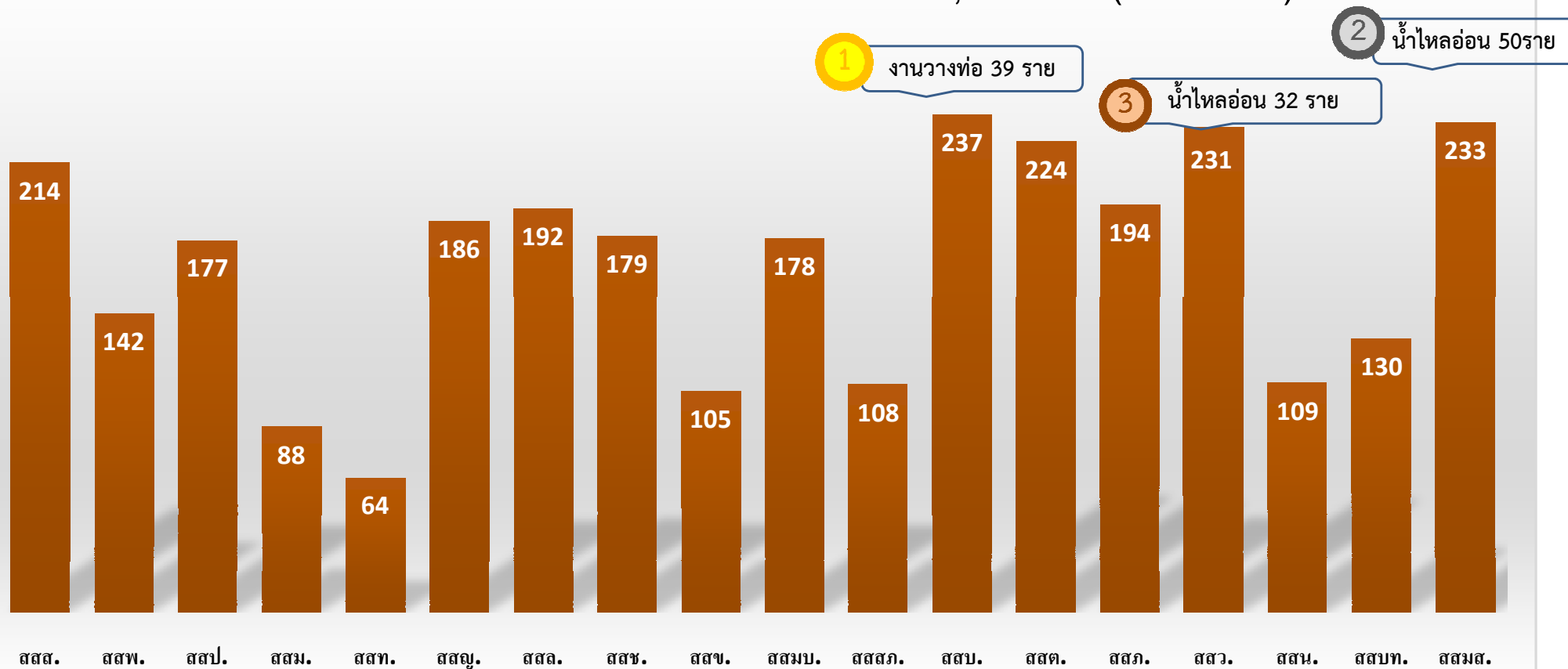


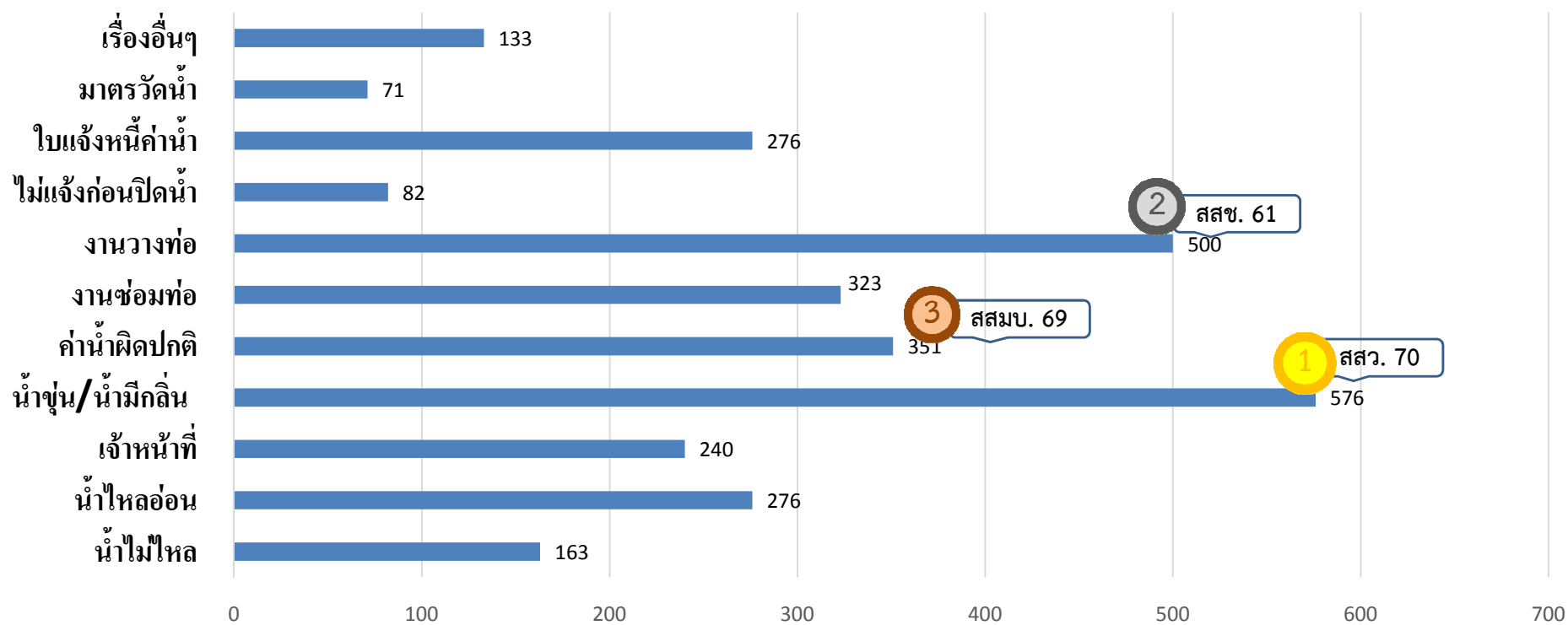
รายงานการรับฟังเสียงของลูกค้า (VOC) ไตรมาส 1 / 2564

