

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ของการประสานครหลวง ปีงบประมาณ 2563

จัดทำโดย มหาวิทยาลัยบูรพา

ที่มา



Intranet
mwa.co.th

หน่วยงานภายใน :
สายงานแผนและพัฒนา :
ฝ่ายติดตามประเมินผล :
กองติดตามผลการดำเนินงาน (กตณ.)

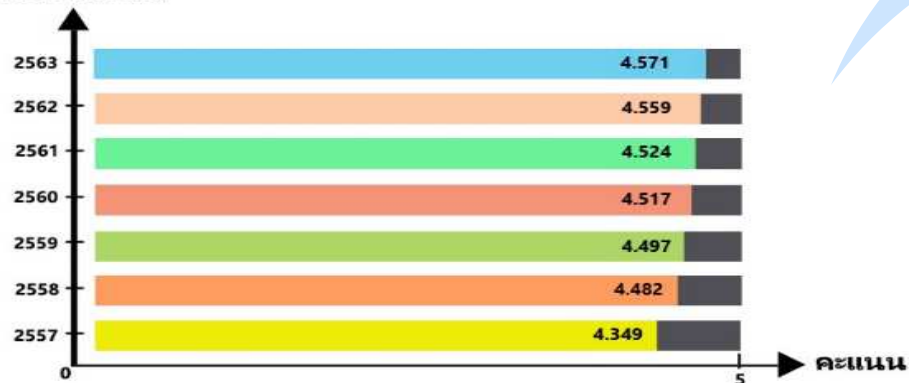
Customer
Survey

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การประสานครหลวง ปีงบประมาณ 2563



✓ การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
การประสานครหลวง

ปีงบประมาณ



ปี 2562
= 4.559

ปี 2563
= 4.571

เพิ่มขึ้นจากปีก่อน
= 0.012 คะแนน

รายงานบทสรุปการสำรวจความพอใจ ฯ

รายงานบทสรุปสำหรับผู้บริหาร การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ของการประปานครหลวง



ตารางภาพรวมความพึงพอใจคุณภาพบริการของ กปน. ประจำปีงบประมาณ 2563

บริการของ กปน.	น้ำหนักร้อยละ	คะแนนเฉลี่ย	คะแนนถ่วงน้ำหนัก
การบริการทั่วไป	35	4.450	1.558
การบริการที่สำนักงานสาขา	35	4.748	1.662
การบริการ 3จ. (จอด จ่าย จร)	5	4.669	0.233
การบริการศูนย์บริการประชาชน 1125	10	4.378	0.438
การวางท่อ / ซ่อมท่อ	5	4.335	0.217
ภาพลักษณ์ของ กปน.	5	4.528	0.226
จุดให้บริการ ณ ห้องสรรพสินค้า	5	4.752	0.237
คะแนนเฉลี่ยรวมถ่วงน้ำหนัก			4.571

จากภาพรวมความพึงพอใจคุณภาพบริการของ กปน. ประจำปี 2563 พบว่า คะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อภาพรวมคุณภาพบริการของ กปน. มีค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักเท่ากับ **4.571 คิดเป็นร้อยละ 91.42**

เมื่อพิจารณาในแต่ละบริการ พบว่า การบริการของจุดให้บริการ ณ ห้องสรรพสินค้า มีระดับความพึงพอใจสูงสุด (4.752) รองลงมา ได้แก่ การบริการที่สำนักงานสาขา (4.748) บริการ 3จ. (จอด จ่าย จร) (4.669) ภาพลักษณ์ของ กปน. (4.528) การบริการทั่วไป (4.450) การบริการศูนย์บริการประชาชน 1125 (4.378) และการวางท่อ / ซ่อมท่อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (4.335) ตามลำดับ

ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจในคุณภาพบริการของ กปน. ระหว่างปี 2561 - 2563

ลักษณะการบริการ	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	เปรียบเทียบ 2562-2563
การบริการทั่วไป	4.288	4.404	4.450	0.046
การบริการที่สำนักงานสาขา	4.764	4.736	4.748	0.012
การบริการ 3จ. (จอด จ่าย จร)	4.813	4.803	4.669	-0.134
การบริการศูนย์บริการประชาชน 1125	4.380	4.367	4.378	0.011
การวางท่อ / ซ่อมท่อ	4.206	4.306	4.335	0.029
ภาพลักษณ์ของการ กปน.	4.564	4.581	4.528	-0.053
จุดให้บริการ ณ ห้องสรรพสินค้า	-	4.772	4.752	-0.020
คะแนนเฉลี่ยรวมถ่วงน้ำหนัก	4.524	4.559	4.571	0.012

เมื่อนำระดับความพึงพอใจของปี 2563 มาเปรียบเทียบกับปี 2562 พบว่า โดยภาพรวมผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้น 0.012 โดยบริการที่มีระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นสูงสุด คือ การบริการทั่วไป มีระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้น 0.046 ตามด้วย การวางท่อ / ซ่อมท่อ (0.029) การบริการที่สำนักงานสาขา (0.012) การบริการศูนย์บริการประชาชน 1125 (0.011)

ในขณะที่การบริการที่มีความพึงพอใจเฉลี่ยลดลงมากที่สุด คือ การบริการ 3จ. (จอด จ่าย จร) (-0.134) ตามด้วย ภาพลักษณ์ของ กปน. (-0.053) และจุดให้บริการ ณ ห้องสรรพสินค้า (-0.020)

