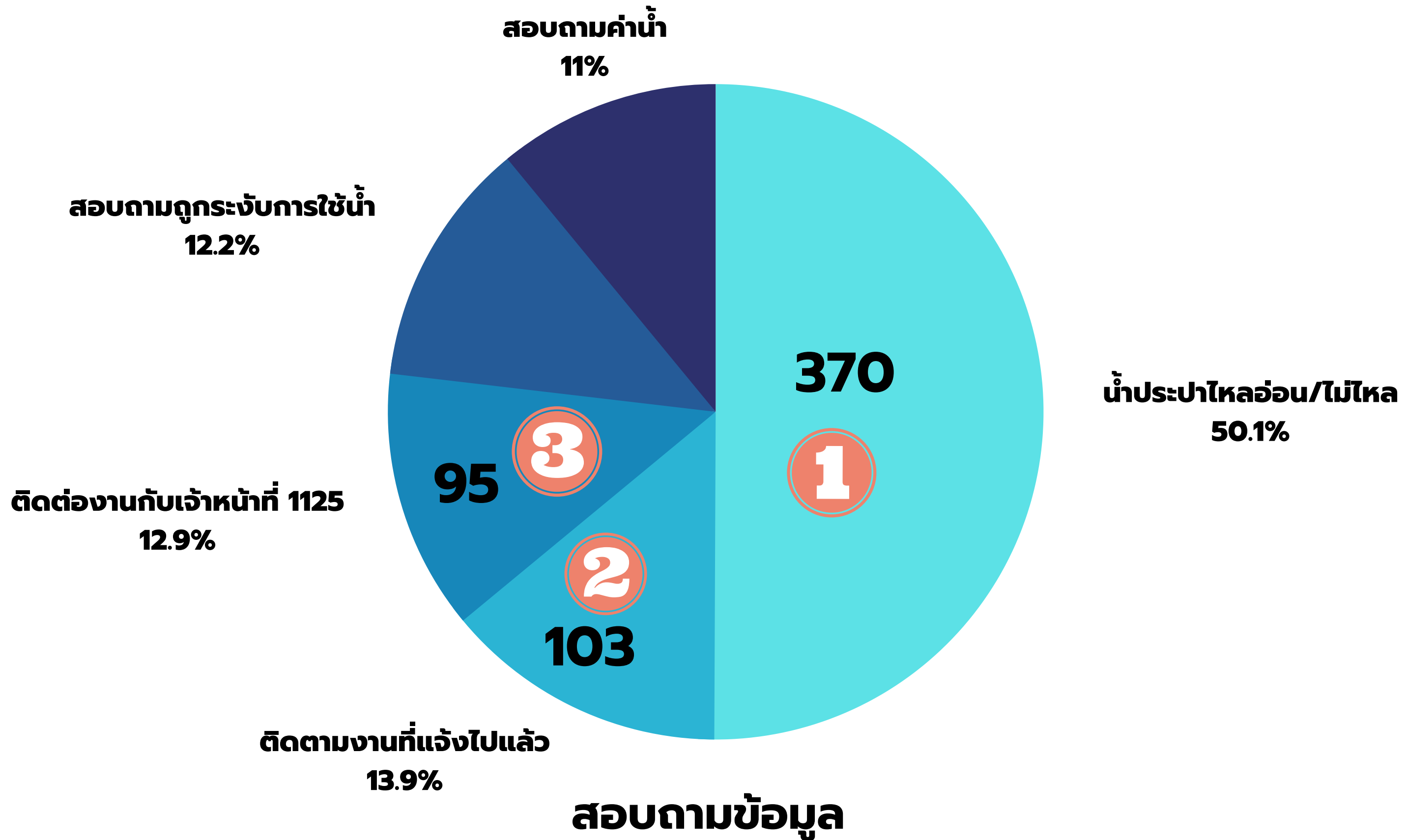
กราฟแสดงจำนวนข้อความแบ่งตามช่องทางการสื่อสารออนไลน์



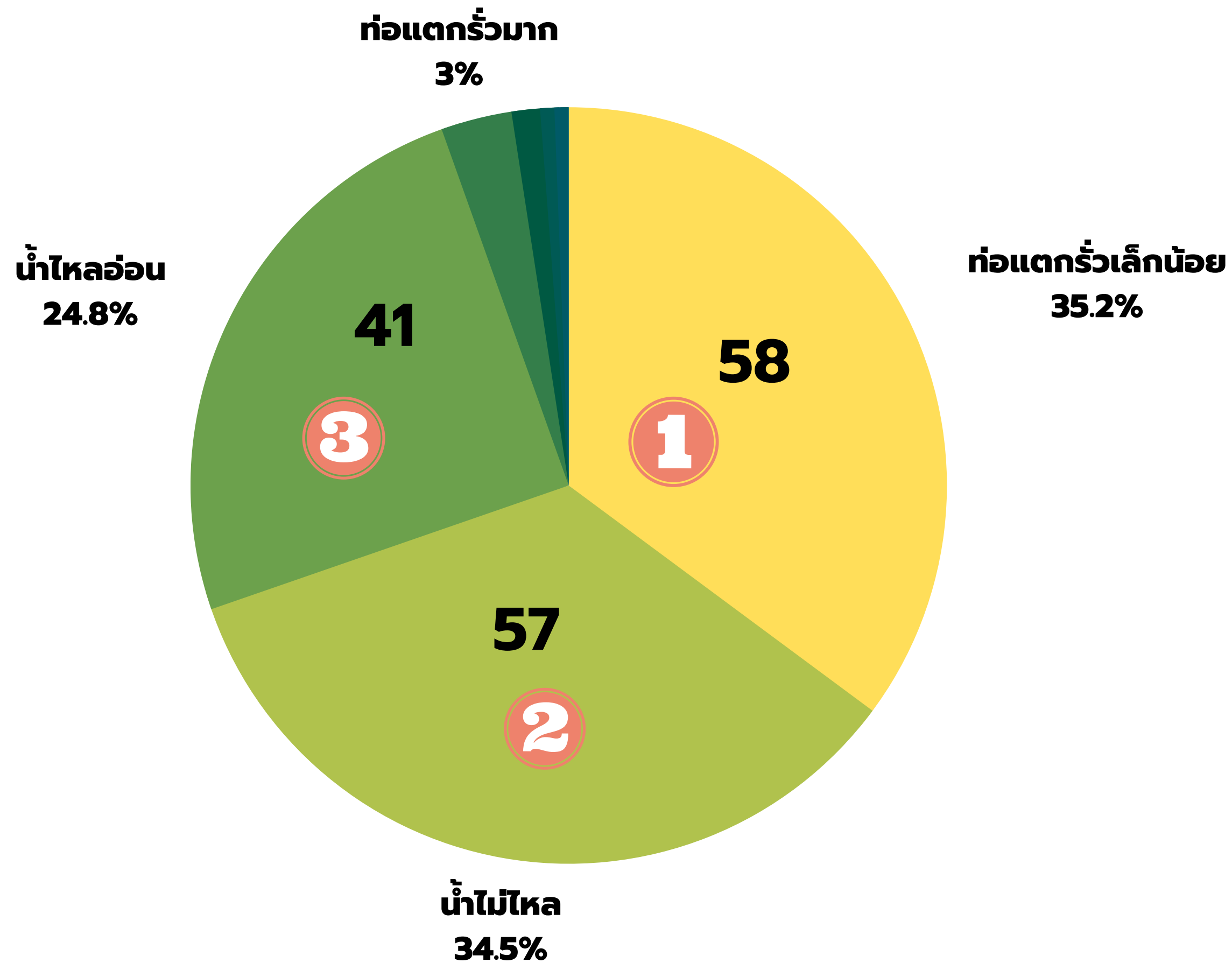
กราฟแสดงจำนวนข้อความแบ่งตามเหตุผลที่กล่าวถึง การประสานครหลวง



กราฟแสดงเหตุผลที่กล่าวถึง การประปานครหลวง



กราฟแสดงเหตุผลที่กล่าวถึง การปะปานครหลวง แจ้งเหตุ



**รายงานการวิเคราะห์
และสรุปประเด็น
VOC เดือนกุมภาพันธ์ 2566**



รายงานการวิเคราะห์และสรุปประเด็น VOC เดือนกุมภาพันธ์ 2566

ประเด็น VOC	รายละเอียด	แนวทางแก้ไข
น้ำขุ่น/มีกลิ่น	น้ำขุ่น/มีกลิ่น	- ประสานงานกับหน่วยงานที่ดูแลให้ตรวจสอบคุณภาพน้ำก่อนนำน้ำเข้าสู่ระบบ - กำชับเจ้าหน้าที่โบลน้ำก่อนปิดงาน
งานวาง/ซ่อม ท่อ	คืบสภาพผิวไม่เรียบร้อย	- แจ้งผู้คุมงาน กำชับให้กองงานทำงานให้รอบคอบถูกต้องตามมาตรฐาน คู่มือปฏิบัติงาน กปน. และให้เสร็จทันภายในกำหนด - ต้องคืบสภาพผิวหน้างานให้เหมือนเดิม ถ่ายภาพยืนยันให้ ผู้บังคับบัญชา - นำชุดอุปกรณ์ตรวจจับด้วยปัญญาประดิษฐ์ (กล้อง CIA)
ค่าน้ำผิดปกติ	ค่าน้ำผิดปกติ	ชี้แจงลูกค้าให้ตรวจสอบและซ่อมแซมท่อภายใน ให้เรียบร้อย
สถานที่ให้บริการ	ที่จอดรถ	มีการปรับปรุงศูนย์บริการและพื้นที่จอดรถ
งานวางท่อ	คืบสภาพผิวไม่เรียบร้อย	จัดทำแผนปรับปรุงด้านงานวางท่อ ประจำปี 2566 โดย 1. นำกล้อง CIA มาใช้ในการควบคุมงานวางท่อในทุกสัญญา 2. มีการประชุมก่อนเริ่มงานเน้นย้ำให้ผู้รับจ้าง ปฏิบัติงานให้เรียบร้อย 3. ติดตั้งป้ายแสดงขั้นตอนการวางท่อ เพื่อสื่อสารและสร้างความเข้าใจกับผู้ได้รับผลกระทบ 4. ประสานงานผ่านประธานชุมชนเพื่อทำความเข้าใจและสื่อสารกับลูกบ้านภายในชุมชน
งานซ่อมท่อ	ซ่อมท่อลำช้า	- นำข้อร้องเรียนหารือร่วมกับบริษัทผู้รับจ้าง กำชับเรื่องความเรียบร้อยหลังจากการซ่อมท่อ - จัดทำแผนปรับปรุงด้านงานซ่อมท่อ ประจำปี 2566 โดยการจัดทีมงานปฏิบัติงานให้เพียงพอ กับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น เพื่อลดปัญหาข้อร้องเรียน เรื่องงานล่าช้า

แบบฟอร์มรวบรวม VOC 18 สาขา ประจำเดือน มีนาคม 2566

	กปน	ภาค 1				ภาค 2			ภาค 3				ภาค 4				ภาค 5		
		สสท	สสส	สสพ	สสป	สสม.	สสนญ	สสล	สสชข	สสช	สสมบ	สสลก	สสบบ	สสคต	สสลก	สสว	สสน	สสบท	สสมส
ผลความพึงพอใจคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการที่สำนักงานประชาสัมพันธ์(จำนวนรายที่สำรวจ)	711	39	40	40	40	38	40	40	40	40	40	41	40	40	40	41	40	40	32
1.วันเวลาที่เปิดให้บริการ	4.81	4.79	4.90	4.73	4.83	5.00	4.98	4.90	4.85	4.73	4.48	4.95	4.60	4.98	4.98	4.8	4.63	4.53	5.00
2.ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	4.77	4.85	4.78	4.85	4.8	4.95	4.98	4.90	4.85	4.6	4.43	4.93	4.60	4.95	4.90	4.78	4.90	4.50	4.34
3.สถานที่ให้บริการมีความสะอาดสบาย	4.83	4.87	4.78	4.75	4.85	4.97	5.00	5.00	4.93	4.65	4.43	5.00	4.75	4.95	4.95	4.85	4.98	4.5	4.78
4.สิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	4.82	4.58	4.75	4.88	4.92	5.00	5.00	4.93	4.80	4.38	4.98	4.63	4.93	4.98	4.83	4.93	4.33	4.50
5.การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ	4.76	4.69	4.63	4.75	4.85	5.00	4.95	4.98	4.88	4.65	4.33	4.93	4.50	4.93	4.95	4.66	4.70	4.53	4.69
6.คุณภาพในการให้บริการ	4.87	4.95	4.85	4.83	4.90	5.00	5.00	5.00	4.95	4.85	4.60	5.00	4.80	4.95	4.90	4.85	4.88	4.65	4.75
ความพึงพอใจโดยรวม (เฉลี่ย)	4.81	4.83	4.75	4.78	4.85	4.97	4.99	4.96	4.90	4.71	4.44	4.97	4.65	4.95	4.94	4.80	4.84	4.51	4.68

สำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการจากการเปลี่ยนท่อและวางท่อ (จำนวนรายที่สำรวจ)	65	10	4	6	7	15	10	8	5
1.ป้ายประกาศแจ้งให้ทราบล่วงหน้าก่อนวางท่อ	4.67	3.70	4.25	5.00	5.00	4.40	5.00	5.00	5.00
2.แรงดันน้ำหลังจากวางท่อเสร็จเรียบร้อย	4.44	4.30	3.50	4.67	4.86	4.00	5.00	5.00	4.20
3.ความพึงพอใจโดยรวมต่องานวางท่อ	4.64	4.60	3.75	5.00	5.00	3.93	5.00	5.00	4.80
ความพึงพอใจโดยรวม (เฉลี่ย)	4.58	4.20	3.83	4.89	4.95	4.11	5.00	5.00	4.67

สำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ (จำนวนรายที่สำรวจ)	452	22	30	35	31	15	34	23	30	30	20	17	20	35	48	12	20	10	20
1.ความเรียบร้อยของพื้นที่ปฏิบัติงานหลังจากแล้วเสร็จ	4.78	4.45	4.90	4.63	4.87	4.87	4.68	4.96	4.80	4.83	4.65	4.88	4.45	4.69	4.85	4.92	4.70	5.00	4.85
2.ความพึงพอใจในภาพรวมต่องานบริการซ่อมทดแคว่	4.80	4.59	4.83	4.80	4.84	4.73	4.71	4.91	4.77	4.87	4.75	4.88	4.60	4.71	4.77	4.92	4.70	5.00	4.95
ความพึงพอใจโดยรวม (เฉลี่ย)	4.79	4.52	4.87	4.72	4.86	4.80	4.70	4.94	4.79	4.85	4.70	4.88	4.53	4.70	4.81	4.92	4.70	5.00	4.90

โครงการประปาพบบประชาชน ที่อยู่อาศัย	1502	96	27	87	95	68	120	171	78	40	119	103	20	33	155	66	56	76	92
ด้าน Product																			
1.ไหลแรง	4.50	4.35	3.19	4.72	4.74	5.00	4.40	4.42	4.63	4.50	4.71	5.00	4.00	4.73	4.57	4.59	4.39	4.55	4.48
2.ไหลทุกครั้งที่เปิดก๊อก	4.60	4.44	3.52	4.77	4.85	4.97	4.53	4.70	4.65	4.68	4.76	5.00	4.20	4.73	4.71	4.71	4.59	4.55	4.49
3.ความใส	4.62	4.54	3.56	4.80	4.77	5.00	4.59	4.64	4.76	4.70	4.55	5.00	4.10	4.70	4.74	4.80	4.75	4.64	4.43
4.กลิ่น(ไม่ไขโคลอริน)	4.56	4.50	3.41	4.82	4.87	4.96	4.52	4.65	4.68	4.70	4.50	5.00	4.40	4.21	4.74	4.47	4.75	4.62	4.34
ด้าน Service																			
5.แจ้งก่อนหยุดจ่ายน้ำ	4.59	4.53	3.52	4.84	5.00	4.99	4.39	4.36	4.76	4.63	4.76	5.00	4.20	4.61	4.76	4.65	4.73	4.58	4.26
6.ใบแจ้งหนี้ถูกต้อง	4.68	4.53	3.85	4.82	4.60	5.00	4.56	4.75	4.82	4.58	4.65	5.00	4.40	4.85	4.85	4.80	4.95	4.68	4.50
ด้านกิจกรรม																			
7.พึงพอใจต่อกิจกรรม	4.76	4.56	4.59	4.86	4.80	5.00	4.55	4.84	4.86	4.63	4.82	5.00	4.70	4.76	4.80	4.59	4.88	4.74	4.68
ความพึงพอใจต่อกิจกรรม	4.76	4.56	4.59	4.86	4.80	5.00	4.55	4.84	4.86	4.63	4.82	5.00	4.70	4.76	4.80	4.59	4.88	4.74	4.68

[illegible]

แบบฟอร์มรวบรวม VOC 18 สาขา ประจำเดือน มีนาคม 2566

	กปน	ภาค 1				ภาค 2			ภาค 3				ภาค 4				ภาค 5		
		สสท	สสส	สสป	สสป	สสม.	สสญ	สสค	สสข	สสช	สสมบ	สสสภ	สสบ	สสด	สสภ	สสว	สสน	สสนท	สสมส
5.แจ้งก่อนหยุดจ่ายน้ำ	4.68	4.60	4.50	4.53	5.00			4.50	4.70	4.75	5.00	5.00	4.18	4.73	5.00	4.96	4.83	4.55	4.00
6.ใบแจ้งหนี้ถูกต้อง	4.73	4.80	4.00	4.65	4.60			5.00	4.80	5.00	5.00	5.00	4.27	5.00	5.00	5.00	4.67	4.55	4.33
ด้านกิจกรรม																			
7.พึงพอใจต่อกิจกรรม	4.91	5.00	5.00	4.76	4.80			5.00	4.90	5.00	5.00	5.00	4.73	4.82	5.00	5.00	4.83	4.91	4.78
ความพึงพอใจต่อกิจกรรม	4.91	5.00	5.00	4.76	4.80			5.00	4.90	5.00	5.00	5.00	4.73	4.82	5.00	5.00	4.83	4.91	4.78

ผลความพึงพอใจ MWA Top-Tier (จำนวนรายที่สำรวจ)	329	5	38	31	41	19	13	26	29	12	4	36	15	19	12	8	7	7	7
(สะสม ต.ค. 65 - มี.ค. 66)																			
ด้านผลิตภัณฑ์ของ กปน.	4.59	4.52	4.56	4.61	4.42	4.50	4.85	4.66	4.83	4.73	4.60	4.60	4.53	4.72	4.72	4.63	4.23	4.54	4.40
1. น้ำประปาไหลแรง	4.52	4.40	4.53	4.45	4.41	4.32	4.92	4.69	4.66	4.67	4.50	4.50	4.53	4.68	4.68	4.63	3.86	4.29	4.57
2. การไหลสม่ำเสมอของน้ำประปา	4.50	4.40	4.53	4.48	4.44	4.53	4.92	4.73	4.52	4.75	4.25	4.53	4.67	4.68	4.68	4.38	3.86	4.29	4.29
3. ความใสสะอาดของน้ำประปา	4.71	4.60	4.63	4.68	4.49	4.58	4.77	4.65	5.00	4.75	5.00	4.72	4.60	4.74	4.74	4.88	4.71	4.71	4.57
4. กลิ่นแปลกปลอมในน้ำประปา(ไม่ใช่คลอรีน)	4.57	4.60	4.47	4.71	4.37	4.53	4.77	4.62	4.97	4.67	4.75	4.56	4.33	4.74	4.74	4.50	4.29	4.71	4.00
5. คุณภาพน้ำประปา	4.66	4.60	4.66	4.74	4.41	4.53	4.85	4.62	5.00	4.83	4.50	4.67	4.53	4.74	4.74	4.75	4.43	4.71	4.57
ด้านบริการของ กปน	4.64	4.50	4.61	4.73	4.49	4.50	4.89	4.66	4.97	4.84	5.00	4.77	4.67	4.79	4.79	4.63	4.29	4.50	4.00
6. การแจ้งให้ทราบก่อนที่จะหยุดจ่ายน้ำ	4.54	4.60	4.47	4.68	4.34	4.42	4.85	4.58	4.97	4.75	5.00	4.67	4.53	4.68	4.68	4.63	4.00	4.29	3.57
7. ความถูกต้องของใบแจ้งค่าน้ำประปา	4.75	4.40	4.74	4.77	4.63	4.58	4.92	4.73	4.97	4.92	5.00	4.86	4.80	4.89	4.89	4.63	4.57	4.71	4.43
ด้านบริการของทีมงาน	4.74	4.67	4.70	4.82	4.60	4.54	4.87	4.77	5.00	4.89	4.67	4.75	4.73	4.88	4.88	4.96	4.43	4.66	4.48
8. ความพึงพอใจต่อพนักงาน (ความสุภาพ มารยาท เอาใจใส่ในการให้บริการ)	4.83	4.80	4.74	4.87	4.63	4.63	4.92	4.77	5.00	4.92	5.00	4.75	4.80	4.95	4.95	5.00	4.86	4.71	4.57
9. การให้ข้อมูล ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามของพนักงาน	4.69	4.80	4.66	4.77	4.63	4.47	4.85	4.81	5.00	4.92	4.00	4.75	4.73	4.89	4.89	4.88	4.14	4.71	4.43
10. ความพึงพอใจโดยรวมในการเข้าพบตามโครงการ MWA Top-Tier	4.71	4.40	4.71	4.81	4.54	4.53	4.85	4.73	5.00	4.83	5.00	4.75	4.67	4.79	4.79	5.00	4.29	4.57	4.43
ความพึงพอใจโดยรวม (เฉลี่ย)	4.66	4.56	4.62	4.72	4.50	4.51	4.87	4.70	4.93	4.82	4.76	4.70	4.64	4.79	4.79	4.74	4.32	4.57	4.29

[illegible]

แบบฟอร์มรวบรวม VOC 18 สาขา ประจำเดือน มีนาคม 2566

[illegible]

แบบฟอร์มรวบรวม VOC 18 สาขา ประจำปี 2566

	กปน	ภาค 1				ภาค 2			ภาค 3				ภาค 4				ภาค 5		
		สสท	สสส	สสพ	สสป	สสม.	สสญ	สสล	สสช	สสข	สสมบ	สสสภ	สสบ	สสด	สสภ	สสว	สสน	สสบท	สสมส
ผลความพึงพอใจคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการ ที่สำนักงานประชาสัมพันธ์(จำนวนรายชื่อสำรวจ)	2133	119	120	120	120	118	120	120	120	120	120	120	121	121	118	121	110	121	104
1.วันที่เปิดให้บริการ	4.83	4.79	4.83	4.72	4.85	4.99	4.99	4.93	4.81	4.63	4.65	4.91	4.78	4.89	4.93	4.80	4.69	4.67	5.00
2.ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	4.81	4.82	4.74	4.84	4.84	4.95	4.96	4.86	4.83	4.61	4.66	4.90	4.72	4.83	4.84	4.80	4.88	4.69	4.78
3.สถานที่ให้บริการมีความสะอาดสบาย	4.85	4.86	4.75	4.75	4.88	4.97	4.98	5.00	4.89	4.66	4.71	4.93	4.78	4.92	4.92	4.84	4.95	4.66	4.88
4.สิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	4.82	4.60	4.74	4.90	4.96	4.96	5.00	4.92	4.66	4.62	4.92	4.69	4.90	4.91	4.83	4.87	4.57	4.74
5.การรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ	4.78	4.74	4.58	4.75	4.89	4.99	4.97	4.97	4.87	4.60	4.62	4.89	4.47	4.76	4.88	4.76	4.68	4.69	4.86
6.คุณภาพในการให้บริการ	4.88	4.93	4.73	4.81	4.93	4.99	4.98	5.00	4.94	4.80	4.78	4.94	4.83	4.93	4.90	4.83	4.92	4.73	4.87
ความพึงพอใจโดยรวม (เฉลี่ย)	4.83	4.83	4.71	4.77	4.88	4.97	4.97	4.96	4.88	4.66	4.67	4.92	4.71	4.87	4.90	4.81	4.83	4.67	4.85

สำรวจความพึงพอใจลูกค้าจากการเปลี่ยนท่อและวางท่อ (จำนวนรายชื่อสำรวจ)	211	23	6	16		13			16	5	4	19		41	30			24	14
1.ป้ายประกาศแจ้งให้ทราบล่วงหน้าก่อนวางท่อ	4.72	4.28	4.50	4.36		4.85			4.95	4.80	5.00	4.83		4.38	4.93			4.96	4.84
2.แรงดันน้ำหลังจากวางท่อเสร็จเรียบร้อย	4.55	4.46	4.33	3.84		4.62			4.79	4.40	5.00	4.73		4.12	4.93			4.96	4.38
3.ความพึงพอใจโดยรวมต่องานวางท่อ	4.67	4.69	4.33	3.95		4.77			4.90	4.80	5.00	4.78		4.14	4.97			4.96	4.79
ความพึงพอใจโดยรวม (เฉลี่ย)	4.65	4.47	4.39	4.05		4.75			4.88	4.67	5.00	4.78		4.21	4.94			4.96	4.67

สำรวจความพึงพอใจลูกค้าหลังการซ่อมท่อจ่าย - บริการ (จำนวนรายชื่อสำรวจ)	1406	68	74	105	87	45	95	66	91	91	60	48	60	105	119	120	62	30	80
1.ความเรียบร้อยของพื้นที่ปฏิบัติงานหลังงานแล้วเสร็จ	4.80	4.63	4.94	4.76	4.87	4.87	4.67	4.92	4.85	4.81	4.77	4.90	4.57	4.68	4.73	4.97	4.69	4.97	4.84
2.ความพึงพอใจในภาพรวมต่องานบริการซ่อมท่อแตกรั่ว	4.80	4.77	4.88	4.71	4.85	4.80	4.71	4.89	4.83	4.88	4.81	4.90	4.53	4.69	4.73	4.94	4.69	4.90	4.96
ความพึงพอใจโดยรวม (เฉลี่ย)	4.80	4.70	4.91	4.74	4.86	4.84	4.69	4.91	4.84	4.85	4.79	4.90	4.55	4.69	4.73	4.96	4.69	4.93	4.90

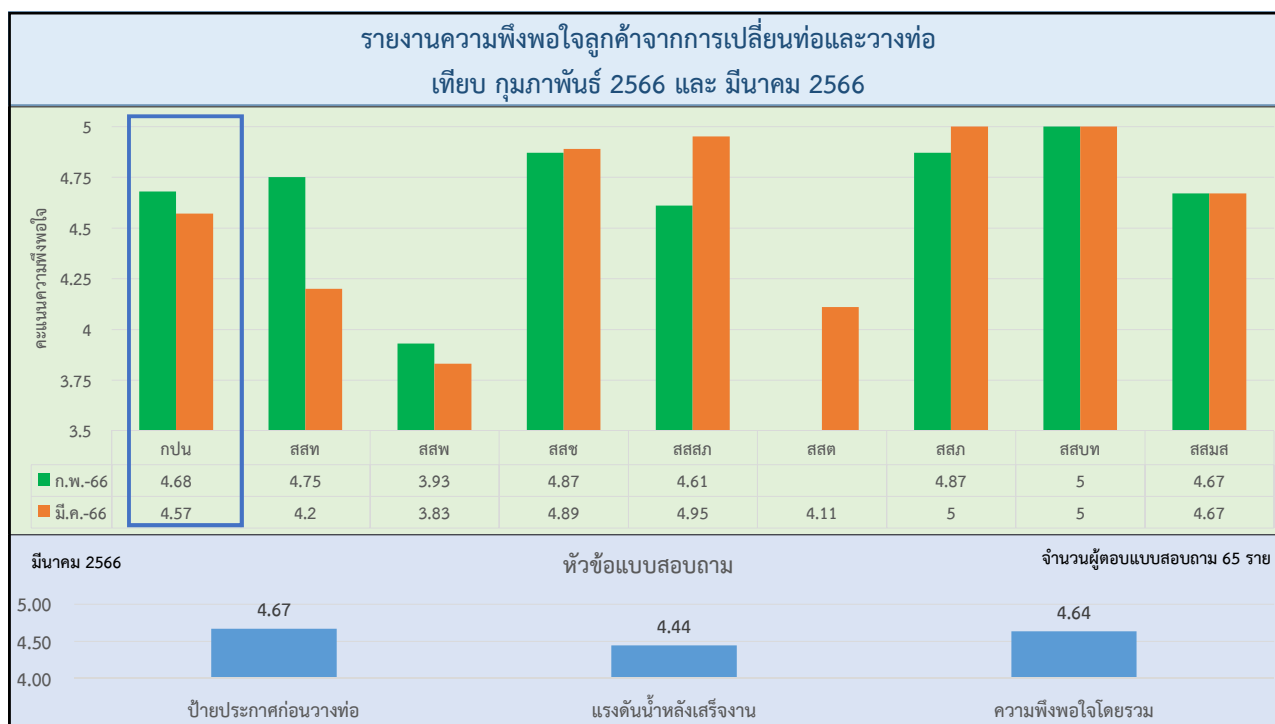
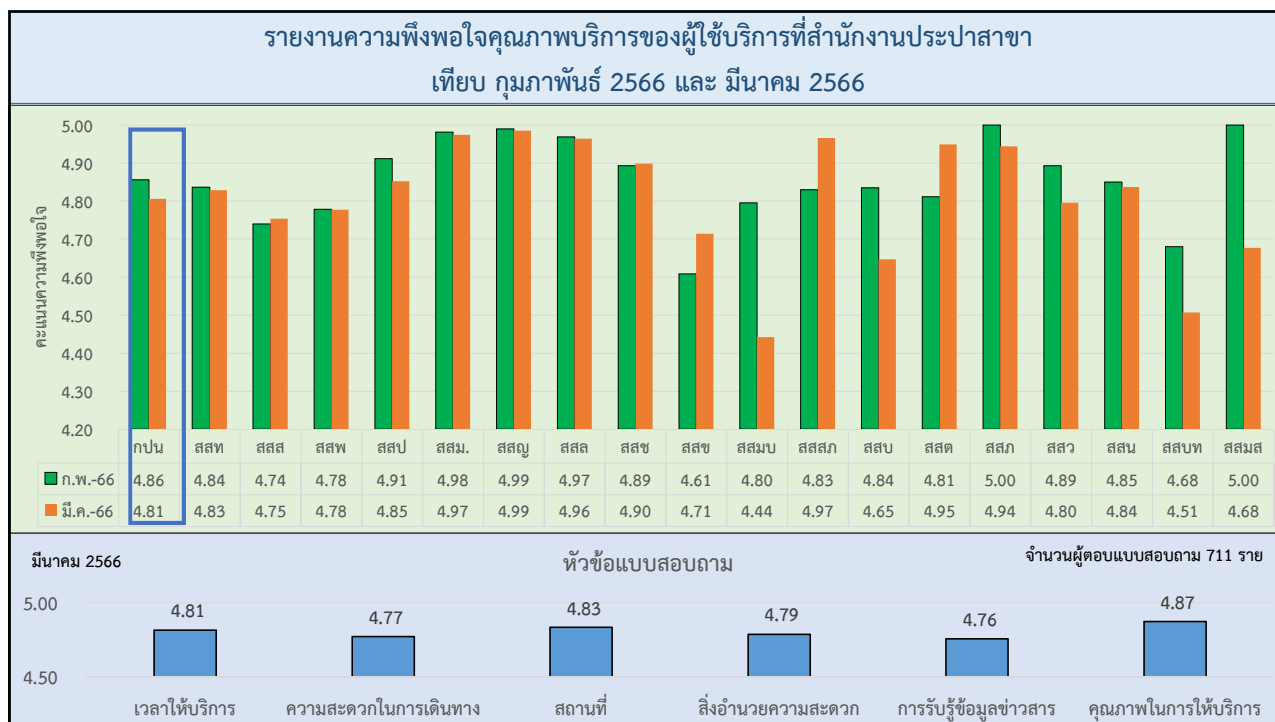
โครงการประปาพมประชาชน ที่อยุธยา	1502	96	27	87	95	68	120	171	78	40	119	103	20	33	155	66	56	76	92
ด้าน Product																			
1.ไหลแรง	4.50	4.35	3.19	4.72	4.74	5.00	4.40	4.42	4.63	4.50	4.71	5.00	4.00	4.73	4.57	4.59	4.39	4.55	4.48
2.ไหลทุกครั้งที่เปิดก๊อก	4.60	4.44	3.52	4.77	4.85	4.97	4.53	4.70	4.65	4.68	4.76	5.00	4.20	4.73	4.71	4.71	4.59	4.55	4.49
3.ความใส	4.62	4.54	3.56	4.80	4.77	5.00	4.59	4.64	4.76	4.70	4.55	5.00	4.10	4.70	4.74	4.80	4.75	4.64	4.43
4.กลิ่น(ไม่ใช้คลอรีน)	4.56	4.50	3.41	4.82	4.87	4.96	4.52	4.65	4.68	4.70	4.50	5.00	4.40	4.21	4.74	4.47	4.75	4.62	4.34
ด้าน Service																			
5.แจ้งก่อนหยุดจ่ายน้ำ	4.59	4.53	3.52	4.84	5.00	4.99	4.39	4.36	4.76	4.63	4.76	5.00	4.20	4.61	4.76	4.65	4.73	4.58	4.26
6.ใบแจ้งหนี้ถูกต้อง	4.68	4.53	3.85	4.82	4.60	5.00	4.56	4.75	4.82	4.58	4.65	5.00	4.40	4.85	4.85	4.80	4.95	4.68	4.50
ด้านกิจกรรม																			
7.พึงพอใจต่อกิจกรรม	4.76	4.56	4.59	4.86	4.80	5.00	4.55	4.84	4.86	4.63	4.82	5.00	4.70	4.76	4.80	4.59	4.88	4.74	4.68
ความพึงพอใจต่อกิจกรรม	4.76	4.56	4.59	4.86	4.80	5.00	4.55	4.84	4.86	4.63	4.82	5.00	4.70	4.76	4.80	4.59	4.88	4.74	4.68

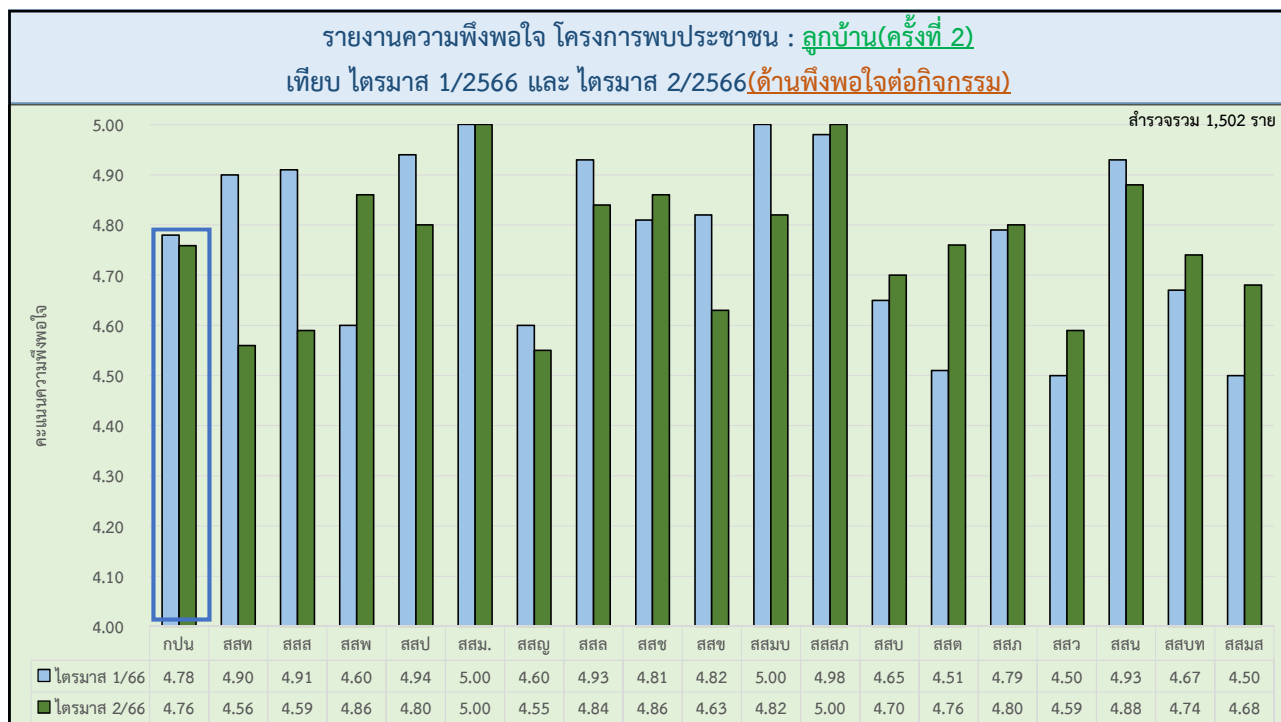
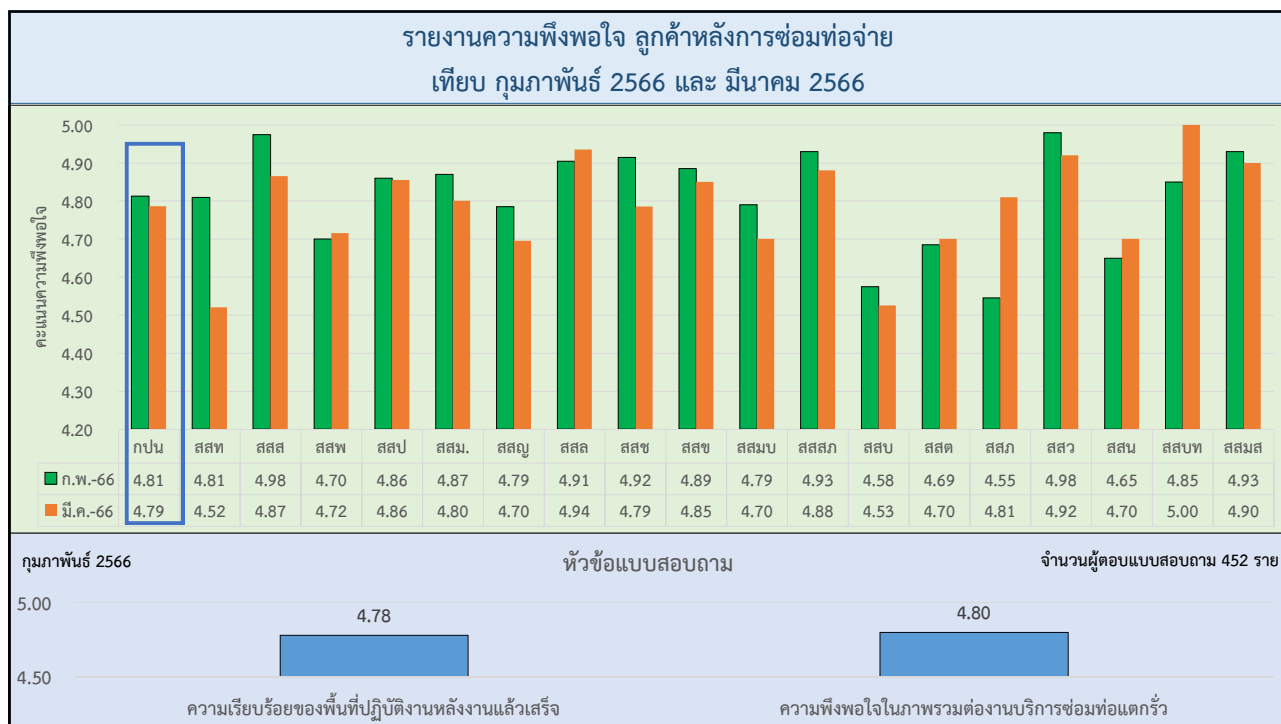
แบบฟอร์มรวบรวม VOC 18 สาขา ประจำปี 2566

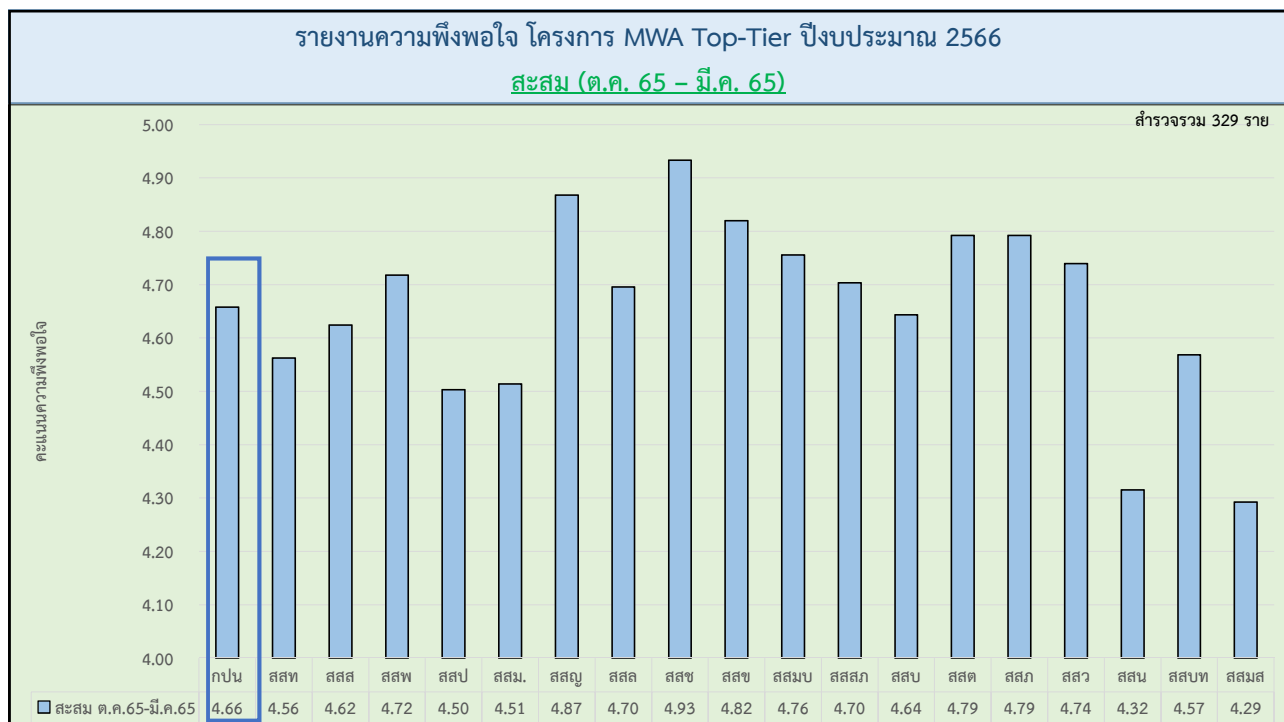
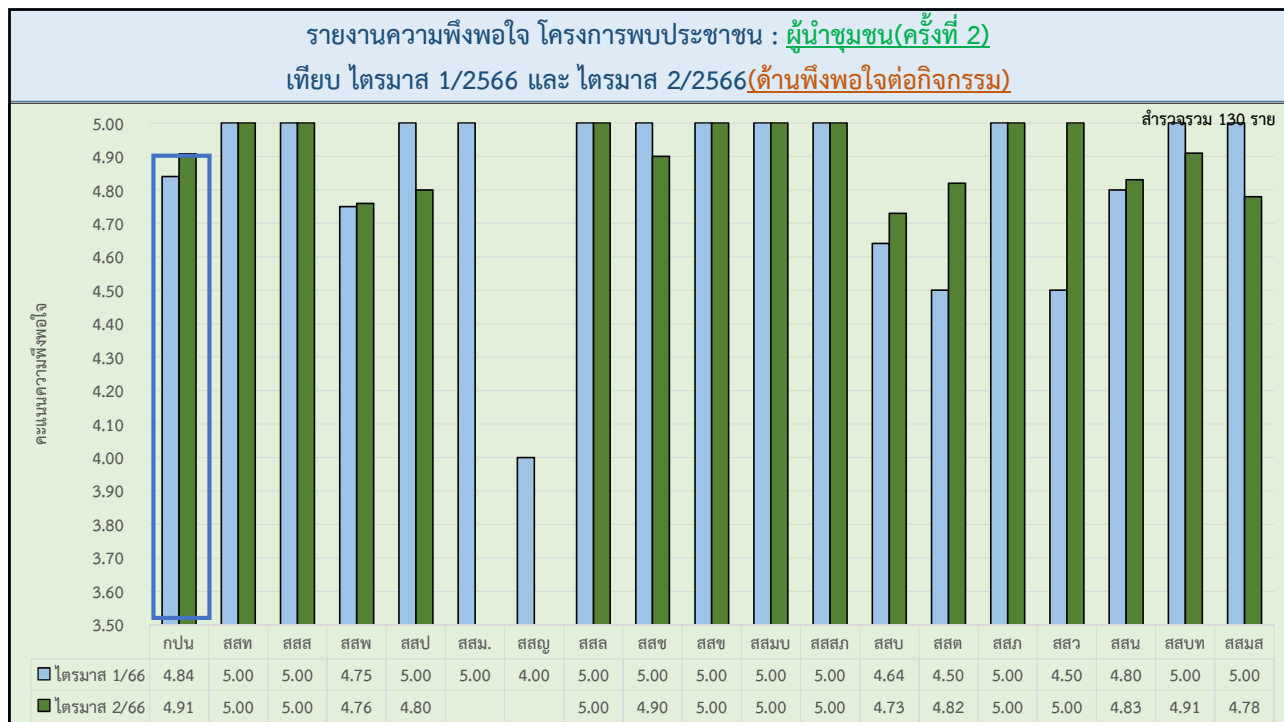
	กปน	ภาค 1				ภาค 2			ภาค 3				ภาค 4				ภาค 5		
		สสท	สสส	สสพ	สสป	สสม.	สสญ	สสล	สสข	สสช	สสมบ	สสสภ	สสบ	สสด	สสภ	สสว	สสน	สสบท	สสมส
โครงการประปาพมประชาชน - ผู้นำชุมชน	130	5	2	17	5			2	10	8	1	1	11	11	7	24	6	11	9
ด้าน Product																			
1.ไหลแรง	4.61	4.80	3.00	4.82	4.80			4.50	4.60	4.75	5.00	5.00	4.27	4.73	4.86	5.00	4.67	4.64	4.33
2.ไหลทุกครั้งที่เปิดก๊อก	4.71	4.80	4.00	4.71	5.00			5.00	4.70	4.88	5.00	5.00	4.36	4.55	4.43	5.00	5.00	4.55	4.33
3.ความใส	4.70	4.80	3.50	4.65	4.60			5.00	4.80	5.00	5.00	5.00	4.18	4.82	5.00	5.00	4.83	4.55	4.44
4.กลิ่น(ไม่ใช่คลอรีน)	4.73	4.40	5.00	4.47	4.60			5.00	4.60	4.88	5.00	5.00	4.18	4.64	5.00	4.96	4.83	4.64	4.44
ด้าน Service																			
5.แจ้งก่อนหยุดจ่ายน้ำ	4.68	4.60	4.50	4.53	5.00			4.50	4.70	4.75	5.00	5.00	4.18	4.73	5.00	4.96	4.83	4.55	4.00
6.ไม่แจ้งหนีตกต้อง	4.73	4.80	4.00	4.65	4.60			5.00	4.80	5.00	5.00	5.00	4.27	5.00	5.00	5.00	4.67	4.55	4.33
ด้านกิจกรรม																			
7.พึงพอใจต่อกิจกรรม	4.91	5.00	5.00	4.76	4.80			5.00	4.90	5.00	5.00	5.00	4.73	4.82	5.00	5.00	4.83	4.91	4.78
ความพึงพอใจต่อกิจกรรม	4.91	5.00	5.00	4.76	4.80			5.00	4.90	5.00	5.00	5.00	4.73	4.82	5.00	5.00	4.83	4.91	4.78