คำนิยาม กปน. : มุ่งมั่น พัฒนาค้น พัฒนางาน บริการสังคม ด้วยความโปร่งใส ใส่ใจคุณภาพ

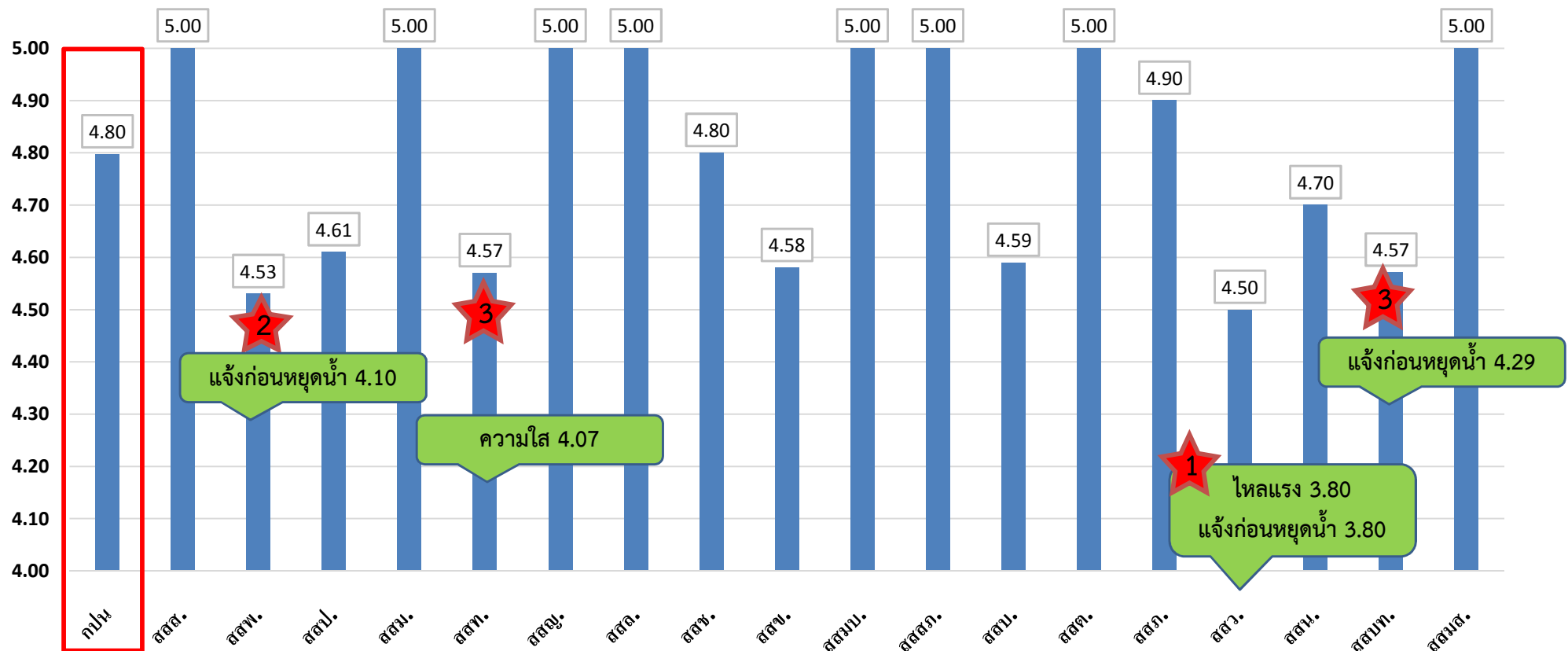
รายงานข้อร้องเรียน ไตรมาส 1 / 2564 รวม 2,991 ราย (แยกสาขา)



รายงานข้อร้องเรียน ไตรมาส 1 / 2564 (แยกตามประเภท)

