

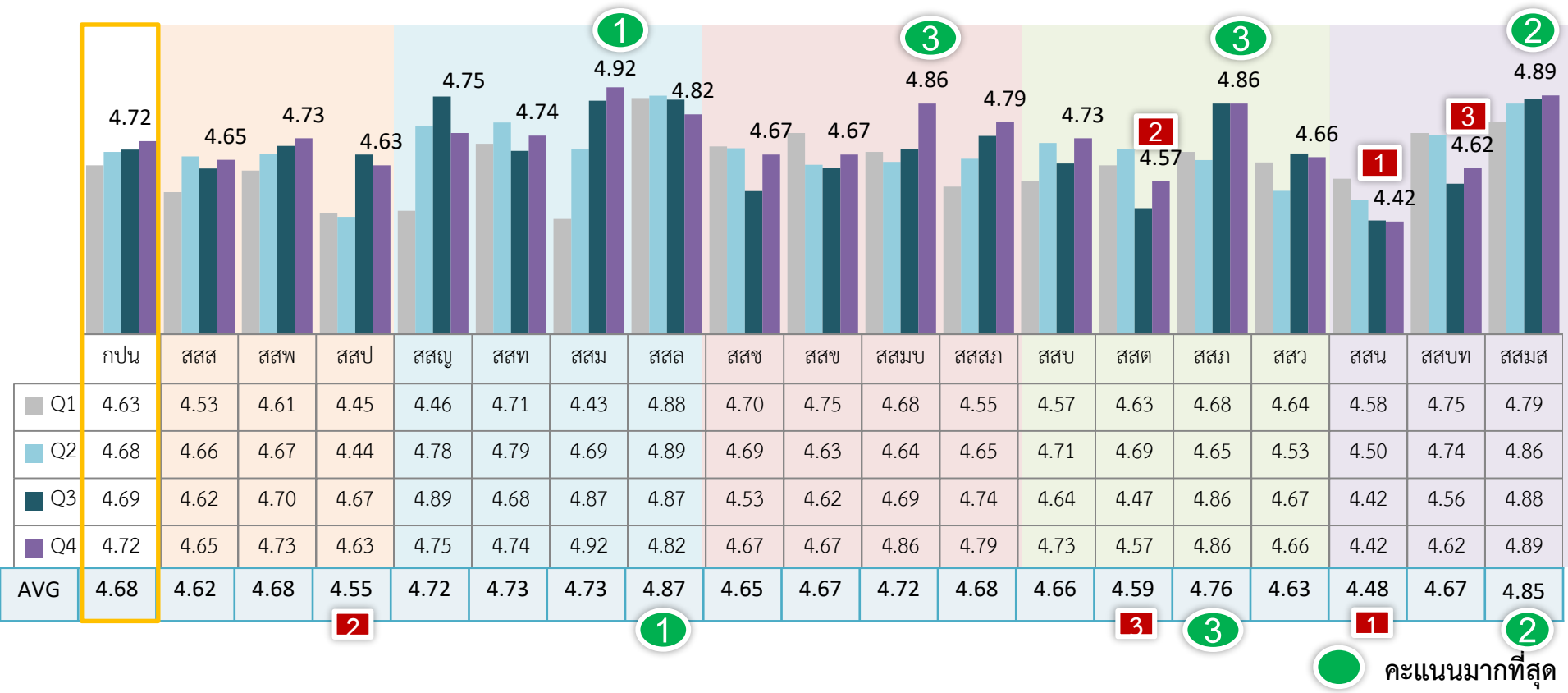


การประปานครหลวง
METROPOLITAN WATERWORKS AUTHORITY

รายงานการรับฟังเสียงของลูกค้า (VOC) ไตรมาส 4 / 2562

ค่านิยม กปน. : มุ่งมั่น พัฒนاتน พัฒนางาน บริการสังคม ด้วยความโปร่งใส ใส่ใจคุณภาพ

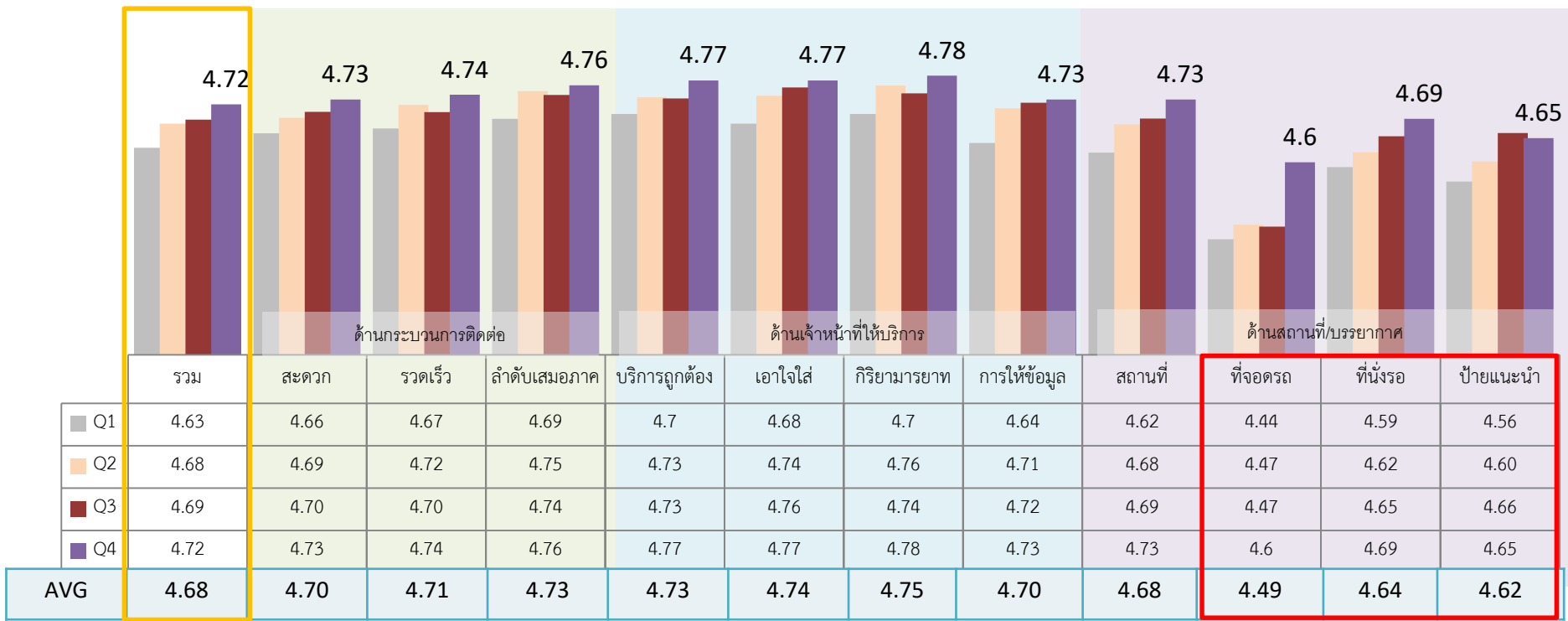
รายงานสำรวจความพึงพอใจลูกค้ารายสาขา (ไตรมาส 4 /2562) >> กปน



ไตรมาส 1 (ต.ค.-ธ.ค.61) , ไตรมาส 2 (ม.ค.-มี.ค.62), ไตรมาส 3 (เม.ย. -มิ.ย.62) , ไตรมาส 4 (ก.ค. -ก.ย.62)

คะแนนน้อยที่สุด

รายงานสำรวจความพึงพอใจลูกค้าที่สาขา ไตรมาส 4 / 2562 >> รายละเอียด



ไตรมาส 1 (ต.ค.-ธ.ค.61) , ไตรมาส 2 (ม.ค.-มี.ค.62) ,ไตรมาส 3 (เม.ย.-มิ.ย.62) , ไตรมาส 4 (ก.ค. -ก.ย.62)

