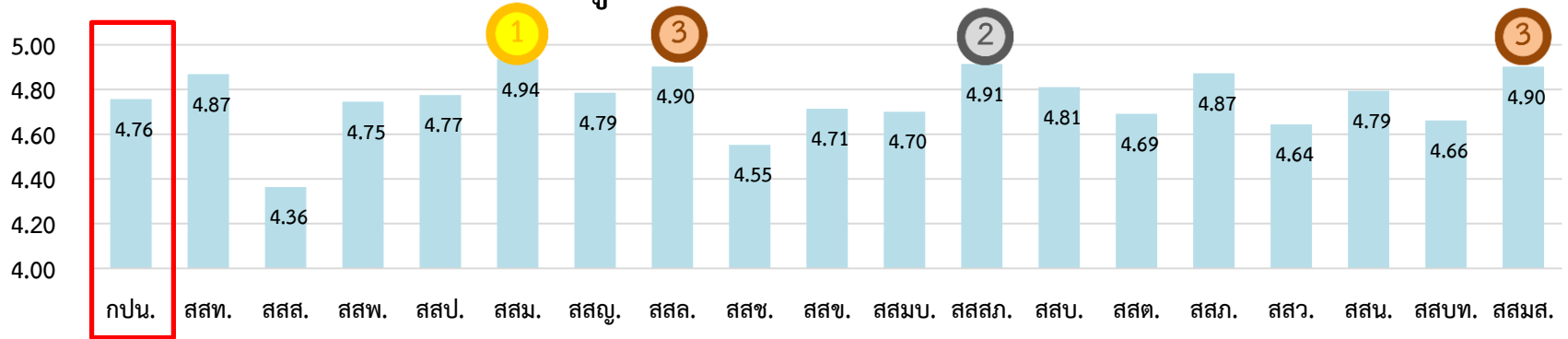




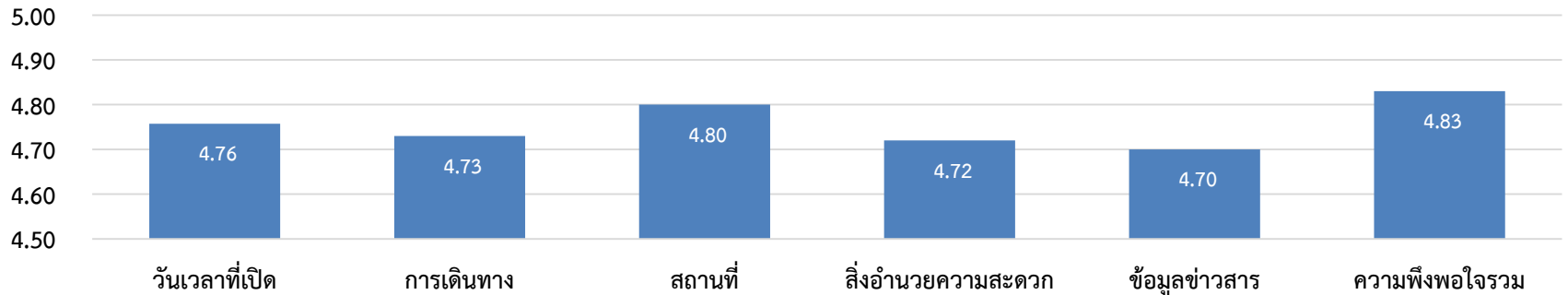
รายงานการรับฟังเสียงของลูกค้ำ (VOC) ไตรมาส 1/2565

