
การบริหารจัดการข้อร้องเรียน

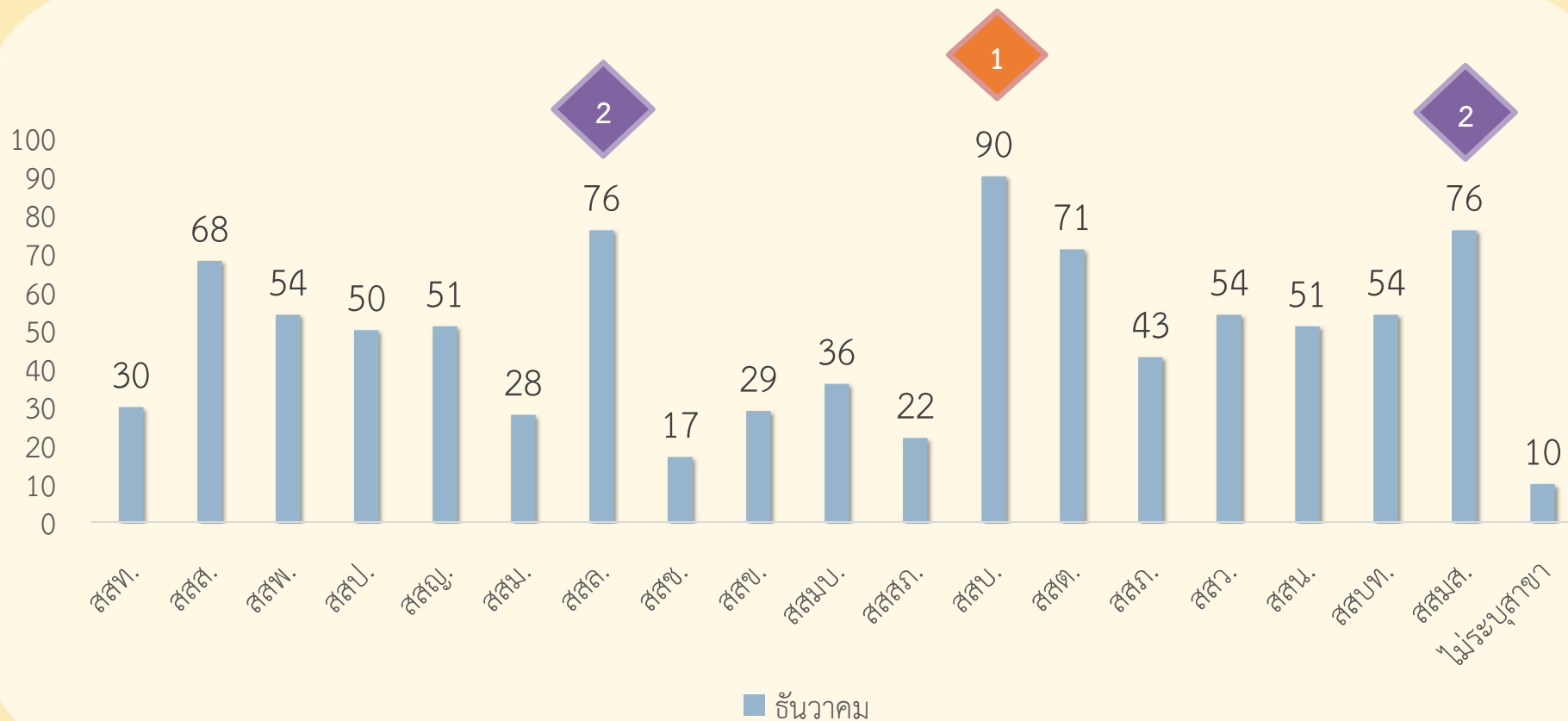
สรุปผลการดำเนินงานข้อร้องเรียน

สรุปผลการดำเนินงานข้อร้องเรียน

เดือน ธันวาคม 2566

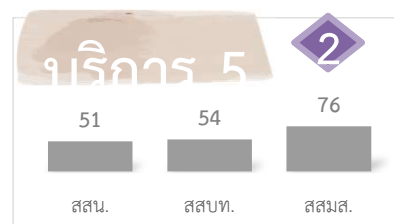
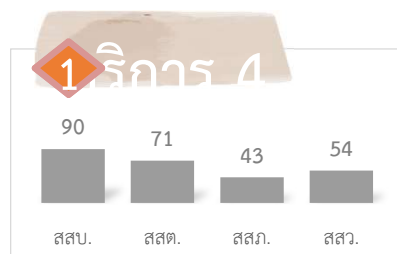
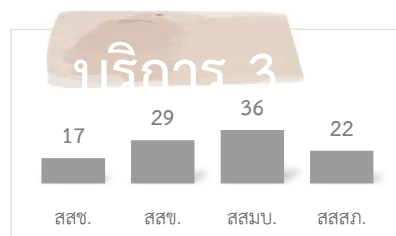
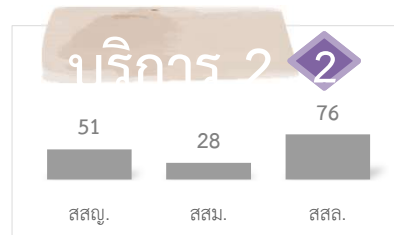
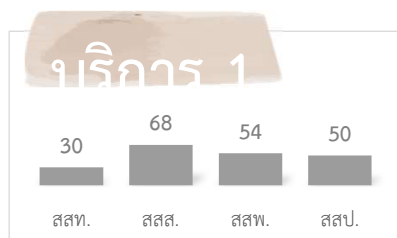
จำนวนข้อร้องเรียน

