

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อมาตรการ

ช่วยเหลือประชาชนในช่วง **COVID-19** ของ กปน.



มรส-ปทุมธานี
METROPOLITAN WATERWORKS AUTHORITY



มาตรการช่วง COVID-19

การประสานครหลวง ปรับเปลี่ยนมาตรการ เพิ่มรายได้ ลดรายจ่าย ให้ประชาชน



1 ใช้น้ำฟรี 10 คิวแรก 3 เดือน ทุกครัวเรือน

2 ลดค่าน้ำประปา 20% 3 เดือน สำหรับผู้ใช้น้ำ
เกิน 10 คิว/เดือน

3 ขยายระยะเวลาชำระค่าน้ำ สามารถผ่อนชำระ
ได้นานถึง 6 เดือน (กิจการโรงแรมและที่พักอาศัย)

4 คัดเงินประกันการใช้น้ำทุกราย

ประเภทผู้ใช้น้ำ	วันลงทะเบียน
บ้านพักอาศัย (R1)	1 พ.ค. 63
กิจการ ธุรกิจ (R2)	1 ก.ค. 63

5 ยกเว้นการตัดน้ำนาน 6 เดือน ถึง 30 ก.ย. 63

6 ขยายเวลางดเก็บค่าธรรมเนียมชำระค่าน้ำ 3 เดือน
จนถึง 30 มิ.ย. 63 ที่



1 ใช้น้ำฟรี 10 คิวแรก 3 เดือน ทุกครัวเรือน

2 ลดค่าน้ำประปา 20% 3 เดือน สำหรับผู้ใช้น้ำ
เกิน 10 คิว/เดือน

3 ขยายระยะเวลาชำระค่าน้ำ สามารถผ่อนชำระ
ได้นานถึง 6 เดือน (กิจการโรงแรมและที่พักอาศัย)

4 คัดเงินประกันการใช้น้ำทุกราย

ประเภทผู้ใช้น้ำ	วันลงทะเบียน
บ้านพักอาศัย (R1)	1 พ.ค. 63
กิจการ ธุรกิจ (R2)	1 ก.ค. 63

5 ยกเว้นการตัดน้ำนาน 6 เดือน ถึง 30 ก.ย. 63

6 ขยายเวลางดเก็บค่าธรรมเนียมชำระค่าน้ำ 3 เดือน
จนถึง 30 มิ.ย. 63 ที่



ช่องทางการสำรวจ



ช่องทาง

กลุ่มตัวอย่าง (ราย)

กิจกรรมพบประชาชน (สำนักงานประปาสาขา)

988

สำรวจที่สาขา (กรก. กรด.)

759

โทรศัพท์ (กรก. กรด. กรบ.)
(ผู้ที่ลงทะเบียนขอคืนเงินประกัน ข้อมูลจาก กพร.)