ผลสำรวจความพึงพอใจฯ ราชสาขา

ผลสำรวจความพึงพอใจฯ ราชสาขา

	ปีงบประมาณ 2560	ปีงบประมาณ 2561	ปีงบประมาณ 2562	ปีงบประมาณ 2563
รพท.(ก1)				
สุขุมวิท				
พระโขนง				
สมุทรปราการ				
รพท.(ก2)				
แม่น้ำศรี				
ทุ่งมหาเมฆ				
พญาไท				
ลาดพร้าว				
รพท.(ก3)				
บางเขน				
ปทุมธานี				
ฉะเชิงเทรา				
สุพรรณบุรี				
รพท.(ก4)				
บางกอกน้อย				
ตากสิน				
ภาษีเจริญ				
สุขสวัสดิ์				
รพท.(ก5)				
หนองปรือ				
บางบัวทอง				
มหาสวัสดิ์				

ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจรวมของสำนักงานประจำสาขา ปี 2561-2563

ภาค	สาขา	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	เปรียบเทียบปี 2562-2563
1	สุขุมวิท	4.632	4.726	4.656	-0.070
	พระโขนง	4.655	4.724	4.660	-0.064
	สมุทรปราการ	4.633	4.746	4.695	-0.051
2	แม่น้ำศรี	4.606	4.630	4.677	0.047
	พญาไท	4.678	4.612	4.671	0.059
	ทุ่งมหาเมฆ	4.505	4.546	4.511	-0.035
	ลาดพร้าว	4.404	4.423	4.493	0.070
	ประชาชื่น	4.617	4.566	4.565	-0.001
3	บางเขน	4.515	4.617	4.601	-0.016
	มีนบุรี	4.548	4.563	4.649	0.086
	สุพรรณบุรี	4.563	4.585	4.663	0.078
4	บางกอกน้อย	4.711	4.713	4.711	-0.002
	ตากสิน	4.609	4.539	4.608	0.069
	ภาษีเจริญ	4.630	4.673	4.673	0.000
	สุขสวัสดิ์	4.689	4.567	4.593	0.026
	นนทบุรี	4.637	4.669	4.697	0.028
5	บางบัวทอง	4.562	4.573	4.618	0.045
	มหาสวัสดิ์	4.595	4.595	4.686	0.091
ภาพรวม		4.601	4.615	4.638	0.023

ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของ กปน.ที่น้อยที่สุด แต่ได้คะแนนเพิ่มขึ้นจากปีก่อน

การวางท่อ/ซ่อม
ท่อ

เพิ่มขึ้นจากปี
ก่อน

0.029

4.335

ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการวางท่อและซ่อมท่อ ระหว่างปี 2561 - 2563

ประเด็นการสำรวจ	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	เปรียบเทียบปี 2562-2563	
Tangible (TA)	4.192	4.199	4.296	0.097	■
การมีป้ายประกาศล่วงหน้า	4.373	4.109	4.190	0.081	■
ความชัดเจนของป้ายประกาศ	4.173	4.096	4.255	0.159	■
การอำนวยความสะดวก เช่น มีสัญญาณจราจร เป็นต้น	4.112	4.299	4.277	-0.022	■
พื้นที่ดำเนินการ มีการปิดกั้นมิดชิด	4.159	4.236	4.316	0.080	■
การมีประกาศแจ้งบริเวณพื้นที่ซ่อมท่อชัดเจน	4.141	4.253	4.441	0.188	■
Reliability (RB)	4.193	4.314	4.334	0.020	■
ความเรียบร้อยในการซ่อมพื้นผิวบริเวณที่วางท่อ/ซ่อมท่อ	4.159	4.218	4.318	0.100	■
วางท่อ/ซ่อมท่อแล้วเสร็จตามกำหนดในป้ายประกาศ	4.226	4.409	4.349	-0.060	■
Responsiveness (RS)	4.231	4.337	4.327	-0.010	■
ความรวดเร็วในการดำเนินการวางท่อ/ซ่อมท่อ	4.231	4.337	4.327	-0.010	■
Assurance (AS)	4.285	4.338	4.333	-0.005	■
ความสุภาพและมารยาทของผู้ปฏิบัติงาน	4.299	4.503	4.382	-0.121	■
การประชาสัมพันธ์แจ้งข้อมูลการดำเนินการวางท่อให้ทราบ	4.270	4.173	4.284	0.111	■
ปัจจัยอื่น ๆ	4.307	4.487	-	-	
คุณภาพ/แรงดันน้ำประปาหลังการวางท่อ	4.307	4.487	-	-	
คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยรวม	4.206	4.306	4.335	0.029	■

ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการวางท่อ ระหว่างปี 2561 - 2563

ประเด็นการสำรวจ	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	เปรียบเทียบปี 2562-2563	
Tangibles (TA)	4.201	4.173	4.199	0.026	■
การมีป้ายประกาศล่วงหน้า	4.373	4.109	4.190	0.081	■
ความชัดเจนของป้ายประกาศ	4.173	4.096	4.255	0.159	■
การอำนวยความสะดวก เช่น มีสัญญาณจราจร เป็นต้น	4.057	4.314	4.154	-0.160	■
พื้นที่ดำเนินการ มีการปิดกั้นมิดชิด	4.170	4.231	4.197	-0.034	■
Reliability (RB)	4.239	4.279	4.198	-0.081	■
ความเรียบร้อยในการซ่อมพื้นผิวบริเวณที่วางท่อ	4.204	4.158	4.259	0.101	■
การดำเนินการวางท่อแล้วเสร็จตามกำหนดในป้ายประกาศ	4.274	4.399	4.137	-0.262	■
Responsiveness (RS)	4.217	4.246	4.147	-0.099	■
ความรวดเร็วในการดำเนินการวางท่อ	4.217	4.246	4.147	-0.099	■
Assurance (AS)	4.301	4.334	4.255	-0.079	■
ความสุภาพและมารยาทของผู้ปฏิบัติงาน	4.332	4.494	4.226	-0.268	■
การประชาสัมพันธ์แจ้งข้อมูลการดำเนินการวางท่อให้ทราบ	4.270	4.173	4.284	0.111	■
ปัจจัยอื่น ๆ	4.307	4.487	-	-	
คุณภาพ/แรงดันน้ำประปาหลังการวางท่อ	4.307	4.487	-	-	
คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยรวม	4.243	4.265	4.205	-0.060	■

ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการซ่อมท่อ ระหว่างปี 2561 - 2563

ประเด็นการสำรวจ	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	เปรียบเทียบปี 2562-2563	
Tangibles (TA)	4.154	4.268	4.428	0.160	■
การอำนวยความสะดวก เช่น มีสัญญาณจราจร เป็นต้น	4.167	4.283	4.404	0.121	■
พื้นที่ดำเนินการ มีการปิดกั้นมิดชิด	4.148	4.240	4.440	0.200	■
การมีประกาศแจ้งบริเวณพื้นที่ซ่อมท่อชัดเจน	4.141	4.253	4.441	0.188	■
Reliability (RB)	4.147	4.348	4.474	0.126	■
ความเรียบร้อยในการซ่อมพื้นผิวบริเวณที่ซ่อมท่อ	4.115	4.277	4.379	0.102	■
การดำเนินการ ซ่อมท่อแล้วเสร็จตามกำหนดในป้ายประกาศ	4.178	4.419	4.569	0.150	■
Responsiveness (RS)	4.244	4.427	4.512	0.085	■
ความรวดเร็วในการดำเนินการซ่อมท่อ	4.244	4.427	4.512	0.085	■
Assurance (AS)	4.267	4.511	4.543	0.032	■
ความสุภาพและมารยาทของผู้ปฏิบัติงาน	4.267	4.511	4.543	0.032	■
คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยรวม	4.170	4.346	4.470	0.124	■

ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของ กปน.ที่ลดลงจากปีก่อน

การบริการ 3 จ.
(จุด จ่าย จร)
(-0.134)

ภาพลักษณ์ของ
กปน.
(-0.053)

จุดให้บริการ ณ
ห้างสรรพสินค้า
(-0.020)

ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการ 3จ. (จุด จ่าย จร) ระหว่างปี 2561 - 2563

ประเด็นการสำรวจ	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	เปรียบเทียบปี 2562-2563
Tangibles (TA)	4.799	4.802	4.654	-0.148
ความชัดเจนของป้ายและนำบอกจุดให้บริการ 3จ.	4.773	4.803	4.649	-0.154
สามารถรับรถเข้าจอดให้บริการ 3จ. ได้สะดวก	4.824	4.800	4.660	-0.140
Reliability (RB)	4.818	4.816	4.685	-0.131
ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.805	4.799	4.664	-0.135
การทำรายการ (ชำระเงิน) มีความถูกต้อง	4.831	4.832	4.706	-0.126
Responsiveness (RS)	-	-	4.665	-
เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ	-	-	4.690	-
เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยทันทีและจะศึกษางานอื่นอยู่	-	-	4.641	-
Assurance (AS)	4.834	4.784	4.690	-0.094
มีความปลอดภัยและมั่นใจในการทำธุรกรรม	-	-	4.659	-
ทักษะการพูดการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.834	4.784	4.722	-0.062
Empathy (EM)	-	-	4.671	-
เจ้าหน้าที่เข้าใจในความต้องการเฉพาะบุคคลของผู้ใช้บริการ	-	-	4.653	-
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ	-	-	4.690	-
คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยรวม	4.813	4.803	4.669	-0.134

ตารางเปรียบเทียบความภาพลักษณ์ของ กปน. ระหว่างปี 2561 - 2563

ประเด็นการสำรวจ	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	เปรียบเทียบปี 2562-2563
มีการปรับปรุงบริการให้ทันสมัยอยู่เสมอ	4.530	4.494	4.405	-0.089
ผลิตภัณฑ์บริการมีคุณภาพและได้มาตรฐาน	4.523	4.597	4.554	-0.043
นำเชือถือ มาใช้วางใจ	4.589	4.623	4.594	-0.029
เต็มใจให้บริการอย่างมืออาชีพ	4.601	4.605	4.569	-0.036
มีความรับผิดชอบต่อสังคม	4.578	4.585	4.520	-0.065
คะแนนภาพลักษณ์เฉลี่ยรวม	4.564	4.581	4.528	-0.053

ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจจุดให้บริการ ณ ห้างสรรพสินค้า ปี 2561-2563

ประเด็นการสำรวจ	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	เปรียบเทียบปี 2562-2563
Tangibles (TA)	-	4.803	4.759	-0.044
ความชัดเจนของป้ายบอกตำแหน่งด้านหน้าของ กปน.	-	4.776	4.752	-0.024
เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	-	4.829	4.766	-0.063
Reliability (RB)	-	4.833	4.763	-0.070
ความรวดเร็วในการให้บริการ	-	4.796	4.703	-0.093
ดำเนินการให้บริการด้วยความสะอาด	-	4.855	4.800	-0.055
ให้บริการถูกต้องตามครั้งแรก	-	4.847	4.786	-0.061
Responsiveness (RS)	-	-	4.713	-
เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ	-	-	4.690	-
เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจช่วยเหลือผู้มาใช้บริการ	-	-	4.741	-
เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยทันทีและจะศึกษางานอื่นอยู่	-	-	4.709	-
Assurance (AS)	-	4.846	4.783	-0.063
การให้บริการมีความปลอดภัยและมั่นใจในการทำธุรกรรม	-	-	4.792	-
ทักษะการพูดการให้บริการของเจ้าหน้าที่	-	4.865	4.793	-0.072
เจ้าหน้าที่มีข้อมูลเพียงพอในการให้ข้อมูล/คำแนะนำ/คำปรึกษา	-	4.826	4.764	-0.062
Empathy (EM)	-	-	4.752	-
เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นอย่างดีและให้บริการเป็นส่วนตัว	-	-	4.722	-
เจ้าหน้าที่เข้าใจในความต้องการเฉพาะบุคคลของผู้ใช้บริการ	-	-	4.746	-
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ	-	-	4.786	-
ปัจจัยอื่น ๆ	-	4.725	-	-
ขั้นตอนในการดำเนินการตามแผนงาน	-	4.753	-	-
ความสะดวกในการขอรับบริการ	-	4.864	-	-
ความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ	-	4.765	-	-
สถานที่เป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด และสวยงาม	-	4.716	-	-
สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ที่รับรอง บริการน้ำดื่ม ฯลฯ	-	4.534	-	-
การไม่เกิดโมโหในการอำนวยความสะดวก	-	4.717	-	-
คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยรวม	-	4.772	4.752	-0.020

