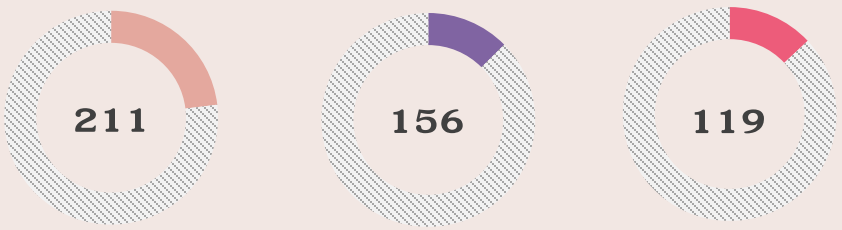
การบริหารจัดการข้อร้องเรียน เดือน กุมภาพันธ์ 2566

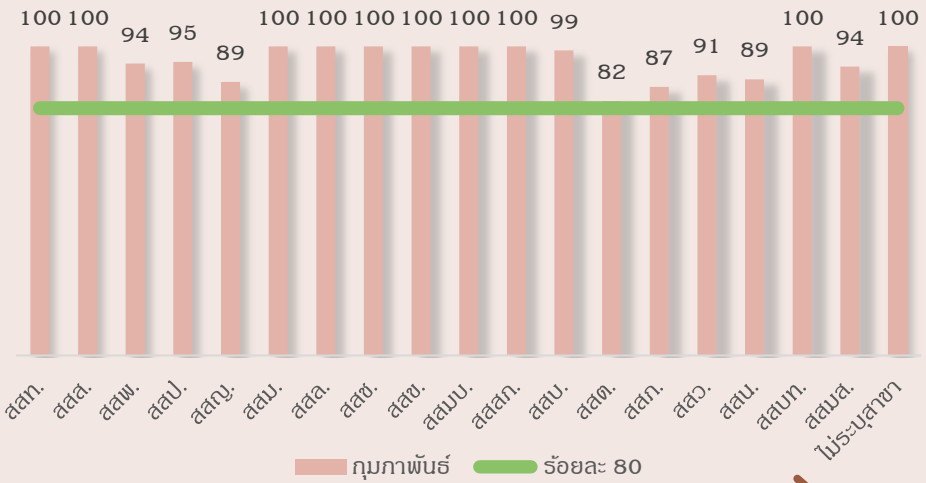
จำนวนข้อร้องเรียน 915 ราย
การแก้ปัญหาข้อร้องเรียนแล้วเสร็จตาม SLA: 94.97 %

ประเภทข้อร้องเรียน 3 อันดับแรก



งานวางท่อ | งานซ่อมท่อ | น้ำขุ่น/น้ำมีกลิ่น (ไม่ใช่คลอรีน)

SLA Complete Time



งานวางท่อ

- งานไม่เรียบร้อย
  - เข้าบ้านไม่ได้
  - กีดขวางเส้นทาง
  - กลัวว่าจะเกิดอุบัติเหตุ
  - พื้นหน้าบ้านแตก/ร้าว
- อื่น ๆ
  - ท่อหลังมิเตอร์แตก/รั่ว
  - เทปูนบริเวณมิเตอร์ไม่เรียบร้อย
  - น้ำไม่ไหล
  - ไม่เก็บกวาดขยะทิ้ง
  - ไม่แจ้ง/ประชาสัมพันธ์ก่อนวางท่อ

ข้อเสนอแนะ

❖ ใบแจ้งค่าน้ำ/ใบเสร็จรับเงิน

ขอเสนอแนะให้การประปานครหลวงสามารถออกใบแจ้งค่าน้ำ/ใบเสร็จรับเงินภาษาอังกฤษได้

❖ MWA onMobile

ขอเสนอแนะให้ MWA onMobile มีการแจ้งเตือนก่อนระงับน้ำ เพื่อให้ลูกค้าทราบสถานะมิเตอร์ ช่วยให้ไม่ต้องเสียค่าติดตั้งมิเตอร์ใหม่

❖ การชำระเงินค่าน้ำประปา

ขอเสนอแนะให้เพิ่มช่องทางชำระค่าน้ำเกินกำหนดผ่านแอปพลิเคชันธนาคารกสิกรไทย และให้สามารถกรอกเลขทะเบียนผู้ใช้น้ำได้

ขอเสนอแนะให้เพิ่มช่องทางชำระค่าน้ำผ่านบาร์โค้ดในไลน์ LINE OA : @MWAThailand

❖ อื่น ๆ

ขอเสนอแนะให้การประปานครหลวงควบคุมราคาซ่อมท่อประปาภายในบ้าน เนื่องจากปัจจุบันราคาที่ตัวแทนการประปานครหลวงเรียกเก็บสูงเกินไป