

สรุปผลการดำเนินงานข้อร้องเรียนของผู้ใช้น้ำ

ประจำเดือนสิงหาคม 2566

- 1.จำนวนข้อร้องเรียน ประจำปี 2566 ยอดสะสมอยู่ที่ 10,146 ราย สามารถแก้ไขได้ตาม SLA ร้อยละ 95.99
2. จำนวนข้อร้องเรียน และระยะเวลาที่ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนตามกำหนด (SLA) ประจำเดือนสิงหาคม 2566 ดังนี้

เดือน	ปี	SLA (ร้อยละ)	จำนวนข้อร้องเรียน (ราย)
สิงหาคม	2566	96.31	976
	2565	97.27	1,245

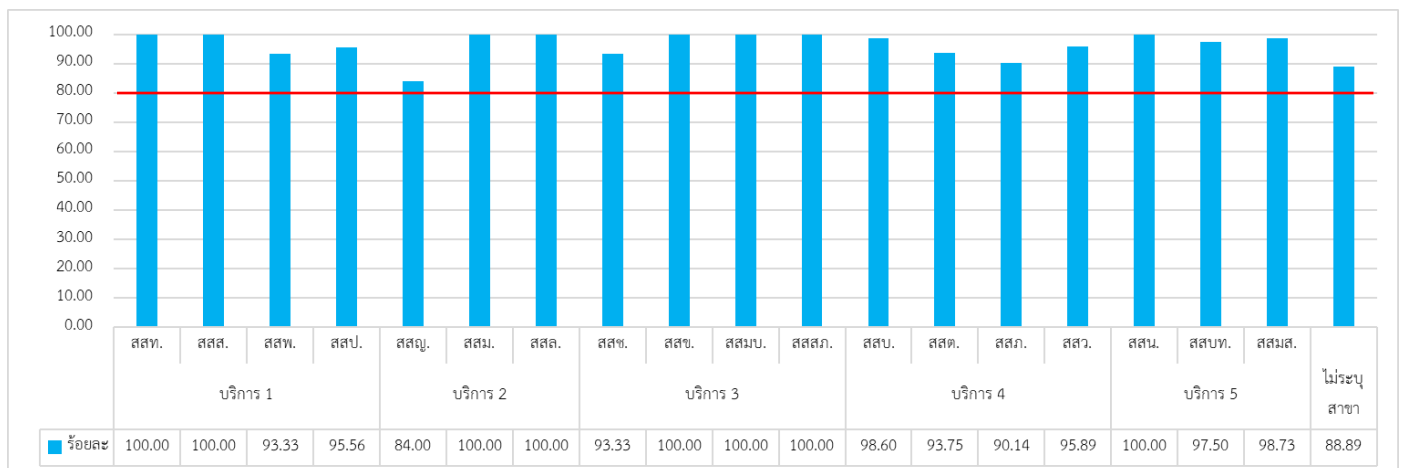
3. สำนักงานประปาสาขาที่มีจำนวนข้อร้องเรียนสูงสุด 5 อันดับแรก ได้แก่

อันดับ	สาขา	ร้อยละ	จำนวนข้อร้องเรียน (ราย)
1	บางกอกน้อย	14.65	143
2	มหาสวัสดิ์	8.09	79
3	พญาไท	7.68	75
3	สุขสวัสดิ์	7.48	73
5	ภาษีเจริญ	7.27	71

4. ข้อร้องเรียนสูงสุด 5 อันดับแรก ได้แก่

อันดับ	หัวข้อ	ร้อยละ	จำนวนข้อร้องเรียน (ราย)
1	งานวางท่อ	20.59	201
2	งานซ่อมท่อ	18.14	177
3	น้ำขุ่น/น้ำมีกลิ่น (ไม่ใช่คลอรีน)	17.32	169
4	ค่าน้ำผิดปกติ	11.68	114
5	เจ้าหน้าที่	8.09	79

5. ระยะเวลาที่ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนตามกำหนด (SLA) รวมทุกหน่วยงาน เฉลี่ยร้อยละ 96.31



หมายเหตุ : ตามบันทึกที่ ฝนอ 675/2564 ลงวันที่ 19 ตุลาคม 2564 เรื่องขอส่งรายละเอียดกระบวนการทำงานที่สำคัญ ตัวชี้วัดกระบวนการและตัวชี้วัดในกระบวนการ สำหรับปีงบประมาณ 2565 กระบวนการ C11 จัดการงานแจ้งเหตุ/ข้อร้องเรียนตัวชี้วัดกระบวนการ 1 ร้อยละข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขจนยุติตาม SLA เป้าหมาย $\geq 80\%$

