

สรุปผลการวิเคราะห์การให้บริการผู้ใช้น้ำผ่าน MWA Call Center

ประจำเดือน ตุลาคม 2562

1. การให้บริการผู้ใช้น้ำ

สรุปจำนวนเรื่องที่ผู้ใช้น้ำ สอบถามข้อมูล ขอบริการ แจ้งเหตุ ร้องเรียน และเรื่องอื่นๆ ผ่าน MWA Call Center รวมทั้งหมด 78,961 ราย มีรายละเอียดดังนี้

1.1 ช่องทางโทรศัพท์หมายเลข 1125

รับเรื่องทางโทรศัพท์จำนวน 77,922 ราย จำแนกได้ดังนี้

1.1.1 ฟังข้อมูลจากระบบอัตโนมัติ (IVR) จำนวน 35,546 ราย

1.1.2 ติดต่อเจ้าหน้าที่ จำนวน 42,376 ราย มีรายละเอียดดังนี้

(1) สอบถามข้อมูล เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการโดยไม่ต้องส่งให้หน่วยงานอื่นดำเนินการ
จำนวน 26,007 ราย

(2) ขอบริการ เป็นงานรับคำร้อง จำนวน 1,121 ราย

(3) แจ้งเหตุ เจ้าหน้าที่ต้องแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินงานการแก้ไขจำนวน 11,105 ราย

(4) ร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไข จำนวน 779 ราย

(5) เรื่องอื่นๆ จำนวน 3,364 ราย

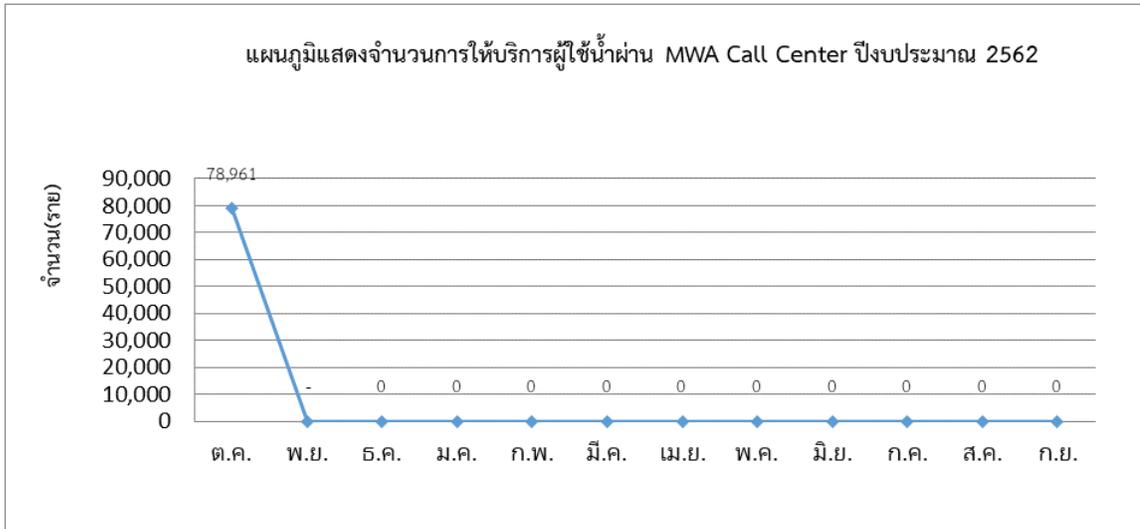
1.2 ช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์

รับเรื่องผ่าน MWA Call center โดยตรงและผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล รวม 1,039 ราย จำแนกได้ดังนี้

1.2.1 ทาง web chat และช่องทางรับเรื่องร้องเรียนในเว็บไซต์ www.mwa.co.th ,
E-mail Address mwa1125@mwa.co.th และ Social media รวม 990 ราย

1.2.2 ทาง GCC 1111 ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลและศูนย์ดำรงธรรม
จำนวน 49 ราย

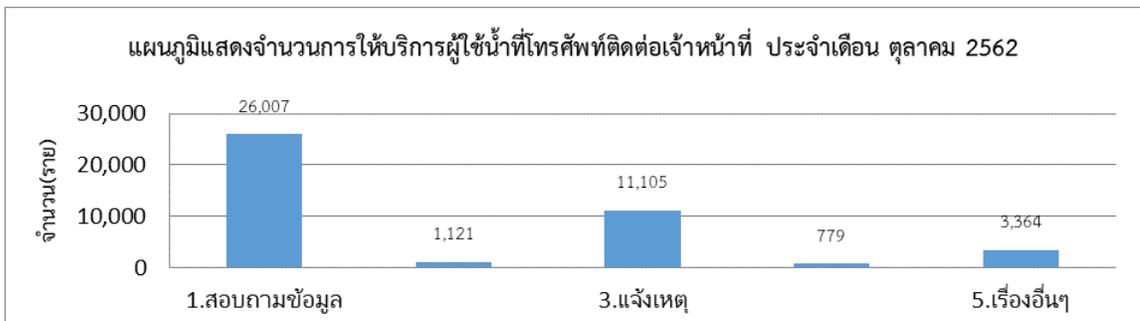
จำนวนการให้บริการผู้ใช้น้ำผ่าน MWA Call Center ปีงบประมาณ 2561



จำนวนการให้บริการผู้ใช้น้ำที่โทรศัพท์ติดต่อเจ้าหน้าที่ ปีงบประมาณ 2561



จำนวนการให้บริการผู้ใช้น้ำผ่านช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ปีงบประมาณ 2561



สรุปผลการวิเคราะห์การให้บริการผู้ใช้น้ำผ่าน MWA Call Center

ประจำเดือน พฤศจิกายน 2562

1. การให้บริการผู้ใช้น้ำ

สรุปจำนวนเรื่องที่ผู้ใช้น้ำ สอบถามข้อมูล ขอบริการ แจ้งเหตุ ร้องเรียน และเรื่องอื่นๆ ผ่าน MWA Call Center รวมทั้งหมด 83,510 ราย มีรายละเอียดดังนี้

1.1 ช่องทางโทรศัพท์หมายเลข 1125

รับเรื่องทางโทรศัพท์จำนวน 82,419 ราย จำแนกได้ดังนี้

1.1.1 ฟังข้อมูลจากระบบอัตโนมัติ (IVR) จำนวน 37,043 ราย

1.1.2 ติดต่อเจ้าหน้าที่ จำนวน 45,376 ราย มีรายละเอียดดังนี้

(1) สอบถามข้อมูล เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการโดยไม่ต้องส่งให้หน่วยงานอื่นดำเนินการ

จำนวน 27,120 ราย

(2) ขอบริการ เป็นงานรับคำร้อง จำนวน 1,280 ราย

(3) แจ้งเหตุ เจ้าหน้าที่ต้องแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินงานการแก้ไขจำนวน 12,945 ราย

(4) ร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไข จำนวน 760 ราย

(5) เรื่องอื่นๆ จำนวน 3,271 ราย

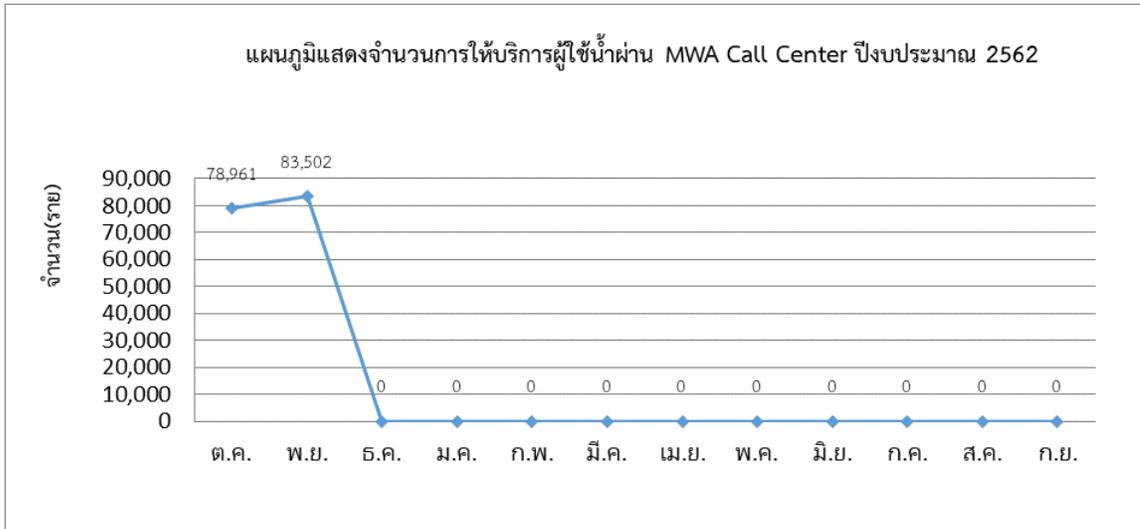
1.2 ช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์

รับเรื่องผ่าน MWA Call center โดยตรงและผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล รวม 1,091 ราย จำแนกได้ดังนี้

1.2.1 ทาง web chat และช่องทางรับเรื่องร้องเรียนในเว็บไซต์ www.mwa.co.th ,
E-mail Address mwa1125@mwa.co.th และ Social media รวม 1,042 ราย

1.2.2 ทาง GCC 1111 ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลและศูนย์ดำรงธรรม
จำนวน 49 ราย

