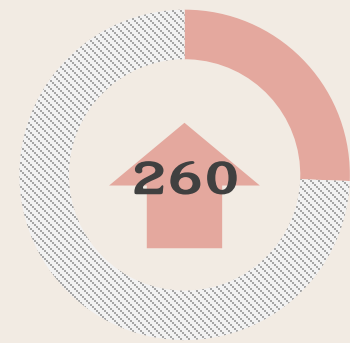


การบริหารจัดการข้อร้องเรียน เดือน พฤศจิกายน 2566

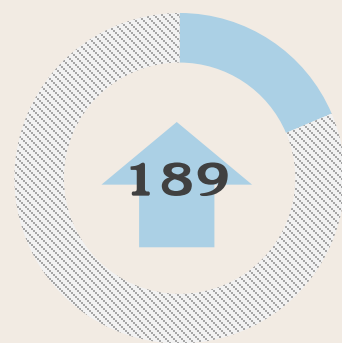
จำนวนข้อร้องเรียน 1,016 ราย (เพิ่มขึ้นจากพฤศจิกายน 2565: 2 ราย)

การแก้ปัญหาข้อร้องเรียนแล้วเสร็จตาม SLA: 97.34 % (เพิ่มขึ้นจากพฤศจิกายน 2565: 1.48%)