692

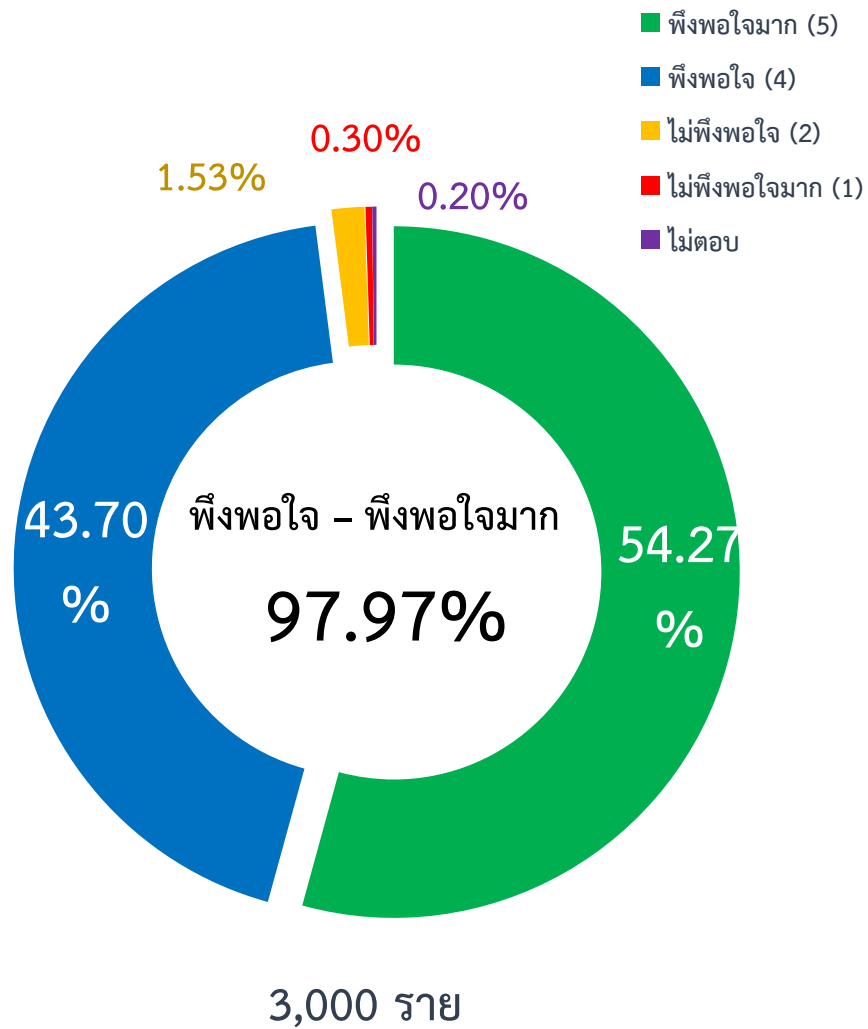
แบบสำรวจออนไลน์

561

รวม

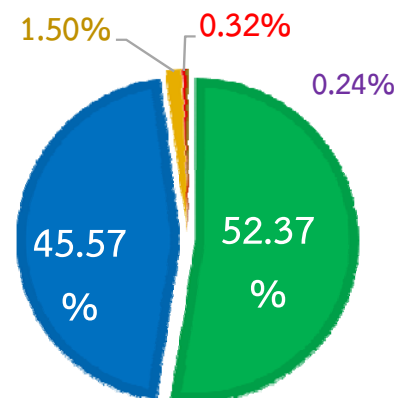
3,000

ภาพรวมความพึงพอใจ



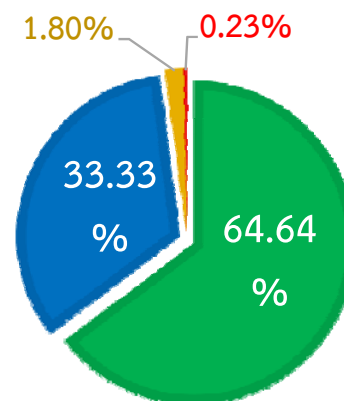
R

2,528 ราย



