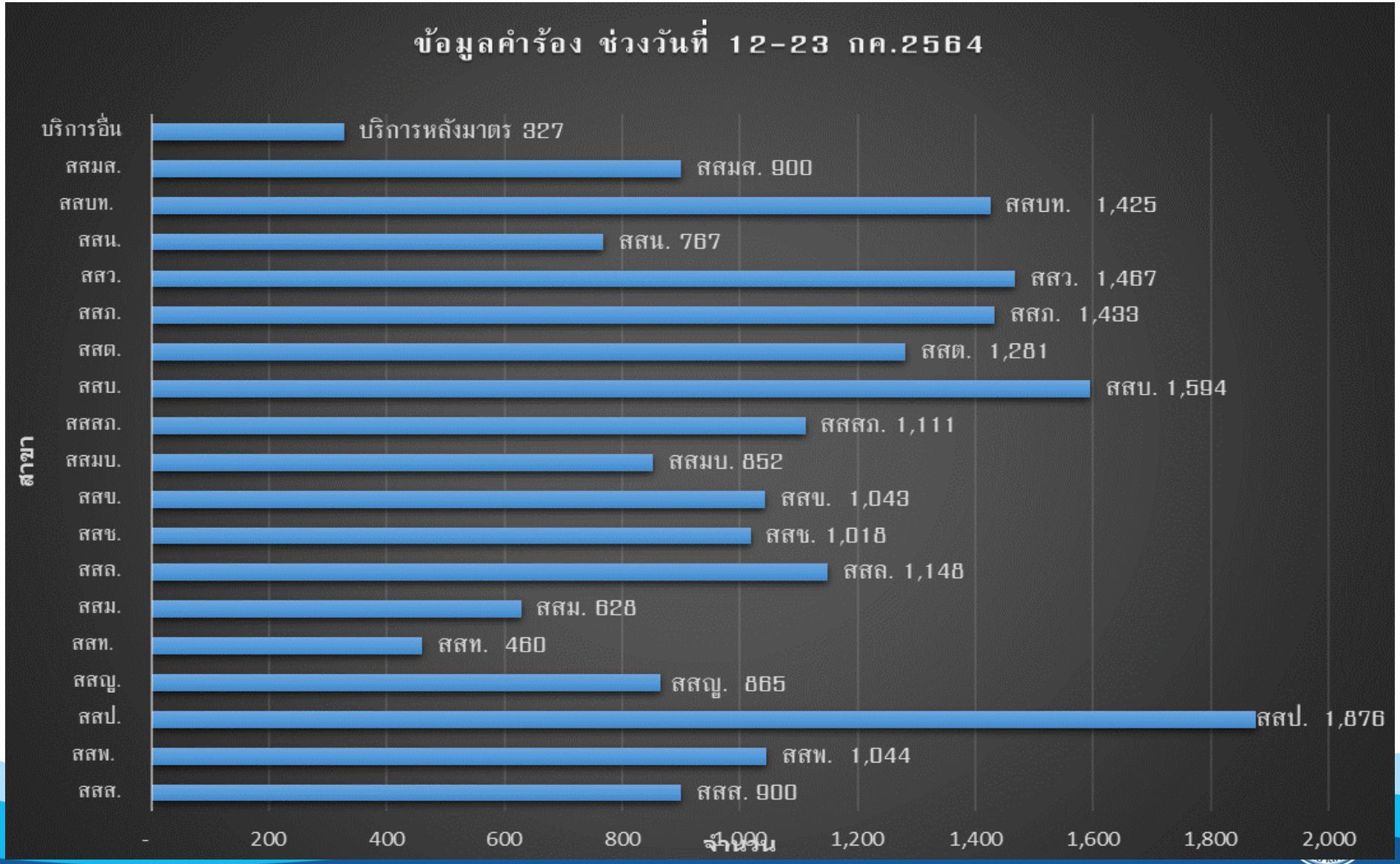
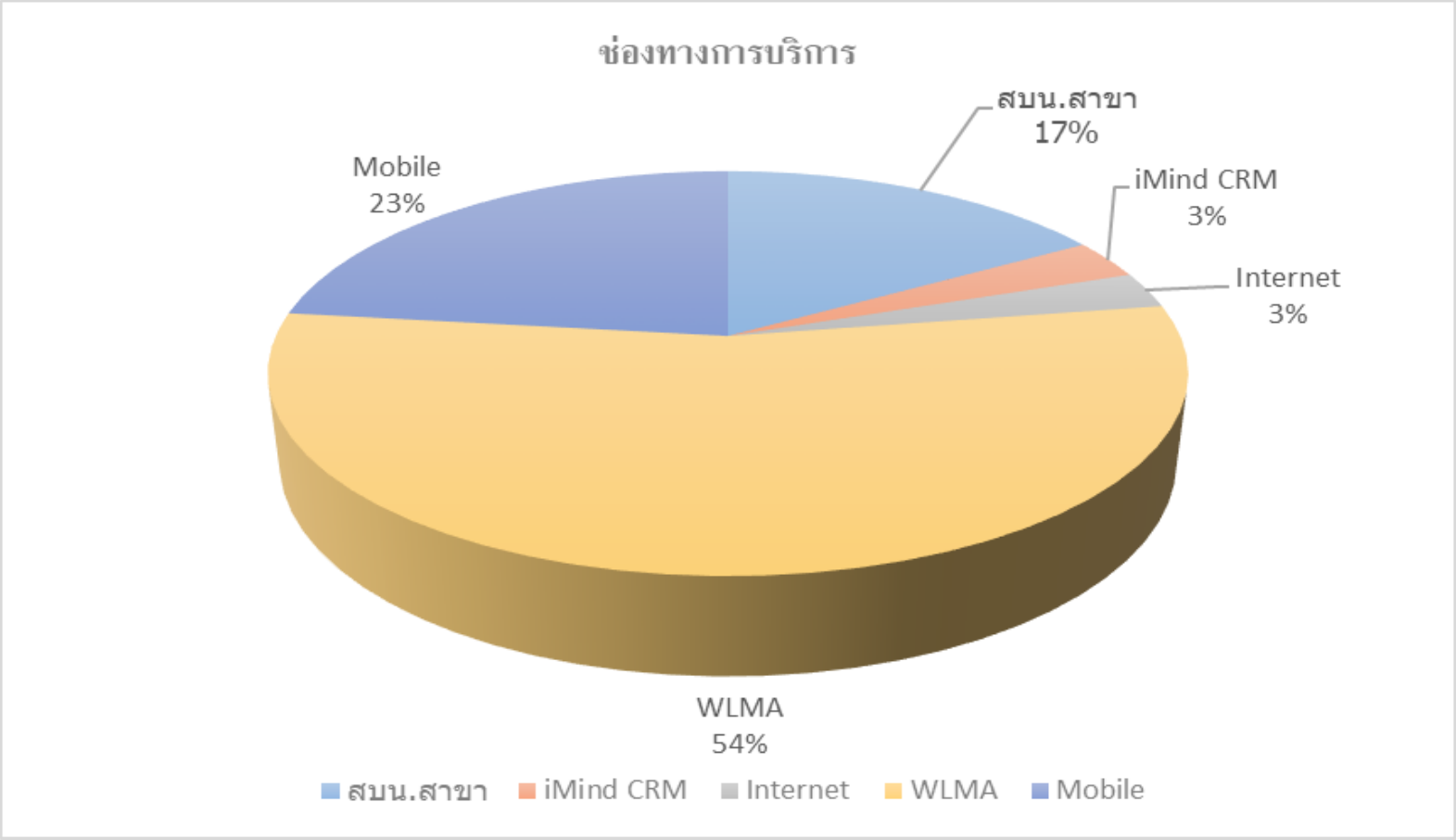
ข้อมูลบริการ
ช่วงวันที่ 12-23 กค.64