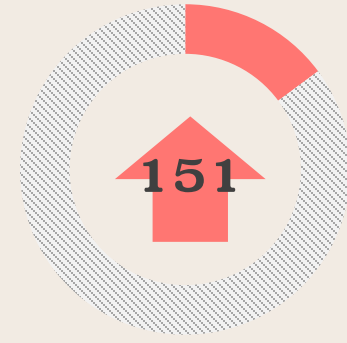
ประเภทข้อร้องเรียน 3 อันดับแรก



น้ำขุ่น/น้ำมีกลิ่น ฯ

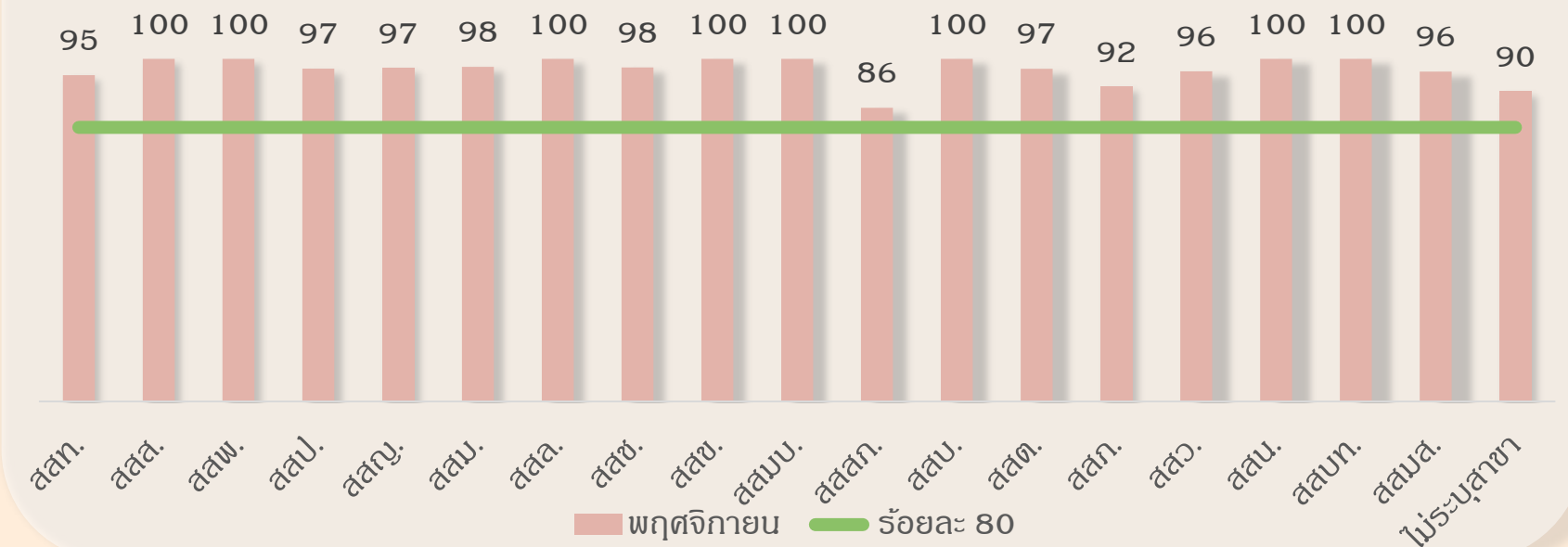


งานวางท่อ

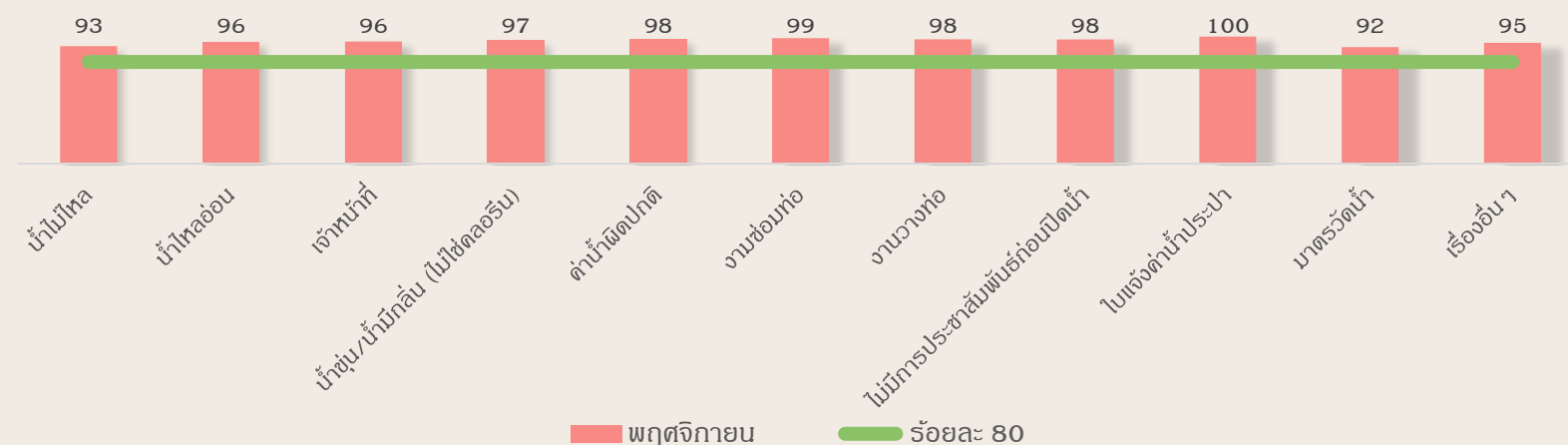


งานซ่อมท่อ

SLA Complete Time (สาขา)



SLA Complete Time (ประเภทเรื่อง)



สาเหตุงานเกินกำหนด SLA

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

ข้อเสนอแนะ

❖ MWA onMobile

ขอให้พิจารณายกเลิกการเรียกเก็บค่าบริการชำระค่าน้ำ ผ่านแอปพลิเคชัน MWA onMobile ช่องทางชำระเงินด้วยบัตรเครดิต (10 บาท)

❖ MWA Point

ลูกค้ามีความเห็นว่าปัจจุบันการประสานรถหลวงกำหนดเงื่อนไขจำนวน MWA Point สูงเกินไปในการใช้แลกของที่ระลึก จึงขอเสนอให้ปรับลดจำนวน MWA Point ให้น้อยลง เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้สิทธิในการแลกของที่ระลึกได้

❖ MWA Call Center 1125

ลูกค้าโทรติดต่อ MWA Call Center 1125 ต้องถือรอสายนานประมาณ 30 นาที จึงขอเสนอแนะให้เพิ่มจำนวนคู่สาย และเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่รับสาย เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า

❖ เว็บไซต์การประสานรถหลวง

ลูกค้ามีความประสงค์ให้ปรับปรุงเมนูตรวจสอบพื้นที่ประปาไม่ไหล/ไหลอ่อน บนเว็บไซต์ www.mwa.co.th ซึ่งปัจจุบันไม่ได้รับความสะดวกในการใช้งาน เนื่องจากการใช้งานเมนูมีความซับซ้อน ไม่สะดวกในการใช้งาน

การบริหารจัดการข้อร้องเรียน ประจำปี 2567

จำนวนข้อร้องเรียน 1,870 ราย

การแก้ปัญหาข้อร้องเรียนแล้วเสร็จตาม SLA: 97.49%