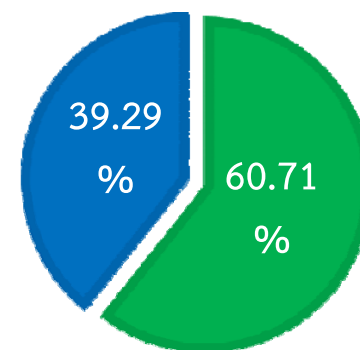
C

444 ราย

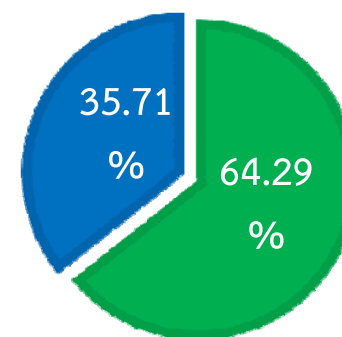
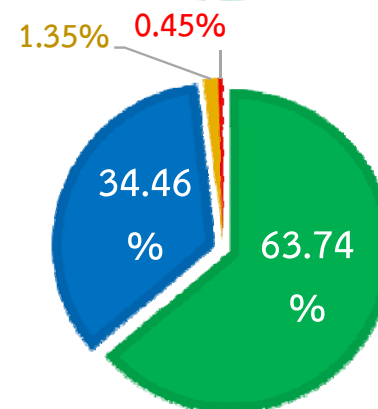
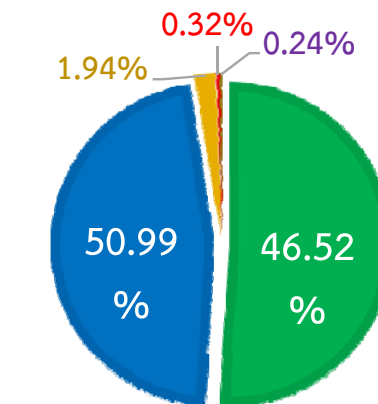
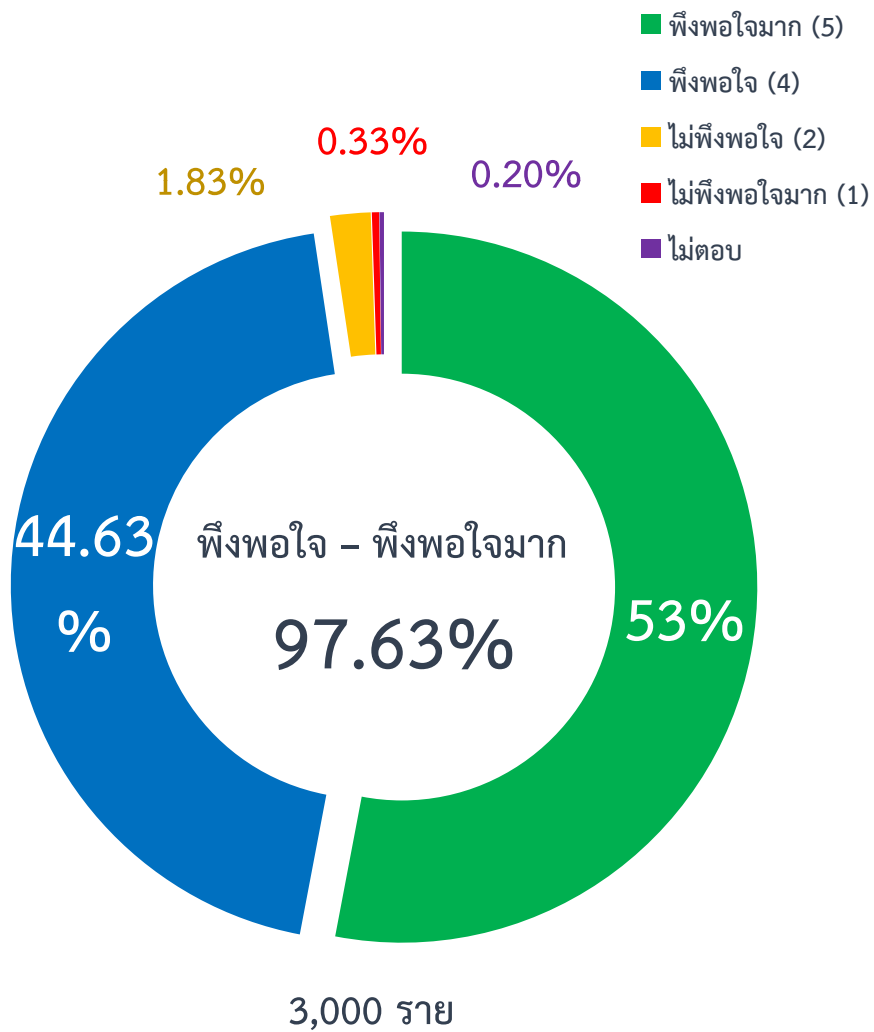