จำนวนข้อร้องเรียน เดือนธันวาคม 2565 : 910 ราย
(แยกตามสำนักงานประชาสัมพันธ์)

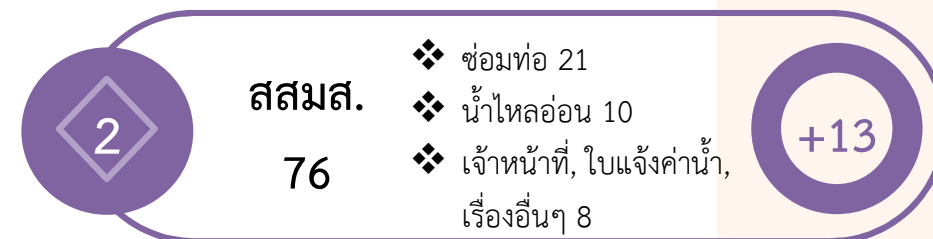
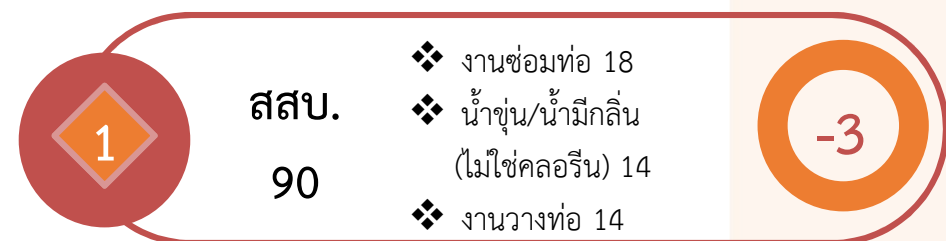


จำนวนข้อร้องเรียน

จำนวนข้อร้องเรียน เดือนธันวาคม 2565 : 910 ราย
(แยกตามสำนักงานประชาสัมพันธ์)

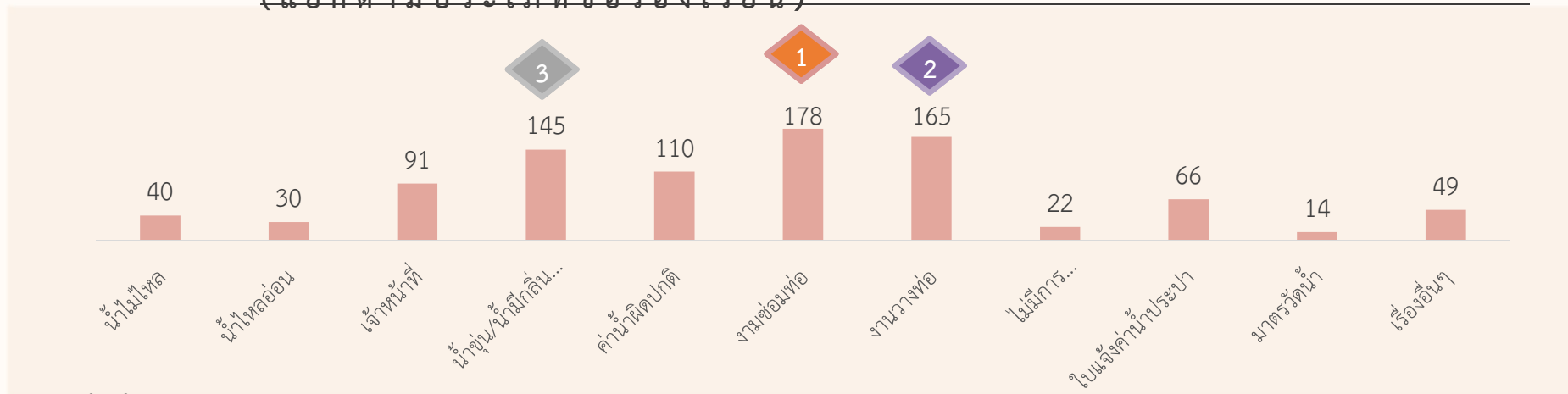


เปรียบเทียบ
พฤศจิกายน 65



จำนวนข้อร้องเรียน

จำนวนข้อร้องเรียน เดือนธันวาคม 2565 : 910 ราย
(แยกตามประเภทข้อร้องเรียน)