ค่านิยม กปน. : มุ่งมั่น พัฒนากน พัฒนางาน บริการสังคม ด้วยความโปร่งใส ใส่ใจคุณภาพ

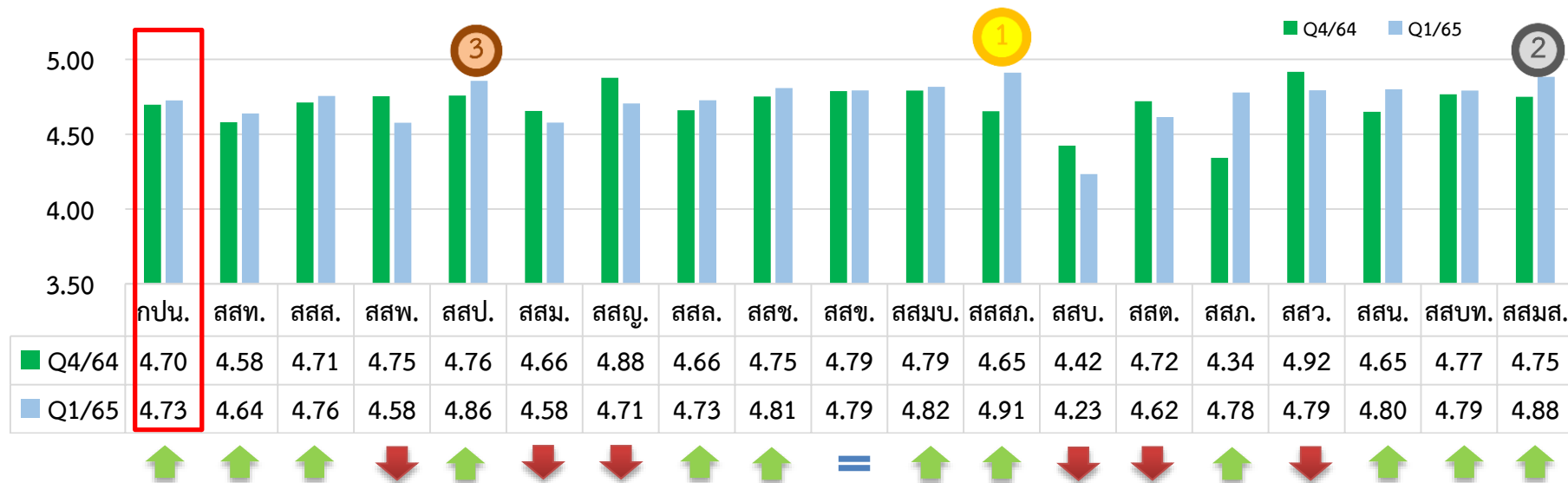
ความพึงพอใจลูกค้าใช้บริการที่สาขา ไตรมาส 1/2565



แยกหัวข้อตามแบบสอบถาม



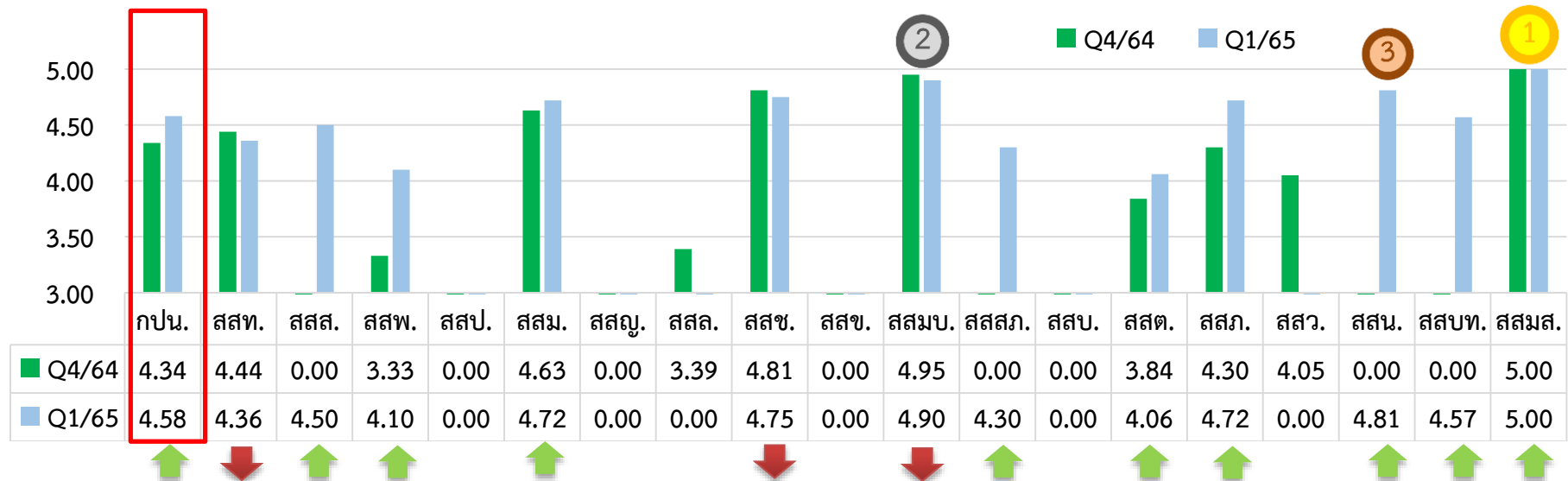
รายงานสำรวจความพึงพอใจงานซ่อมท่อ ระหว่างไตรมาส 4/2564และ ไตรมาส 1/2565