I

28 ราย



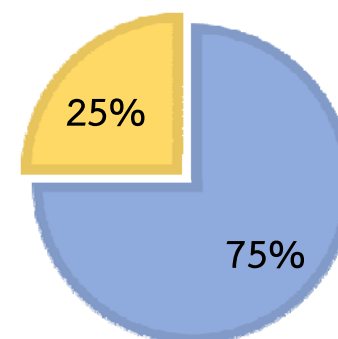
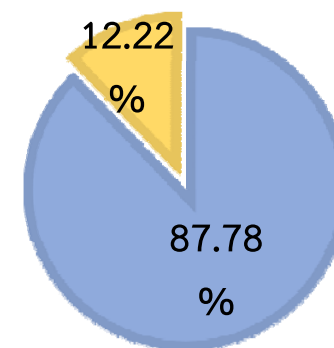
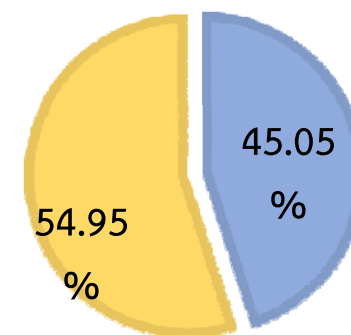
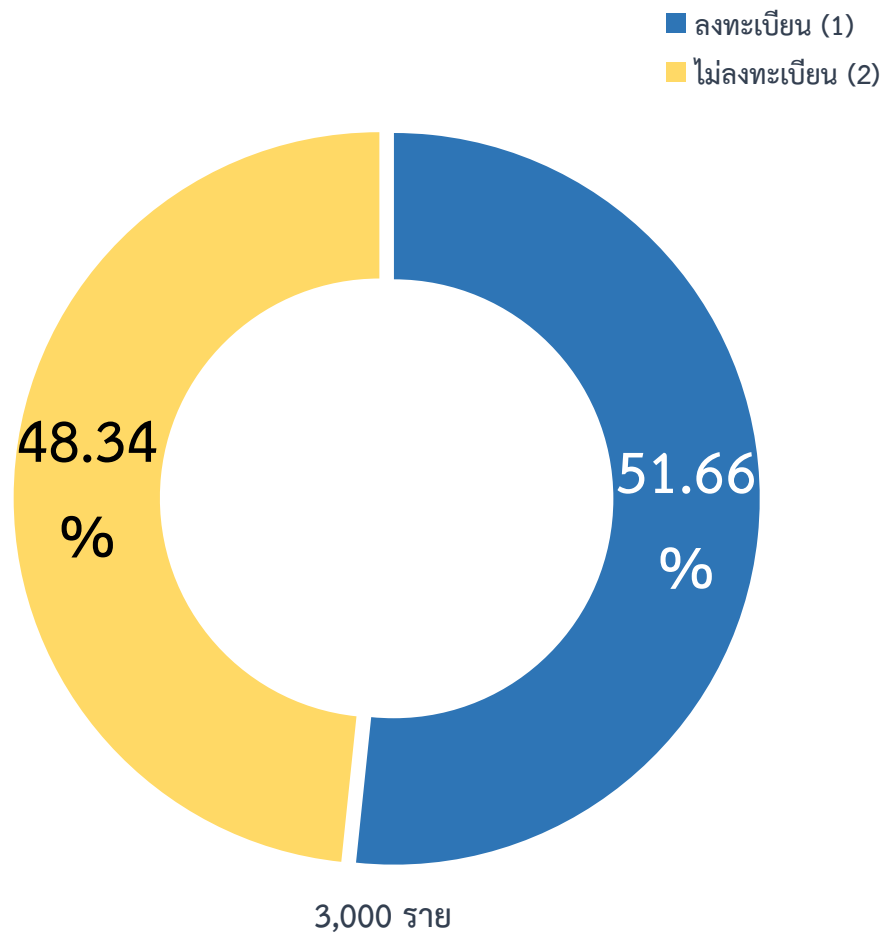
ความพึงพอใจมาตรการลด / ฟรีค่าน้ำ