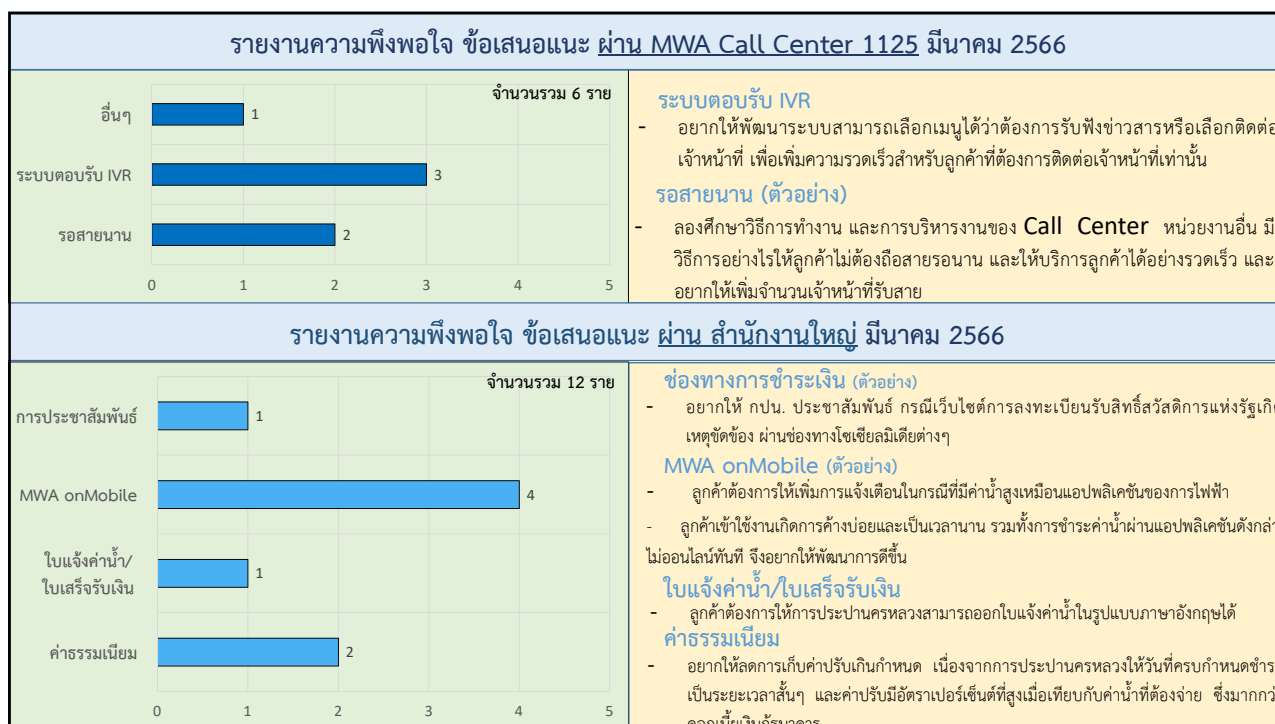
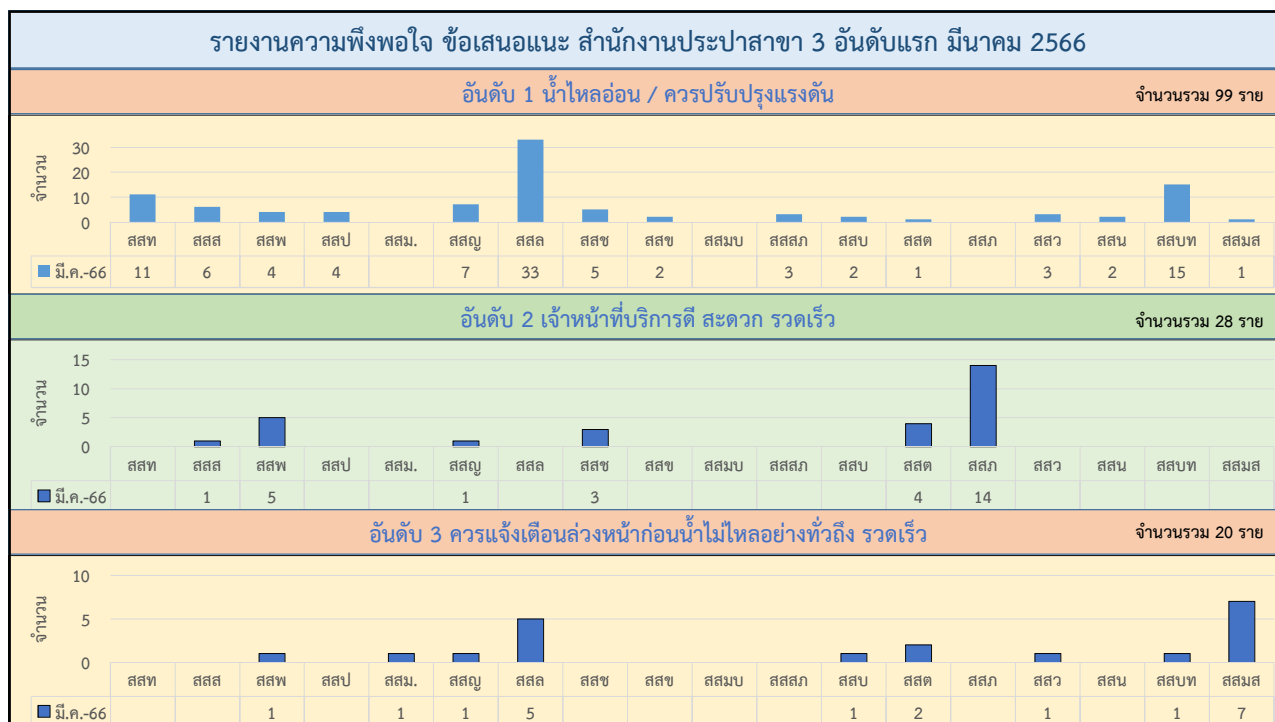
ผลความพึงพอใจ MWA Top-Tier (จำนวนรายชื่อที่สำรวจ)	378	5	43	41	42	23	13	26	29	22	4	47	17	19	14	10	9	7	7
(สะสม ต.ค. 65 - มี.ค. 66)																			
ด้านผลิตภัณฑ์ของ กปน.	4.59	4.52	4.56	4.61	4.42	4.50	4.85	4.66	4.83	4.73	4.60	4.60	4.53	4.72	4.72	4.63	4.23	4.54	4.40
1.น้ำประปาไหลแรง	4.52	4.40	4.53	4.45	4.41	4.32	4.92	4.69	4.66	4.67	4.50	4.50	4.53	4.68	4.68	4.63	3.86	4.29	4.57
2.การไหลสม่ำเสมอของน้ำประปา	4.50	4.40	4.53	4.48	4.44	4.53	4.92	4.73	4.52	4.75	4.25	4.53	4.67	4.68	4.68	4.38	3.86	4.29	4.29
3. ความใสสะอาดของน้ำประปา	4.71	4.60	4.63	4.68	4.49	4.58	4.77	4.65	5.00	4.75	5.00	4.72	4.60	4.74	4.74	4.88	4.71	4.71	4.57
4. กลิ่นแปลกปลอมในน้ำประปา(ไม่ใช่คลอรีน)	4.57	4.60	4.47	4.71	4.37	4.53	4.77	4.62	4.97	4.67	4.75	4.56	4.33	4.74	4.74	4.50	4.29	4.71	4.00
5. คุณภาพน้ำประปา	4.66	4.60	4.66	4.74	4.41	4.53	4.85	4.62	5.00	4.83	4.50	4.67	4.53	4.74	4.74	4.75	4.43	4.71	4.57
ด้านบริการของ กปน	4.64	4.50	4.61	4.73	4.49	4.50	4.89	4.66	4.97	4.84	5.00	4.77	4.67	4.79	4.79	4.63	4.29	4.50	4.00
6. การแจ้งให้ทราบก่อนที่จะหยุดจ่ายน้ำ	4.54	4.60	4.47	4.68	4.34	4.42	4.85	4.58	4.97	4.75	5.00	4.67	4.53	4.68	4.68	4.63	4.00	4.29	3.57
7. ความถูกต้องของใบแจ้งค่าน้ำประปา	4.75	4.40	4.74	4.77	4.63	4.58	4.92	4.73	4.97	4.92	5.00	4.86	4.80	4.89	4.89	4.63	4.57	4.71	4.43
ด้านบริการของทีมงาน	4.74	4.67	4.70	4.82	4.60	4.54	4.87	4.77	5.00	4.89	4.67	4.75	4.73	4.88	4.88	4.96	4.43	4.66	4.48
8. ความพึงพอใจต่อพนักงาน (ความสุภาพ มารยาท เอาใจใส่ในการให้บริการ)	4.83	4.80	4.74	4.87	4.63	4.63	4.92	4.77	5.00	4.92	5.00	4.75	4.80	4.95	4.95	5.00	4.86	4.71	4.57
9. การให้ข้อมูล ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามของพนักงาน	4.69	4.80	4.66	4.77	4.63	4.47	4.85	4.81	5.00	4.92	4.00	4.75	4.73	4.89	4.89	4.88	4.14	4.71	4.43
10. ความพึงพอใจโดยรวมในการเข้าพบตามโครงการ MWA Top-Tier	4.71	4.40	4.71	4.81	4.54	4.53	4.85	4.73	5.00	4.83	5.00	4.75	4.67	4.79	4.79	5.00	4.29	4.57	4.43
ความพึงพอใจโดยรวม (เฉลี่ย)	4.66	4.56	4.62	4.72	4.50	4.51	4.87	4.70	4.93	4.82	4.76	4.70	4.64	4.79	4.79	4.74	4.32	4.57	4.29

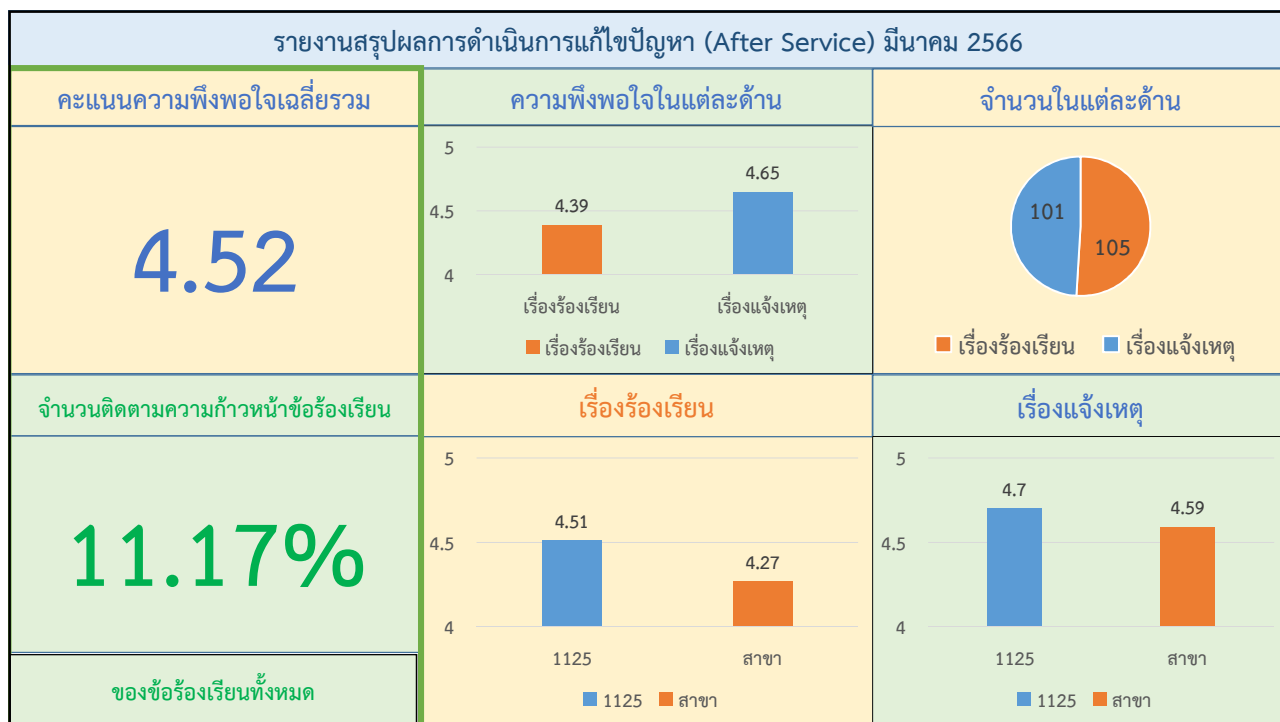
	กปน	ภาค 1				ภาค 2			ภาค 3				ภาค 4				ภาค 5		
		สสท	สสส	สสพ	สสป	สสม.	สสญ	สสล	สสข	สสช	สสมบ	สสสภ	สสบ	สสด	สสภ	สสว	สสน	สสบท	สสมส
ความคิดเห็นปลายเปิด/ข้อเสนอแนะ (รวม)	433	31	34	27	14	4	13	62	10	8	45	10	4	30	55	33	3	33	17
ผลิตภัณฑ์																			
นำไม่ไหล / อยากรให้น้ำประปาไหลสม่ำเสมอ	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
นำไหลอ่อน / ควรปรับปรุงแรงดัน	100	11	7	4	4	0	7	33	5	2	0	3	2	1	0	3	2	15	1
น้ำขุ่น / ควรปรับปรุงเรื่องความใสสะอาดของน้ำ	10	2	0	1	0	0	2	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0
ควรปรับปรุงกลิ่นคลอรีนในน้ำประปา	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
น้ำประปากร่อย	3	0	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
น้ำประปาควรคุณภาพดี	7	0	0	0	3	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0
ค่าน้ำประปาแพงไป	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
เจ้าหน้าที่																			
ควรปรับปรุง/พัฒนาอัธยาศัยของพนักงาน	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวก รวดเร็ว	148	6	11	12	5	0	1	10	4	0	35	6	0	19	14	22	0	3	0
เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล คำนะหน้าดี	22	8	4	3	1	0	0	1	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0
ค่าธรรมเนียม																			
ค่าธรรมเนียมแพงเกินไป	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
สถานที่ของสาขา																			
ที่จอดรถน้อยเกินไป ที่จอดรถหายาก	3	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
สถานที่สวยงาม/สะอาด	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	5	0	0	0
เดินทางสะดวก	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
อยากให้ปรับปรุงความสะอาดของห้องน้ำ	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0
เดินทางไปสำนักงานประจำสาขาไม่สะดวก	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
ความรวดเร็วในการดำเนินงาน																			
ปรับปรุง/พัฒนาด้านความรวดเร็วในการบริการ	8	0	1	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	2	0
การทำธุรกรรม																			
ปรับปรุง/พัฒนาด้านความสะดวกในการบริการ เช่น ช่องทางออนไลน์	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
การประชาสัมพันธ์ก่อนหยุดจ่ายน้ำ																			
ควรแจ้งเตือนล่วงหน้าก่อนนำน้ำไหลอย่างทั่วถึง รวดเร็ว	20	0	0	1	0	1	1	5	0	0	0	0	1	2	0	1	0	1	7
งานวางท่อ																			
วางท่อไม่เรียบร้อย	6	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3	0
งานซ่อมท่อ																			
ควรซ่อมท่อให้เสร็จรวดเร็ว	14	0	1	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	1	1
ซ่อมท่อไม่เรียบร้อย	17	1	3	1	1	0	0	0	0	2	2	0	1	2	2	0	0	2	0
พนักงานซ่อมท่อทำงานดี บริการดี	31	0	2	0	0														



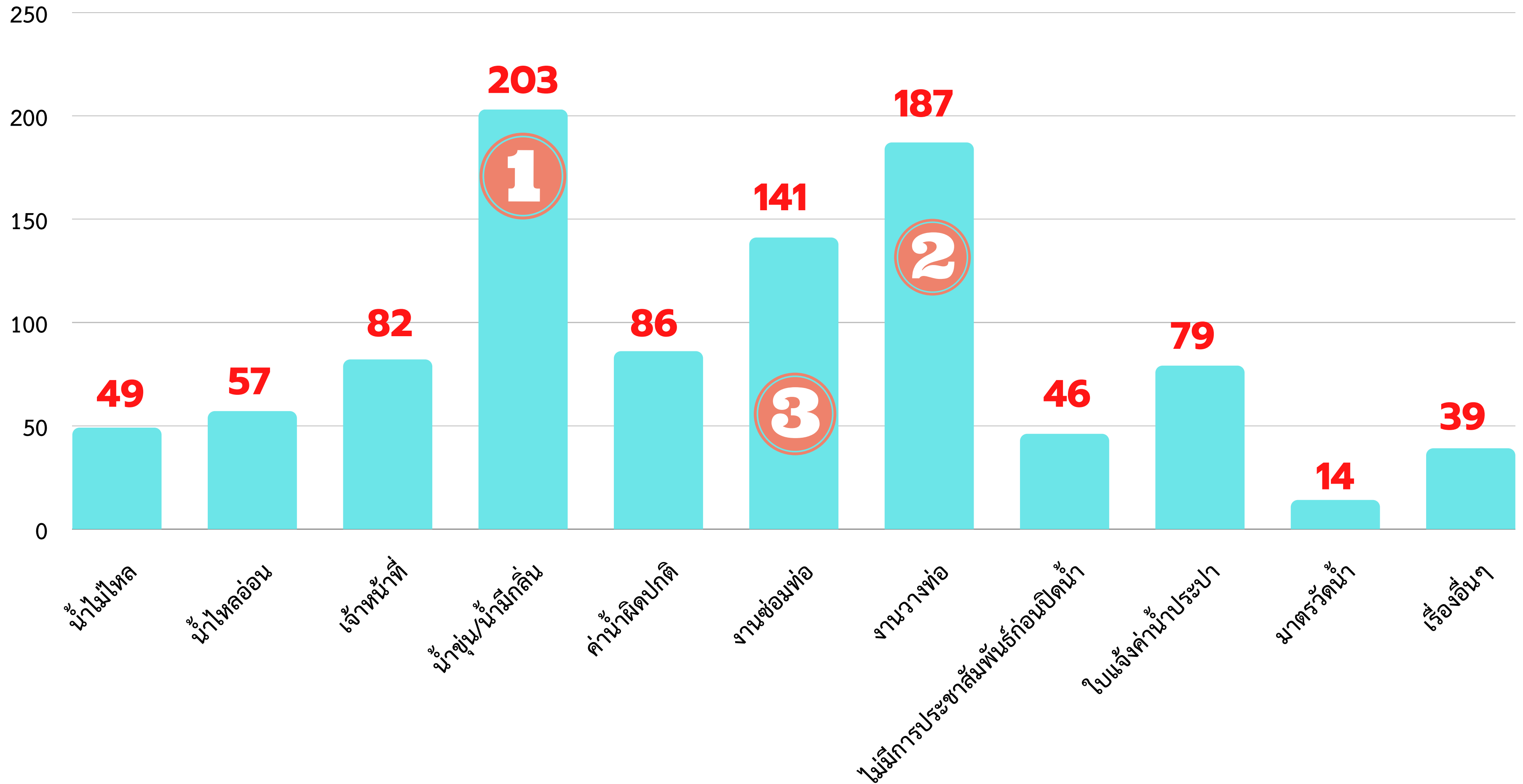




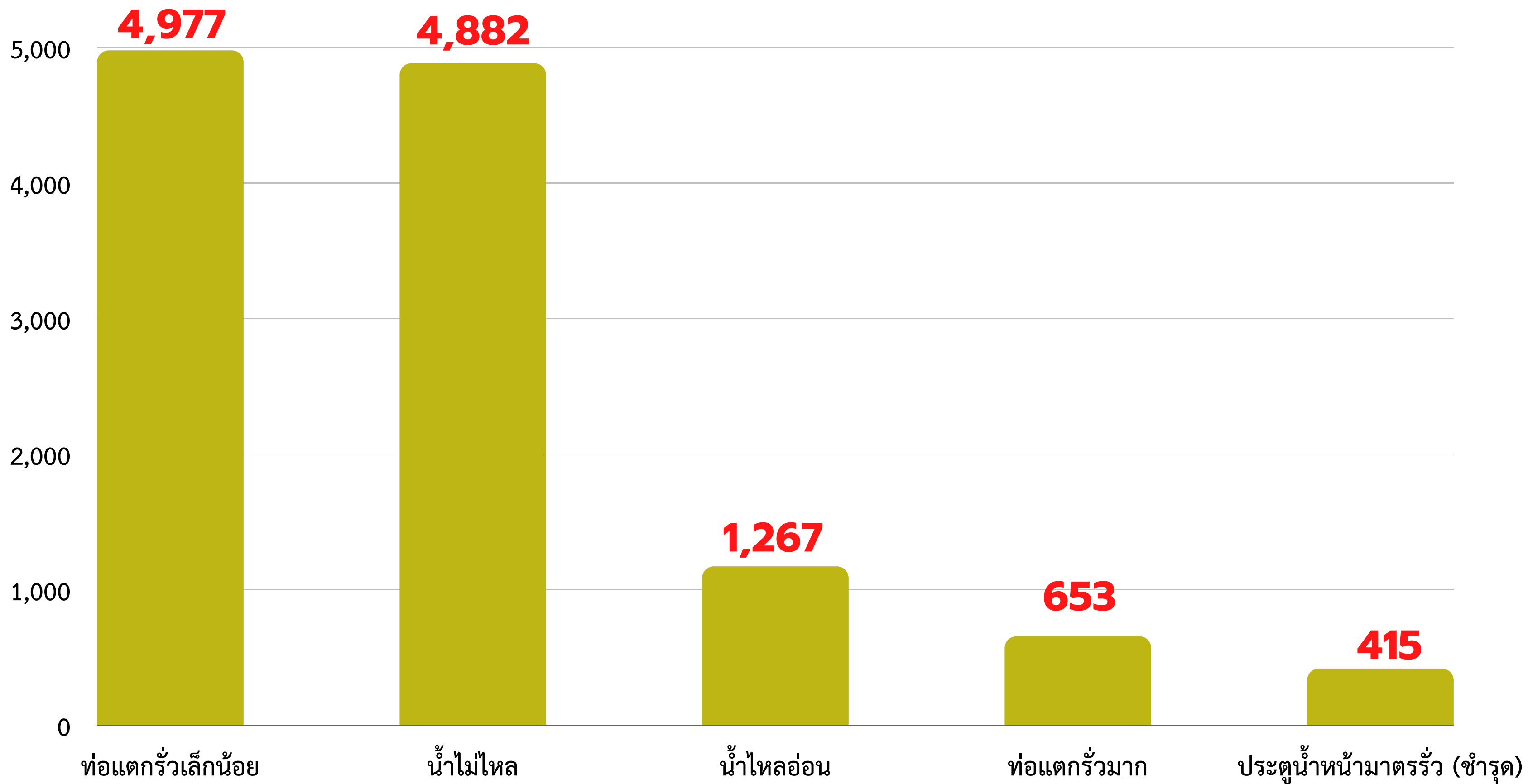




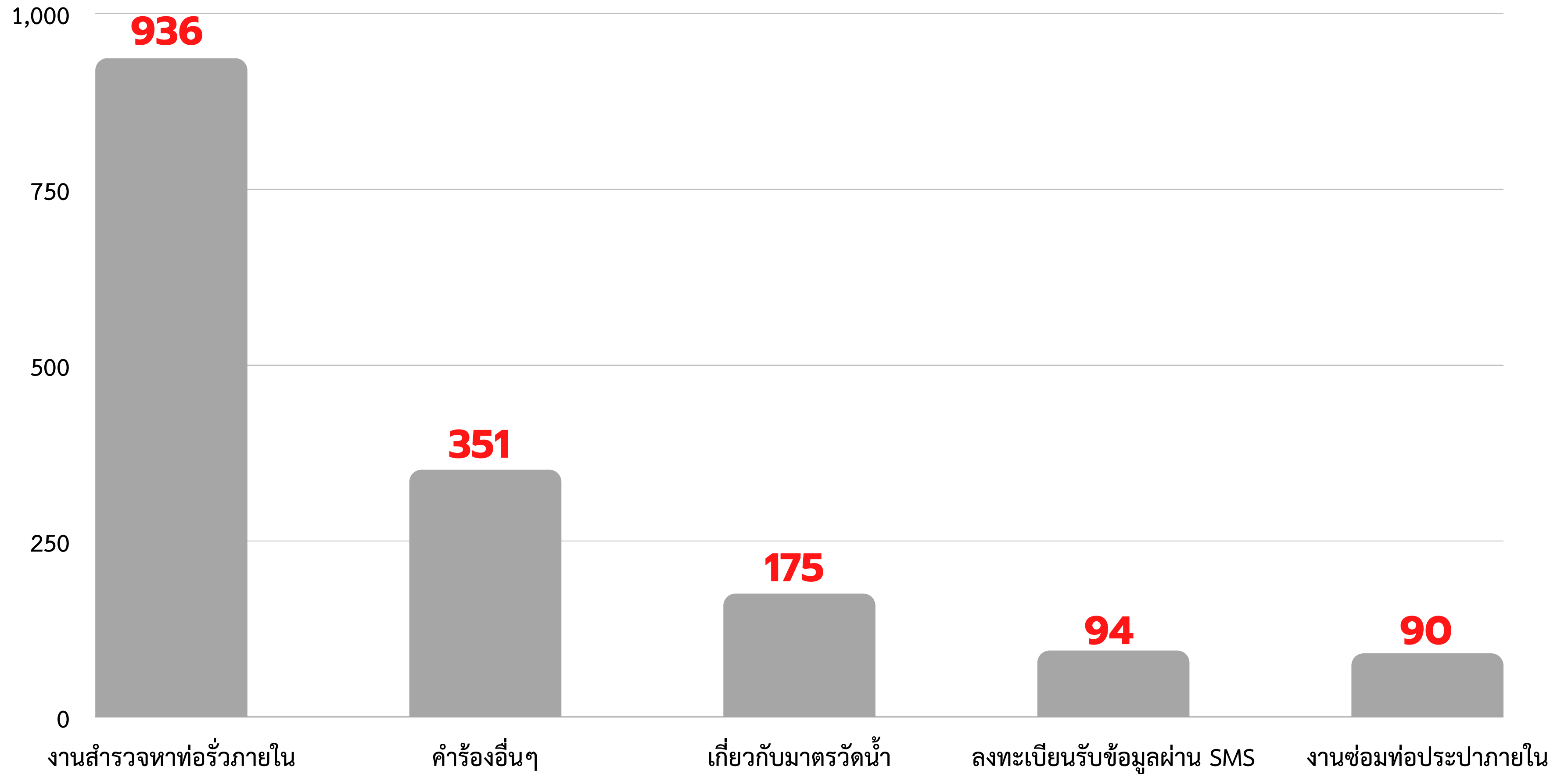
ข้อร้องเรียน ประจำเดือนมีนาคม 2566



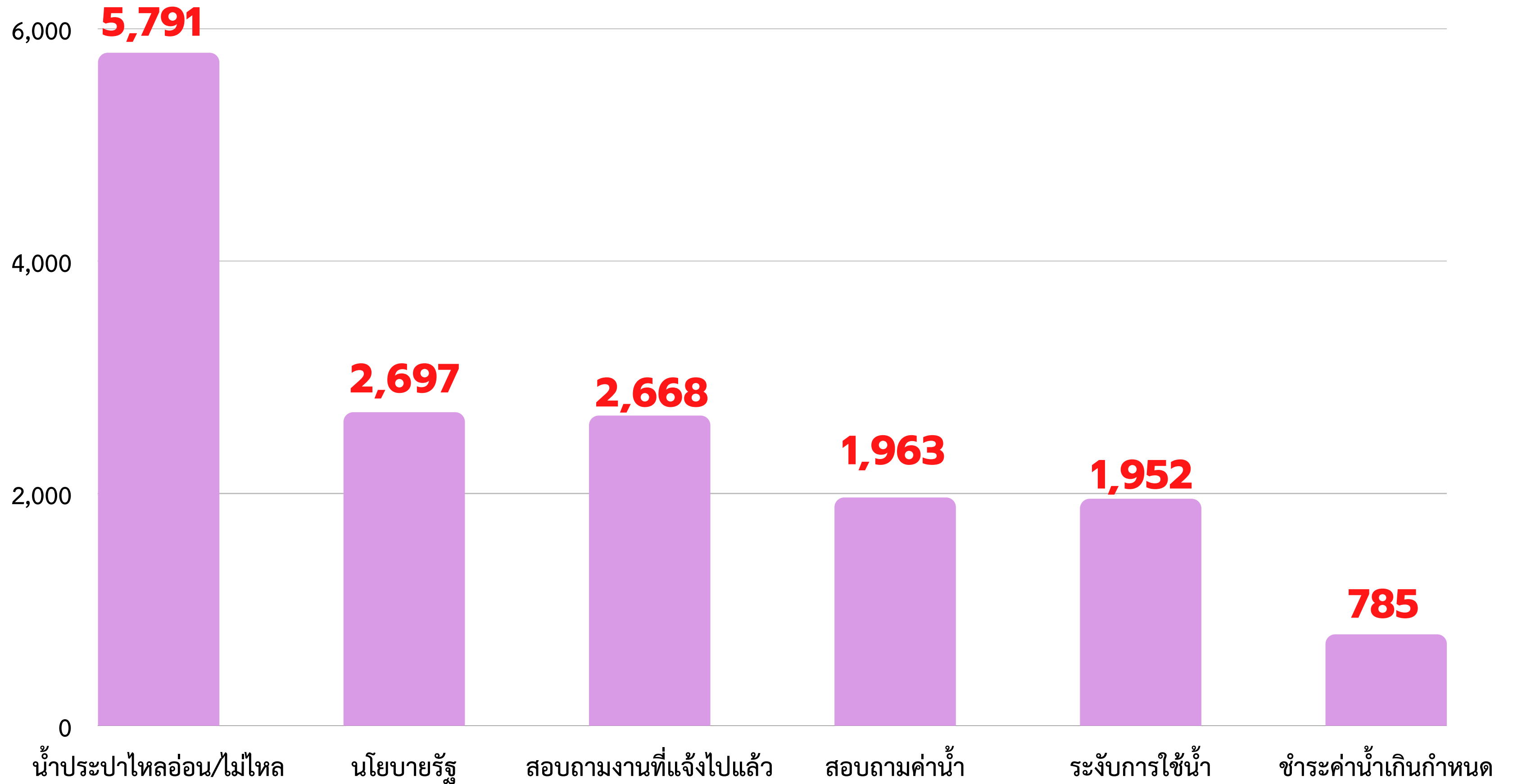
การแจ้งเหตุ ประจำเดือนมีนาคม 2566



การขอรับบริการ ประจำเดือนมีนาคม 2566



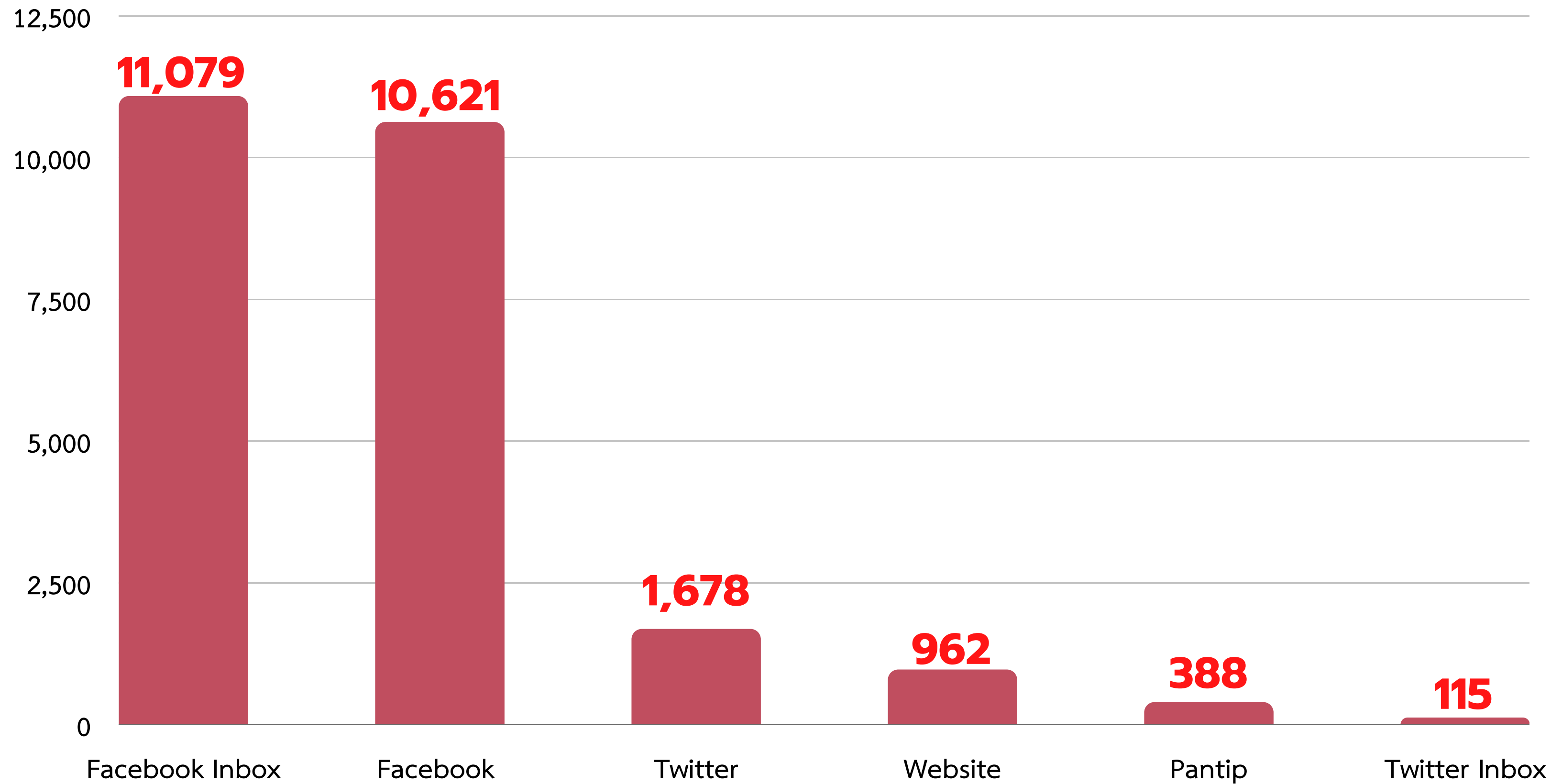
การสอบถามข้อมูล ประจำเดือนมีนาคม 2566



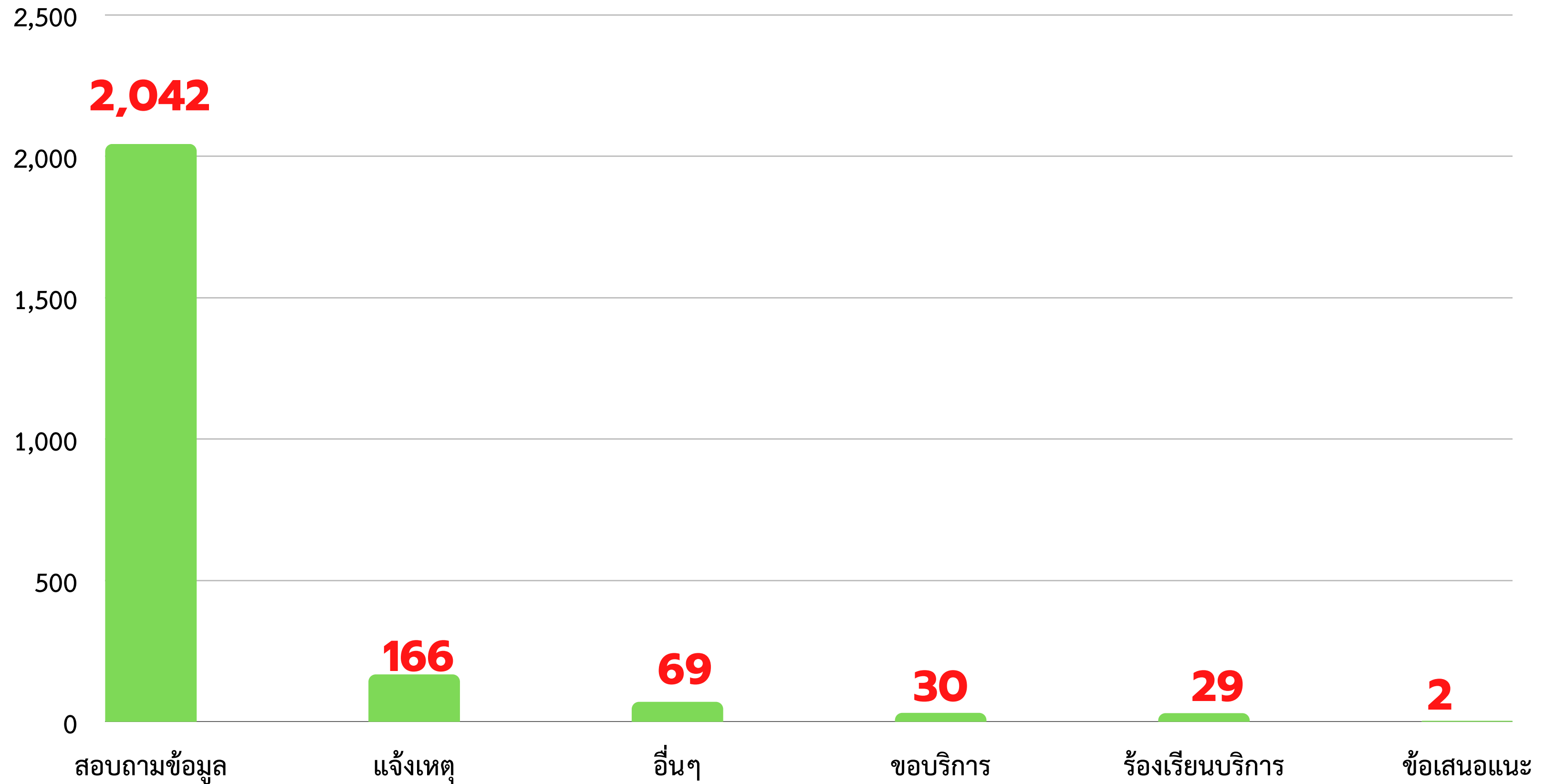
รายงาน VOC ช่อง ทางสื่อสารออนไลน์



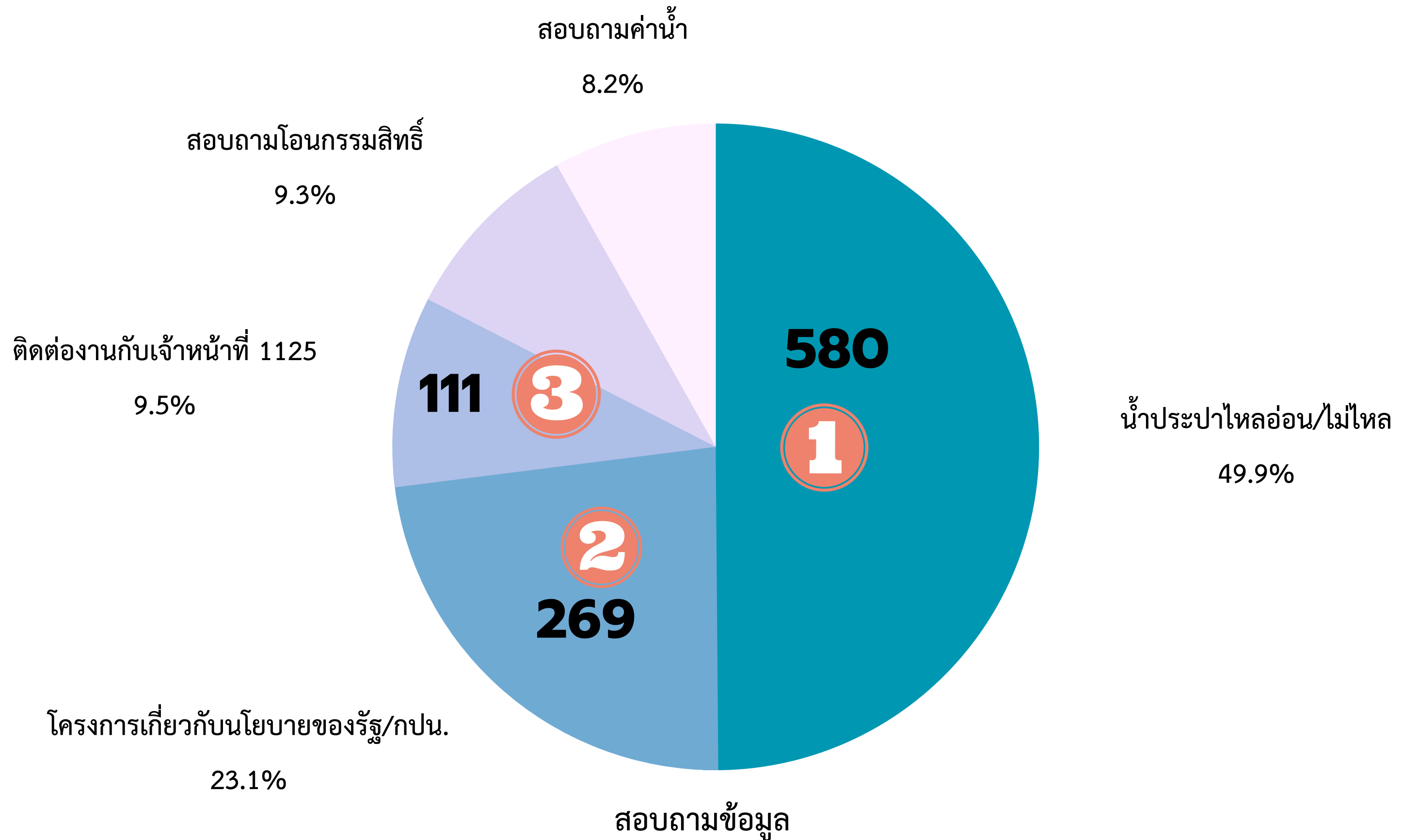
กราฟแสดงจำนวนข้อความแบ่งตามช่องทางการสื่อสารออนไลน์