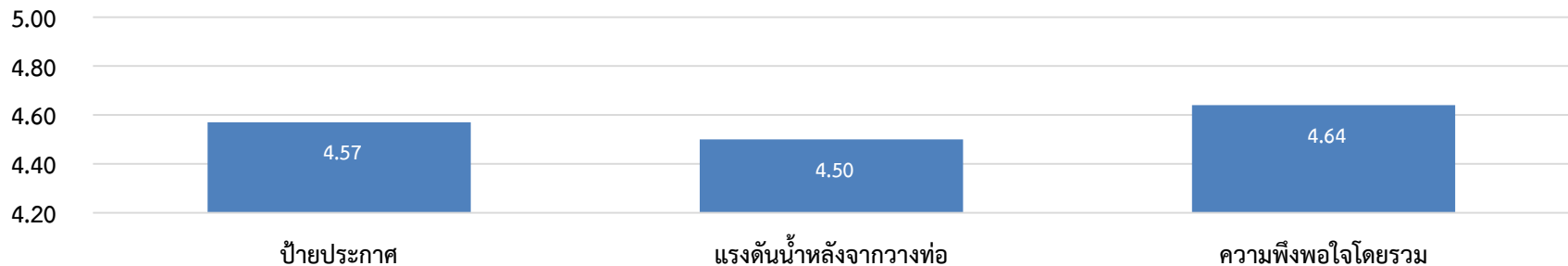
แยกหัวข้อตามแบบสอบถาม



รายงานสำรวจความพึงพอใจงานวางท่อ ระหว่างไตรมาส 4/2564และ ไตรมาส 1/2565

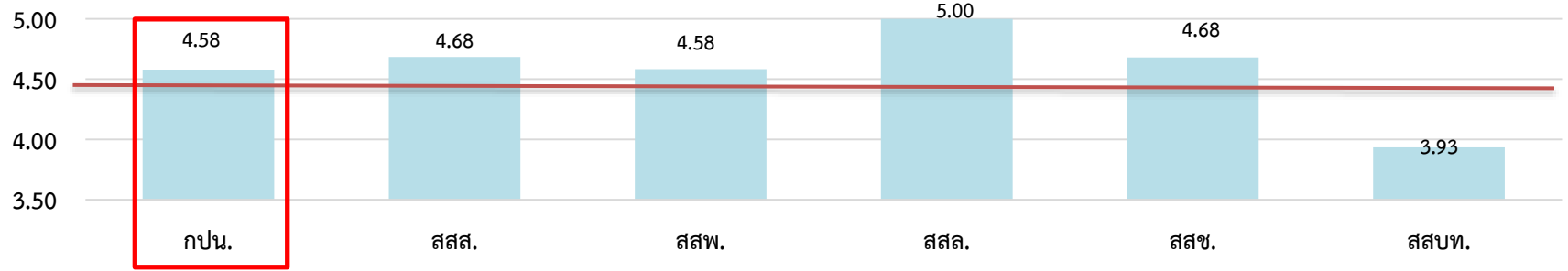


แยกหัวข้อตามแบบสอบถาม

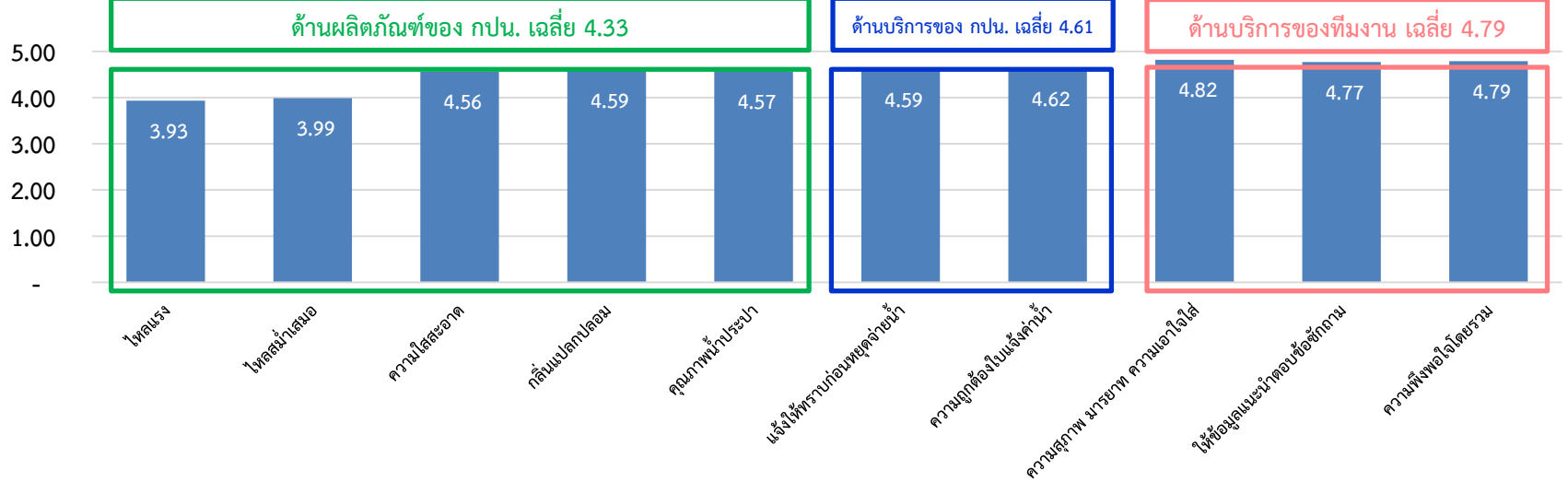


รายงานผลสำรวจความพึงพอใจลูกค้า Top-Tier ไตรมาส 1/2565

สำรวจรวม 26 ราย



แยกหัวข้อแบบสอบถาม