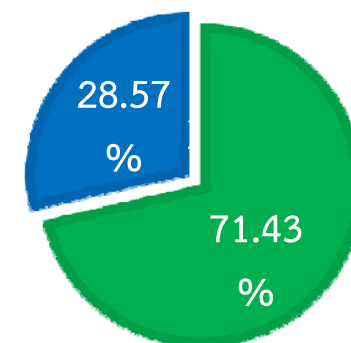
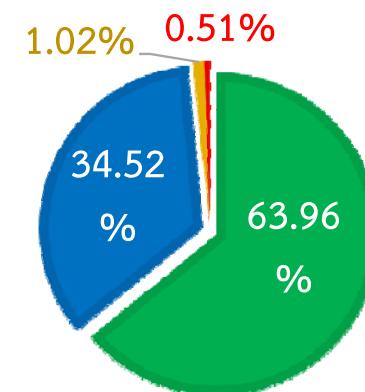
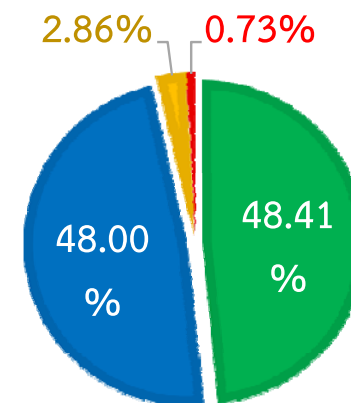
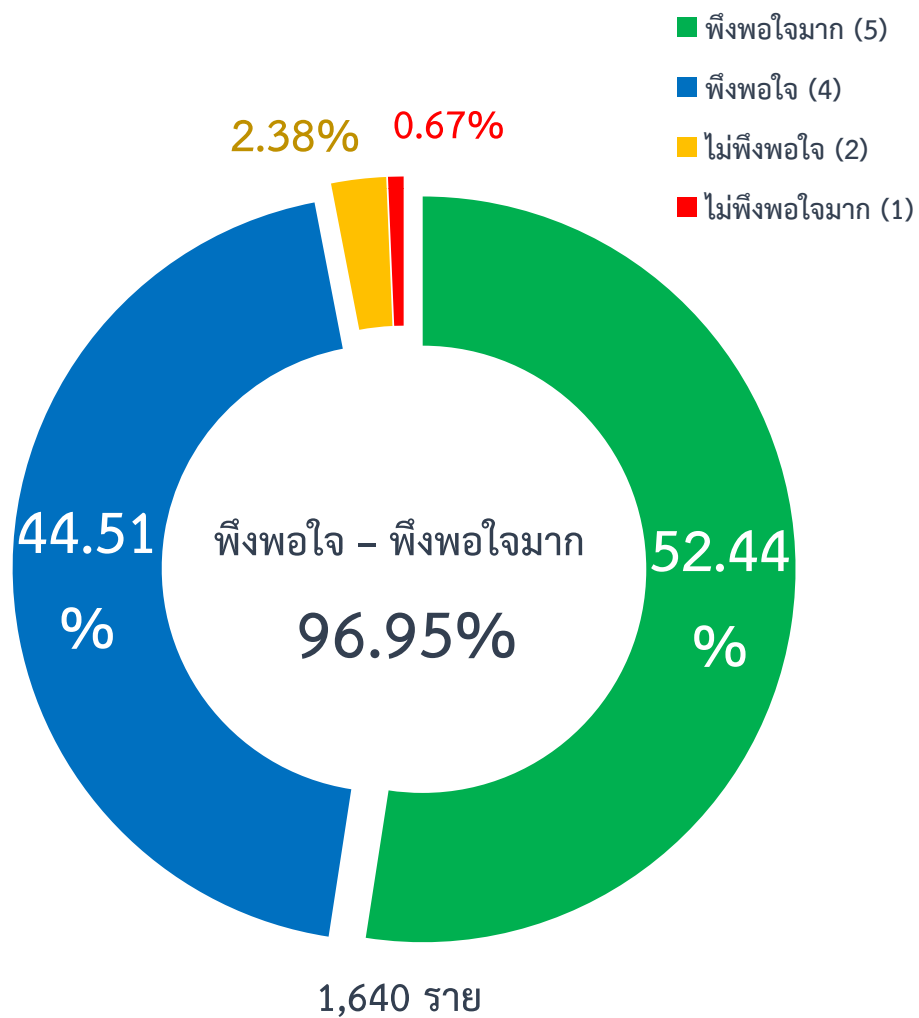
ปัญหา อุปสรรคมาตรการลด / ฟรีค่าน้ำ

	Total		ราย		
			R	C	I
ไม่ได้รับใบแจ้งค่าน้ำ (ในช่วงแรก)	154	➤	146	7	1
พักอาศัยบ้านเช่า/คอนโด ไม่ได้รับสิทธิ	139	➤	134	5	-
ไม่เห็นยอดค่าน้ำใน MWA onMobile	104	➤	91	12	1
ติดต่อสอบถามข้อมูลยาก	102	➤	97	5	-
จ่ายค่าน้ำไม่ได้ ไม่ขึ้นยอดค้างชำระ	72	➤	70	1	1
ไม่หักบัญชี/หักบัตรเครดิตตามรอบปกติ	22	➤	22	-	-
ไม่ทราบข้อมูล ประชาสัมพันธ์น้อยเกินไป	12	➤	9	3	-

