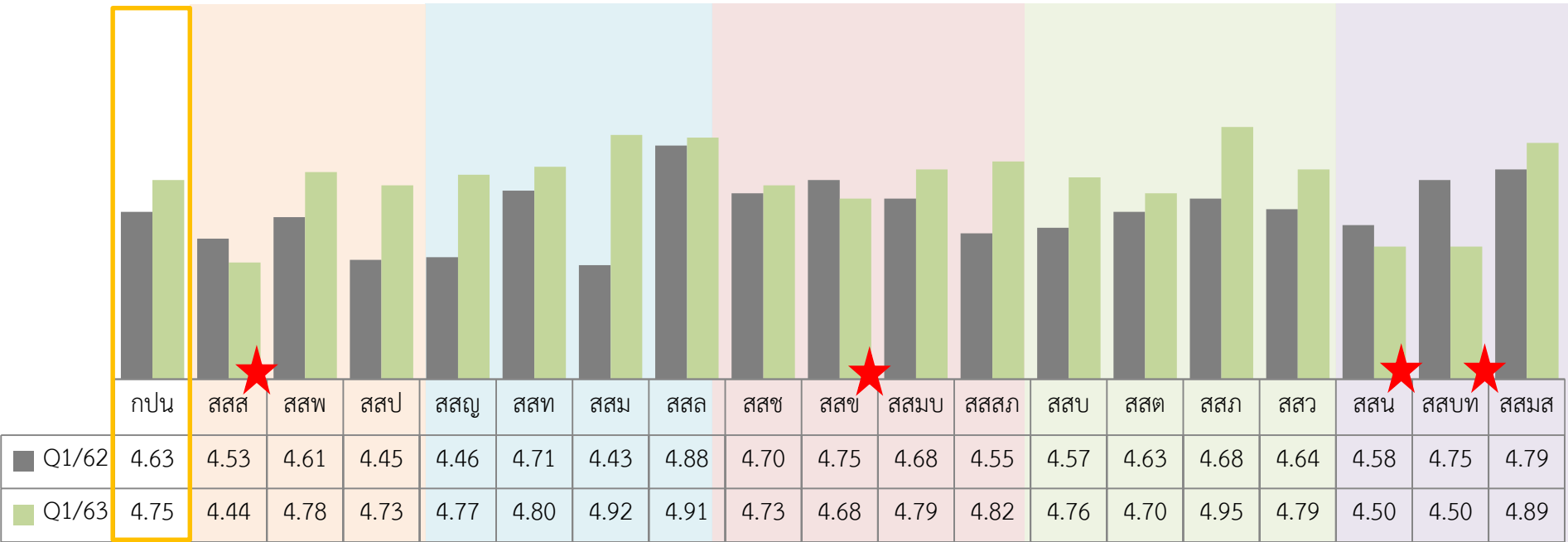


รายงานการรับฟังเสียงของลูกค้า (VOC) ไตรมาส 1 / 2563

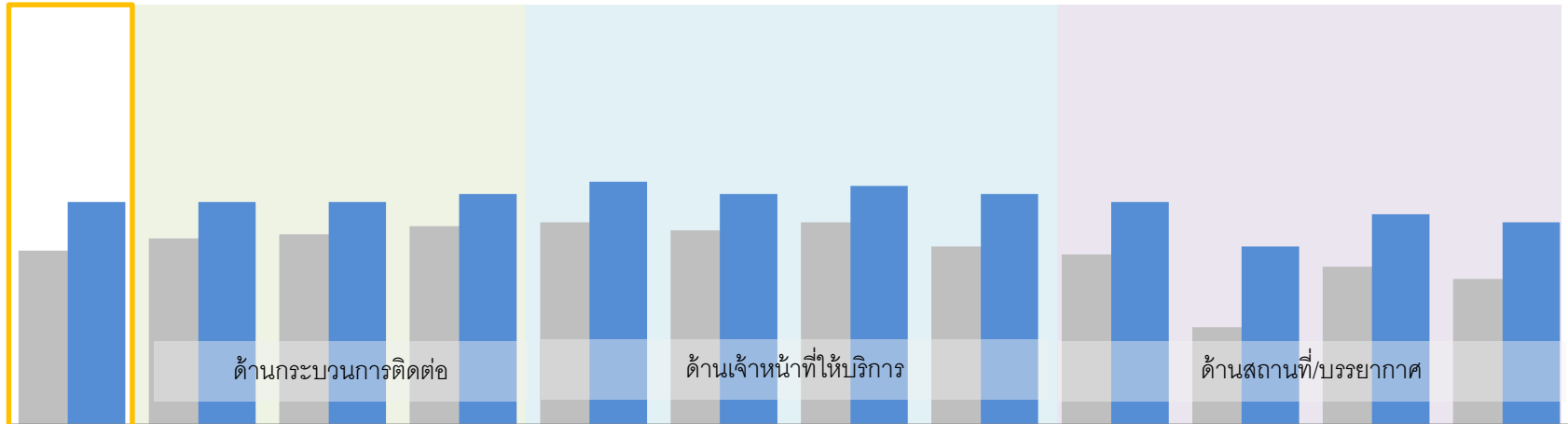
รายงานสำรวจความพึงพอใจลูกค้ารายสาขา (ไตรมาส 1 /2563) >> กปน