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ MWA Top-Tier

Survey detail

ไตรมาส 1 (ต.ค.64-ธ.ค.65)

Customer detail

จำนวนลูกค้า 18 ราย
(จาก 4 สาขา)

ลูกค้าต้องการให้กปน. พัฒนาและปรับปรุง

4.54



Overall
Satisfaction



Product

44.5% แรงดันน้ำ (I,C)

44.5% คุณภาพน้ำ เช่น
conduct, คลอรีน (C)

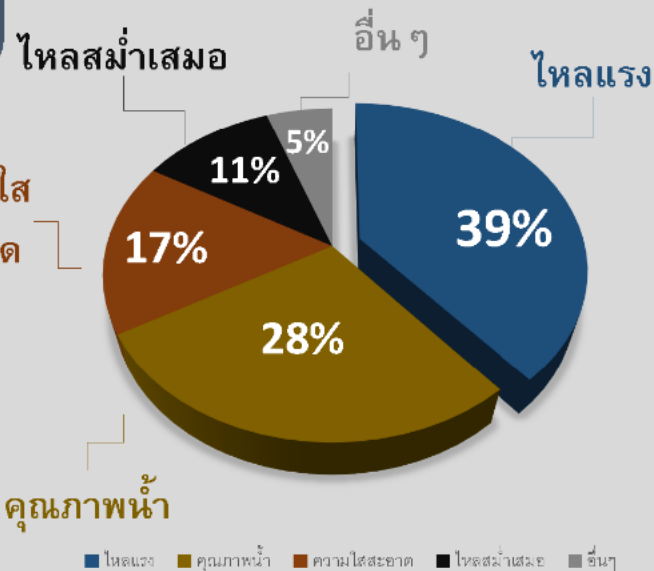


Service

11% รักษามาตรฐาน
บริการ คุณภาพและ
บริการ (C)