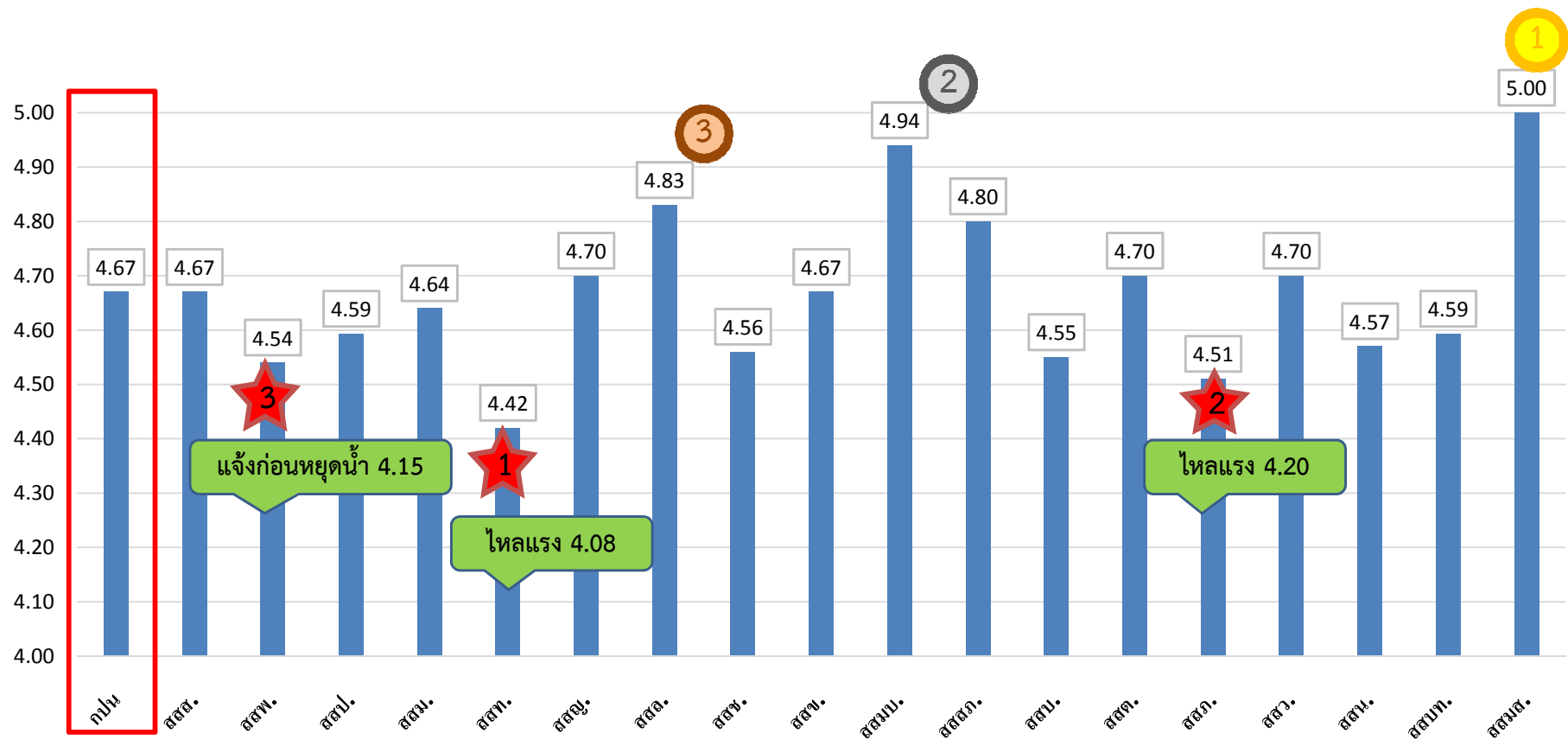


รายงานสำรวจความพึงพอใจ กิจกรรมพบประชาชน-ผู้นำชุมชน (ไตรมาส 1 /2564)



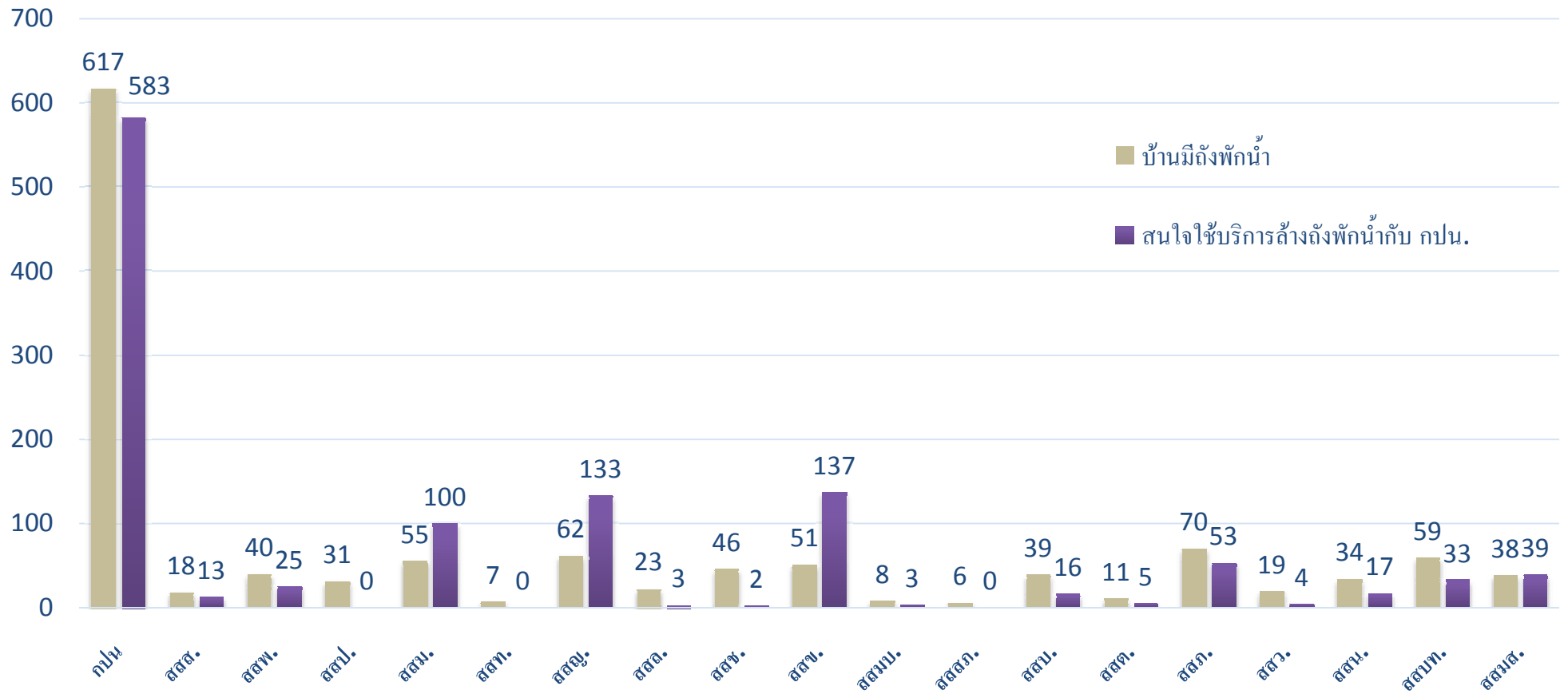
สำรวจทั้งสิ้น 105 ราย

รายงานสำรวจความพึงพอใจ กิจกรรมพบประชาชน-ที่อยู่อาศัย (ไตรมาส 1 /2564)



