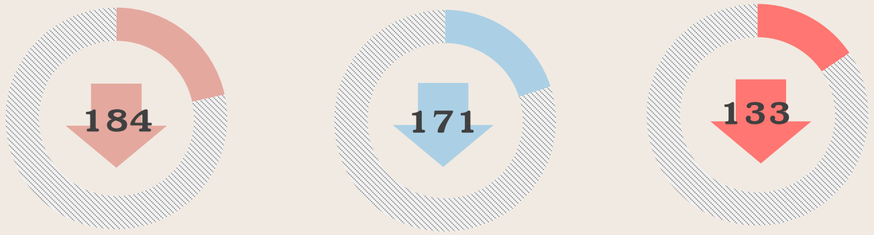
การบริหารจัดการข้อร้องเรียน เดือน ตุลาคม 2566

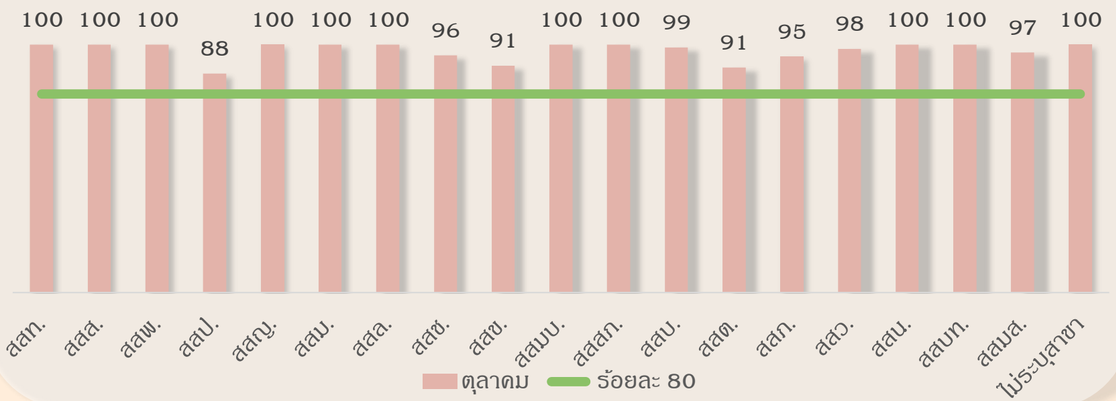
จำนวนข้อร้องเรียน 854 ราย (ลดลงจากตุลาคม 2565: 155 ราย)

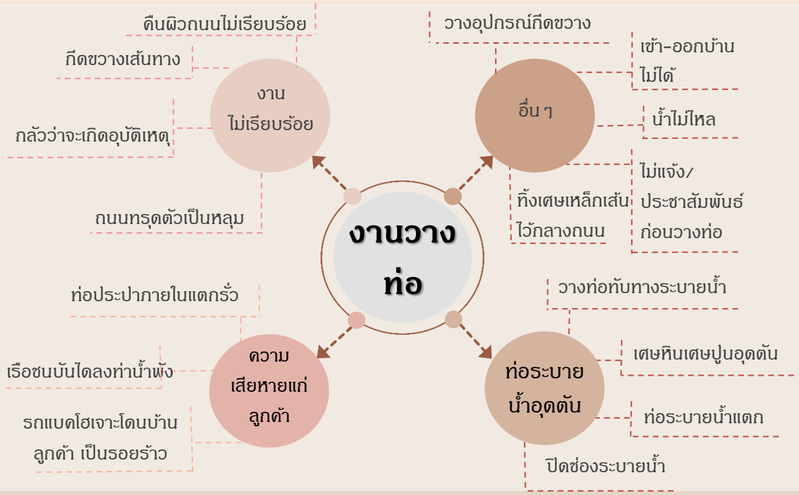
การแก้ปัญหาข้อร้องเรียนแล้วเสร็จตาม SLA: 97.66 % (เพิ่มขึ้นจากตุลาคม 2565: 2.52%)

ประเภทข้อร้องเรียน 3 อันดับแรก



SLA Complete Time (สาขา)





ข้อเสนอแนะ

❖ MWA onMobile

อยากให้ปรับปรุงแอปพลิเคชัน MWA onMobile ให้มีเมนูแบบเดียวกับแอปพลิเคชันของการไฟฟ้านครหลวง ในกรณีที่มีหลายทะเบียน สามารถเปิดหน้าจอเดียวและปรากฏบัญชีผู้ใช้ทั้งหมด โดยแสดงเลขทะเบียนผู้น้ำ วันที่ครบชำระ และจำนวนเงิน

