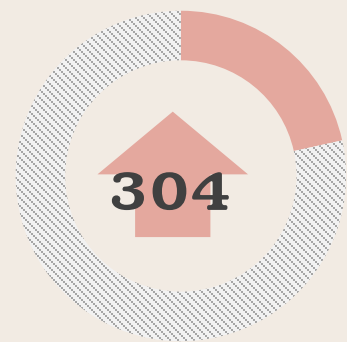


การบริหารจัดการข้อร้องเรียน เดือน ธันวาคม 2566

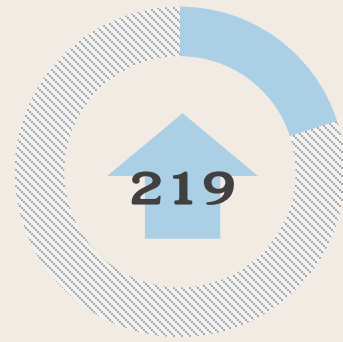
จำนวนข้อร้องเรียน 969 ราย (เพิ่มขึ้นจากธันวาคม 2565: 59 ราย)

การแก้ปัญหาข้อร้องเรียนแล้วเสร็จตาม SLA: 93.81 % (ลดลงจากธันวาคม 2565: 2.01 %)

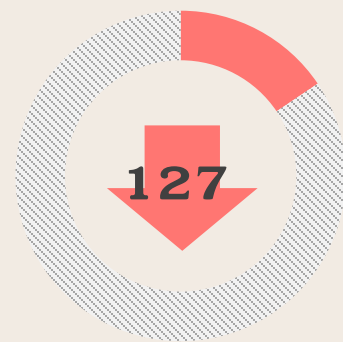
ประเภทข้อร้องเรียน 3 อันดับแรก



น้ำขุ่น/น้ำมีกลิ่น ฯ

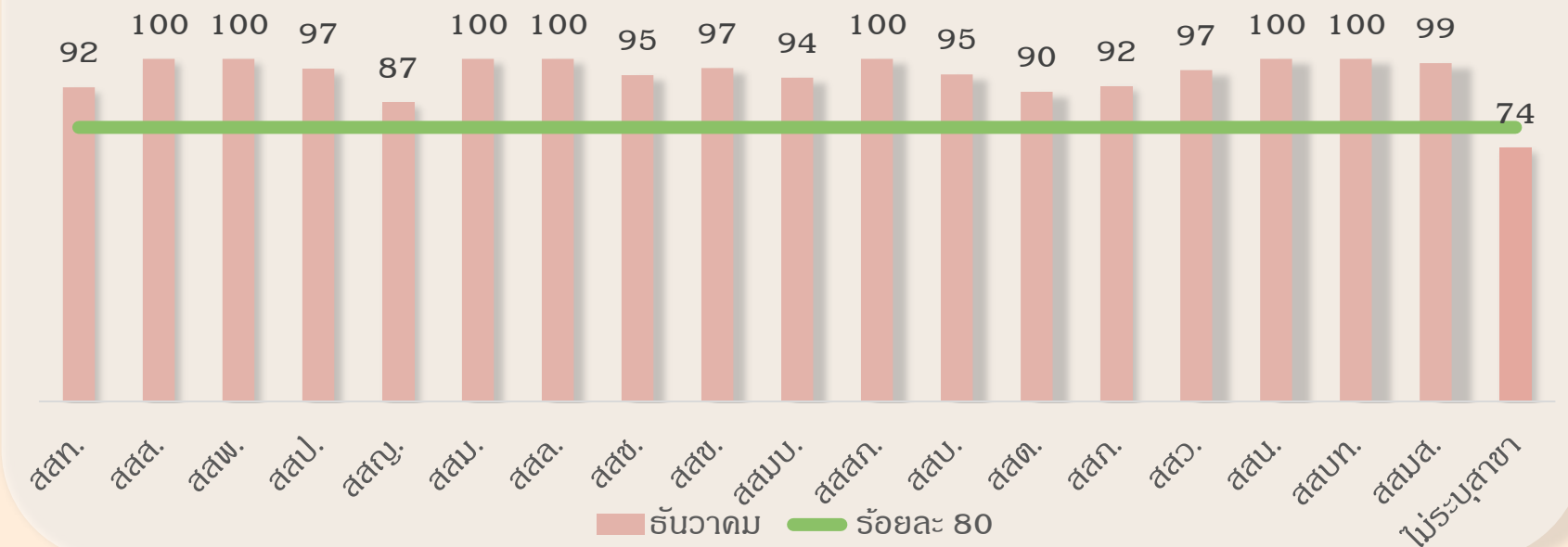


งานวางท่อ

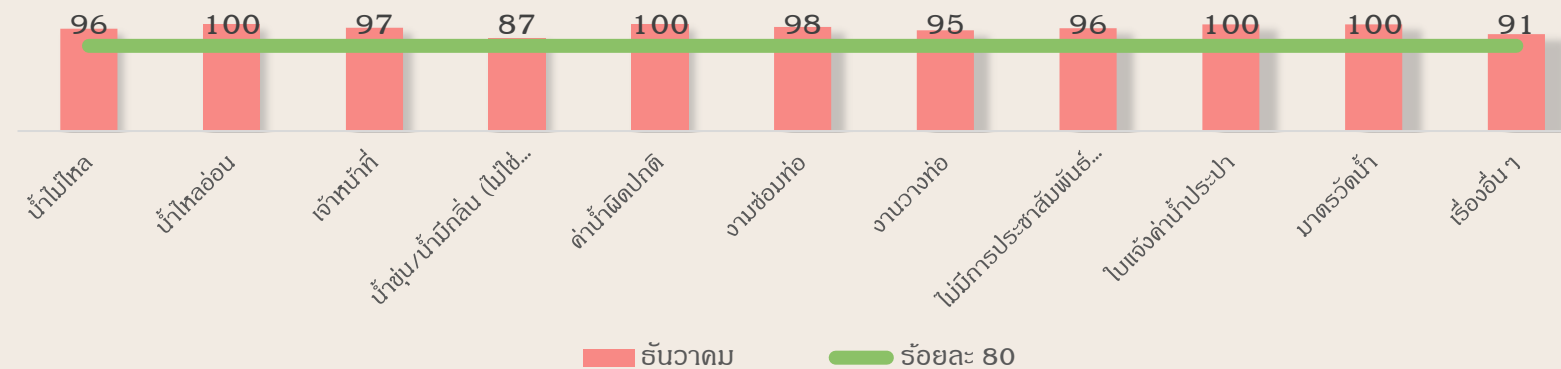


งานซ่อมท่อ

SLA Complete Time (สาขา)



SLA Complete Time (ประเภทเรื่อง)



สาเหตุงานเกินกำหนด SLA

1. ลงข้อมูลระบบล่าช้า 44 %
2. อื่น ๆ เช่น ใช้เวลาตรวจสอบสาเหตุงาน, ประสานงานบริษัทภายนอกล่าช้า 29 %
3. มีการแก้ไขงาน/หน่วยงาน 25 %

ข้อเสนอแนะ

❖ MWA Point

