

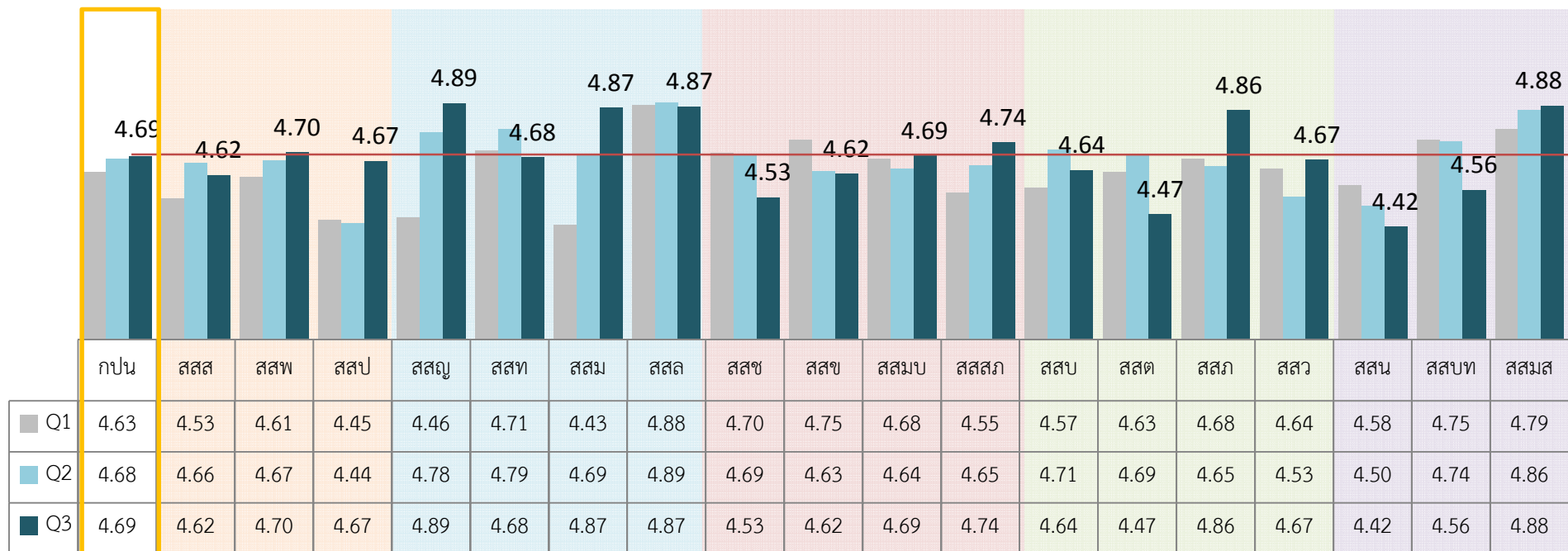


การประปานครหลวง
METROPOLITAN WATERWORKS AUTHORITY

รายงานการรับฟังเสียงของลูกค้า (VOC) ไตรมาส 1-3 / 2562

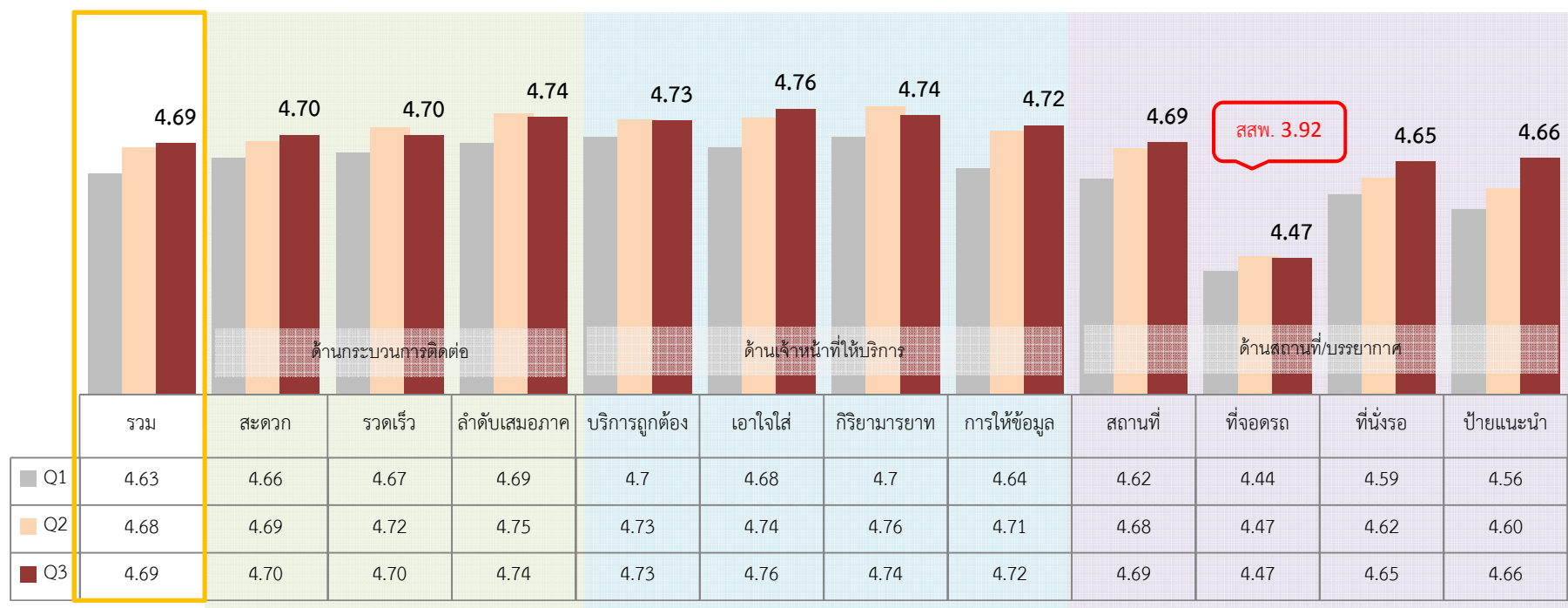
ค่านิยม กปน. : มุ่งมั่น พัฒนาค้า