สำรวจทั้งสิ้น 2,238 ราย

รายงานสำรวจถึงพักน้ำ กิจกรรมพบประชาชน (ไตรมาส 1 /2564)



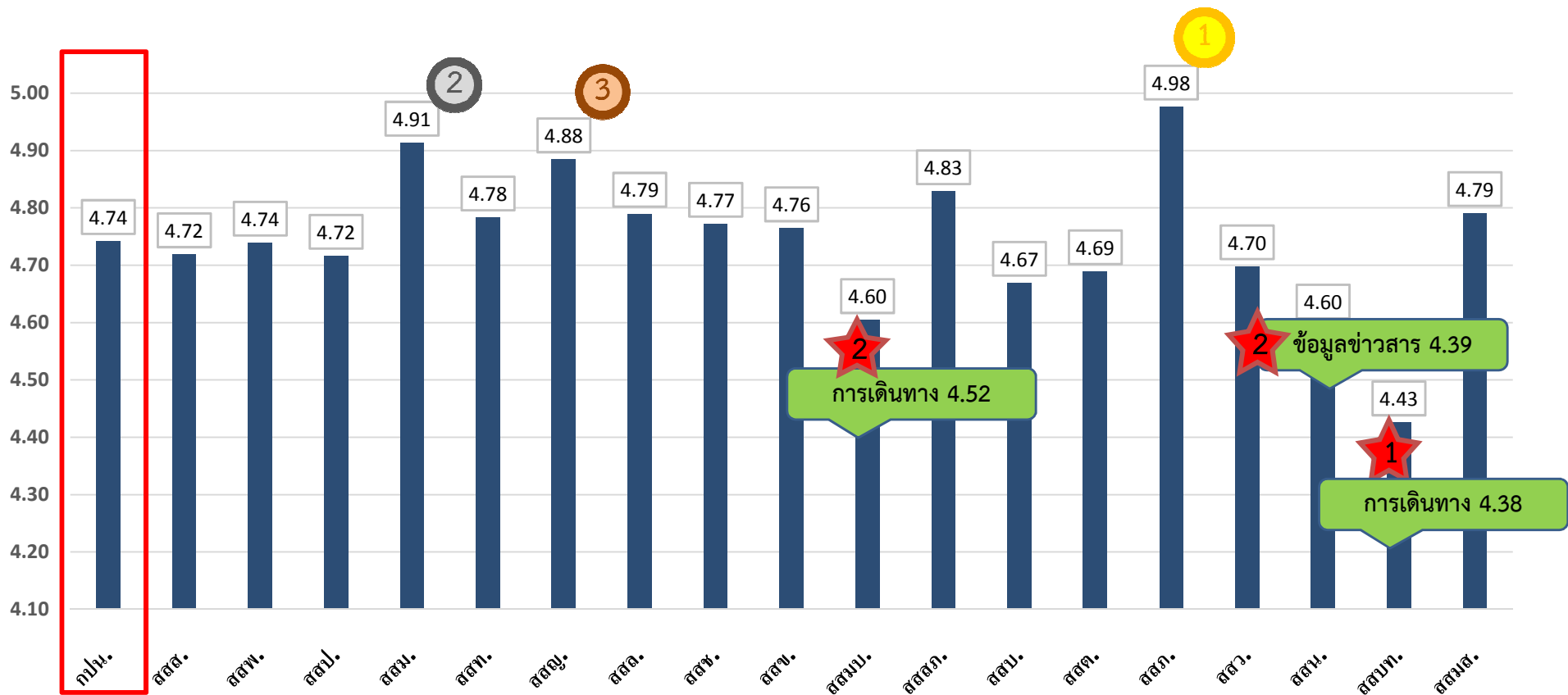
ลูกค้าบางส่วนสนใจบริการแต่ไม่มีถังพักน้ำ

แบบสำรวจความสนใจบริการถังพักน้ำของ กปน.

๕.๔.๑ ลูกค้ายกกลุ่มชุมชน ผู้แทนชุมชนตลาดศรีดินแดง จำนวน ๒ ราย สรุปผลสำรวจความพึงพอใจได้ ดังนี้

รายละเอียด	ผู้แทนชุมชนตลาดศรีดินแดง	รวม
๑. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการทั่วไป (ค่าเฉลี่ย)		
๑.๑ น้ำประปาไหลแรง	๔.๕๐	๔.๕๐
๑.๒ น้ำประปาไหลทุกครั้งที่เปิดก๊อก	๔.๕๐	๔.๕๐
๑.๓ ความใสของน้ำประปา	๕.๐๐	๕.๐๐
๑.๔ กลิ่นแปลกปลอมของน้ำประปา (ไม่ใช่คลอรีน)	๔.๕๐	๔.๕๐
๑.๕ แจ้งให้ทราบก่อนหยุดจ่ายน้ำ	๕.๐๐	๕.๐๐
๑.๖ ความถูกต้องของใบแจ้งหนี้ค่าน้ำประปา	๕.๐๐	๕.๐๐
๑.๗ ความพึงพอใจต่อกิจกรรมประปาพบประชาชน	๕.๐๐	๕.๐๐
๒. ท่านมีถังพักน้ำหรือไม่		
มีถังพักน้ำ (ราย)	๑	๑
ไม่มีถังพักน้ำ (ราย)	๑	๑
ถ้ามีถังพักน้ำ ท่านจะใช้บริการล้างถังพักน้ำของ กปน. หรือไม่		
ใช้บริการ (ราย)	๒	๒
ไม่ใช้บริการ (ราย)	๐	๐
๓. ท่านต้องการให้ กปน. พัฒนา/ปรับปรุงในเรื่องใด		
	ข้อเสนอแนะ ๑. น้ำประปาไหลเบากว่าเดิม	