Team

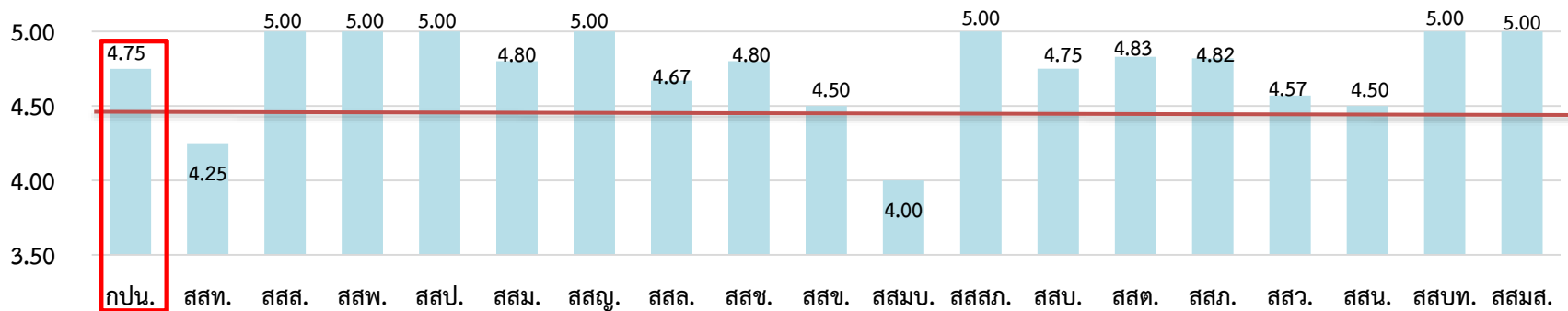


หัวข้อที่ลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่
น้ำประปาไฮลแรง, คุณภาพน้ำ และความใสสะอาด ฯลฯ

ซึ่งสอดคล้องกับคะแนนความพึงพอใจที่มีต่อผลิตภัณฑ์ของ กปน.
โดยลูกค้ากังวลด้านแรงดันและคุณภาพน้ำ ซึ่งส่งผลให้ระดับคะแนน
ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์น้อยกว่างานบริการด้านอื่นๆ

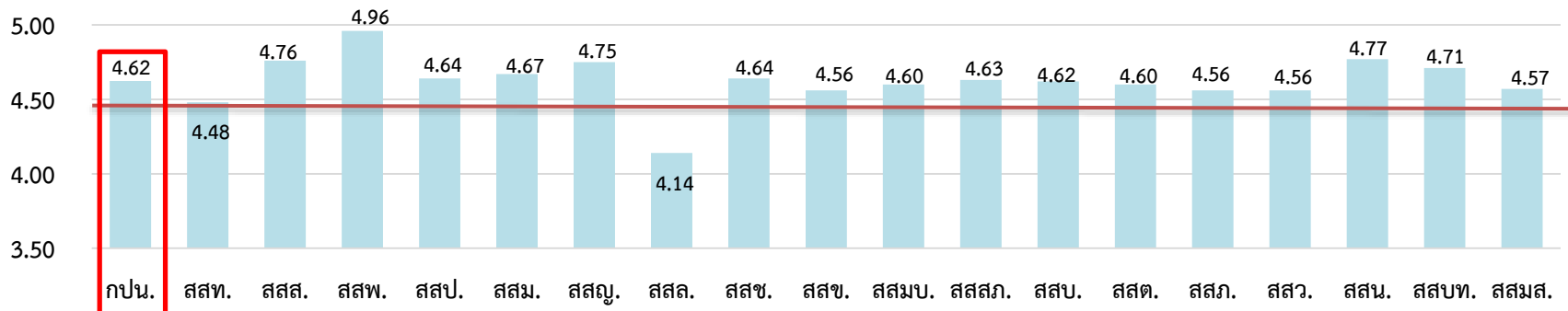
รายงานสำรวจความพึงพอใจ กิจกรรมพบประชาชน – ผู้นำชุมชน (ไตรมาส 1 /2565)

สำรวจรวม 92 ราย



รายงานสำรวจความพึงพอใจ กิจกรรมพบประชาชน – ที่อยู่อาศัย (ไตรมาส 1 /2565)

สำรวจรวม 1,547 ราย



คะแนนความพึงพอใจกิจกรรมพบประชาชน เฉพาะ ***ข้อ 7 ความพึงพอใจต่อกิจกรรม***



ท่านต้องการให้ กปน. พัฒนา / ปรับปรุงในเรื่องใด ?