พัฒนางาน บริการสังคม ด้วยความโปร่งใส ใส่ใจคุณภาพ

รายงานสำรวจความพึงพอใจลูกค้ารายสาขา (ไตรมาส 1-3 /2562) >> กปน



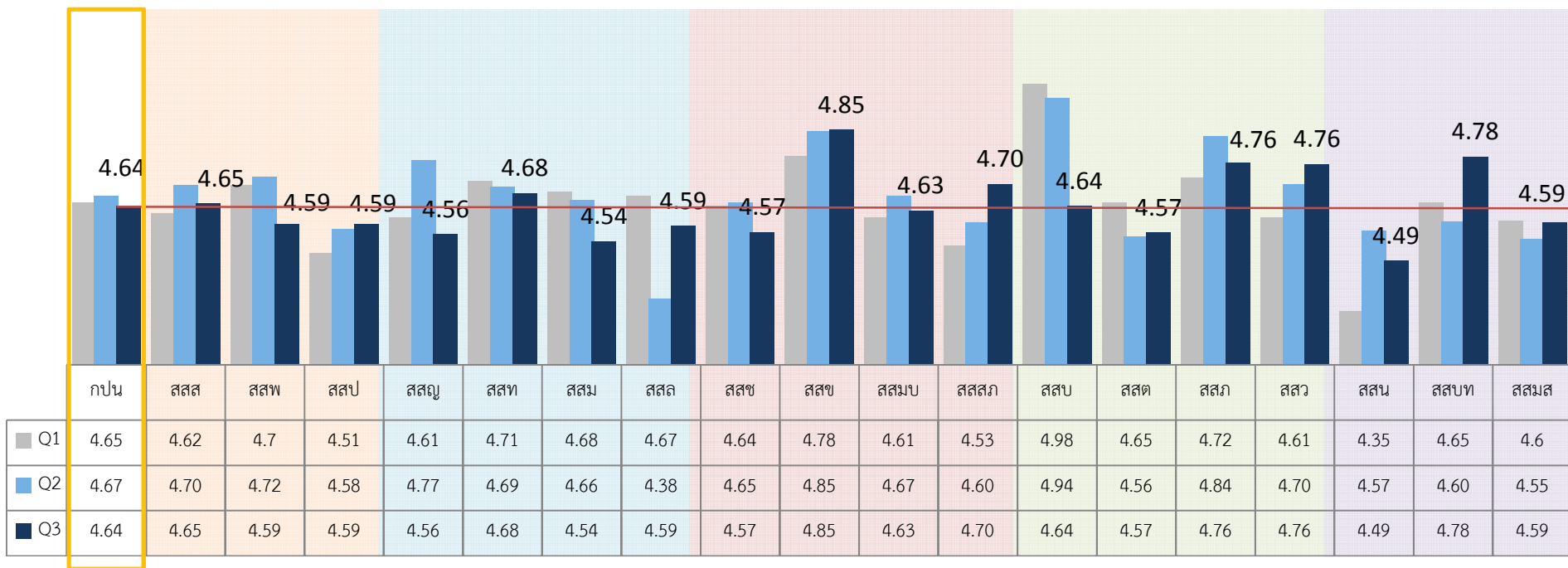
ไตรมาส 1 (ต.ค.-ธ.ค.61) , ไตรมาส 2 (ม.ค.-มี.ค.62), ไตรมาส 3 (เม.ย. -มิ.ย.62)

