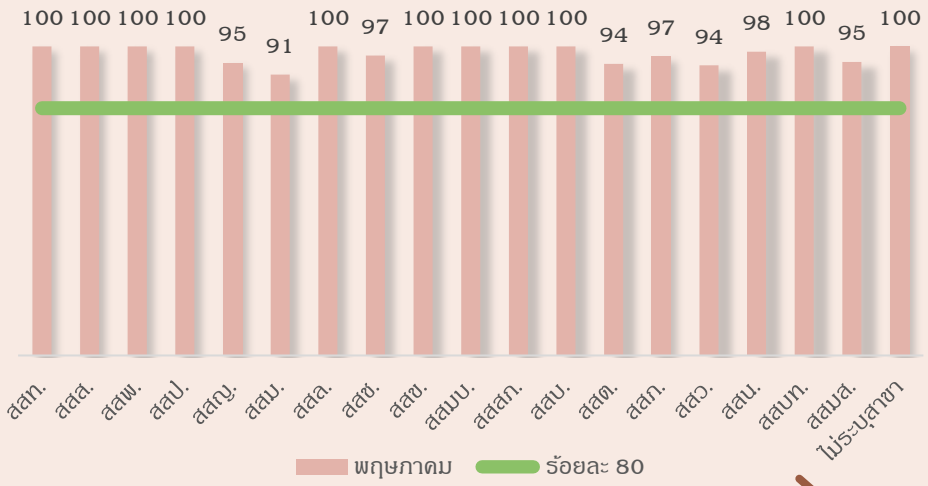
การบริหารจัดการข้อร้องเรียน เดือน พฤษภาคม 2566

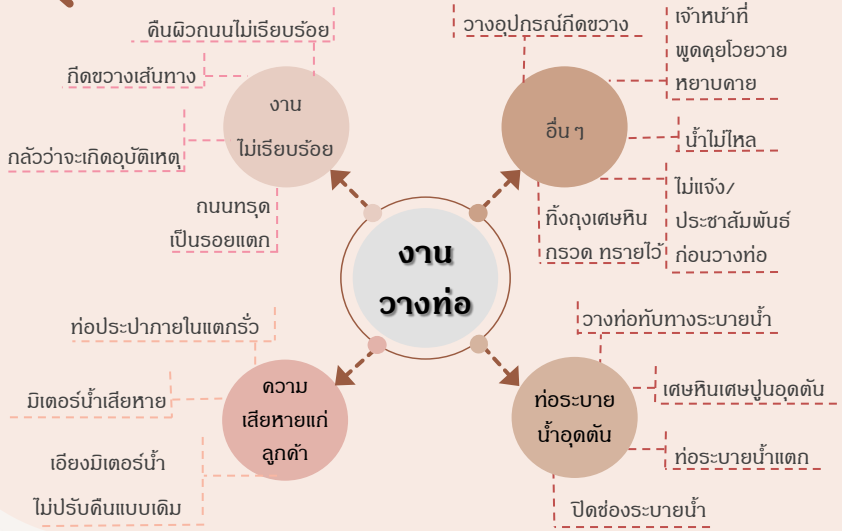
จำนวนข้อร้องเรียน 767 ราย

การแก้ปัญหาข้อร้องเรียนแล้วเสร็จตาม SLA: 97.52 %

ประเภทข้อร้องเรียน 3 อันดับแรก

SLA Complete Time (สาขา)