ข้อมูลคำร้องแยกตามสาขา



บริการรับคำร้อง



ประเภทงานคำร้อง

e-Bill และ e-Tax Invoice e-Receipt	3,813
ค่าธรรมเนียม 10-20%/เกิน 180 วัน	793
ติดตั้งประปา/ท่อจ่าย/ประตูน้ำ/หัวดับเพลิง	702
โอนกรรมสิทธิ์การใช้น้ำ	541
ขอแก้ไขข้อมูลการใช้น้ำ	399
รับรองสำเนาใบเสร็จค่าน้ำ/ใบกำกับภาษีทดแท	90
ยกเลิกการใช้น้ำ	85
ยก/ย้ายมาตร	66
ซื้อน้ำประปาบรรจุขวด	54
ขอหักค่าน้ำผ่านบัญชีธนาคาร	45
ถอนเงินค่าติดตั้ง/ค่าน้ำรับเกิน/เงินประกัน/อื่น	44
ฝากมาตร/ต่ออายุ/บรรจบมาตรฝาก	32
ซื้อน้ำประปา	24
ลดหย่อนค่าน้ำจากท่อรั่วภายในบ้าน	14
เพิ่ม/ลดขนาดมาตรวัดน้ำ	13
เปลี่ยนมาตร	12
รับเงินล่วงหน้าค่าน้ำประปา	10
ทดสอบมาตรวัดน้ำ	6
โอนการใช้ชั่วคราวเป็นถาวร	5
ย้ายแนวเส้นท่อ	4
ขอหนังสือรับรองจ่ายน้ำประปา	2
บริการอื่น ๆ	268
อุดปลั๊ก/รื้อเส้นท่อ	215

บริการ

แจ้งท่อแตก-รั่ว	10,008
น้ำประปาไม่ไหล	1,048
คำร้องเรียนเรื่องอื่น ๆ	617
คำร้องสอบถาม	510
น้ำประปาไหลอ่อน	454
ค่าน้ำผิดปกติ (ค่าน้ำแพง)	124
มาตรวัดน้ำ/อุปกรณ์ชำรุด	120
มาตรวัดน้ำ/อุปกรณ์หาย	78
ข้อเสนอแนะ/คำติชม	33
ร้องเรียนงานซ่อมท่อ	22
ไม่ได้รับแจ้งหนี้ค่าน้ำประปา	19
ร้องเรียนงานวางท่อ	15
น้ำขุ่น/มีกลิ่น	12