รายงานสำรวจความพึงพอใจลูกค้าที่สาขา ไตรมาส1-3 / 2562 >> รายละเอียด



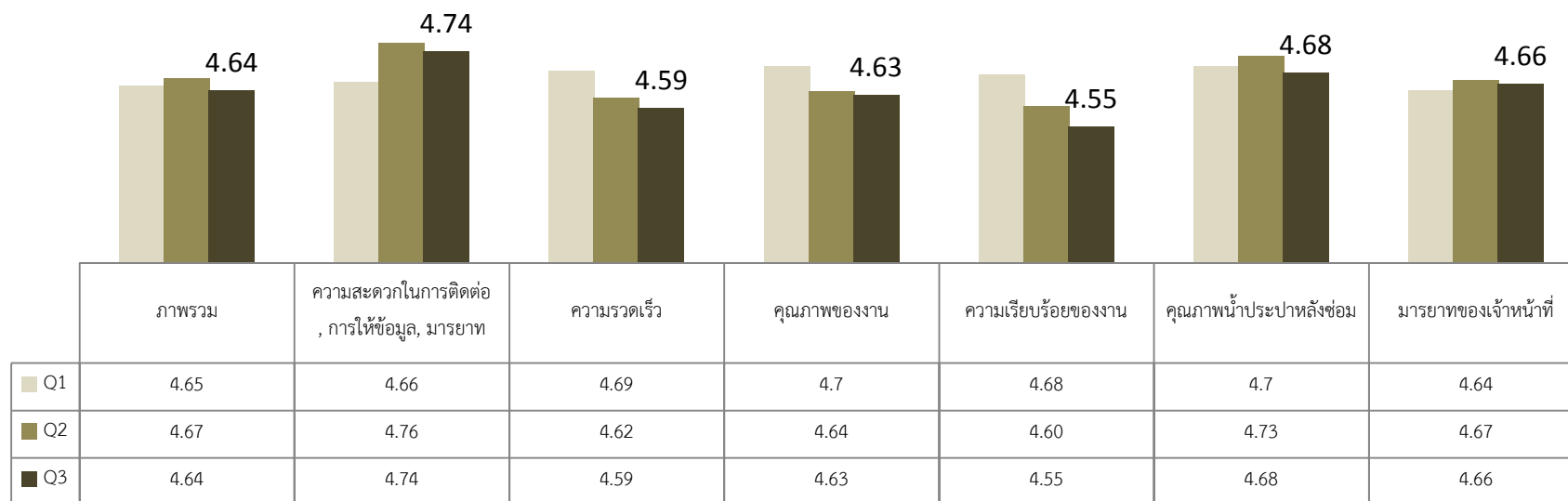
ไตรมาส 1 (ต.ค.-ธ.ค.61) , ไตรมาส 2 (ม.ค.-มี.ค.62) ,ไตรมาส 3 (เม.ย.-มิ.ย.62)