❖ ค่าธรรมเนียม

ลูกค้าขอให้พิจารณายกเลิกค่าธรรมเนียมชำระค่าน้ำบรรจบมาตรวัดน้ำ เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่าย และบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน

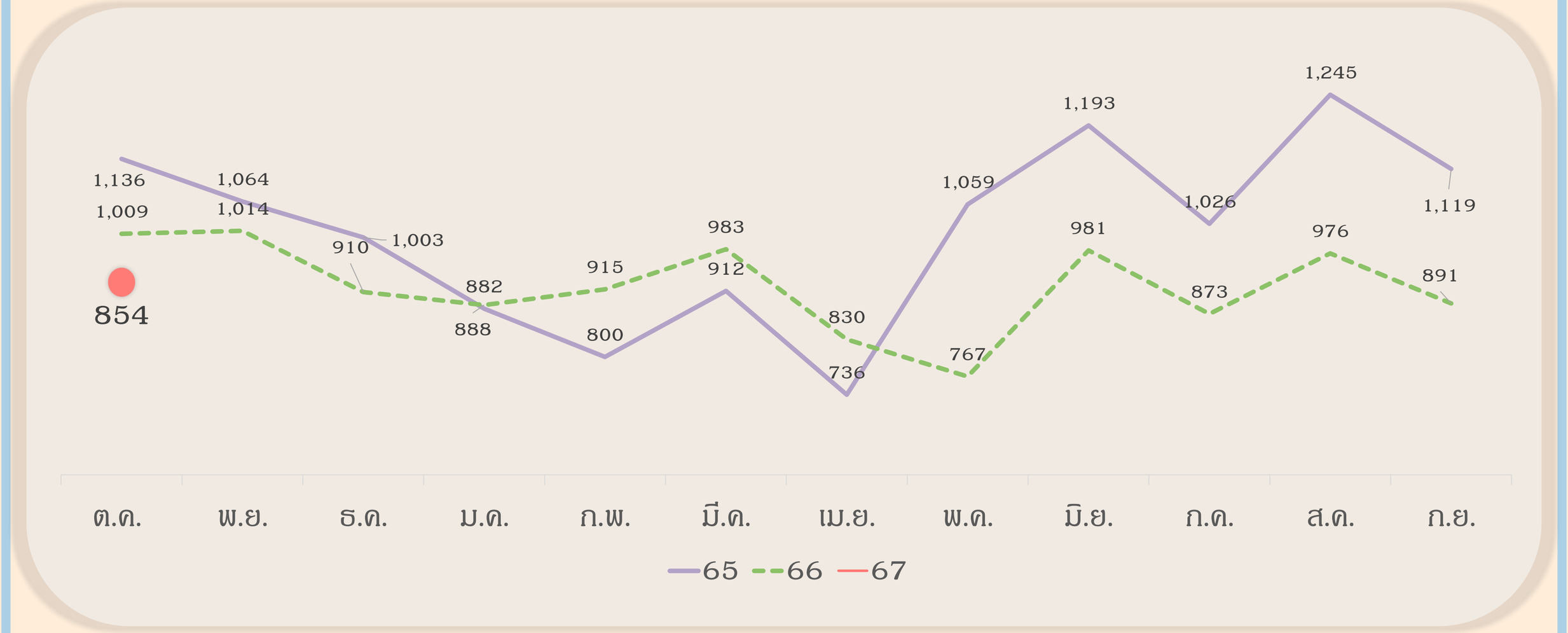
❖ MWA Call Center 1125

ลูกค้าโทรติดต่อ MWA Call Center 1125 ต้องถือรอสายนานประมาณ 30 นาที จึงขอเสนอแนะให้เพิ่มจำนวนคู่สาย และเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่รับสาย เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า

❖ งานบริการหลังมาตร

ขอเสนอแนะให้การประปานครหลวง ปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำธุรกรรมต่าง ๆ ให้สามารถยื่นคำร้องผ่านช่องทางออนไลน์ โดยไม่ต้องเดินทางไปยื่นเอกสารที่สาขาอีกครั้ง

การบริหารจัดการข้อร้องเรียน ประจำปี 2567

จำนวนข้อร้องเรียน 854 ราย

การแก้ปัญหาข้อร้องเรียนแล้วเสร็จตาม SLA: 97.66%