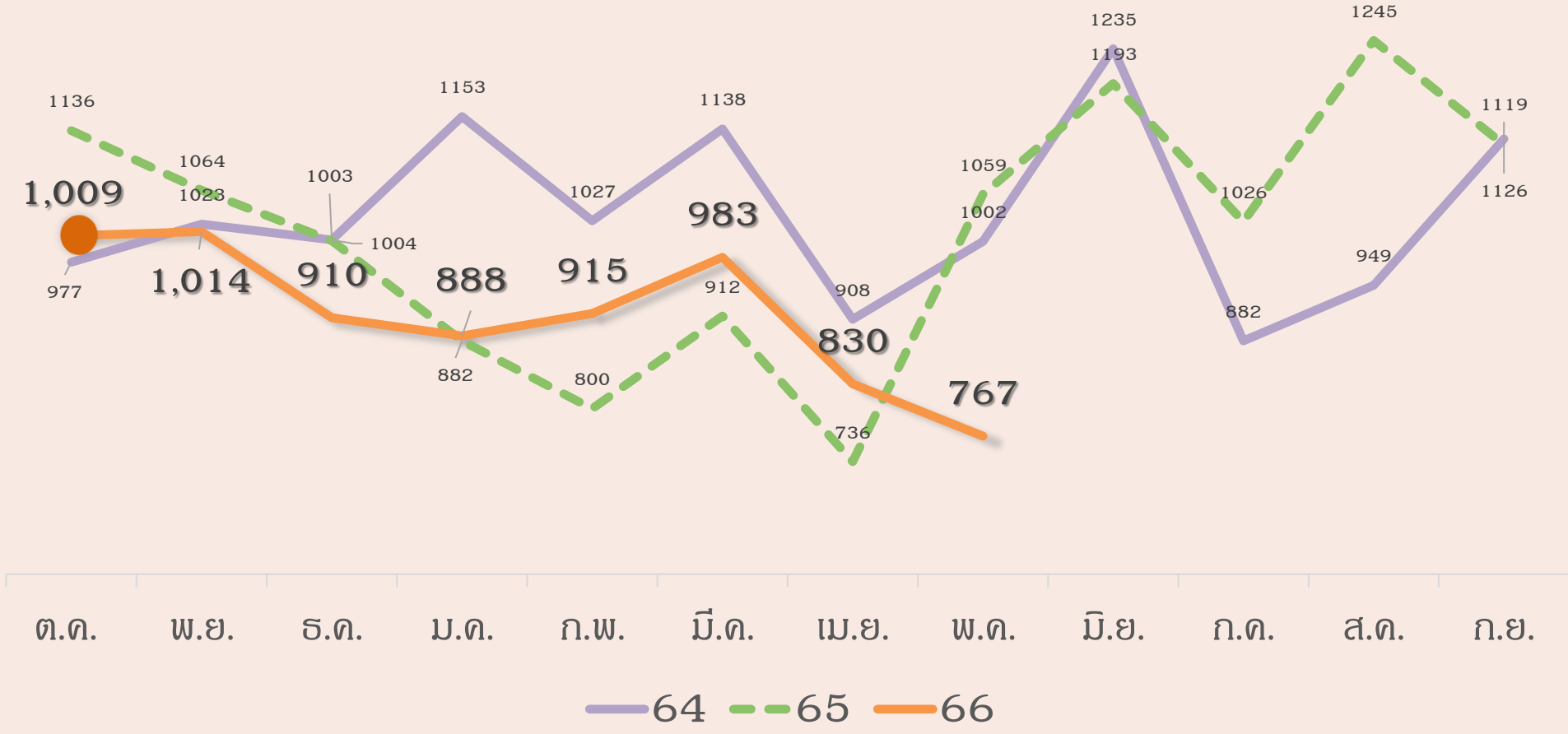




ข้อเสนอแนะ

- ❖ ค่าธรรมเนียม
  ขอเสนอแนะงด ยกเลิก ค่าธรรมเนียมชำระค่าน้ำเกินกำหนด 15 บาท และขอให้ขยายระยะเวลาชำระค่าน้ำเพิ่มเป็น 15 – 20 วัน
- ❖ MWA Point
  ขอเสนอแนะให้แจก MWA Point ในทุกช่องทางของการชำระค่าน้ำประปา และตามราคาค่าน้ำประปาต่อบิล
- ❖ ประชาสัมพันธ์การปิดน้ำล่วงหน้า
  ขอเสนอแนะให้มีการประชาสัมพันธ์การปิดน้ำล่วงหน้าผ่านช่องทาง E-Mail เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าให้สามารถตรวจสอบได้หลากหลายช่องทางมากขึ้น
- ❖ MWA Call Center 1125
  ขอเสนอแนะให้ปรับปรุงระบบตอบรับอัตโนมัติ(IVR) เพื่อให้ลูกค้าสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ได้เร็วยิ่งขึ้น

การบริหารจัดการข้อร้องเรียน ประจำปี 2566

จำนวนข้อร้องเรียน 7,316 ราย

การแก้ปัญหาข้อร้องเรียนแล้วเสร็จตาม SLA: 95.61 %