แจ้งเหตุ/ร้องเรียน/สอบถาม

ข้อมูลบริการ/ผลสำรวจความคิดเห็นลูกค้า
ช่วงวันที่ 12-22 กค.64

รูปแบบการสำรวจ

1. แบบสำรวจ Online ผ่าน QR Code เก็บข้อมูลในรูปแบบ Google Form
2. ระยะเวลา : วันที่ 12 – 23 ก.ค.64
3. จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ : 1,113 ราย

ข้อคำถามที่ใช้

1.สาขาที่ขอรับบริการ

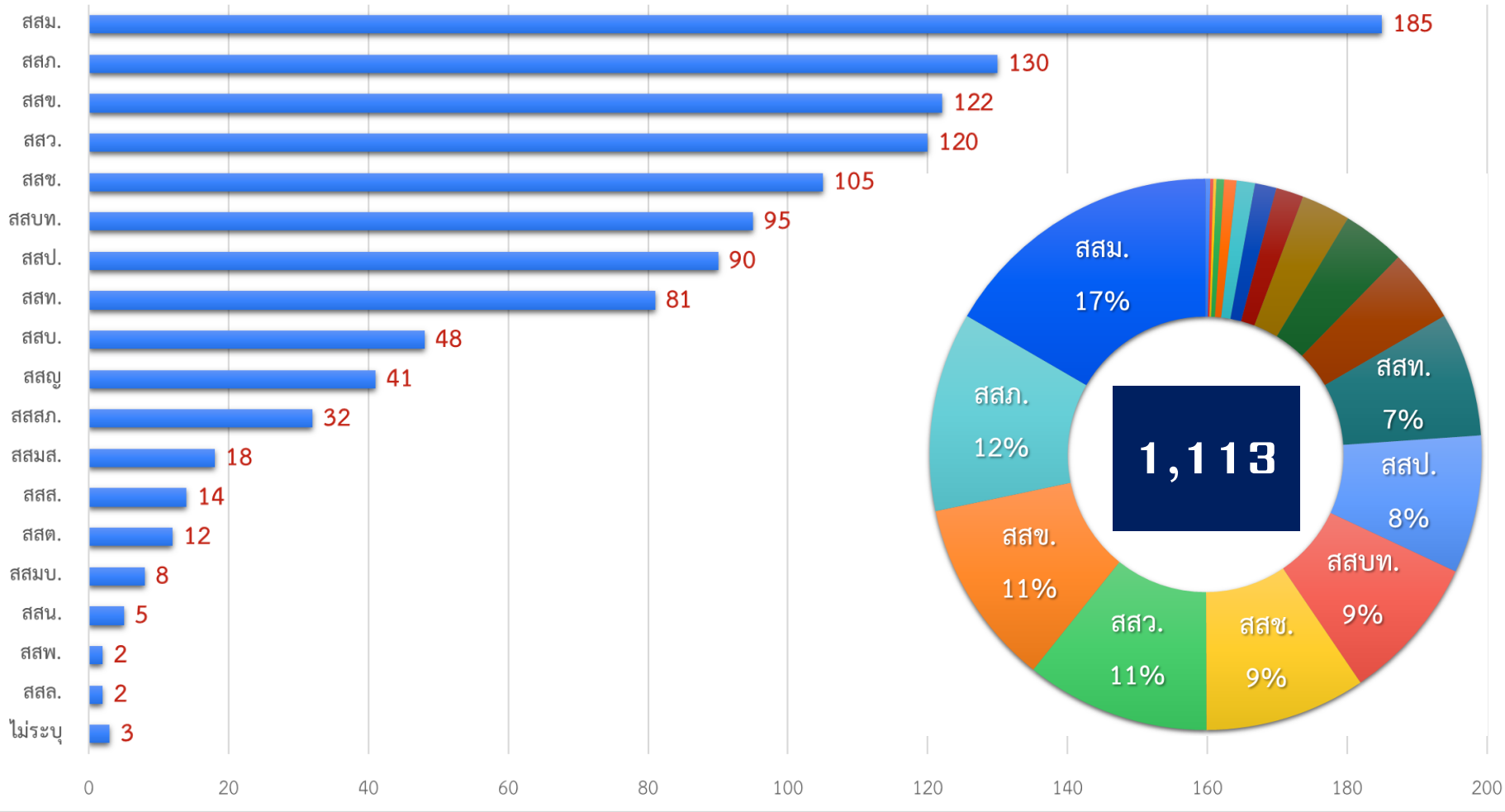
2.ธุรกรรมที่มาติดต่อ

3.เหตุผลที่มาติดต่อขณะปิดทำการ

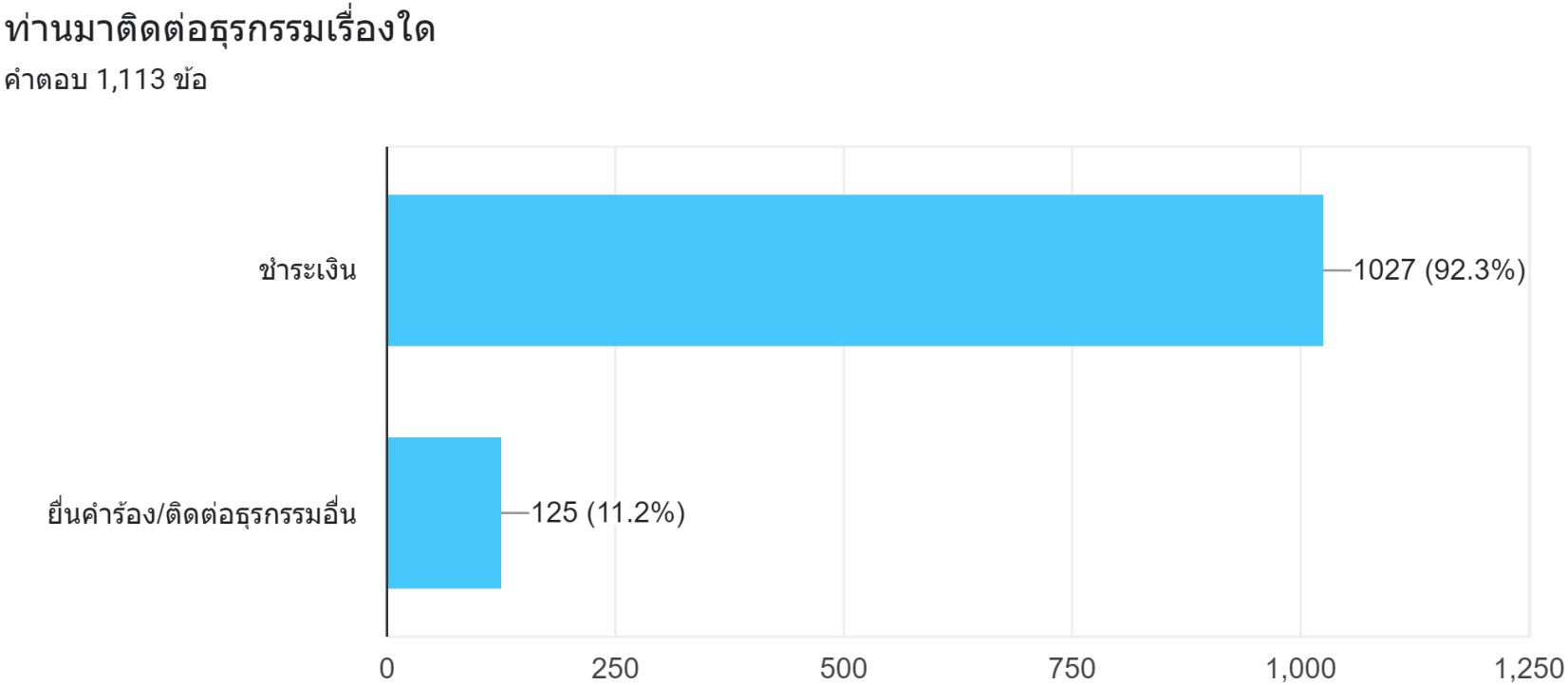
4.ความสะดวกในการให้เจ้าหน้าที่ติดต่อกลับ