★ เปรียบเทียบคะแนนต่ำลง

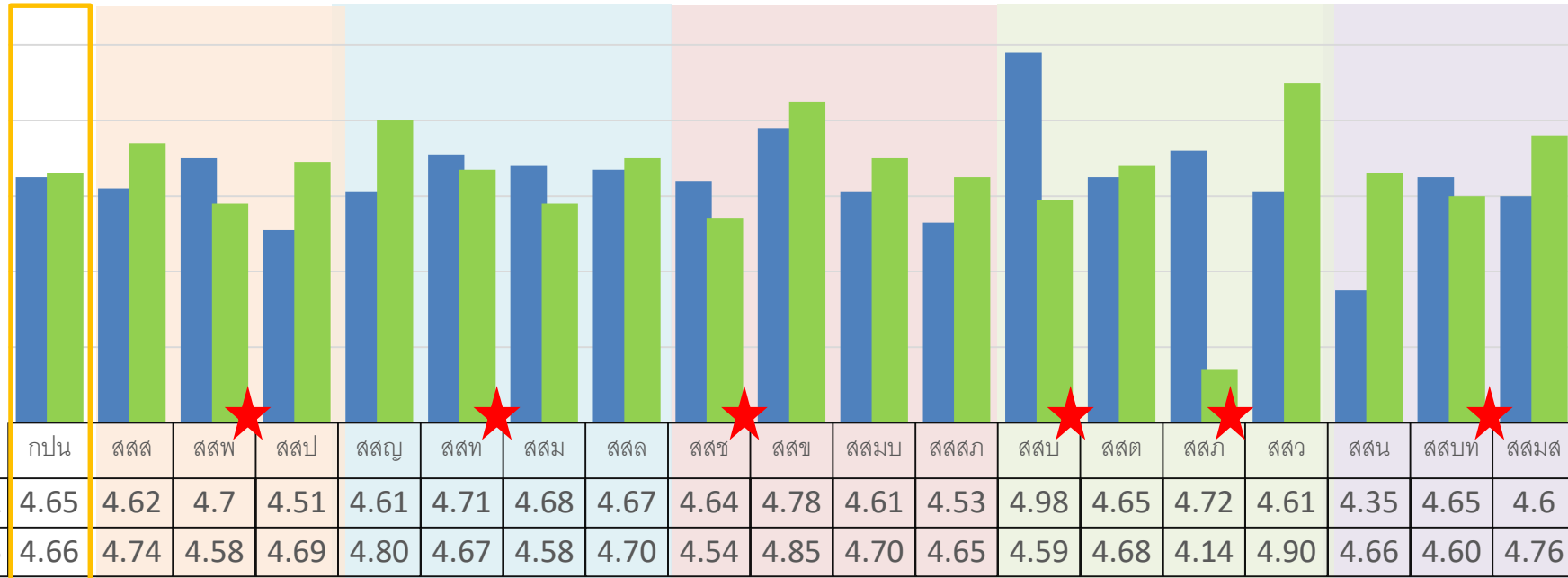
ไตรมาส 1/62 (ต.ค.-ธ.ค.61) , ไตรมาส 1/63 (ต.ค.-ธ.ค.62)

