

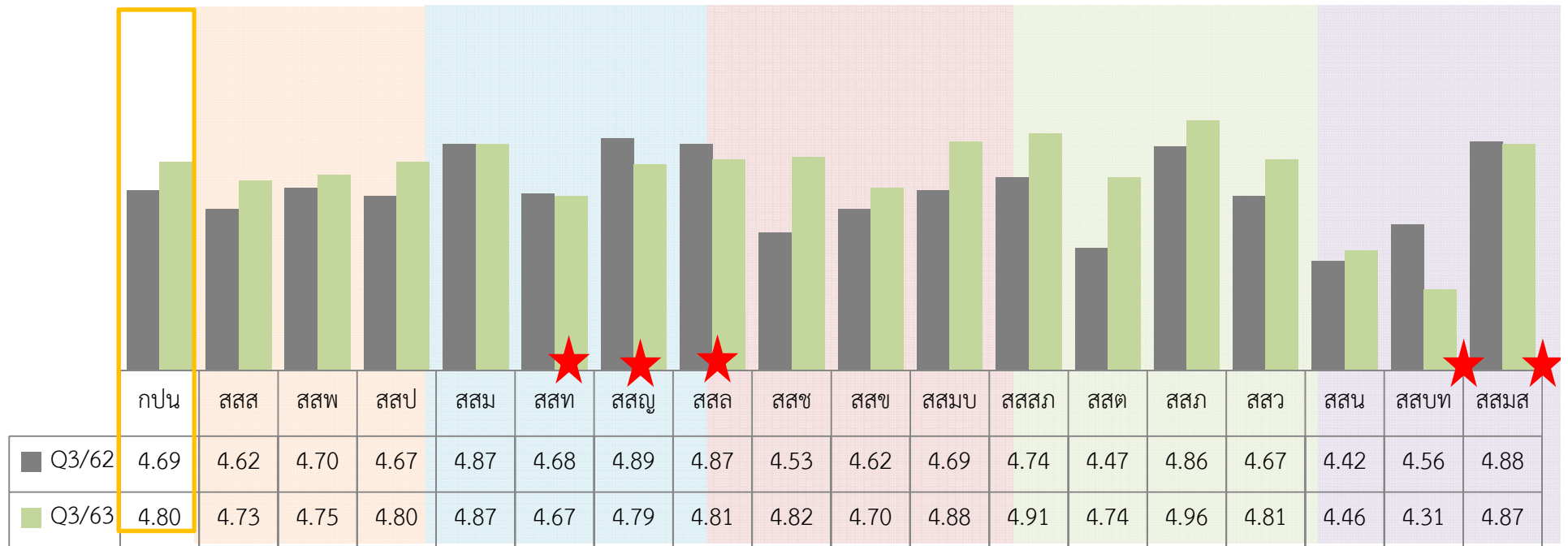


การประปานครหลวง
METROPOLITAN WATERWORKS AUTHORITY

รายงานการรับฟังเสียงของลูกค้า (VOC) ไตรมาส 3 / 2563

ค่านิยม กปน. : มุ่งมั่น พัฒนากิจการ พัฒนางาน บริการสังคม ด้วยความโปร่งใส ใส่ใจคุณภาพ