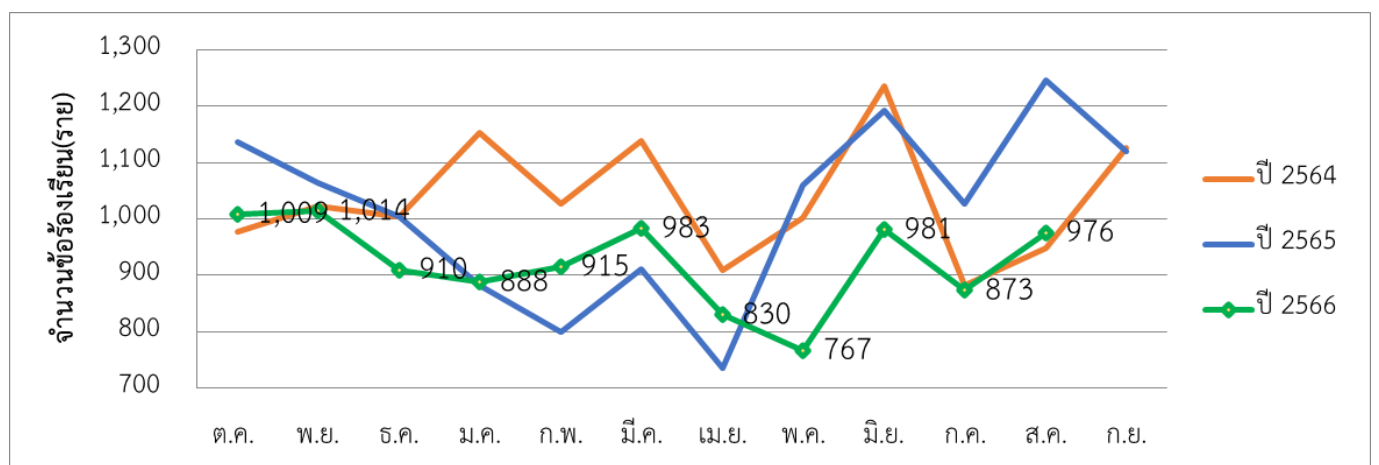
ตารางแสดงจำนวนข้อร้องเรียน (แยกตามประเภท) ประจำปีงบประมาณ 2566

ประเภทเรื่อง		จำนวน (ราย)												รวม	เฉลี่ย
		ไตรมาส 1			ไตรมาส 2			ไตรมาส 3			ไตรมาส 4				
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.		
1	น้ำไม่ไหล	46	43	40	50	48	49	42	44	30	36	40		468	43
2	น้ำไหลอ่อน	52	55	30	38	27	57	29	23	24	22	29		386	35
3	เจ้าหน้าที่	92	82	91	72	66	82	64	79	88	67	79		862	78
4	น้ำขุ่น/น้ำมีกลิ่น (ไม่ใช่คลอรีน)	173	200	145	112	119	203	140	84	162	113	169		1,620	147
5	ค่าน้ำผิดปกติ	86	113	110	120	115	86	94	89	97	89	114		1,113	101
6	งามซ่อมท่อ	179	177	178	186	156	141	139	149	198	180	177		1,860	169
7	งานวางท่อ	226	192	165	170	211	187	147	154	208	221	201		2,082	189
8	ไม่มีการประชาสัมพันธ์ก่อนปิดน้ำ	32	26	22	34	34	46	43	16	34	26	35		348	32
9	ใบแจ้งค่าน้ำประปา	74	71	66	69	90	79	89	85	89	69	73		854	78
10	มาตรวัดน้ำ	16	16	14	16	17	14	5	12	16	15	13		154	14
11	เรื่องอื่นๆ	33	39	49	21	32	39	38	32	35	35	46		399	36
รวมทั้งสิ้น		1,009	1,014	910	888	915	983	830	767	981	873	976		10,146	922
		2,933			2,786			2,578			1,849				