รายงานสำรวจความพึงพอใจลูกค้าที่สาขา ไตรมาส 1 / 2563 >> รายละเอียด



	รวม	สะดวก	รวดเร็ว	ลำดับเสมอภาค	บริการถูกต้อง	เอาใจใส่	กิจกรรมการตลาด	การให้ข้อมูล	สถานที่	ที่จอดรถ	ที่นั่งรอ	ป้ายแนะนำ
■ Q1/62	4.63	4.66	4.67	4.69	4.7	4.68	4.7	4.64	4.62	4.44	4.59	4.56
■ Q1/63	4.75	4.75	4.75	4.77	4.80	4.77	4.79	4.77	4.75	4.64	4.72	4.70

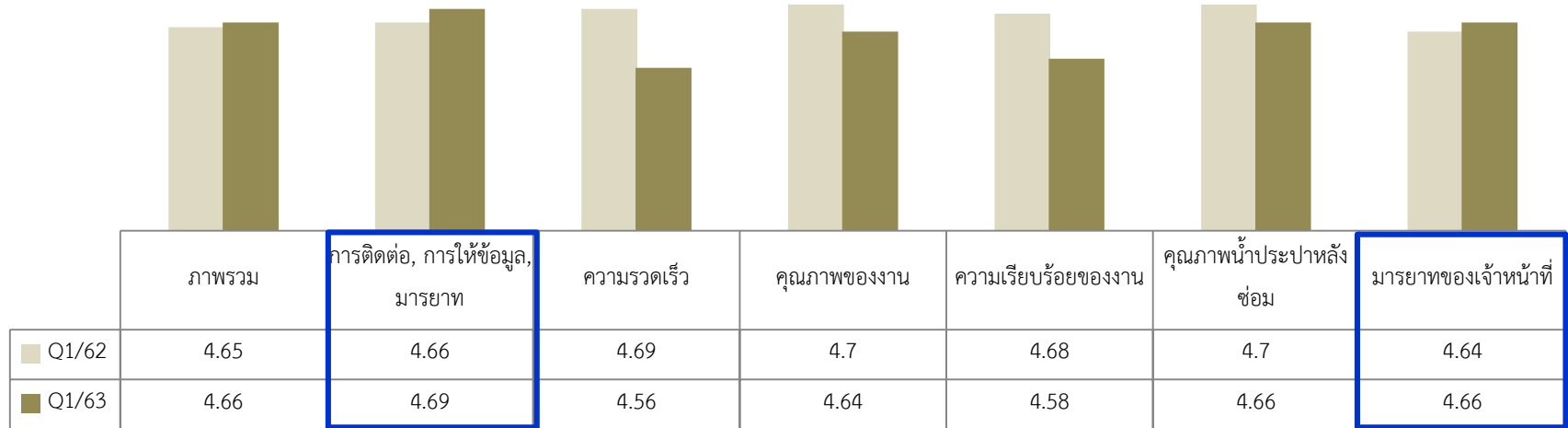
รายงานสำรวจความพึงพอใจ Caring Zone งานซ่อมท่อ (ไตรมาส 1/2563) >> กปน