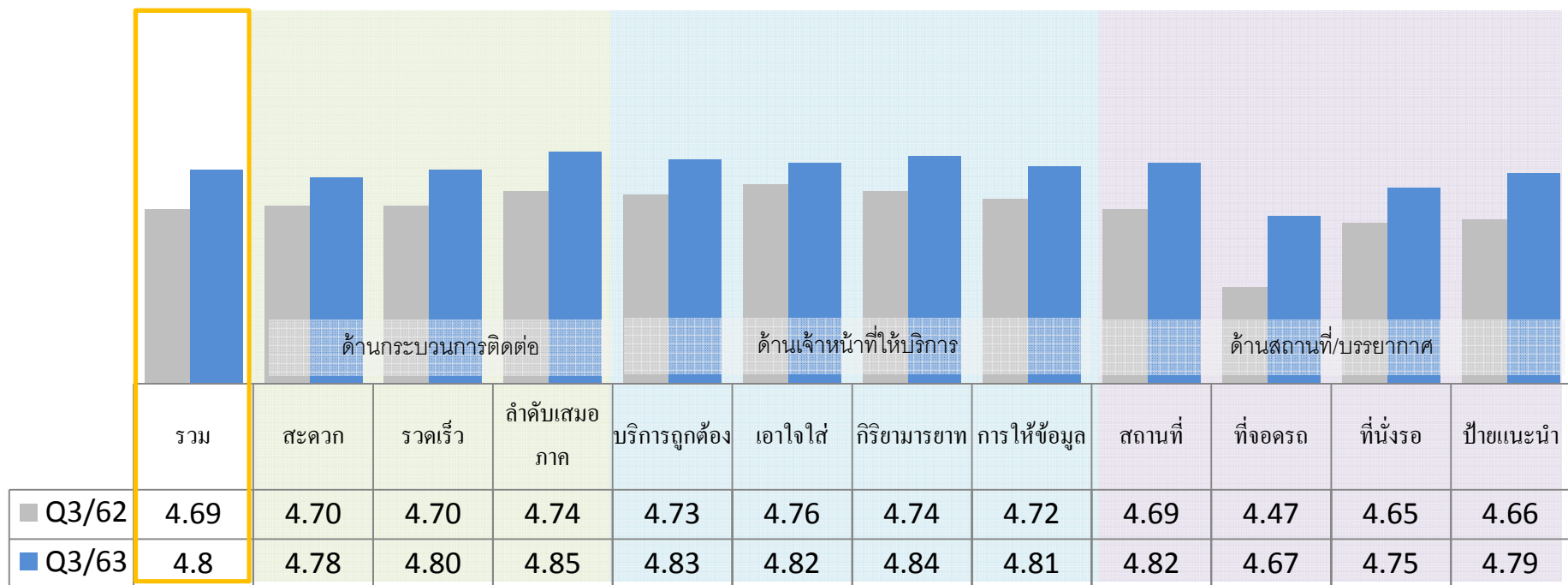
รายงานสำรวจความพึงพอใจลูกค้ารายสาขา (ไตรมาส 3 /2563) >> กปน



