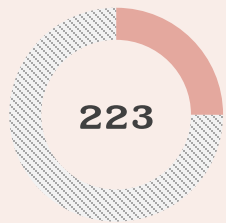


# การบริหารจัดการข้อร้องเรียน เดือน กันยายน 2566

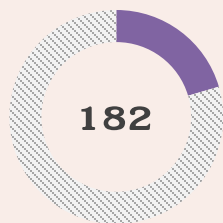
จำนวนข้อร้องเรียน 891 ราย

การแก้ปัญหาข้อร้องเรียนแล้วเสร็จตาม SLA: 96.63 %

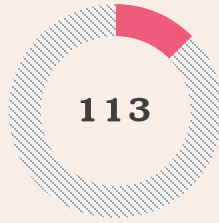
## ประเภทข้อร้องเรียน 3 อันดับแรก



งานวางท่อ

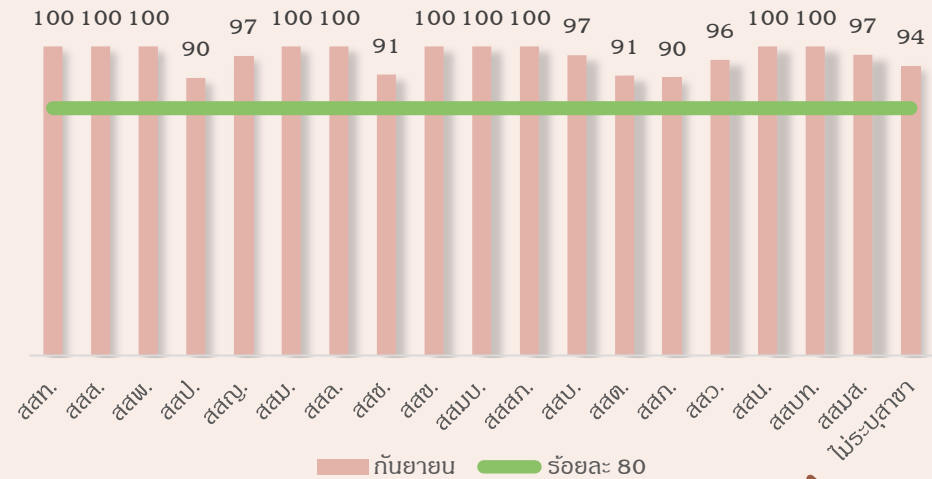


งานซ่อมท่อ



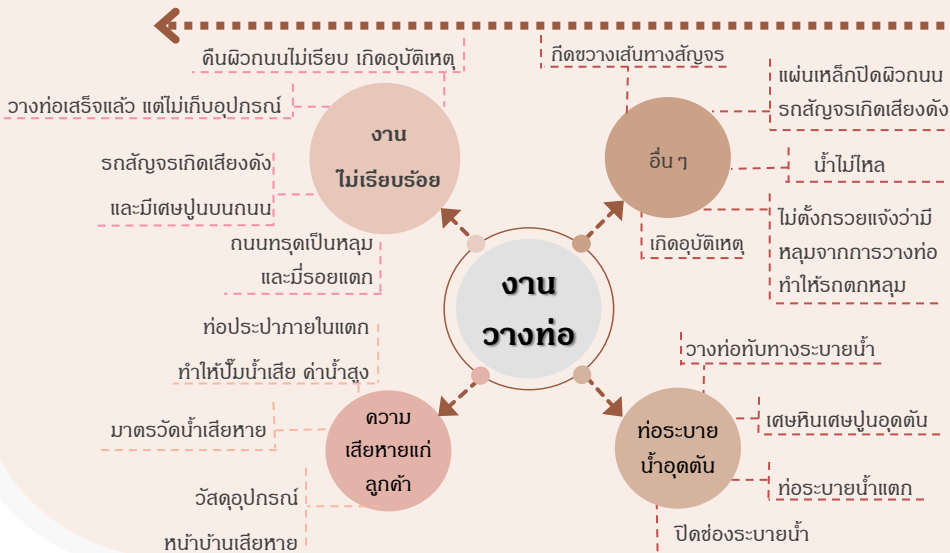
ค่าน้ำผิดปกติ  
น้ำขุ่น/น้ำมีกลิ่น ฯ

## SLA Complete Time (สาขา)



## ข้อเสนอแนะ

- ❖ MWA onMobile  
ขอเสนอแนะให้ปรับปรุง MWA onMobile ให้เสถียรมากกว่านี้ เนื่องจากเมื่อเข้าใช้งานแอปพลิเคชันเกิดการค้างบ่อยและค้างเป็นเวลานาน
- ❖ ค่าธรรมเนียม  
• ลูกค้ายกข้อให้พิจารณายกเลิกค่าธรรมเนียมชำระค่าน้ำเกินกำหนด 15 บาท, 107 บาท และ 535 บาท
- ❖ MWA Call Center 1125  
เนื่องจากรอสายนาน ต้องการให้มีการปรับปรุงพัฒนาให้สามารถติดต่อได้รวดเร็วยิ่งขึ้น
- ❖ งานบริการหลังมาตรฐาน  
อยากให้การประสานรถหลวงมีบริการซ่อมเครื่องปั๊มน้ำภายในบ้าน และอยากให้มีการซ่อมท่อรั่วภายในแบบเร่งด่วนทันที เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ลูกค้า