แผนภูมิแสดงจำนวนข้อร้องเรียน (แยกตามประเภท) ประจำเดือนสิงหาคม 2566



แผนภูมิแสดงจำนวนข้อร้องเรียน เปรียบเทียบปีงบประมาณ 2566, 2565, และ 2564

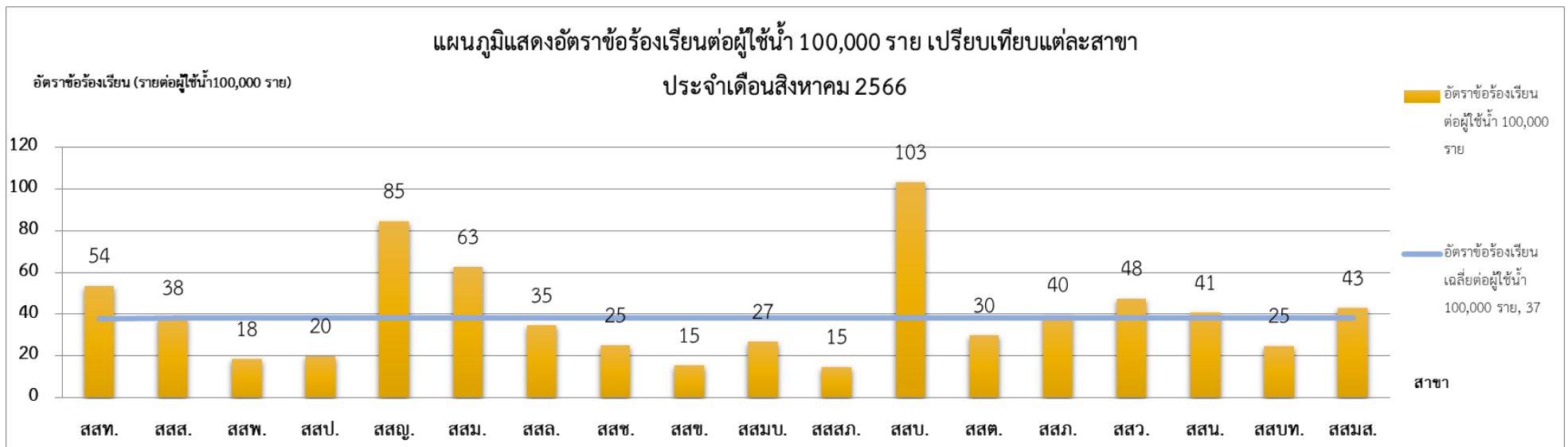
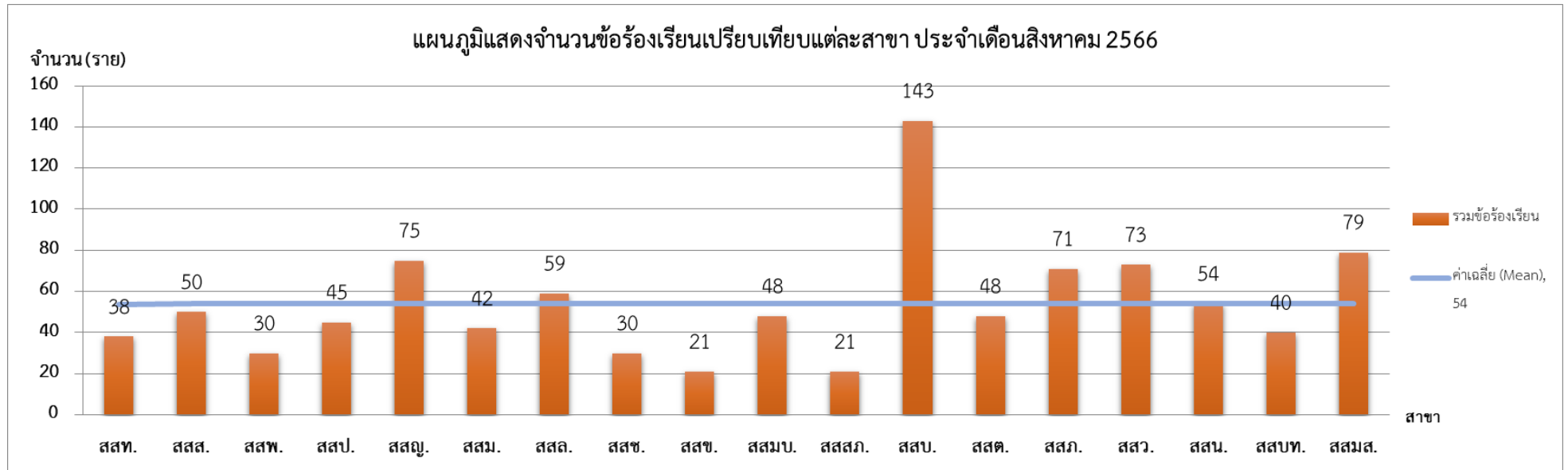


สรุปจำนวนข้อร้องเรียนของแต่ละสาขา (แยกตามประเภท)