★ เปรียบเทียบคะแนนต่ำลง

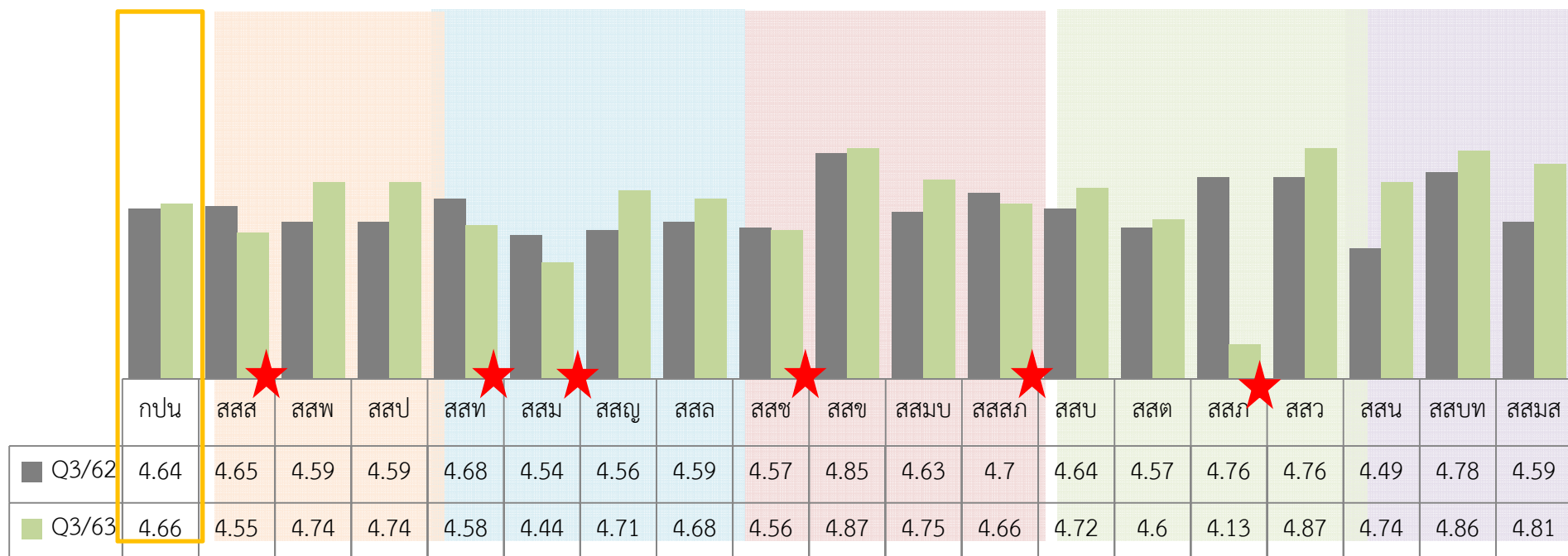
ไตรมาส 3/62 (เม.ย.-มิ.ย.62) , ไตรมาส 3/63 (เม.ย.-มิ.ย.63)

รายงานสำรวจความพึงพอใจลูกค้าที่สาขา ไตรมาส 3 / 2563 >> รายละเอียด



ไตรมาส 3/62 (เม.ย.-มิ.ย.62) , ไตรมาส 3/63 (เม.ย.-มิ.ย.63)

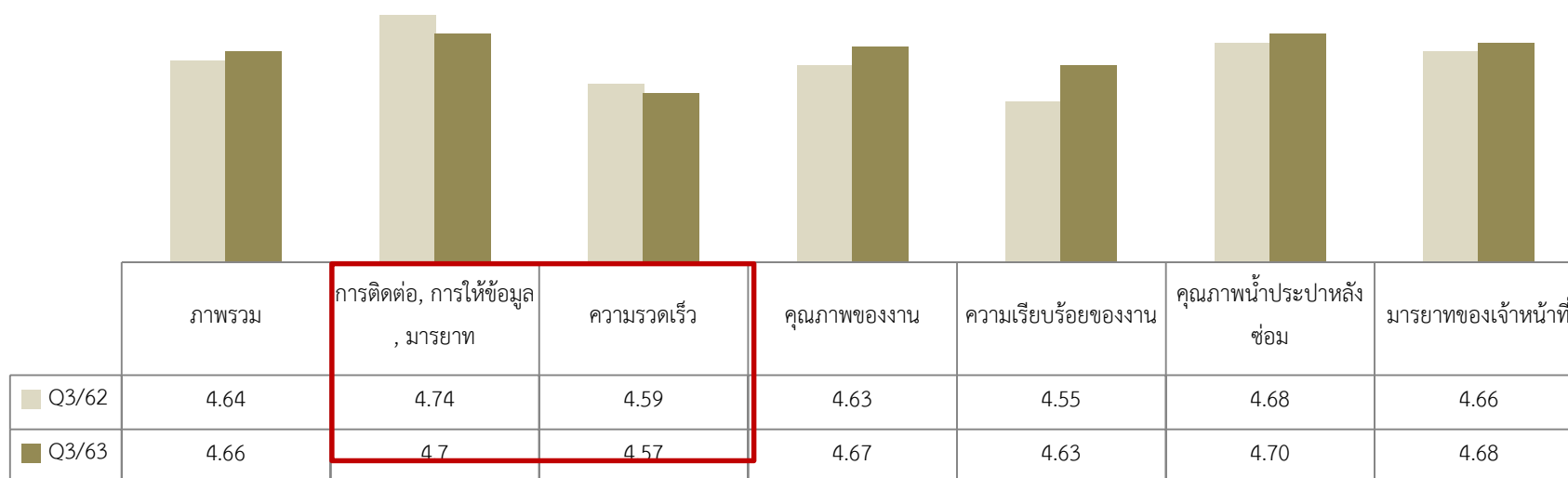
รายงานสำรวจความพึงพอใจ Caring Zone งานซ่อมท่อ (ไตรมาส 3/2563) >> กปน



