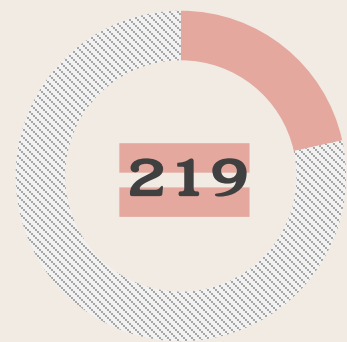


# การบริหารจัดการข้อร้องเรียน เดือน มกราคม 2567

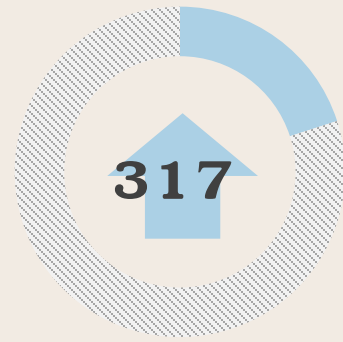
จำนวนข้อร้องเรียน 871 ราย (ลดลงจากเดือนที่แล้ว : 98 ราย)

การแก้ปัญหาข้อร้องเรียนแล้วเสร็จตาม SLA: 97.70 % (เพิ่มขึ้นจากเดือนที่แล้ว : 3.89 %)

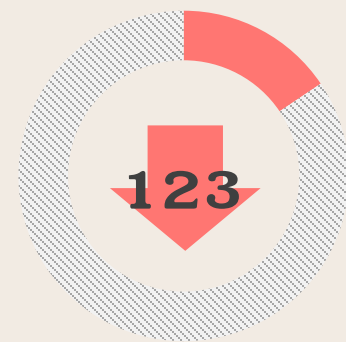
## ประเภทข้อร้องเรียน 3 อันดับแรก



งานวางท่อ

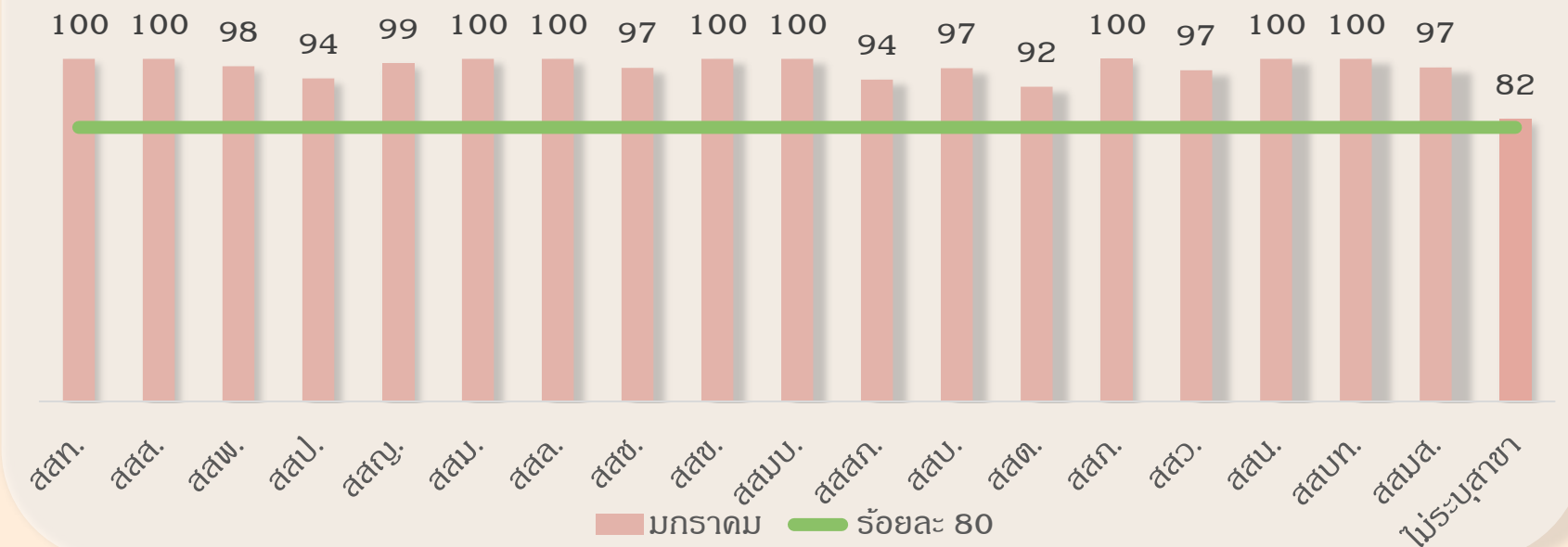


งานซ่อมท่อ

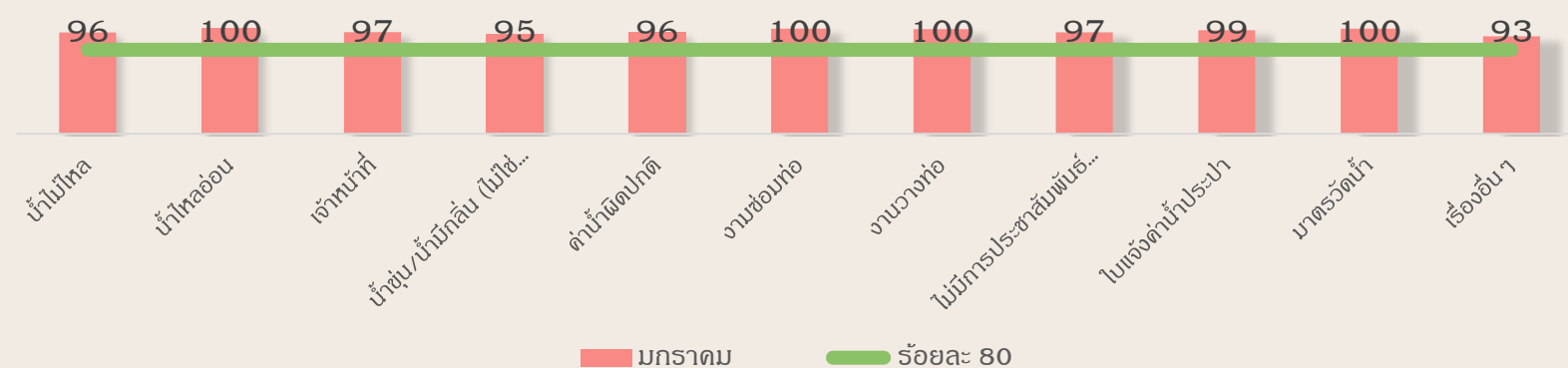


น้ำขุ่น/น้ำมีกลิ่น ฯ

## SLA Complete Time (สาขา)



## SLA Complete Time (ประเภทเรื่อง)



### สาเหตุงานเกินกำหนด SLA

1. ลงข้อมูลระบบล่าช้า 85 %
2. อื่น ๆ เช่น ประสานงานบริษัทภายนอกล่าช้า 8 %
3. ตรวจสอบข้อมูลล่าช้า 8 %

## ข้อเสนอแนะ

- ❖ MWA onMobile  