ลงทะเบียนคืนเงินประกัน



ความพึงพอใจคืนเงินประกัน

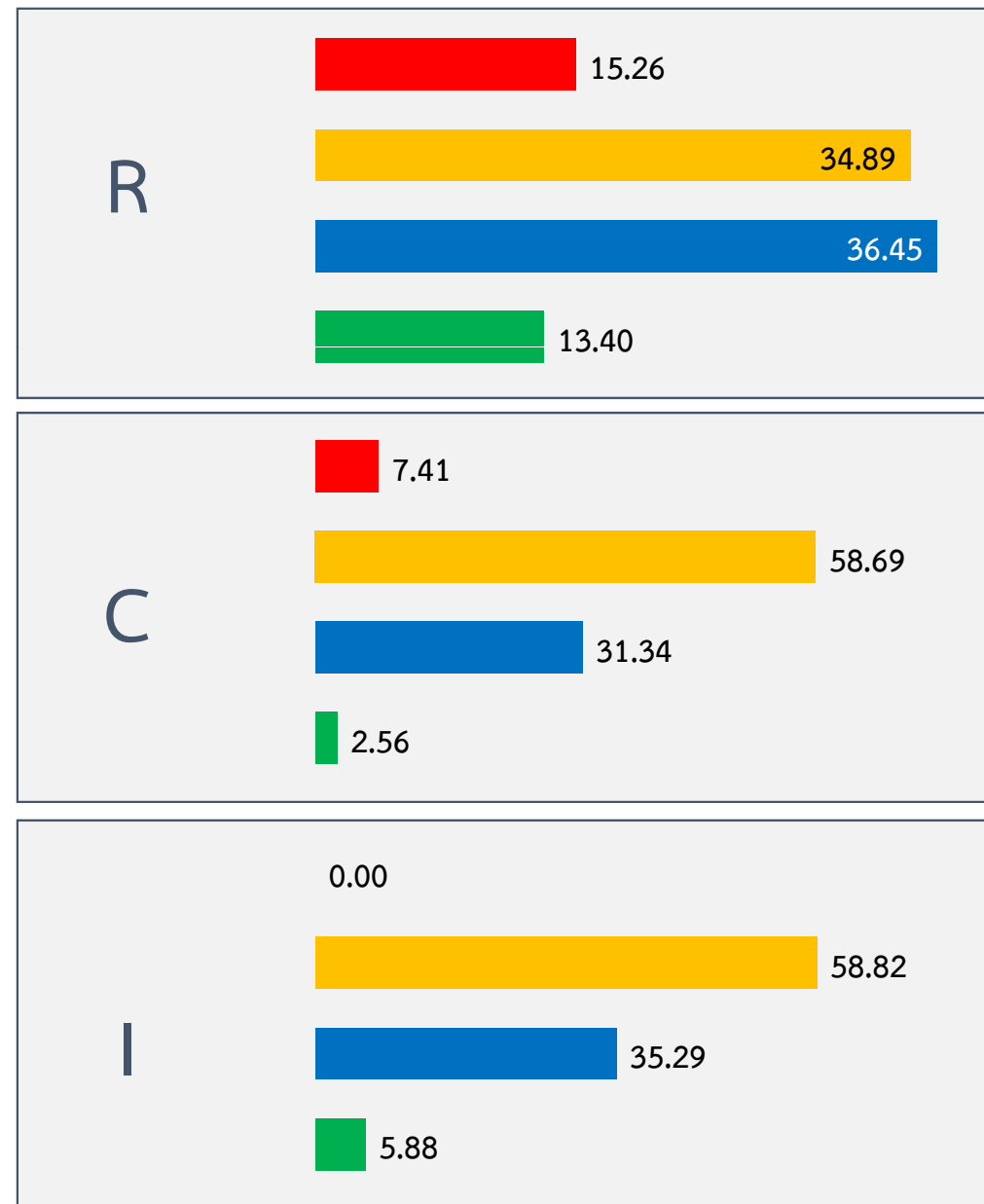
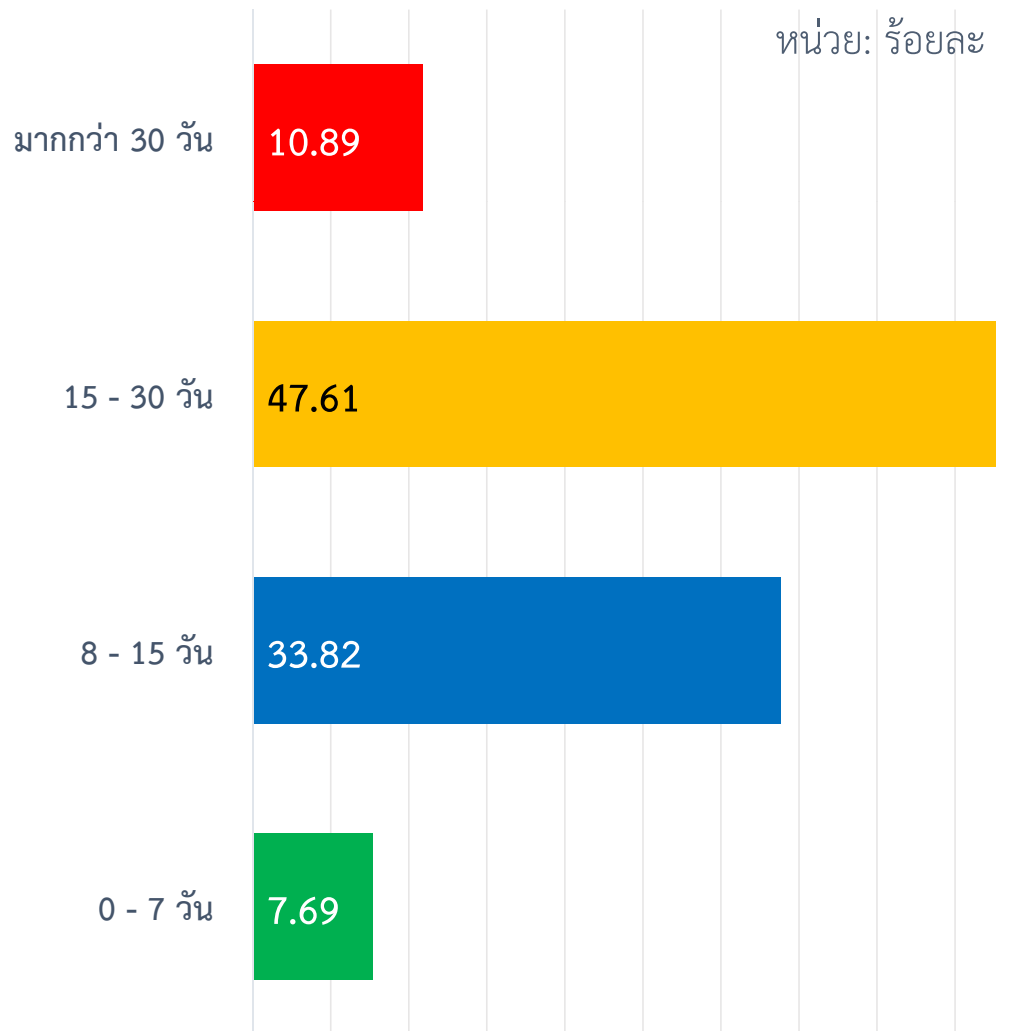