ลูกค้าขอให้การประสานตรวจสอบระยะเวลาการสะสมคะแนน เนื่องจากปัจจุบันมีการตัดคะแนนตามระยะเวลาที่กำหนด ทำให้คะแนนสะสมไม่พอต่อการแลกของรางวัล

❖ คำธรรมเนียม

ลูกค้าขอให้พิจารณายกเลิกค่าธรรมเนียมชำระค่าน้ำเกินกำหนด, ระบุการใช้ชำระค่าประปาชั่วคราว, และบรรจบมาตรวจวัดน้ำ เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่าย และบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน

❖ MWA Call Center 1125

ลูกค้าเสนอแนะให้ปรับปรุงการบริการให้รวดเร็วยิ่งขึ้น ในช่องทาง MWA Call Center 1125 และ Line OA

❖ ช่องทางชำระค่าน้ำประปา

ขอเสนอแนะให้เพิ่มช่องทางการชำระค่าน้ำประปา ให้สามารถชำระค่าน้ำประปาได้ในพื้นที่เทศบาล หรือสถานที่ราชการต่างๆ

การบริหารจัดการข้อร้องเรียน ประจำปี 2567

จำนวนข้อร้องเรียน 2,839 ราย (ปี 2566: 11,037 ราย)

การแก้ปัญหาข้อร้องเรียนแล้วเสร็จตาม SLA: 96.23 % (ปี 2566: 96.04 %)