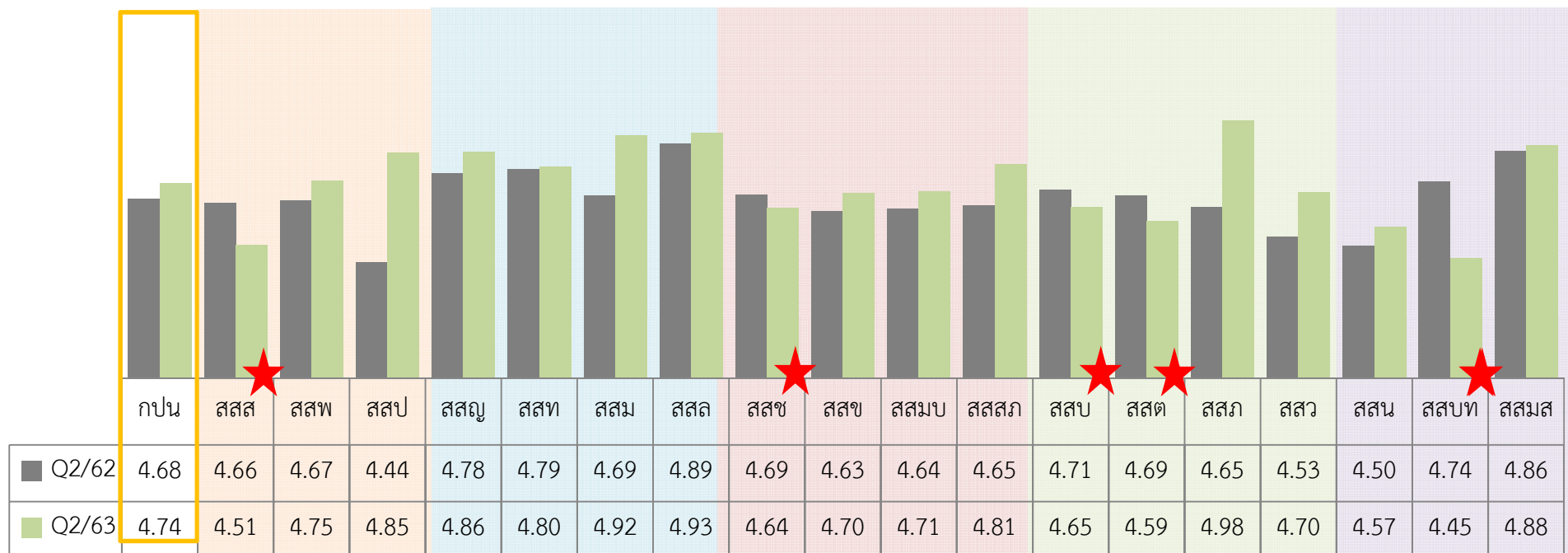


การประปานครหลวง
METROPOLITAN WATERWORKS AUTHORITY

รายงานการรับฟังเสียงของลูกค้า (VOC) ไตรมาส 2 / 2563

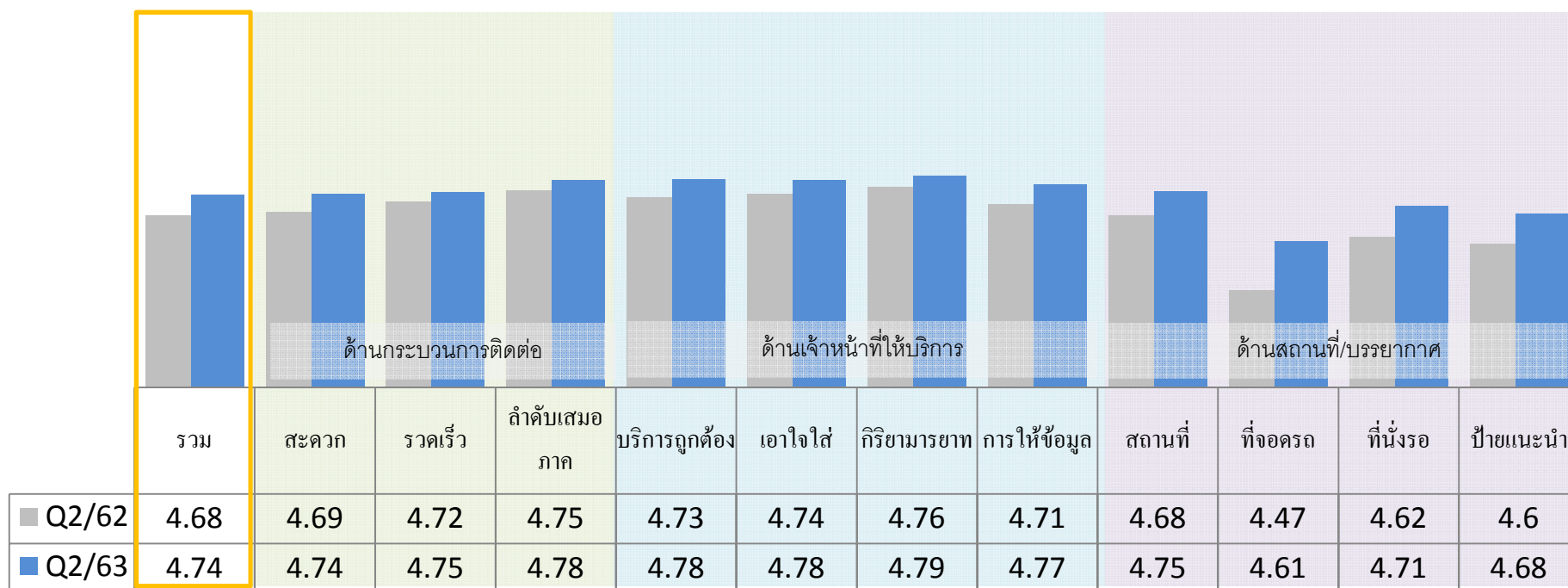
ค่านิยม กปน. : มุ่งมั่น พัฒนาค้า พัฒนางาน บริการสังคม