อันดับ 1

น้ำประปาไหลอ่อน ต้องการให้เพิ่มแรงดันน้ำ

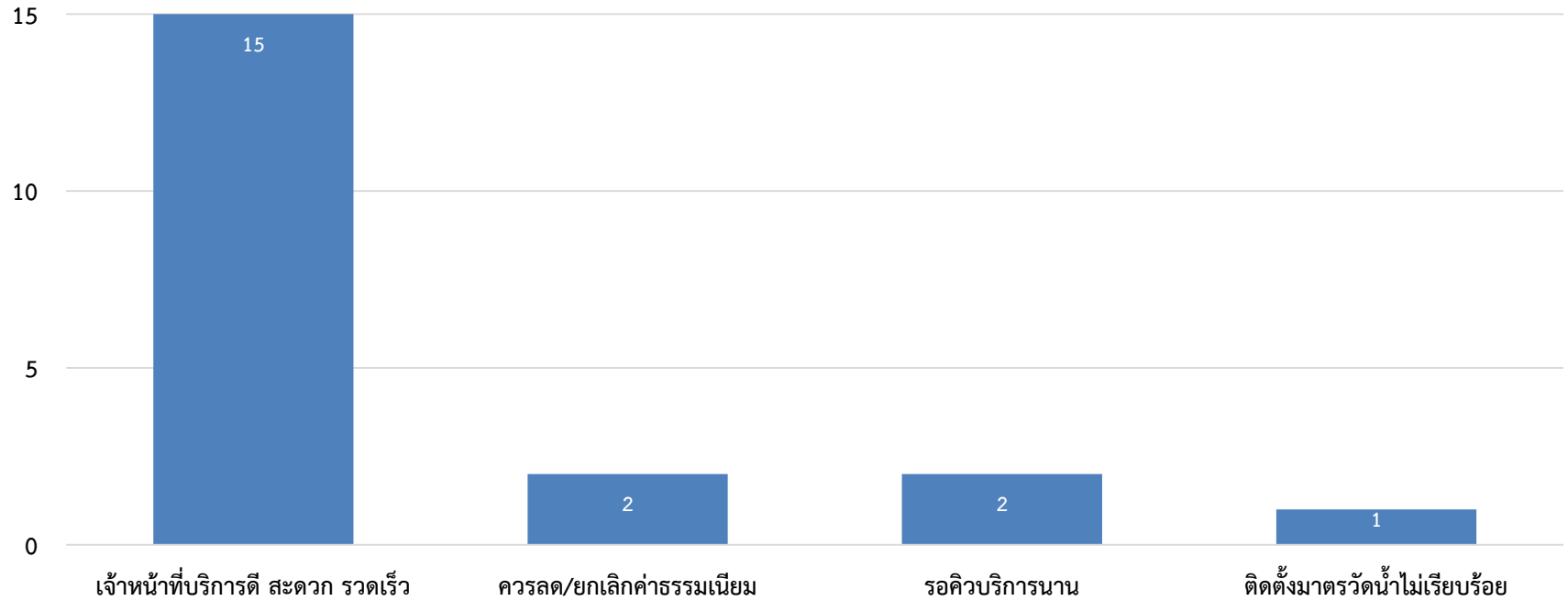
อันดับ 2

คุณภาพน้ำประปา น้ำประปามีรสกร่อย น้ำเค็ม

อันดับ 3

การแจ้งให้ทราบก่อนหยุดจ่ายน้ำ

กล่องรับความคิดเห็น ไตรมาส 1/2565



สสว. 12 ราย	สสล. 2 ราย	สสภ. 1 ราย	สสสภ. 1 ราย
สสล. 3 ราย		สสมส. 1 ราย	

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

ไตรมาส 1/65

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ด้านบวก	จำนวน
เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวก รวดเร็ว	149
ทุกอย่างดีแล้ว	12
สถานที่	12