รายงานสำรวจความพึงพอใจ Caring Zone งานซ่อมท่อ (ไตรมาส 1-3 /2562) >> กปน



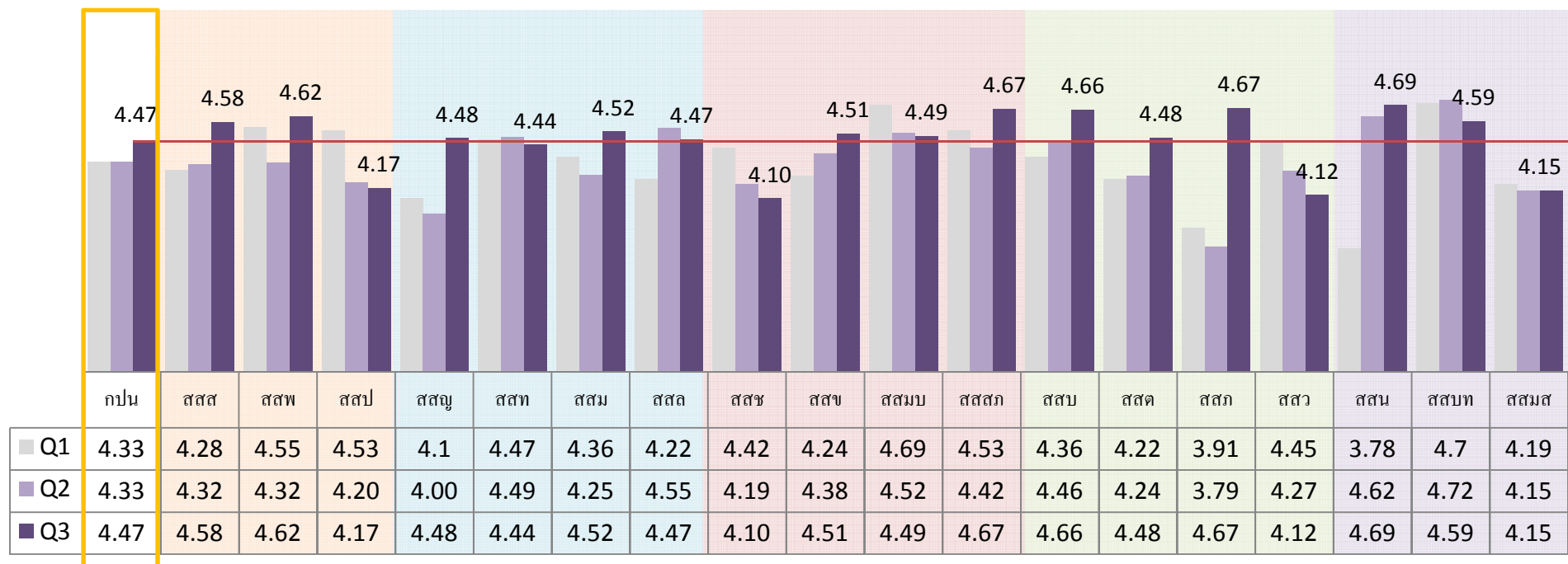
ไตรมาส 1 (ต.ค.-ธ.ค.61) , ไตรมาส 2 (ม.ค.-มี.ค.62) ,ไตรมาส 3 (เม.ย.-มิ.ย.62)