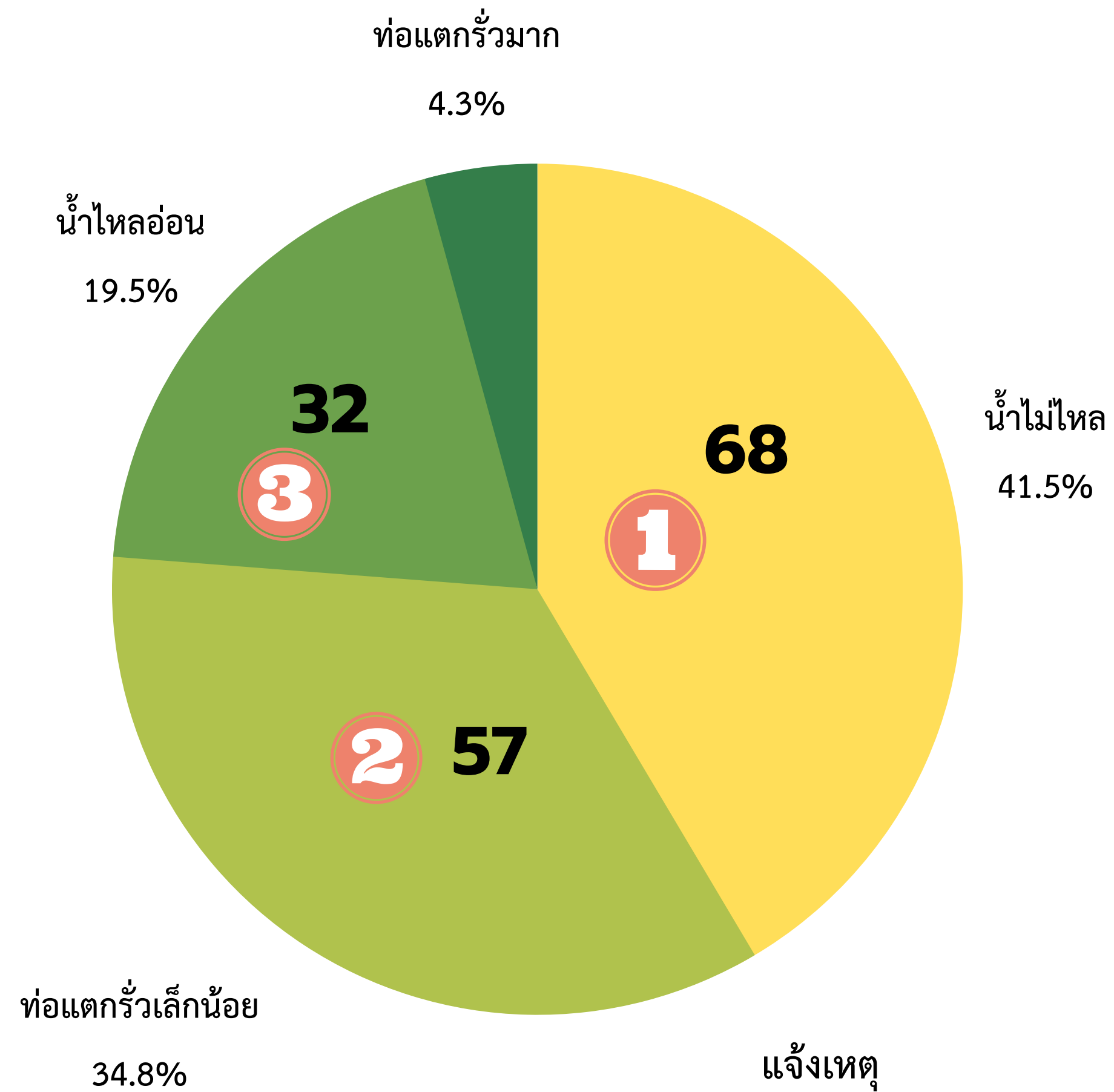
กราฟแสดงจำนวนข้อความแบ่งตามเหตุผลที่กล่าวถึง การประสานครหลวง



กราฟแสดงเหตุผลที่กล่าวถึง การประปานครหลวง



กราฟแสดงเหตุผลที่กล่าวถึง การประปานครหลวง



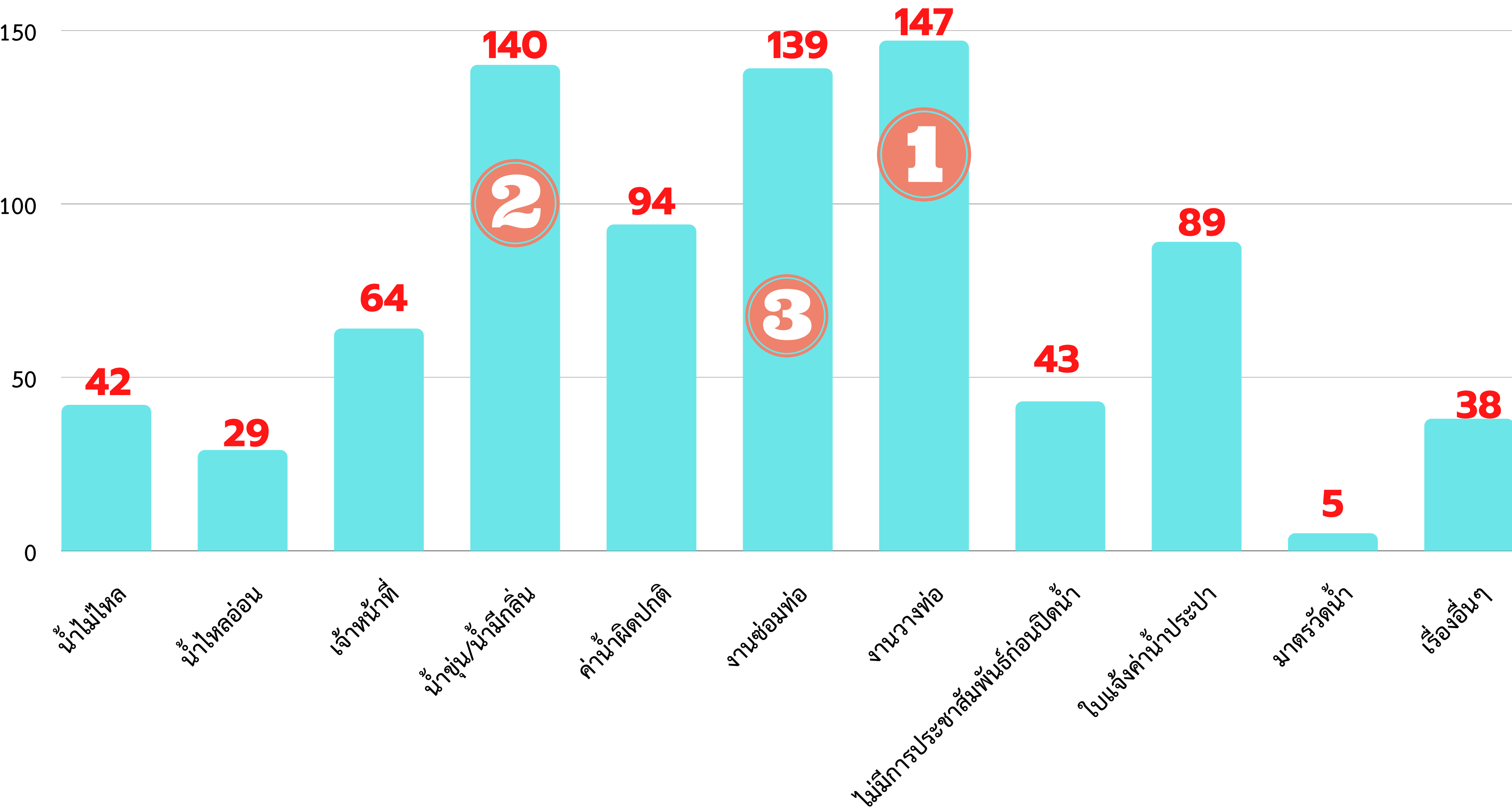
**รายงานการวิเคราะห์
และสรุปประเด็น
VOC เดือนกุมภาพันธ์ 2566**



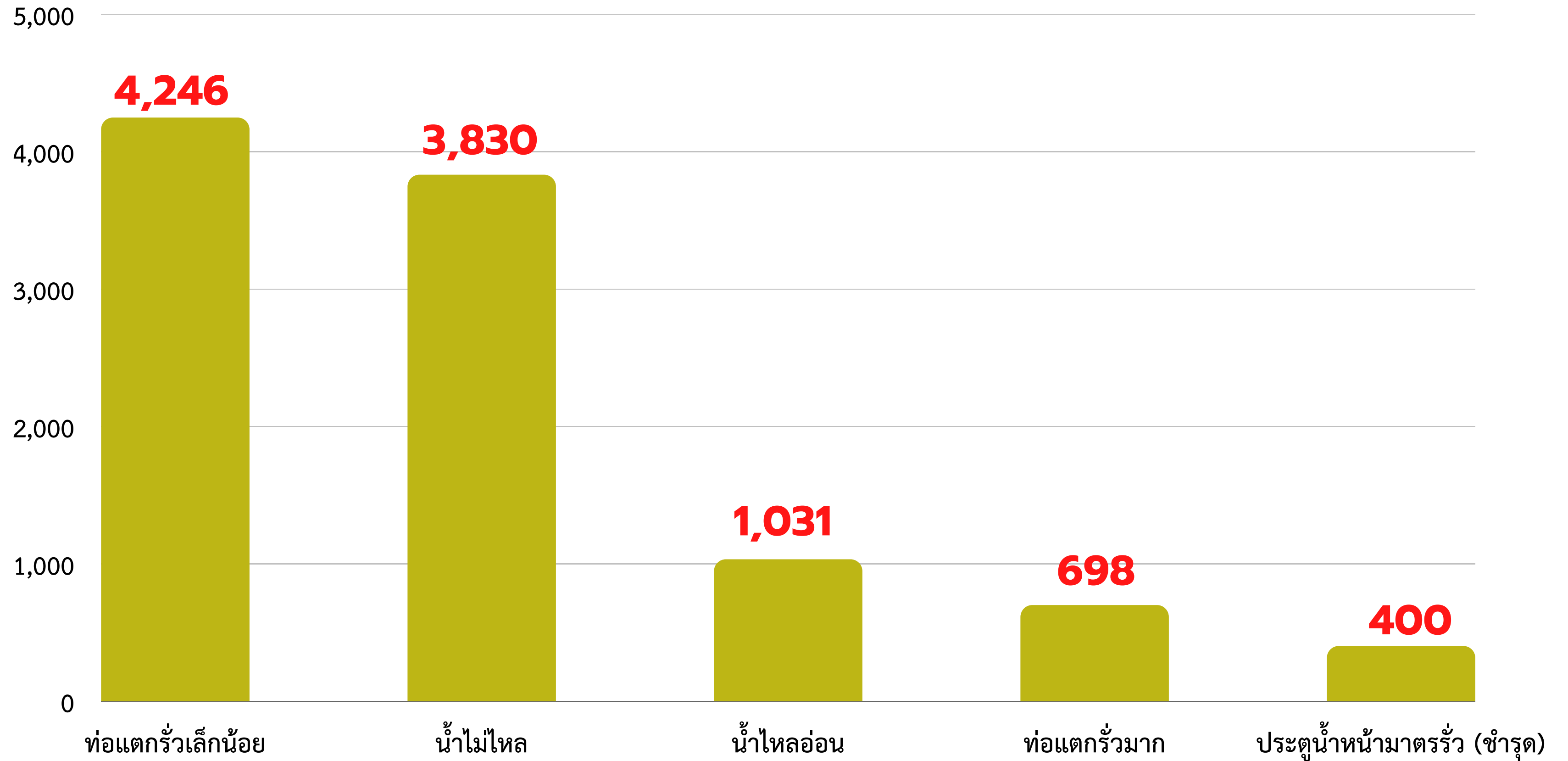
รายงานการวิเคราะห์และสรุปประเด็น VOC เดือนมีนาคม 2566

ประเด็น VOC	รายละเอียด	แนวทางแก้ไข
น้ำขุ่น/มีกลิ่น	น้ำขุ่น/มีกลิ่น	- ประสานงานกับหน่วยงานที่ดูแลให้ตรวจสอบคุณภาพน้ำก่อนนำน้ำเข้าสู่ระบบ - กำชับเจ้าหน้าที่โบลน้ำก่อนปิดงาน
งานวางท่อ	คืบพื้นผิวไม่เรียบร้อย	จัดทำแผนปรับปรุงด้านงานวางท่อ ประจำปี 2566 โดย 1. นำกล้อง CIA มาใช้ในการควบคุมงานวางท่อในทุกสัญญา 2. มีการประชุมก่อนเริ่มงานเน้นย้ำให้ผู้รับจ้าง ปฏิบัติงานให้เรียบร้อย 3. ติดตั้งป้ายแสดงขั้นตอนการวางท่อ เพื่อสื่อสารและสร้างความเข้าใจกับผู้ได้รับผลกระทบ 4. ประสานงานผ่านประธานชุมชนเพื่อทำความเข้าใจและสื่อสารกับลูกบ้านภายในชุมชน
งานซ่อมท่อ	เก็บงานไม่เรียบร้อย	- นำข้อร้องเรียนหารือร่วมกับบริษัทผู้รับจ้าง กำชับเรื่องความเรียบร้อยหลังจากการซ่อมท่อ - จัดทำแผนปรับปรุงด้านงานซ่อมท่อ ประจำปี 2566 โดยการจัดทีมงานปฏิบัติงานให้เพียงพอกับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น เพื่อลดปัญหาข้อร้องเรียน เรื่องงานล่าช้า

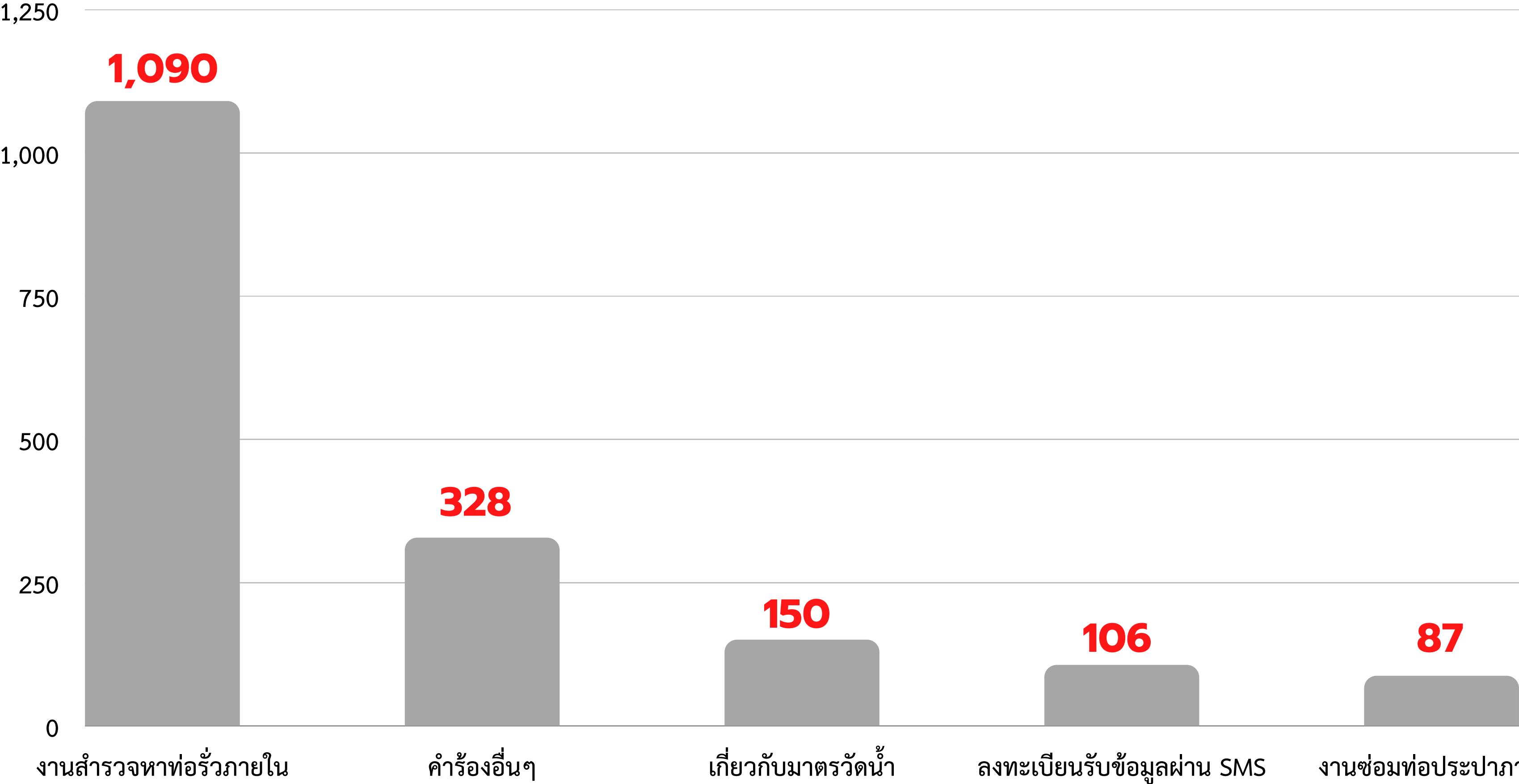
ข้อร้องเรียน ประจำเดือนเมษายน 2566



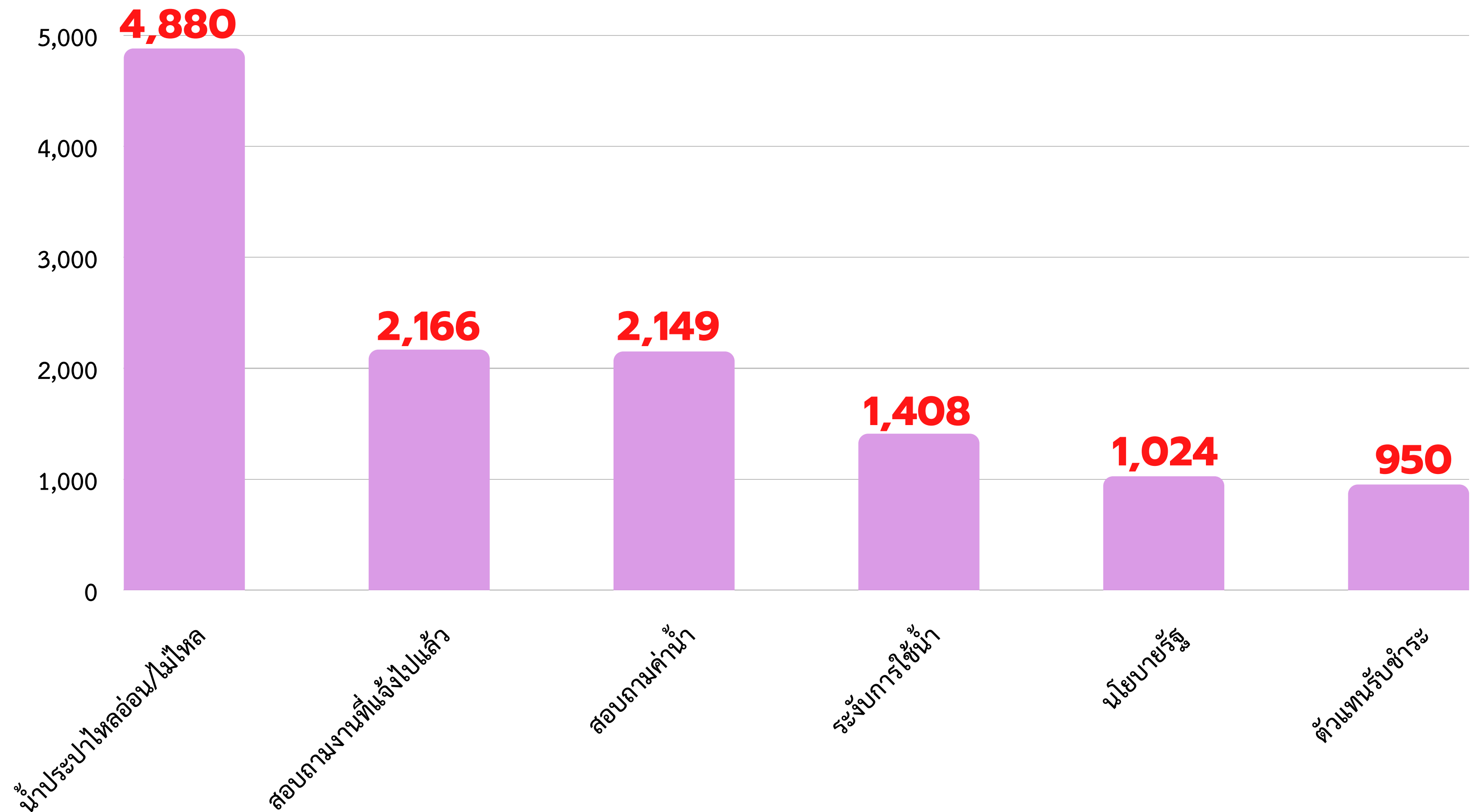
การแจ้งเหตุ ประจำเดือนเมษายน 2566



การขอรับบริการ ประจำเดือนเมษายน 2566



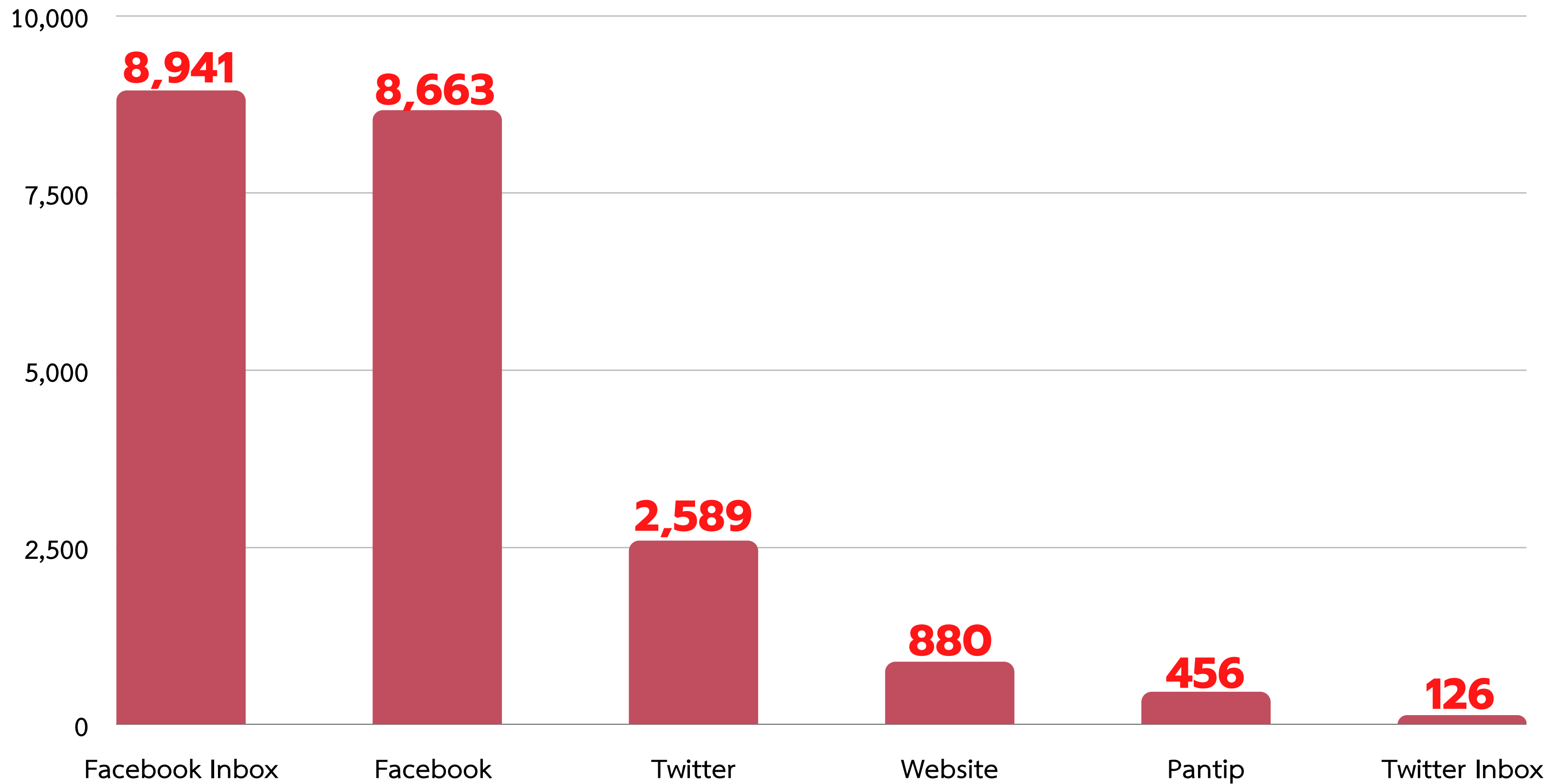
การสอบถามข้อมูล ประจำเดือนเมษายน 2566



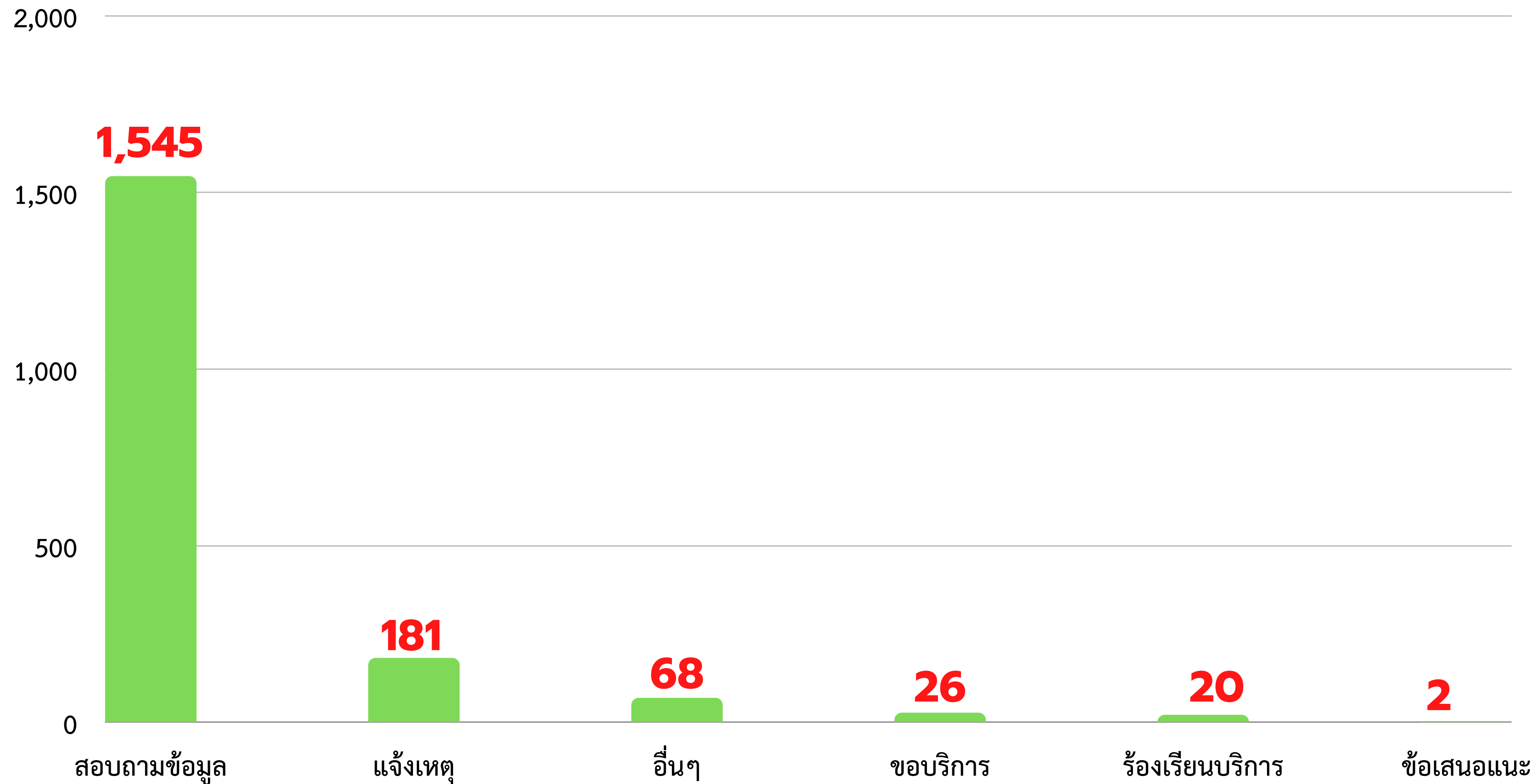
รายงาน VOC ช่อง ทางสื่อสารออนไลน์



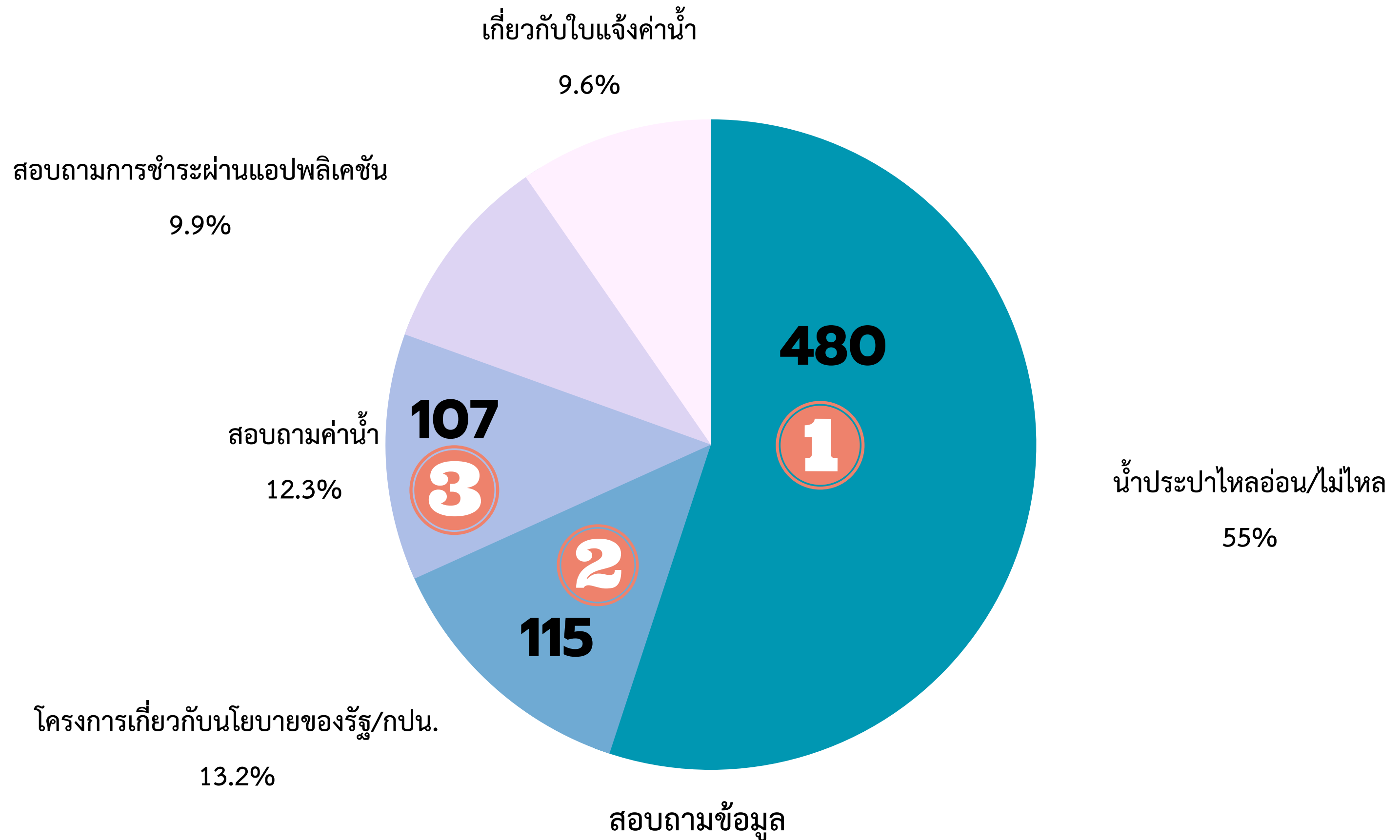
กราฟแสดงจำนวนข้อความแบ่งตามช่องทางการสื่อสารออนไลน์



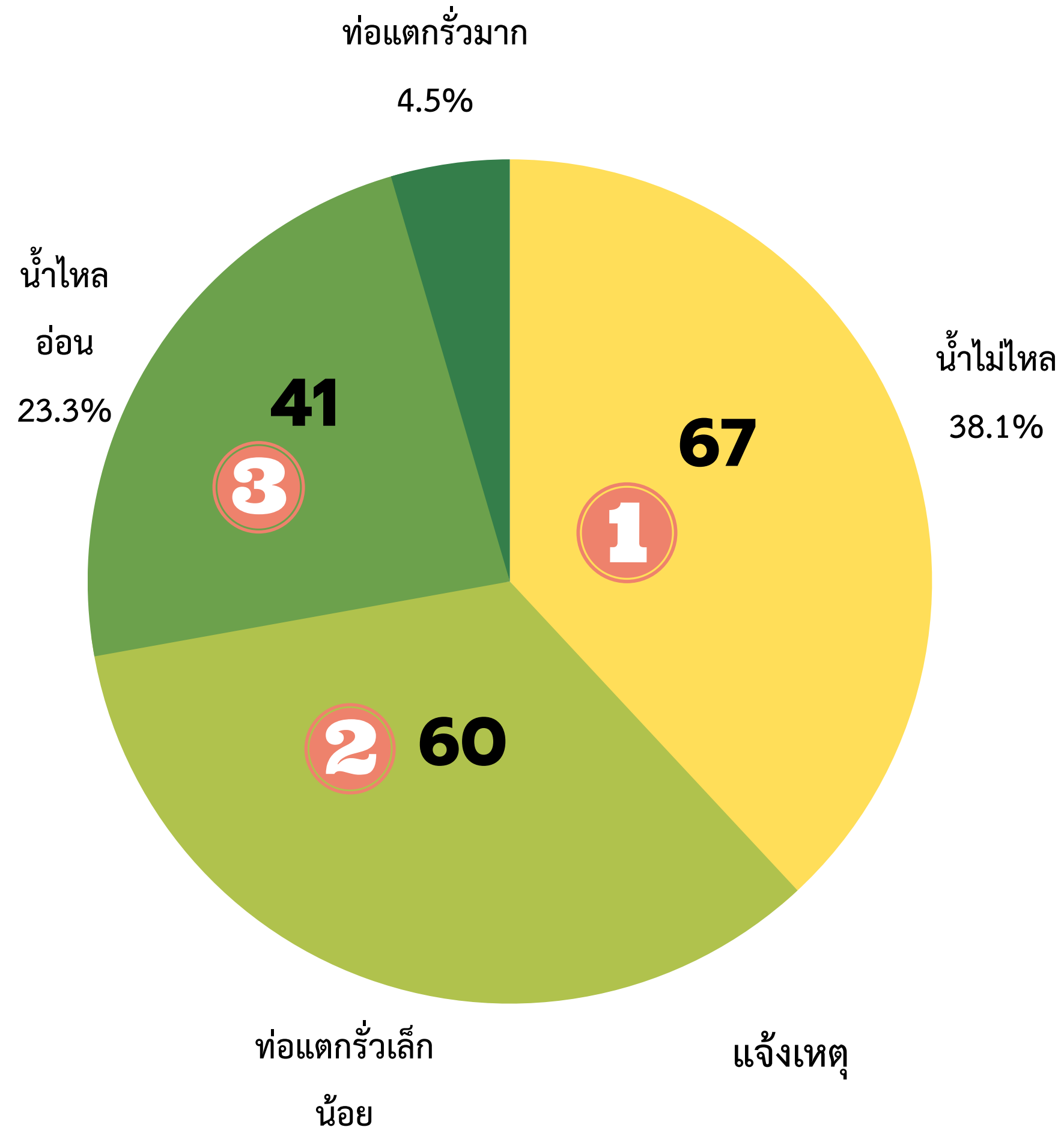
กราฟแสดงจำนวนข้อความแบ่งตามเหตุผลที่กล่าวถึง การประสานครหลวง



กราฟแสดงเหตุผลที่กล่าวถึง การประปานครหลวง



กราฟแสดงเหตุผลที่กล่าวถึง การปะปานครหลวง



**รายงานการวิเคราะห์
และสรุปประเด็น
VOC เดือนเมษายน 2566**



รายงานการวิเคราะห์และสรุปประเด็น VOC เดือนเมษายน 2566

ประเด็น VOC	รายละเอียด	แนวทางแก้ไข
น้ำขุ่น/มีกลิ่น	น้ำขุ่น/มีกลิ่น	- ประสานงานกับหน่วยงานที่ดูแลให้ตรวจสอบคุณภาพน้ำก่อนนำน้ำเข้าสู่ระบบ - กำชับเจ้าหน้าที่โบลน้ำก่อนปิดงาน
งานวางท่อ	คืบพื้นผิวไม่เรียบร้อย	จัดทำแผนปรับปรุงด้านงานวางท่อ ประจำปี 2566 โดย 1. นำกล้อง CIA มาใช้ในการควบคุมงานวางท่อในทุกสัญญา 2. มีการประชุมก่อนเริ่มงานเน้นย้ำให้ผู้รับจ้าง ปฏิบัติงานให้เรียบร้อย 3. ติดตั้งป้ายแสดงขั้นตอนการวางท่อ เพื่อสื่อสารและสร้างความเข้าใจกับผู้ได้รับผลกระทบ 4. ประสานงานผ่านประธานชุมชนเพื่อทำความเข้าใจและสื่อสารกับลูกบ้านภายในชุมชน
งานซ่อมท่อ	ซ่อมพื้นผิวไม่เรียบร้อย (กลบผิวถนนไม่เรียบร้อย, ผิวถนนขรุขระ, พื้นทรุดตัว)	โทรติดต่อลูกค้า และแจ้งกองงานเข้าไปดำเนินแก้ไขคืบสภาพพื้นที่หลังซ่อมให้เรียบร้อยตามมาตรฐาน กปน.



บันทึกข้อความ

หน่วยงาน กองบริการประชาชน ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ โทร. ๑๖๖๖, ๑๓๑๒

ที่ กบช.ฟตส. ๑๑๑ / ๒๕๖๖

วันที่ ๑๓ มิถุนายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปการจัดการเสียงของลูกค้า ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๖

เรียน ☐ผอ.กรก. ทุกสาขา ☐ผอ.กบง.ฟสบ. ☐ผอ.กกต.ฟตส.

ตามที่ กบช. ได้มีภาระหน้าที่ในการติดตามผลการปรับปรุงและพัฒนาที่สอดคล้องกับประเด็นเสียงของลูกค้า (VOC) และรายงานสรุปการจัดการเสียงของลูกค้า ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๖ เป็นรายเดือน และ รายไตรมาส ซึ่งประกอบด้วย VOC ประเภทที่สามารถดำเนินการได้ทันที ได้แก่ คำร้องขอรับบริการ, ขอร้องเรียน, แจ้งเหตุและสอบถาม และ VOC ประเภทความคิดเห็น และความพึงพอใจ เพื่อนำไปวิเคราะห์เชื่อมโยงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการรับฟังลูกค้าตามช่องทางและกลไกการรับฟังที่กำหนดไว้ในคู่มือการจัดการเสียงลูกค้า (VOC Management Manual) นั้น

กบช.ฟตส. ได้รวบรวมข้อมูลและจัดทำรายงานสรุปการจัดการเสียงของลูกค้า ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๖ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว (เอกสารแนบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวกนกพร พุใบ)

ผอ.กบช.ฟตส.

