



MWA CALL CENTER 1125

ช่องทางการให้บริการผ่าน MWA Call Center 1125

(9 ใน 13 ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนของ กปน.)

Voice 55%



Avg. 50,066 Call in
Ans. 62%
Abd. **38%**

1

MWA Call Center 1125



สอบถาม แจ้งเหตุ ขอบริการ
ร้องเรียนบริการ และอื่นๆ เกี่ยวกับ กปน.
ตลอด 24 ชั่วโมง

3



ศูนย์ดำรงธรรม
กระทรวงมหาดไทย

กปน.

Non-Voice 45%

2.1

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ
เพื่อประชาชน (GCC 1111)

2.2



Website นปอ.
www.mwa.co.th

2.3



E-mail
mwa1125@mwa.co.th

2.4



Facebook/
Twitter นปอ.

2.5



Web Chat

2.6



Line OA
[@MWAThailand](https://www.line.me/@MWAThailand)

Avg. 40,000 Messages

Pain Point

ลูกค้าต้องการติดต่อเพื่อใช้บริการผ่าน MWA Call Center 1125 จำนวนมาก

Avg. 1 669 Calls/day

ช่วงเวลา 06.00 – 22.00 น. ลูกค้าใช้บริการปริมาณมาก

เจ้าหน้าที่ (Agent) ไม่เพียงพอ

ช่วงเวลา	Supervisor เจ้าหน้าที่ติดตามงาน (วิทยุ) Trainer	รับสาย (Voice)	ตอบสื่อ อิเล็กทรอนิกส์ (Non-Voice)	ล่วงเวลา (OT)	รวมเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงาน
00.00 – 08.00 น.	2	6 (-1)	2	2	12
08.00 – 16.00 น.	5	9 (-2)	2	2	16
16.00 – 24.00 น.	2	6 (-1)	2	2	12

แนวทาง

ระยะ 1

เพิ่ม Agent ให้
สามารถรองรับ
ลูกค้าได้มากขึ้น

ระยะ 2

ปรับเปลี่ยนรูปแบบ
การจ้าง Agent ให้
รองรับกับลักษณะ
งาน Call Center
(ลักษณะเดียวกับ กฟน.)