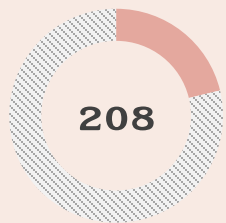


การบริหารจัดการข้อร้องเรียน เดือน มิถุนายน 2566

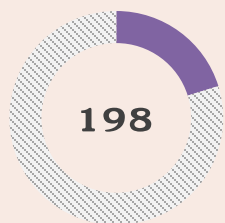
จำนวนข้อร้องเรียน 981 ราย

การแก้ปัญหาข้อร้องเรียนแล้วเสร็จตาม SLA: 97.45 %

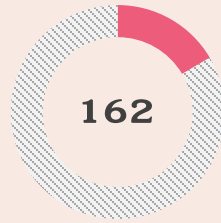
ประเภทข้อร้องเรียน 3 อันดับแรก



งานวางท่อ

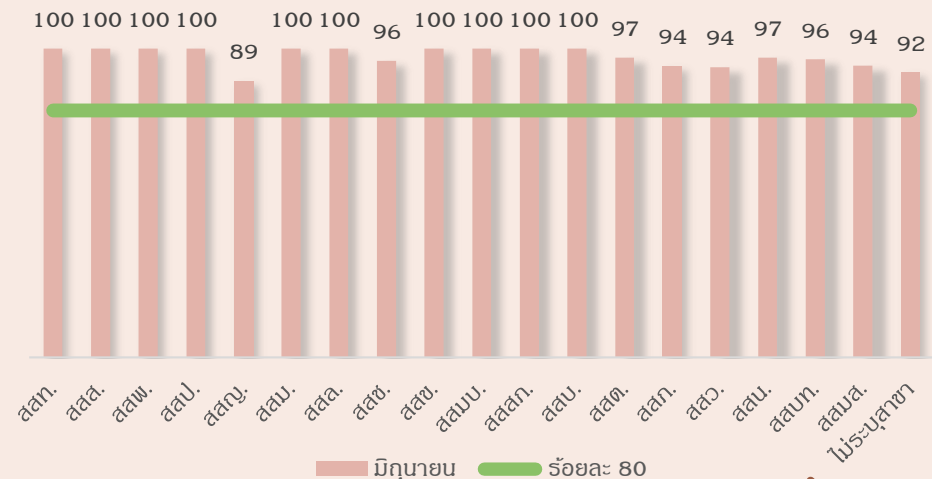


งานซ่อมท่อ

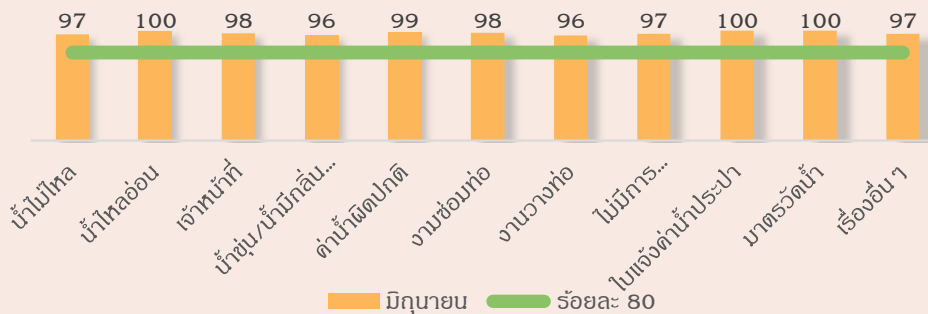


น้ำขุ่น/น้ำมีกลิ่น
(ไม่ใช่ท่อโอริน)

SLA Complete Time (สาขา)



SLA Complete Time (ประเภทเรื่อง)



ข้อเสนอแนะ

- ❖ MWA onMobile
 - ข้อความแจ้งเตือนบนแอปพลิเคชัน MWA onMobile ปัจจุบันมีจำนวนมาก แต่สามารถลบได้ครั้งละ 1 การแจ้งเตือน อยากให้ปรับปรุงให้สามารถลบได้ทั้งหมดในครั้งเดียว
 - แอปพลิเคชัน MWA onMobile ดังบอียดครั้ง อยากให้พัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพมากกว่านี้
 - การเพิ่มทะเบียนผู้ใช้ น้ำ สามารถเพิ่มได้สูงสุด 10 ทะเบียน อยากให้พัฒนาให้สามารถเพิ่มจำนวนทะเบียนผู้ใช้ น้ำได้มากกว่านี้
- ❖ MWA Call Center 1125
 - เนื่องจากรอสายนาน ต้องการให้มีการปรับปรุงพัฒนาให้สามารถติดต่อได้รวดเร็วยิ่งขึ้น
- ❖ อื่น ๆ
 - อยากให้การประสานตรวจสอบพัฒนาให้ประชาชนสามารถยื่นคำร้องออนไลน์การใช้น้ำผ่านช่องทางออนไลน์ได้

สาเหตุงานเกินกำหนด SLA

1. ลงข้อมูลระบบล่าช้า 48%
2. ตรวจสอบข้อมูลล่าช้า 19%
3. อื่น ๆ เช่น ประสานงานบริษัทภายนอกล่าช้า 19 %

การบริหารจัดการข้อร้องเรียน ประจำปี 2566

จำนวนข้อร้องเรียน 8,297 ราย

การแก้ปัญหาข้อร้องเรียนแล้วเสร็จตาม SLA: 95.83 %