แบบฟอร์มรวมรวม VOC 18 สาขา ประจำเดือน พฤษภาคม 2566

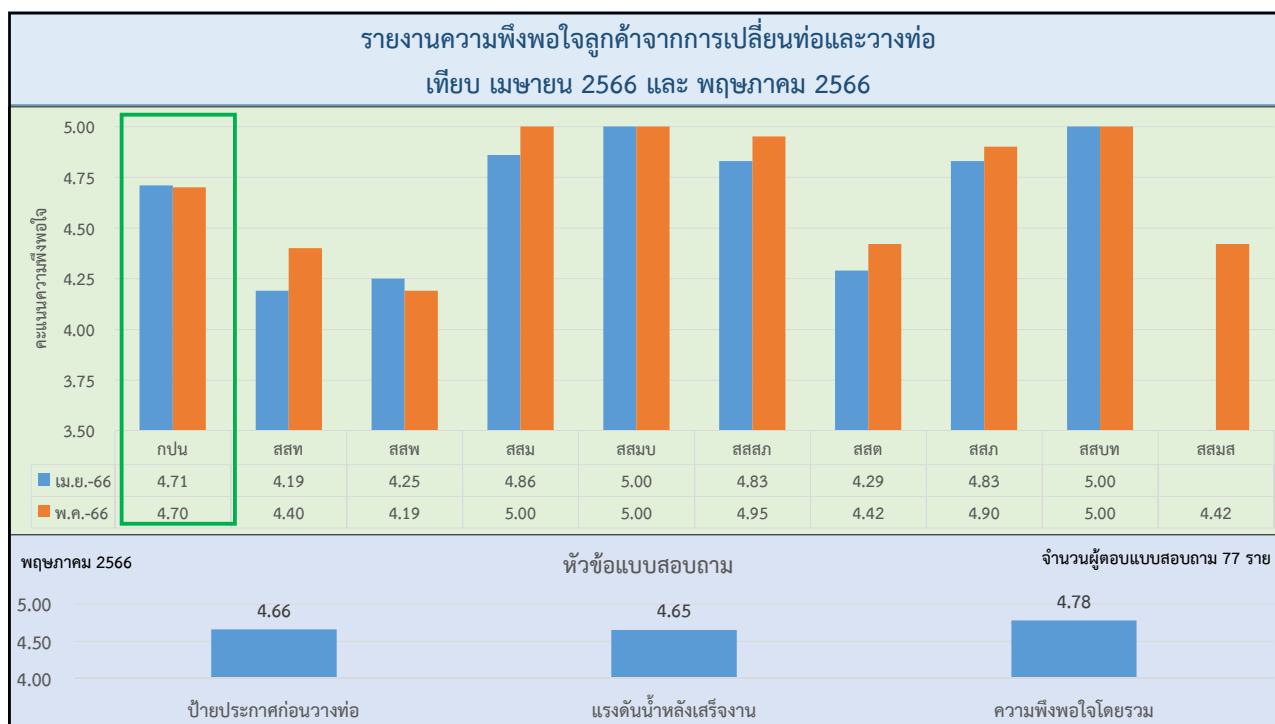
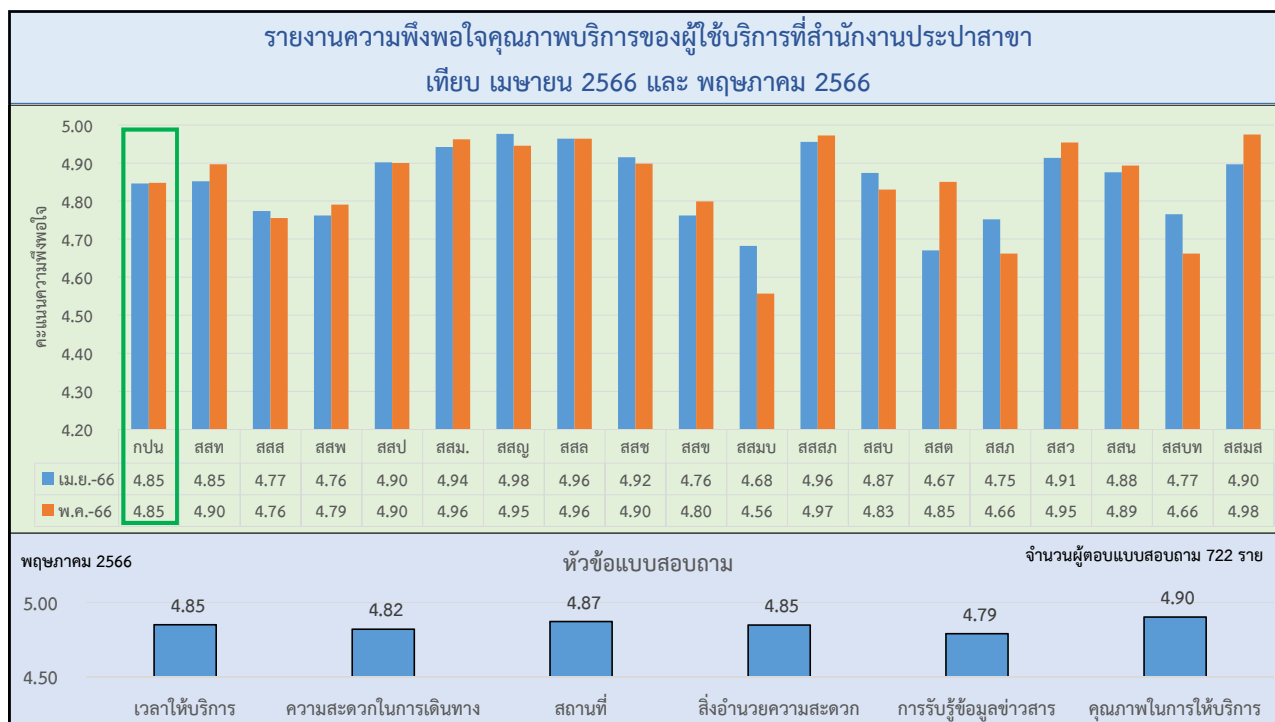
	กปน	ภาค 1				ภาค 2			ภาค 3				ภาค 4				ภาค 5		
		สสท	สสส	สสพ	สสป	สสม.	สสญ	สสล	สสข	สสช	สสมบ	สสสภ	สสบ	สสด	สสภ	สสว	สสน	สสบท	สสมส
ผลความพึงพอใจคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการ ที่สำนักงานประชาสัมพันธ์(จำนวนรายชื่อสำรวจ)	722	39	41	39	40	40	40	40	40	41	40	40	41	40	40	41	40	40	40
1.วันเวลาที่เปิดให้บริการ	4.85	4.95	4.83	4.77	4.9	4.93	4.98	5.00	4.93	4.88	4.48	4.98	4.90	4.88	4.48	4.98	4.65	4.78	5.00
2.ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	4.82	4.82	4.78	4.90	4.9	4.95	4.95	4.83	4.85	4.83	4.53	4.90	4.83	4.83	4.68	4.95	4.90	4.45	4.90
3.สถานที่ให้บริการมีความสะอาดสวยงาม	4.87	4.95	4.71	4.77	4.95	4.98	4.85	5.00	4.88	4.76	4.58	5.00	4.88	4.93	4.70	4.98	5.00	4.8	5.00
4.สิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	4.90	4.63	4.77	4.85	4.95	4.93	5.00	4.93	4.85	4.6	5.00	4.73	4.88	4.73	4.98	4.93	4.68	4.95
5.การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ	4.79	4.79	4.80	4.74	4.9	4.98	4.98	4.95	4.85	4.59	4.55	4.95	4.66	4.65	4.58	4.85	4.88	4.53	5.00
6.คุณภาพในการให้บริการ	4.90	4.97	4.78	4.79	4.90	4.98	4.98	5.00	4.95	4.88	4.60	5.00	4.98	4.93	4.80	4.98	5.00	4.73	5.00
ความพึงพอใจโดยรวม (เฉลี่ย)	4.85	4.90	4.76	4.79	4.90	4.96	4.95	4.96	4.90	4.80	4.56	4.97	4.83	4.85	4.66	4.95	4.89	4.66	4.98

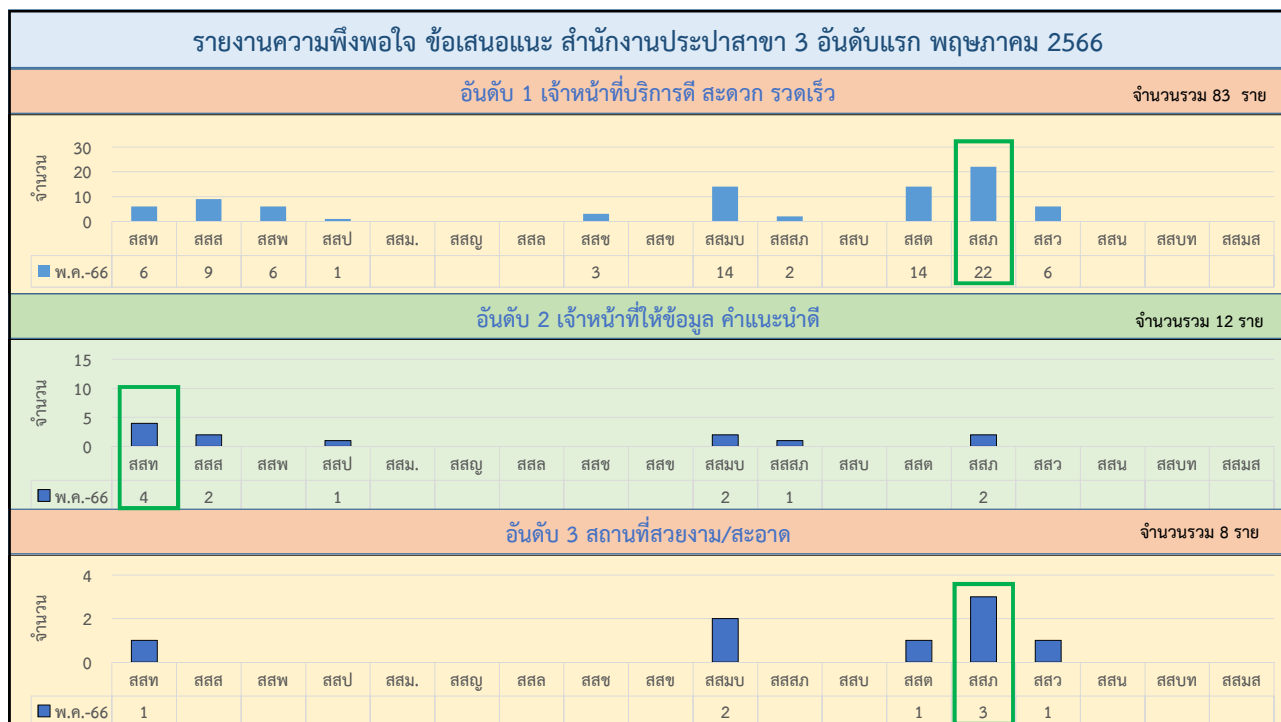
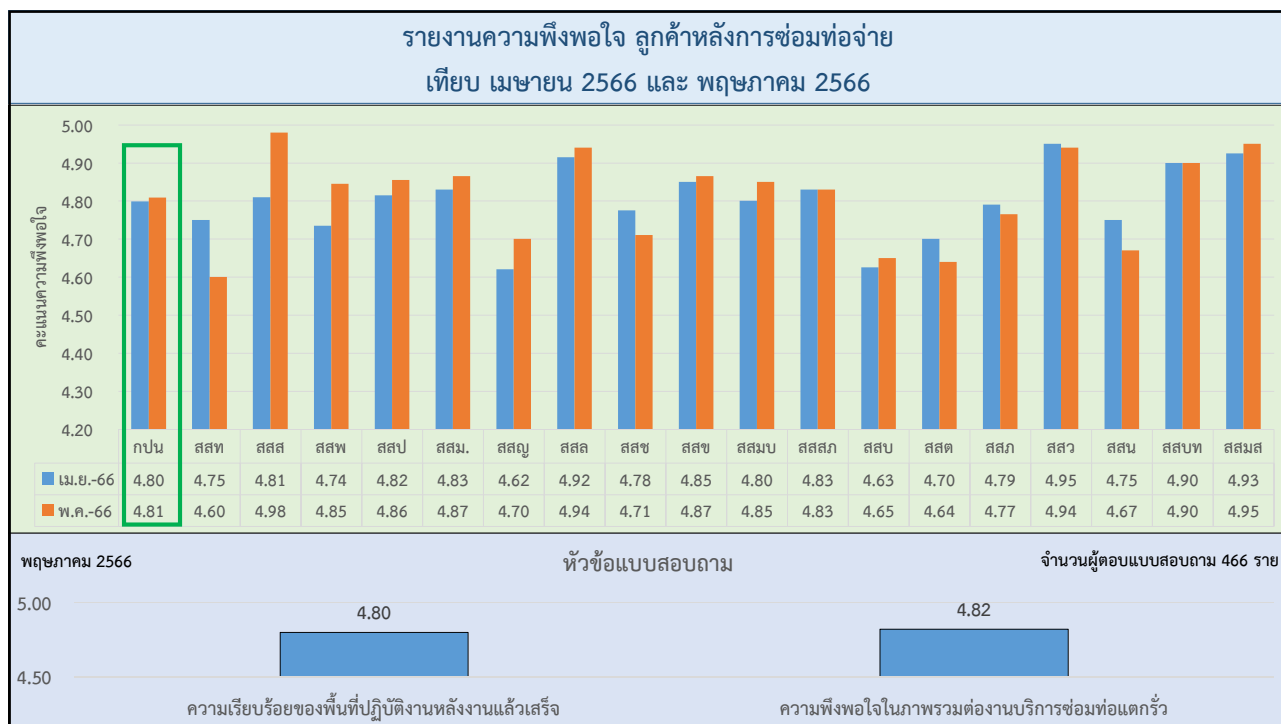
สำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการจากการเปลี่ยนท่อและวางท่อ (จำนวนรายชื่อสำรวจ)	77	19		7		2					5	7		16	10			7	4
1.ป้ายประกาศแจ้งให้ทราบล่วงหน้าก่อนวางท่อ	4.66	4.11		4.29		5.00					5.00	5.00		4.38	4.90			5.00	4.25
2.แรงดันน้ำหลังจากวางท่อเสร็จเรียบร้อย	4.65	4.42		4.14		5.00					5.00	4.86		4.31	4.90			5.00	4.25
3.ความพึงพอใจโดยรวมต่องานวางท่อ	4.78	4.68		4.14		5.00					5.00	5.00		4.56	4.90			5.00	4.75
ความพึงพอใจโดยรวม (เฉลี่ย)	4.70	4.40		4.19		5.00					5.00	4.95		4.42	4.90			5.00	4.42

สำรวจความพึงพอใจใช้น้ำหลังการซ่อมท่อจ่าย - บริการ (จำนวนรายชื่อสำรวจ)	466	25	40	35	31	15	37	24	31	34	20	12	20	35	32	24	21	10	20
1.ความเรียบร้อยของพื้นที่ปฏิบัติงานหลังงานแล้วเสร็จ	4.80	4.52	4.98	4.86	4.87	4.93	4.62	4.96	4.68	4.85	4.80	4.83	4.60	4.71	4.75	4.96	4.67	4.90	4.95
2.ความพึงพอใจในภาพรวมต่องานบริการซ่อมท่อแตกรั่ว	4.82	4.68	4.98	4.83	4.84	4.80	4.78	4.92	4.74	4.88	4.90	4.83	4.70	4.57	4.78	4.92	4.67	4.90	4.95
ความพึงพอใจโดยรวม (เฉลี่ย)	4.81	4.60	4.98	4.85	4.86	4.87	4.70	4.94	4.71	4.87	4.85	4.83	4.65	4.64	4.77	4.94	4.67	4.90	4.95

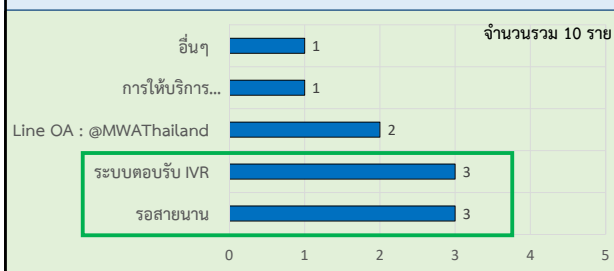
แบบฟอร์มรวมรวม VOC 18 สาขา ประจำเดือน พฤษภาคม 2566

	กปน	ภาค 1				ภาค 2			ภาค 3				ภาค 4				ภาค 5		
		สสท	สสส	สสพ	สสป	สสม.	สสญ	สสล	สสข	สสช	สสมบ	สสสภ	สสบ	สสด	สสภ	สสว	สสน	สสบท	สสมส
ความคิดเห็นปลายเปิด/ข้อเสนอแนะ (ราย)	116	15	11	6	2	0	0	0	3	0	19	3	0	15	35	7	0	0	0
เจ้าหน้าที่																			
เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวก รวดเร็ว	83	6	9	6	1				3		14	2		14	22	6			
เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล คำแนะนำดี	12	4	2		1						2	1			2				
สถานที่ของสาขา																			
ที่จอดรถน้อยเกินไป ที่จอดรถหายาก	2	2																	
สถานที่สวยงาม/สะอาด	8	1									2			1	3	1			
อยากให้เพิ่มเวลาการให้บริการ	1										1								
งานซ่อมท่อ																			
ควรซ่อมท่อให้เสร็จรวดเร็ว	2														2				
ซ่อมท่อไม่เรียบร้อย	1	1																	
งานซ่อมท่อควรประสานงานลูกค้า ก่อนเข้าทำงาน	2	1													1				
พนักงานซ่อมท่อทำงานดี บริการดี	4														4				
อื่นๆ																			
มีการถอดมาตรวัดน้ำ โดยลูกค้าไม่ได้รับใบแจ้งเตือน	1														1				





รายงานความพึงพอใจ ข้อเสนอแนะ ผ่าน MWA Call Center 1125 พฤษภาคม 2566



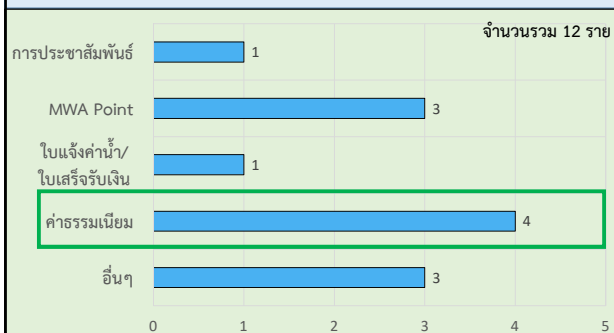
ระบบตอบรับ IVR (ตัวอย่าง)

- ต้องการให้ระบบ MWA Call Center 1125 สามารถกดติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ทันที โดยไม่ต้องฟังระบบตอบรับอัตโนมัติ(IVR) แจ้งพื้นที่ปิดน้ำ

รอสายนาน (ตัวอย่าง)

- ลูกค้านัดแต่ไม่มีเจ้าหน้าที่รับสาย ทำให้ไม่สามารถสอบถามข้อมูลได้ ส่งผลให้ได้รับความเดือดร้อน จึงอยากให้มีการปรับปรุงระบบการให้บริการทางโทรศัพท์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่ใช้บริการ

รายงานความพึงพอใจ ข้อเสนอแนะ ผ่าน สำนักงานใหญ่ พฤษภาคม 2566



MWA Point (ตัวอย่าง)

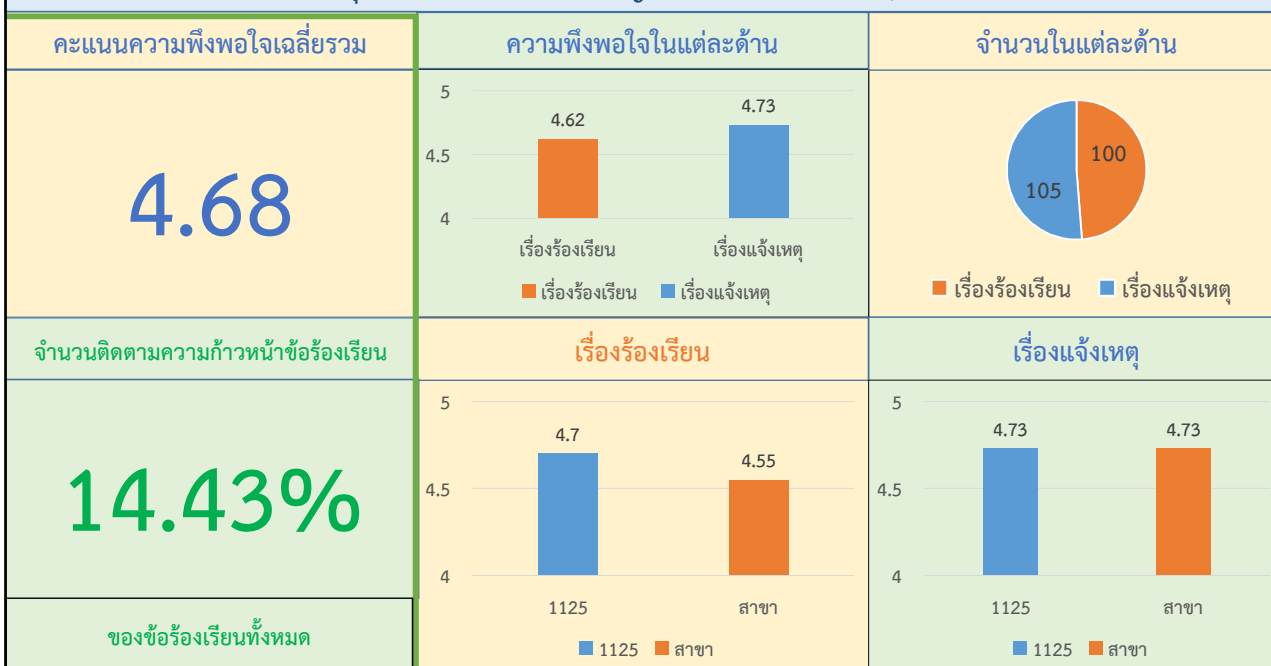
- กรณีลูกค้าเปลี่ยนเบอร์โทรศัพท์ในการใช้งาน MWAonMobile อยากให้สามารถย้าย MWA POINT ไปยังเบอร์โทรศัพท์ใหม่ได้ โดยเห็นว่าลูกค้าควรได้สิทธิ์ที่จ่ายไปก่อนหน้านี้ เพื่อความเป็นธรรมต่อผู้ใช้บริการ

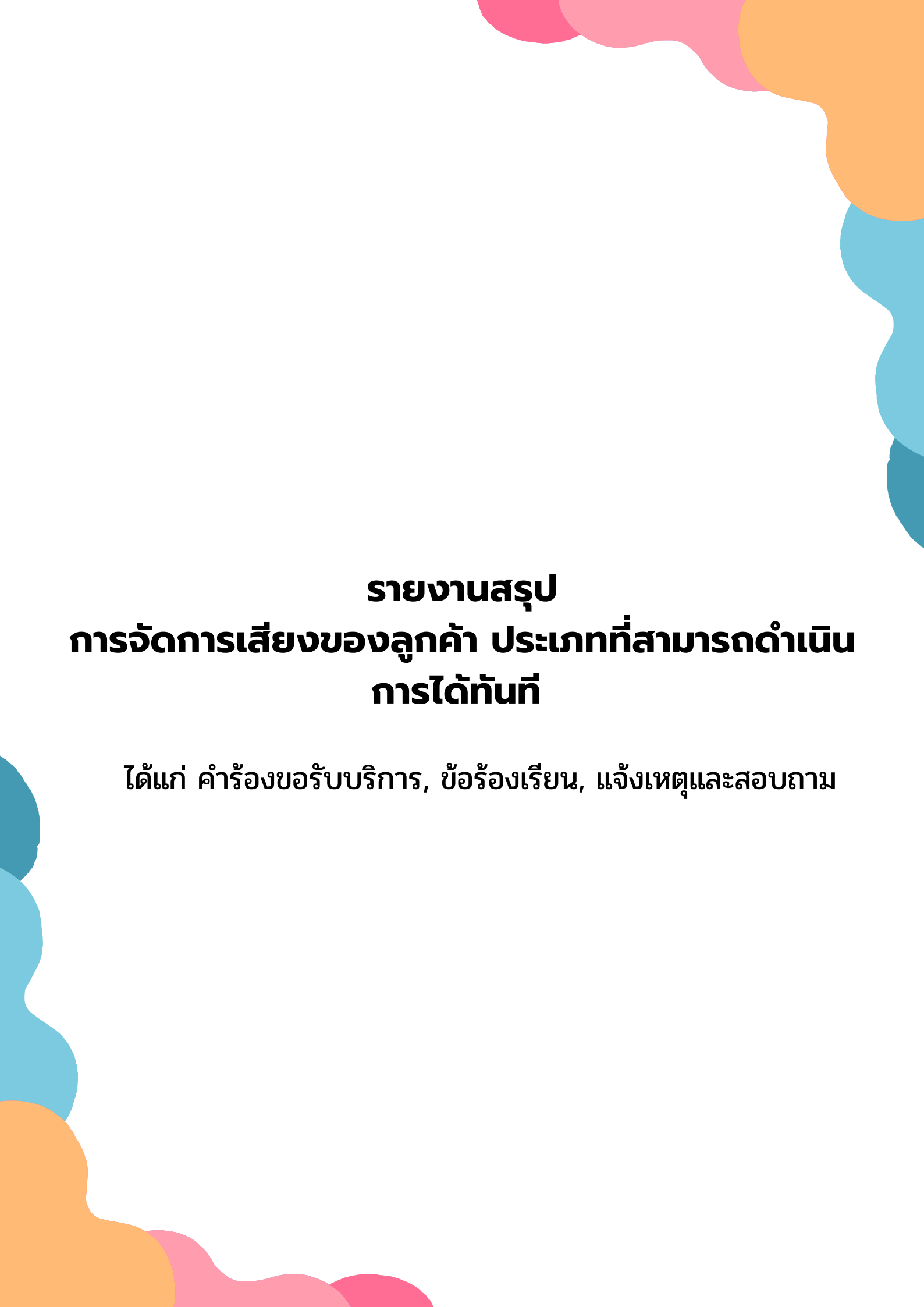
- การแจก MWA POINT ตามเงื่อนไขปัจจุบันไม่สมเหตุสมผล อยากให้ กปน. แจก MWA POINT ทุกช่องทางในการชำระค่าน้ำ และควรพิจารณาการแจกตามราคาค่าน้ำต่อบิล

ค่าธรรมเนียม (ตัวอย่าง)

- อยากให้การประปานครหลวงพิจารณาลดวันเก็บค่าธรรมเนียมชำระค่าน้ำเกินกำหนด 15 บาท ในช่วงวันหยุดต่อเนื่อง โดยลูกค้าได้ยกตัวอย่าง เช่น วันหยุดเทศกาลสงกรานต์ เป็นต้น เนื่องจากประชาชนเป็นจำนวนมากต้องเดินทางออกต่างจังหวัด ทำให้ลูกค้าไม่สะดวกชำระค่าน้ำในเวลาที่การประปานครหลวงกำหนดไว้ และมีค่าธรรมเนียมดังกล่าวเกิดขึ้น

รายงานสรุปผลการดำเนินการแก้ไขปัญหา (After Service) พฤษภาคม 2566

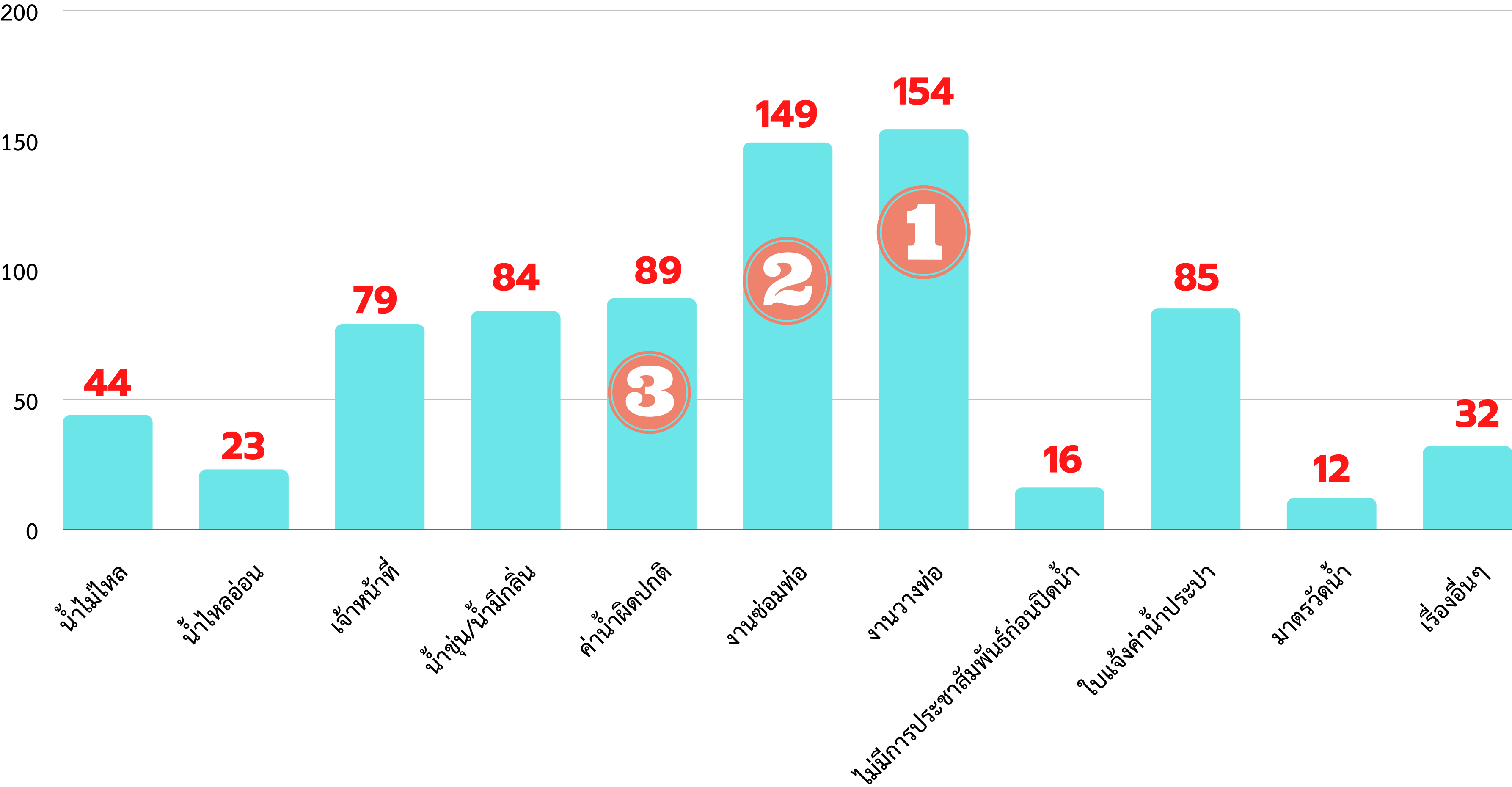




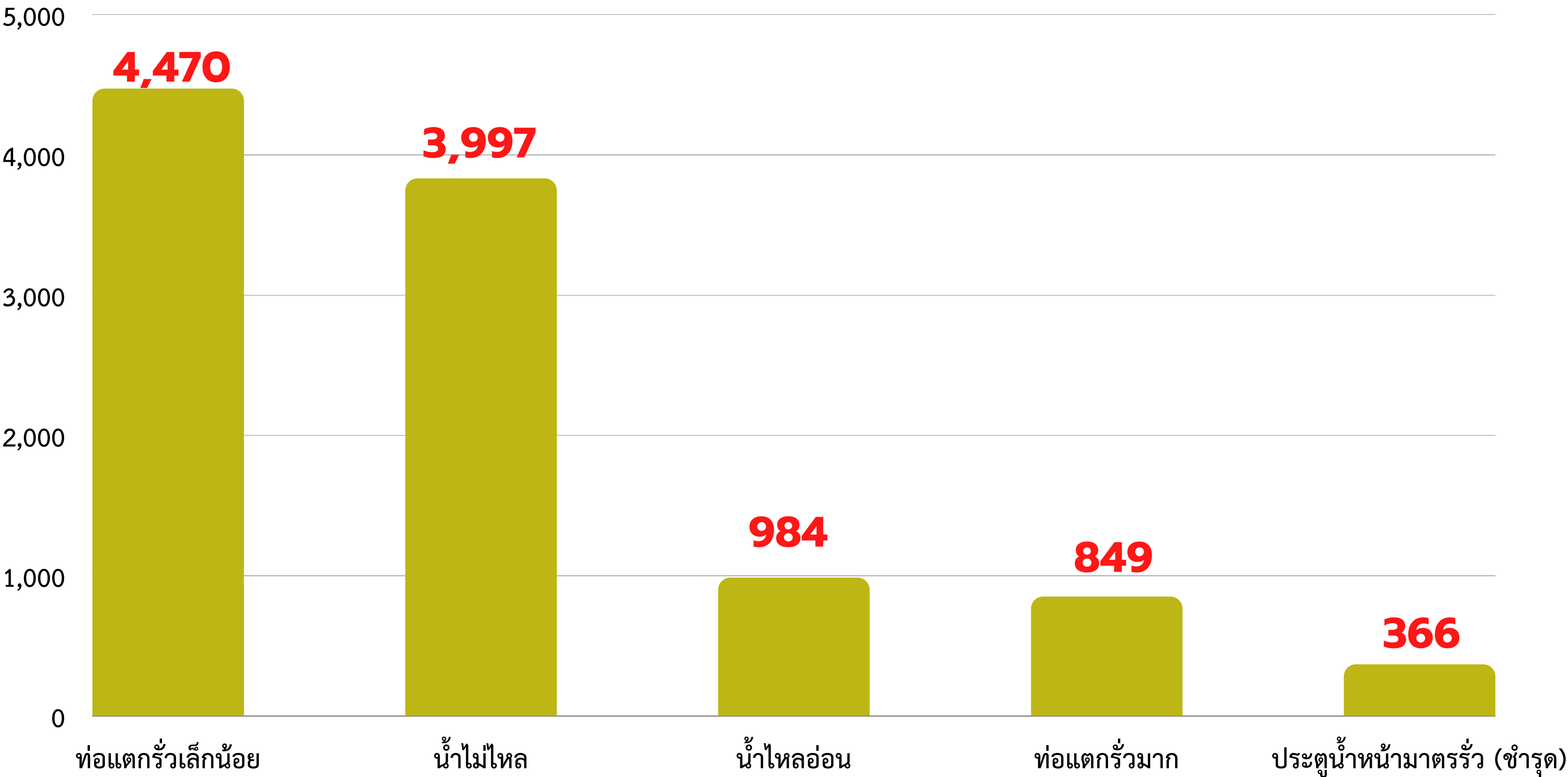
รายงานสรุป การจัดการเสียงของลูกค้า ประเภทที่สามารถดำเนินการ ได้ทันที