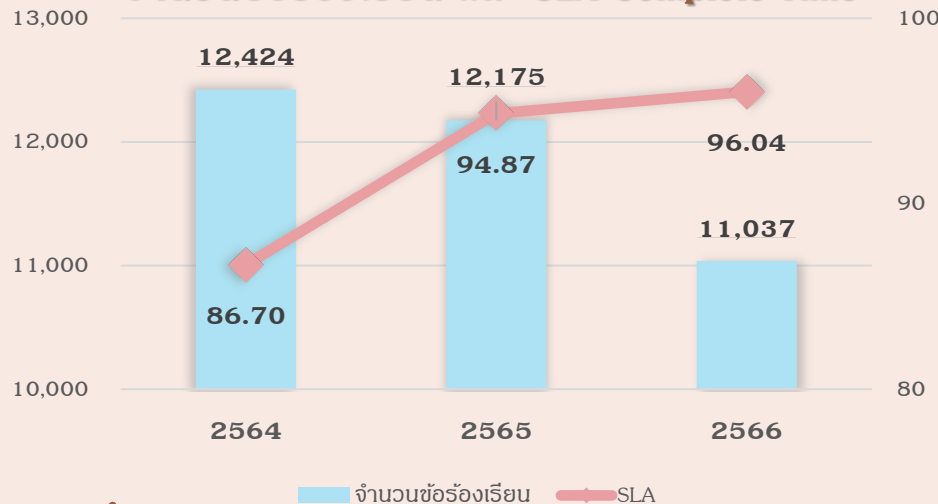


# การบริหารจัดการข้อร้องเรียน ปีงบประมาณ 2566

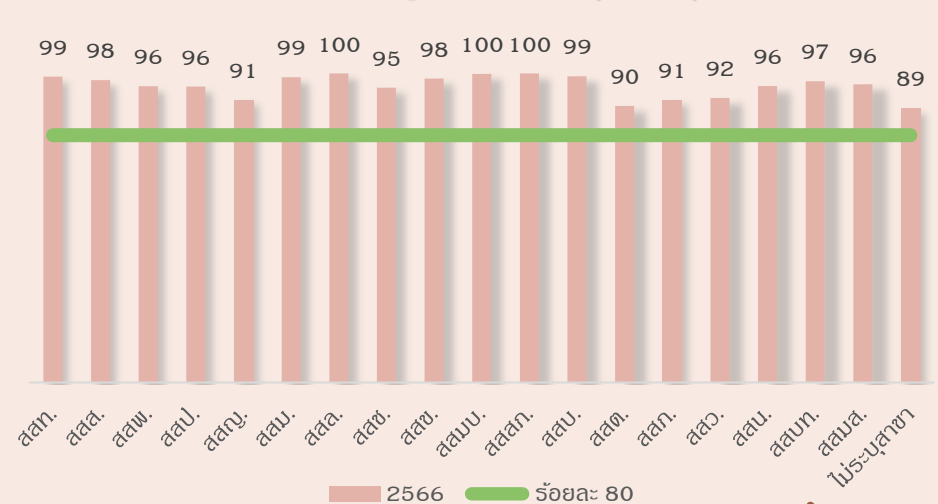
จำนวนข้อร้องเรียน 11,037 ราย

การแก้ปัญหาข้อร้องเรียนแล้วเสร็จตาม SLA: 96.04 %

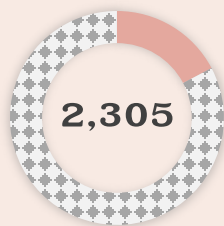
จำนวนข้อร้องเรียน และ SLA Complete Time



SLA Complete Time (สาขา)



ประเภทข้อร้องเรียน 3 อันดับแรก



งานวางท่อ

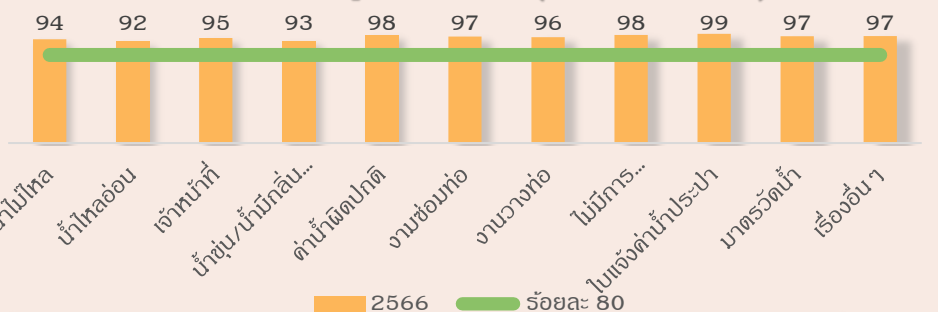


งานซ่อมท่อ



น้ำขุ่น/น้ำมีกลิ่น  
(ไม่ใช่ท่อ)

SLA Complete Time (ประเภทเรื่อง)



สาเหตุงานเกิน  
กำหนด SLA

1. ลงข้อมูลระบบล่าช้า : 48%
2. อื่น ๆ เช่น ประสานงานภายนอกล่าช้า, ประสานงานผู้รับจ้าง, ประสานงานส่วนอื่น, ตรวจสอบหลายส่วนงาน : 26%
3. อุปกรณ์ชำรุด : 13%

# การบริหารจัดการข้อร้องเรียน ประจำปี 2566

จำนวนข้อร้องเรียน 11,037 ราย

การแก้ปัญหาข้อร้องเรียนแล้วเสร็จตาม SLA: 96.04%