รายงานสำรวจความพึงพอใจ Caring Zone งานซ่อมท่อ (ไตรมาส 1-3 /2562) >> รายละเอียด



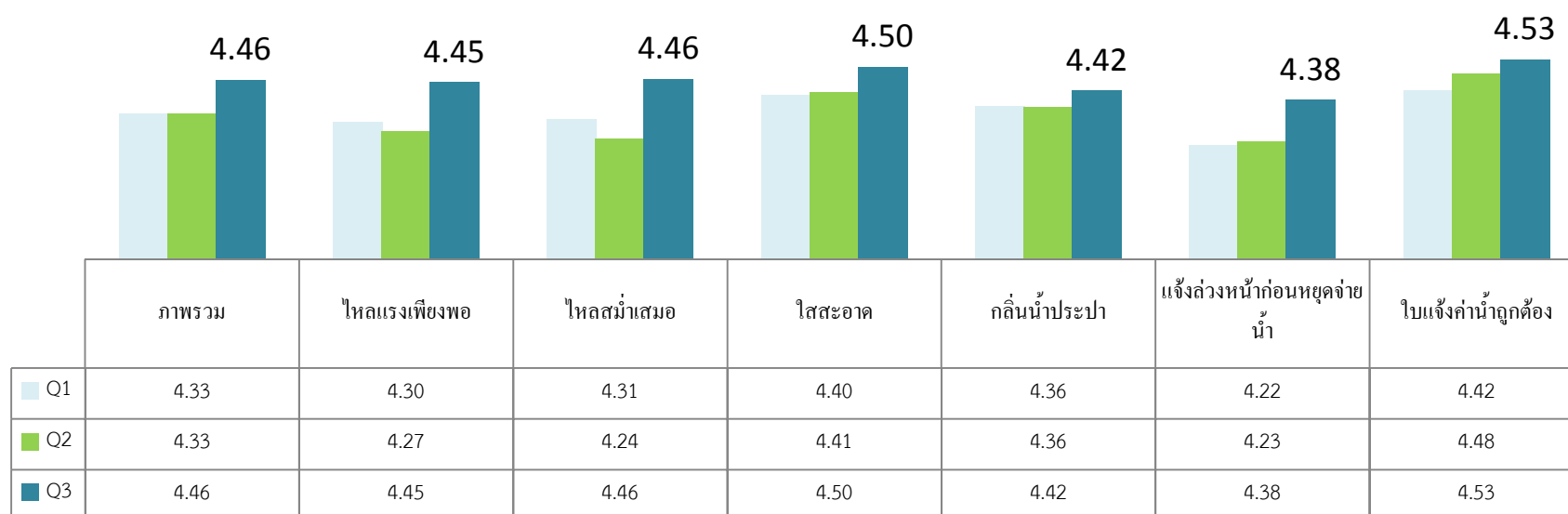
ไตรมาส 1 (ต.ค.-ธ.ค.61) , ไตรมาส 2 (ม.ค.-มี.ค.62) ,ไตรมาส 3 (เม.ย.-มิ.ย.62)