ประจำเดือนสิงหาคม 2566

ลำดับ	ประเภทข้อร้องเรียน	บริการ 1				บริการ 2			บริการ 3				บริการ 4				บริการ 5			ไม่ระบุสาขา	รวม
		สสท.	สสส.	สสพ.	สสป.	สสนย.	สสม.	สสล.	สสช.	สสข.	สสมบ.	สสสภ.	สสบ.	สสต.	สสภ.	สสว.	สสน.	สสบท.	สสมส.		
1	น้ำไม่ไหล	4	3	2	0	5	0	3	0	1	0	1	8	1	1	6	1	2	2	0	40
2	น้ำไหลอ่อน	6	2	1	0	5	2	0	1	0	2	0	6	2	0	1	0	0	1	0	29
3	เจ้าหน้าที่	2	7	4	2	6	3	6	0	3	7	4	6	5	6	6	3	3	3	3	79
4	น้ำขุ่น/น้ำมีกลิ่น (ไม่ใช่คลอรีน)	2	6	13	15	14	13	9	0	3	6	7	35	9	8	8	6	6	9	0	169
5	ค่าน้ำผิดปกติ	2	2	0	9	10	6	5	1	3	9	0	18	2	12	10	7	6	12	0	114
6	งามซ่อมท่อ	7	10	3	8	14	5	13	7	2	5	3	21	15	8	20	9	10	16	1	177
7	งานวางท่อ	6	11	0	7	17	6	9	20	5	8	2	31	7	22	9	14	7	19	1	201
8	ไม่มีการประชาสัมพันธ์ก่อนปิดน้ำ	2	2	4	0	0	1	3	0	1	1	2	2	1	4	3	4	1	4	0	35
9	ใบแจ้งค่าน้ำประปา	4	5	0	0	3	5	7	1	2	6	1	8	4	6	8	6	0	7	0	73
10	มาตรวัดน้ำ	1	0	0	2	0	0	1	0	0	1	0	2	1	1	0	0	2	2	0	13
11	เรื่องอื่นๆ	2	2	3	2	1	1	3	0	1	3	1	6	1	3	2	4	3	4	4	46
รวมข้อร้องเรียน (เรื่อง)		38	50	30	45	75	42	59	30	21	48	21	143	48	71	73	54	40	79	9	976
จำนวนผู้ใช้น้ำ (x 1,000 ราย)		71	131	163	226	89	67	171	120	137	179	142	138	161	179	154	133	161	184		2,605
อัตราข้อร้องเรียนต่อ ผชน. 100,000 ราย		54	38	18	20	85	63	35	25	15	27	15	103	30	40	48	41	25	43		37
ลำดับอัตราข้อร้องเรียนต่อผชน. 100,000 ราย		14	8	15	11	3	12	6	15	17	9	17	1	9	5	4	7	13	2	19	

หมายเหตุ - จำนวนผู้ใช้น้ำประจำเดือน (อ้างอิงข้อมูลจากกองประสานงานบริการ)



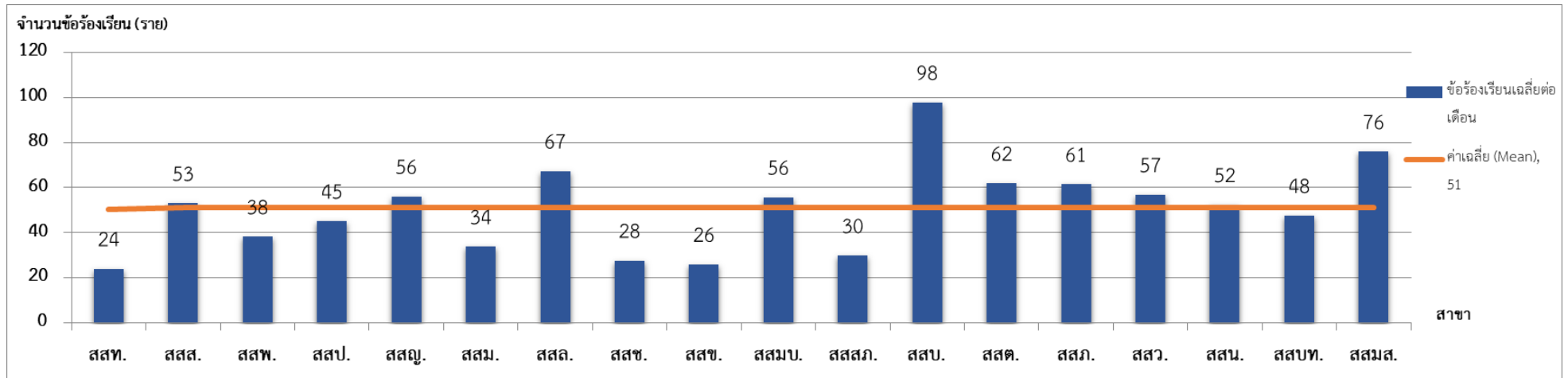
สรุปจำนวนข้อร้องเรียนของแต่ละสาขา ประจำปีงบประมาณ 2566