หัวข้อร้องเรียน 5 อันดับแรก

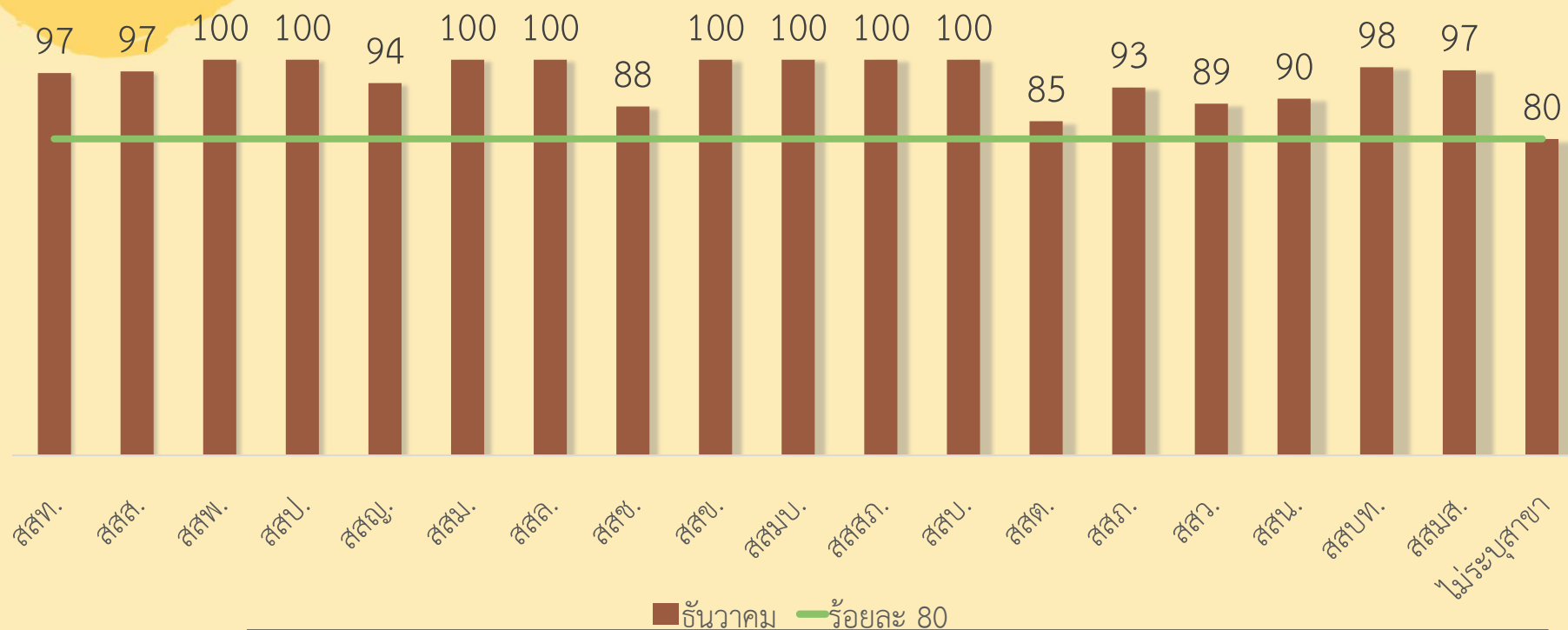
	จำนวน (ราย)	เปอร์เซ็นต์ (%)	เปรียบเทียบ พฤศจิกายน 65		
งานซ่อมท่อ	178	19.56 %	↑ + 1	สสท. 26, สสมส. 21, สสบ. 18	งานซ่อมท่อ 1
งานวางท่อ	165	18.13 %	↓ - 27		
น้ำขุ่น/น้ำมีกลิ่น (ไม่ใช่คลอรีน)	145	15.93 %	↓ - 55	สสท. 20, สสญ. 18, สสล. 16	งานวางท่อ 2
ค่าน้ำผิดปกติ	110	12.09 %	↓ - 3		
เจ้าหน้าที่	91	10.00 %	↑ + 9	สสล. 30, สสท. 16, สสบ. 14	น้ำขุ่น/น้ำมีกลิ่น (ไม่ใช่คลอรีน) 3

SLA Complete Time

ระยะเวลาแก้ปัญหาข้อร้องเรียนแล้วเสร็จตาม SLA
(แยกตามสำนักงานสาขา)