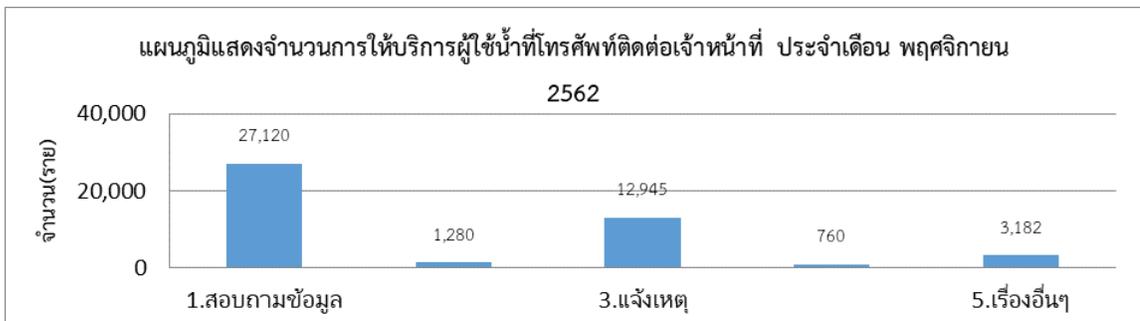
จำนวนการให้บริการผู้ใช้น้ำผ่าน MWA Call Center ปีงบประมาณ 2561



จำนวนการให้บริการผู้ใช้น้ำที่โทรศัพท์ติดต่อเจ้าหน้าที่ ปีงบประมาณ 2561



จำนวนการให้บริการผู้ใช้น้ำผ่านช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ปีงบประมาณ 2562



สรุปผลการวิเคราะห์การให้บริการผู้ใช้น้ำผ่าน MWA Call Center

ประจำเดือน ธันวาคม 2562

1. การให้บริการผู้ใช้น้ำ

สรุปจำนวนเรื่องที่ผู้ใช้น้ำ สอบถามข้อมูล ขอบริการ แจ้งเหตุ ร้องเรียน และเรื่องอื่นๆ ผ่าน MWA Call Center รวมทั้งหมด 84,000 ราย มีรายละเอียดดังนี้

1.1 ช่องทางโทรศัพท์หมายเลข 1125

รับเรื่องทางโทรศัพท์จำนวน 82,824 ราย จำแนกได้ดังนี้

1.1.1 ฟังข้อมูลจากระบบอัตโนมัติ (IVR) จำนวน 36,129 ราย

1.1.2 ติดต่อเจ้าหน้าที่ จำนวน 46,695 ราย มีรายละเอียดดังนี้

(1) สอบถามข้อมูล เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการโดยไม่ต้องส่งให้หน่วยงานอื่นดำเนินการ

จำนวน 27,159 ราย

(2) ขอบริการ เป็นงานรับคำร้อง จำนวน 1,415 ราย

(3) แจ้งเหตุ เจ้าหน้าที่ต้องแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินงานการแก้ไขจำนวน 14,085 ราย

(4) ร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไข จำนวน 757 ราย

(5) เรื่องอื่นๆ จำนวน 3,279 ราย

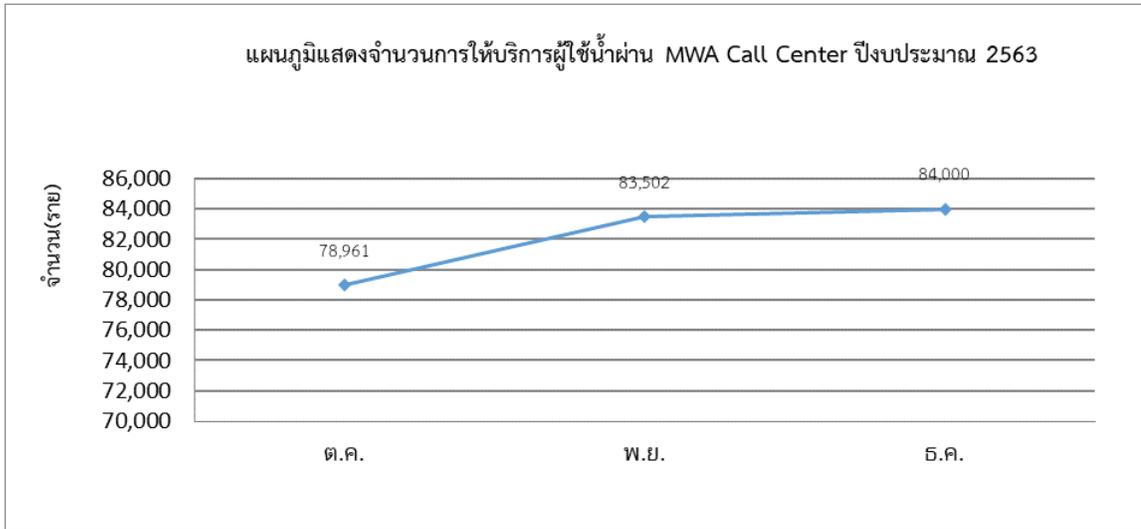
1.2 ช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์

รับเรื่องผ่าน MWA Call center โดยตรงและผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล รวม 1,176 ราย จำแนกได้ดังนี้

1.2.1 ทาง web chat และช่องทางรับเรื่องร้องเรียนในเว็บไซต์ www.mwa.co.th ,
E-mail Address mwa1125@mwa.co.th และ Social media รวม 1,133 ราย

1.2.2 ทาง GCC 1111 ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลและศูนย์ดำรงธรรม
จำนวน 43 ราย

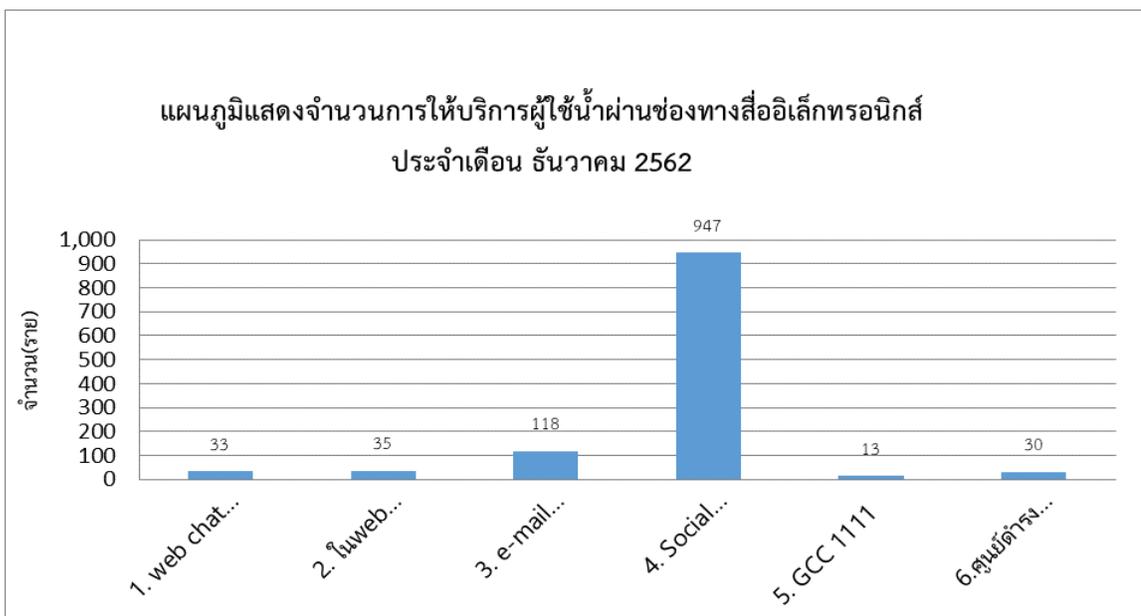
จำนวนการให้บริการผู้ใช้น้ำผ่าน MWA Call Center ปีงบประมาณ 2563



จำนวนการให้บริการผู้ใช้น้ำที่โทรศัพท์ติดต่อเจ้าหน้าที่ ปีงบประมาณ 2563



จำนวนการให้บริการผู้ใช้น้ำผ่านช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ปีงบประมาณ 2563



สรุปผลการวิเคราะห์การให้บริการผู้ใช้น้ำผ่าน MWA Call Center

ประจำเดือน มกราคม 2563

1. การให้บริการผู้ใช้น้ำ

สรุปจำนวนเรื่องที่ผู้ใช้น้ำ สอบถามข้อมูล ขอบริการ แจ้งเหตุ ร้องเรียน และเรื่องอื่นๆ ผ่าน MWA Call Center รวมทั้งหมด 88,536 ราย มีรายละเอียดดังนี้

1.1 ช่องทางโทรศัพท์หมายเลข 1125

รับเรื่องทางโทรศัพท์จำนวน 86,316 ราย จำแนกได้ดังนี้

1.1.1 ฟังข้อมูลจากระบบอัตโนมัติ (IVR) จำนวน 38,498 ราย

1.1.2 ติดต่อเจ้าหน้าที่ จำนวน 47,818 ราย มีรายละเอียดดังนี้

(1) สอบถามข้อมูล เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการโดยไม่ต้องส่งให้หน่วยงานอื่นดำเนินการ

จำนวน 27,924 ราย

(2) ขอบริการ เป็นงานรับคำร้อง จำนวน 1,656 ราย

(3) แจ้งเหตุ เจ้าหน้าที่ต้องแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินงานการแก้ไขจำนวน 13,809 ราย