ไตรมาส 3/62 (เม.ย.-มิ.ย.62) , ไตรมาส 3/63 (เม.ย.-มิ.ย.63)

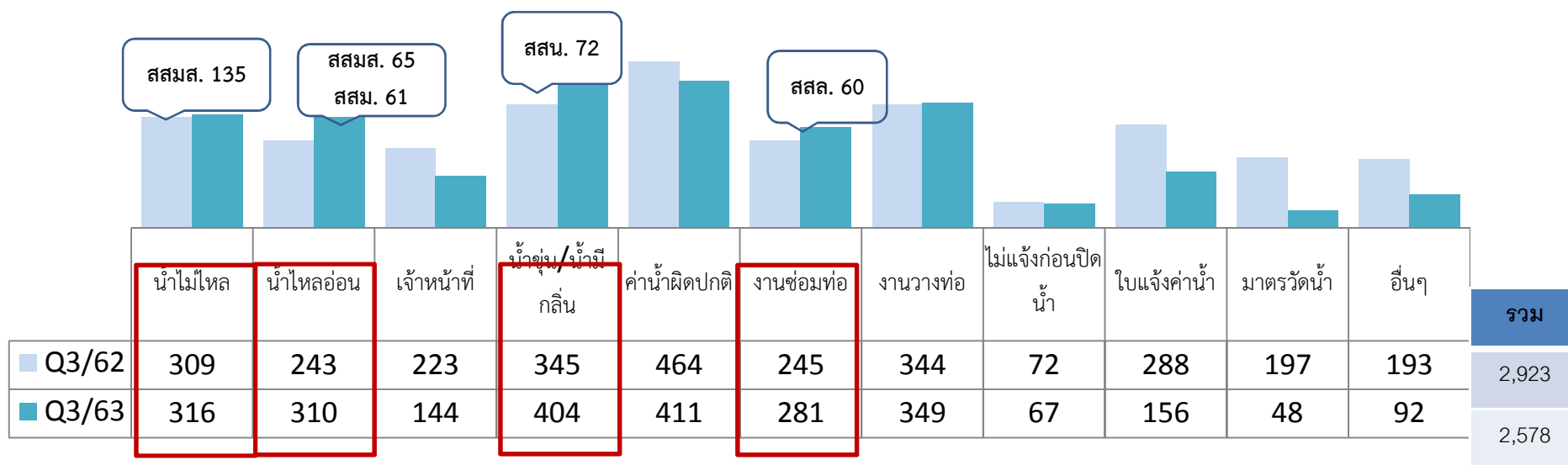
★ เปรียบเทียบคะแนนต่ำลง

รายงานสำรวจความพึงพอใจ Caring Zone งานซ่อมท่อ (ไตรมาส 3/2563) >> รายละเอียด



ไตรมาส 3/62 (เม.ย.-มิ.ย.62) , ไตรมาส 3/63 (เม.ย.-มิ.ย.63)

รายงานข้อร้องเรียน ไตรมาส 3 / 2563 >> รายละเอียด



ไตรมาส 3/62 (เม.ย.-มิ.ย.62) , ไตรมาส 3/63 (เม.ย.-มิ.ย.63)