รายงานสำรวจความพึงพอใจ กิจกรรมพบประชาชน (ไตรมาส 1-3 /2562) >> กปน

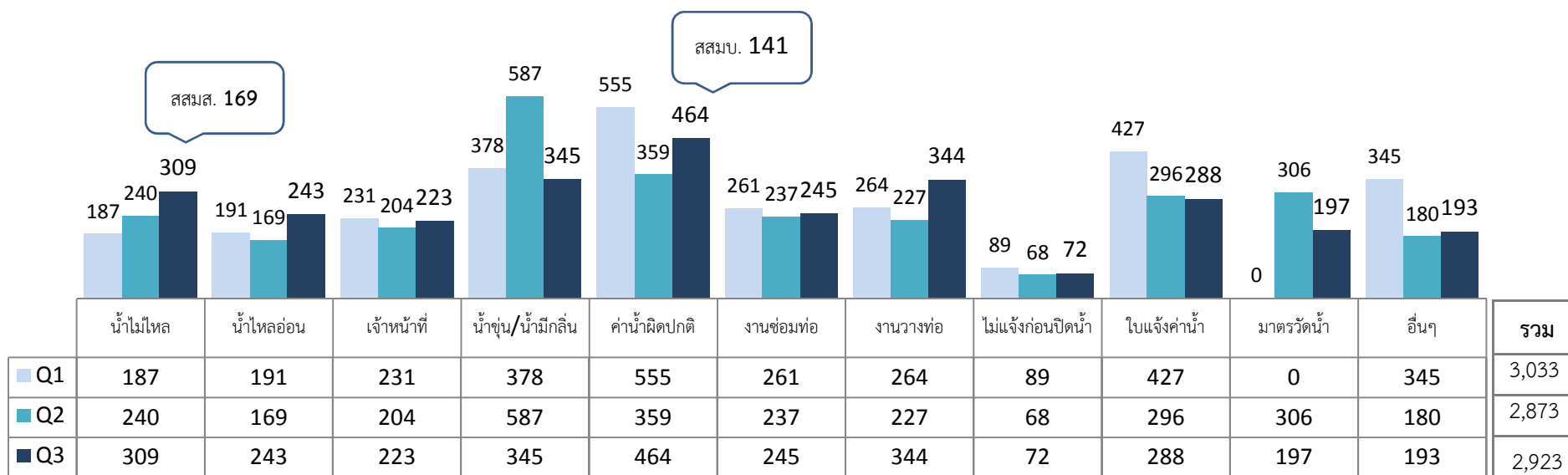


ไตรมาส 1 (ต.ค.-ธ.ค.61) , ไตรมาส 2 (ม.ค.-มี.ค.62) ,ไตรมาส 3 (เม.ย.-มิ.ย.62)

รายงานสำรวจความพึงพอใจ กิจกรรมพบประชาชน (ไตรมาส 1-3 /2562) >> รายละเอียด



รายงานข้อร้องเรียน ไตรมาส1-3 / 2562 >> รายละเอียด



ไตรมาส 1 (ต.ค.-ธ.ค.61) , ไตรมาส 2 (ม.ค.-มี.ค.62) ,ไตรมาส 3 (เม.ย.-มิ.ย.62)

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ไตรมาส 3 / 2562 >> กปน.

ผลิตภัณฑ์	จำนวน
น้ำไหลอ่อน / ควรปรับปรุงแรงดัน	540
น้ำขุ่น / ควรปรับปรุงเรื่องความใสสะอาดของน้ำ	397
ควรปรับปรุงเรื่องกลิ่นของน้ำ	149
ท่อประปาแตกบ่อย ควรปรับปรุงวางท่อใหม่	11
ควรปรับปรุงกลิ่นคลอรีนในน้ำประปา	8
น้ำไหลแรง	1
ควรเปลี่ยนมาตรครบวาระพร้อมกันทั้งหมู่บ้าน	1
มาตรเก่า อยากให้เปลี่ยนมาตรใหม่	1
อยากให้เปลี่ยนท่อประปาให้ใหญ่ขึ้น	1
คุณภาพน้ำประปาดี	1
ต้องการน้ำใสสะอาดดื่มได้จากก๊อก	1

เจ้าหน้าที่	จำนวน
ควรปรับปรุง/พัฒนาความเชี่ยวชาญของบุคลากร	343
ควรปรับปรุง/พัฒนาอัตรากำลังของพนักงาน	313
ควรปรับปรุง/พัฒนาความรู้ของบุคลากร	291
เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวก รวดเร็ว	16
เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล คำแนะนำดี	2
อยากให้เพิ่มเจ้าหน้าที่รับคำร้อง	2
เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม ออชยาศัยดี	1
ความเร็วในการดำเนินงาน	จำนวน
ปรับปรุง/พัฒนาด้านความเร็วในการบริการ	386

การทำธุรกรรม	จำนวน
ปรับปรุง/พัฒนาด้านความสะดวกในการบริการ	332
ปรับปรุง/พัฒนาด้านความถูกต้องในการบริการ	261
แอป MWA onMobile อยากให้แสดงค่าน้ำแบบ real-time (ปัจจุบันชำระค่าน้ำแล้วยังขึ้นค้างชำระ ทำให้ไม่มั่นใจระบบ)	4
อยากให้เพิ่มช่องทางการติดต่อ, เพิ่มรถ Mobile รับเงิน	1
อยากให้เพิ่มการรับชำระที่ห้างในวันหยุด	1
ควรแจ้งเตือนการชำระหนี้ผ่าน SMS หรือ ออนไลน์	1
ไม่สามารถสแกนบาร์โค้ดชำระค่าน้ำผ่านแอปของ scb ได้	1

การประชาสัมพันธ์ก่อนหยุดจ่ายน้ำ	จำนวน
ควรแจ้งเตือนล่วงหน้าก่อนน้ำไม่ไหลอย่างทั่วถึง รวดเร็ว	8