(4) ร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไข จำนวน 719 ราย

(5) เรื่องอื่นๆ จำนวน 3,710 ราย

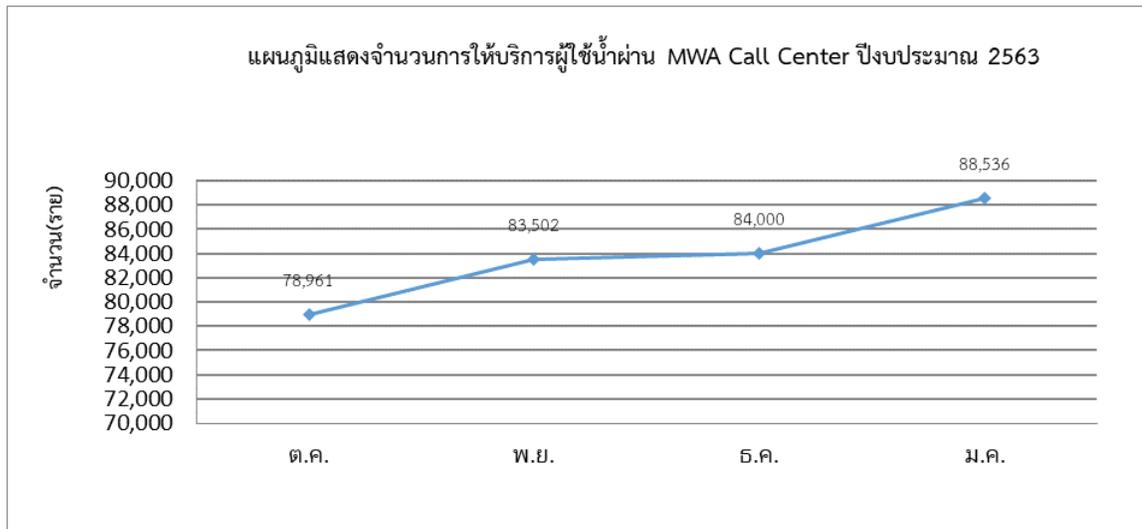
1.2 ช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์

รับเรื่องผ่าน MWA Call center โดยตรงและผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล รวม 2,220 ราย จำแนกได้ดังนี้

1.2.1 ทาง web chat และช่องทางรับเรื่องร้องเรียนในเว็บไซต์ www.mwa.co.th ,
E-mail Address mwa1125@mwa.co.th และ Social media รวม 2,202 ราย

1.2.2 ทาง GCC 1111 ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลและศูนย์ดำรงธรรม
จำนวน 18 ราย

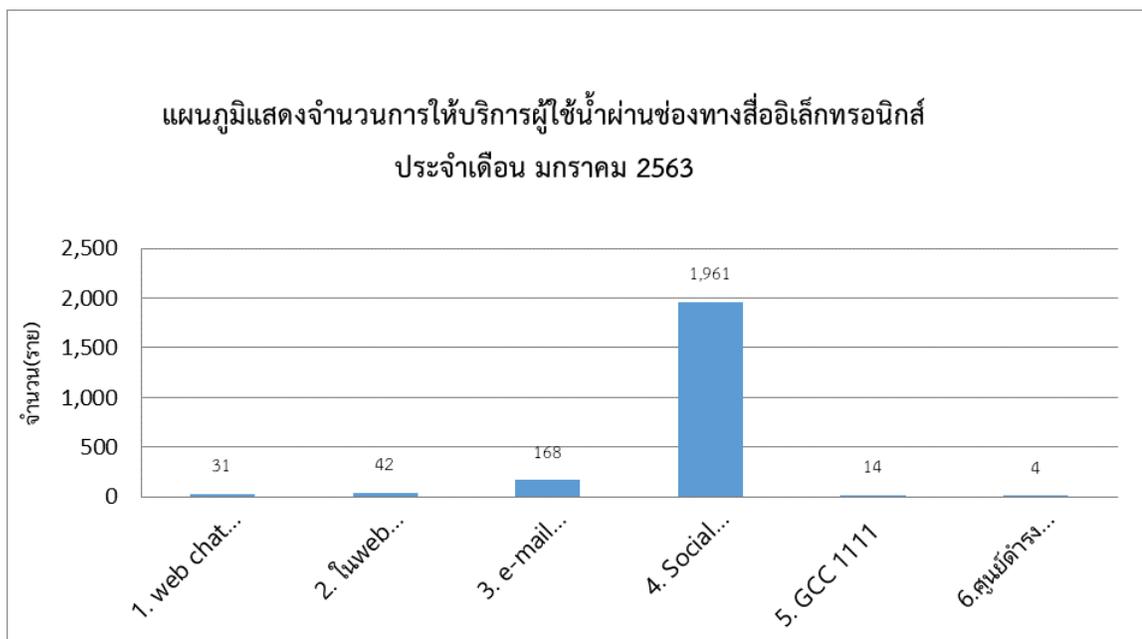
จำนวนการให้บริการผู้ใช้น้ำผ่าน MWA Call Center ปีงบประมาณ 2563



จำนวนการให้บริการผู้ใช้น้ำที่โทรศัพท์ติดต่อเจ้าหน้าที่ ปีงบประมาณ 2563



จำนวนการให้บริการผู้ใช้น้ำผ่านช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ปีงบประมาณ 2563



สรุปผลการวิเคราะห์การให้บริการผู้ใช้น้ำผ่าน MWA Call Center

ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2563

1. การให้บริการผู้ใช้น้ำ

สรุปจำนวนเรื่องที่ผู้ใช้น้ำ สอบถามข้อมูล ขอบริการ แจ้งเหตุ ร้องเรียน และเรื่องอื่นๆ ผ่าน MWA Call Center รวมทั้งหมด 97,890 ราย มีรายละเอียดดังนี้

1.1 ช่องทางโทรศัพท์หมายเลข 1125

รับเรื่องทางโทรศัพท์จำนวน 94,856 ราย จำแนกได้ดังนี้

1.1.1 ฟังข้อมูลจากระบบอัตโนมัติ (IVR) จำนวน 47,590 ราย

1.1.2 ติดต่อเจ้าหน้าที่ จำนวน 47,266 ราย มีรายละเอียดดังนี้

(1) สอบถามข้อมูล เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการโดยไม่ต้องส่งให้หน่วยงานอื่นดำเนินการ

จำนวน 26,976 ราย

(2) ขอบริการ เป็นงานรับคำร้อง จำนวน 1,612 ราย

(3) แจ้งเหตุ เจ้าหน้าที่ต้องแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินงานการแก้ไขจำนวน 14,096 ราย

(4) ร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไข จำนวน 644 ราย

(5) เรื่องอื่นๆ จำนวน 3,938 ราย

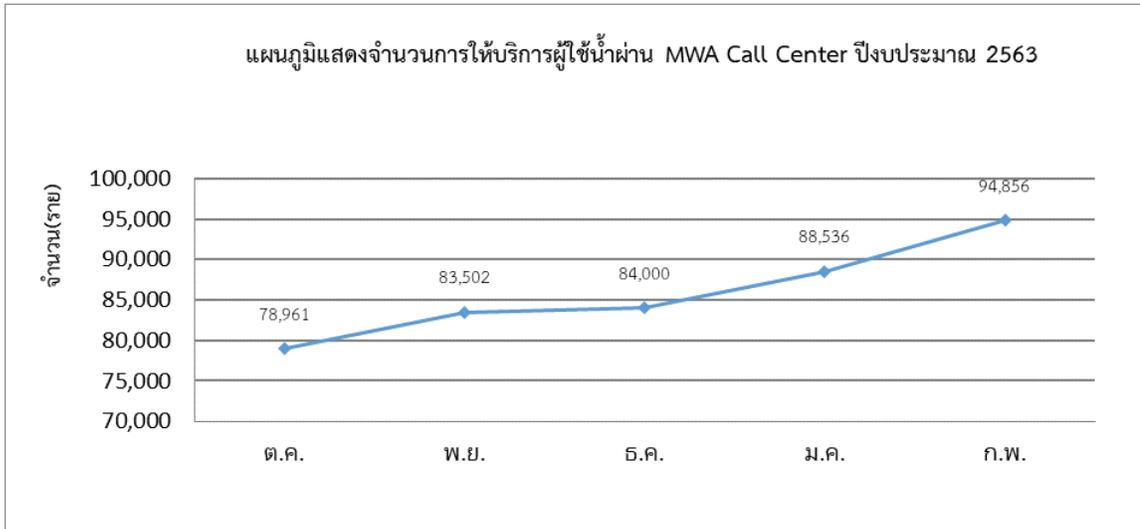
1.2 ช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์

รับเรื่องผ่าน MWA Call center โดยตรงและผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล รวม 3,031 ราย จำแนกได้ดังนี้

1.2.1 ทาง web chat และช่องทางรับเรื่องร้องเรียนในเว็บไซต์ www.mwa.co.th ,
E-mail Address mwa1125@mwa.co.th และ Social media รวม 3,030 ราย

1.2.2 ทาง GCC 1111 ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลและศูนย์ดำรงธรรม
จำนวน 1 ราย