ธันวาคม 2565:

ร้อยละ 95.82

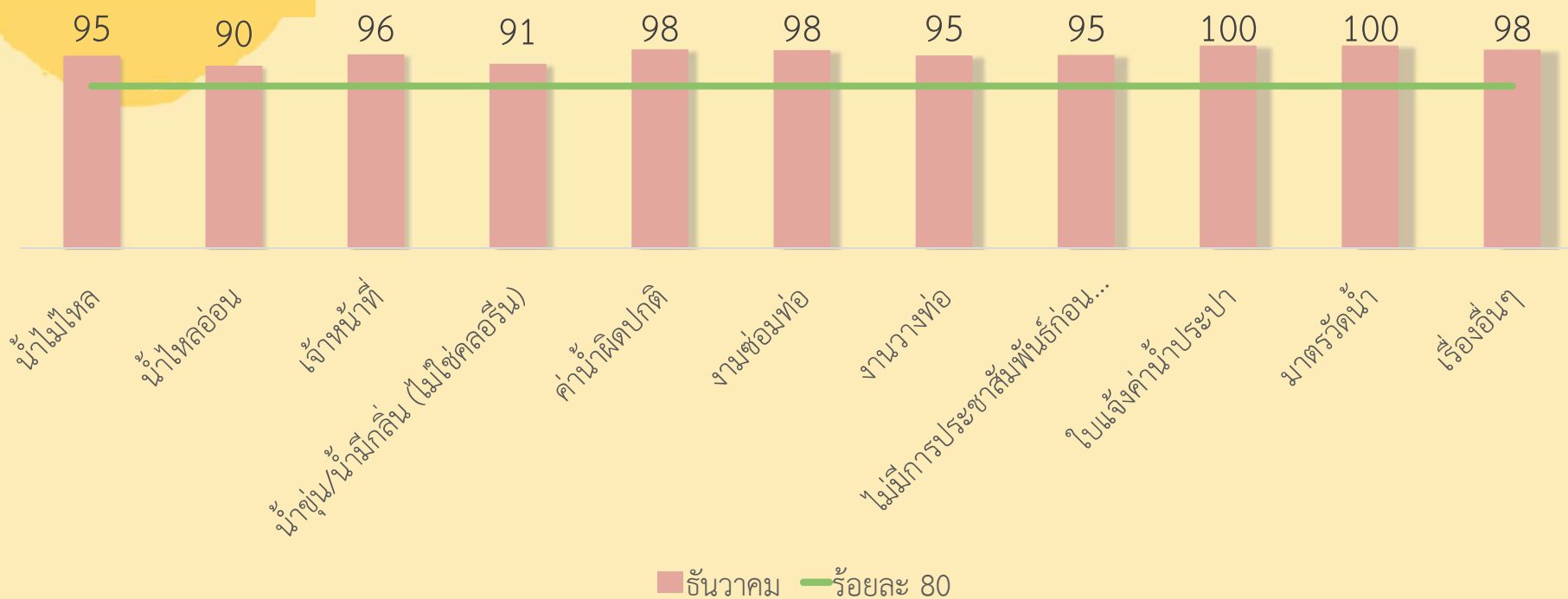


SLA Complete Time

ระยะเวลาแก้ปัญหาข้อร้องเรียนแล้วเสร็จตาม SLA
(แยกตามสำนักงานประเภทข้อร้องเรียน)

ธันวาคม 2565:

ร้อยละ 95.82



ธันวาคม 2565:

ร้อยละ 95.82

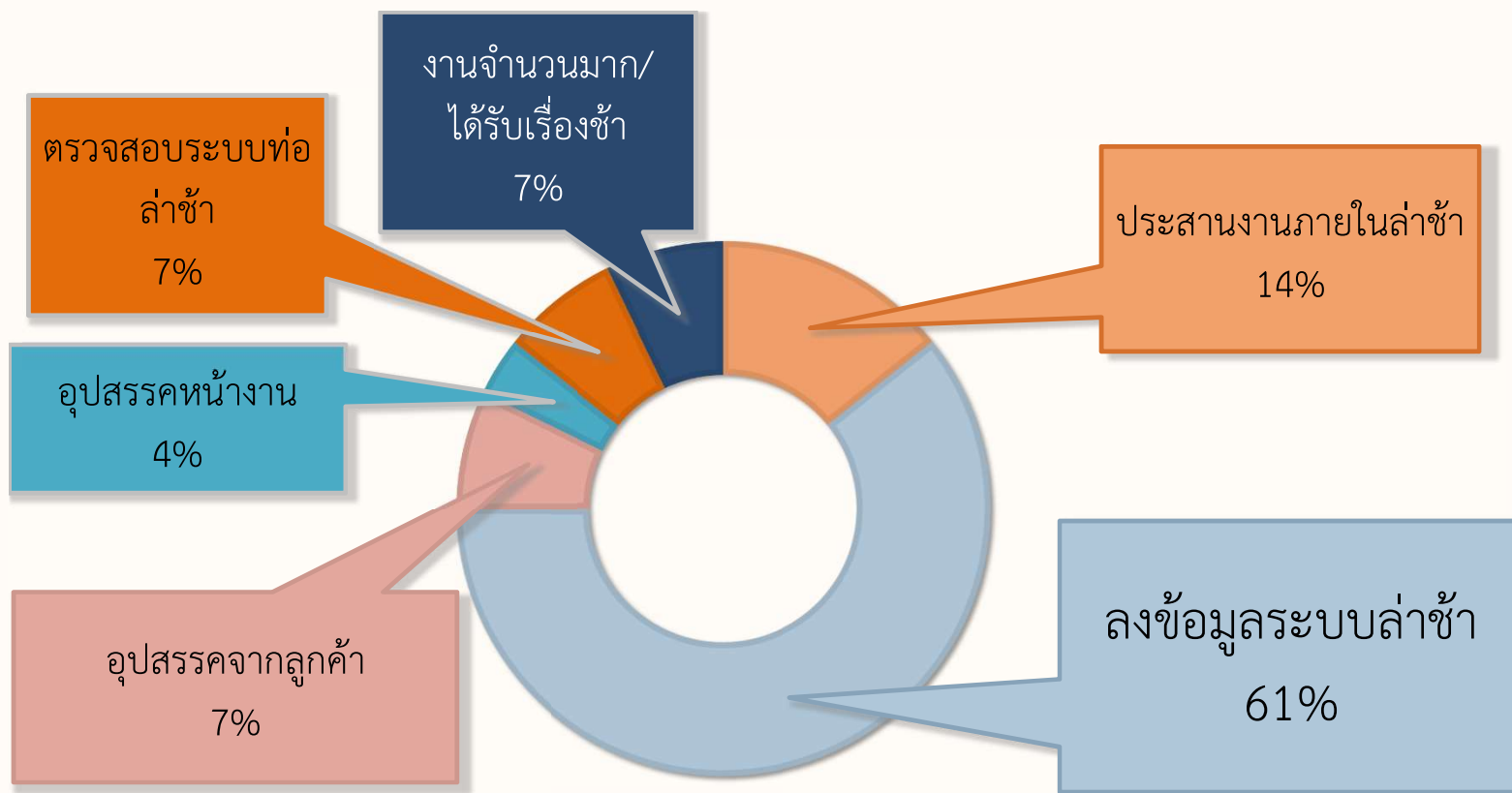
รายละเอียดงานที่ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ตามระยะเวลาที่กำหนด (SLA)

ลำดับ	ประเภทข้อร้องเรียน/ ระยะเวลาดำเนินการ	บริการ 1				บริการ 2			บริการ 3				บริการ 4				บริการ 5			ไม่ระบุ สาขา	ร้อยละ งานที่ แก้ไข ตาม SLA
		สสท.	สสส.	สสพ.	สสป.	สสญ.	สสม.	สสล.	สสช.	สสข.	สสมบ.	สสสภ.	สสบ.	สสต.	สสภ.	สสว.	สสน.	สสบท.	สสมส.		
1	น้ำไม่ไหล	-	100	100	-	-	-	100	-	100	-	-	100	80	-	100	100	100	83	-	95
2	น้ำไหลอ่อน	100	100	100	-	100	-	-	-	-	-	-	100	-	100	0	75	100	90	-	90
3	เจ้าหน้าที่ น้ำขุ่น/น้ำมีกลิ่น (ไม่ใช่ คลอรีน)	100	100	100	100	67	100	100	-	100	100	100	100	75	100	100	100	80	100	0	96
4	ค่าน้ำผิดปกติ	100	100	100	100	100	100	100	-	100	100	100	100	56	100	70	67	100	100	-	91
5	งานซ่อมท่อ	100	89	100	100	82	100	100	89	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	-	98
6	งานวางท่อ	95	100	100	100	100	100	100	83	100	100	100	100	89	70	100	92	100	100	80	95
7	ไม่มีการประชาสัมพันธ์ก่อน ปิดน้ำ	-	75	100	100	100	100	100	-	-	-	100	100	-	-	100	100	100	100	-	95
8	ใบแจ้งค่าน้ำประปา	-	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	-	100
9	มาตรวัดน้ำ	-	-	100	100	100	100	-	100	-	100	-	-	-	100	-	100	-	-	-	100
10	เรื่องอื่นๆ	100	100	-	100	100	100	100	-	-	100	-	100	0	100	100	100	100	100	100	98
ร้อยละงานที่แก้ไขตาม SLA		97	97	100	100	94	100	100	88	100	100	100	100	85	93	89	90	98	97	80	96