รายงานสำรวจความพึงพอใจลูกค้า/ผู้ใช้บริการที่สาขา (ไตรมาส 1 /2564)(แยกตามสาขา)



สำรวจทั้งสิ้น 2,134 ราย

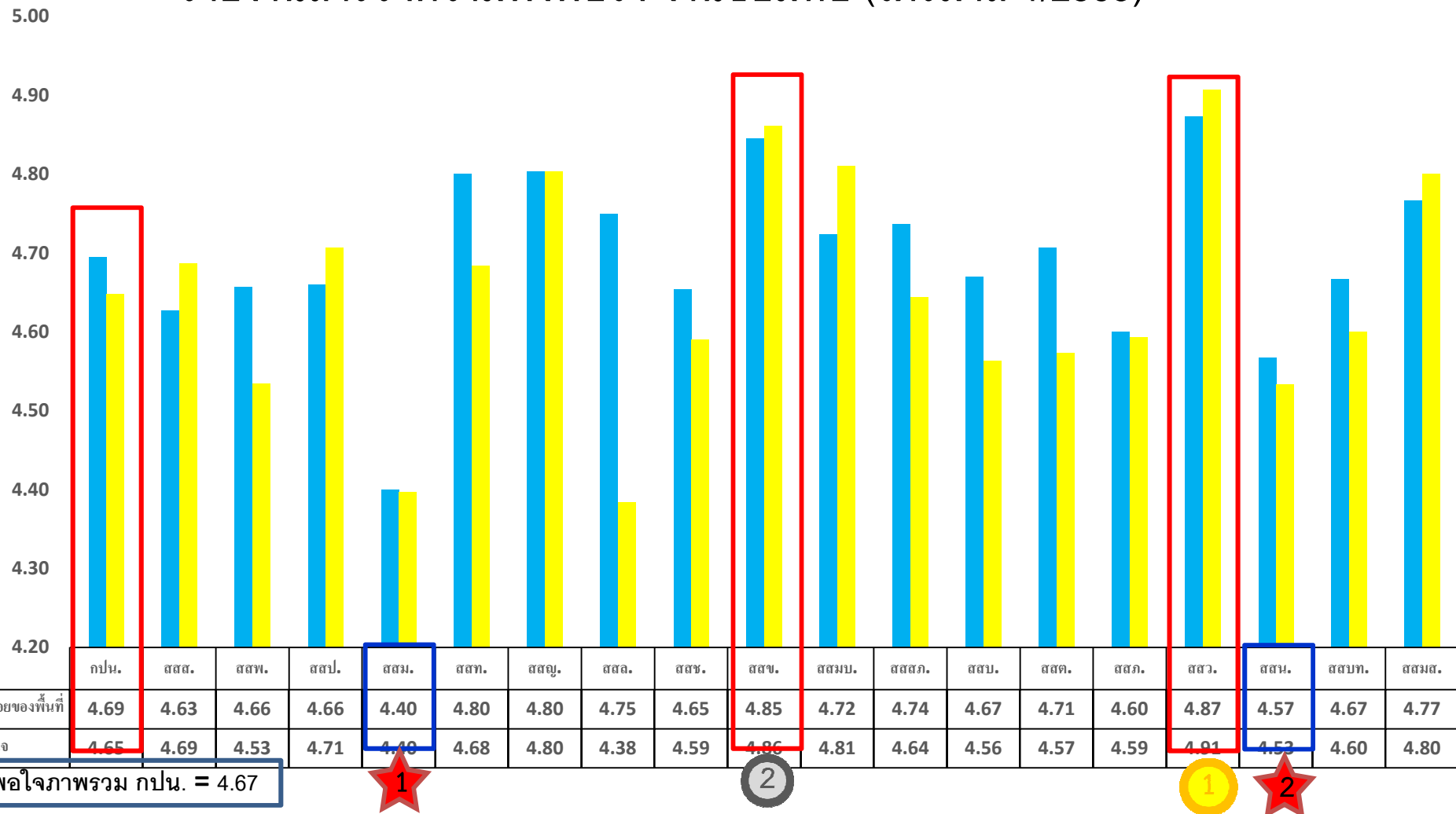
รายงานสำรวจความพึงพอใจลูกค้า/ผู้ให้บริการที่สาขา (แยกตามแบบสอบถาม)