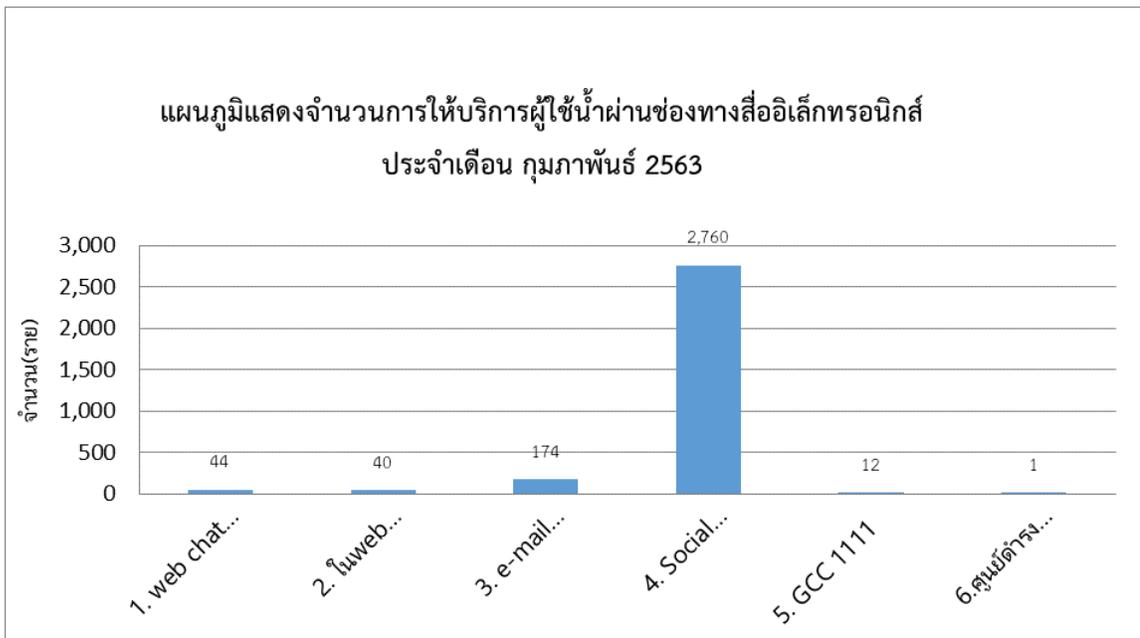
จำนวนการให้บริการผู้ใช้น้ำผ่าน MWA Call Center ปีงบประมาณ 2563



จำนวนการให้บริการผู้ใช้น้ำที่โทรศัพท์ติดต่อเจ้าหน้าที่ ปีงบประมาณ 2563



จำนวนการให้บริการผู้ใช้น้ำผ่านช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ปีงบประมาณ 2563



สรุปผลการวิเคราะห์การให้บริการผู้ใช้น้ำผ่าน MWA Call Center

ประจำเดือน มีนาคม 2563

1. การให้บริการผู้ใช้น้ำ

สรุปจำนวนเรื่องที่ใช้เจ้าหน้าที่ สอบถามข้อมูล ขอบบริการ แจ้งเหตุ ร้องเรียน และเรื่องอื่นๆ ผ่าน MWA Call Center รวมทั้งหมด 94,182 ราย มีรายละเอียดดังนี้

1.1 ช่องทางโทรศัพท์หมายเลข 1125

รับเรื่องทางโทรศัพท์จำนวน 90,323 ราย จำแนกได้ดังนี้

1.1.1 ฟังข้อมูลจากระบบอัตโนมัติ (IVR) จำนวน 43,555 ราย

1.1.2 ติดต่อเจ้าหน้าที่ จำนวน 46,768 ราย มีรายละเอียดดังนี้

(1) สอบถามข้อมูล เจ้าหน้าที่ที่สามารถให้บริการโดยไม่ต้องส่งให้หน่วยงานอื่นดำเนินการ
จำนวน 26,675 ราย

(2) ขอบบริการ เป็นงานรับคำร้อง จำนวน 1,476 ราย

(3) แจ้งเหตุ เจ้าหน้าที่ต้องแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินงานการแก้ไขจำนวน 14,166 ราย

(4) ร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไข จำนวน 588 ราย

(5) เรื่องอื่นๆ จำนวน 3,863 ราย

1.2 ช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์

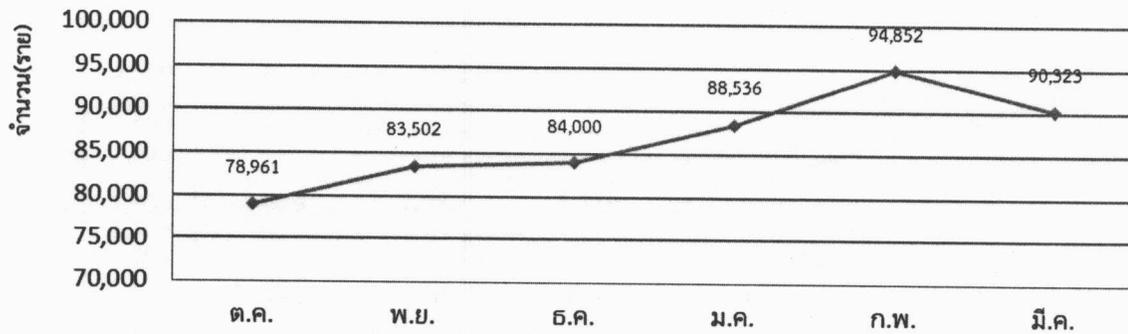
รับเรื่องผ่าน MWA Call center โดยตรงและผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล รวม 3,859 ราย จำแนกได้ดังนี้

1.2.1 ทาง web chat และช่องทางรับเรื่องร้องเรียนในเว็บไซต์ www.mwa.co.th ,
E-mail Address mwa1125@mwa.co.th และ Social media รวม 3,852 ราย

1.2.2 ทาง GCC 1111 ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลและศูนย์ดำรงธรรม
จำนวน 7 ราย

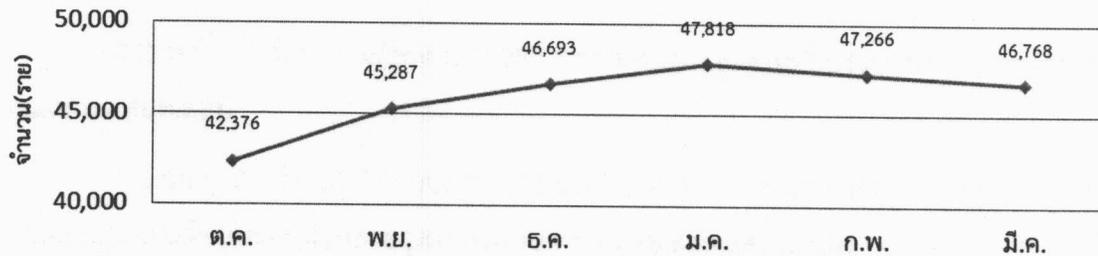
จำนวนการให้บริการผู้ใช้น้ำผ่าน MWA Call Center ปีงบประมาณ 2563

แผนภูมิแสดงจำนวนการให้บริการผู้ใช้น้ำผ่าน MWA Call Center ปีงบประมาณ 2563



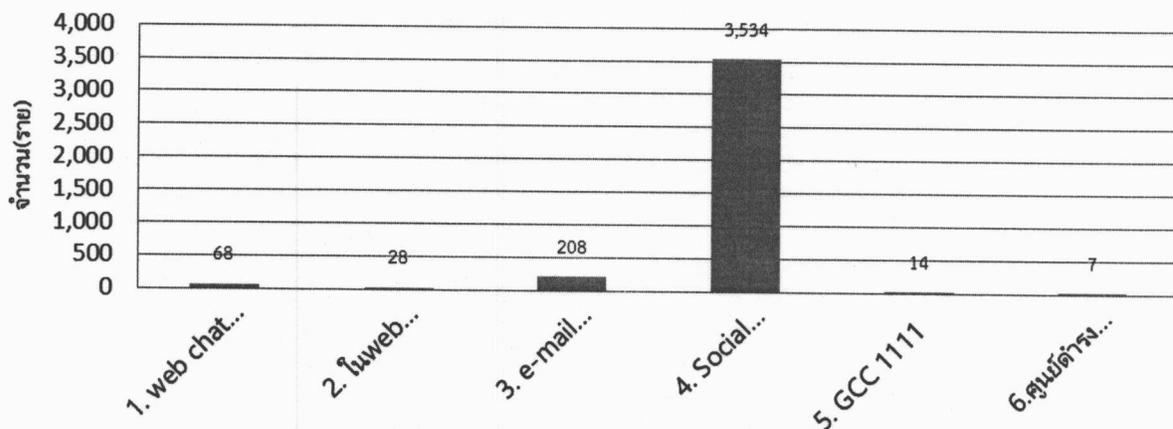
จำนวนการให้บริการผู้ใช้น้ำที่โทรศัพท์ติดต่อเจ้าหน้าที่ ปีงบประมาณ 2563

กราฟแสดงจำนวนการให้บริการผู้ใช้น้ำที่โทรศัพท์ติดต่อเจ้าหน้าที่ปีงบประมาณ 2563



จำนวนการให้บริการผู้ใช้น้ำผ่านช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ปีงบประมาณ 2563

แผนภูมิแสดงจำนวนการให้บริการผู้ใช้น้ำผ่านช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ประจำเดือน มีนาคม 2563



สรุปผลการวิเคราะห์การให้บริการผู้ใช้น้ำผ่าน MWA Call Center

ประจำเดือน เมษายน 2563

1. การให้บริการผู้ใช้น้ำ

สรุปจำนวนเรื่องที่ผู้ใช้น้ำ สอบถามข้อมูล ขอบริการ แจ้งเหตุ ร้องเรียน และเรื่องอื่นๆ ผ่าน MWA Call Center รวมทั้งหมด 114,597 ราย มีรายละเอียดดังนี้