1. สาขาที่ขอรับบริการ

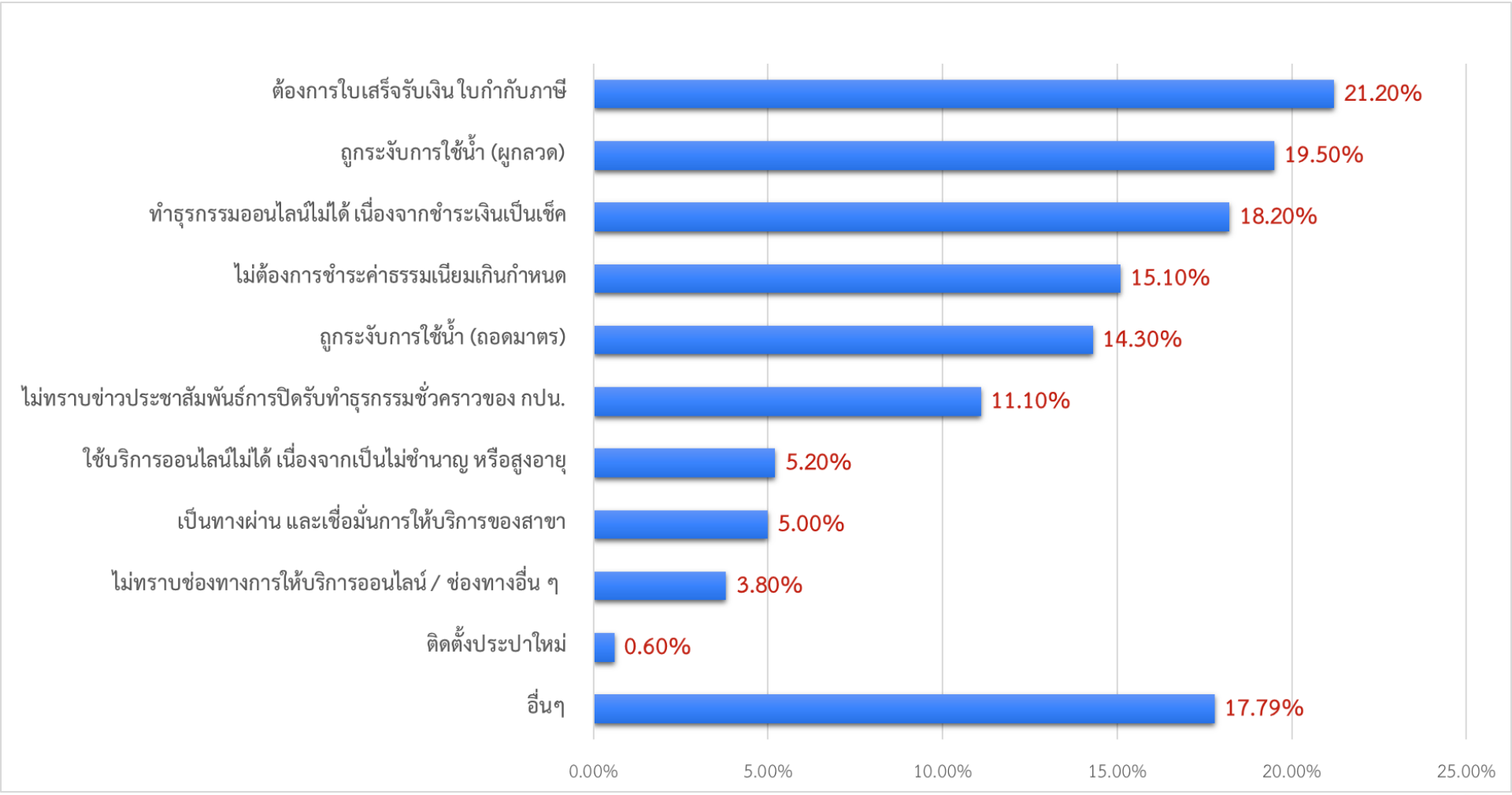
จำนวน : ราย



2. ธุรกรรมที่มาติดต่อ



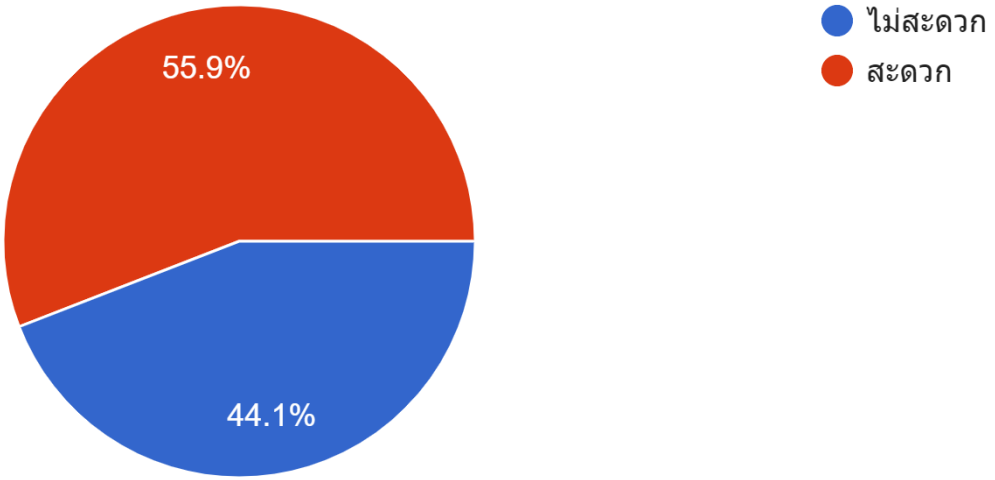
3. เหตุผลที่ต้องเดินทางมาที่สาขาขณะปิดทำการ



4. ความต้องการให้ จนท. ติดต่อกลับเพื่อให้ข้อมูล

ท่านสะดวกให้เจ้าหน้าที่สำนักงานประปาสาขาติดต่อกลับเพื่อให้ข้อมูลในการขอรับบริการต่าง ๆ หรือไม่