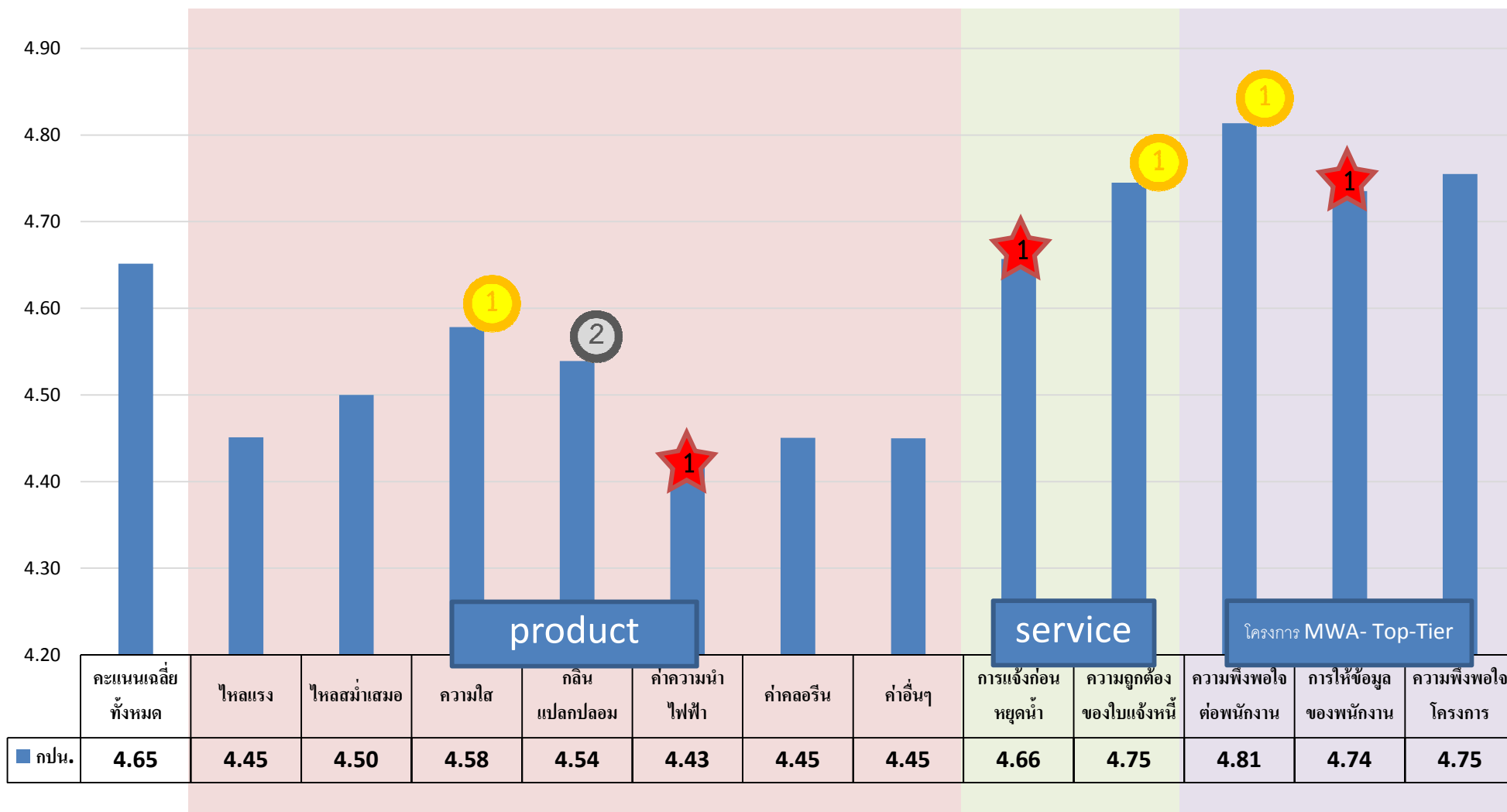
สำรวจทั้งสิ้น 2,134 ราย

สำรวจทั้งสิ้น 2,238 ราย

รายงานสำรวจความพึงพอใจ งานซ่อมท่อ (ไตรมาส 1/2563)



รายงานสำรวจความพึงพอใจ MWA Top-Tier (ไตรมาส 1 /2564)



ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ไตรมาส 1/64

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ด้านบวก	จำนวน
เจ้าหน้าที่บริการดี สะดวก รวดเร็ว	94
ทุกอย่างดีแล้ว	76
พนักงานซ่อมท่อทำงานดี บริการดี	10

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ด้านลบ	จำนวน
น้ำไหลอ่อน / ควรปรับปรุงแรงดัน	91
การซ่อมไม่เรียบร้อยหลังงานซ่อมท่อ/วางท่อ	31
น้ำขุ่น / ควรปรับปรุงเรื่องความใสสะอาดของน้ำ	24
ควรแจ้งเตือนล่วงหน้าก่อนน้ำไม่ไหลอย่างทั่วถึง รวดเร็ว	17
อยากให้ซ่อมท่อเร็วขึ้น/โทรติดต่อยาก/พูดไม่สุภาพ	17
น้ำไม่ไหล / อยากให้น้ำประปาไหลสม่ำเสมอ	14
ปรับปรุงเรื่องกลิ่นของน้ำ	10

