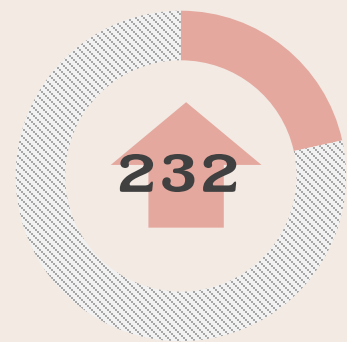


# การบริหารจัดการข้อร้องเรียน เดือน กุมภาพันธ์ 2567

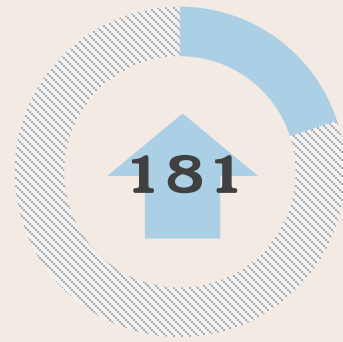
จำนวนข้อร้องเรียน 956 ราย (เพิ่มขึ้นจากเดือนที่แล้ว : 85 ราย)

การแก้ปัญหาข้อร้องเรียนแล้วเสร็จตาม SLA: 96.13 % (ลดลงจากเดือนที่แล้ว : 1.57 %)

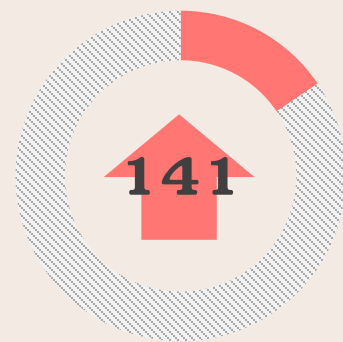
## ประเภทข้อร้องเรียน 3 อันดับแรก



งานวางท่อ

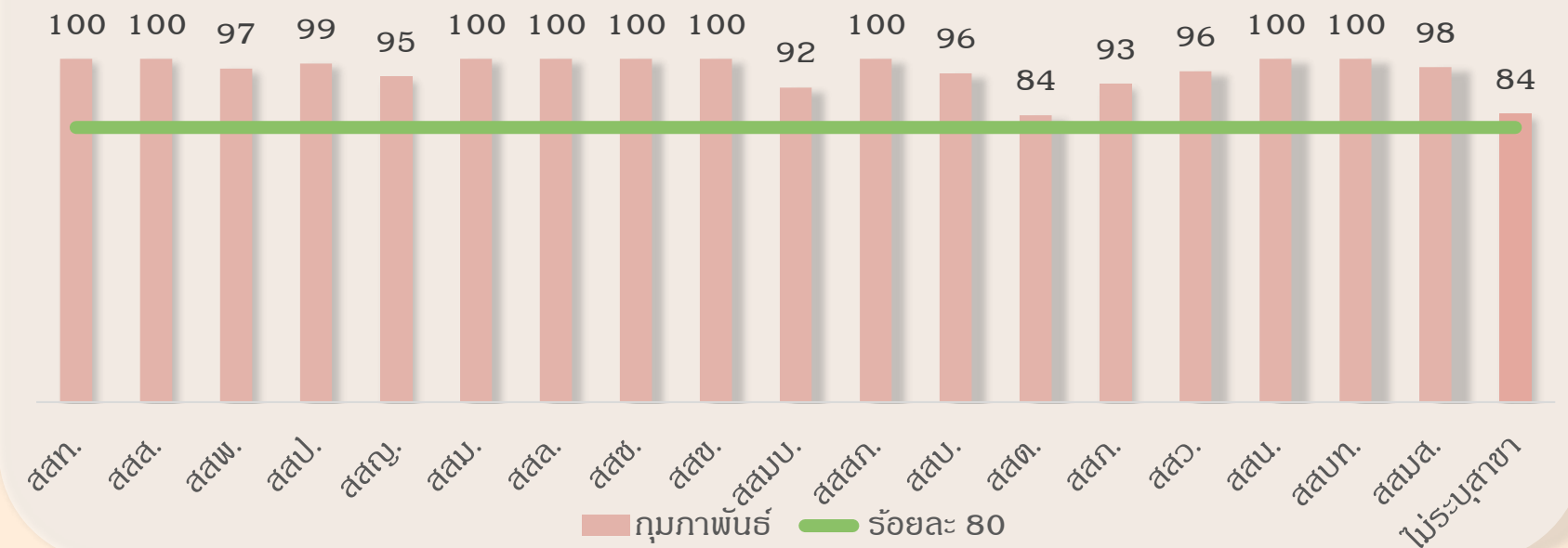


น้ำขุ่น/น้ำมีกลิ่น ฯ

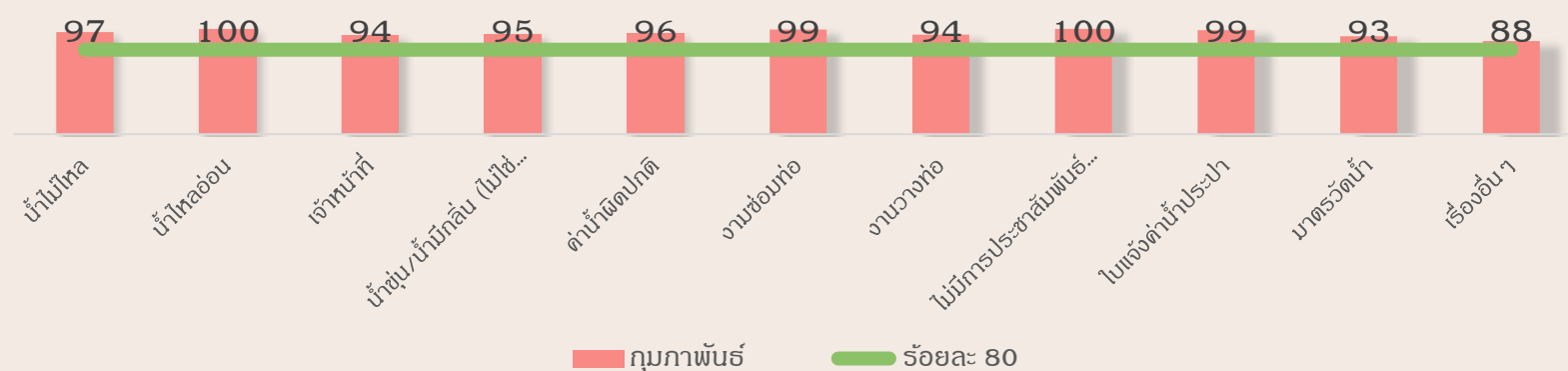


งานซ่อมท่อ

## SLA Complete Time (สาขา)



## SLA Complete Time (ประเภทเรื่อง)



### สาเหตุงานเกินกำหนด SLA

1. ลงข้อมูลระบบล่าช้า 46 %
2. อุปสรรคจากลูกค้า 23 %
3. ประสานงานบริษัทภายนอกล่าช้า 15 %