คำตอบ 1,113 ข้อ



หมายเหตุ: ผู้ที่สะดวกสามารถแจ้งเบอร์ติดต่อกลับ

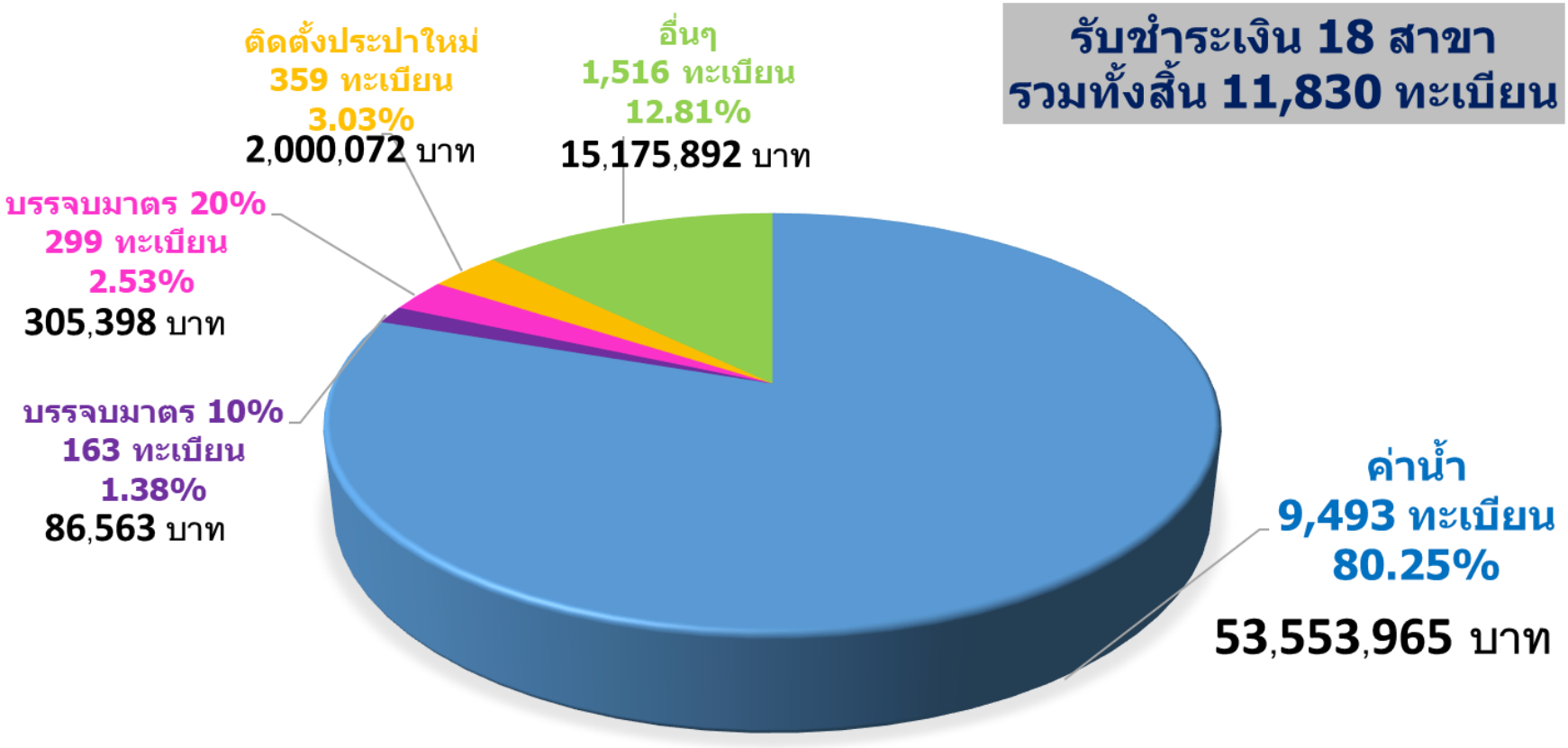
แนวทางการแก้ไข

1. เพิ่มประชาสัมพันธ์ช่องทางบริการออนไลน์/e-Tax/e-Bill
2. ยกเลิกการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมเกินกำหนด(ชั่วคราว)
3. เพิ่ม ประเภทบริการรับคำร้องใน Mobile/e-Service

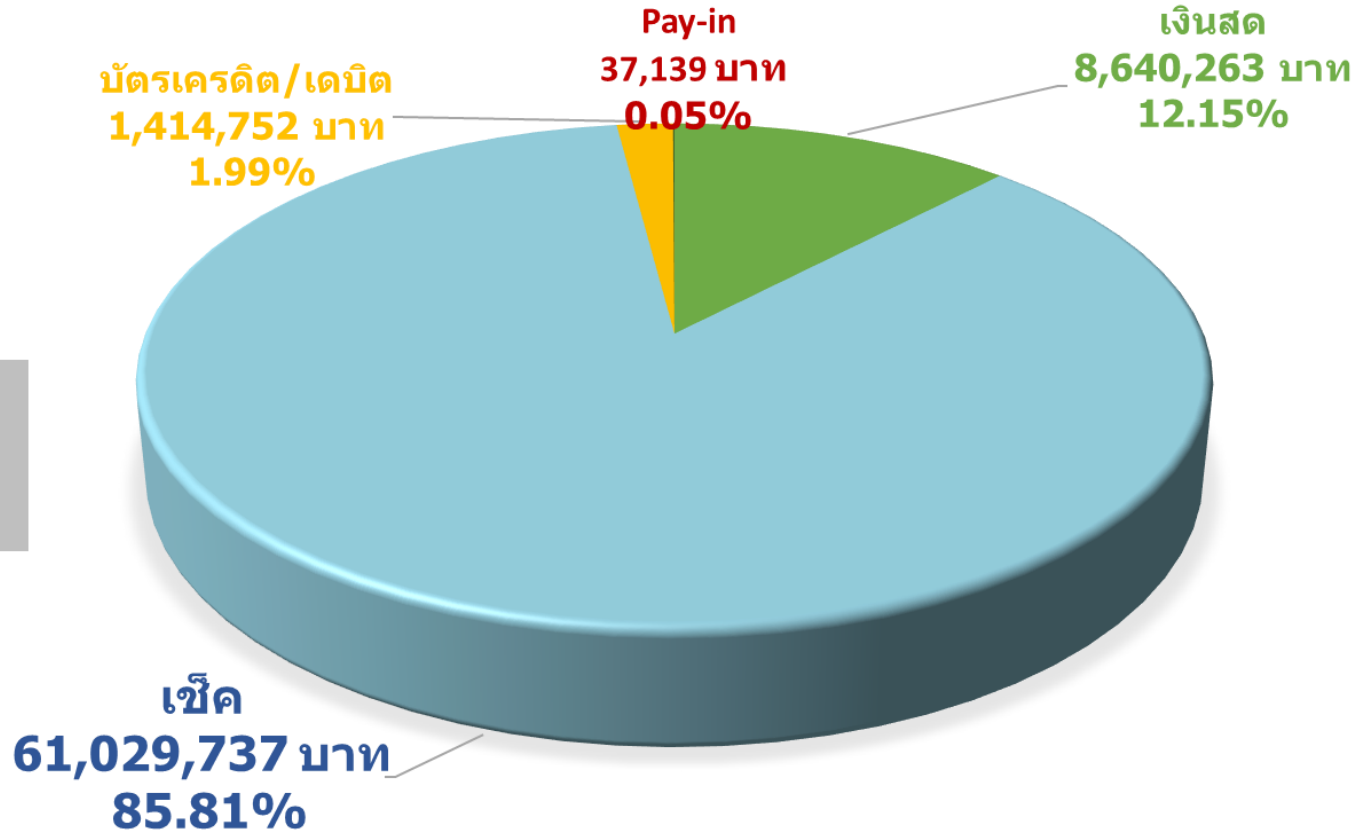
รายงานการรับชำระเงินตั้งแต่วันที่ 12 - 23 ก.ค.2564