ข้อเสนอแนะ ผ่าน call center 1125 ไตรมาส 1

รายละเอียดข้อเสนอแนะ ประจำเดือนตุลาคม 2563

ประเภทเรื่อง	เลขที่รับ (เลขที่ใบงานCRM)	วันที่รับเรื่อง	ช่องทาง	รายละเอียด
ใบแจ้งค่าน้ำประปา	63-99-603929	30-ต.ค.-2563	โทรศัพท์	ลูกค้าพบปัญหาไม่ได้รับใบแจ้งค่าน้ำประปาส่งผลให้ถูกระงับการใช้น้ำ เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการบริการ จึงขอแนะนำให้กปน. ปรับรูปแบบการแจ้งค่าน้ำประปาผ่านโปรแกรมที่มีบนโทรศัพท์ เช่น ข้อความสั้น, แอปพลิเคชันไลน์ เป็นต้น
การประชาสัมพันธ์ข้อมูล	63-99-600453	28-ต.ค.-2563	Line@MWAThailand	การประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านแอปพลิเคชัน ไลน์ ขนาดตัวอักษรเล็กเกินไป อ่านยาก ภาพขยายไม่ได้หรือกดภาพแล้วไม่สามารถอ่านต่อที่ไลน์ได้เหมือนกปน. ควรปรับการนำเสนอข้อมูล
แอปพลิเคชัน MWA onMobile	63-99-549733	05-ต.ค.-2563	Facebook	ลูกค้าแจ้งน้ำประปารั่วไหลผ่านแอปพลิเคชัน พร้อมระบุข้อมูลสถานที่ ตลอดจนแนบภาพถ่ายเข้าระบบ แต่มีเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับสอบถามข้อมูลโดยแจ้งว่ามีเพียงข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์ จึงขอแนะนำให้ กปน. ปรับปรุงระบบงาน หรือระบบแอปพลิเคชันเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว
ระบบท่อประปา	63-99-561923	09-ต.ค.-2563	GCC 1111 (Web)	ขอเสนอให้ทบทวนลำดับขั้นตอนวางท่อน้ำประปาและการปรับปรุงถนน โดยหลายพื้นที่มีการปรับปรุงถนน หลังจากนั้นก็วางท่อประปา ทำให้มีการขุดเจาะ ซ่อมแซมถนนบ่อยครั้ง ซึ่งมักทำให้เกิดความเสียหาย มีรอยต่อบนถนนนำไปสู่การเกิดอุบัติเหตุต่างๆ หากมีความจำเป็นควรปรับปรุงถนนที่เส้นหรือพิจารณาปรับขั้นตอนวางท่อน้ำประปาและปรับปรุงถนนพร้อมๆกัน
	63-99-559233	08-ต.ค.-2563	GCC 1111 (Web)	เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนได้อย่างทั่วถึง ขอเสนอให้ปรับปรุงคุณภาพแรงดันน้ำประปา เนื่องจากประชาชนได้รับผลกระทบจากคุณภาพแรงดันน้ำไม่เพียงพอต่อการอุปโภคบริโภค
	63-99-551792	05-ต.ค.-2563	GCC 1111 (Web)	เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ประชาชนไม่สามารถใช้น้ำประปาได้ระยะเวลานาน ควรมีการเยียวยาประชาชนที่ได้รับผลกระทบ เช่น กรณีท่อประปาแตกรั่วบริเวณถนนกาญจนาภิเษก ประชาชนประสบปัญหาน้ำประปาไม่ไหลเป็นบริเวณกว้าง และได้รับความเดือดร้อนเป็นระยะเวลานาน ควรพิจารณาลดค่าน้ำประปาในรอบเดือนตุลาคม 2563 เพื่อเป็นการเยียวยา เป็นต้น
	63-99-541624	01-ต.ค.-2563	GCC 1111 (Web)	ขอเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการวางท่อระบายน้ำและวางท่อประปา ดังนี้ 1. การวางท่อประปา ควรปรับไม่ดำเนินการช่วงฤดูฝน เพราะเกิดปัญหาดินโคลนประชาชนไม่ได้รับความสะดวก 2. การวางท่อระบายน้ำ และการวางท่อประปา แต่ละหน่วยงานควรประสานงานวางแผนร่วมกันเพื่อลดการดำเนินการที่ซ้ำซ้อน ต่อเนื่องหรือดำเนินการพร้อมกันเพื่อลดผลกระทบต่อประชาชน 3. หน่วยงานควรมีการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าอย่างทั่วถึงก่อนดำเนินการทุกครั้ง และควรมีกำหนดระยะเวลาดำเนินการที่ชัดเจน เพื่อ

ข้อเสนอแนะ ผ่าน call center 1125 ไตรมาส 1

รายละเอียดข้อเสนอแนะ ประจำเดือนพฤศจิกายน 2563

ประเภทเรื่อง	เลขที่รับ (เลขที่ใบงานCRM)	วันที่รับเรื่อง	ช่องทาง	รายละเอียด
ช่องทางชำระ ค่าน้ำประปา	63-99-664171	26-พ.ย.-63	โทรศัพท์	ควรเพิ่มช่องทางชำระค่าน้ำประปาเกินกำหนดผ่านแอปพลิเคชันธนาคาร โดยตรงให้มากขึ้น เช่น ชำระค่าน้ำประปาเกินกำหนดผ่านแอปพลิเคชันธนาคารกสิกร (K Plus) เป็นต้น
	63-99-645994	17-พ.ย.-63	Line@MWAThailand	กรณีเกินกำหนดชำระ 2 เดือน หรือ 3 เดือน ควรมีบริการรับชำระผ่านระบบออนไลน์
	63-99-626675	10-พ.ย.-63	Facebook	แอปพลิเคชัน MWA onMobile มีความซับซ้อนใช้งานยาก ควรแสดงผลเน้นเมนูสำคัญสำหรับลูกค้า เช่น ยอดค่าน้ำ, การกดชำระค่าน้ำประปา, การลงทะเบียนใช้งาน - การลงทะเบียนหมายเลขทะเบียนผู้ใช้น้ำซับซ้อน เป็นต้น
	63-99-621801	7-พ.ย.-63	โทรศัพท์	การชำระค่าน้ำประปาผ่านระบบ e-Service ซับซ้อนไม่ได้รับความสะดวกเมื่อต้องการชำระหลายๆ ทะเบียน ควรปรับปรุงให้เสถียร และลดขั้นตอนให้ง่าย สะดวกขึ้น
อื่นๆ	63-99-612378	3-พ.ย.-63	GCC 1111 (Web)	กรณีค้างชำระ 1 เดือน ควรพิจารณายกเลิกการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมชำระเกินกำหนด 15 บาท