เดือน	บริการ 1				บริการ 2			บริการ 3				บริการ 4				บริการ 5			ไม่ระบุสาขา	รวม
	สสท.	สสส.	สสพ.	สสป.	สสญ.	สสม.	สสล.	สสช.	สสข.	สสมบ.	สสสภ.	สสบ.	สสต.	สสภ.	สสว.	สสน.	สสบท.	สสมส.		
ตุลาคม	30	40	59	50	64	34	59	36	37	57	35	111	55	63	71	45	60	97	6	1,009
พฤศจิกายน	27	67	59	48	67	29	113	35	33	49	40	93	72	58	45	44	65	63	7	1,014
ธันวาคม	30	68	54	50	51	28	76	17	29	36	22	90	71	43	54	51	54	76	10	910
มกราคม	23	68	33	32	33	19	67	24	25	64	32	104	63	52	51	50	39	100	9	888
กุมภาพันธ์	13	56	36	40	61	34	65	15	30	89	42	79	68	61	43	47	53	77	6	915
มีนาคม	19	61	40	45	67	35	51	32	33	96	34	88	68	75	52	44	51	73	19	983
เมษายน	25	43	28	36	45	50	67	21	22	43	25	69	55	75	51	49	39	67	20	830
พฤษภาคม	15	37	15	44	55	33	45	34	20	31	24	79	53	61	49	58	32	60	22	767
มิถุนายน	22	42	27	68	38	34	81	25	18	67	19	111	66	72	83	68	56	71	13	981
กรกฎาคม	23	51	40	38	61	34	58	36	18	33	35	108	62	45	53	66	35	72	5	873
สิงหาคม	38	50	30	45	75	42	59	30	21	48	21	143	48	71	73	54	40	79	9	976
กันยายน																				
รวมข้อร้องเรียน (ราย)	265	583	421	496	617	372	741	305	286	613	329	1,075	681	676	625	576	524	835	126	10,146
ข้อร้องเรียนเฉลี่ยต่อเดือน (ราย)	24	53	38	45	56	34	67	28	26	56	30	98	62	61	57	52	48	76	11	922
จำนวนผู้ใช้น้ำล้นงวด (x 1,000 ราย)	71	130	162	223	89	67	170	119	136	178	140	138	161	178	152	133	159	182		2,585
อัตราข้อร้องเรียนเฉลี่ยต่อ ผชน. 100,000 ราย	34	41	24	20	63	50	40	23	19	31	21	71	39	35	37	40	30	42		36

หมายเหตุ - จำนวนผู้ใช้น้ำประจำเดือน (อ้างอิงข้อมูลจากกองประสานงานบริการ)

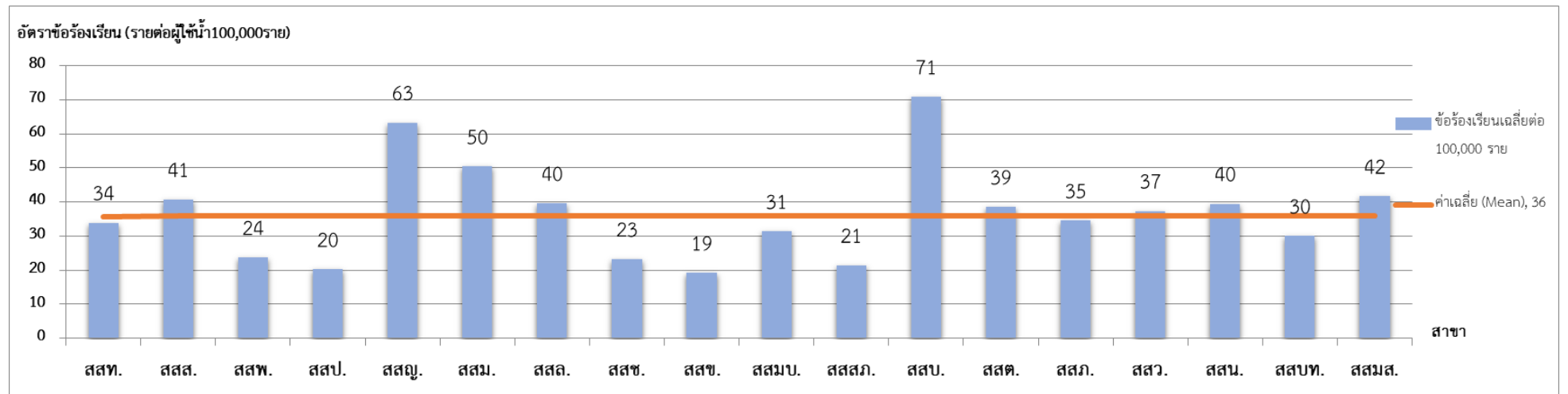
แผนภูมิแสดงจำนวนข้อร้องเรียนเฉลี่ย เปรียบเทียบแต่ละสาขา (เฉลี่ยต่อเดือน)

ประจำปีงบประมาณ 2566



แผนภูมิแสดงอัตราข้อร้องเรียนเฉลี่ยต่อผู้ใช้น้ำ 100,000 ราย เปรียบเทียบแต่ละสาขา (เฉลี่ยต่อเดือน)