ได้แก่ คำร้องขอรับบริการ, ขอร้องเรียน, แจ้งเหตุและสอบถาม

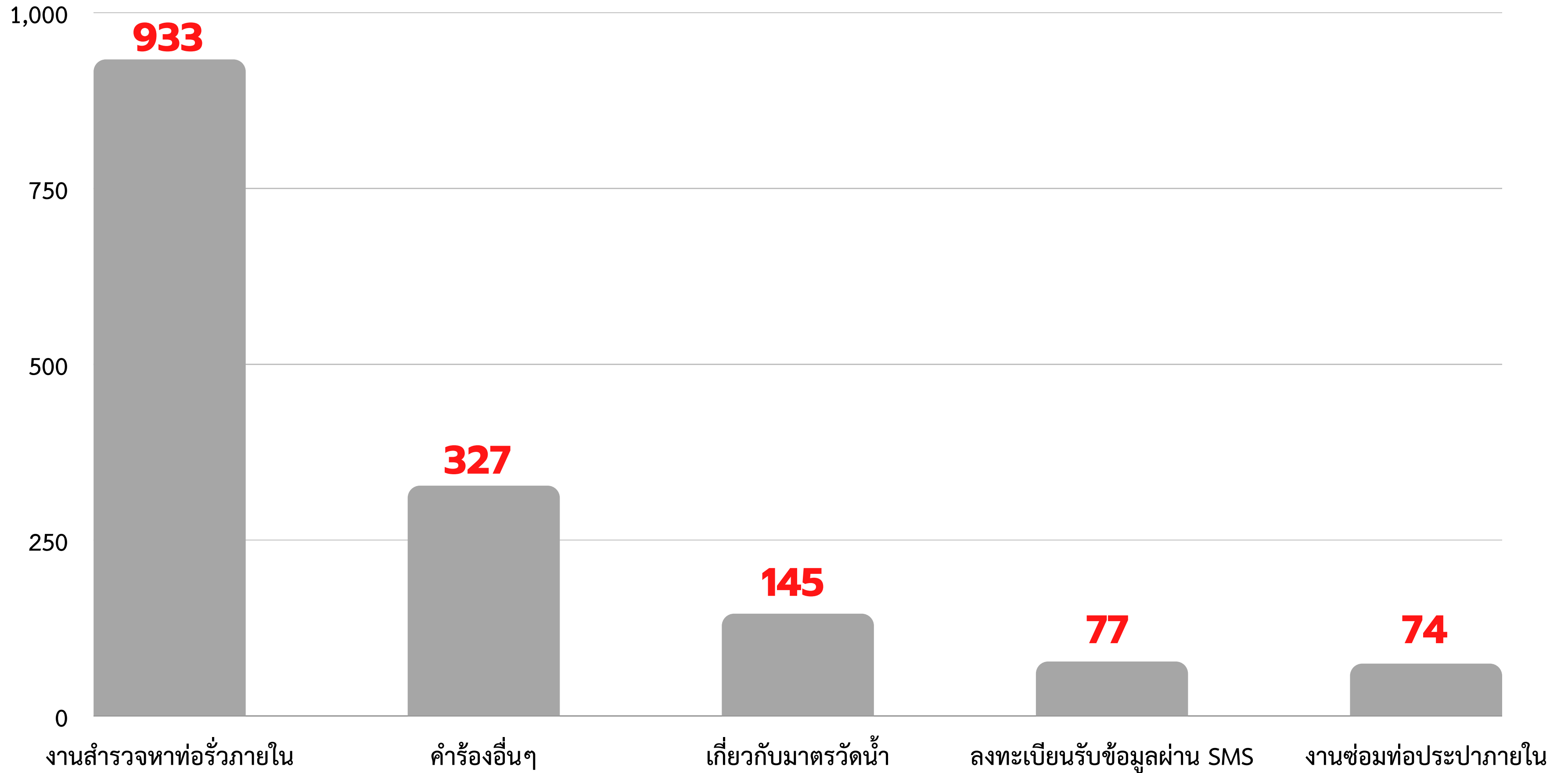
ข้อร้องเรียน ประจำเดือนพฤษภาคม 2566



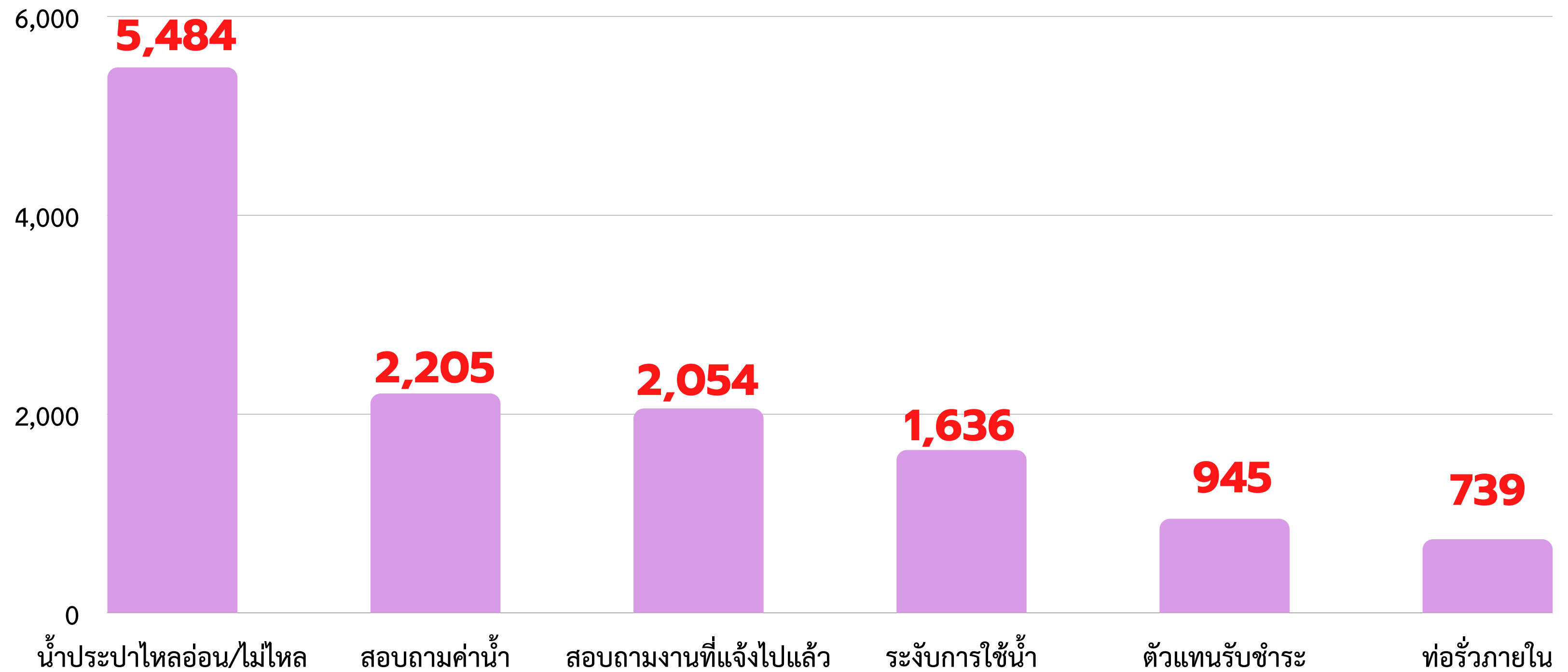
การแจ้งเหตุ ประจำเดือนพฤษภาคม 2566



การขอรับบริการ ประจำเดือนพฤษภาคม 2566



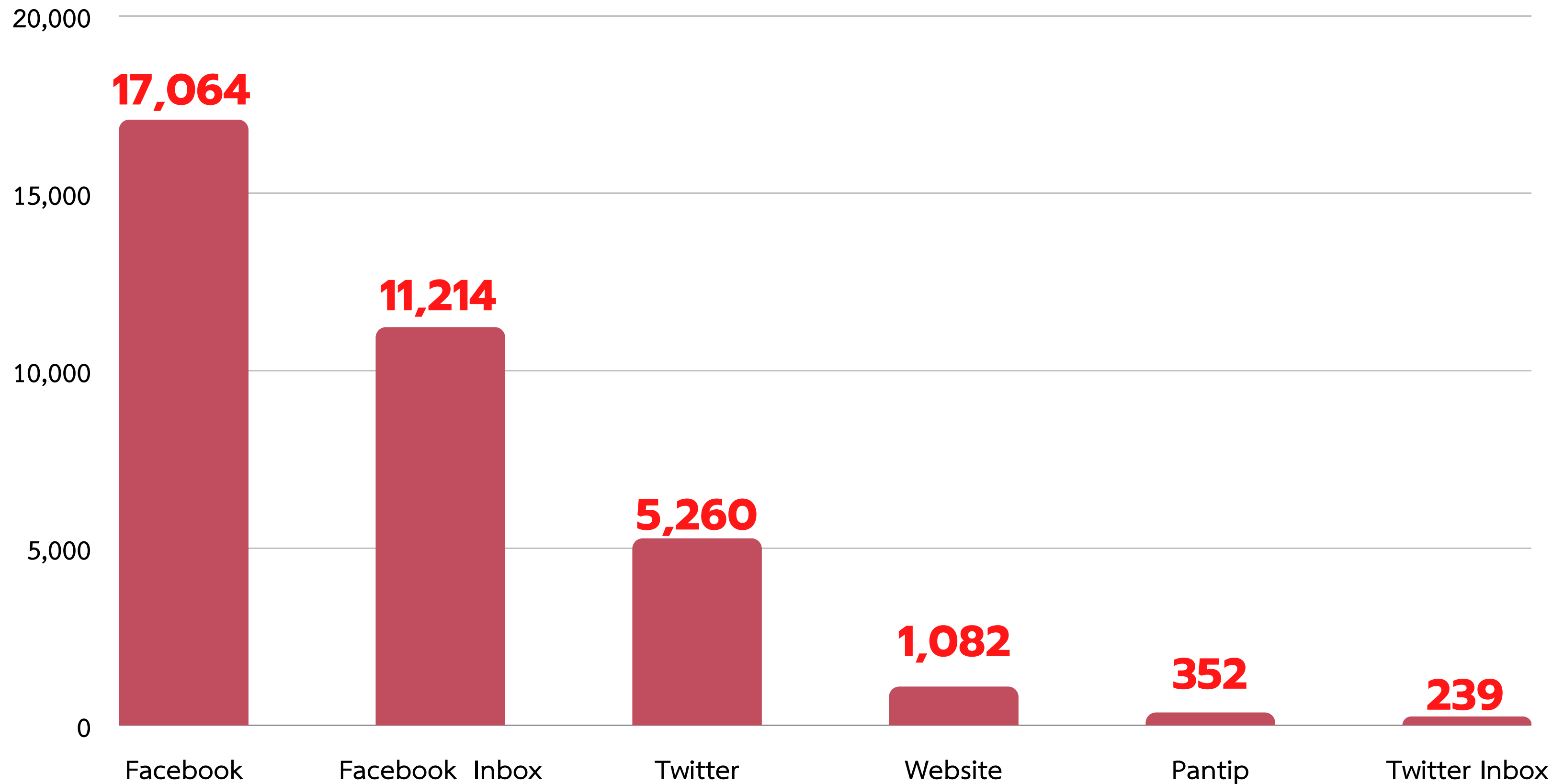
การสอบถามข้อมูล ประจำเดือนพฤษภาคม 2566



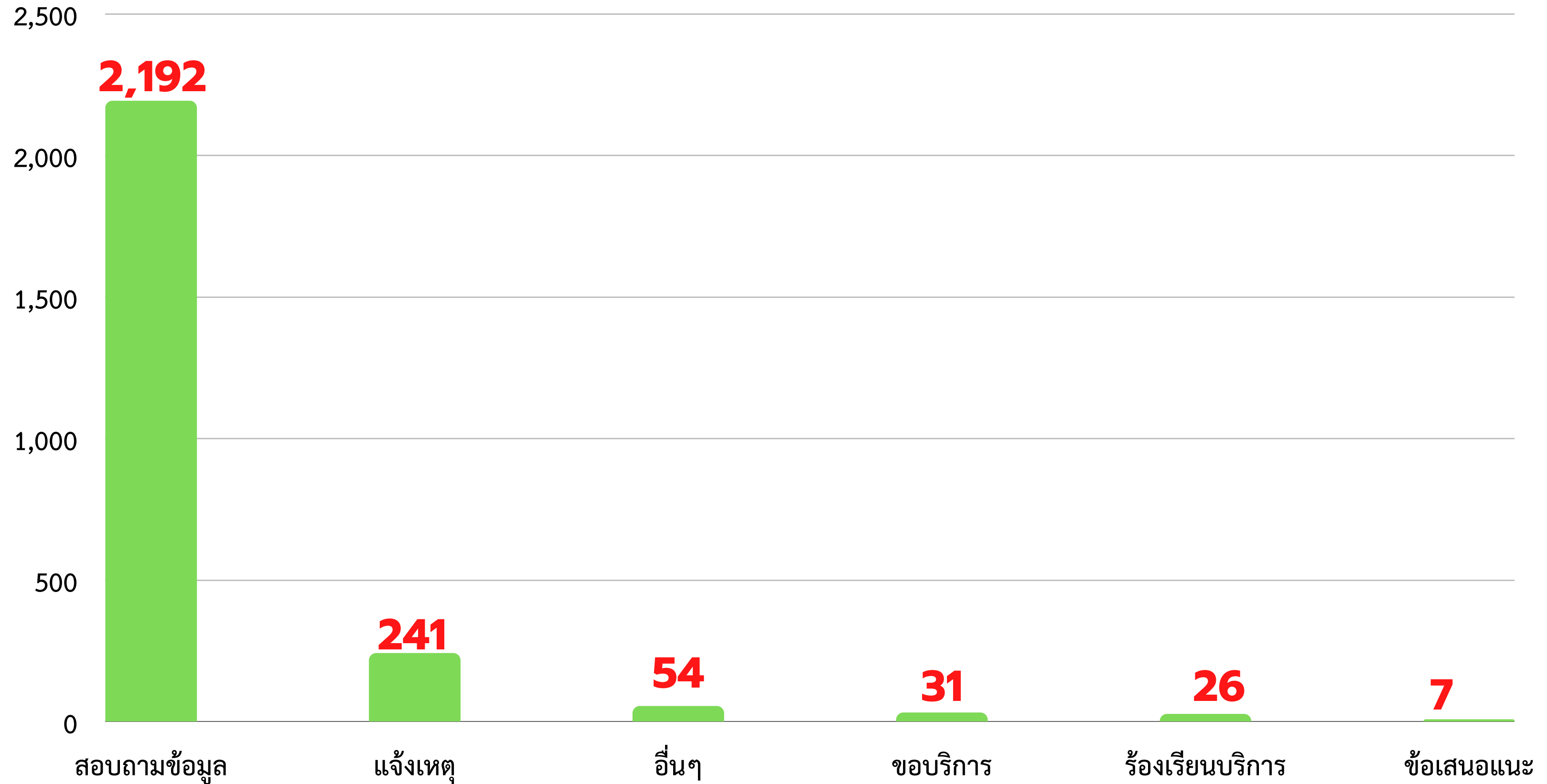
รายงาน VOC ช่อง ทางสื่อสารออนไลน์



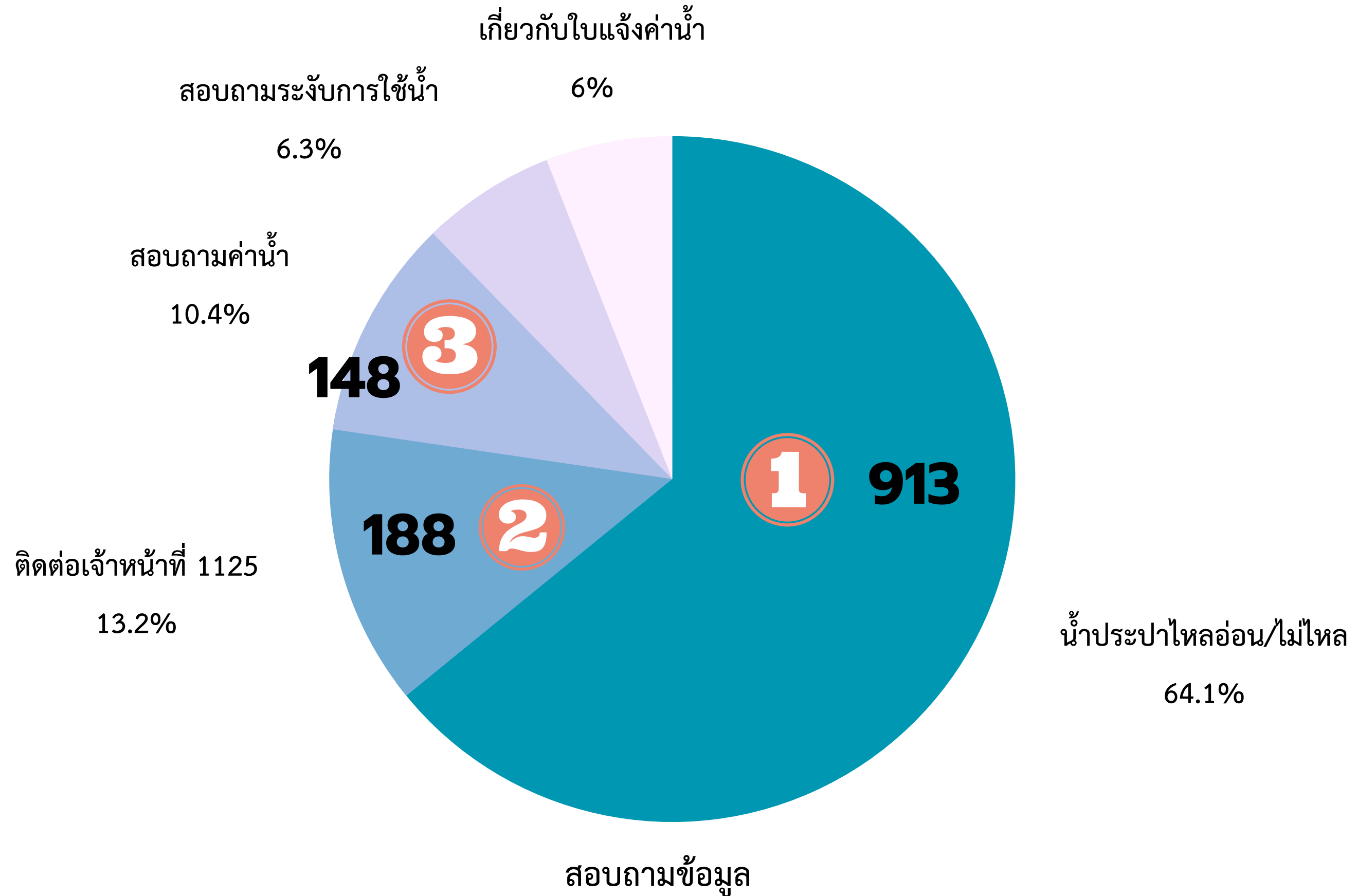
กราฟแสดงจำนวนข้อความแบ่งตามช่องทางการสื่อสารออนไลน์



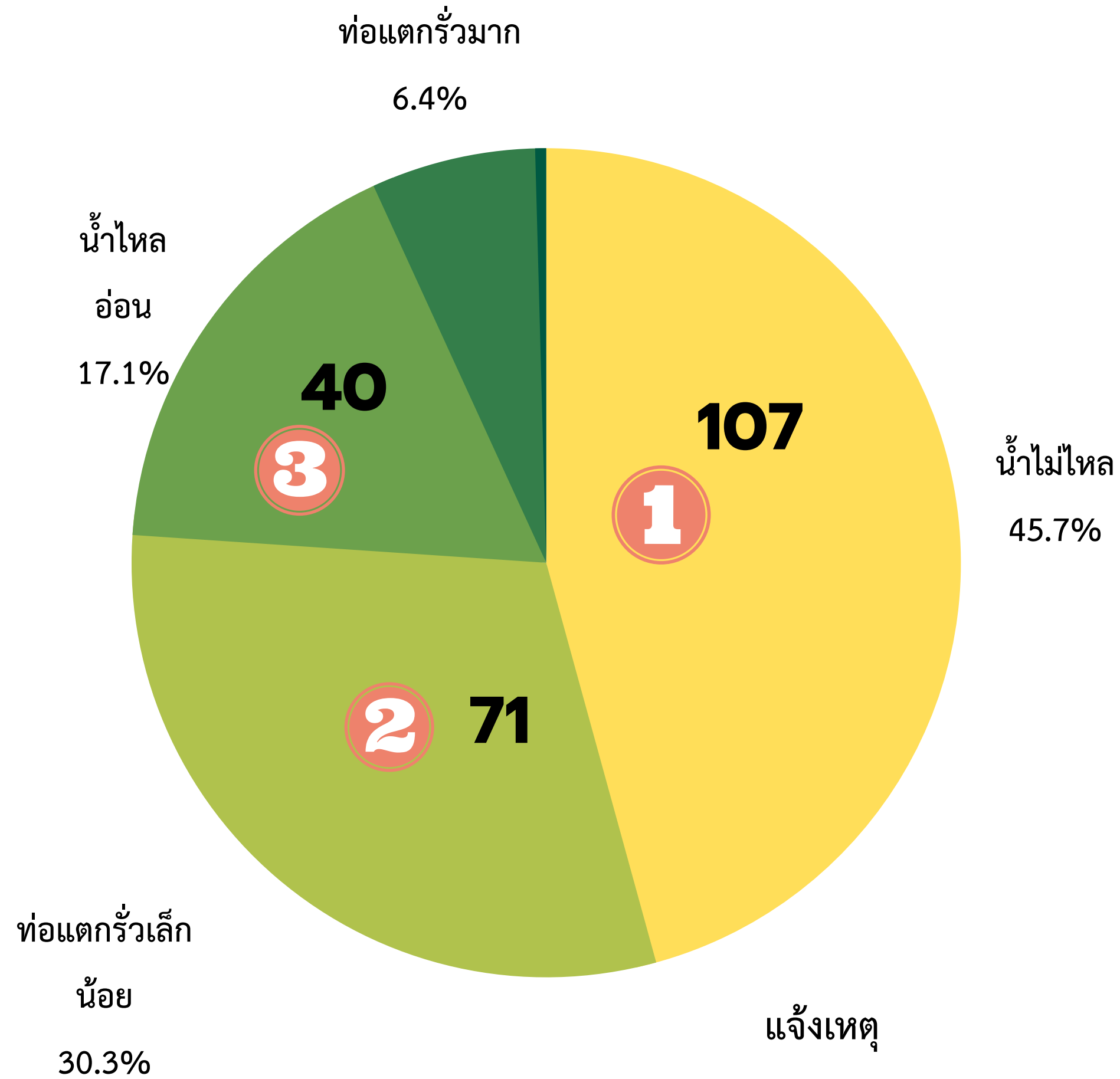
กราฟแสดงจำนวนข้อความแบ่งตามเหตุผลที่กล่าวถึง การประสานครหลวง



กราฟแสดงเหตุผลที่กล่าวถึง การประปานครหลวง



กราฟแสดงเหตุผลที่กล่าวถึง การประปานครหลวง



**รายงานการวิเคราะห์
และสรุปประเด็น
VOC เดือนเมษายน 2566**



รายงานการวิเคราะห์และสรุปประเด็น VOC เดือนพฤษภาคม 2566

ประเด็น VOC	รายละเอียด	แนวทางแก้ไข
น้ำขุ่น/มีกลิ่น	น้ำขุ่น/มีกลิ่น	- ประสานงานกับหน่วยงานที่ดูแลให้ตรวจสอบคุณภาพน้ำก่อนนำน้ำเข้าสู่ระบบ - กำชับเจ้าหน้าที่โบลน้ำก่อนปิดงาน - ดำเนินการล้างท่อประปาด้วยวิธี UDF ตามคู่มือปฏิบัติงาน - ดำเนินการล้างท่อบริเวณรอยต่อ DMA ไตรมาสละ 4 จุด
งานวางท่อ	คืบพื้นผิวไม่เรียบร้อย	จัดทำแผนปรับปรุงด้านงานวางท่อ ประจำปี 2566 โดย 1. นำกล้อง CIA มาใช้ในการควบคุมงานวางท่อในทุกสัญญา 2. มีการประชุมก่อนเริ่มงานเน้นย้ำให้ผู้รับจ้าง ปฏิบัติงานให้เรียบร้อย 3. ติดตั้งป้ายแสดงขั้นตอนการวางท่อ เพื่อสื่อสารและสร้างความเข้าใจกับผู้ที่ได้รับผลกระทบ 4. ประสานงานผ่านประธานชุมชนเพื่อทำความเข้าใจและสื่อสารกับลูกบ้านภายในชุมชน
งานซ่อมท่อ	ซ่อมพื้นผิวไม่เรียบร้อย (กลบผิวถนนไม่เรียบร้อย, ผิวถนนขรุขระ, พื้นทรุดตัว)	โทรติดต่อลูกค้า และแจ้งกองงานเข้าไปดำเนินแก้ไขคืนสภาพพื้นที่หลังซ่อมให้เรียบร้อยตามมาตรฐานกปน.
ค่าน้ำผิดปกติ	ค่าน้ำผิดปกติ	แนะนำบริการสำรวจท่อรั่วภายในและซ่อมท่อภายใน



บันทึกข้อความ

หน่วยงาน กองบริการประชาชน ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ โทร. ๑๖๖๖. ๑๓๑๒

ที่ กบข.ฟตส. ๑๓๒ / ๒๕๖๖ วันที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปการจัดการเสียงของลูกค้า ประจำเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖

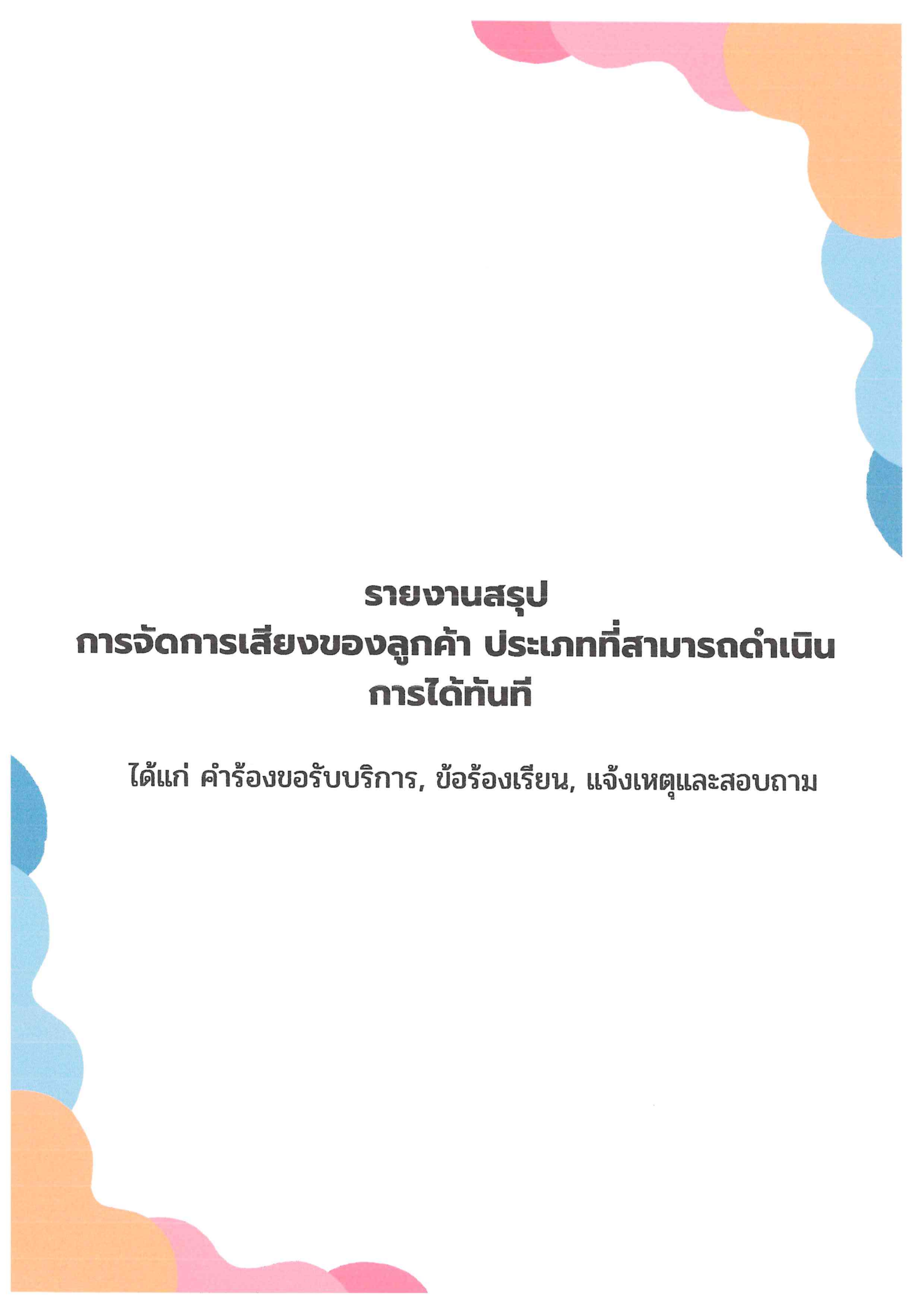
เรียน ☐ผอ.กรก. ทุกสาขา ☐ผอ.กปง.ฟส.บ. ☐ผอ.กกด.ฟตส.

ตามที่ กบข. ได้มีภาระหน้าที่ในการติดตามผลการปรับปรุงและพัฒนาที่สอดคล้องกับประเด็นเสียงของลูกค้า (VOC) และรายงานสรุปการจัดการเสียงของลูกค้า ประจำเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖ เป็นรายเดือนและรายไตรมาส ซึ่งประกอบด้วย VOC ประเภทที่สามารถดำเนินการได้ทันที ได้แก่ คำร้องขอรับบริการ,ข้อร้องเรียน, แจ้งเหตุและสอบถาม และ VOC ประเภทความคิดเห็น และความพึงพอใจ เพื่อนำไปวิเคราะห์เชื่อมโยงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการรับฟังลูกค้าตามช่องทางและกลไกการรับฟังที่กำหนดไว้ในคู่มือการจัดการเสียงลูกค้า (VOC Management Manual) นั้น

กบข.ฟตส. ได้รวบรวมข้อมูลและจัดทำรายงานสรุปการจัดการเสียงของลูกค้า ประจำเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว (เอกสารแนบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

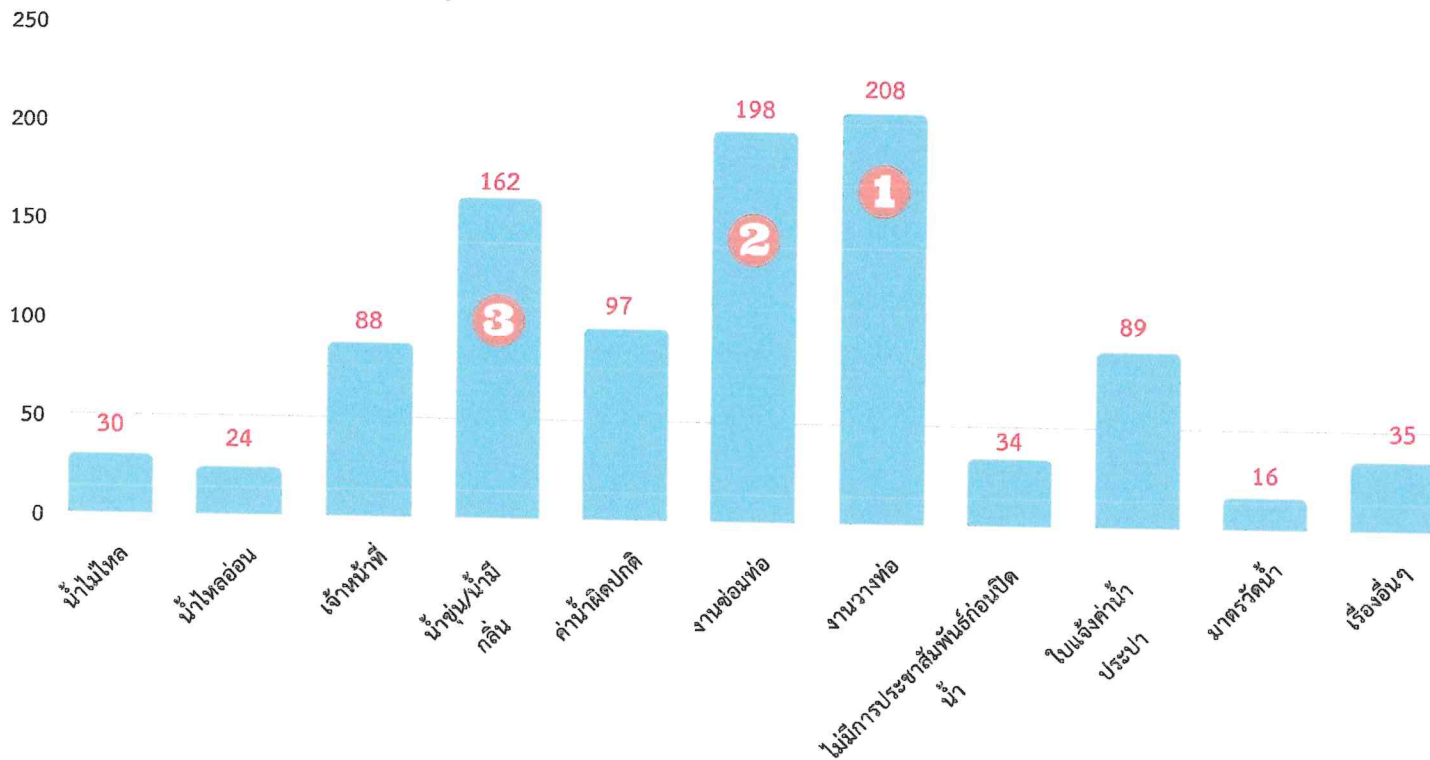

(นางสาวกนกพร พุไพบ)
ผอ.กบข.ฟตส.



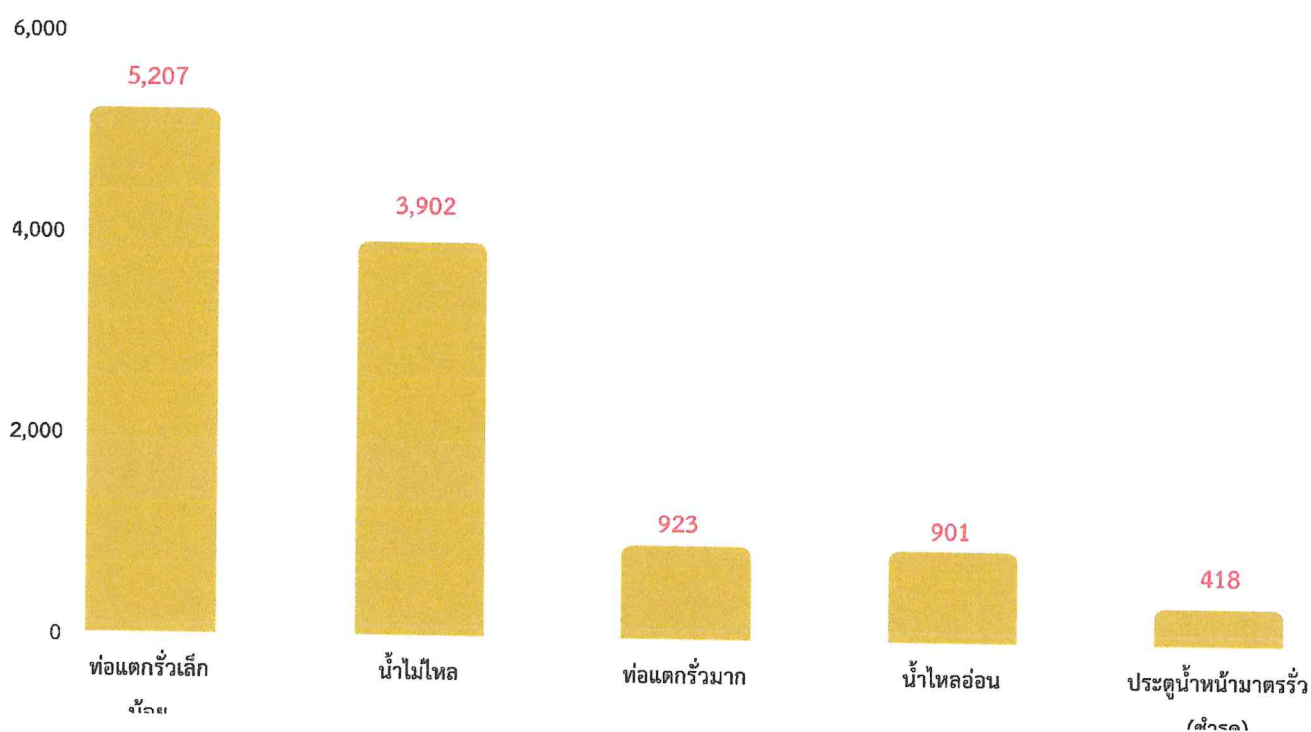
รายงานสรุป การจัดการเสียงของลูกค้า ประเภทที่สามารถดำเนินการได้ทันที

ได้แก่ คำร้องขอรับบริการ, คำร้องเรียน, แจ้งเหตุและสอบถาม

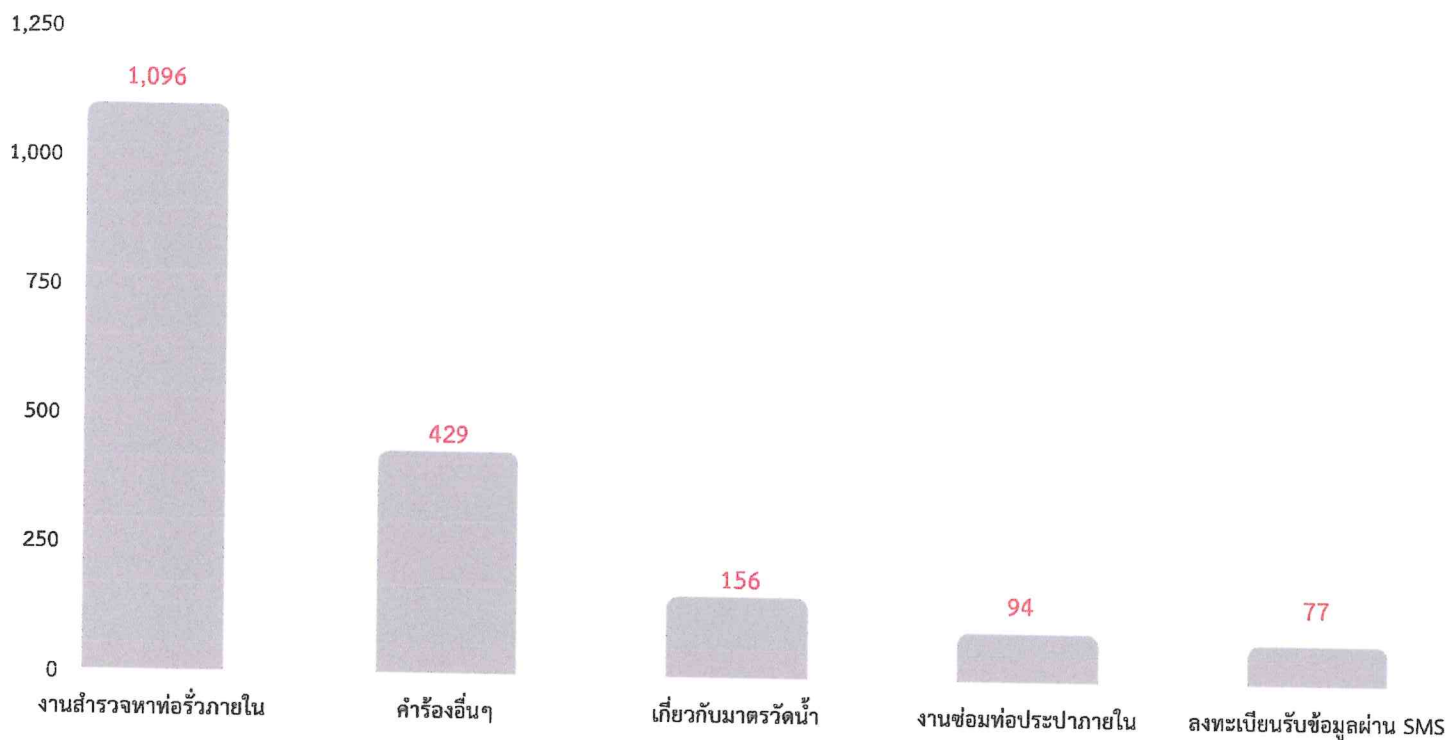
ข้อร้องเรียน ประจำเดือนมิถุนายน 2566



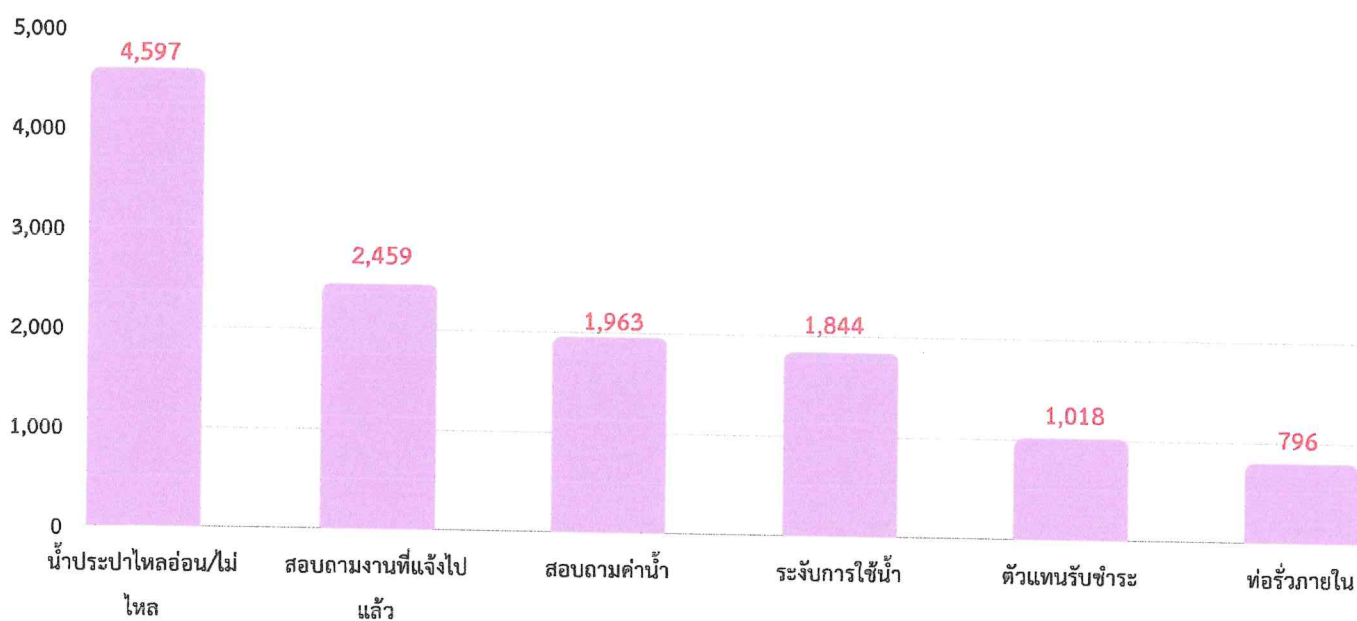
การแจ้งเหตุ ประจำเดือนมิถุนายน 2566



การขอรับบริการ ประจำเดือนมิถุนายน 2566



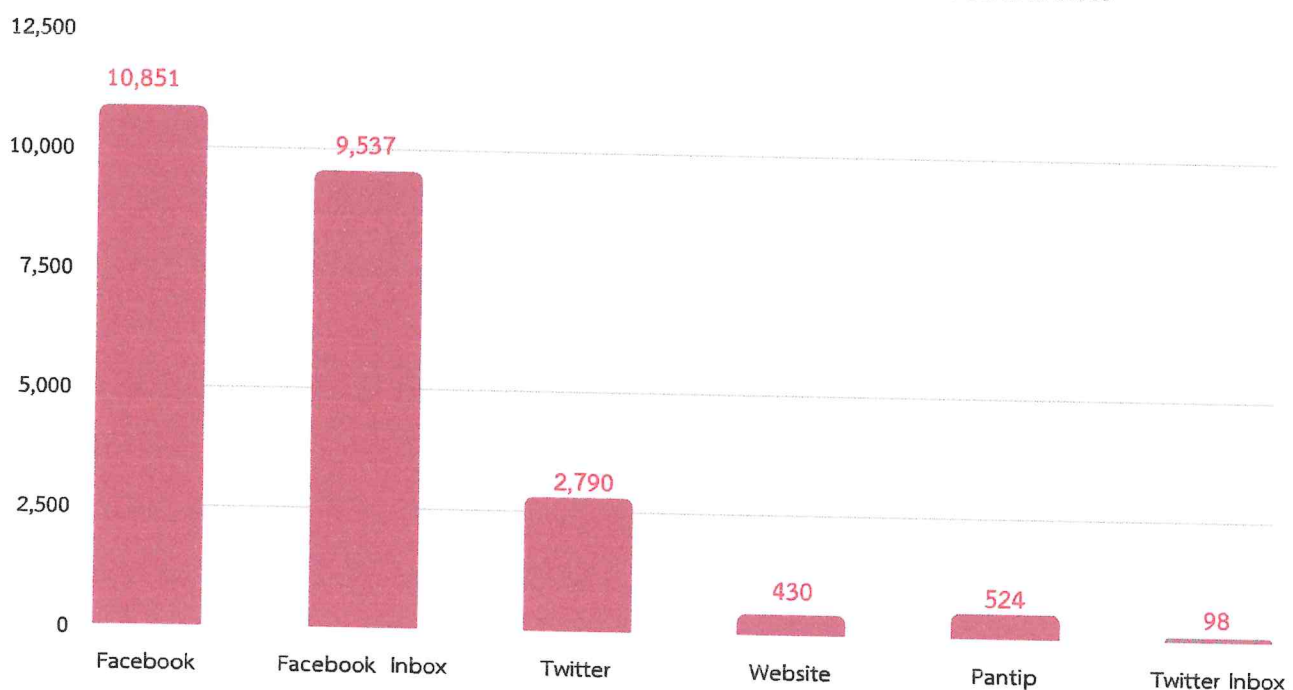
การสอบถามข้อมูล ประจำเดือนมิถุนายน 2566



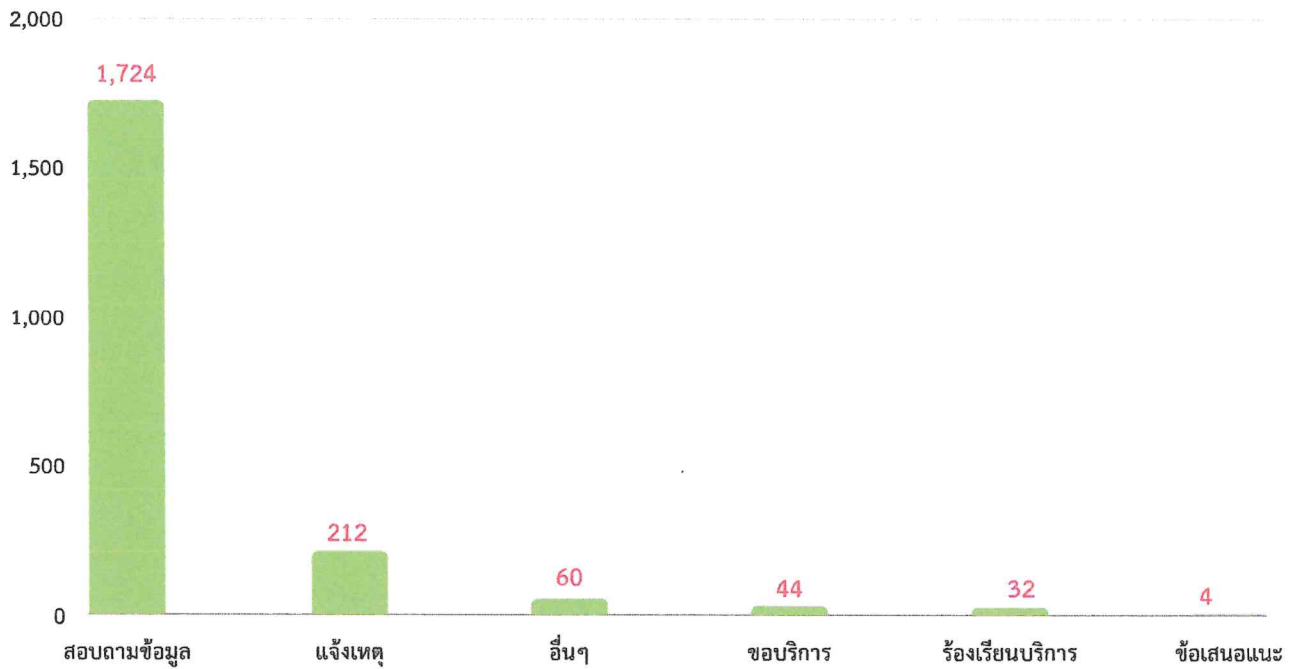
รายงาน VOC ช่องทางสื่อสารออนไลน์



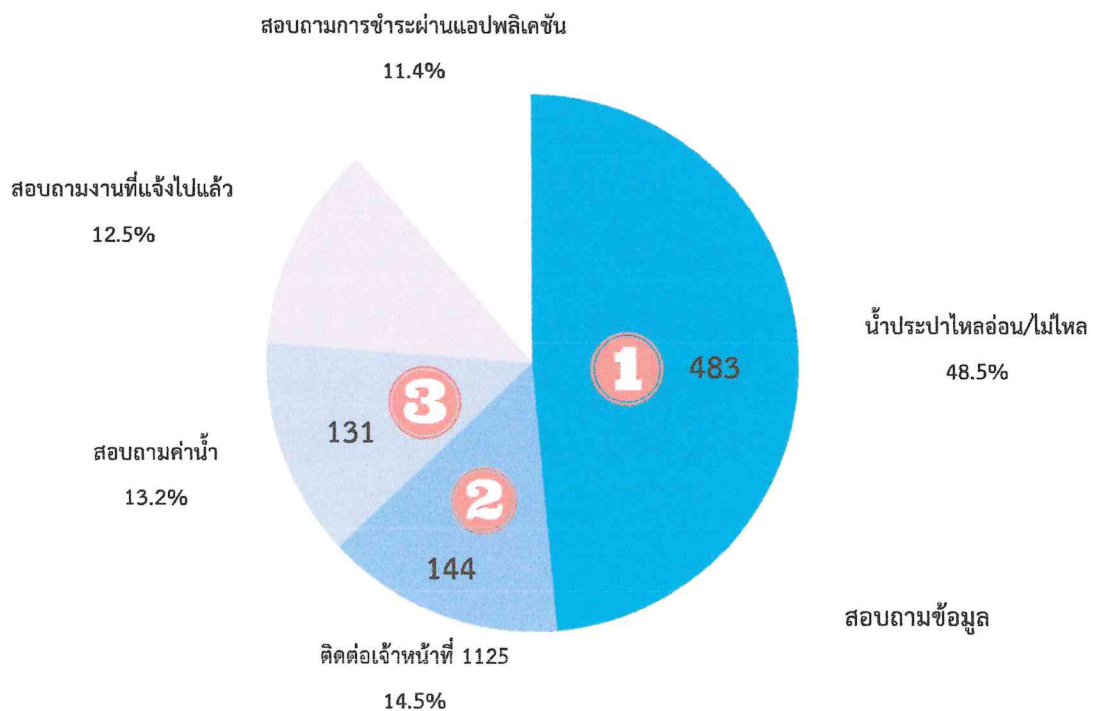
กราฟแสดงจำนวนข้อความแบ่งตามช่องทางการสื่อสารออนไลน์



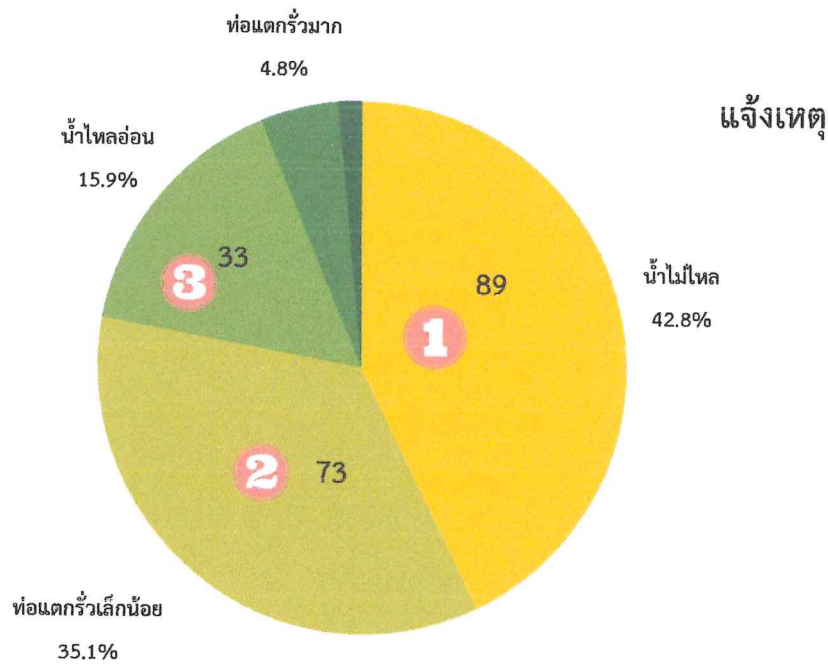
กราฟแสดงจำนวนข้อความแบ่งตามเหตุผลที่กล่าวถึง การประปานครหลวง



กราฟแสดงเหตุผลที่กล่าวถึง การประปานครหลวง



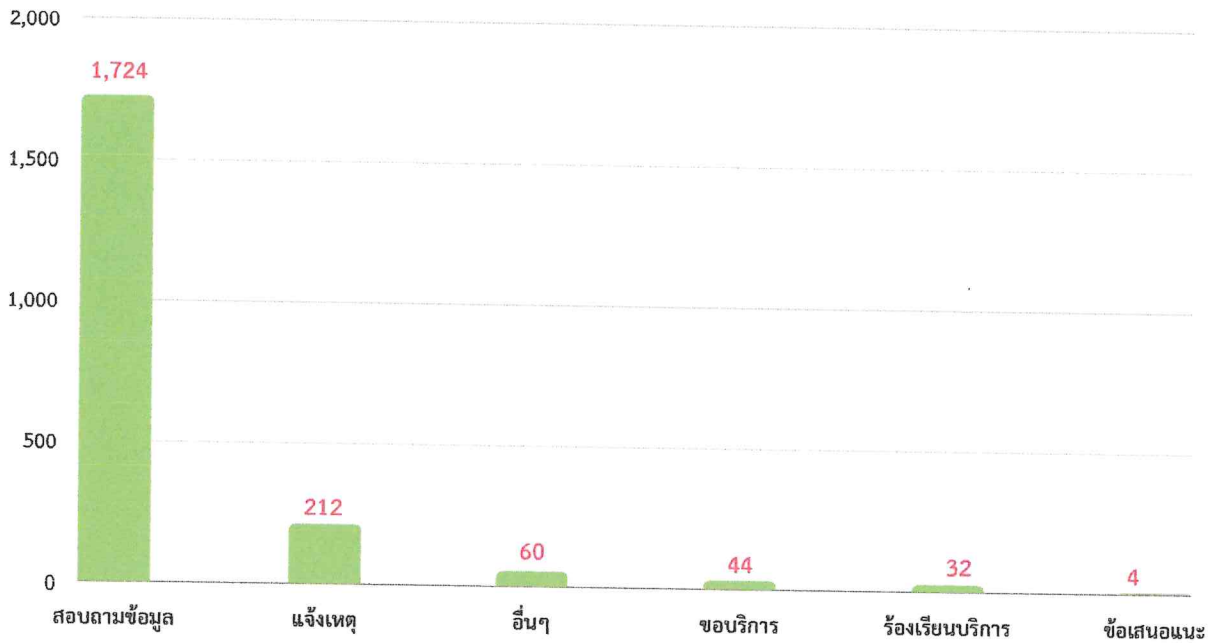
กราฟแสดงเหตุผลที่กล่าวถึง การประปานครหลวง