ปัญหา อุปสรรคมาตรการการเงินประกัน

หน่วย: จำนวนราย

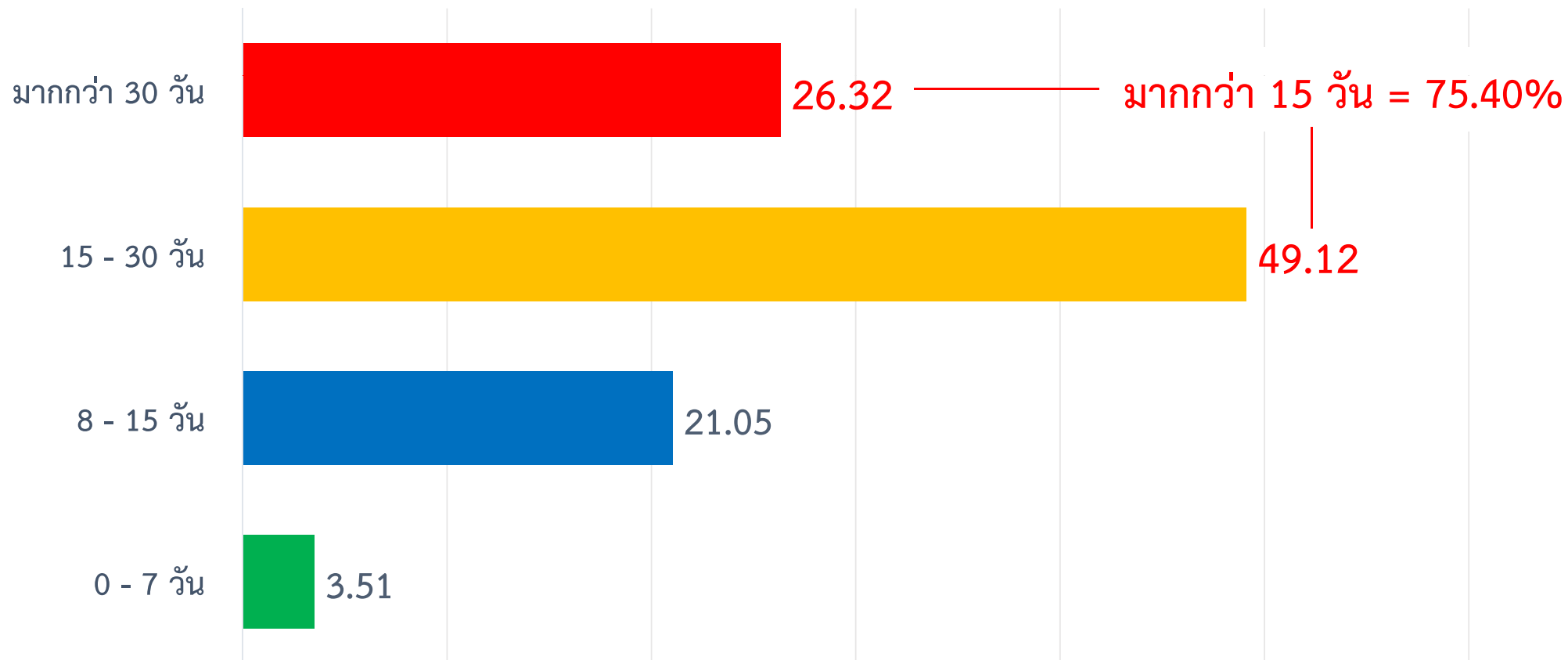
	Total		R	C	I
ค้ำเงินประกันล่าช้า รอนาน	220	➤	193	27	-
วิธีการลงทะเบียนยุ่งยาก	153	➤	123	27	3
ชื่อนามสกุลไม่ตรงกับชื่อผู้วางเงินประกัน	145	➤	130	9	6
ติดต่อสอบถามข้อมูลยาก	75	➤	70	5	-
ไม่มีช่องทางค้ำเงินที่ต้องการ	62	➤	57	5	-
ไม่ประชาสัมพันธ์ข้อมูล/ประชาสัมพันธ์น้อย	59	➤	56	3	-
อื่นๆ	30	➤	26	4	-