★ เปรียบเทียบคะแนนต่ำลง

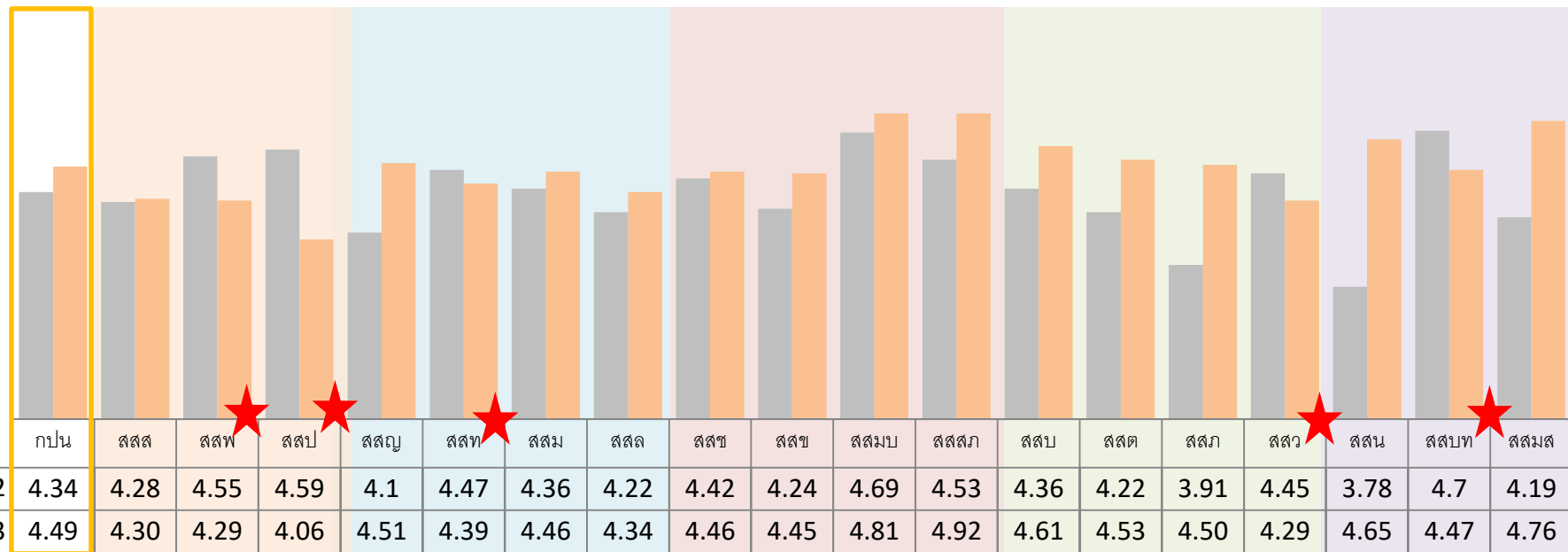
ไตรมาส 1/62 (ต.ค.-ธ.ค.61) , ไตรมาส 1/63 (ต.ค.-ธ.ค.62)

รายงานสำรวจความพึงพอใจ Caring Zone งานซ่อมท่อ (ไตรมาส 1/2563) >> รายละเอียด



ไตรมาส 1/62 (ต.ค.-ธ.ค.61) , ไตรมาส 1/63 (ต.ค.-ธ.ค.62)

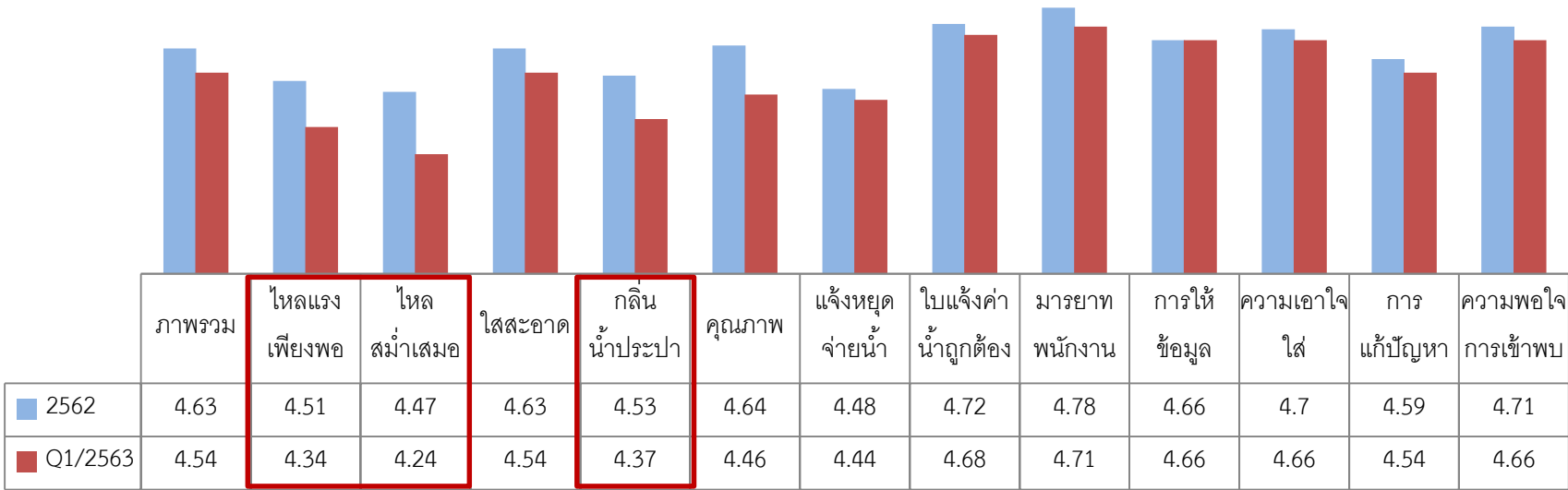
รายงานสำรวจความพึงพอใจ กิจกรรมพบประชาชน (ไตรมาส 1 /2563) >> กปน