รายงานสำรวจความพึงพอใจลูกค้ารายสาขา (ไตรมาส 2 /2563) >> กปน

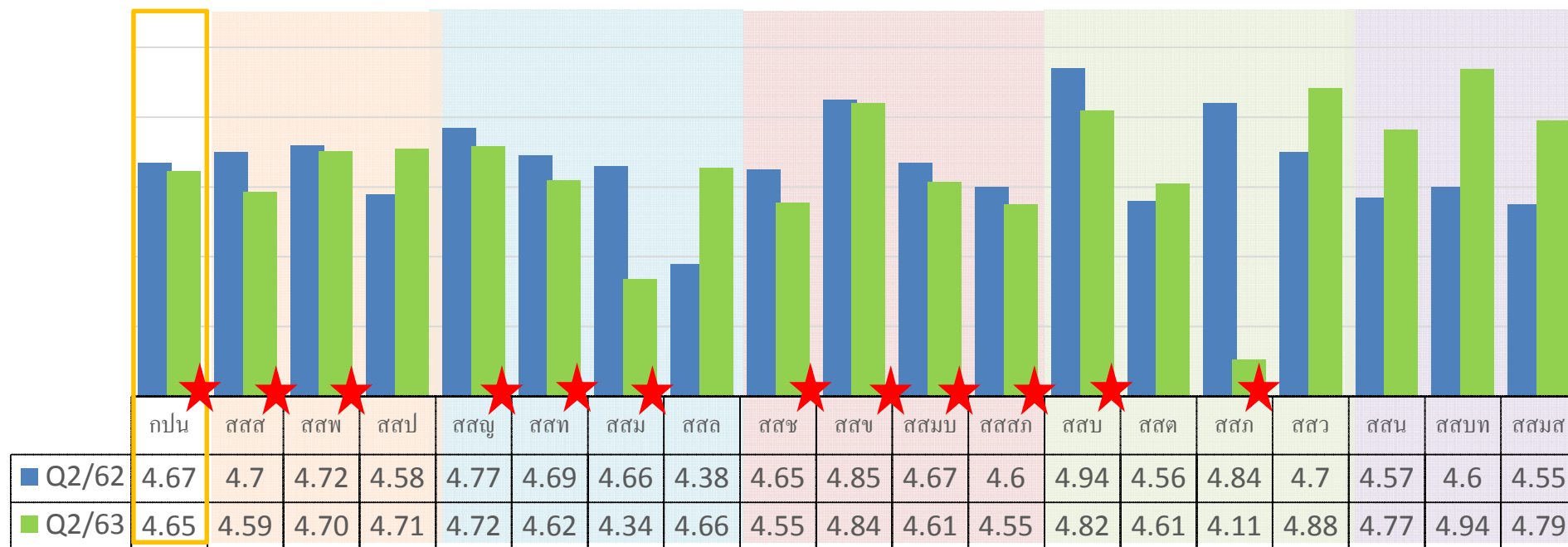


★ เปรียบเทียบคะแนนต่ำลง

รายงานสำรวจความพึงพอใจลูกค้าที่สาขา ไตรมาส 2/ 2563 >> รายละเอียด

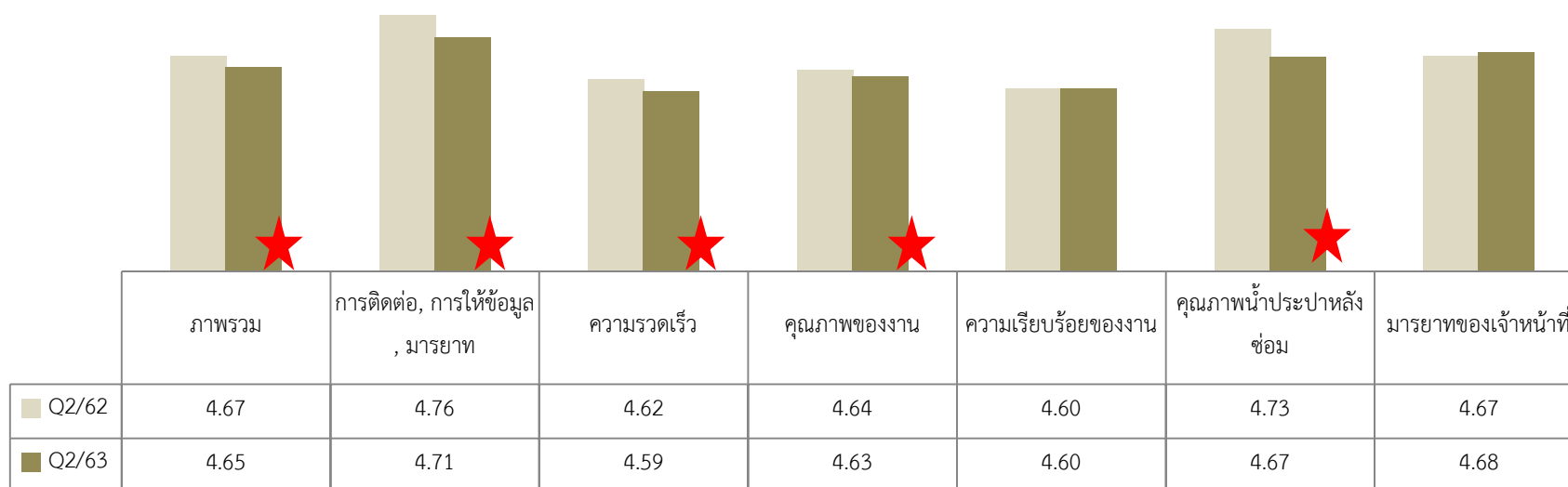


รายงานสำรวจความพึงพอใจ Caring Zone งานซ่อมท่อ (ไตรมาส 2/2563) >> กปน



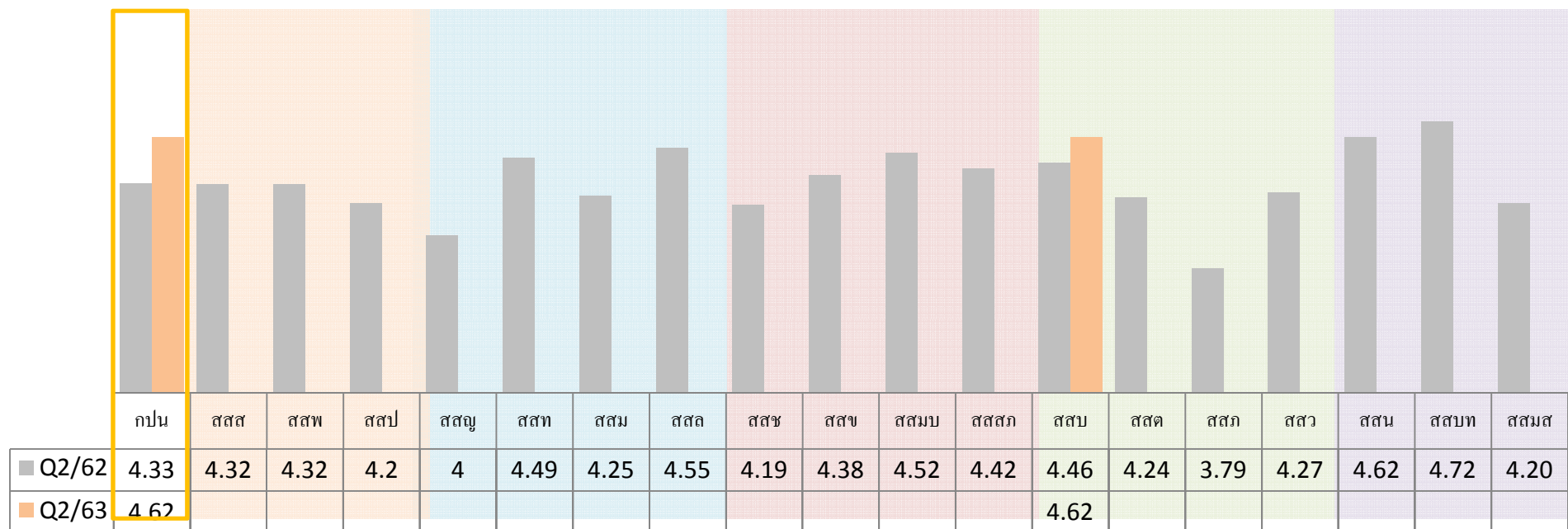
★ เปรียบเทียบคะแนนต่ำลง

รายงานสำรวจความพึงพอใจ Caring Zone งานซ่อมท่อ (ไตรมาส 2/2563) >> รายละเอียด



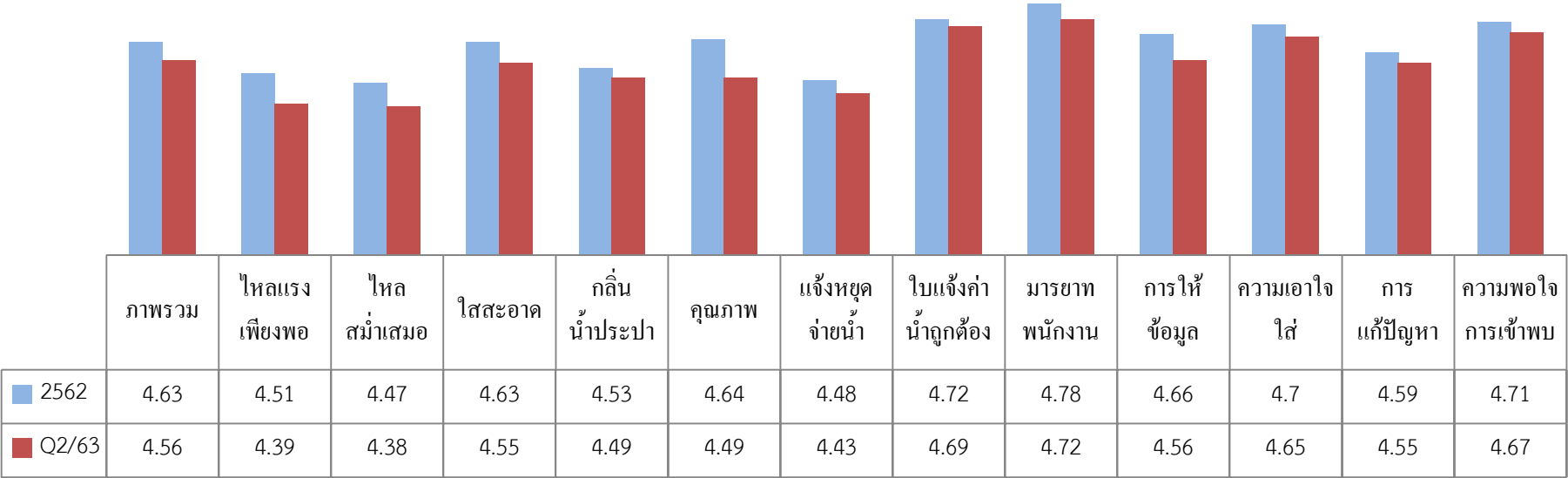
★เปรียบเทียบคะแนนต่ำลง

รายงานสำรวจความพึงพอใจ กิจกรรมพบประชาชน (ไตรมาส 2/2563) >> กปน