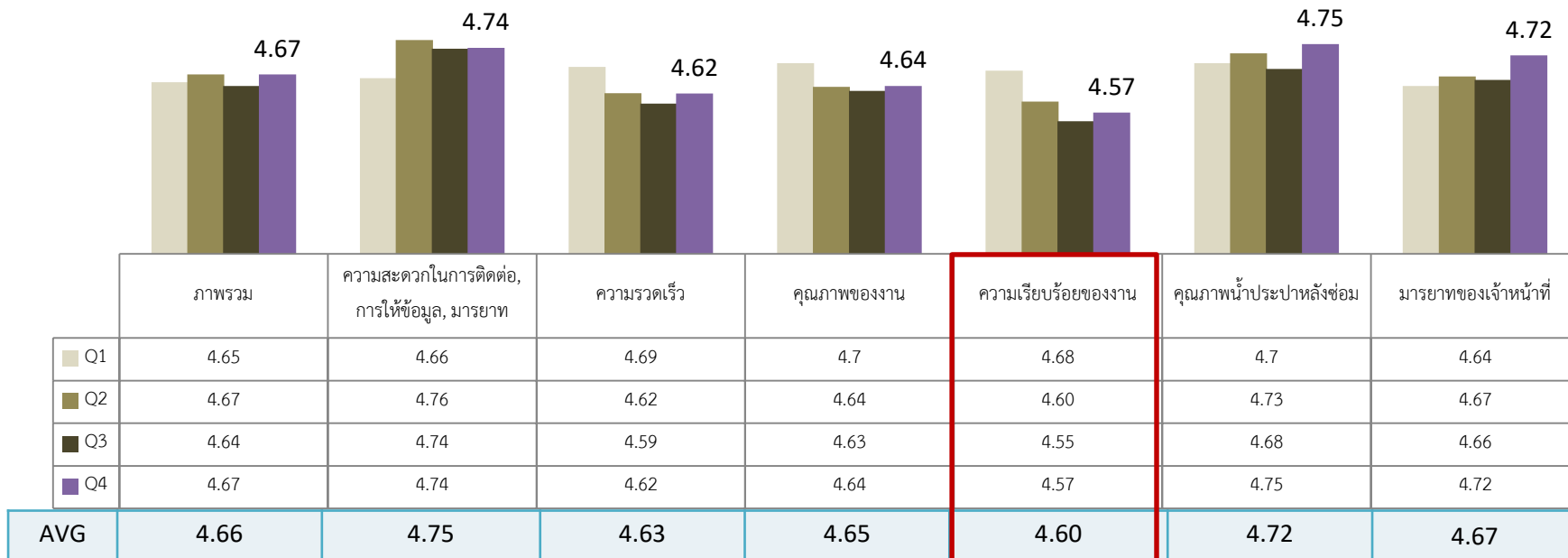
รายงานสำรวจความพึงพอใจ Caring Zone งานซ่อมท่อ (ไตรมาส 4/2562) >> กปน



ไตรมาส 1 (ต.ค.-ธ.ค.61) , ไตรมาส 2 (ม.ค.-มี.ค.62) ,ไตรมาส 3 (เม.ย.-มิ.ย.62) , ไตรมาส 4 (ก.ค. -ก.ย.62)