ประจำปีงบประมาณ 2566



สรุปจำนวนข้อร้องเรียนและสาเหตุของแต่ละสาขา (แยกตามประเภท)

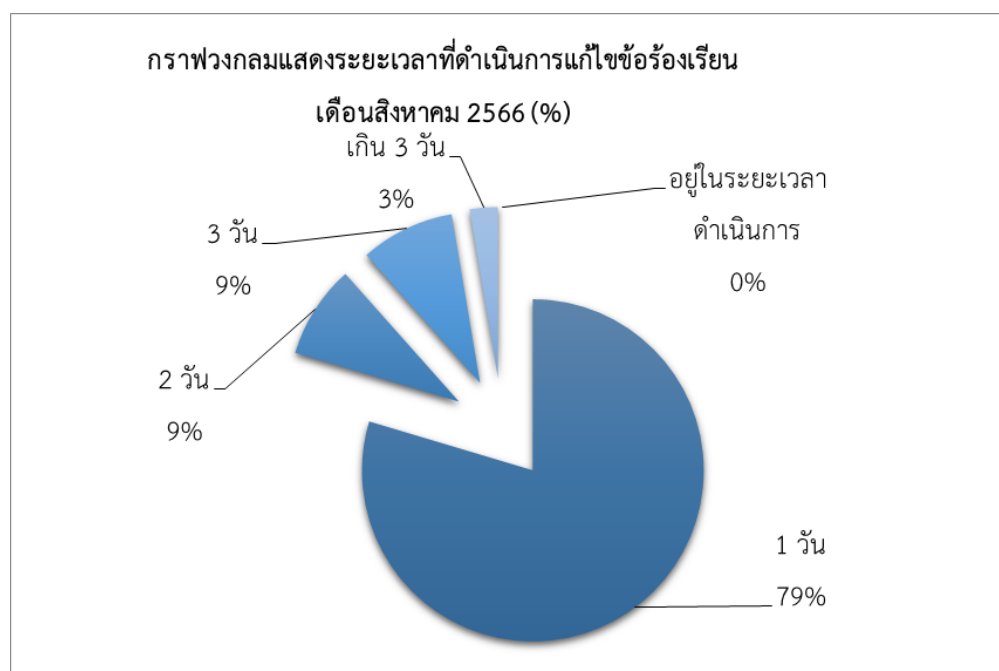
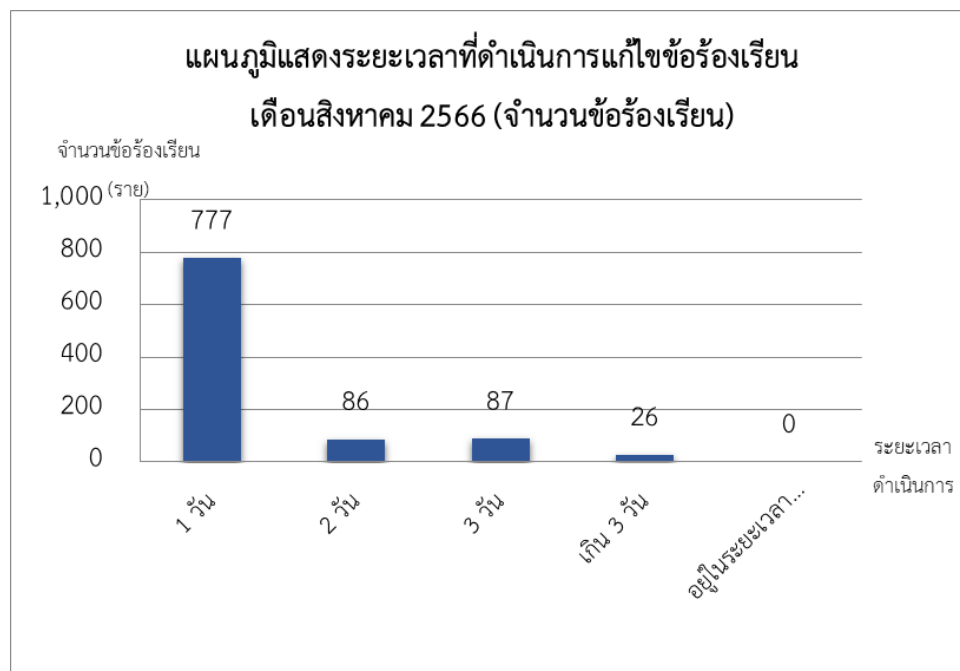
ประจำเดือนสิงหาคม 2566