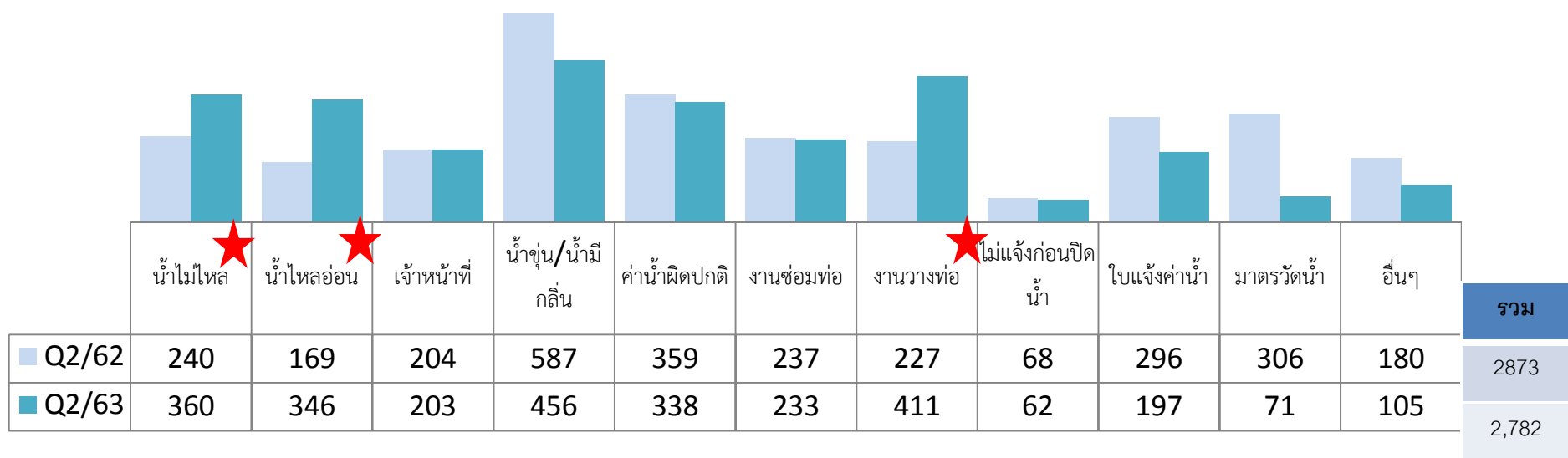
หมายเหตุ: เนื่องจากสถานการณ์ Covid-19 ไม่มีการจัดกิจกรรม
พบประชาชน

รายงานสำรวจความพึงพอใจ MWA Top-Tier (ไตรมาส 2 /2563) >> กปน



ทุกหัวข้อคะแนนลดลงต่ำ

รายงานข้อร้องเรียน ไตรมาส 2 / 2563 >> รายละเอียด



★ เปรียบเทียบข้อร้องเ

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ไตรมาส 2/63

เจ้าหน้าที่	จำนวน
ควรปรับปรุง/พัฒนาความเชี่ยวชาญของบุคลากร	18
ควรปรับปรุง/พัฒนาความรู้ของบุคลากร	11
ควรปรับปรุง/พัฒนาอัตรากำลังของพนักงาน	13
เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวก รวดเร็ว	9
เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล คำแนะนำดี	11

สถานที่สาขา	จำนวน
ที่จอดรถไม่เพียงพอ	6
ควรมีตู้ ATM	4
ห้องน้ำไม่สะอาด	2

ผลิตภัณฑ์	จำนวน
น้ำไหลอ่อน/ควรปรับปรุงแรงดัน	55
น้ำอุ่น/ควรปรับปรุงเรื่องความใสสะอาดของน้ำ	17
ควรปรับปรุงกลิ่นคลอรีนในน้ำประปา	16

ความรวดเร็วในการดำเนินงาน	จำนวน
ปรับปรุง/พัฒนาด้านความรวดเร็วในการบริการ	19
ปรับปรุง/พัฒนาด้านความสะดวกในการบริการ	10
ปรับปรุง/พัฒนาด้านความถูกต้องในการบริการ	8

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ไตรมาส 2

ใบแจ้งค่าน้ำประปา	จำนวน
ไม่ได้รับใบแจ้งหนี้/ได้รับช้า/สลับบ้าน	12

งานวางท่อ/ซ่อมท่อ	จำนวน
การซ่อมพิจารณาไม่เรียบร้อยหลังงานซ่อมท่อ/วางท่อ	2
ซ่อมท่อล่าช้า	3