ลูกค้าต้องการให้มีการอัปเดตข้อมูลกรณีเลื่อนเวลา เปิด-ปิด น้ำประปา ใน MWA onMobile และต้องการให้แอปพลิเคชันมีความเสถียรมากขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้บริการ
- ❖ กำหนดระยะเวลาชำระค่าน้ำประปา  
ลูกค้าต้องการให้ขยายระยะเวลาครบกำหนดชำระค่าน้ำประปาให้มากขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า
- ❖ MWA Call Center 1125  
ลูกค้าเสนอแนะให้ปรับปรุงระบบ MWA Call Center 1125 เนื่องจากพบปัญหาต้องรอสายเป็นเวลานาน
- ❖ ช่องทางชำระค่าน้ำประปา  
ลูกค้าต้องการให้สามารถชำระค่าน้ำประปาเกินกำหนดได้ในทุกช่องทางชำระค่าน้ำประปา และต้องการให้สามารถแบ่งชำระค่าน้ำประปาได้

# การบริหารจัดการข้อร้องเรียน ประจำปี 2567

จำนวนข้อร้องเรียน 3,710 ราย (ปี 2566: 11,037 ราย)

การแก้ปัญหาข้อร้องเรียนแล้วเสร็จตาม SLA: 96.58 % (ปี 2566: 96.04 %)