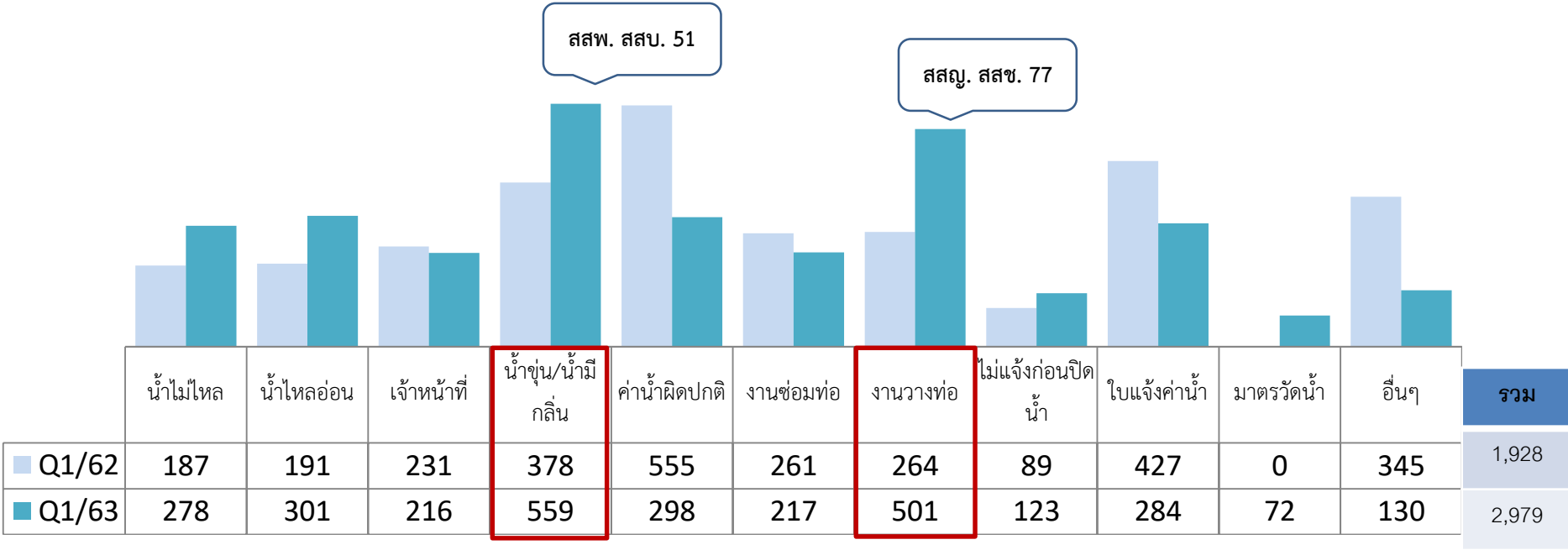
★ เปรียบเทียบคะแนนต่ำลง

ไตรมาส 1/62 (ต.ค.-ธ.ค.61) , ไตรมาส 1/63 (ต.ค.-ธ.ค.62)

รายงานสำรวจความพึงพอใจ MWA Top-Tier (ไตรมาส 1 /2563) >> กปน



รายงานข้อร้องเรียน ไตรมาส 1 / 2563 >> รายละเอียด



ไตรมาส 1/62 (ต.ค.-ธ.ค.61) , ไตรมาส 1/63 (ต.ค.-ธ.ค.62)

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ไตรมาส 1

เจ้าหน้าที่	จำนวน
ควรปรับปรุง/พัฒนาความเชี่ยวชาญของบุคลากร	701
ควรปรับปรุง/พัฒนาความรู้ของบุคลากร	575
ควรปรับปรุง/พัฒนาอักษยาศัยของพนักงาน	315
เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวก รวดเร็ว	4
เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล คำแนะนำดี	7