ข้อเสนอแนะผ่าน call center 1125 ไตรมาส 2/63

รายละเอียดข้อเสนอแนะ ประจำเดือนมกราคม 2563

ประเภทเครื่อง	เลขที่รับ (เลขที่ใบงาน)	วันที่รับแจ้ง	ช่องทาง	ทะเบียนผู้แจ้ง	สาขา	รายละเอียด
การประชาสัมพันธ์ข้อมูล	63-99-007429	06-ม.ค.-2563 08:52	Facebook	-		ต้องการให้ข้อ/ถ้อยแถลงตามโครงการหนึ่งถึงปัญหาเกี่ยวกับน้ำ
	63-99-025546	13-ม.ค.-2563 20:29	โทรศัพท์	-		กราฟแสดงค่าความคงเหลือของประชาชนพื้นที่บริเวณที่คิดมีความต้องการการช่วยเหลือประชาชน
	63-99-029889	15-ม.ค.-2563 15:42	Facebook	-		การนำแบบสำรวจประชาชนต่างๆ มาลงหากถูกพิทักษ์แล้ว ความถี่ในการลงข้อมูลเป็น infographic หรือกราฟง่ายๆ เพราะแะง่าย อ่านง่าย ประชาชนสนใจอยากดูบ้างแต่เงินงานอย่างไร เห็นผลยาก มีการติดตามหรือผลอย่างไร มากกว่าประชุมแล้วเงินจริงๆ ไป
	63-99-037542	19-ม.ค.-2563 13:24	Facebook	-		การประชาสัมพันธ์เรื่องบริการรถบรรทุกน้ำประชาชนได้ใช้บริการประชาชนน้อยเกินไป (จุดบริการบริเวณตลาดหมากแข้ง)
	63-99-060946	31-ม.ค.-2563 15:42	โทรศัพท์	-		ต้องการให้ข้อถ้อยแถลงประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับกาปลูกไม้และโยกน้ำประชาชนได้ใช้ไม้ปลูกต้นไม้หรือหากเกิดการนำต้นไม้ไปปลูกการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบเป็นระยะ
	63-99-016652	09-ม.ค.-2563 18:41	โทรศัพท์	-		ควรมีการติดตั้งเครื่องที่สามารถตรวจสอบได้ในลักษณะการแจ้งเตือนประชาชน
ปัญหาหนี้สิน บัณฑิต	63-99-018495	10-ม.ค.-2563 14:17	GCC 1111 (Web)	-		ขอแนะนำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำการประสานงานหรือติดต่อขอรับใช้จำนวนผู้ที่มีหนี้ของหน่วยงาน RO เพื่อติดตามผู้ที่มีดังกล่าวมาติดตามติดตามในประชาชนทั่วประเทศ ซึ่งจะมีหน้าที่ให้ข้อมูลหากมีการติดตามไปถึงประชาชนแล้วด้วยตนเอง
	63-99-023727	13-ม.ค.-2563 10:25	Facebook	-		หาแหล่งรับจากคนอื่นต่างๆ นานาสมัครประชาชน
	63-99-040866	21-ม.ค.-2563 09:25	Facebook	-		ขอเสนอให้ กปน.ใช้วิธีวัดดิน โดยกระจายตัวดินเพื่อป้องกันผลิตน้ำประชาชน
	63-99-010083	07-ม.ค.-2563 08:57	โทรศัพท์	-		แอปพลิเคชัน MWA onMobile ควรเพิ่มช่องทางการชำระเงิน/ รับเงินตามเอกสารเข้าร่วมได้มากกว่านี้
แอปพลิเคชัน MWA onMobile	63-99-028972	15-ม.ค.-2563 11:07	โทรศัพท์	76515493	มหาวิทยาลัย	ชำระหนี้ผ่านประชาชนบน MWA onMobile สถานะ ชำระไม่สำเร็จ แสดงเป็นสีแดงบนมือถือ (จากจอของ CIS ยอดเงินติดเข้าบัญชี) ขอเสนอแนะว่าควรมีการตรวจสอบระบบ โดยต้องการให้ข้อมูลสถานะ/ปรับปรุงการแสดงผลตามจุดที่ขอแนะนำ

รายละเอียดข้อเสนอแนะ ประจำเดือนกุมภาพันธ์ 2563

ประเภทเรื่อง	เลขที่รับ (เลขที่ใบงานCRM)	วันที่รับเรื่อง	ช่องทาง	สาขา	รายละเอียด
แอปพลิเคชัน MWA onMobile	63-99-052612	27-ก.ค.-63	โทรศัพท์	-	ต้องการให้มีตัวเลขแสดงจำนวนการแจ้งเตือนบนเมนูแอปพลิเคชันใน หน้าจอโทรศัพท์มือถือ (icon) กรณีเปิดใช้งานโทรศัพท์เมื่อเห็นจำนวนการ แจ้งเตือนจะได้เข้ามาตรวจสอบข้อมูลในแอปพลิเคชัน
	63-99-074591	6-ก.พ.-63	โทรศัพท์	-	การแจ้งเตือนพื้นที่ไม่ไถ่ แลแสดงวันและเวลา ไม่ระบุพื้นผลกระทบ หรือ หากการแจ้งเตือนดังกล่าวแสดงพื้นที่กระทบควรระบุข้อความให้ทราบ เช่น พื้นที่ของท่านน้ำไม่ไหล วันที่..... เวลา.... เป็นต้น
ช่องทางชำระเงิน	63-99-084273	12-ก.พ.-63	โทรศัพท์	-	ต้องการให้เพิ่มช่องทางการชำระเงินกรณีค้างชำระ 2 เดือน ผ่านแอปพลิเคชันธนาคารต่าง ๆ

รายละเอียดข้อเสนอแนะ ประจำเดือนมีนาคม 2563

[illegible]

ข้อเสนอแนะ ผ่าน call center 1125 ไตรมาส 2/63