หมายเหตุ: ร้อยละแก้ไขตาม SLA น้อยกว่า 80%

เกินระยะเวลา ตาม SLA

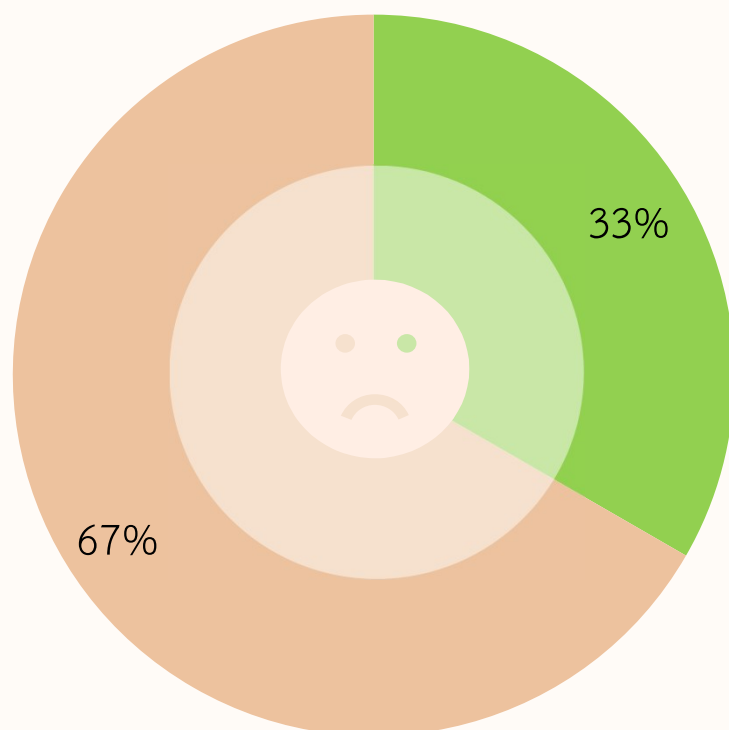
สาเหตุงานที่ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนเกินระยะเวลา 3 วันทำการ
เดือนธันวาคม 2565 : 28 ราย



MWA Call Center 1125



จำนวนข้อร้องเรียน MWA Call Center 1125
เดือนธันวาคม 2565 : 3 ราย, SLA : ร้อยละ 100



67 % เกี่ยวกับ 1125

33 % รอสายนาน

ข้อเสนอแนะจากลูกค้า หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในสำนักงานใหญ่ เดือนธันวาคม 2565

Application กปน.

- ❖ ลูกค้าต้องการใบแจ้งค่าน้ำผ่านทางอีเมลเท่านั้น แต่ MWA onMobile ไม่สามารถเลือกได้ ทำให้ได้รับทั้งใบแจ้งค่าน้ำและใบกำกับภาษีทางอีเมล ต้องการให้สามารถเลือกได้อย่างใดอย่างหนึ่งได้
- ❖ ต้องการให้สามารถเปลี่ยนเบอร์โทรศัพท์ได้ โดยที่ไม่ต้องลงทะเบียนใหม่
- ❖ ต้องการให้มีการตัดยอดค่าน้ำบน MWA onMobile ทันที ลูกค้าพบว่าบางครั้งสามารถตัดยอดได้ทันที แต่บางครั้งต้องรอ 2 วัน อยากให้ปรับปรุงให้ระบบเสถียรกว่านี้

ค่าธรรมเนียม

- ❖ ไม่ควรมีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียม 15 บาท, 107 บาท และ 500 บาท เพื่อช่วยเหลือประชาชน
- ❖ ชะลอดการคิดค่าธรรมเนียม 15 บาท โดยขยายระยะเวลาชำระเงิน เนื่องจาก 7 วันน้อยเกินไป

อื่นๆ

- ❖ ในกรณีค้างค่าน้ำ 2 เดือนเสนอแนะให้สามารถแบ่งจ่ายชำระค่าน้ำ ทีละเดือนได้ทั้งบน MWA onMobile และ Application ธนาкар
- ❖ ขอให้ตัวแทนชำระค่าน้ำประเภททั้งหมด ระบุข้อความ “ค่าธรรมเนียมชำระค่าน้ำเกินกำหนด 15 บาท” เนื่องจาก ttb touch ไม่มีข้อความระบุไว้ ทำให้เกิดความสับสน

1125

- ❖ ขอเสนอแนะให้ไม่มีค่าบริการในการโทร 1125
- ❖ รอสายนาน ต้องการให้ปรับปรุงให้รวดเร็วขึ้น และเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการ
- ❖ ต้องการให้ระบบตอบรับอัตโนมัติ(IVR) ใช้ระยะเวลาเร็วกว่านี้ เพราะลูกค้าทำให้เสียเวลาและรอสายนาน