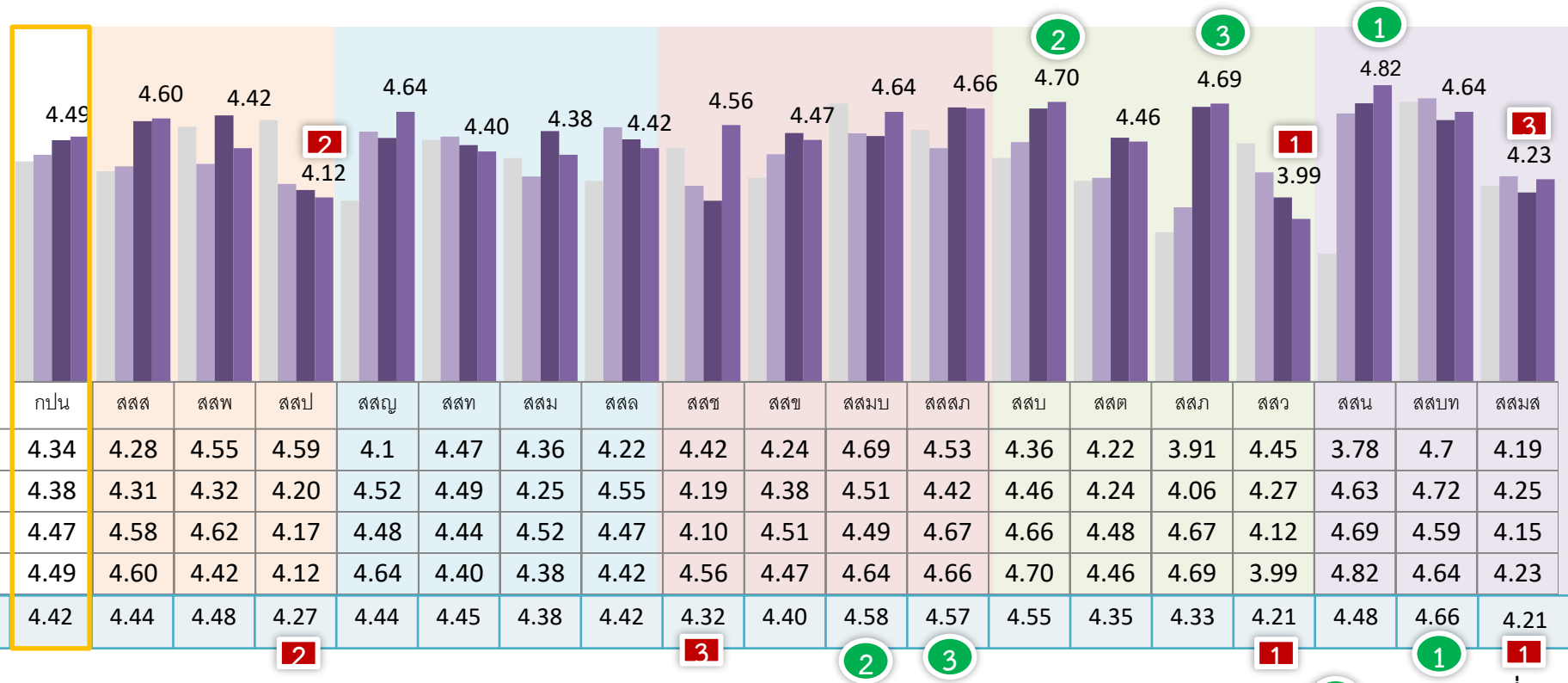
● คะแนนมากที่สุด
■ คะแนนน้อยที่สุด

รายงานสำรวจความพึงพอใจ Caring Zone งานซ่อมท่อ (ไตรมาส 4 /2562) >> รายละเอียด



ไตรมาส 1 (ต.ค.-ธ.ค.61) , ไตรมาส 2 (ม.ค.-มี.ค.62) ,ไตรมาส 3 (เม.ย.-มิ.ย.62) , ไตรมาส 4 (ก.ค. -ก.ย.62)