## ข้อเสนอแนะ

### ❖ MWA onMobile

แผนที่ใน MWA onMobile แสดงพื้นที่ปิดน้ำทุกจุด ไม่ได้แสดงเฉพาะพื้นที่ปิดน้ำของลูกค้า ทำให้เกิดความสับสน และไม่สะดวกในการตรวจสอบข้อมูล อยากให้ปรับปรุงเพื่ออำนวยความสะดวก

### ❖ การโอนกรรมสิทธิ์การใช้น้ำ

ลูกค้าต้องการให้ปรับปรุงช่องทางการยื่นคำร้องโอนกรรมสิทธิ์ให้สามารถยื่นผ่านช่องทางออนไลน์ได้

### ❖ MWA Call Center 1125

ลูกค้าเสนอแนะให้ปรับปรุงระบบ MWA Call Center 1125 และเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่รับสาย เนื่องจากพบปัญหาต้องรอสายเป็นเวลานาน

### ❖ ค่าธรรมเนียม

ลูกค้าประสงค์ให้ กปน. พิจารณาลดอัตราค่าธรรมเนียมการระงับน้ำ เพื่อแบ่งเบาภาระให้แก่ประชาชน

# การบริหารจัดการข้อร้องเรียน ประจำปี 2567

จำนวนข้อร้องเรียน 4,666 ราย (ปี 2566: 11,037 ราย)

การแก้ปัญหาข้อร้องเรียนแล้วเสร็จตาม SLA: 96.49 % (ปี 2566: 96.04 %)