1.1 ช่องทางโทรศัพท์หมายเลข 1125

รับเรื่องทางโทรศัพท์จำนวน 101,854 ราย จำแนกได้ดังนี้

1.1.1 ฟังข้อมูลจากระบบอัตโนมัติ (IVR) จำนวน 54,123 ราย

1.1.2 ติดต่อเจ้าหน้าที่ จำนวน 47,731 ราย มีรายละเอียดดังนี้

- (1) สอบถามข้อมูล เจ้าหน้าที่ที่สามารถให้บริการโดยไม่ต้องส่งให้หน่วยงานอื่นดำเนินการ จำนวน 30,362 ราย
- (2) ขอบริการ เป็นงานรับคำร้อง จำนวน 1,601 ราย
- (3) แจ้งเหตุ เจ้าหน้าที่ต้องแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินงานการแก้ไขจำนวน 11,721 ราย
- (4) ร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไข จำนวน 569 ราย
- (5) เรื่องอื่นๆ จำนวน 3,478 ราย

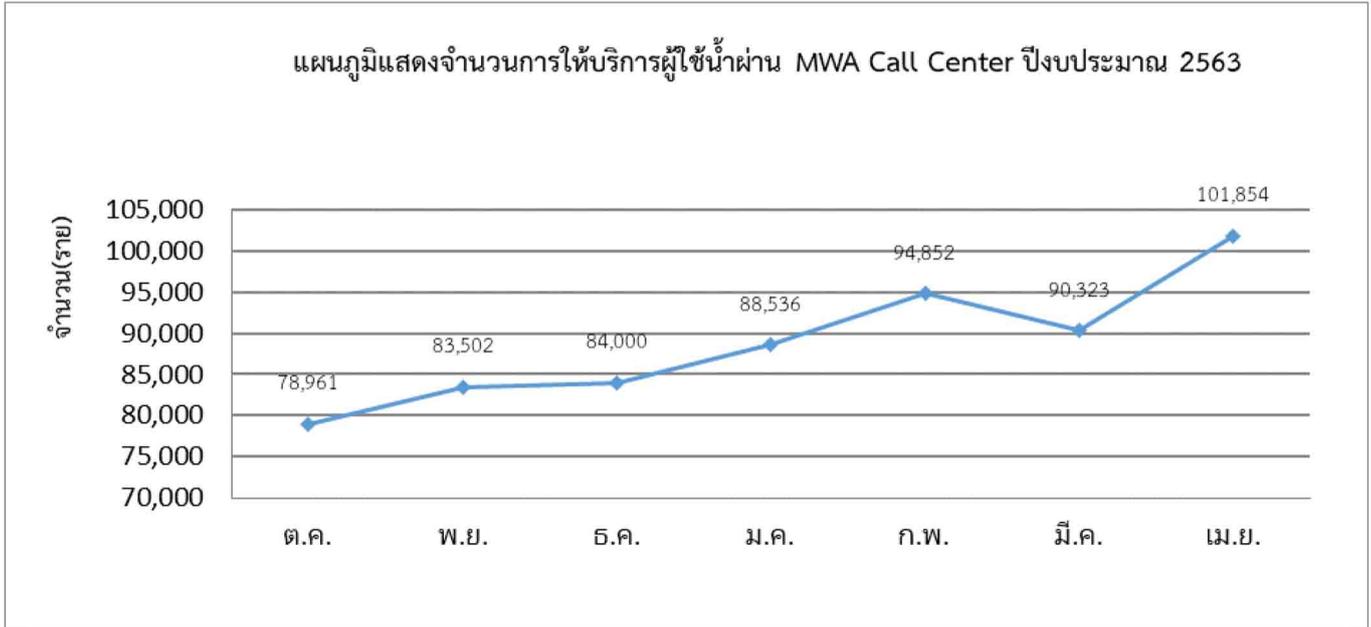
1.2 ช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์

รับเรื่องผ่าน MWA Call center โดยตรงและผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล รวม 12,743 ราย จำแนกได้ดังนี้

1.2.1 ทาง web chat และช่องทางรับเรื่องร้องเรียนในเว็บไซต์ www.mwa.co.th , E-mail Address mwa1125@mwa.co.th และ Social media รวม 12,741 ราย

1.2.2 ทาง GCC 1111 ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลและศูนย์ดำรงธรรม จำนวน 2 ราย

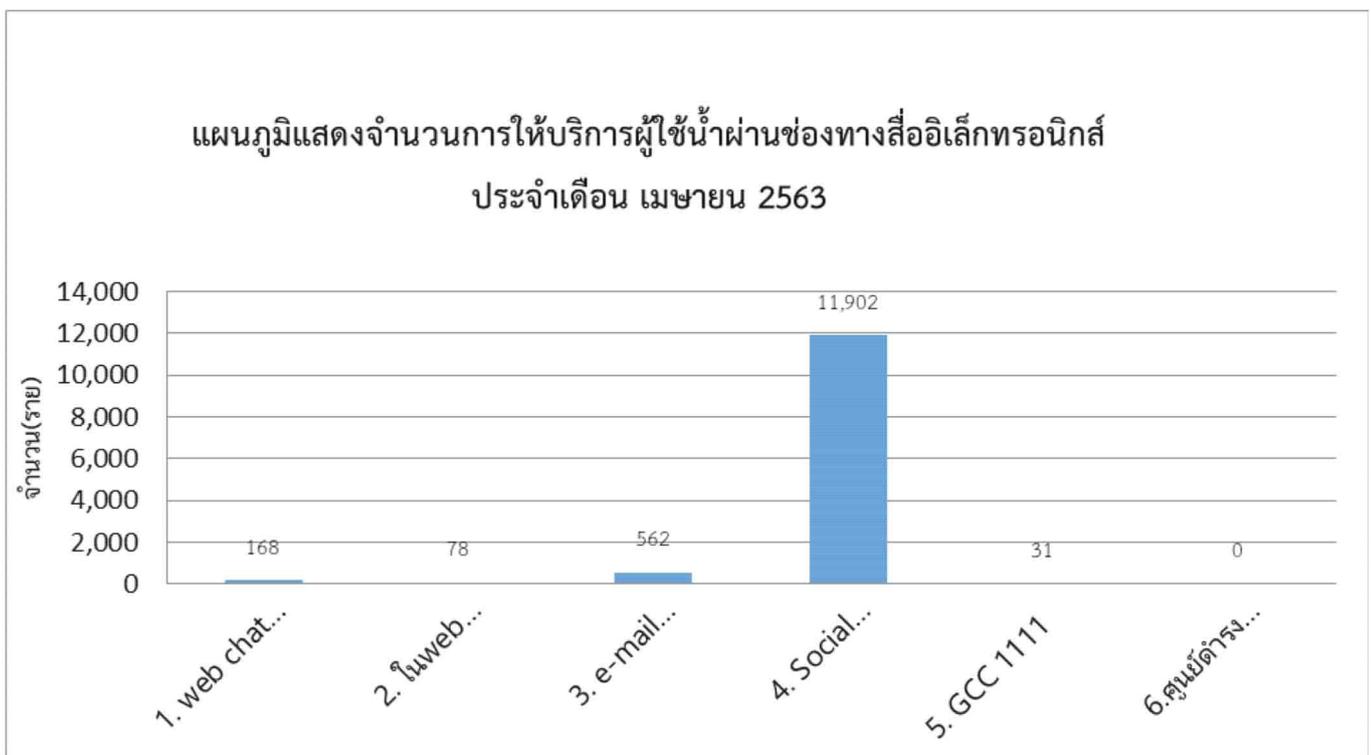
จำนวนการให้บริการผู้ใช้น้ำผ่าน MWA Call Center ปีงบประมาณ 2563



จำนวนการให้บริการผู้ใช้น้ำที่โทรศัพท์ติดต่อเจ้าหน้าที่ ปีงบประมาณ 2563



จำนวนการให้บริการผู้ใช้น้ำผ่านช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ปีงบประมาณ 2563



สรุปผลการวิเคราะห์การให้บริการผู้ใช้น้ำผ่าน MWA Call Center

ประจำเดือน พฤษภาคม 2563

1. การให้บริการผู้ใช้น้ำ

สรุปจำนวนเรื่องที่ผู้ใช้น้ำ สอบถามข้อมูล ขอบบริการ แจ้งเหตุ ร้องเรียน และเรื่องอื่นๆ ผ่าน MWA Call Center รวมทั้งหมด 118,443 ราย มีรายละเอียดดังนี้

1.1 ช่องทางโทรศัพท์หมายเลข 1125

รับเรื่องทางโทรศัพท์จำนวน 112,665 ราย จำแนกได้ดังนี้

1.1.1 ฟังข้อมูลจากระบบอัตโนมัติ (IVR) จำนวน 68,772 ราย

1.1.2 ติดต่อเจ้าหน้าที่ จำนวน 43,893 ราย มีรายละเอียดดังนี้

- (1) สอบถามข้อมูล เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการโดยไม่ต้องส่งให้หน่วยงานอื่นดำเนินการ จำนวน 23,614 ราย
- (2) ขอบบริการ เป็นงานรับคำร้อง จำนวน 1,680 ราย
- (3) แจ้งเหตุ เจ้าหน้าที่ต้องแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินงานการแก้ไขจำนวน 13,841 ราย
- (4) ร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไข จำนวน 594 ราย
- (5) เรื่องอื่นๆ จำนวน 4,164 ราย