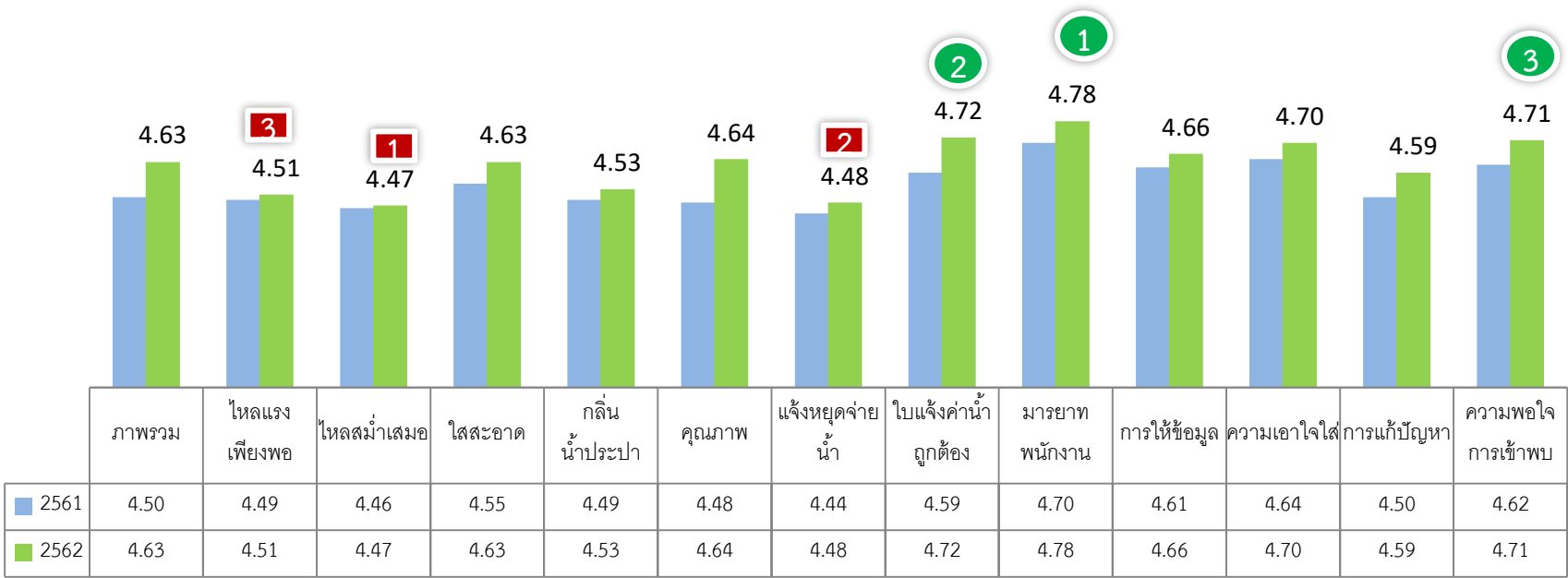
รายงานสำรวจความพึงพอใจ กิจกรรมพบประชาชน (ไตรมาส 4 /2562) >> กปน





ไตรมาส 1 (ต.ค.-ธ.ค.61) , ไตรมาส 2 (ม.ค.-มี.ค.62) ,ไตรมาส 3 (เม.ย.-มิ.ย.62) , ไตรมาส 4 (ก.ค. -ก.ย.62)