ลำดับ	ประเภทข้อร้องเรียน/สาเหตุ	บริการ 1				บริการ 2			บริการ 3				บริการ 4				บริการ 5			ไม่ ระบุ สาขา	รวม	%
		สสท.	สสส.	สสพ.	สสป.	สสญ.	สสม.	สสล.	สสช.	สสข.	สสมบ.	สสสภ.	สสส.	สสค.	สสภ.	สสว.	สสน.	สสบท.	สสมส.			
1	น้ำไม่ไหล	4	3	2	0	5	0	3	0	1	0	1	8	1	1	6	1	2	2	0	40	100
	ปิดน้ำซ่อมท่อเร่งด่วน ถูกเงิน			1		4		1						1	1			2			10	25.00
	ระบบสูบน้ำมีปัญหา															1					1	2.50
	ปิดน้ำเกินเวลาที่แจ้ง			1												1	1		1		4	10.00
	อื่น ๆ	4	3			1		2		1		1	8			4			1		25	62.50
2	น้ำไหลอ่อน	6	2	1	0	5	2	0	1	0	2	0	6	2	0	1	0	0	1	0	29	100
	แรงดันน้ำไม่เพียงพอกับปริมาณการใช้น้ำ			1		2										1			1		5	17.24
	ท่อจ่าย/ท่อบริการแตกรั่ว					3			1												4	13.79
	เศษวัสดุติดขัดมิเตอร์น้ำ																				0	0.00
	อื่น ๆ	6	2				2				2		6	2							20	68.97
3	เจ้าหน้าที่	2	7	4	2	6	3	6	0	3	7	4	6	5	6	6	3	3	3	3	79	100
	พูดจา/พฤติกรรม ไม่สุภาพ	1			1	2					1				1	2	3			1	12	15.19
	ทำงานล่าช้า		1																		1	1.27
	ทำงานบกพร่อง	1		1	1	3	2			3		2		2	3	3		3	2	1	27	34.18
	อื่น ๆ		6	3		1	1	6			6	2	6	3	2	1			1	1	39	49.37
4	น้ำขุ่น/มีกลิ่น(ไม่ใช่คลอรีน)	2	6	13	15	14	13	9	0	3	6	7	35	9	8	8	6	6	9	0	169	100
	ไม่ได้ระบายน้ำทิ้ง/ระบายไม่เพียงพอหลังจาก มีการซ่อมท่อจ่ายหรือมีการติดตั้งระบบท่อประปา			13		2				2	4		35	2	4		6	6	9		83	49.11
	ท่อเหล็กโยหินที่มีอายุการใช้งานมานาน																				0	0.00
	ผลกระทบจากระบบท่อที่เป็น Dead End										2				4						6	3.55
	อื่น ๆ	2	6		15	12	13	9		1		7		7		8					80	47.34
5	ค่าน้ำผิดปกติ	2	2	0	9	10	6	5	1	3	9	0	18	2	12	10	7	6	12	0	114	100
	ท่อรั่วภายใน (จากการทำงานของ กปน.)	2						2			5		10		5		7		5		36	31.58
	ประเมินค่าน้ำ/อ่านตัวเลขไม่ถูกต้อง									1	2				1						4	3.51
	มาตรวัดน้ำคลาดเคลื่อน (ทำให้ค่าน้ำผิดปกติ)									1											1	0.88
	อื่น ๆ		2		9	10	6	3	1	1	2		8	2	6	10		6	7		73	64.04