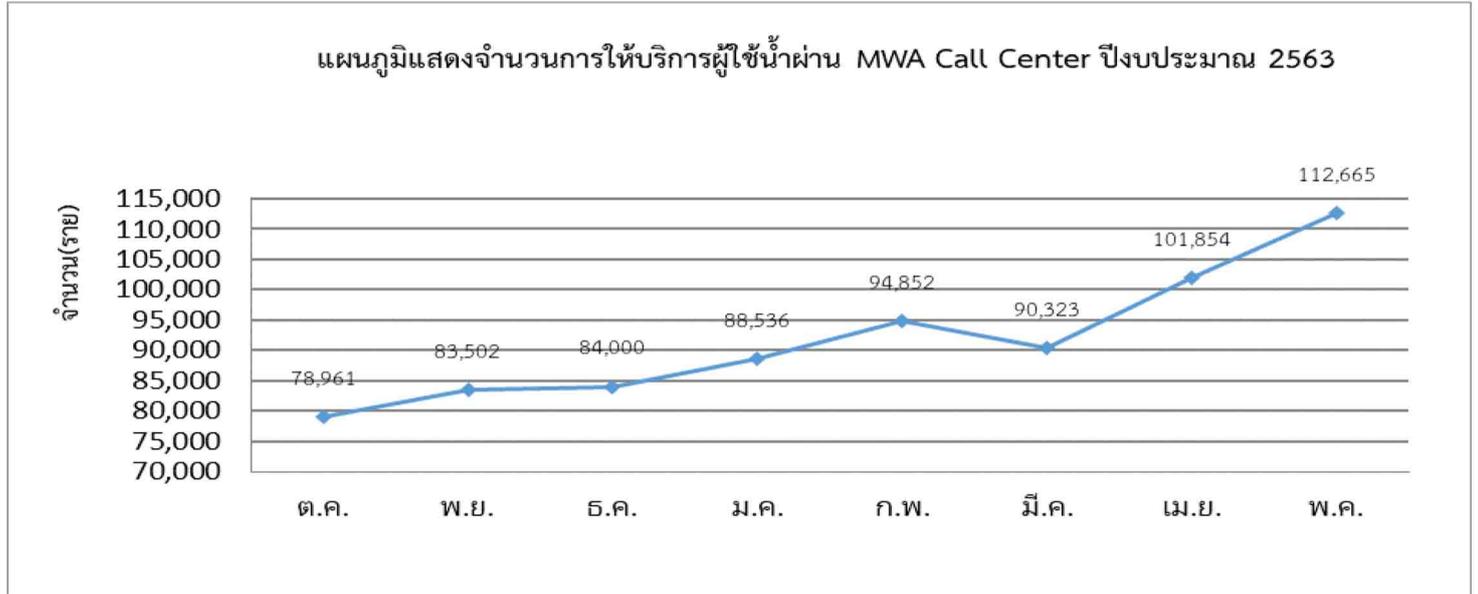
1.2 ช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์

รับเรื่องผ่าน MWA Call center โดยตรงและผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล รวม 5,778 ราย จำแนกได้ดังนี้

1.2.1 ทาง web chat และช่องทางรับเรื่องราวร้องเรียนในเว็บไซต์ www.mwa.co.th , E-mail Address mwa1125@mwa.co.th และ Social media รวม 5,776 ราย

1.2.2 ทาง GCC 1111 ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลและศูนย์ดำรงธรรม จำนวน 2 ราย

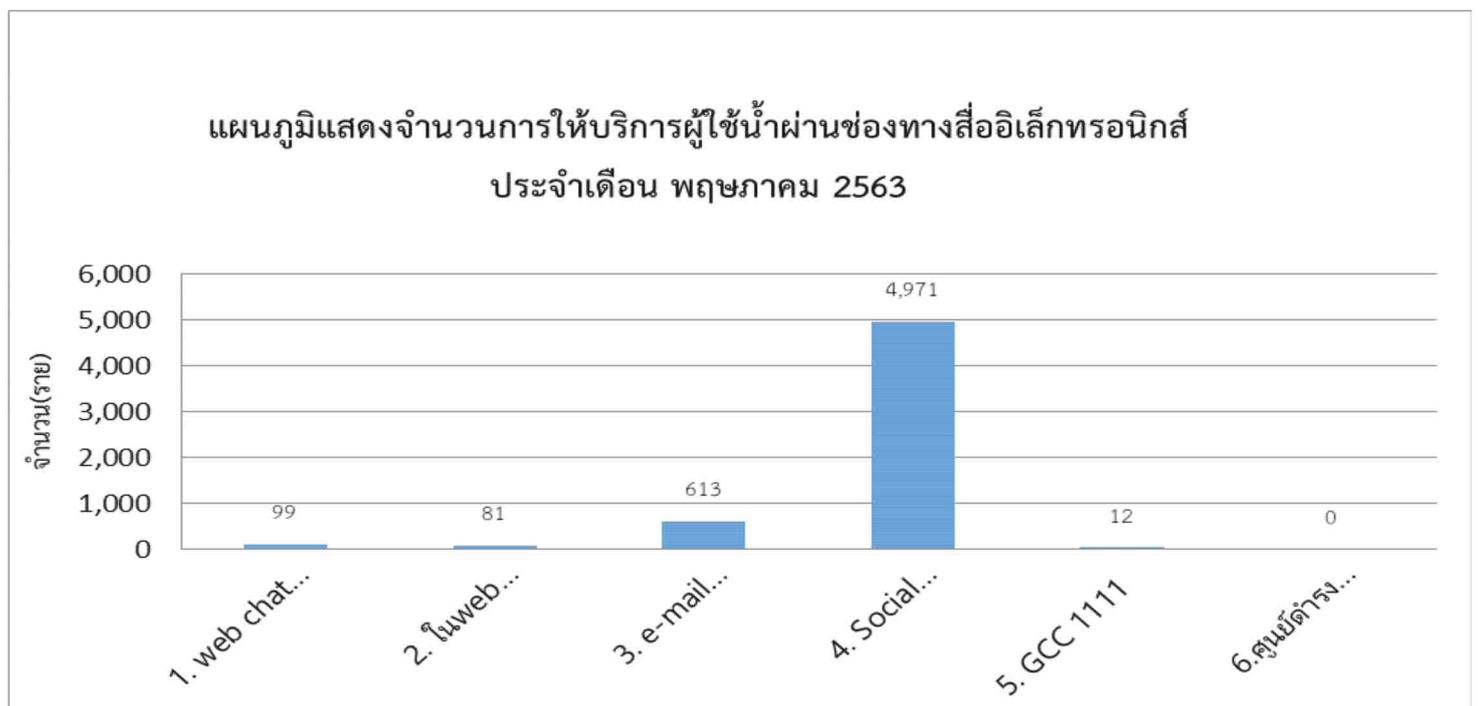
จำนวนการให้บริการผู้ใช้น้ำผ่าน MWA Call Center ปีงบประมาณ 2563



จำนวนการให้บริการผู้ใช้น้ำที่โทรศัพท์ติดต่อเจ้าหน้าที่ ปีงบประมาณ 2563



จำนวนการให้บริการผู้ใช้น้ำผ่านช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ปีงบประมาณ 2563



สรุปผลการวิเคราะห์การให้บริการผู้ใช้น้ำผ่าน MWA Call Center

ประจำเดือน มิถุนายน 2563

1. การให้บริการผู้ใช้น้ำ

สรุปจำนวนเรื่องที่ผู้ใช้น้ำ สอบถามข้อมูล ขอบริการ แจ้งเหตุ ร้องเรียน และเรื่องอื่นๆ ผ่าน MWA Call Center รวมทั้งหมด 106,901 ราย มีรายละเอียดดังนี้

1.1 ช่องทางโทรศัพท์หมายเลข 1125

รับเรื่องทางโทรศัพท์จำนวน 104,283 ราย จำแนกได้ดังนี้

1.1.1 ฟังข้อมูลจากระบบอัตโนมัติ (IVR) จำนวน 61,798 ราย

1.1.2 ติดต่อเจ้าหน้าที่ จำนวน 42,485 ราย มีรายละเอียดดังนี้

(1) สอบถามข้อมูล เจ้าหน้าที่ที่สามารถให้บริการโดยไม่ต้องส่งให้หน่วยงานอื่นดำเนินการ
จำนวน 20,615 ราย

(2) ขอบริการ เป็นงานรับคำร้อง จำนวน 1,383 ราย

(3) แจ้งเหตุ เจ้าหน้าที่ต้องแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินงานการแก้ไขจำนวน 15,747 ราย

(4) ร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไข จำนวน 732 ราย

(5) เรื่องอื่นๆ จำนวน 4,008 ราย

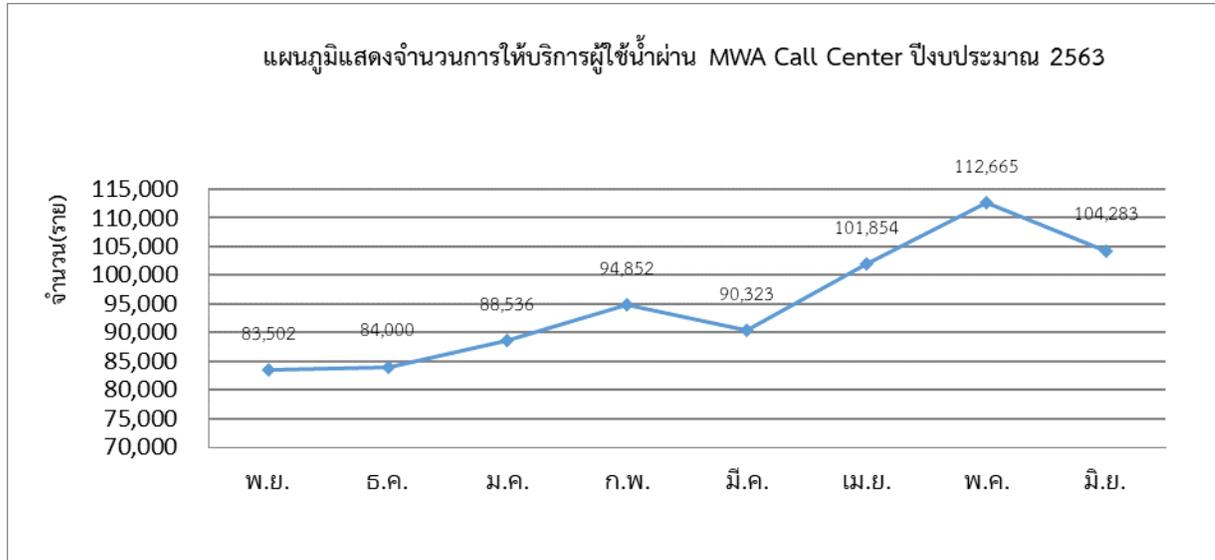
1.2 ช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์