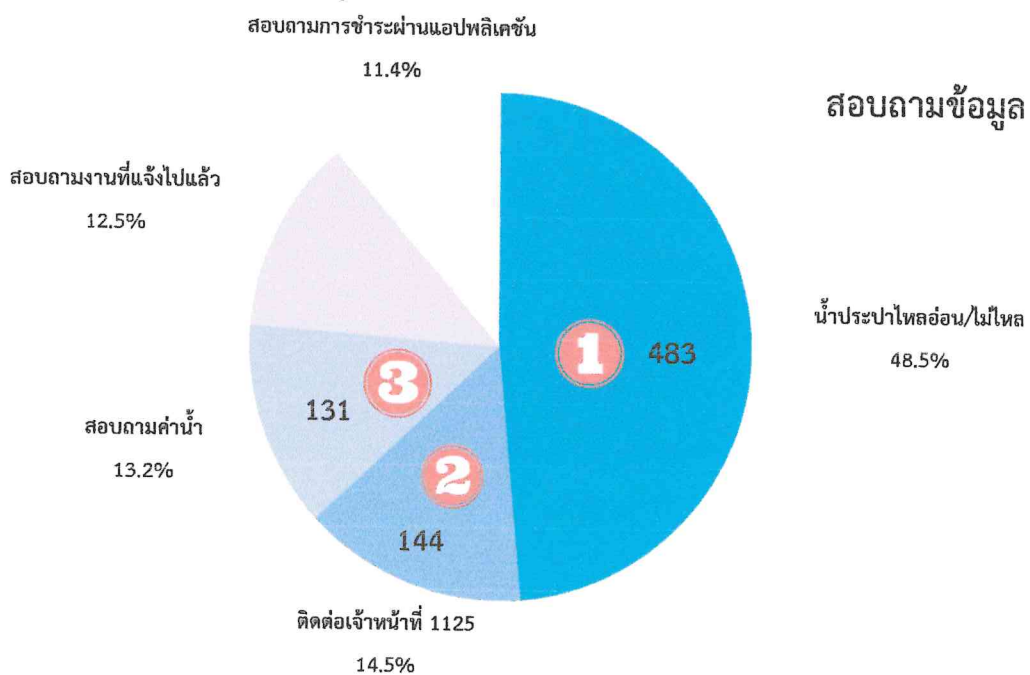
รายงานการวิเคราะห์และสรุปประเด็น VOC
เดือนมิถุนายน 2566



กราฟแสดงจำนวนข้อความแบ่งตามเหตุผลที่กล่าวถึง การประปานครหลวง



กราฟแสดงเหตุผลที่กล่าวถึง การประปานครหลวง

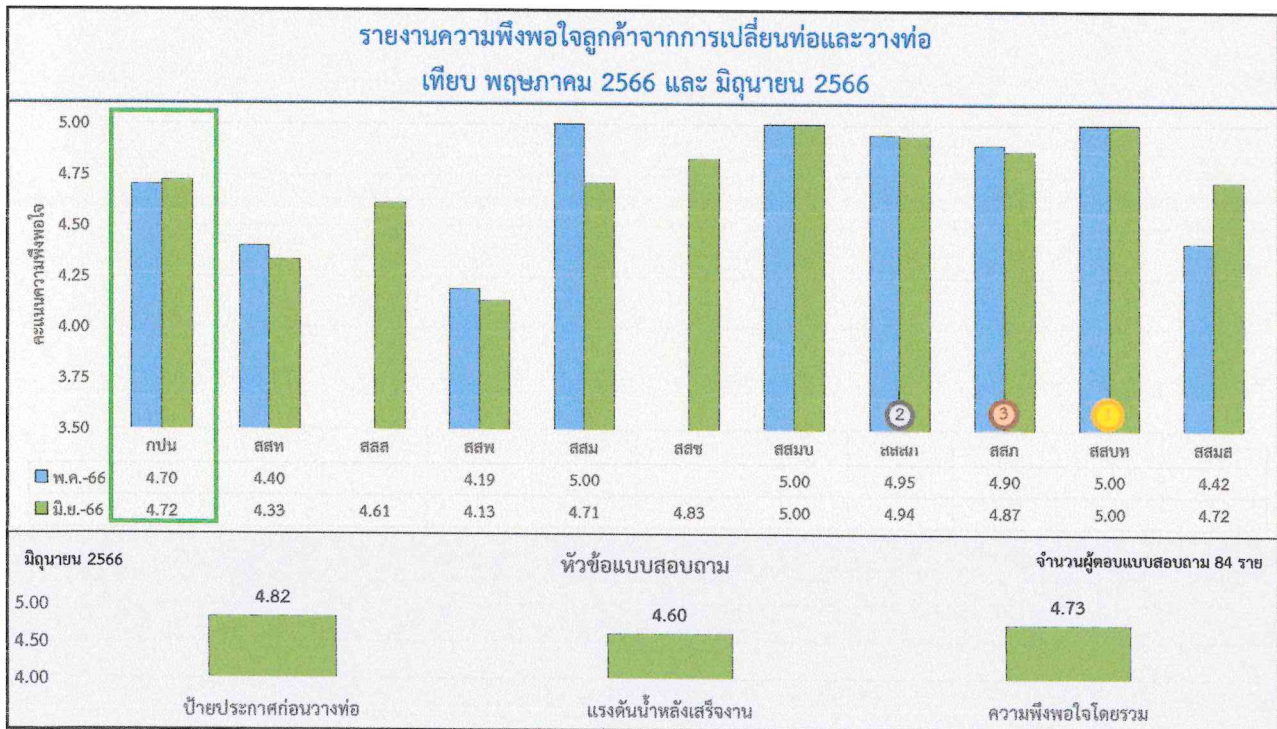
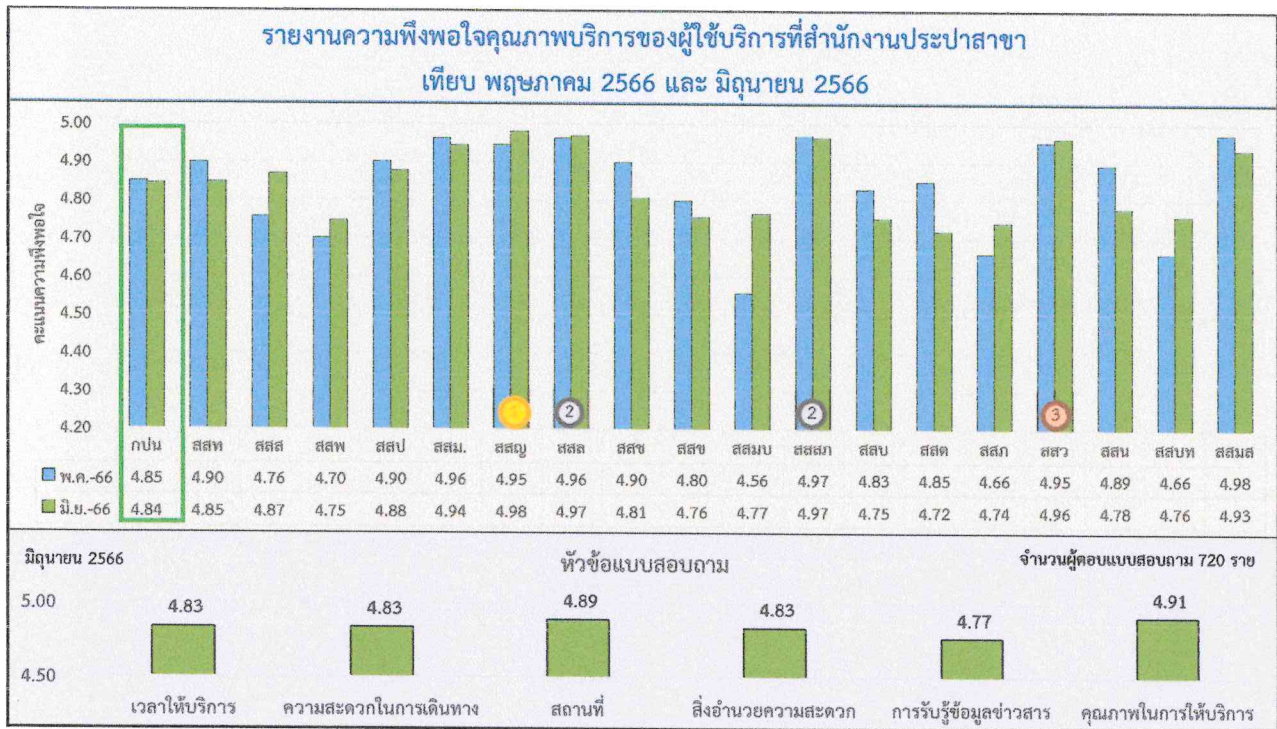


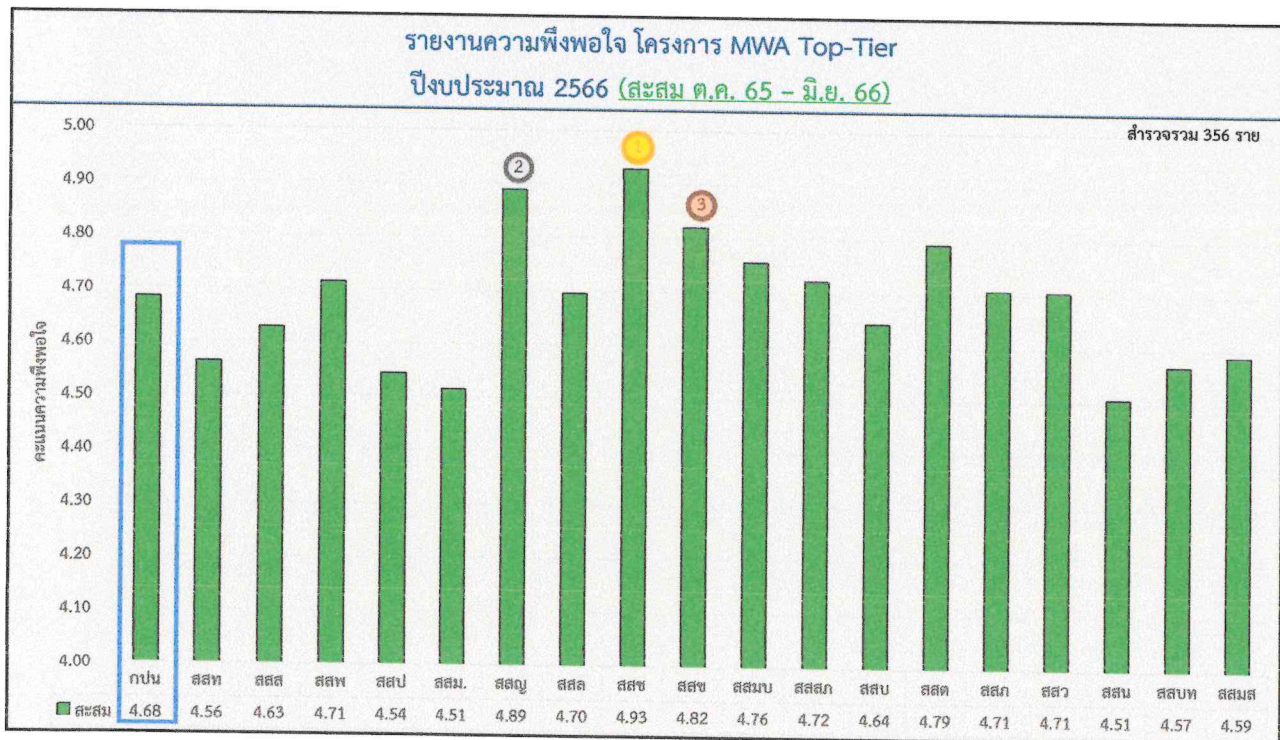
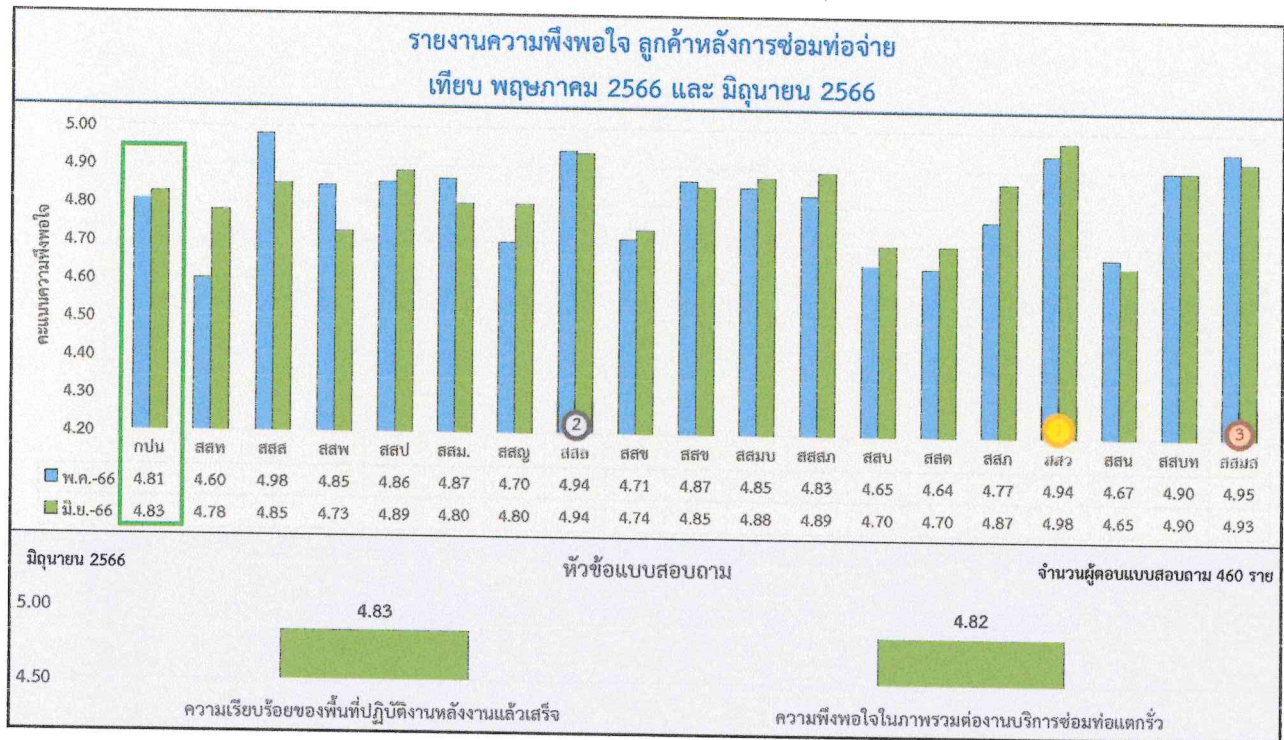
แบบฟอร์มรวบรวม VOC 18 สาขา ประจำเดือน มิถุนายน 2566

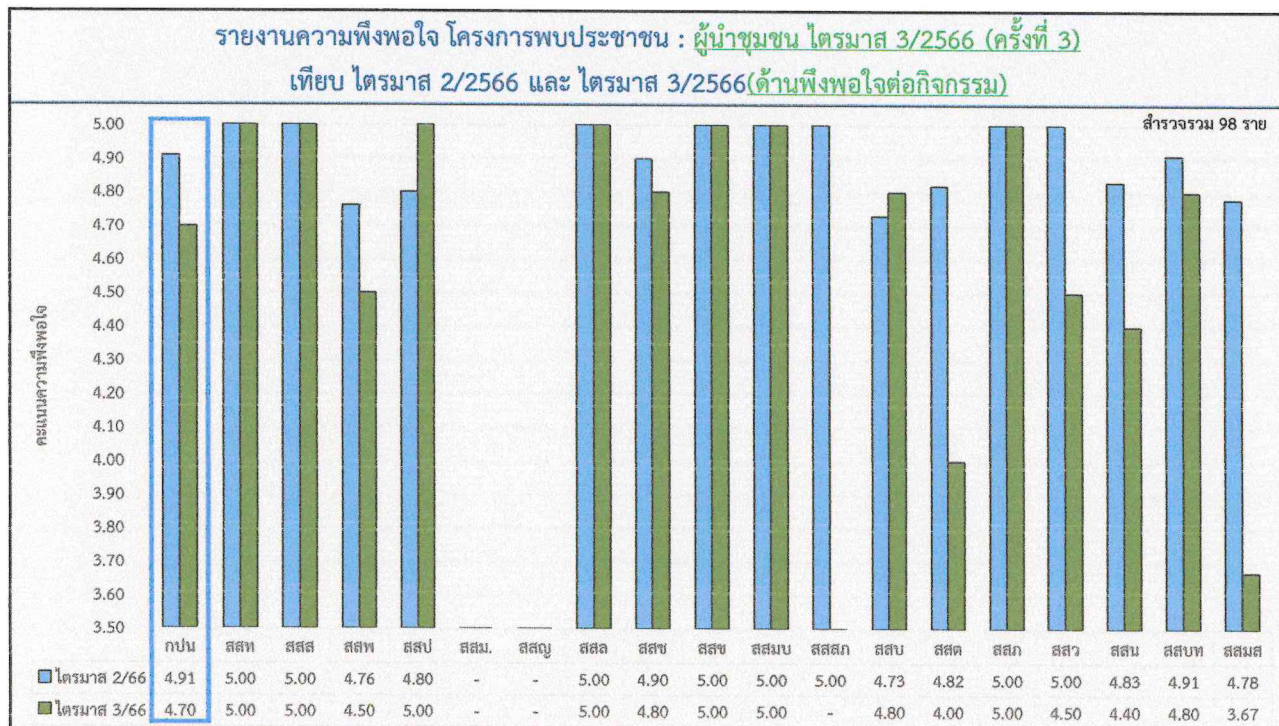
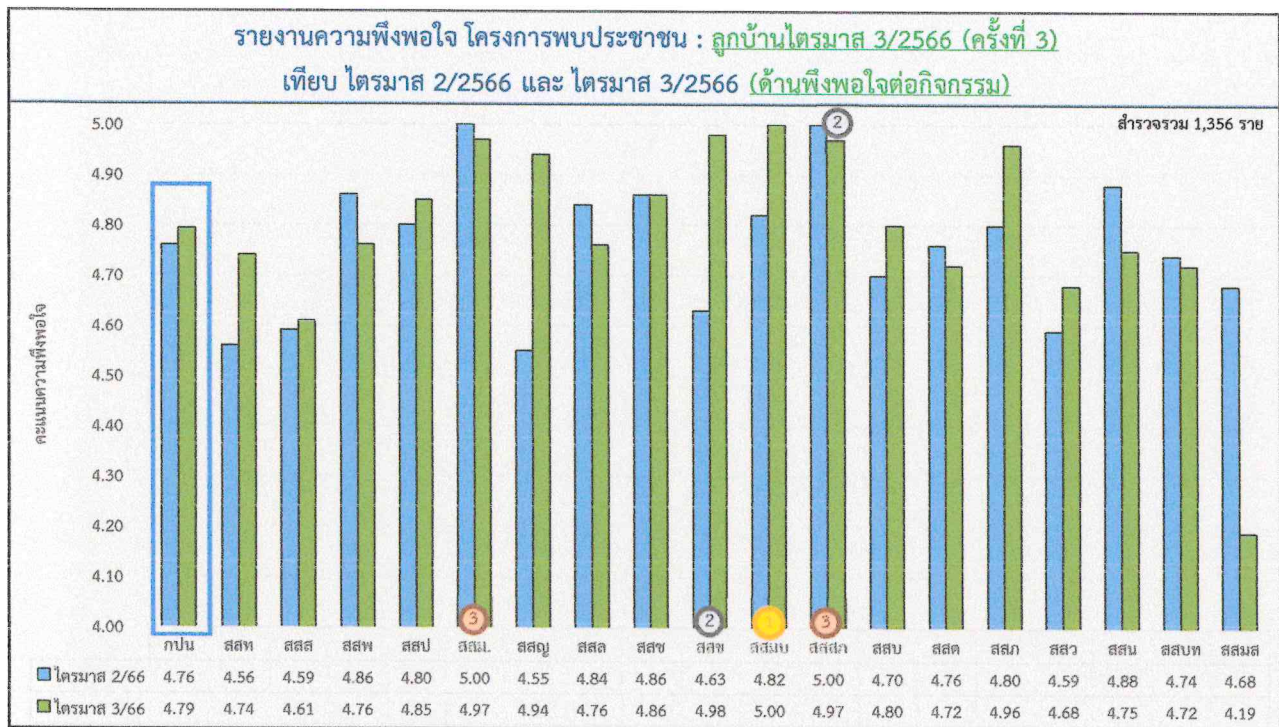
กลุ่ม	ภาค 1				ภาค 2				ภาค 3				ภาค 4				ภาค 5			
	สสท	สสส	สสพ	สสป	สสม.	สสน	สสล	สสช	สสข	สสค	สสผ	สสภ	สสจ	สสช	สสค	สสผ	สสภ	สสจ	สสผ	สสภ
ผลความพึงพอใจคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการ ที่สำนักงานประชาสัมพันธ์(สร.2)(จำนวนรายที่สำรวจ)	720	43	41	41	40	40	40	40	40	40	42	40	40	40	42	40	39	40	32	32
1.เวลาให้บริการ	4.83	4.86	4.88	4.73	4.86	4.93	5.00	4.78	4.75	4.78	4.93	4.93	4.93	4.93	4.63	4.93	4.95	4.38	4.70	5.00
2.ความสะอาดในการเดินทางมาใช้บริการ	4.83	4.93	4.78	4.85	4.84	4.90	4.93	4.83	4.8	4.83	4.98	4.83	4.70	4.76	4.76	4.95	4.79	4.80	4.75	4.94
3.สถานที่ให้บริการมีความสะอาดสบาย	4.89	4.91	4.90	4.71	4.89	4.95	4.95	4.83	4.75	4.8	5.00	4.85	4.85	4.81	4.85	5.00	4.95	4.85	4.94	4.94
4.สิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	4.79	4.85	4.71	4.86	4.95	5.00	4.88	4.80	4.78	5.00	4.63	4.80	4.69	4.80	4.95	4.82	4.53	4.94	4.94
5.การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ	4.77	4.60	4.90	4.71	4.89	4.93	5.00	4.70	4.58	4.73	4.90	4.45	4.53	4.43	4.43	4.93	4.79	4.8	4.97	4.97
6.คุณภาพในการให้บริการ	4.91	4.98	4.90	4.76	4.92	5.00	5.00	4.83	4.85	4.80	4.98	4.83	4.80	4.83	4.80	5.00	4.95	4.88	5.00	5.00
ความพึงพอใจโดยรวม (เฉลี่ย)	4.84	4.85	4.87	4.75	4.88	4.94	4.98	4.81	4.76	4.77	4.97	4.75	4.72	4.74	4.72	4.96	4.78	4.76	4.93	4.93
แก้ไข คะแนนเฉลี่ย สร.2 สสพ. เดือน พ.ค. เป็น 4.70																				
สำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการจากการเปลี่ยนท่อและวางท่อ	84	20	13	10		7		4		1	6				10				7	6
(จำนวนรายที่สำรวจ)	4.82	4.35	5.00	4.20	4.71			5.00		5.00	5.00				4.90				5.00	5.00
1.ป้ายประกาศแจ้งให้ทราบล่วงหน้าก่อนวางท่อ	4.60	4.20	4.38	4.00	4.71			4.75		5.00	4.83				4.80				5.00	4.33
2.แรงดันน้ำหลังจากวางท่อเสร็จเรียบร้อย	4.73	4.45	4.46	4.20	4.71			4.75		5.00	5.00				4.90				5.00	4.83
3.ความพึงพอใจโดยรวมก่อนวางท่อ	4.72	4.33	4.61	4.13	4.71			4.83		5.00	4.94				4.87				5.00	4.72
ความพึงพอใจโดยรวม (เฉลี่ย)																				
สำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการช่างการซ่อมท่อจ่าย - บริการ	460	27	55	35	30	15	40	30	30	20	18	20	35	37	22	20	20	10	20	20
(จำนวนรายที่สำรวจ)	4.83	4.67	4.85	4.74	4.90	4.87	4.75	4.70	4.83	4.85	4.89	4.70	4.71	4.92	5.00	4.65	5.00	4.90	4.90	4.95
1.ความเรียบร้อยของพื้นที่ปฏิบัติงานล่วงหน้าแล้วเสร็จ	4.82	4.89	4.85	4.71	4.87	4.73	4.85	4.77	4.87	4.90	4.89	4.70	4.69	4.81	4.95	4.65	4.80	4.80	4.95	4.95
2.ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการบริการซ่อมท่อครัว	4.83	4.78	4.85	4.73	4.89	4.80	4.80	4.74	4.85	4.88	4.89	4.70	4.70	4.87	4.98	4.65	4.90	4.90	4.93	4.93
ความพึงพอใจโดยรวม (เฉลี่ย)																				
โครงการประปาหมู่บ้านประชาชน ที่อยู่อาศัย	1356	81	49	96	100	77	120	165	100	41	102	61	40	25	79	25	51	81	63	63
ด้าน Product																				
1.ไหลแรง	4.56	4.60	4.08	4.70	4.76	4.97	4.58	4.56	4.51	4.76	4.94	4.95	4.20	4.84	4.85	3.72	4.51	4.51	3.98	3.98
2.ไหลท่วมน้ำที่ผิดปกติ	4.60	4.70	4.16	4.73	4.79	4.84	4.71	4.73	4.66	4.88	4.57	4.97	4.20	4.76	4.91	3.92	4.67	4.53	4.02	4.02
3.ความใส	4.63	4.74	4.22	4.69	4.86	4.97	4.55	4.76	4.79	4.93	4.57	4.97	4.30	4.68	4.96	3.84	4.71	4.57	4.27	4.27
4.กลิ่น(ไม่มีคลอรีน)	4.58	4.69	4.20	4.68	4.88	4.95	4.58	4.74	4.73	4.68	4.67	4.97	4.40	4.68	4.95	3.28	4.71	4.62	3.94	3.94
ด้าน Service																				
5.แจ้งก่อนหยุดจ่ายน้ำ	4.60	4.65	4.29	4.72	4.88	4.92	4.68	4.73	4.80	4.93	4.50	4.97	4.30	4.36	4.95	3.80	4.78	4.59	3.86	3.86
6.ใบแจ้งหนี้ถูกต้อง	4.70	4.75	4.39	4.74	4.88	4.97	4.63	4.79	4.83	5.00	4.50	4.97	4.50	4.80	4.95	4.00	4.82	4.68	4.25	4.25
ด้านกิจกรรม																				
7.พึงพอใจต่อกิจกรรม	4.79	4.74	4.61	4.76	4.85	4.97	4.94	4.76	4.86	4.98	5.00	4.97	4.80	4.72	4.96	4.68	4.75	4.72	4.19	4.19
ความพึงพอใจต่อโครงการ	4.79	4.74	4.61	4.76	4.85	4.97	4.94	4.76	4.86	4.98	5.00	4.97	4.80	4.72	4.96	4.68	4.75	4.72	4.19	4.19
ความพึงพอใจต่อโครงการ	4.79	4.74	4.61	4.76	4.85	4.97	4.94	4.76	4.86	4.98	5.00	4.97	4.80	4.72	4.96	4.68	4.75	4.72	4.19	4.19

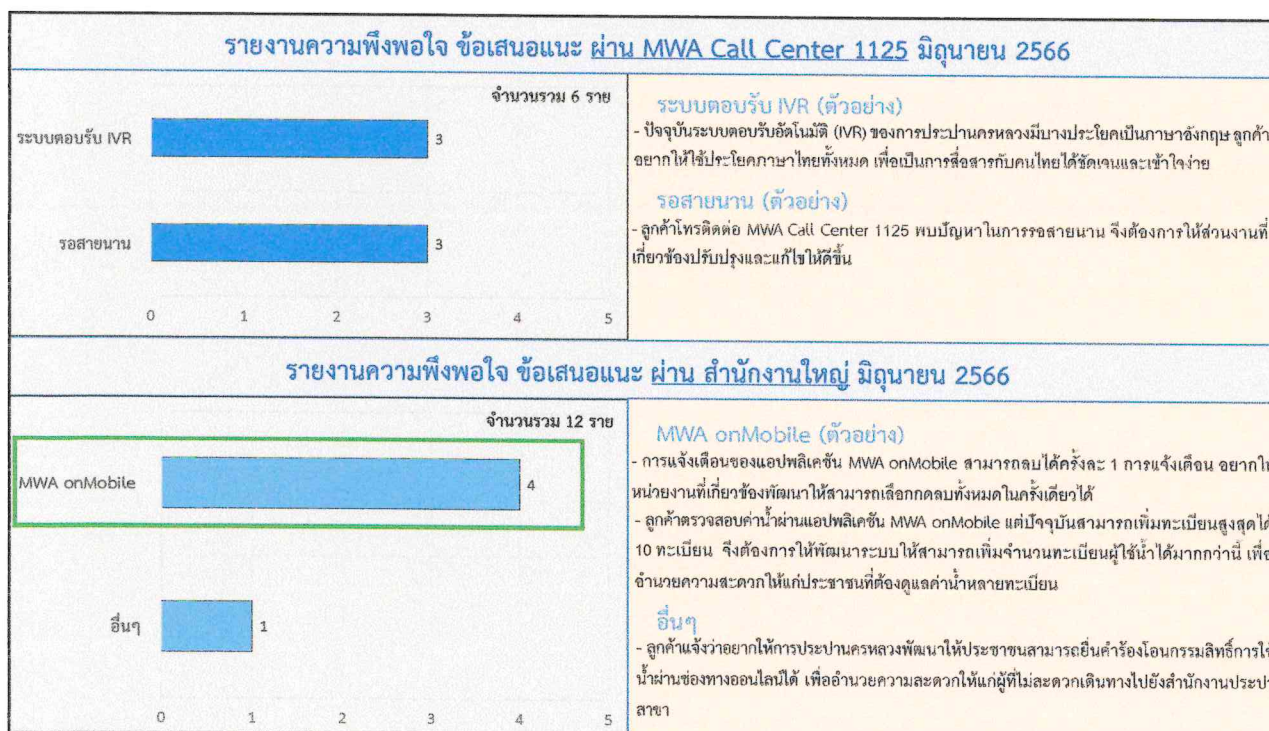
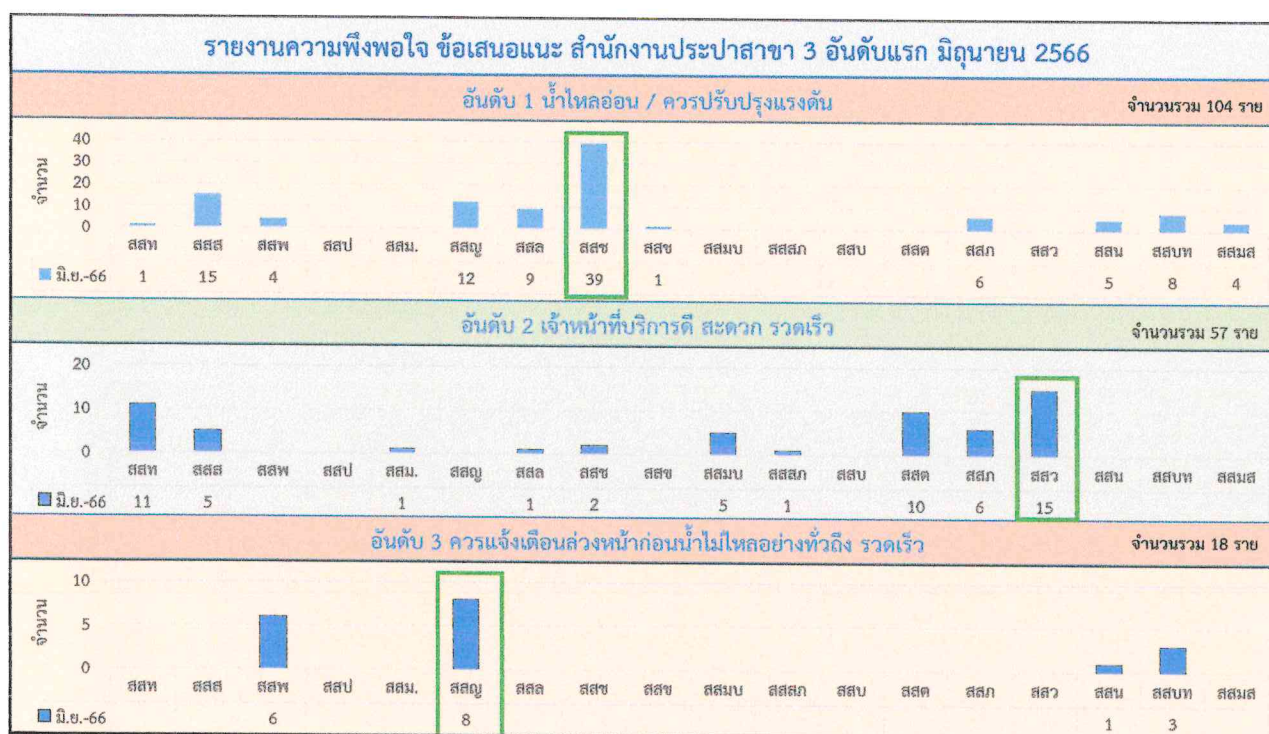
แบบฟอร์มรวมรวม VOC 18 สาขา ประจำปี 2566

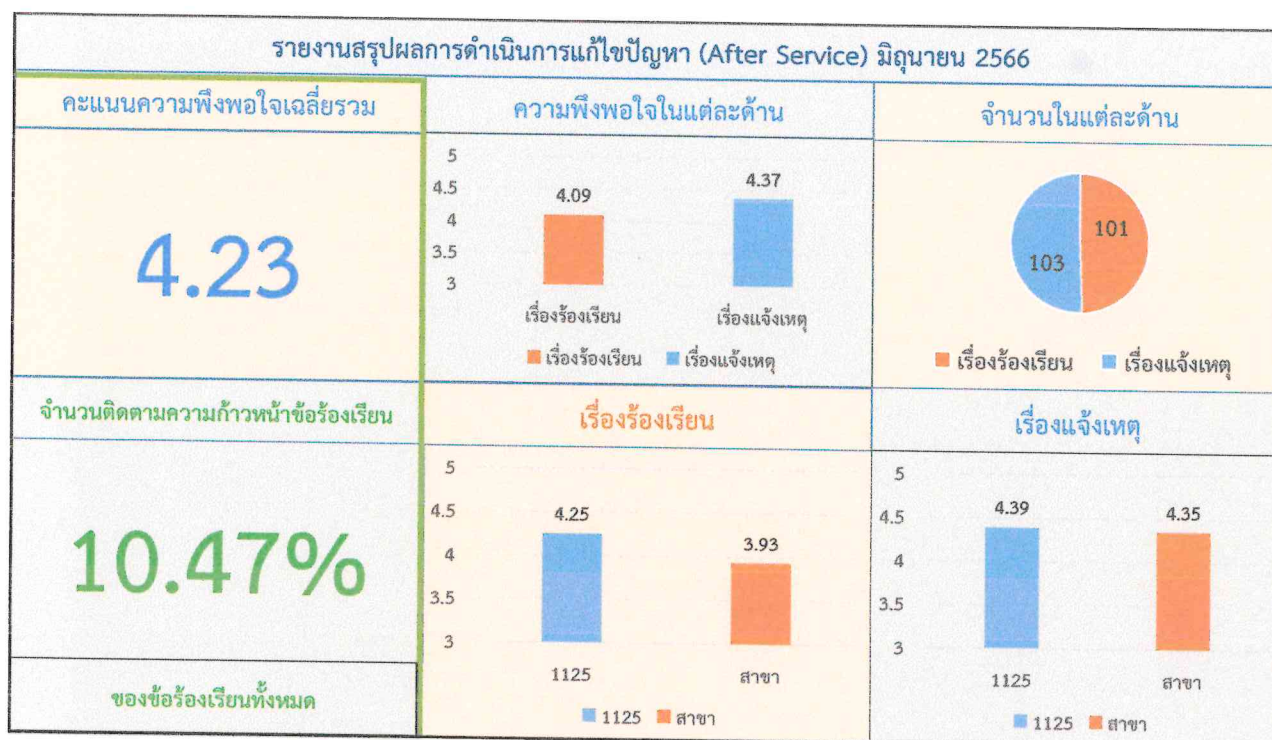
	กลุ่ม	ภาค 1				ภาค 2				ภาค 3				ภาค 4				ภาค 5			
		สสท	สสส	สสพ	สสป	สสน.	สสญ	สสล	สสช	สสข	สสนบ	สสสค	สสบ	สสค	สสภ	สสว	สสน	สสบท	สสนส		
โครงการประชาสัมพันธ์ - ผู้เข้าชม ด้าน Product	98	6	8	8	4	0	4	4	10	4	7	0	5	10	8	6	5	10	3		
1. โฉมเง	4.46	4.83	4.50	4.50	5.00		3.75	4.60	5.00	5.00		4.40	4.10	5.00	4.17	4.40	4.60	3.00			
2. โพลีคาร์บอเนตที่เบ็ดก๊อ	4.61	4.83	4.88	4.50	4.75		4.25	4.60	5.00	5.00		4.60	4.90	5.00	4.00	4.60	4.50	3.67			
3. ความใส	4.66	5.00	5.00	4.50	4.75		4.25	4.80	5.00	5.00		4.60	4.20	5.00	4.33	4.80	4.70	4.00			
4. กลิ่น(ไม่ใช้คลอรีน)	4.62	5.00	4.88	4.50	4.75		4.25	4.80	5.00	5.00		4.60	5.00	5.00	3.50	4.60	4.70	3.67			
ด้าน Service																					
5. บริการก่อนการขายนำ	4.70	4.83	4.88	4.50	4.50		5.00	4.70	5.00	5.00		4.40	4.30	5.00	4.50	4.80	4.70	4.33			
6. บริการหลังการขาย	4.81	5.00	5.00	4.50	4.75		5.00	4.70	5.00	5.00		4.80	5.00	5.00	4.50	4.80	4.80	4.33			
ด้านกิจกรรม																					
7. ฟังพอใจต่อการบริการ	4.70	5.00	5.00	4.50	5.00		5.00	4.80	5.00	5.00		4.80	4.00	5.00	4.50	4.40	4.80	3.67			
ความพึงพอใจต่อการบริการ	4.70	5.00	5.00	4.50	5.00	-	5.00	4.80	5.00	5.00	5.00	-	4.80	4.00	5.00	4.50	4.40	4.80	3.67		
ผลรวมทั้งหมด (รวม MWA Top-Tier (จำนวนรายการที่สำรวจ) (สะสม ค.บ. 65 - ค.บ. 66))	356	5	41	32	37	19	25	26	36	12	4	35	15	19	13	8	10	7	12		
ด้านผลิตภัณฑ์ของ กลุ่ม	4.62	4.52	4.57	4.61	4.47	4.50	4.87	4.66	4.82	4.73	4.60	4.62	4.53	4.72	4.63	4.42	4.54	4.65			
1. บริการนำหน้า	4.54	4.40	4.54	4.47	4.46	4.32	4.80	4.69	4.67	4.67	4.50	4.51	4.53	4.68	4.62	4.63	4.10	4.29	4.75		
2. การให้บริการของพนักงาน	4.53	4.40	4.54	4.50	4.49	4.53	4.92	4.73	4.47	4.75	4.25	4.54	4.67	4.68	4.69	4.38	4.10	4.29	4.58		
3. ความสะอาดของนำหน้า	4.74	4.60	4.63	4.69	4.49	4.58	4.88	4.65	5.00	4.75	5.00	4.74	4.60	4.74	4.77	4.88	4.80	4.71	4.75		
4. กลิ่นและรสชาติของนำหน้า(ไม่ใช้คลอรีน)	4.61	4.60	4.49	4.69	4.43	4.53	4.88	4.62	4.94	4.67	4.75	4.60	4.33	4.74	4.54	4.50	4.50	4.71	4.75		
5. คุณภาพนำหน้า	4.67	4.60	4.66	4.72	4.46	4.53	4.88	4.62	5.00	4.83	4.50	4.71	4.53	4.74	4.54	4.75	4.60	4.71	4.75		
ด้านบริการของ กลุ่ม	4.67	4.50	4.61	4.71	4.50	4.50	4.86	4.66	4.97	4.84	5.00	4.78	4.67	4.79	4.70	4.63	4.50	4.50	4.42		
6. การแจ้งให้ทราบก่อนที่จะหยุดนำ	4.58	4.60	4.46	4.66	4.35	4.42	4.76	4.58	4.97	4.75	5.00	4.66	4.53	4.68	4.62	4.63	4.30	4.29	4.17		
7. ความถูกต้องของใบแจ้งนำ	4.77	4.40	4.76	4.75	4.65	4.58	4.96	4.73	4.97	4.92	5.00	4.89	4.80	4.89	4.77	4.63	4.70	4.71	4.67		
ด้านบริการของทีมงาน	4.76	4.67	4.70	4.82	4.66	4.54	4.93	4.77	5.00	4.89	4.67	4.77	4.73	4.88	4.80	4.96	4.60	4.66	4.70		
8. ความพึงพอใจพนักงาน (ความสุภาพ มารยาท เวลาในการให้บริการ)																					
9. การให้ข้อมูล ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามพนักงาน	4.84	4.80	4.73	4.88	4.70	4.63	4.96	4.77	5.00	4.92	5.00	4.77	4.80	4.95	4.77	5.00	4.90	4.71	4.75		
10. ความพึงพอใจโดยรวมในการเข้าร่วมโครงการ MWA Top-Tier	4.72	4.80	4.66	4.78	4.70	4.47	4.92	4.81	5.00	4.92	4.00	4.77	4.73	4.89	4.77	4.88	4.40	4.71	4.67		
ความพึงพอใจโดยรวม	4.74	4.40	4.71	4.81	4.59	4.53	4.92	4.73	5.00	4.83	5.00	4.77	4.67	4.79	4.85	5.00	4.50	4.57	4.67		
ความพึงพอใจโดยรวม (เฉลี่ย)	4.68	4.56	4.63	4.71	4.54	4.51	4.89	4.70	4.93	4.82	4.76	4.72	4.64	4.79	4.71	4.74	4.51	4.57	4.59		













บันทึกข้อความ

หน่วยงาน กองบริการประชาชน ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ โทร. ๑๖๖๖. ๑๓๑๒

ที่ กบข.ฟตส. ๑๕๙ / ๒๕๖๖ วันที่ ๑๖ สิงหาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปการจัดการเสียงของลูกค้า ประจำเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๖

เรียน ☐ผอ.กรก. ทุกสาขา ☐ผอ.กบง.ฟส. ☐ผอ.กกต.ฟตส.

ตามที่ กบข. ได้มีภาระหน้าที่ในการติดตามผลการปรับปรุงและพัฒนาที่สอดคล้องกับประเด็นเสียงของลูกค้า (VOC) และรายงานสรุปการจัดการเสียงของลูกค้า ประจำเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๖ เป็นรายเดือน และ รายไตรมาส ซึ่งประกอบด้วย VOC ประเภทที่สามารถดำเนินการได้ทันที ได้แก่ คำร้องขอรับบริการ,ข้อร้องเรียน,แจ้งเหตุและสอบถาม และ VOC ประเภทความคิดเห็น และความพึงพอใจ เพื่อนำไปวิเคราะห์เชื่อมโยงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการรับฟังลูกค้าตามช่องทางและกลไกการรับฟังที่กำหนดไว้ในคู่มือการจัดการเสียงลูกค้า (VOC Management Manual) นั้น

กบข.ฟตส. ได้รวบรวมข้อมูลและจัดทำรายงานสรุปการจัดการเสียงของลูกค้า ประจำเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๖ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว (เอกสารแนบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวกนกพร พูไ้)

ผอ.กบข.ฟตส.