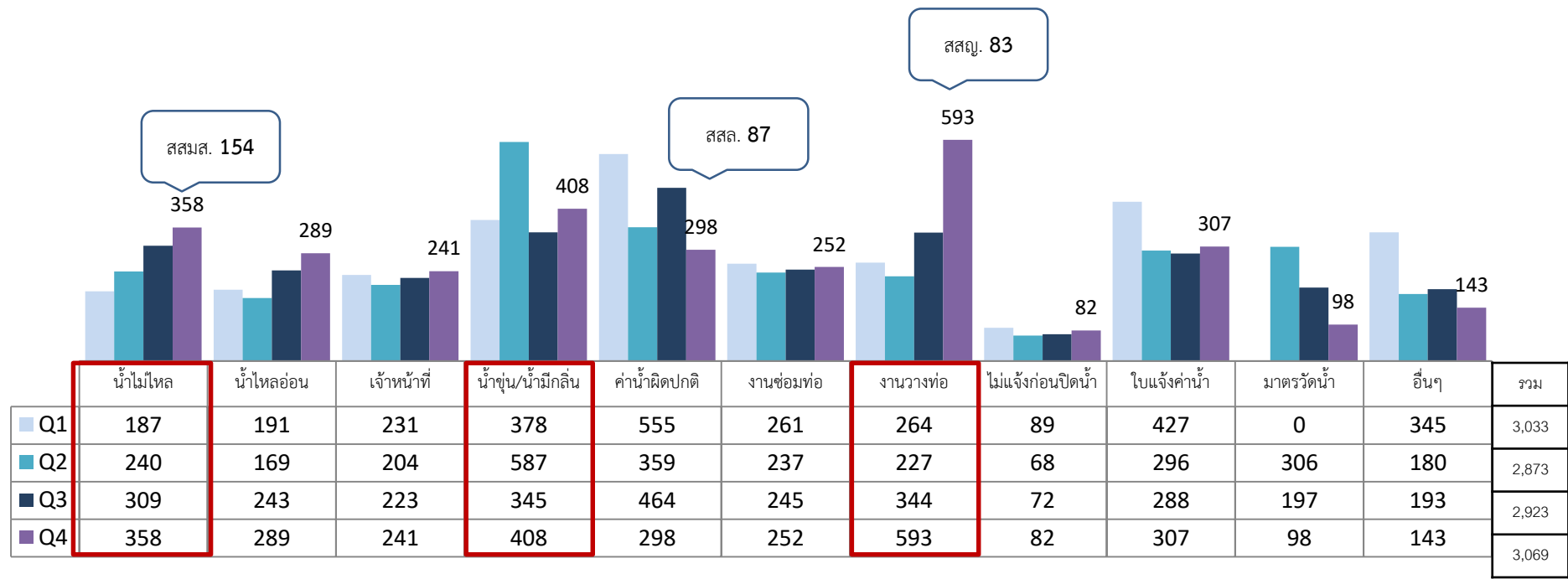
● คะแนนมากที่สุด
■ คะแนนน้อยที่สุด

รายงานสำรวจความพึงพอใจ MWA Top-Tier ปี2561 - 2562 >> กปน



 คะแนนมากที่สุด
 คะแนนน้อยที่สุด

รายงานข้อร้องเรียน ไตรมาส 4 / 2562 >> รายละเอียด



ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ไตรมาส 4

ผลิตภัณฑ์	จำนวน
น้ำไหลอ่อน/ควรปรับปรุงแรงดัน	1,345
น้ำขุ่น/ควรปรับปรุงเรื่องความใสสะอาดของน้ำ	696
ควรปรับปรุงกลิ่นคลอรีนในน้ำประปา	215

เจ้าหน้าที่	จำนวน
ควรปรับปรุง/พัฒนาความเชี่ยวชาญของบุคลากร	783
ควรปรับปรุง/พัฒนาอรรถาัยของพนักงาน	688
ควรปรับปรุง/พัฒนาความรู้ของบุคลากร	621
เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวก รวดเร็ว	10
เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล คำแนะนำดี	2
เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม อรรถาัยดี	1

การประชาสัมพันธ์ก่อนหยุดจ่ายน้ำ	จำนวน
ควรแจ้งเตือนล่วงหน้าก่อนน้ำไม่ไหลอย่างทั่วถึง รวดเร็ว	5

ความรวดเร็วในการดำเนินงาน	จำนวน
ปรับปรุง/พัฒนาด้านความรวดเร็วในการบริการ	1,094
ปรับปรุง/พัฒนาด้านความถูกต้องในการบริการ	925
ปรับปรุง/พัฒนาด้านความสะดวกในการบริการ	617
ต้องการปรับปรุงแอป MWA on Mobile	1
ต้องการชำระเงินทางบัตรเครดิต	1

งานวางท่อ/ซ่อมท่อ	จำนวน
พนักงานซ่อมท่อทำงานดี บริการดี	25
เข้าซ่อมท่อรวดเร็ว	13
การซ่อมพิจารณาไม่เรียบร้อยหลังงานซ่อมท่อ/วางท่อ	9
เข้าซ่อมท่อล่าช้า	7
ควรวางท่อ/ซ่อมท่อให้เสร็จรวดเร็ว เพราะพิจารณาไม่สะดวก	3

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ไตรมาส 4

กิจกรรม CRM	จำนวน
อยากให้จัดกิจกรรมพบประชาชนอีก/จัดบ่อยขึ้น	3
จัดกิจกรรมพบประชาชนได้ดี	2
ควรให้ความรู้ประชาชนเกี่ยวกับการใช้น้ำประปา	1

ใบแจ้งค่าน้ำประปา	จำนวน
ไม่ได้รับใบแจ้งหนี้/ได้รับช้า	18

ค่าธรรมเนียม	จำนวน
ต้องการให้ลด/ยกเลิก ค่าธรรมเนียม	3

อื่นๆ	จำนวน
อื่นๆ	20
ที่จอดรถไม่เพียงพอ	16
ต้องการป้ายแนะนำบริการมีข้อมูลเพียงพอชัดเจน	8
ต้องการให้ติดตั้งตู้ เอทีเอ็ม	4

ข้อเสนอแนะจาก MWA Top-Tier	จำนวน
น้ำไม่ไหล/อยากให้ให้น้ำประปาไหลสม่ำเสมอ	1
อยากให้บริหารจัดการน้ำช่วงหน้าแล้งให้เพียงพอ	1