รับเรื่องผ่าน MWA Call center โดยตรงและผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล รวม 2,618 ราย จำแนกได้ดังนี้

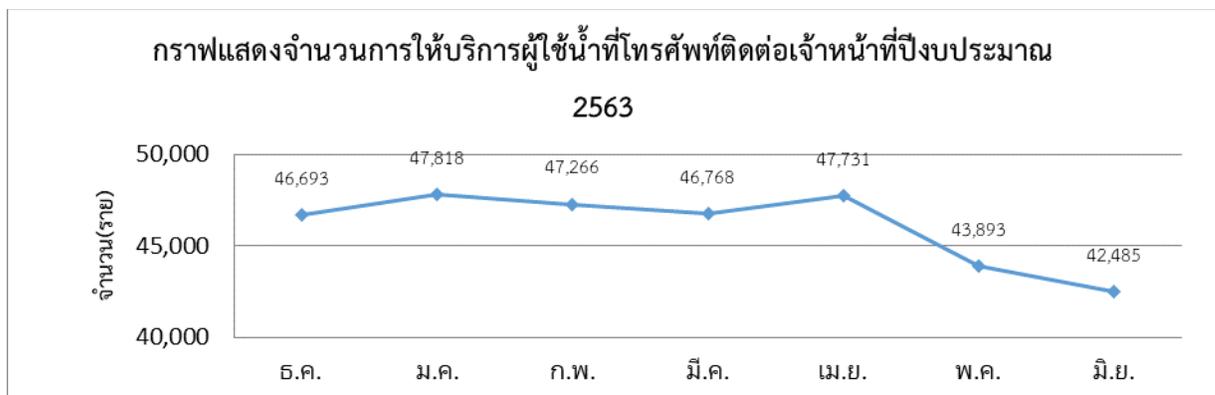
1.2.1 ทาง web chat และช่องทางรับเรื่องร้องเรียนในเว็บไซต์ www.mwa.co.th ,
E-mail Address mwa1125@mwa.co.th และ Social media รวม 2,606 ราย

1.2.2 ทาง GCC 1111 ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลและศูนย์ดำรงธรรม
จำนวน 12 ราย

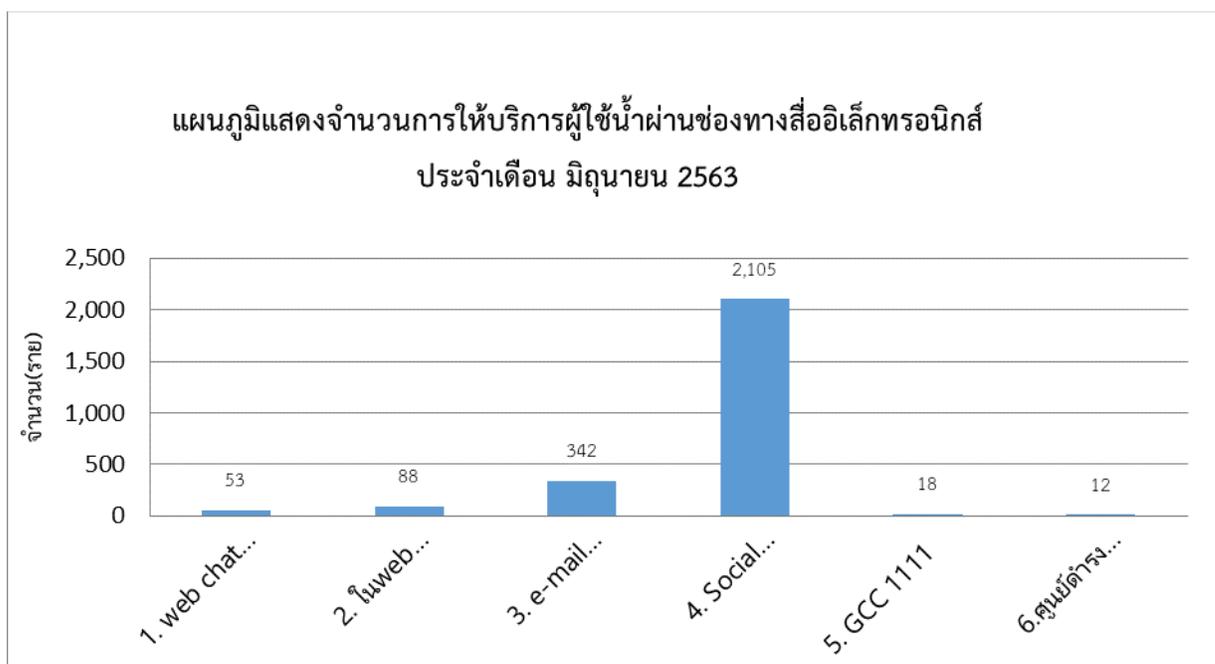
2. จำนวนการให้บริการผู้ใช้น้ำผ่าน MWA Call Center ปีงบประมาณ 2563



3. จำนวนการให้บริการผู้ใช้น้ำที่โทรศัพท์ติดต่อเจ้าหน้าที่ ปีงบประมาณ 2563



4. จำนวนการให้บริการผู้ใช้น้ำผ่านช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ปีงบประมาณ 2563



สรุปผลการวิเคราะห์การให้บริการผู้ใช้น้ำผ่าน MWA Call Center

ประจำเดือน กรกฎาคม 2563

1. การให้บริการผู้ใช้น้ำ

สรุปจำนวนเรื่องที่ผู้ใช้น้ำ สอบถามข้อมูล ขอบริการ แจ้งเหตุ ร้องเรียน และเรื่องอื่นๆ ผ่าน MWA Call Center รวมทั้งหมด 89,947 ราย มีรายละเอียดดังนี้

1.1 ช่องทางโทรศัพท์หมายเลข 1125

รับเรื่องทางโทรศัพท์จำนวน 86,758 ราย จำแนกได้ดังนี้

1.1.1 ฟังข้อมูลจากระบบอัตโนมัติ (IVR) จำนวน 42,326 ราย

1.1.2 ติดต่อเจ้าหน้าที่ จำนวน 44,432 ราย มีรายละเอียดดังนี้

(1) สอบถามข้อมูล เจ้าหน้าที่ที่สามารถให้บริการโดยไม่ต้องส่งให้หน่วยงานอื่นดำเนินการ
จำนวน 21,976 ราย

(2) ขอบริการ เป็นงานรับคำร้อง จำนวน 1,175 ราย

(3) แจ้งเหตุ เจ้าหน้าที่ต้องแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินงานการแก้ไขจำนวน 17,137 ราย

(4) ร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไข จำนวน 720 ราย

(5) เรื่องอื่นๆ จำนวน 3,424 ราย

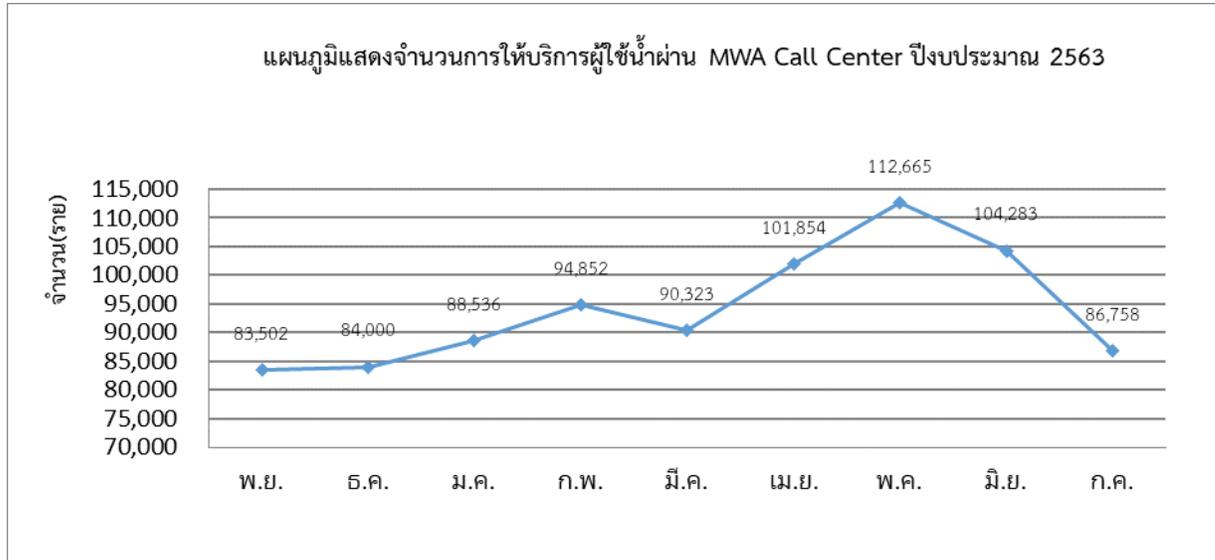
1.2 ช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์