ข้อเสนอแนะ ผ่าน call center 1125 ไตรมาส 1

รายละเอียดข้อเสนอแนะ ประจำเดือนธันวาคม 2563

ประเภทเรื่อง	เลขที่รับ (เลขที่ใบงานCRM)	วันที่รับเรื่อง	ช่องทาง	รายละเอียด
ช่องทางชำระ ค่าประปา	63-99-738529	30-ธ.ค.-63	Line@MWAThailand	เพื่อความสะดวกในการใช้งานควรเพิ่มเมนูตรวจสอบค่าน้ำในโปรแกรมไลน์
	63-99-736975	29-ธ.ค.-63	โทรศัพท์	แนะนำปรับปรุงระบบการแจ้งเตือนบนแอปพลิเคชัน MWA onMobile กรณีมีหลายทะเบียนควรแสดงข้อมูลเพิ่มเติมที่ตรวจสอบได้ง่าย เช่น เพิ่มบ้านเลขที่ เป็นต้น นอกจากนี้ควรปรับปรุงปัญหาในระบบ IOS ไม่สามารถขยายภาพใบแจ้งค่าน้ำประปาได้
	63-99-704903	15-ธ.ค.-63	โทรศัพท์	ขอเสนอแนะให้เพิ่มช่องทางชำระค่าน้ำประปาเกินกำหนดผ่านแอปพลิเคชัน SCB
	63-99-702875	14-ธ.ค.-63	Line@MWAThailand	ขอเสนอแนะเพิ่มช่องทางชำระค่าน้ำประปาเกินกำหนดผ่านแอปพลิเคชันต่างๆ ให้มากขึ้น
	63-99-682217	4-ธ.ค.-63	Line@MWAThailand	ขอเสนอแนะให้เพิ่มช่องทางชำระค่าน้ำประปาเกินกำหนดผ่านแอปพลิเคชันธนาคารกรุงเทพ
	63-99-677309	2-ธ.ค.-63	Line@MWAThailand	ควรขยายระยะเวลาชำระค่าน้ำประปาเกินกำหนดผ่านแอปพลิเคชันตัวแทนต่างๆ ให้มากขึ้น
ค่าธรรมเนียม ชำระเกิน กำหนด	63-99-734599	28-ธ.ค.-63	GCC 1111 (Web)	ควรพิจารณาการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมชำระเกินกำหนด หรือมอบส่วนลดให้แก่ประชาชน เพื่อเป็นการช่วยเหลือและบรรเทาความเดือดร้อนจากผลกระทบการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019
	63-99-728713	25-ธ.ค.-63	Web Chat	ขอให้พิจารณาหลักเกณฑ์การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมชำระเงินล่าช้า เช่น งดเว้นค่าธรรมเนียมการรับชำระค่าน้ำที่เกินกำหนด (15 บาท) เป็นต้น
	63-99-726183	24-ธ.ค.-63	โทรศัพท์	เพื่อเป็นการช่วยเหลือและบรรเทาความเดือดร้อนจากผลกระทบการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ขอให้พิจารณายกเลิกค่าธรรมเนียมการชำระค่าน้ำเกินกำหนด 15 บาท
	63-99-717604	21-ธ.ค.-63	โทรศัพท์	ขอให้พิจารณายกเลิกค่าธรรมเนียมการชำระค่าน้ำเกินกำหนด 15 บาท
	63-99-713335	18-ธ.ค.-63	โทรศัพท์	เพื่อเป็นการช่วยเหลือและบรรเทาความเดือดร้อนจากผลกระทบการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ขอให้พิจารณายกเลิกค่าธรรมเนียมการชำระค่าน้ำเกินกำหนด 15 บาท

	63-99-713335	18-ธ.ค.-63	โทรศัพท์	เพื่อเป็นการช่วยเหลือและบรรเทาความเดือดร้อนจากผลกระทบการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ขอให้พิจารณายกเลิกค่าธรรมเนียมการชำระค่าน้ำเกินกำหนด 15 บาท
อื่นๆ	63-99-732792	27-ธ.ค.-63	โทรศัพท์	ควรพิจารณาเรียกเก็บค่าโทรศัพท์หมายเลขสายด่วน กรณีพบเห็นท่อแตกรั่วประชาชนจะได้ช่วยกันเป็นหูเป็นตาแจ้งข้อมูล
	63-99-728912	25-ธ.ค.-63	โทรศัพท์	ขอเสนอแนะให้การประสานครหลวงมีบริการเกี่ยวกับระบบประกาศบวงจรแก่ประชาชน รวมทั้งการเปิดรับนักศึกษาอาสาสมัครเกี่ยวกับงานประปาเข้าร่วมงาน
	63-99-723881	23-ธ.ค.-63	Line@MWAThailand	การประสานครหลวงควรมีแอปพลิเคชันบริการช่างประปามืออาชีพ เหมือนการไฟฟ้านครหลวงที่มีแอปพลิเคชัน MEA e-Fix รวมทั้งควรเปิดโอกาสให้นักศึกษาที่จบใหม่ ช่างเทคนิคอาชีพต่าง ๆ ได้มีส่วนร่วมในการรับงานไปดำเนินการอย่างมีมาตรฐานเพื่อเป็นการกระจายอาชีพและรายได้
	63-99-708355	16-ธ.ค.-63	Call Back	กรณีการประสานครหลวงทำสัญญาฉบับพบจุดแตกรั่วไว้ ก่อนเข้าดำเนินการควรมีการแจ้งให้ประชาชนรับทราบ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ที่เข้าดำเนินการควรแต่งกายด้วยเครื่องแบบการประสานครหลวงเพื่อให้ประชาชนทราบว่าหน่วยงานใดเข้าดำเนินการ
	63-99-694322	9-ธ.ค.-63	โทรศัพท์	ควรมีการรายงานความคืบหน้าผลดำเนินการหลังลูกค้าแจ้งเรื่อง เช่น ขอบริการ, แจ้งเหตุ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ ผ่าน call center 1125 ไตรมาส 1

