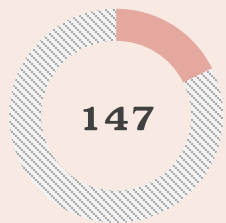


# การบริหารจัดการข้อร้องเรียน เดือน เมษายน 2566

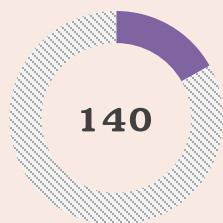
จำนวนข้อร้องเรียน 830 ราย

การแก้ปัญหาข้อร้องเรียนแล้วเสร็จตาม SLA: 94.82 %

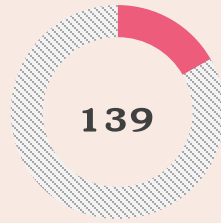
## ประเภทข้อร้องเรียน 3 อันดับแรก



งานวางท่อ

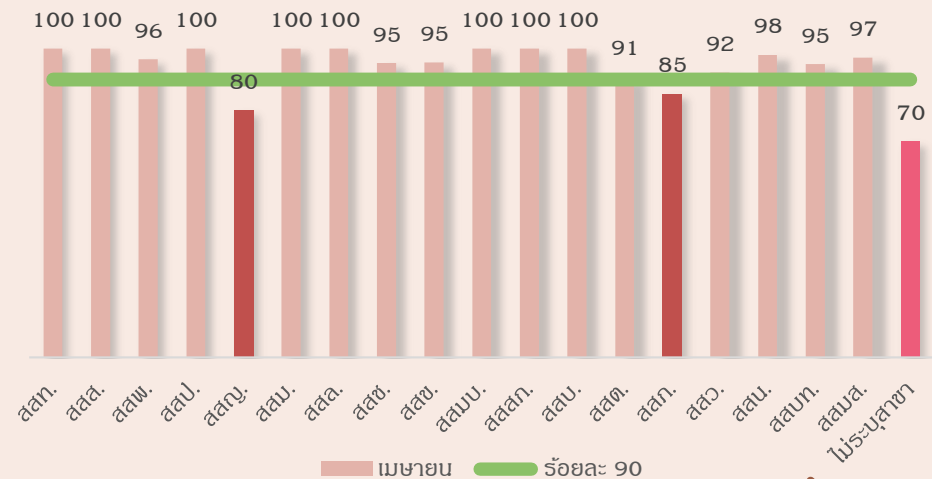


น้ำขุ่น/น้ำมีกลิ่น  
(ไม่ใช่คลอรีน)

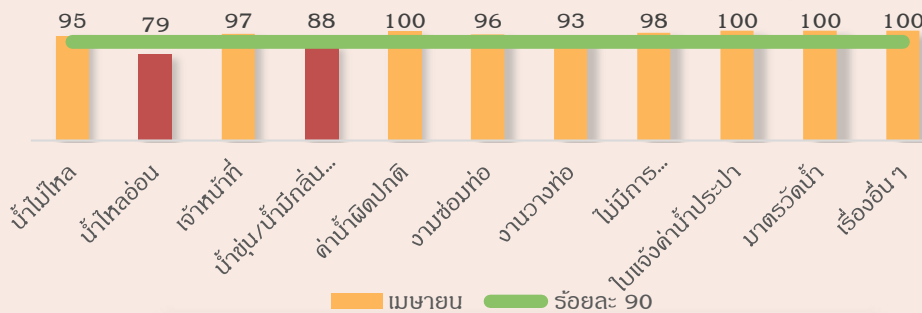


งานซ่อมท่อ

## SLA Complete Time (สาขา)



## SLA Complete Time (ประเภทเรื่อง)



สาเหตุงานเกิน  
กำหนด SLA

1. ลงข้อมูลระบบล่าช้า 38%
2. อุปสรรคจากลูกค้า 27%
3. ประสานงานผู้รับจ้างล่าช้า 23%

## ข้อเสนอแนะ

- ❖ MWA onMobile  
ขอเสนอแนะให้ปรับปรุง MWA onMobile ให้เสถียรมากกว่านี้ เนื่องจากเมื่อ  
เข้าใช้งานแอปพลิเคชันเกิดการค้างบ่อยและค้างเป็นเวลานาน
- ❖ การชำระค่าน้ำประปา  
ขอเสนอแนะให้ กปน. ขยายระยะเวลาชำระค่าน้ำประปาให้นานยิ่งขึ้น เนื่องจาก  
ปัจจุบันระยะเวลาชำระค่าน้ำประปาสั้นเกินไป
- ❖ MWA Call Center 1125  
ขอเสนอแนะให้มีการแจ้งเตือนก่อนสายคำตอบ เนื่องจากปัจจุบันมีการแจ้ง  
คำตอบเพียงครั้งเดียวครั้งแรกที่อยู่ในคิว เพื่อให้ลูกค้าทราบคิวรอสายปัจจุบัน

# การบริหารจัดการข้อร้องเรียน ประจำปี 2566

จำนวนข้อร้องเรียน 6,549 ราย

การแก้ปัญหาข้อร้องเรียนแล้วเสร็จตาม SLA: 95.39 %