งานวางท่อ/ซ่อมท่อ	จำนวน
ควรวางท่อ/ซ่อมท่อให้เสร็จรวดเร็ว เพราะการจราจรไม่สะดวก	2
การซ่อมผิวจราจรไม่เรียบร้อยหลังงานซ่อมท่อ/วางท่อ	2
ควรมีป้ายแจ้งรายละเอียดงานวางท่อ เช่น ระยะเวลาดำเนินงาน	1

ที่มา : การสำรวจความคิดเห็นผู้ใช้บริการที่สาขา, กล้องรับฟังความคิดเห็น, การสังเกตโดยเจ้าหน้าที่สาขา, กิจกรรมพบประชาชน

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ไตรมาส 3 / 2562 >> กปน. (ต่อ)

กิจกรรม CRM	จำนวน
อยากให้จัดกิจกรรมพบประชาชนอีก/จัดบ่อยขึ้น	9

ใบแจ้งค่าน้ำ	จำนวน
ไม่ได้รับใบแจ้งหนี้	4
อยากให้นำบิลค่าน้ำใส่ตู้จดหมาย	1

ค่าธรรมเนียม	จำนวน
ค่าธรรมเนียมแพงเกินไป	6

อื่นๆ	จำนวน
ที่จอดรถไม่เพียงพอ	22
ต้องการป้ายแนะนำบริการมีข้อมูลเพียงพอ ชัดเจน	7
ต้องการให้ลด/ยกเลิกค่าธรรมเนียมต่างๆ	4
ต้องการให้ติดตั้งตู้เอทีเอ็ม	3
ต้องการให้สถานที่ปฏิบัติงานเป็นระเบียบสวยงาม สะอาด	3
ค่าปรับแพง	2
ต้องการให้แนะนำข้อมูล	2
ต้องการให้ปรับปรุง call center เนื่องจากโทรศัพท์ติดยาก	2
ต้องการให้ระบุค่าธรรมเนียมกรณีชำระค่าน้ำเกินกำหนดในใบสั่งดำเนินการ มาตรวัดน้ำ(ถอดมาตร)	2
พอใจสถานที่สวยงาม	2
เพิ่มขั้นตอนป้องกันมาตรวัดน้ำหาย	1
ท่อแตกบ่อย	1

อื่นๆ	จำนวน
ไม่พอใจการอ่านน้ำ	1
แนะนำเส้นทางวางท่อ	1
ไม่ต้องการให้มีค่าน้ำขั้นต่ำ	1
ต้องการให้องค์กรอื่นๆของภาครัฐเอาใจใส่ประชาชนอย่าง กปน.	1
ลดขั้นตอนการติดตั้งประปาใหม่	1
พอใจช่องทางการให้บริการ กปน. ที่เดอะมอลล์ บางแค	1
ต้องการให้ กปน. เปลี่ยนประเภทผู้ใช้น้ำเป็นปัจจุบัน โดยผู้ใช้น้ำไม่ ต้องแจ้ง เนื่องจากทำบ้านเช่าและมีผู้เช่าหลายแบบ	1
ต้องการป้ายนำทางจากถนนเส้นหลัก	1
พอใจการบริหารน้ำดื่ม	1
ต้องการให้แยกคิวติดตั้งประปาใหม่และจ่ายค่าน้ำแบบมีค่าปรับออกจากกัน	1
ต้องการเอกสารประกอบการรับคำร้องเรื่องต่างๆ	1
ต้องการปรับปรุง call center 1125 แนะนำผิด โดยแนะนำกรณีต้องการโอน มิเตอร์ ผู้ใช้น้ำเดิมสามารถถอนเงินประกันการใช้น้ำได้เลย ไม่ต้องรอให้ผู้ใช้น้ำรายใหม่ มาวางเงินประกันการใช้น้ำก่อน	1
ต้องการให้ปิดการรับชำระเงิน เวลา 16.00 น.	1
ไม่ควรสอบถามชื่อผู้ใช้น้ำในแบบสอบถาม	1
อยากให้ใส่เครื่องแบบ	1

ที่มา : การสำรวจความคิดเห็นผู้ใช้บริการที่สาขา, กล้องรับฟังความคิดเห็น, การสังเกตโดยเจ้าหน้าที่สาขา, กิจกรรมพบประชาชน