สถานที่สาขา	จำนวน
ที่จอดรถไม่เพียงพอ	8
มองหาผู้กดบัตรคิวยาก	3
ต้องการป้ายแนะนำบริการมีข้อมูลเพียงพอชัดเจน	1

ผลิตภัณฑ์	จำนวน
น้ำไหลอ่อน/ควรปรับปรุงแรงดัน	1,015
น้ำขุ่น/ควรปรับปรุงเรื่องความใสสะอาดของน้ำ	562
ควรปรับปรุงกลิ่นคลอรีนในน้ำประปา	248

ความรวดเร็วในการดำเนินงาน	จำนวน
ปรับปรุง/พัฒนาด้านความรวดเร็วในการบริการ	880
ปรับปรุง/พัฒนาด้านความสะดวกในการบริการ	405
ปรับปรุง/พัฒนาด้านความถูกต้องในการบริการ	366
ต้องการปรับปรุงแอป MWA on Mobile	4

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ไตรมาส 1

การประชาสัมพันธ์ก่อนหยุดจ่ายน้ำ	จำนวน
ควรแจ้งเตือนล่วงหน้าก่อนน้ำไม่ไหลอย่างทั่วถึง รวดเร็ว	19

ใบแจ้งค่าน้ำประปา	จำนวน
ไม่ได้รับใบแจ้งหนี้/ได้รับช้า	4

ค่าธรรมเนียม	จำนวน
ต้องการให้ลด/ยกเลิก ค่าธรรมเนียม	3

งานวางท่อ/ซ่อมท่อ	จำนวน
การซ่อมผิวจราจรไม่เรียบร้อยหลังงานซ่อมท่อ/วางท่อ	2
ควรแจ้งเตือนก่อนถอดมาตรวัดน้ำ	2

ข้อเสนอแนะจาก MWA Top-Tier	จำนวน
แรงดันสม่ำเสมอ	5
คุณภาพน้ำประปาที่ดี ได้มาตรฐาน	5
แจ้งประชาสัมพันธ์	4
ปริมาณน้ำเพียงพอ	3

ข้อเสนอแนะ ผ่าน call center 1125 ไตรมาส 1

ข้อเสนอแนะผ่านช่องทางต่างๆ จากการให้บริการของ Call Center 1125 ประจำเดือนตุลาคม

ประเภทเรื่อง	วันที่รับ (เลขที่ใบงานCRM)	วันที่รับเรื่อง	ช่องทางรับเรื่อง	ทะเบียนผู้รับ	สาขา	รายละเอียด
แอปพลิเคชัน MWA onMobile	04 ต.ค. 2562	62-99-483297	-	-	-	ควรอัปเดตเว็บไซต์แอปพลิเคชันให้
	08 ต.ค. 2562	62-99-491998	09332466	มินิ	วี	ควรแจ้งรับเข้าโปรแกรมแอปพลิเคชัน เนื่องจากได้รับผลกระทบจากปัญหานี้โดยตรง
	28 ต.ค. 2562	62-99-523688	05724182	สาธิต	วี	ควรปรับปรุงแอปพลิเคชันให้รองรับการใช้งานบนมือถือ
ใบแจ้งค่าน้ำประปา	10 ต.ค. 2562	62-99-495005	75081737	สุวรรณี	-	เพื่อความสะดวกในการชำระค่าน้ำประปาควรมีช่องทางคือ crossbank ให้นำเงินเข้ามาชำระผ่านแอปพลิเคชัน
	22 ต.ค. 2562	62-99-515495	44146553	ปานชน	-	ใบแจ้งค่าน้ำประปา (B) แล้วแต่เจ้าหน้าที่สาขา ส่งมาให้ผู้ใช้บริการแนบ 15 บาทต้องนำใบแจ้งค่าน้ำประปาไปชำระ
การประชาสัมพันธ์พื้นที่ปิดน้ำ	04 ต.ค. 2562	62-99-484218	-	-	-	ประกาศแจ้งปิดน้ำ facebook ของกรมประปาควรแจ้งเตือนด้วยเสียงพูด รูปภาพกับแผนที่ปิดน้ำจริง ไม่ควรใช้ข้อความแจ้งเตือนโดยอัตโนมัติ
	23 ต.ค. 2562	62-99-516698	-	-	-	การแจ้งเตือนการปิดน้ำควรแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้า เช่น แจ้งว่าไม่ปิดน้ำแล้วแต่ขอทราบการแจ้งเตือนล่วงหน้า 24 ชม. หรือหากแจ้งเตือนล่วงหน้า 26 วันแล้วแต่ยังไม่ปิดน้ำควรแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้า 36 ชั่วโมงการแจ้งเตือนล่วงหน้า 36 ชั่วโมง
การแจ้งเตือนการรับชำระค่าน้ำประปา	04 ต.ค. 2562	62-99-484262	43737097	ภาวิณี	วี	เมื่อการแจ้งเตือนการรับชำระค่าน้ำประปา 15 บาท ควรแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้า และแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้า
	12 ต.ค. 2562	62-99-499586	-	-	-	การแจ้งเตือนการรับชำระค่าน้ำประปา ควรแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้า และแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้า
	28 ต.ค. 2562	62-99-523688	05724182	สาธิต	วี	การแจ้งเตือนการรับชำระค่าน้ำประปา ควรแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้า และแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้า