ข้อเสนอแนะ ผ่าน call center 1125 ไตรมาส 3

รายละเอียดข้อเสนอนี้ ประจําเดือนพฤษภาคม 2563

ประเภทเรื่อง	เลขที่รับ (เลขที่ใบงานCRM)	วันที่รับเรื่อง	ช่องทาง	รายละเอียด
ปัญหาทั่วไปข้ออื่น	63-99-238715	27-ม.ย.-63	GCC 1111 (Web)	การประสานรถหลวงการปฏิบัติงานการเข้ามาใช้บริการเพื่อขอ การประสานขอประชาชน เพื่อลดปัญหาการประสานในข้ออื่น
ช่องทางชำระค่าน้ำประปา	63-99-230114	22-ม.ย.-63	โทรศัพท์	กรณีชำระเกินกำหนด ควรเพิ่มการ จากเดิมเมื่อโทรมาถามผู้โทร และขอความร่วมมือ
	63-99-226912	21-ม.ย.-63	โทรศัพท์	ควรปรับปรุงระบบ e-Service ให้สามารถชำระค่าน้ำประปาได้มากขึ้น
	63-99-193654	5-ม.ย.-63	Line@MWAThailand	กรณีชำระเกินกำหนด ควรเพิ่มการ จากเดิมเมื่อโทรมาถามผู้โทร และขอความร่วมมือ
อื่นๆ	63-99-210014	13-ม.ย.-63	Line@MWAThailand	ภาพและรายละเอียดข้อที่พบปัญหา ควรปรับปรุงให้ชัดเจนยิ่งขึ้น เพื่อความสะดวกในการเตรียม จำนวนช่างและอุปกรณ์สำหรับการดำเนินการ
	63-99-199439	8-ม.ย.-63	โทรศัพท์	ก่อนดำเนินการเปลี่ยนมาตรทางแจ้งเจ้าหน้าที่ มาจากเจ้าหน้าที่ดำเนินการสร้างปัญหาให้ผู้ใช้บริการต้องทำ ความสะอาดก่อน
	63-99-190645	3-ม.ย.-63	GCC 1111 (Web)	นอกจากธุรกิจโรงแรม ธุรกิจให้เช่าที่พัก ยังมีส่วนประกอบในการเข้ามาใช้บริการของประชาชน คนปกติ และต้องดำเนินการแก้ไขค่า ค่าน้ำประปา จึงเห็นควรให้ขอแนวทางที่การให้ค่าเช่าค่า น้ำประปา