รายการรับชำระเงิน	จำนวนราย (ป)	จำนวนเงิน	%
ค่าน้ำ	9,493	53,553,965	**75.30**
บรรจบมาตร 10%	163	86,563	**0.12**
บรรจบมาตร 20%	299	305,398	**3.53**
ติดตั้งใหม่	359	2,000,072	**3.28**
อื่น ๆ	1,516	15,175,892	**21.34**
รวม	**11,830**	**71,121,891**	**100.00**
วิธีการชำระเงิน			
เงินสด		8,640,263	**12.15**
เช็ค		61,029,737	**85.81**
บัตรเครดิต/บัตรเดบิต		1,414,752	**1.98**
Pay-in		37,139	**0.06**

รายงานการรับชำระเงิน ตั้งแต่วันที่ 12 – 23 กรกฎาคม 2564



ประเภทการชำระเงิน ตั้งแต่วันที่ 12 – 23 กรกฎาคม 2564



รวมเป็นเงินทั้งสิ้น

71,121,891 บาท

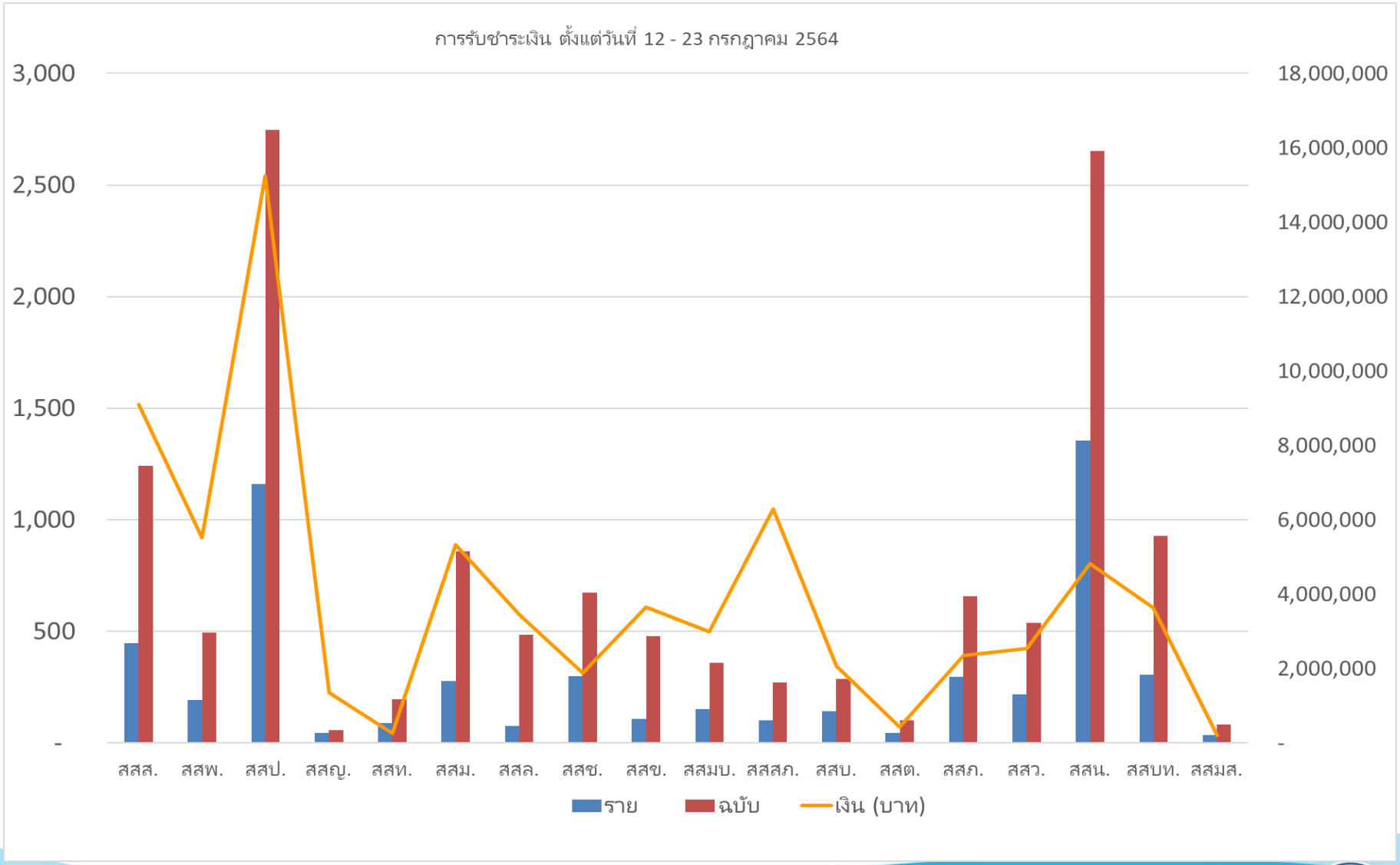
สาขา	จำนวนผู้มาชำระเงิน (ราย)	จำนวนใบเสร็จรับเงิน (ฉบับ)	จำนวนเงิน (บาท)
สสส.	447 (3)	1,243	(2) 9,094,360
สสพ.	192	495	(4) 5,517,332
สสป.	1,159 (2)	2,748	(1) 15,238,572
สสญ.	44	59	1,357,897
สสท.	89	197	254,034
สสม.	278	859	(5) 5,339,792
สสล.	76	486	3,444,756
สสช.	298 (5)	673	1,887,759
สสข.	109	477	3,661,772
สสมบ.	152	358	2,984,936
สสสภ.	102	271	(3) 6,286,178
สสบ.	142	288	2,063,843
สสต.	44	101	432,155
สสภ.	296	658	2,350,111
สสว.	218	539	2,532,460
สสน.	1,355 (1)	2,652	4,827,411
สสบท.	306 (4)	927	3,643,063
สสมส.	36	83	205,460
รวม	5,343	13,114	71,121,891