รายละเอียดข้อเสนอแนะ ประจำเดือนพฤศจิกายน 2562

ประเภทเรื่อง	เลขที่รับ (เลขที่ใบงานCRM)	วันที่รับเรื่อง	ช่องทางรับเรื่อง	ทะเบียนผู้รับ	สาขา	รายละเอียด
การชำระเงินค่าน้ำ	62-99-587390	30 พ.ย.-2562 07:28	Facebook	-	-	กรณีชำระค่าน้ำผ่านบัตรเครดิต ควรพิจารณาเรื่องค่าธรรมเนียม เมื่อชำระผ่านแอปพลิเคชัน MWA onMobile หรือผ่านบัตรเครดิตหรือระบบชำระเงินออนไลน์ของธนาคารต่างๆ
	62-99-585828	29 พ.ย.-2562 08:54	โทรศัพท์	66358045	สุภูมิ	ขอทราบระยะเวลาในการชำระเงินค่าน้ำผ่านบัตรเครดิต ไม่ควรเกิน 7 วันหลังวันที่ชำระเงิน เพราะเมื่อเกินกำหนดส่งผลให้ค่าธรรมเนียมชำระเกินกำหนด 15 บาท
แอปพลิเคชัน MWA onMobile	62-99-561318	16 พ.ย.-2562 11:51	โทรศัพท์	-	-	แอปพลิเคชัน MWA onMobile ควรมีคุณสมบัติแสดงค่าและภาพกราฟน้ำออนไลน์ เนื่องจากลูกค้าจะสามารถตรวจสอบการทำงานของตนเอง หรือตรวจสอบผลการปฏิบัติงานได้
การใช้งานระบบ E-tax (ใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์)	62-99-561292	16 พ.ย.-2562 11:39	Facebook	-	-	เปิดให้ลงทะเบียน แต่ใช้งานไม่ได้ ควรปรับปรุงระบบให้สามารถรับเอกสารได้
การประชาสัมพันธ์พื้นที่ปิดน้ำ	62-99-545214	08 พ.ย.-2562 18:58	Facebook	-	-	ควรพัฒนาการประชาสัมพันธ์ปิดน้ำ โดยเพิ่มความชัดเจน ต่อเนื่อง อัดไว หรือมีศูนย์ควบคุม แจ้งเตือนได้ทันที หรือเพิ่มภาพทางหน้าจอพื้นที่