รายละเอียดข้อสอบแบบ ประจําเดือนพฤษภาคม 2563

ประเภทสื่อ	เลขที่รับ (เลขที่ใบกำกับภาษี)	วันที่รับสื่อ	ช่องทาง	รายละเอียด
รายการรับสื่อโทรทัศน์	63-99-299761	28-๓-๖3	โทรทัศน์	การมีปฏิสัมพันธ์กับศิลปิน ศิลปินได้ถ่ายทอดเนื้อหาสาระจากศิลปินโทรทัศน์ ไปยังสื่อมวลชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น บริษัทโฆษณาและสถานประกอบการ เป็นต้น
	63-99-287145	21-๓-๖3	Facebook	การมีปฏิสัมพันธ์กับศิลปิน ศิลปินได้ถ่ายทอดเนื้อหาสาระจากศิลปินโทรทัศน์ ไปยังสื่อมวลชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น บริษัทโฆษณาและสถานประกอบการ เป็นต้น
	63-99-285511	21-๓-๖3	GCC 1111 (Web)	การมีปฏิสัมพันธ์กับศิลปิน ศิลปินได้ถ่ายทอดเนื้อหาสาระจากศิลปินโทรทัศน์ ไปยังสื่อมวลชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น บริษัทโฆษณาและสถานประกอบการ เป็นต้น
	63-99-257994	6-๓-๖3	Facebook	การมีปฏิสัมพันธ์กับศิลปิน ศิลปินได้ถ่ายทอดเนื้อหาสาระจากศิลปินโทรทัศน์ ไปยังสื่อมวลชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น บริษัทโฆษณาและสถานประกอบการ เป็นต้น
	63-99-257208	5-๓-๖3	Line@MWAthailand	การมีปฏิสัมพันธ์กับศิลปิน ศิลปินได้ถ่ายทอดเนื้อหาสาระจากศิลปินโทรทัศน์ ไปยังสื่อมวลชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น บริษัทโฆษณาและสถานประกอบการ เป็นต้น
	63-99-248282	1-๓-๖3	โทรทัศน์	การมีปฏิสัมพันธ์กับศิลปิน ศิลปินได้ถ่ายทอดเนื้อหาสาระจากศิลปินโทรทัศน์ ไปยังสื่อมวลชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น บริษัทโฆษณาและสถานประกอบการ เป็นต้น
	63-99-247917	1-๓-๖3	Facebook	การมีปฏิสัมพันธ์กับศิลปิน ศิลปินได้ถ่ายทอดเนื้อหาสาระจากศิลปินโทรทัศน์ ไปยังสื่อมวลชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น บริษัทโฆษณาและสถานประกอบการ เป็นต้น
การประชาสัมพันธ์ข้อมูล	63-99-277135	16-๓-๖3	โทรทัศน์	การมีปฏิสัมพันธ์กับศิลปิน ศิลปินได้ถ่ายทอดเนื้อหาสาระจากศิลปินโทรทัศน์ ไปยังสื่อมวลชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น บริษัทโฆษณาและสถานประกอบการ เป็นต้น
	63-99-269375	13-๓-๖3	Facebook	การมีปฏิสัมพันธ์กับศิลปิน ศิลปินได้ถ่ายทอดเนื้อหาสาระจากศิลปินโทรทัศน์ ไปยังสื่อมวลชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น บริษัทโฆษณาและสถานประกอบการ เป็นต้น

รายละเอียดข้อเสนอแนะ ประจำเดือนมิถุนายน 2563

ประเภทเรื่อง	เลขที่รับ (เลขที่ใบงานCRM)	วันที่รับเรื่อง	ช่องทาง	รายละเอียด
แอปพลิเคชัน	63-99-309148	03-มิ.ย.-2563	โทรศัพท์	การแสดงผลค่าน้ำประปาทั้งชำระค่าบริการให้ชัดเจน ดูง่าย แสดงผลทันทีเมื่อเข้าใช้งาน
	63-99-320549	09-มิ.ย.-2563	Facebook	ระบบแจ้งเตือนเมื่อมีค่าน้ำ (Notification)
ช่องทางชำระเงิน	63-99-333332	16-มิ.ย.-2563	โทรศัพท์	กรณีชำระค่าน้ำประปาเกินกำหนด ควรเพิ่มช่องทางให้หลากหลายขึ้น
	63-99-343453	21-มิ.ย.-2563	โทรศัพท์	การยกเลิกค่าน้ำประปาผ่านบัญชีธนาคาร ควรดำเนินการผ่านศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ได้ (Call Center) เพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับลูกค้า
การคืนเงินประกันการใช้น้ำ	63-99-333854	16-มิ.ย.-2563	โทรศัพท์	การส่งข้อความสั้นแจ้งคืนเงินประกัน (SMS) ควรระบุวันที่คืนเงินเหมือน กปภ.
อื่นๆ	63-99-351766	25-มิ.ย.-2563	โทรศัพท์	กรณีแจ้งขอประปาตรวจหรือแจ้งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อ กปน. ควรดำเนินการแก้ไขปัญหาได้โดย ไม่ต้องให้ผู้แจ้งระบุหมายเลขโทรศัพท์ เนื่องจากเป็นข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อเสนอแนะ ผ่าน call center 1125 ไตรมาส 3