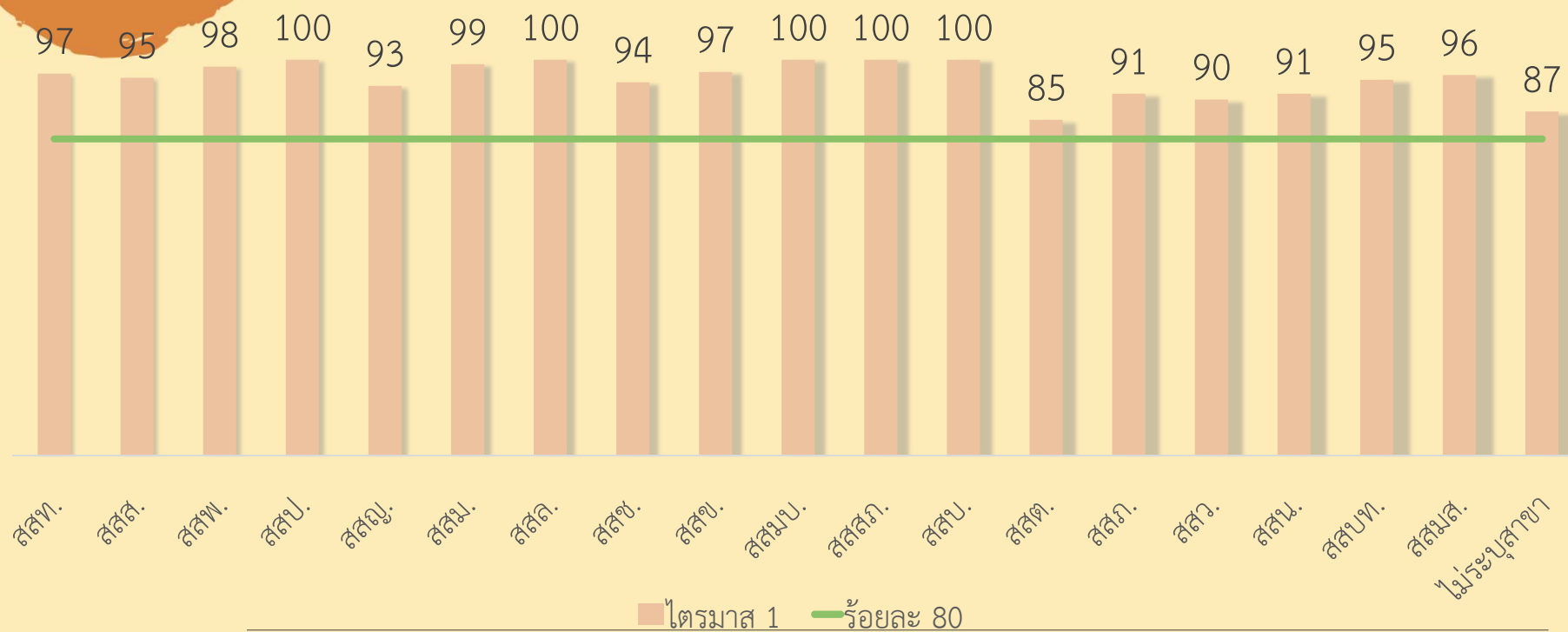
สรุปผลการดำเนินงานข้อร้องเรียน

ไตรมาส 1

SLA Complete Time

ระยะเวลาแก้ปัญหาข้อร้องเรียนแล้วเสร็จตาม SLA
(แยกตามสำนักงานสาขา)