รายละเอียดข้อเสนอแนะ ประจำเดือนธันวาคม 2562

ประเภทเรื่อง	เลขที่รับ (เลขที่ใบงานCRM)	วันที่รับเรื่อง	ช่องทาง	ทะเบียนผู้รับ	สาขา	รายละเอียด
หลักการชำระค่าน้ำประปา	62-99-642537	26 ธ.ค.-2562	โทรศัพท์	-	-	เมื่อชำระค่าน้ำประปา ณ จุดบริการผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิสต้องแสดงบัตรประจำตัวประชาชน ผู้ให้บริการที่รับชำระข้อมูลบัตรประจำตัวประชาชนจะถูกนำไปใช้เพื่อธุรกรรมอื่นๆ ที่ผู้ใช้บริการทราบเพิ่มจากการแจ้งเตือนการแจ้งเตือนแล้ว แต่เพื่อความสะดวกในการชำระค่าน้ำประปาและป้องกันไม่ให้ข้อมูลส่วนบุคคลถูกเผยแพร่แก่บุคคลอื่น จึงเสนอแนะเพื่อพิจารณายกเลิกการแจ้งเตือนเมื่อชำระค่าน้ำประปา
	62-99-642327	26 ธ.ค.-2562	โทรศัพท์	94645694	สาธิต	ต้องการให้มีการแจ้งเตือนค่าน้ำ (Pop-Up) เนื่องจากไม่มีการแจ้งเตือนค่าน้ำ ส่งผลให้ถูกระงับการใช้น้ำ
MWA onMobile	62-99-625561	18 ธ.ค.-2562	โทรศัพท์	-	-	แนะนำปรับปรุงข้อมูลค่าน้ำ เนื่องจากข้อมูลระหว่างใช้แอปพลิเคชันไม่ตรงกับ
	62-99-618626	16 ธ.ค.-2562	โทรศัพท์	-	-	แอปพลิเคชันขัดข้องบ่อย ควรปรับปรุงให้มีความเสถียร
	62-99-615164	14 ธ.ค.-2562	Facebook	-	-	เมื่อชำระค่าน้ำประปาแล้วค่าน้ำประปาไม่แสดงค่าน้ำชำระ ต้องการให้พัฒนาแอปพลิเคชันโดยแสดงค่าน้ำประปาทันที
	62-99-609172	11 ธ.ค.-2562	โทรศัพท์	93068906	สุภูมิ	กรณีชำระผ่านแอปพลิเคชันด้วยบัตรเครดิต ต้องการให้แสดงผลการตัดค่าน้ำที่หักจากชำระเงินเรียบร้อยแล้ว
	62-99-621750	17 ธ.ค.-2562	โทรศัพท์	43366145	สุภูมิ	ผู้ใช้บริการพบปัญหาการแจ้งเตือนการแจ้งเตือนค่าน้ำประปาผ่านอีเมล แต่ไม่ได้รับเอกสาร เพื่อความสะดวกจึงแนะนำให้แสดงข้อมูลค่าน้ำประปาผ่านเว็บไซต์เป็นไฟล์ pdf ที่สามารถดาวน์โหลดได้ทันที
แอปพลิเคชันอื่นๆ	62-99-603912	09 ธ.ค.-2562	โทรศัพท์	-	-	แนะนำปรับปรุงระบบของ Mpay ให้มีความเสถียรเพราะบางครั้งชำระไม่ได้

ข้อเสนอแนะ ผ่าน call center 1125 ไตรมาส 1

MWA onMobile

- จำนวน 9 ข้อเสนอแนะ
- อ่านค่าน้ำrealtime/pop-up เตือนค่าน้ำ
- ใบเสร็จผ่านapp /แจ้งพื้นที่น้ำไหลอ่อน
- ปุ่มติดต่อเจ้าหน้าที่ /app ชัดช้องบ่อย
- ข้อมูลคุณภาพน้ำไม่ตรงหน้าเว็บ
- จ่ายค่าน้ำแล้วยังไม่อัปเดตสถานการณ์ชำระ

ประชาสัมพันธ์ พื้นที่ปิดน้ำ

- จำนวน 3 ข้อเสนอแนะ
- แจ้งผ่าน FB ขอแบบอ่านง่าย รายละเอียดชัดเจน ไม่ต้องมีแผนที่
- แจ้งให้ครอบคลุมพื้นที่
- พัฒนาการประชาสัมพันธ์ให้รวดเร็ว

ชำระค่าน้ำ เกินกำหนด

- จำนวน 5 ข้อเสนอแนะ
- ไม่ต้องการเสียค่าธรรมเนียมหรือลดหย่อนได้บ้าง
- เพิ่มช่องทางชำระเกินกำหนดผ่าน app ธนาคาร

อื่นๆ

- จำนวน 5 ข้อเสนอแนะ
- ใบแจ้งค่าน้ำล่าช้า
- E-tax เปิดลงทะเบียน แต่ใช้งานไม่ได้
- App อื่นๆ ที่รับชำระค่าน้ำ ไม่เสถียร
- ยกเลิกแสดงบัตรประชาชนเมื่อชำระค่าน้ำ