รับเรื่องผ่าน MWA Call center โดยตรงและผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล รวม 3,189 ราย จำแนกได้ดังนี้

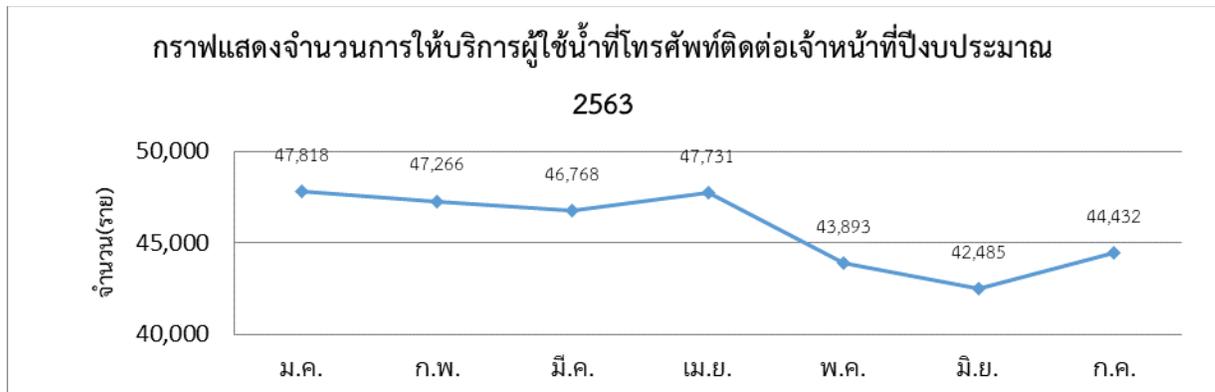
1.2.1 ทาง web chat และช่องทางรับเรื่องร้องเรียนในเว็บไซต์ www.mwa.co.th ,
E-mail Address mwa1125@mwa.co.th และ Social media รวม 3,184 ราย

1.2.2 ทาง GCC 1111 ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลและศูนย์ดำรงธรรม
จำนวน 5 ราย

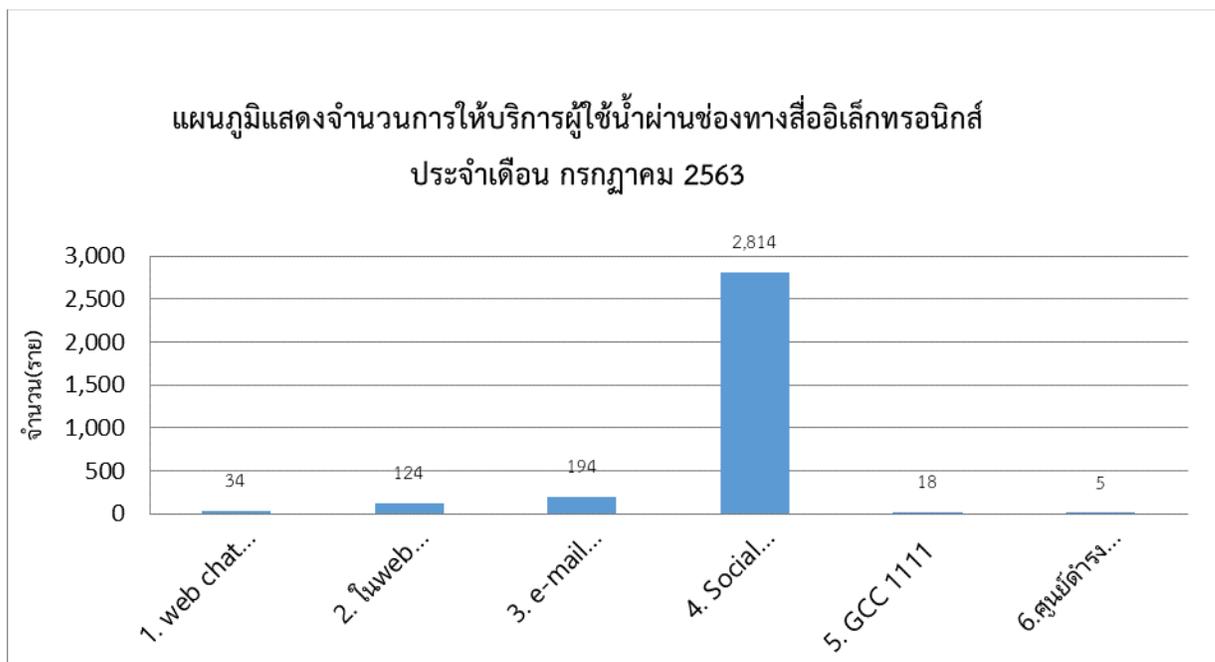
2. จำนวนการให้บริการผู้ใช้น้ำผ่าน MWA Call Center ปีงบประมาณ 2563



3. จำนวนการให้บริการผู้ใช้น้ำที่โทรศัพท์ติดต่อเจ้าหน้าที่ ปีงบประมาณ 2563



4. จำนวนการให้บริการผู้ใช้น้ำผ่านช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ปีงบประมาณ 2563



สรุปผลการวิเคราะห์การให้บริการผู้ใช้น้ำผ่าน MWA Call Center

ประจำเดือน สิงหาคม 2563

1. การให้บริการผู้ใช้น้ำ

สรุปจำนวนเรื่องที่ผู้ใช้น้ำ สอบถามข้อมูล ขอบริการ แจ้งเหตุ ร้องเรียน และเรื่องอื่นๆ ผ่าน MWA Call Center รวมทั้งหมด 90,197 ราย มีรายละเอียดดังนี้

1.1 ช่องทางโทรศัพท์หมายเลข 1125

รับเรื่องทางโทรศัพท์จำนวน 85,026 ราย จำแนกได้ดังนี้

1.1.1 ฟังข้อมูลจากระบบอัตโนมัติ (IVR) จำนวน 37,956 ราย

1.1.2 ติดต่อเจ้าหน้าที่ จำนวน 47,070 ราย มีรายละเอียดดังนี้

(1) สอบถามข้อมูล เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการโดยไม่ต้องส่งให้หน่วยงานอื่นดำเนินการ
จำนวน 24,256 ราย

(2) ขอบริการ เป็นงานรับคำร้อง จำนวน 1,472 ราย

(3) แจ้งเหตุ เจ้าหน้าที่ต้องแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินงานการแก้ไขจำนวน 16,602 ราย

(4) ร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไข จำนวน 795 ราย

(5) เรื่องอื่นๆ จำนวน 3,945 ราย

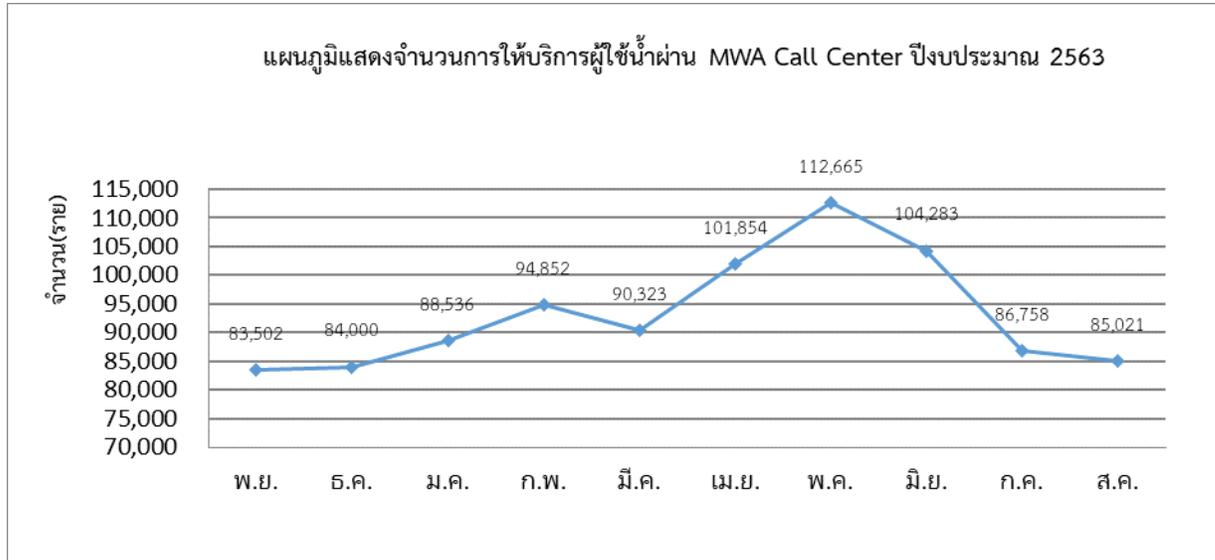
1.2 ช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์

รับเรื่องผ่าน MWA Call center โดยตรงและผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล รวม 5,171 ราย จำแนกได้ดังนี้

1.2.1 ทาง web chat และช่องทางรับเรื่องร้องเรียนในเว็บไซต์ www.mwa.co.th ,
E-mail Address mwa1125@mwa.co.th และ Social media รวม 5,166 ราย

1.2.2 ทาง GCC 1111 ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลและศูนย์ดำรงธรรม
จำนวน 5 ราย

2. จำนวนการให้บริการผู้ใช้น้ำผ่าน MWA Call Center ปีงบประมาณ 2563



3. จำนวนการให้บริการผู้ใช้น้ำที่โทรศัพท์ติดต่อเจ้าหน้าที่ ปีงบประมาณ 2563



4. จำนวนการให้บริการผู้ใช้น้ำผ่านช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ปีงบประมาณ 2563