การรับชำระเงิน

วันที่ 12 - 23 กรกฎาคม 2564

รวม 18 สาขา

การรับชำระเงินรวม 18 สาขา



ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน

- กปน. ยังต้องให้บริการในการรับชำระเป็นเช็ค เนื่องจากรับชำระที่ตัวแทนอื่นไม่ได้
  - กปน.ควรหาแนวทางให้ตัวแทนเคาน์เตอร์ธนาคารสามารถรับชำระได้ เพื่อเพิ่มทางเลือกให้ลูกค้าในอนาคต
- การรับเงินจากผู้รับจ้าง
  - เสนอให้ใช้หลักประกันจากธนาคารในการสัญญาแทน
- งานรับจ้างงานต่าง ๆ
  - หารือร่วมกับ กกง.เพื่อให้นำฝากธนาคารแทนการมาชำระที่สาขา
- ผู้ปฏิบัติงานกังวล เนื่องจากสถานการณ์ระบาดเพิ่มมากขึ้น
  - ให้ผู้ปฏิบัติงานที่โดยสารรถประจำทาง WFH ให้มากที่สุด เพื่อลดความเสี่ยงของทุกคน

ข้อเสนอแนะ

- สาขาควรมีแนวทางการบริหารจัดการลูกค้าที่จะเข้ามาติดต่อที่สาขาเป็นจำนวนมากในช่วงแรกของการเปิดให้บริการและเป็นไปในแนวทางเดียวกันทุกสาขา เช่น

แนวทางการยกเว้นค่าธรรมเนียมการงดจ่ายน้ำไว้ล่วงหน้าก่อนสาขาเปิดให้บริการ เนื่องจากลูกค้าที่ค้างชำระบางกลุ่มแต่ไม่สามารถเข้ามาชำระเงินที่สาขาได้ ทำให้ค่าธรรมเนียมจะปรับเปลี่ยนตามจำนวนวัน เพื่อความเป็นธรรมกับลูกค้า และลดความแออัดของลูกค้าที่ต้องมารอคิวทำคำร้องขอลดหย่อนค่าธรรมเนียม

ข้อเสนอแนะ

- ยกเว้นการผูกลวดและถอดมาตรเป็นระยะเวลา อย่างน้อย 1 เดือน เพื่อบรรเทาภาระให้ประชาชน
- สำหรับรายที่มีหนี้ค้างหลายฉบับ ให้ดำเนินการเร่งรัดหนี้โดย

  1. กรด.โทรศัพท์ติดตามหนี้
  2. กรด.จดหมายแจ้งให้ชำระหนี้
  3 กรก. ติดต่อแจ้งที่สถานที่ใช้น้ำเพื่อให้ลูกค้ามาติดต่อ/ผ่อนผันชำระเงิน หากไม่มาให้ดำเนินการถอดมาตรต่อไป

THANK YOU