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ด้านลบ	จำนวน
ที่จอดรถน้อย	7
ต้องการลดหย่อนหรือยกเว้นค่าธรรมเนียม	7
ปรับปรุงการใช้งานของแอปฯที่รับชำระค่าน้ำประปา เช่น สามารถรอกทะเบียนผู้ใช้น้ำได้	6
เพิ่มช่องทางชำระค่าน้ำประปาเกินกำหนด	4

ข้อเสนอแนะ ผ่าน call center 1125 ไตรมาส 1/2565

MWA onMobile 5 ข้อเสนอ

ชำระค่าน้ำ 3 ข้อเสนอ

ยกเว้นค่าธรรมเนียม เมื่อจ่ายผ่านแอปฯ

ลูกค้าไม่เชื่อมั่นช่องทาง Chill Pay

ปรับปรุงช่องทางการชำระให้เหมือน กฟน.

อื่นๆ 2 ข้อเสนอ

การแจ้งสถานะติดตามงานเวลายื่นคำร้อง

กรณีเลื่อน/ยกเลิกปิดน้ำ
ควรมีการแจ้งเตือนให้ทราบ

ข้อเสนอแนะ ผ่าน Call Center 1125 ไตรมาส 1/2565

มาตรการบรรเทาความเดือดร้อน 2 ข้อเสนอ

ควรรยกเว้นหรือลดหย่อนค่าธรรมเนียม

ยกเว้นการระงับการใช้น้ำ หรือ
สามารถผ่อนชำระได้

โปรแกรมไลน์ @MWATHAILAND 2 ข้อเสนอ

ขั้นตอนสอบถามพื้นที่ปิดน้ำไม่สะดวก

ควรปรับปรุงระบบแจ้งลำดับบริการ
เนื่องจากเต็มตลอด

ข้อเสนอแนะ ผ่าน Call Center 1125 ไตรมาส 1/2565

ช่องทางชำระค่าน้ำประปา 4 ข้อเสนอ

ช่องทางธนาคาร 2 ข้อเสนอ

เพิ่มแอปธนาคาร กรณีจ่ายเงินกำหนด

พัฒนาแอปบางธนาคาร สามารถรอก
ทะเบียนผู้ใช้น้ำได้

ช่องทางอื่นๆ 2 ข้อเสนอ

พัฒนาแอปฯ True Wallet สามารถรอก
ทะเบียนผู้ใช้น้ำได้

ควรปรับให้ไลน์ @MWAThailand
มีการเชื่อมต่อระบบชำระเงิน

ข้อเสนอแนะ ผ่าน Call Center 1125 ไตรมาส 1/2565

การประชาสัมพันธ์ข้อมูล 4 ข้อเสนอ

แจ้งเตือนพื้นที่น้ำไหลอ่อน/น้ำไม่ไหล
3 ข้อเสนอ

ประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าอย่างน้อย 24 ชั่วโมง

ควรกำหนดช่วงเวลาแน่นอน

ควรส่งหนังสือแจ้งนิติบุคคลล่วงหน้า 1 วัน

สถานการณ์ภัยแล้ง 1 ข้อเสนอ

แจ้งเตือนคุณภาพน้ำล่วงหน้า
ผ่านโปรแกรมไลน์

ข้อเสนอแนะ ผ่าน Call Center 1125 ไตรมาส 1/2565

อื่นๆ 3 ข้อเสนอ

รณรงค์ให้คนไทยเห็นคุณค่า
ของน้ำประปาเพิ่มมากขึ้น

ก่อนกดจ่ายค่าน้ำแปปๆแป๋ดั่ง
ควรมีข้อมูลยืนยันว่าเป็นของผู้ชำระด้วย

ควรยกเลิกการขอชื่อ เบอร์โทร
ของผู้แจ้งเหตุท่อแตกรั่ว