จำนวนวันคืนเงินประกัน



จำนวนวันคืนเงินประกัน - เฉพาะ "คืนเงินช้า"

หน่วย: ร้อยละ



เหตุผลที่ไม่ลงทะเบียนคืนเงินประกัน

หน่วย: จำนวนราย

	Total		R	C	I
ชื่อนามสกุลไม่ตรงกับชื่อผู้วางเงินประกัน	485	➤	471	13	1
จำนวนเงินประกันน้อย	254	➤	247	6	1
ไม่ว่าง/ไม่มีเวลา	235	➤	228	7	-
ไม่ทราบข้อมูล	204	➤	198	5	1
วิธีการลงทะเบียนยุ่งยาก	179	➤	173	5	1
เป็นคอนโด บ้านเช่า ไม่ได้รับสิทธิ	62	➤	59	3	-
ติดต่อสอบถามข้อมูลยาก	61	➤	59	2	-
ไม่มีช่องทางคืนเงินที่ต้องการ	61	➤	57	3	1
หาวิธี/ช่องทางลงทะเบียนไม่พบ	41	➤	40	1	-
แนบเอกสารไม่สำเร็จ	29	➤	27	2	-
ไม่มีความจำเป็น ไม่เดือดร้อน	28	➤	26	2	-
กลัวมีปัญหาภายหลังหากถอนเงินคืน	7	➤	7	-	-

ข้อเสนอแนะ

หน่วย: จำนวนราย

	Total		R	C	I
ขยายระยะเวลามาตรการออกไปอีก	57	➤	46	9	2
เป็นมาตรการที่ดี ขอบคุณ กปน. ที่ช่วยเหลือ	27	➤	25	2	-
มีส่วนลดค่าน้ำมากกว่านี้	16	➤	13	1	2
สื่อสารข้อมูลที่ชัดเจน ทัวถึง ตรงกัน และทันเวลา	10	➤	10	-	-
ระบบที่ง่าย สะดวก ไม่ยุ่งยาก	9	➤	8	1	-
ระบบสำหรับลงทะเบียนได้ครั้งละหลายหลัง	6	➤	1	5	-
มาตรการช่วยคอนโด	4	➤	4	-	-
ช่วยเหลือทุกครัวเรือนเท่าเทียมกัน	4	➤	4	-	-
ลดค่าน้ำสำหรับผู้มีรายได้น้อย	2	➤	2	-	-
ระบบคืนเงินประกันโดยหักจากค่าน้ำ	2	➤	2	-	-



ขอบคุณค่ะ