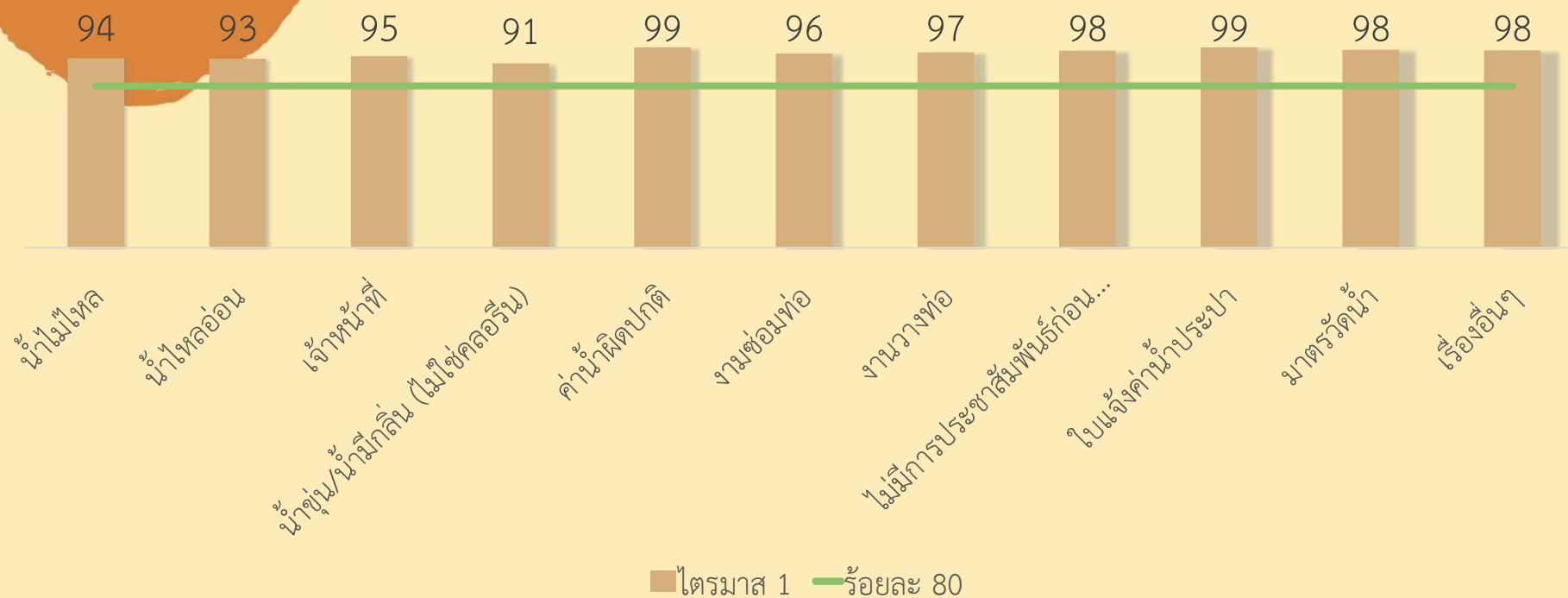
ไตรมาส 1 :
ร้อยละ 95.60



SLA Complete Time

ระยะเวลาแก้ปัญหาข้อร้องเรียนแล้วเสร็จตาม SLA
(แยกตามสำนักงานประเภทข้อร้องเรียน)

ไตรมาส 1 :
ร้อยละ 95.60



ไตรมาส 1 :
ร้อยละ 95.60

รายละเอียดงานที่ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน
ตามระยะเวลาที่กำหนด (SLA)

ลำดับ	ประเภทข้อร้องเรียน/ ระยะเวลาดำเนินการ	บริการ 1				บริการ 2			บริการ 3				บริการ 4				บริการ 5			ไม่ระบุ สาขา	ร้อยละ งานที่ แก้ไข ตาม SLA
		สสท.	สสส.	สสพ.	สสป.	สสญ.	สสม.	สสล.	สสช.	สสข.	สสมบ.	สสสภ.	สสบ.	สสต.	สสภ.	สสว.	สสน.	สสบท.	สสมส.		
1	น้ำไม่ไหล	100	100	100	-	67	100	100	100	100	-	-	100	78	67	89	100	100	94	-	94
2	น้ำไหลอ่อน	100	100	100	100	100	100	100	100	-	100	-	100	50	71	50	86	87	97	-	93
3	เจ้าหน้าที่	100	89	94	100	80	100	100	100	100	100	100	100	89	100	100	100	74	94	89	95
4	น้ำขุ่น/น้ำมีกลิ่น (ไม่ใช่ คลอรีน)	100	96	93	100	88	100	100	91	90	100	100	100	57	92	72	73	91	100	-	91
5	ค่าน้ำผิดปกติ	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	93	100	92	100	100	100	-	99
6	งานซ่อมท่อ	100	95	100	100	88	94	100	93	100	100	100	100	94	93	100	100	100	92	-	96
7	งานวางท่อ	93	93	100	100	100	100	100	93	100	100	100	100	89	88	93	94	100	100	75	97
8	ไม่มีการประชาสัมพันธ์ก่อน ปิดน้ำ	-	75	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	-	98
9	ใบแจ้งค่าน้ำประปา	100	100	100	100	100	100	100	100	75	100	100	100	100	100	100	100	100	95	-	99
10	มาตรวัดน้ำ	100	-	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	75	100	100	100	-	98
11	เรื่องอื่นๆ	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	0	83	86	100	100	100	100	98
ร้อยละงานที่แก้ไขตาม SLA		97	95	98	100	93	99	100	94	97	100	100	100	85	91	90	91	95	96	87	96

หมายเหตุ: ร้อยละแก้ไขตาม SLA น้อยกว่า 80%

Thank You