แบบฟอร์มรับทราบ VOC 18 สาขา ประจำเดือน กรกฎาคม 2566

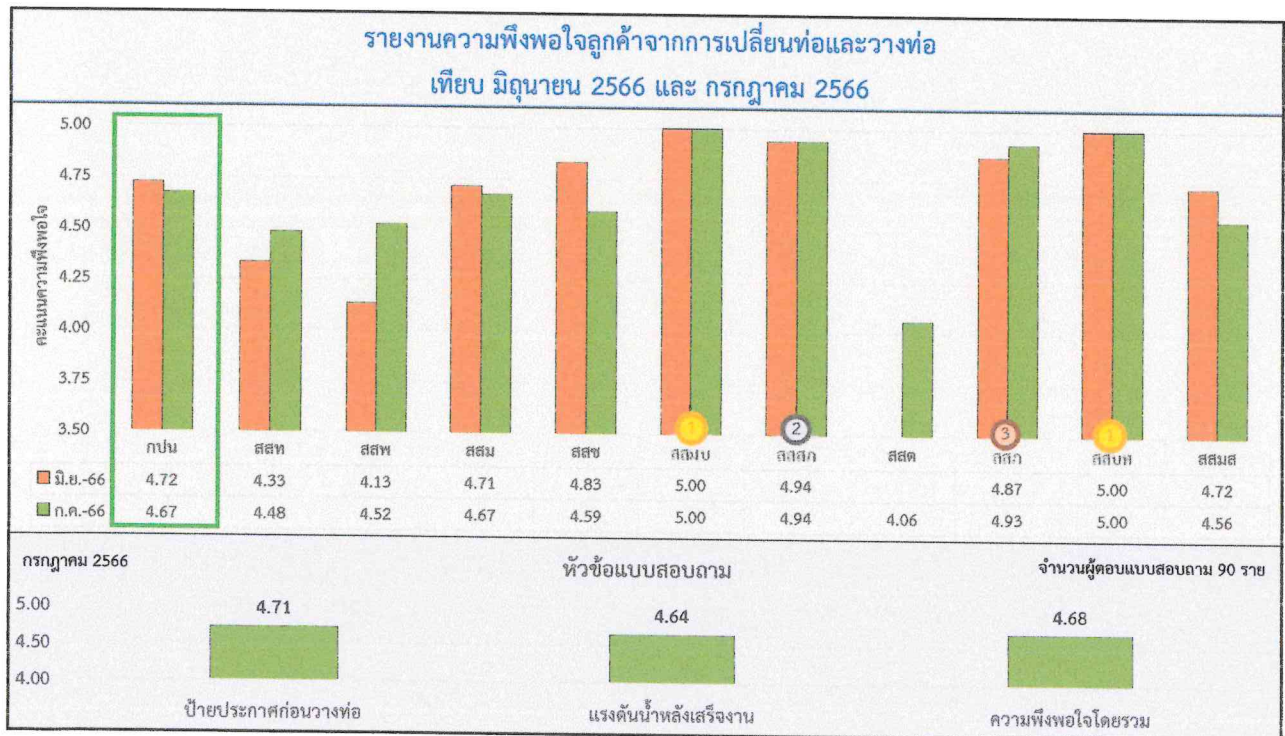
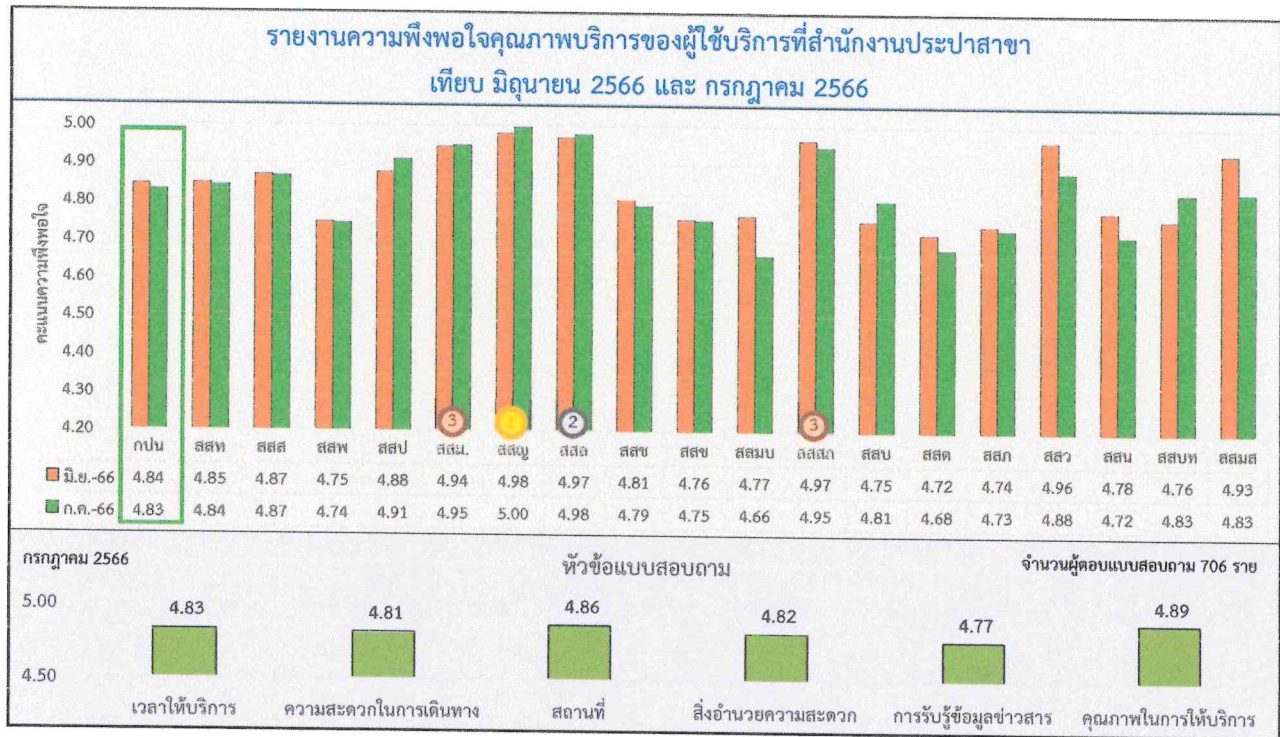
กลุ่ม	ภาค 1				ภาค 2				ภาค 3				ภาค 4				ภาค 5			
	สสท	สสส	สสพ	สสป	สสภ	สสภ	สสภ	สสภ	สสภ	สสภ	สสภ	สสภ	สสภ	สสภ	สสภ	สสภ	สสภ	สสภ	สสภ	สสภ
ผลความพึงพอใจคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการ ที่สำนักงานประชาสัมพันธ์(สร.2)(จำนวนรายที่สำรวจ)	706	40	41	40	41	40	41	40	41	40	41	40	41	40	41	40	42	40	38	31
1. วัฒนาที่เปิดตัวให้บริการ	4.83	4.88	4.85	4.75	4.85	4.88	5.00	5.00	4.93	4.80	4.73	4.58	4.95	4.95	4.95	4.68	4.83	4.86	4.48	5.00
2. ความสะอาดในการเดินทางมาใช้บริการ	4.81	4.95	4.83	4.80	4.85	4.90	5.00	5.00	4.93	4.80	4.85	4.6	4.93	4.95	4.95	4.63	4.65	4.86	4.73	4.45
3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด	4.86	4.88	4.83	4.73	4.98	4.98	5.00	5.00	5.00	4.85	4.78	4.7	4.95	4.83	4.78	4.80	4.90	4.78	4.89	4.87
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	4.78	4.90	4.70	4.88	5.00	4.97	5.00	4.93	4.73	4.63	4.73	4.95	4.90	4.73	4.73	4.93	4.65	4.63	4.84
5. การรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการ	4.77	4.70	4.83	4.70	4.95	4.95	5.00	4.93	4.93	4.78	4.63	4.63	4.95	4.46	4.48	4.55	4.76	4.78	4.84	4.87
6. คุณภาพในการให้บริการ	4.89	4.85	4.95	4.78	4.95	4.98	5.00	5.00	5.00	4.78	4.90	4.73	4.95	4.76	4.78	4.83	4.98	4.88	4.89	4.97
ความพึงพอใจโดยรวม (เฉลี่ย)	4.83	4.84	4.87	4.74	4.91	4.95	5.00	4.98	4.79	4.75	4.75	4.66	4.95	4.81	4.68	4.73	4.88	4.72	4.83	4.83

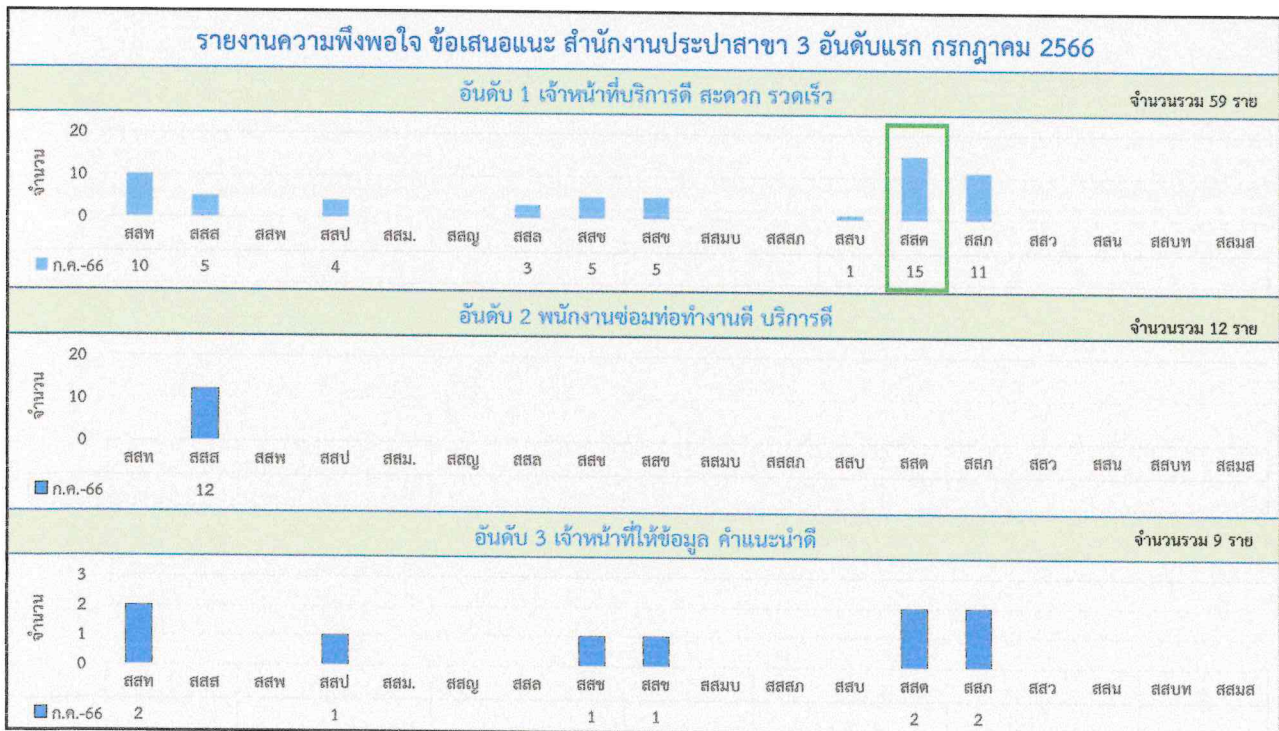
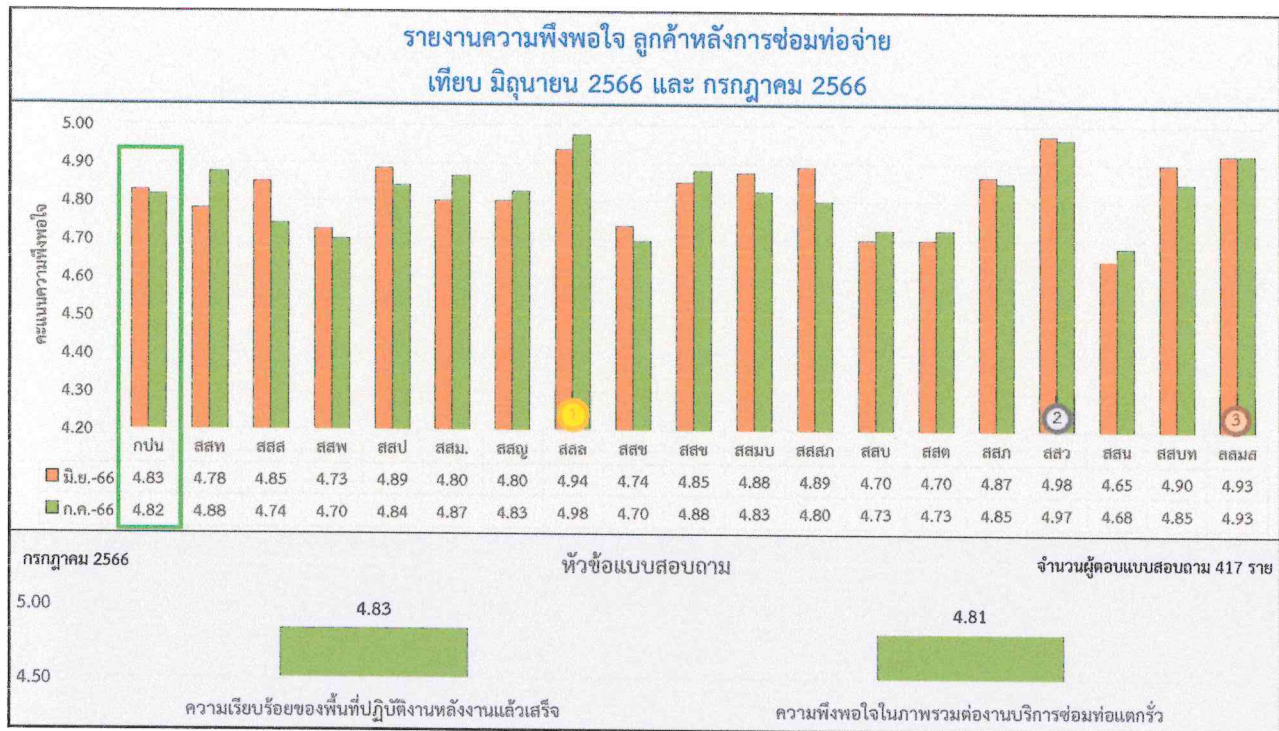
สำรวจความพึงพอใจผู้ใช้น้ำจากการเปลี่ยนท่อและวางท่อ (จำนวนรายที่สำรวจ)	90	14				8				8		2	6		24	10			6	3
1. ปลายประกาศแจ้งให้ทราบล่วงหน้าก่อนวางท่อ	4.71	4.29				4.63				4.88		5.00	5.00		3.92	5.00			5.00	4.67
2. แรงดันน้ำหลังจากวางท่อเสร็จเรียบร้อย	4.64	4.50				4.50				4.50		5.00	4.83		4.58	4.90			5.00	4.00
3. ความพึงพอใจโดยรวมก่อนวางท่อ	4.68	4.64				4.33				4.38		5.00	5.00		3.67	4.90			5.00	5.00
ความพึงพอใจโดยรวม (เฉลี่ย)	4.67	4.48				4.52				4.59		5.00	4.94		4.06	4.93			5.00	4.56

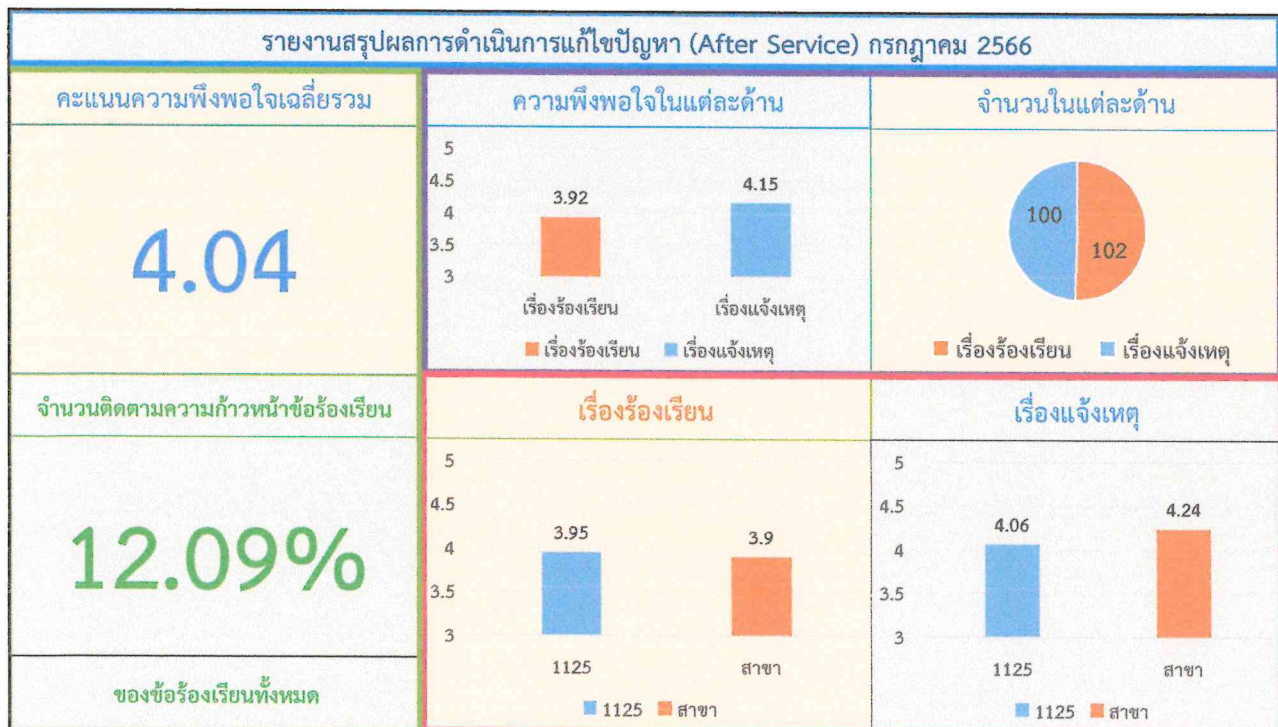
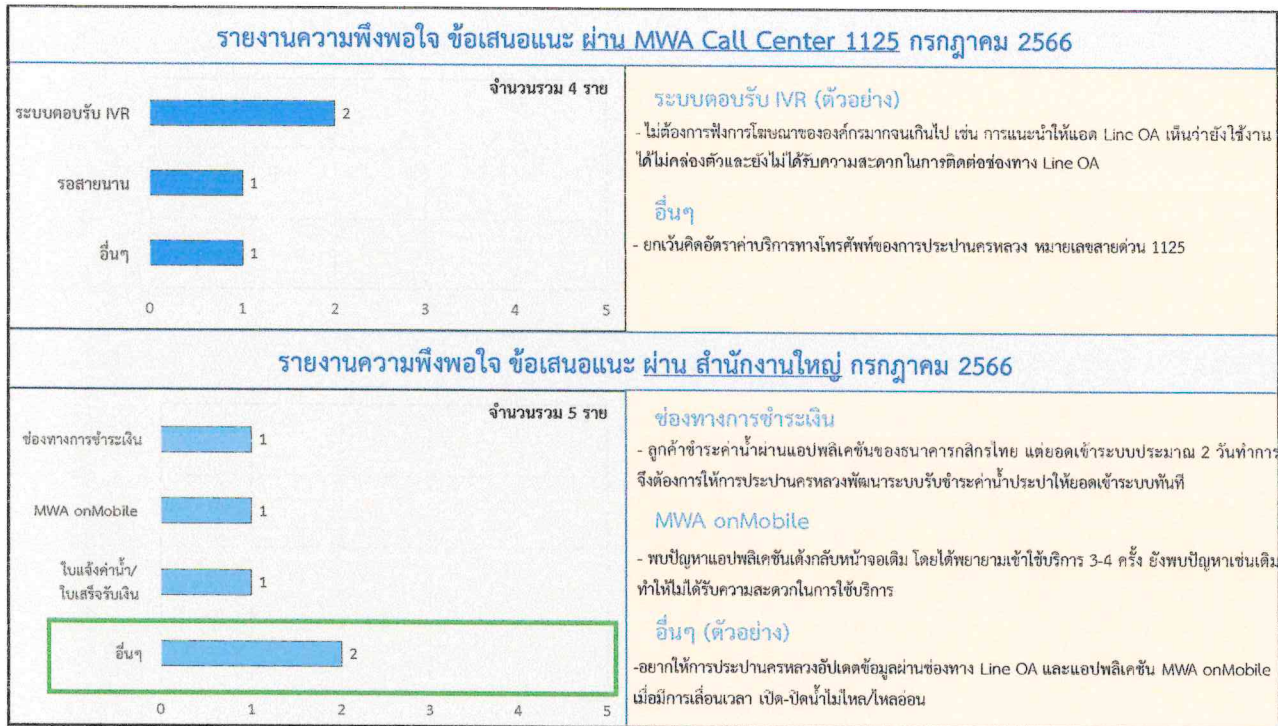
สำรวจความพึงพอใจผู้ใช้น้ำจากการซ่อมท่อจ่าย - บริการ (จำนวนรายที่สำรวจ)	417	20	39	35	31	15	40	22	31	29	20	10	10	20	35	27	14	19	10	20
1. ความเรียบร้อยของพื้นที่ปฏิบัติงานส่งงานแล้วเสร็จ	4.83	4.8	4.74	4.77	4.87	5.00	4.80	4.95	4.65	4.86	4.75	4.80	4.80	4.70	4.71	4.85	5.00	4.68	5.00	4.90
2. ความพึงพอใจในภาพรวมต่องานบริการซ่อมท่อแล้วเสร็จ	4.81	4.95	4.74	4.63	4.81	4.73	4.85	5.00	4.74	4.90	4.90	4.80	4.80	4.75	4.74	4.85	4.93	4.68	4.70	4.95
ความพึงพอใจโดยรวม (เฉลี่ย)	4.82	4.88	4.74	4.70	4.84	4.87	4.83	4.98	4.70	4.88	4.83	4.80	4.80	4.73	4.73	4.85	4.97	4.68	4.85	4.93

แบบฟอร์มรวมรวม VOC 18 สาขา ประจำเดือน กรกฎาคม 2566

	กปน	ภาค 1				ภาค 2				ภาค 3				ภาค 4				ภาค 5	
		สสท	สสส	สสพ	สสป	สสม.	สสญ	สสล	สสช	สสข	สสย	สสค	สสบ	สสค	สสภ	สสว	สสน	สสพท	สสมท
ความคิดเห็นปลายเปิด/ข้อเสนอแนะ (ราย)	125	14	30	0	5	0	0	3	6	6	0	0	1	40	19	0	0	1	0
ผลิตภัณฑ์																			
น้ำไม่ไหล / ออกให้ไปประปาไหลสม่ำเสมอ	6													6					
น้ำไหลอ่อน / ควรปรับปรุงแรงดัน	4		1											3					
เจ้าหน้าที่																			
เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวก รวดเร็ว	59	10	5		4			3	5	5			1	15	11				
เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล ค่าแนะนำดี	9	2			1				1	1				2	2				
สถานที่ของสาขา																			
ควรมีโต๊ะเก้าอี้บริเวณสาขา	3																		
สถานที่สวยงาม/สะอาด	6	1	1											1	3				
อยากให้เพิ่มเวลาการให้บริการ	1																	1	
เพิ่มเติมเคาน์เตอร์บริการ	2	1												1					
การประชาสัมพันธ์ก่อนหยุดจ่ายน้ำ																			
ควรแจ้งเตือนล่วงหน้าก่อนน้ำไม่ไหลอย่างทั่วถึง รวดเร็ว	3													3					
งานวางท่อ																			
ควรวางท่อให้เสร็จรวดเร็ว	7																		
พนักงานวางท่อทำงานดี บริการดี	1													1					
งานซ่อมท่อ																			
ควรซ่อมท่อให้เสร็จรวดเร็ว	2																		
ซ่อมท่อไม่เรียบร้อย	3																		
งานซ่อมท่อควรประสานงานลูกค้า ก่อนเข้าทำงาน	6																		
พนักงานซ่อมท่อทำงานดี บริการดี	12																		
อื่นๆ																			
ที่จอดรถร้อน	1													1					

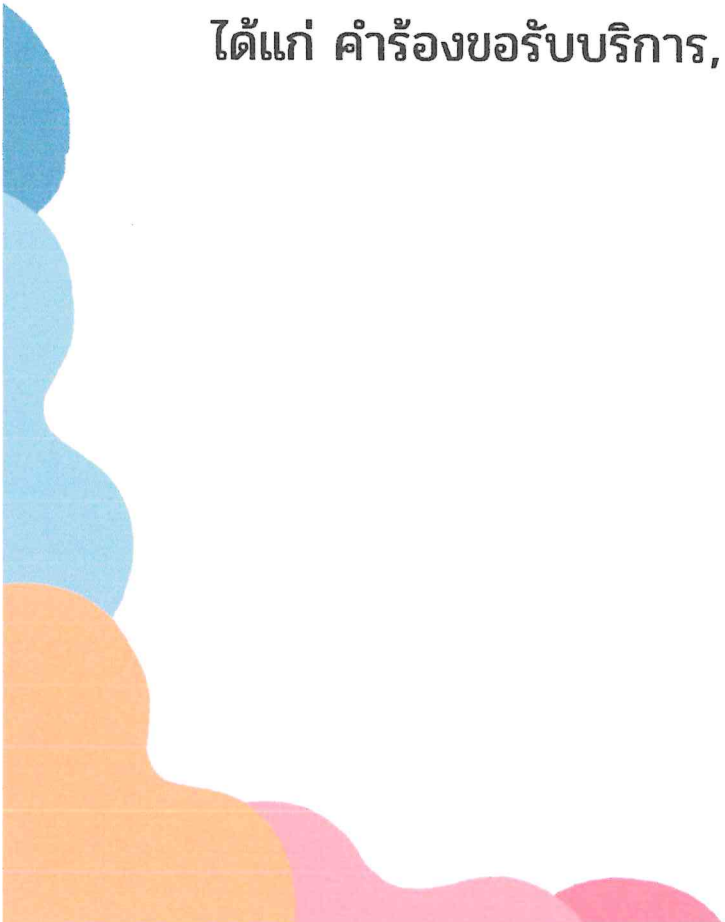




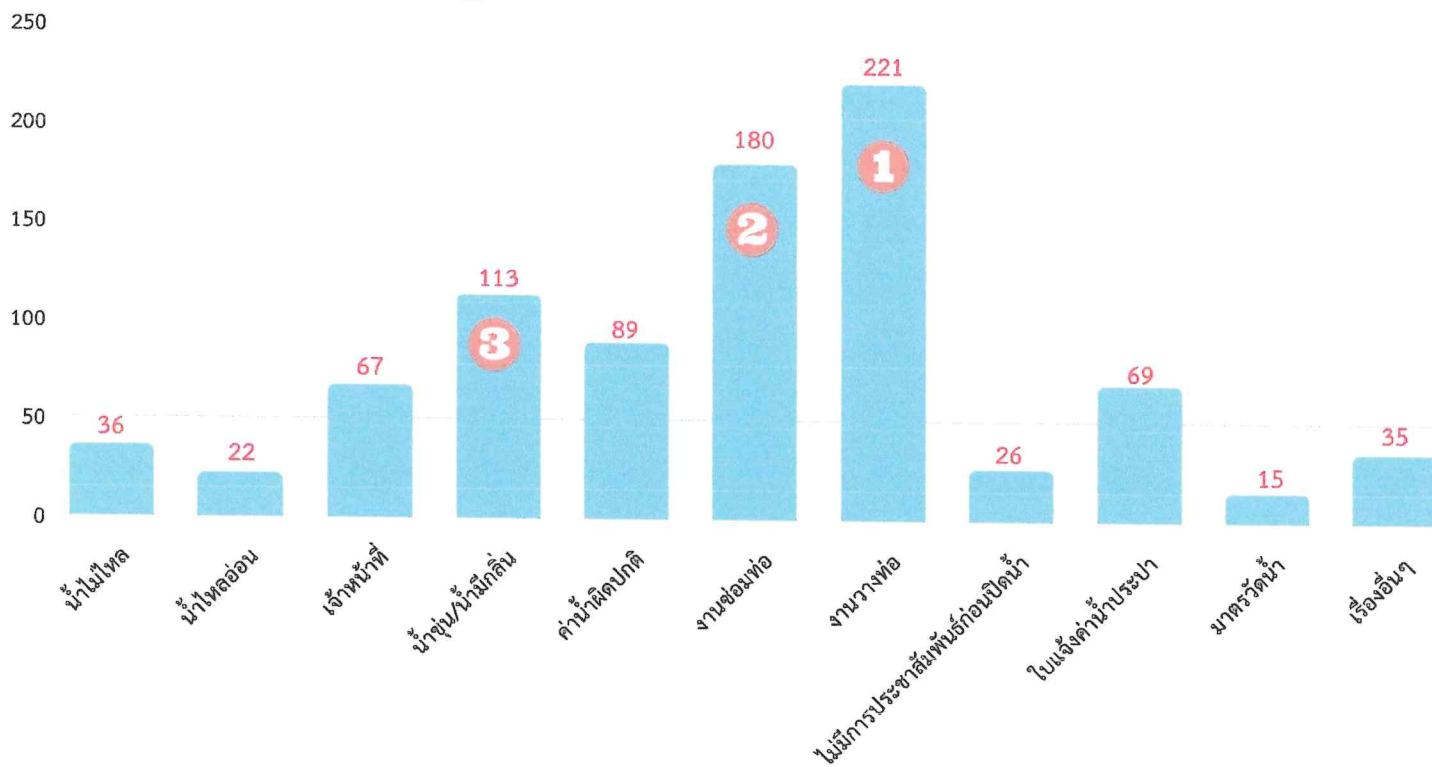


**รายงานสรุป
การจัดการเสียงของลูกค้า ประเภทที่สามารถดำเนินการได้ทันที**

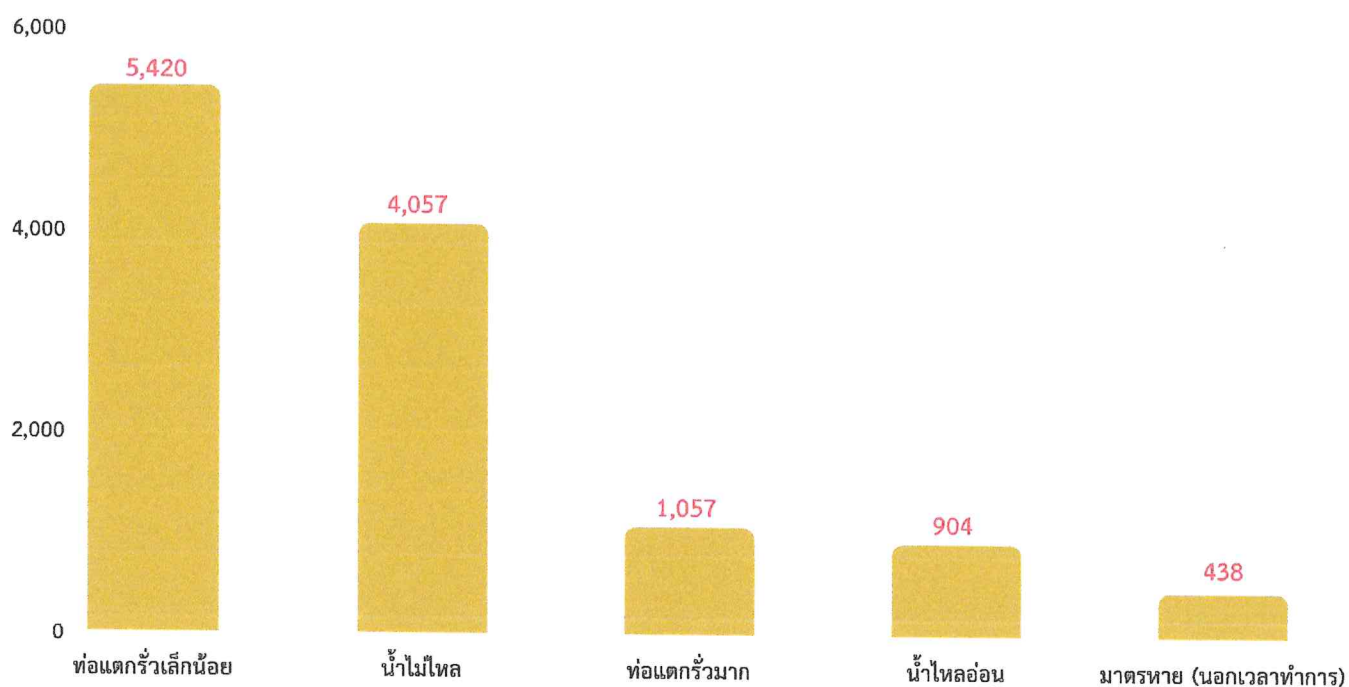
ได้แก่ คำร้องขอรับบริการ, ขอร้องเรียน, แจ้งเหตุและสอบถาม



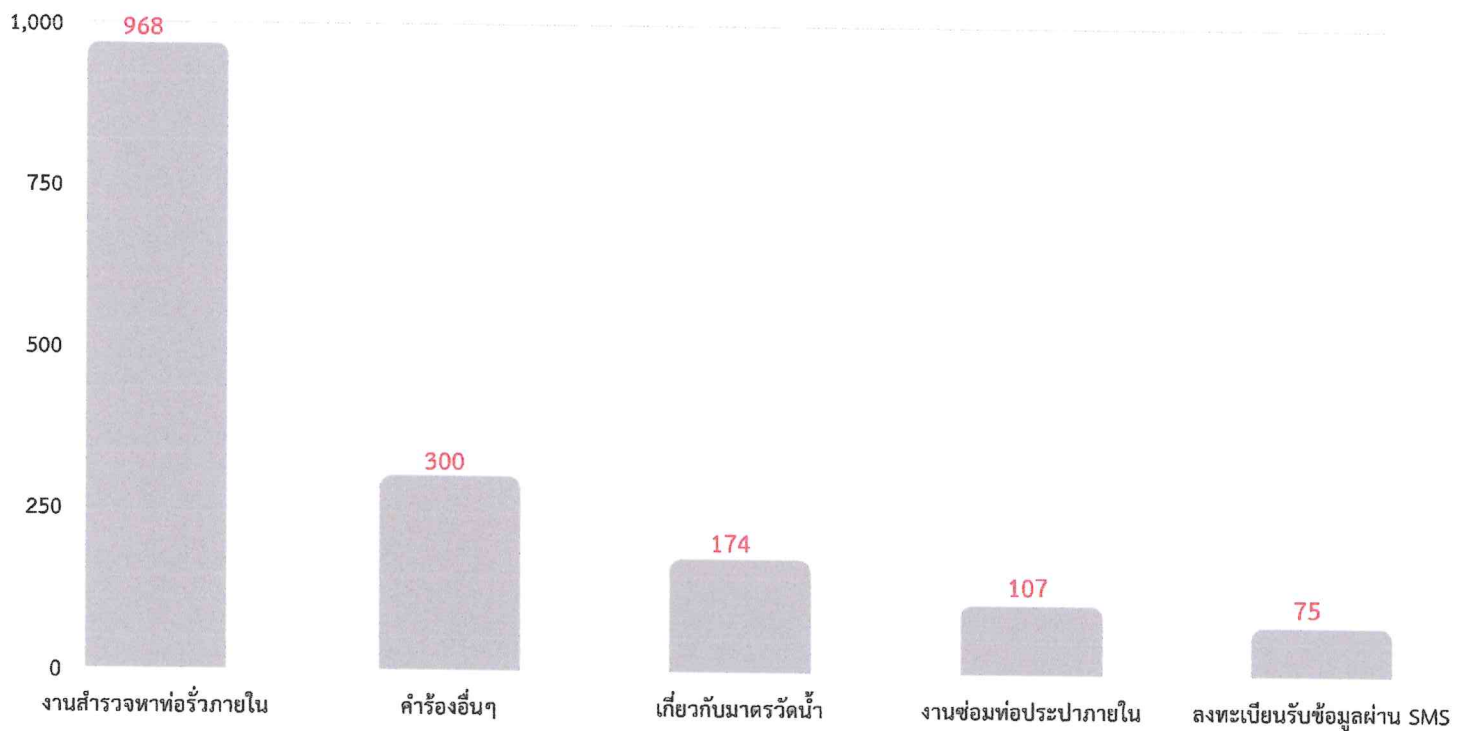
ข้อร้องเรียน ประจำเดือนกรกฎาคม 2566



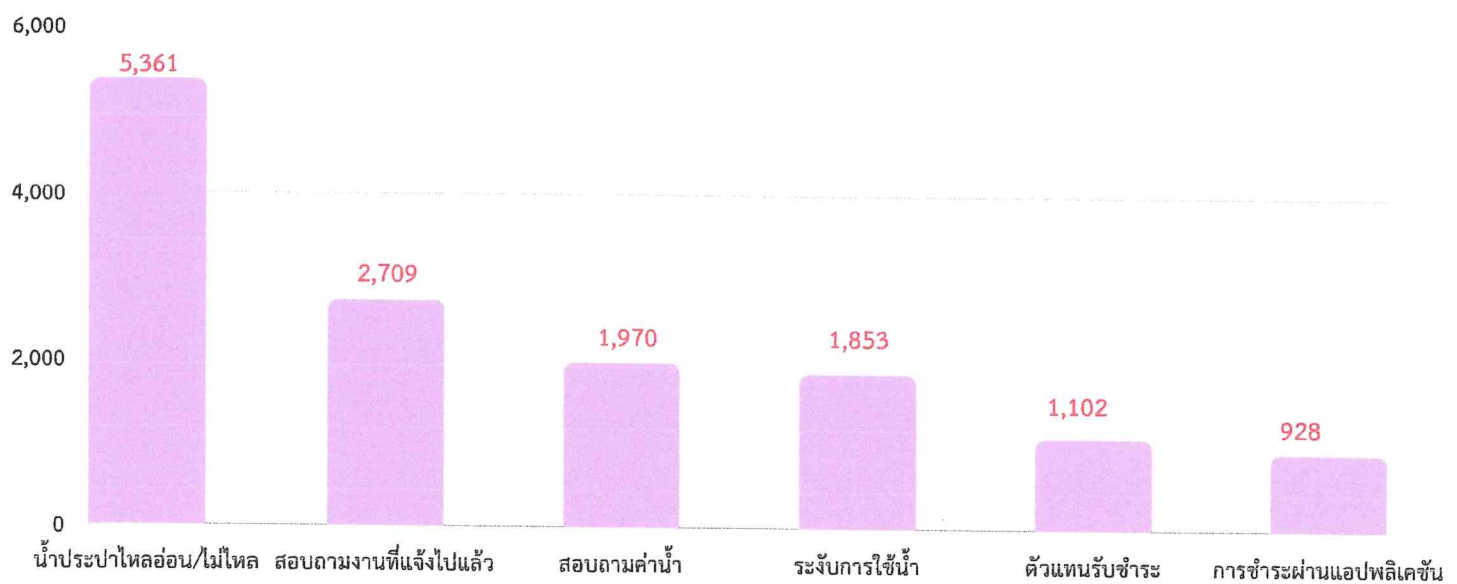
การแจ้งเหตุ ประจำเดือนกรกฎาคม 2566



การขอรับบริการ ประจำเดือนกรกฎาคม 2566



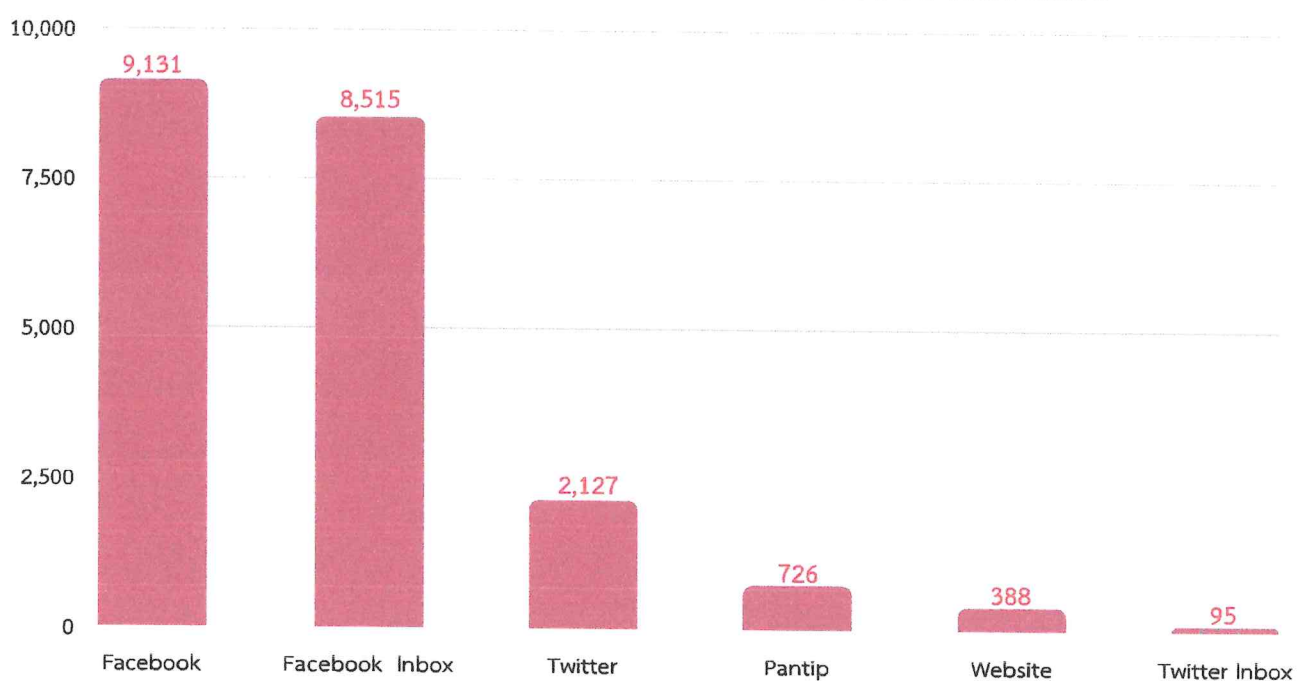
การสอบถามข้อมูล ประจำเดือนกรกฎาคม 2566



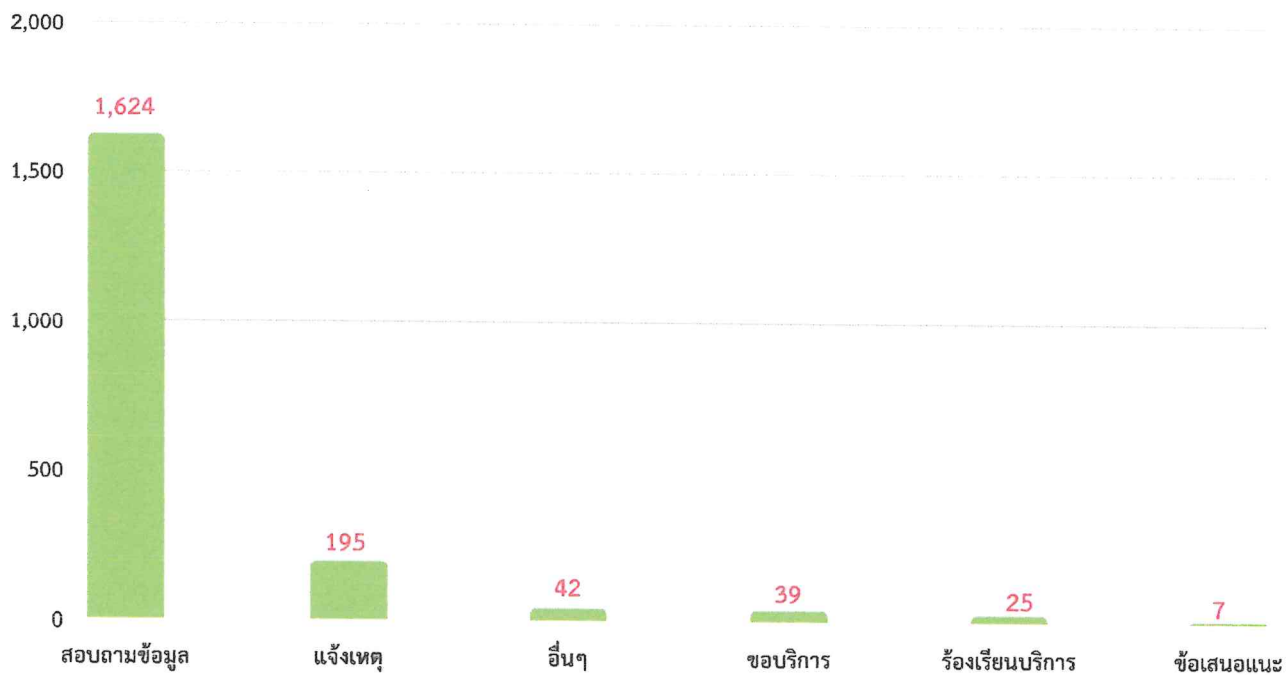
รายงาน VOC ช่องทางสื่อสารออนไลน์



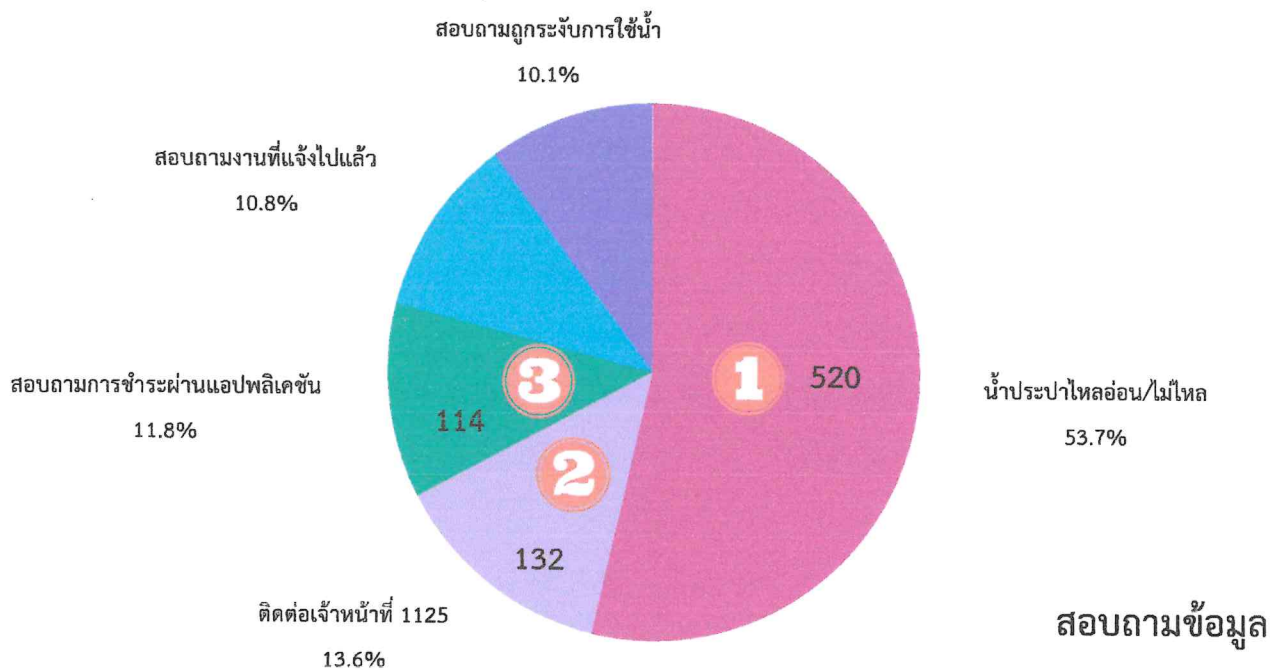
กราฟแสดงจำนวนข้อความแบ่งตามช่องทางการสื่อสารออนไลน์



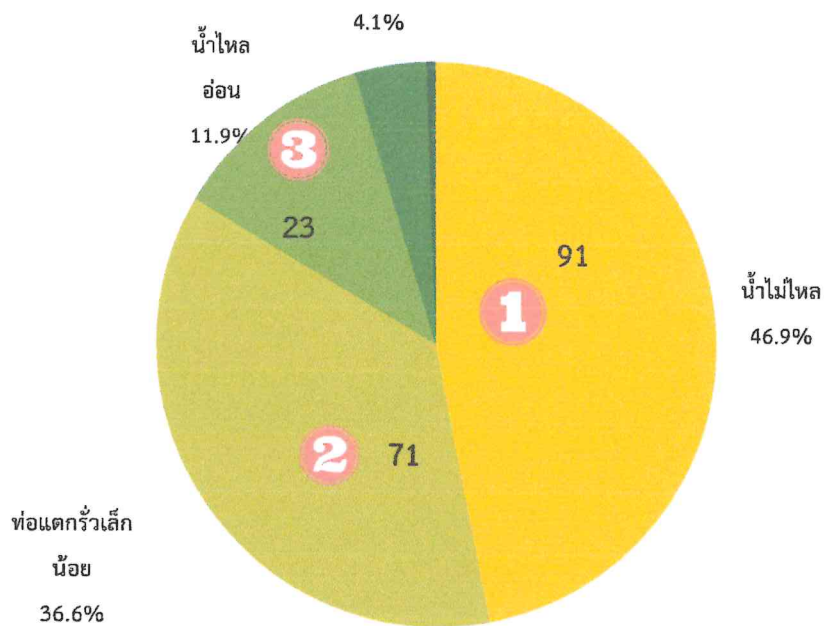
กราฟแสดงจำนวนข้อความแบ่งตามเหตุผลที่กล่าวถึง การประปานครหลวง



กราฟแสดงเหตุผลที่กล่าวถึง การประปานครหลวง



กราฟแสดงเหตุผลที่กล่าวถึง การประปานครหลวง
 ท่อแตกรั่วมาก



แจ้งเหตุ

รายงานการวิเคราะห์และสรุปประเด็น VOC
 เดือนกรกฎาคม 2566



รายงานการวิเคราะห์และสรุปประเด็น VOC เดือนกรกฎาคม 2566

ประเด็น VOC	รายละเอียด	แนวทางแก้ไข
น้ำขุ่น/มีกลิ่น	น้ำขุ่น/มีกลิ่น	- ประสานงานกับหน่วยงานที่ดูแลให้ตรวจสอบคุณภาพน้ำก่อนนำน้ำเข้าสู่ระบบ - กำชับเจ้าหน้าที่โบลน้ำก่อนปิดงาน - ดำเนินการล้างท่อประปาด้วยวิธี UDF ตามคู่มือปฏิบัติงาน
งานวางท่อ	ดินพื้นผิวไม่เรียบร้อย	จัดทำแผนปรับปรุงด้านงานวางท่อ ประจำปี 2566 โดย 1. นำกล้อง CIA มาใช้ในการควบคุมงานวางท่อในทุกสัญญา 2. มีการประชุมก่อนเริ่มงานเน้นย้ำให้ผู้รับจ้าง ปฏิบัติงานให้เรียบร้อย 3. ติดตั้งป้ายแสดงขั้นตอนการวางท่อ เพื่อสื่อสารและสร้างความเข้าใจกับผู้ได้รับผลกระทบ 4. ประสานงานผ่านประธานชุมชนเพื่อทำความเข้าใจและสื่อสารกับลูกบ้านภายในชุมชน
งานซ่อมท่อ	ซ่อมพื้นผิวไม่เรียบร้อย (กลบผิวถนนไม่เรียบร้อย, ผิวถนนขรุขระ, พื้นทรุดตัว)	โทรติดต่อลูกค้า และแจ้งกองงานเข้าไปดำเนินแก้ไขดินสภาพพื้นที่หลังซ่อมให้เรียบร้อยตามมาตรฐาน กปน.
ค่าน้ำผิดปกติ	ค่าน้ำผิดปกติ	แนะนำบริการสำรวจท่อรั่วภายในและซ่อมท่อภายใน



บันทึกข้อความ

หน่วยงาน กองบริการประชาชน ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ โทร. ๑๖๖๖, ๑๓๑๒

ที่ กบช.ฝตส. ๖๖๔ / ๒๕๖๖

วันที่ ๑๖ กันยายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปการจัดการเสียงของลูกค้า ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๖

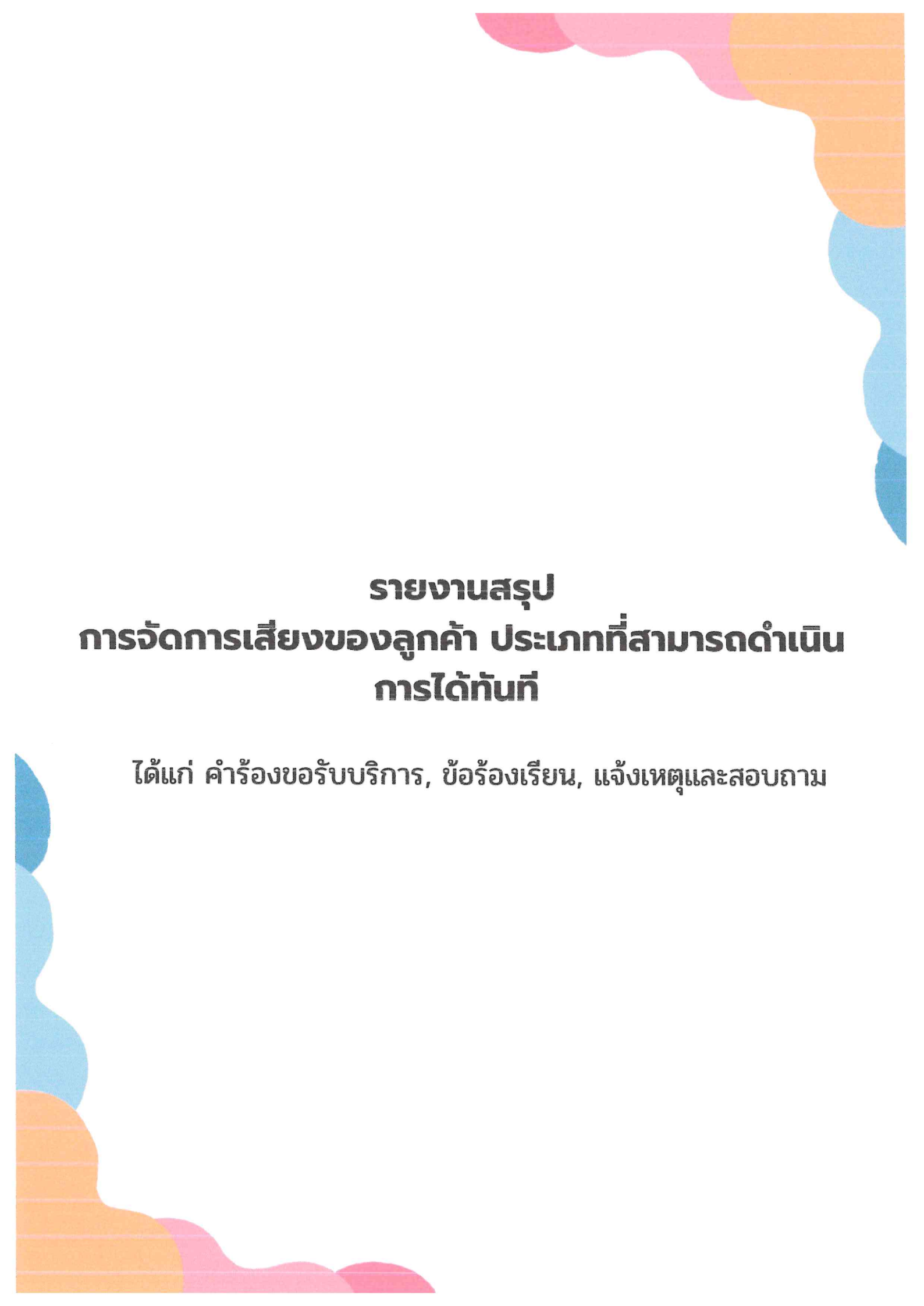
เรียน ☐ผอ.กรก. ทุกสาขา ☐ผอ.กบง.ฝส.บ. ☐ผอ.กกต.ฝตส.

ตามที่ กบช. ได้มีภาระหน้าที่ในการติดตามผลการปรับปรุงและพัฒนาที่สอดคล้องกับประเด็นเสียงของลูกค้า (VOC) และรายงานสรุปการจัดการเสียงของลูกค้า ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๖ เป็นรายเดือน และ รายไตรมาส ซึ่งประกอบด้วย VOC ประเภทที่สามารถดำเนินการได้ทันที ได้แก่ คำร้องขอรับบริการ, ข้อร้องเรียน ,แจ้งเหตุและสอบถาม และ VOC ประเภทความคิดเห็น และความพึงพอใจ เพื่อนำไปวิเคราะห์เชื่อมโยงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการรับฟังลูกค้าตามช่องทางและกลไกการรับฟังที่กำหนดไว้ในคู่มือการจัดการเสียงลูกค้า (VOC Management Manual) นั้น

กบช. ฝตส. ได้รวบรวมข้อมูลและจัดทำรายงานสรุปการจัดการเสียงของลูกค้า ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๖ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว (เอกสารแนบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

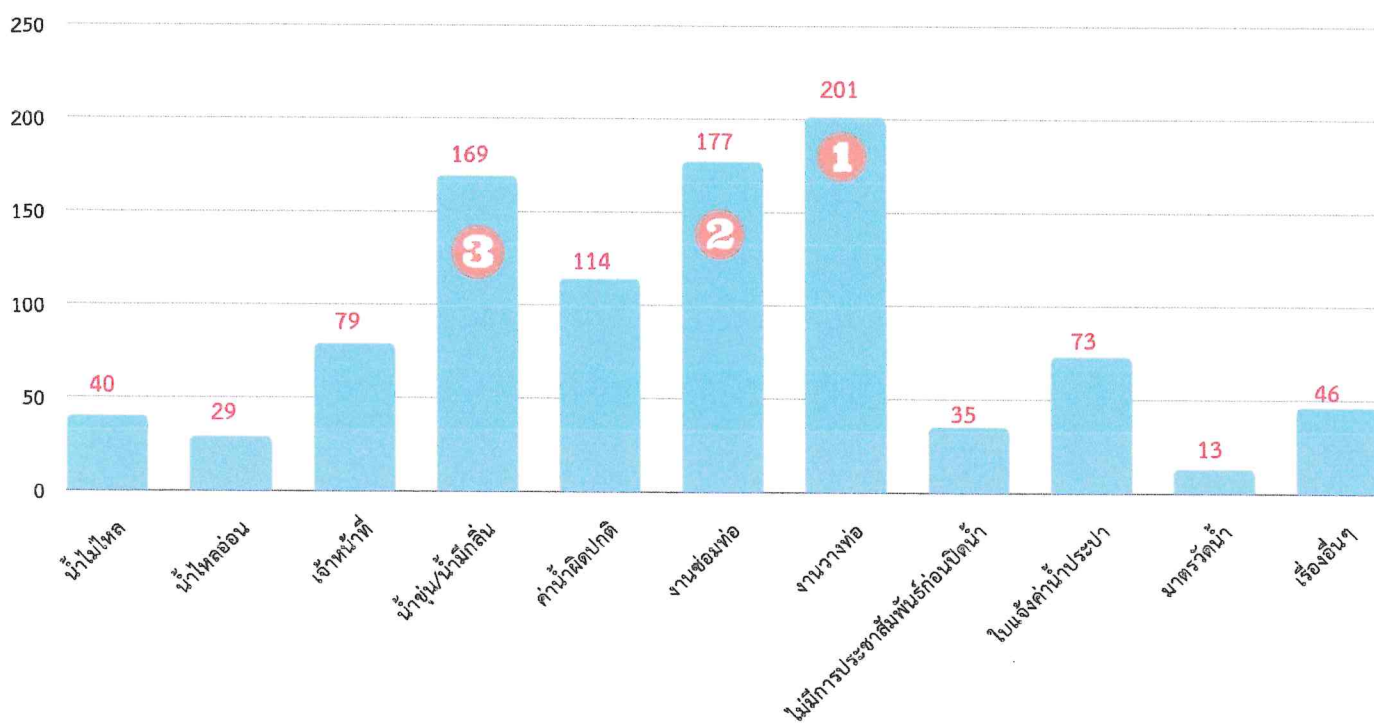

(นางสาวกนกพร พุไพบ)
ผอ.กบช.ฝตส.



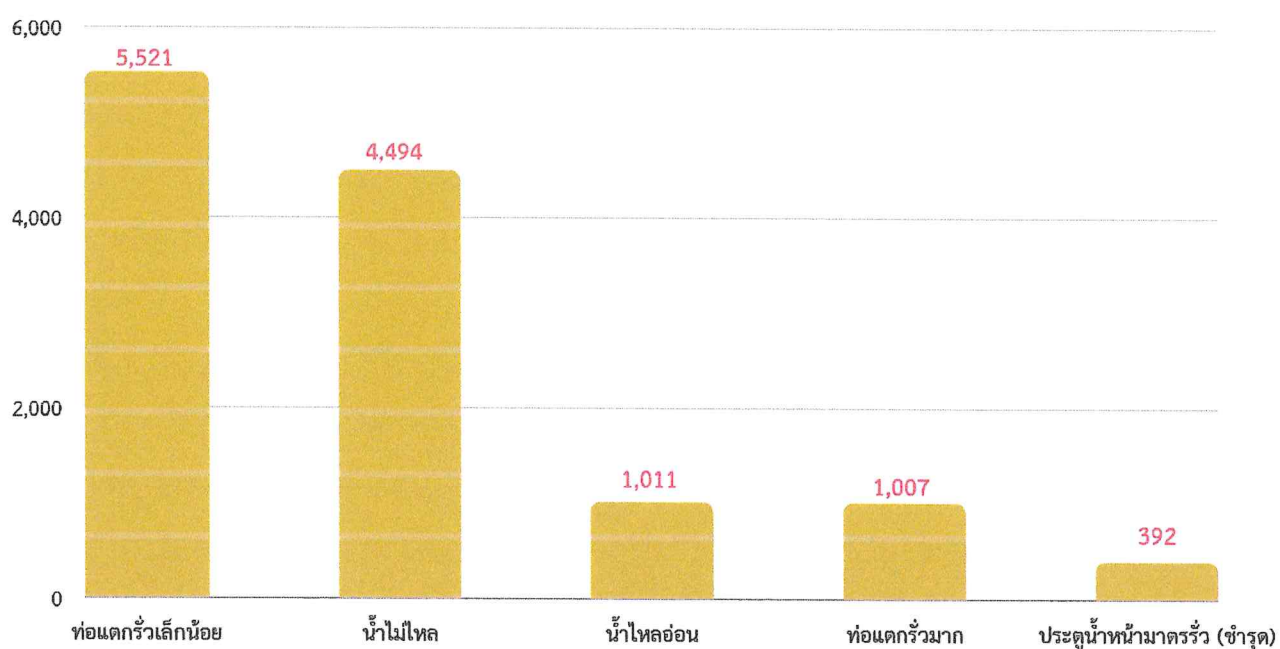
รายงานสรุป การจัดการเสียงของลูกค้า ประเภทที่สามารถดำเนินการ ได้ทันที

ได้แก่ คำร้องขอรับบริการ, ขอร้องเรียน, แจ้งเหตุและสอบถาม

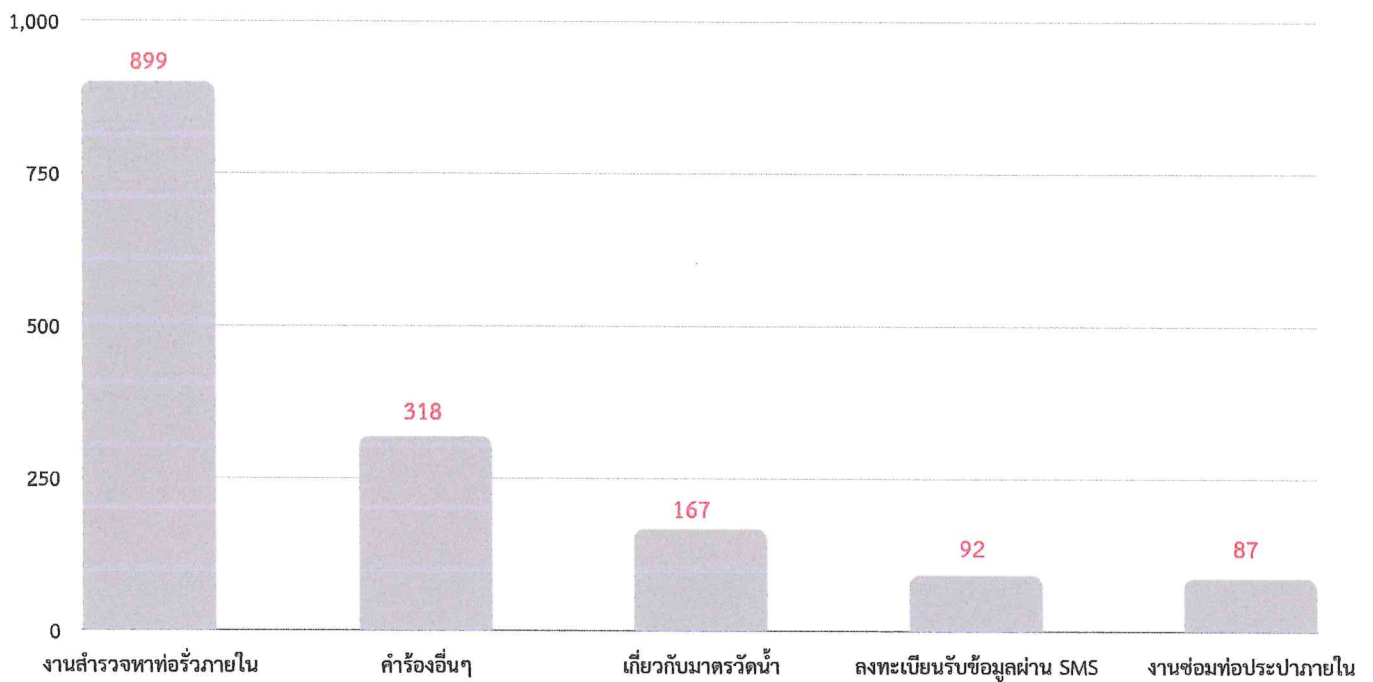
ข้อร้องเรียน ประจำเดือนสิงหาคม 2566



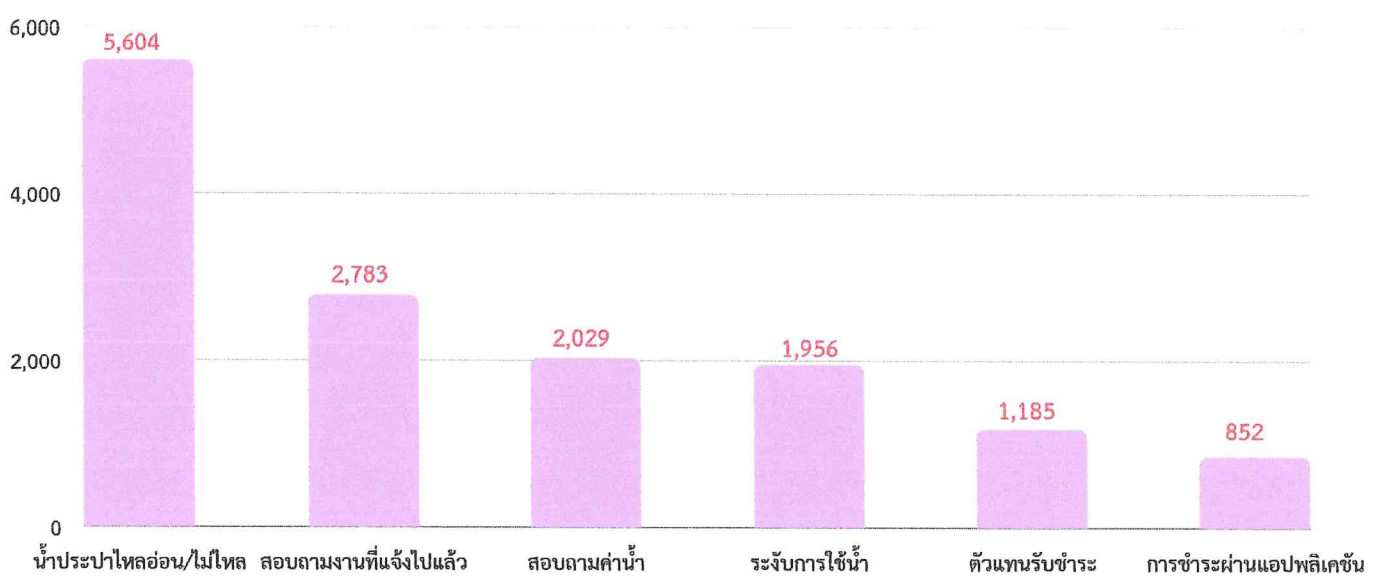
การแจ้งเหตุ ประจำเดือนสิงหาคม 2566



การขอรับบริการ ประจำเดือนสิงหาคม 2566



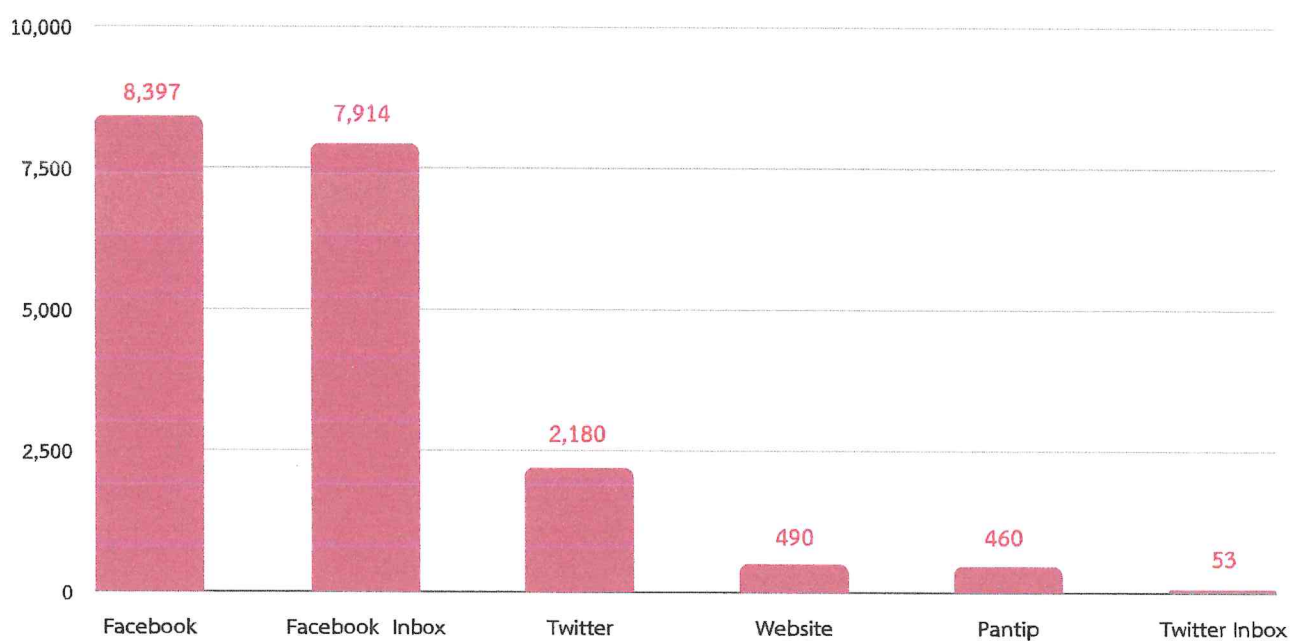
การสอบถามข้อมูล ประจำเดือนสิงหาคม 2566



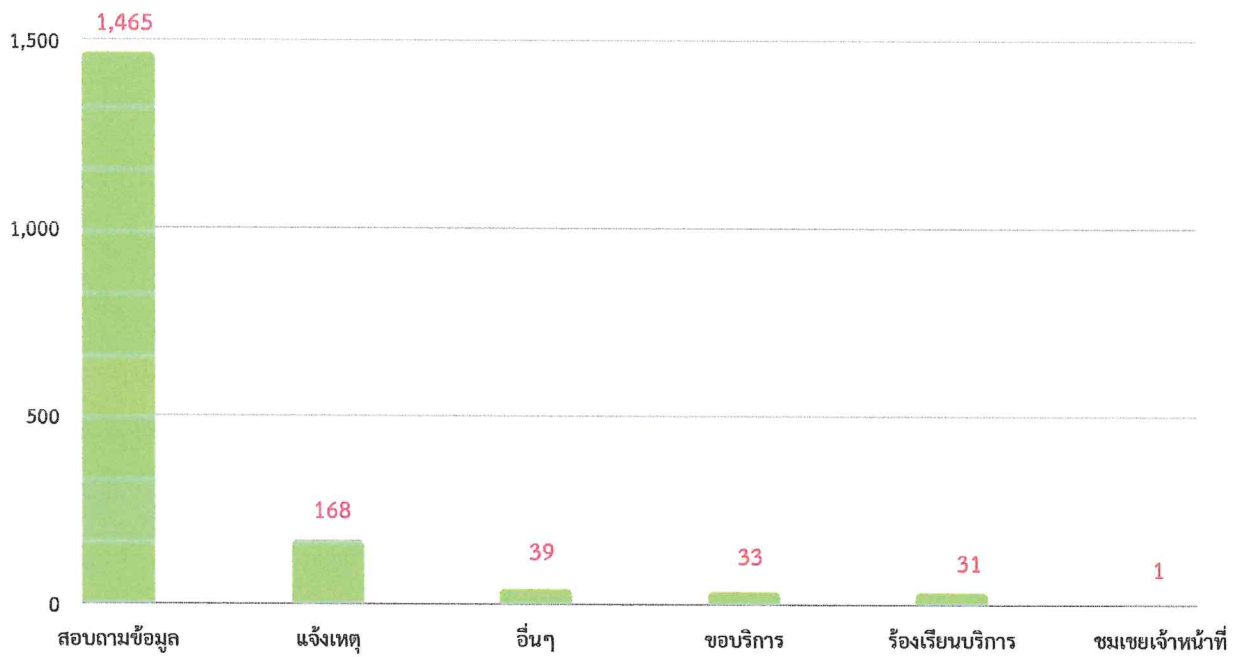
รายงาน VOC ช่องทางสื่อสารออนไลน์



กราฟแสดงจำนวนข้อความแบ่งตามช่องทางการสื่อสารออนไลน์

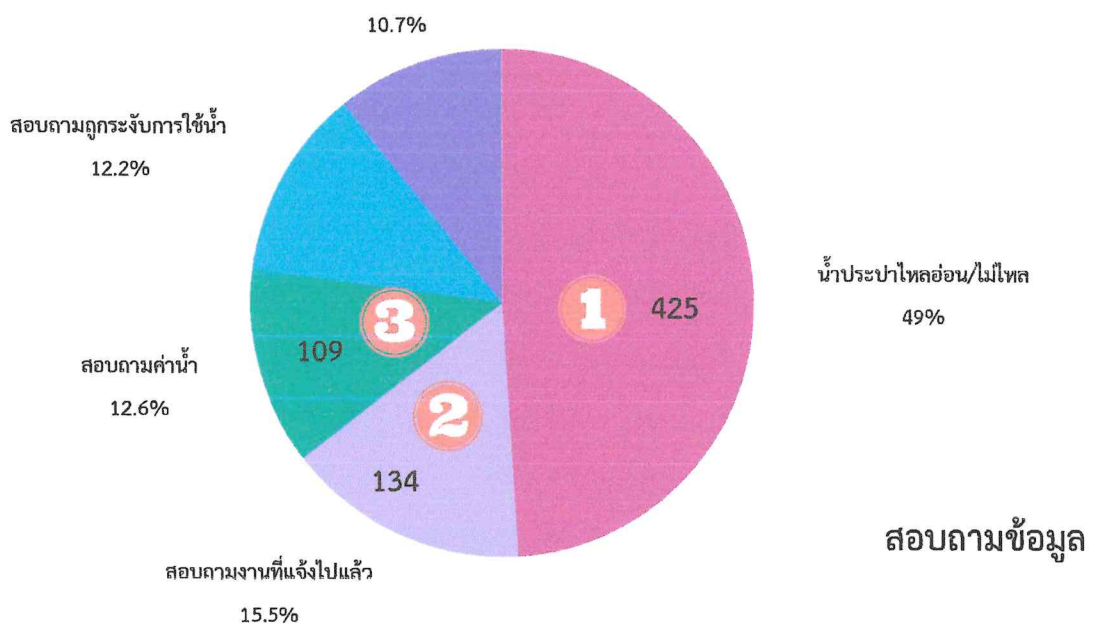


กราฟแสดงจำนวนข้อความแบ่งตามเหตุผลที่กล่าวถึง การประปานครหลวง

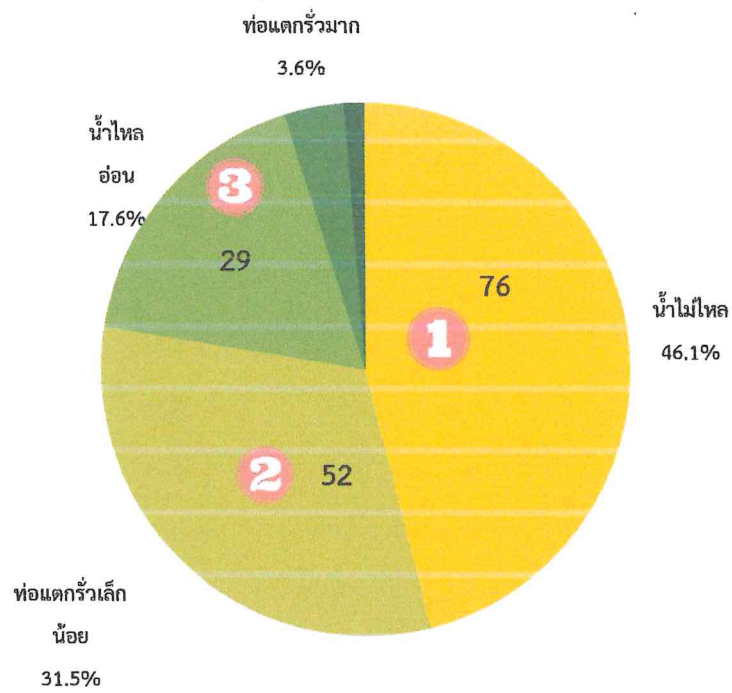


กราฟแสดงเหตุผลที่กล่าวถึง การประปานครหลวง

ติดต่องานกับเจ้าหน้าที่ 1125



กราฟแสดงเหตุผลที่กล่าวถึง การประปานครหลวง



แจ้งเหตุ

รายงานการวิเคราะห์และสรุปประเด็น VOC
เดือนสิงหาคม 2566



รายงานการวิเคราะห์และสรุปประเด็น VOC เดือนสิงหาคม 2566

ประเด็น VOC	รายละเอียด	แนวทางแก้ไข
น้ำขุ่น/มีกลิ่น	น้ำขุ่น/มีกลิ่น	- ประสานงานกับหน่วยงานที่ดูแลให้ตรวจสอบคุณภาพน้ำก่อนนำน้ำเข้าสู่ระบบ - กำชับเจ้าหน้าที่โบลน้ำก่อนปิดงาน - ดำเนินการล้างท่อประปาด้วยวิธี UDF ตามคู่มือปฏิบัติงาน
งานวางท่อ	ดินพื้นผิวไม่เรียบร้อย	จัดทำแผนปรับปรุงด้านงานวางท่อ ประจำปี 2566 โดย 1. นำกล้อง CIA มาใช้ในการควบคุมงานวางท่อในทุกสัญญา 2. มีการประชุมก่อนเริ่มงานเน้นย้ำให้ผู้รับจ้าง ปฏิบัติงานให้เรียบร้อย 3. ติดตั้งป้ายแสดงขั้นตอนการวางท่อ เพื่อสื่อสารและสร้างความเข้าใจกับผู้ได้รับผลกระทบ 4. ประสานงานผ่านประธานชุมชนเพื่อทำความเข้าใจและสื่อสารกับลูกบ้านภายในชุมชน
งานซ่อมท่อ	ซ่อมพื้นผิวไม่เรียบร้อย (กลบผิวถนนไม่เรียบร้อย, ผิวถนนขรุขระ, พื้นทรุดตัว)	โทรติดต่อลูกค้า และแจ้งกองงานเข้าไปดำเนินการแก้ไขคืนสภาพพื้นที่หลังซ่อมให้เรียบร้อยตามมาตรฐานกปน.

แบบฟอร์มรบบรรณ VOC 18 สาขา ประจำเดือน สิงหาคม 2566

	กปน	ภาค 1				ภาค 2				ภาค 3				ภาค 4				ภาค 5	
		สสท	สสส	สสพ	สสป	สสม	สสน	สสอ	สสช	สสน	สสน	สสน	สสน	สสค	สสภ	สสว	สสน	สสน	สสน
ผลความพึงพอใจคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการ ที่สำนักงานระบบสาขา(สร.2)(จำนวนรายที่สำรวจ)	703	18	40	40	40	40	40	40	40	40	40	38	41	40	40	40	38	47	40
1. ระยะเวลาที่เปิดให้บริการ	4.87	4.94	4.88	4.78	4.9	4.90	5.00	4.98	4.80	4.68	4.66	4.95	4.95	4.71	5.00	4.93	4.63	4.91	5.00
2. ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ	4.82	4.94	4.85	4.78	4.88	4.90	4.95	4.83	4.83	4.8	4.63	4.93	4.85	4.56	4.90	4.88	4.84	4.91	4.47
3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดสบาย	4.88	5.00	4.88	4.75	4.90	4.93	5.00	5.00	4.85	4.7	4.79	4.95	4.70	4.85	4.90	4.98	4.95	4.91	4.87
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	5.00	4.88	4.75	4.95	4.95	5.00	5.00	4.80	4.60	4.74	4.95	4.58	4.78	4.78	4.90	4.87	4.85	4.77
5. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ	4.79	4.78	4.88	4.73	4.88	4.90	5.00	5.00	4.83	4.68	4.76	4.95	4.60	4.44	4.48	4.85	4.84	4.77	4.77
6. คุณภาพในการให้บริการ	4.91	5.00	4.98	4.83	4.95	5.00	5.00	5.00	4.88	4.80	4.82	4.95	4.83	4.85	4.90	4.95	4.97	4.81	4.80
ความพึงพอใจโดยรวม (เฉลี่ย)	4.85	4.94	4.89	4.77	4.91	4.93	4.99	4.97	4.83	4.71	4.73	4.95	4.75	4.70	4.83	4.92	4.85	4.86	4.78

สำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการการเปลี่ยนท่อและวางท่อ (จำนวนรายที่สำรวจ)	81			9	6	2			21		5	6		12	10			9	1
1. มาตรฐานการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าก่อนวางท่อ	4.95			5.00	4.83	5.00			4.95		5.00	5.00		4.92	5.00			4.78	5.00
2. แรงดันน้ำหลังจากวางท่อเสร็จเรียบร้อย	4.64			4.33	4.83	4.50			4.76		5.00	5.00		4.08	5.00			4.89	4.00
3. ความพึงพอใจโดยรวมก่อนวางท่อ	4.86			4.89	4.67	5.00			4.76		4.60	5.00		4.75	5.00			4.89	5.00
ความพึงพอใจโดยรวม (เฉลี่ย)	4.81			4.74	4.78	4.83			4.82		4.87	5.00		4.58	5.00			4.85	4.67

สำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการซ่อมท่อจ่าย - บริการ (จำนวนรายที่สำรวจ)	469	24	55	35	31	15	40	23	31	30	20	9		35	35	16	20	10	20
1. ความเรียบร้อยของพื้นที่ปฏิบัติงานหลังงานแล้วเสร็จ	4.83	4.75	4.80	4.77	4.90	4.87	4.60	4.91	4.68	4.87	4.75	5.00	4.85	4.74	4.80	5.00	4.65	5.00	4.95
2. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการบริการซ่อมท่อแตกรั่ว	4.79	4.92	4.78	4.63	4.87	4.80	4.65	5.00	4.68	4.93	4.90	5.00	4.50	4.69	4.71	5.00	4.65	4.60	4.95
ความพึงพอใจโดยรวม (เฉลี่ย)	4.81	4.84	4.79	4.70	4.89	4.84	4.63	4.96	4.68	4.90	4.83	5.00	4.68	4.72	4.76	5.00	4.65	4.80	4.95

แบบฟอร์มรวบรวม VOC 18 สาขา ประจำปี ๒๕๖๖

	กปน	ภาค 1				ภาค 2				ภาค 3				ภาค 4				ภาค 5		
		สสท	สสส	สสพ	สสป	สสน.	สสญ	สสล	สสช	สสข	สสบ	สสภ	สสค	สสว	สสภ	สสค	สสว	สสท	สสภ	สสค
ความคืบหน้า/โครงการ/ข้อเสนอแนะ (ราย)	200	4	40	10	7	0	12	11	2	9	20	0	0	0	21	2	27	5	5	5
ผลสัมฤทธิ์																				
นำไม่ไหล / อยากให้ปรับสภาพให้เหมาะสม	1									1										
น้ำไหลย้อน / ควรปรับปรุงระบบ	39	1	11				4			6			1	2	2	11	1			1
น้ำขุ่น / ควรปรับปรุงเรื่องความใสสะอาดของน้ำ	12	2	1					6		1				1			1			1
ท่อประปาแตกบ่อย ควรปรับปรุงวางท่อใหม่	4															4				
ควรปรับปรุงกลิ่นคลอรีนในน้ำประปา	1	1																		
น้ำประปาควรมีสี	3												1	1	1	1				
น้ำประปาควรมีกลิ่น	3		3																	
ค่าประปา/บริการแพงไป	1									1										
เจ้าหน้าที่																				
ควรปรับปรุง/พัฒนาความเชี่ยวชาญของบุคลากร	1		1																	
เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวก รวดเร็ว	60				4		3	3	1		14		15	1			14			
เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ค่าแรงต่ำ	13			2	2		2	2	1		3			1			1			
สถานที่ของสาขา	1																			
ที่จอดรถน้อยเกินไป ที่จอดรถหายาก	10																			
สถานที่สวยงาม/สะอาด	1			1							3		5				1			
อยากให้เพิ่มเวลาการให้บริการ	1																1			
อยากให้ปรับปรุงความสะอาดของห้องน้ำ	1												1							
ควรรวดเร็วในการดำเนินการ	1																			
การประชาสัมพันธ์ก่อนหน้าในการบริการ	1		1																	
การประชาสัมพันธ์ก่อนหน้าในการบริการ	1																			
ควรแจ้งเตือนล่วงหน้าก่อนนำใบลดอย่างทั่วถึง รวดเร็ว	9													1		5		3		
งานวางท่อ																				
ควรวางท่อให้เสร็จรวดเร็ว	1				1															
ควรมีป้ายแจ้งรายละเอียดงานวางท่อ	2																	2		
งานซ่อมท่อ																				
ควรซ่อมท่อให้เสร็จรวดเร็ว	7		6	1																
ซ่อมท่อไม่เรียบร้อย	1			1																
งานซ่อมท่อควรประสานงานลูกค้า ก่อนเข้าทำงาน	7		4				3													
พนักงานซ่อมท่อทำงานดี บริการดี	7		7																	
ท่อแตกบ่อยในบริเวณเดิมบ่อยครั้ง	2		2																	
กิจกรรม CRM																				
อยากให้จัดกิจกรรมพบปะสมาชิก/จัดบ่อยขึ้น	5																4			
อื่นๆ														1						
ควร ลด/ยกเลิก ค่าธรรมเนียม	1																			
ควรติดตั้งตู้ให้เรียบร้อย/ตรงบ้าน	4		4														1			
ควรพัฒนาแอปให้ครอบคลุมเป็นผู้ใช้ผ่านแอป QR/barcode	1												1							
ติดตั้งมาตรวัดน้ำไม่เรียบร้อย	1																1			

รายงานความพึงพอใจคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการที่สำนักงานประปาสาขา
เทียบ กรกฎาคม 2566 และ สิงหาคม 2566



สิงหาคม 2566

หัวข้อแบบสอบถาม

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 703 ราย



รายงานความพึงพอใจลูกค้าจากการเปลี่ยนท่อและวางท่อ
เทียบ กรกฎาคม 2566 และ สิงหาคม 2566



กรกฎาคม 2566

หัวข้อแบบสอบถาม

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 81 ราย