ลำดับ	ประเภทข้อร้องเรียน/สาเหตุ	บริการ 1				บริการ 2			บริการ 3				บริการ 4				บริการ 5			ไม่ ระบุ สาขา	รวม	%
		สสท.	สสส.	สสพ.	สสป.	สสญ.	สสม.	สสล.	สสช.	สสข.	สสมบ.	สสสภ.	สสบ.	สสต.	สสภ.	สสว.	สสน.	สสบท.	สสมส.			
6	งานซ่อมท่อ	7	10	3	8	14	5	13	7	2	5	3	21	15	8	20	9	10	16	1	177	100
	ดำเนินการล่าช้า		1			1			1			1				1	9				14	7.91
	การซ่อมผิวน้ำมีปัญหา ไม่เรียบร้อย		3	3	1	8	2	6	5	1	5	2	5	7	3	11		7	5		74	41.81
	เข้ามาดูแล้วไม่ซ่อม ไม่สามารถดำเนินการได้												1			1		2			4	2.26
	อื่น ๆ	7	6		7	5	3	7	1	1			15	8	5	7		1	11	1	85	48.02
7	งานวางท่อ	6	11	0	7	17	6	9	20	5	8	2	31	7	22	9	14	7	19	1	201	100
	วางท่อไม่เรียบร้อย กีดขวางทางสัญจร ทำให้เดินไม่สะดวก	1	3		2	2	1		8	1	4	2			5		14	1	1		45	22.39
	การซ่อมผิวน้ำมีปัญหา ไม่เรียบร้อย	1	4		1	5	1		7		2		5	1	4	3		1	4	1	40	19.90
	บ่อบำบัดน้ำอุดตันจากงานวางท่อ		1			1					1		1		2	1			1		8	3.98
	อื่น ๆ	4	3		4	9	4	9	5	4	1		25	6	11	5		5	13		108	53.73
8	ไม่มีการประชาสัมพันธ์ก่อนบิคน้ำ	2	2	4	0	0	1	3	0	1	1	2	2	1	4	3	4	1	4	0	35	100
	งานซ่อมท่อเร่งด่วน ถูกเงิน			1						1		2		1					1		6	17.14
	ปิดน้ำบนถนนเพื่อจากที่กีดขวางพื้นที่วิ่งกว้างกว่าที่คาดหมาย																				0	0.00
	ไม่ได้รับการแจ้งเตือนในทุกช่องทาง	2		3											1	2	4				12	34.29
	อื่น ๆ		2				1	3			1		2		3	1		1	3		17	48.57
9	ใบแจ้งค่าน้ำประปา	4	5	0	0	3	5	7	1	2	6	1	8	4	6	8	6	0	7	0	73	100
	ใบแจ้งค่าน้ำประปาสูญหาย	2				3				1	5			3		7					21	28.77
	ใบแจ้งค่าน้ำผิดบ้าน	2	1					1	1	1	1					1	6		2		16	21.92
	นำใบแจ้งค่าน้ำกลับไปแก้ไข ไม่แจ้งลูกค้า																				0	0.00
	อื่น ๆ		4				5	6				1	8	1	6				5		36	49.32
10	มาตรวัดน้ำ	1	0	0	2	0	0	1	0	0	1	0	2	1	1	0	0	2	2	0	13	100
	ติดตั้งมาตรไม่เรียบร้อย														1						1	7.69
	การเปลี่ยนมาตรครบวาระโดยลูกค้าไม่ได้รับทราบ							1													1	7.69
	มาตรวัดน้ำกีดขวางทางสัญจรทำให้เดินไม่สะดวก																				0	0.00
	อื่น ๆ	1			2						1		2	1				2	2		11	84.62
11	เรื่องอื่นๆ	2	2	3	2	1	1	3		1	3	1	6	1	3	2	4	3	4	4	46	100
รวมทั้งหมด		38	50	30	45	75	42	59	30	21	48	21	143	48	71	73	54	40	79	9	976	100

สรุประยะเวลาที่ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนของแต่ละสาขา
ประจำเดือนสิงหาคม 2566

ระยะเวลาที่ดำเนินการ แก้ไขแล้วเสร็จ	บริการ 1				บริการ 2			บริการ 3				บริการ 4				บริการ 5			ไม่ระบุ สาขา	รวม	%
	สสท.	สสส.	สสพ.	สสป.	สสญ.	สสม.	สสล.	สสช.	สสข.	สสมบ.	สสสภ.	สสบ.	สสต.	สสภ.	สสว.	สสน.	สสบท.	สสมส.			
1 วัน	34	45	28	32	52	35	47	20	21	41	21	119	37	41	64	47	28	57	8	777	79.61
2 วัน	4			9	6	3	6	3		4		18	3	14	1	5	5	5		86	8.81
3 วัน		5		3	11	4	6	5		3		4	6	10	5	2	7	16		87	8.91
เกิน 3 วัน			2	1	6			2				2	2	6	3			1	1	26	2.66
อยู่ในระยะเวลาดำเนินการ																				0	0.00
รวม	38	50	30	45	75	42	59	30	21	48	21	143	48	71	73	54	40	79	9	976	100



สรุปสาเหตุงานที่ระยะเวลาแก้ไขเกิน 3 วันทำการและอยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข ประจำเดือนสิงหาคม 2566

เกิน 3 วันทำการ ลงข้อมูลระบบล่าช้า 12 งาน, ไม่ระบุสาเหตุ/อื่นๆ (ต้องมีการสำรวจพื้นที่, ติดต่อผู้รับจ้างเพื่อแก้ไข, ประสานงานภายนอกล่าช้า, ส่งต่อส่วนอื่น, ใช้เวลาตรวจสอบสาเหตุงาน) 9 งาน, ประสานงานภายในล่าช้า 2 งาน, อุปสรรคหน้างาน 2 งาน, อุปสรรคจากลูกค้า 1 งาน

อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข -

รวม ลงข้อมูลระบบล่าช้า 12 งาน, ไม่ระบุสาเหตุ/อื่นๆ (ต้องมีการสำรวจพื้นที่, ติดต่อผู้รับจ้างเพื่อแก้ไข, ประสานงานภายนอกล่าช้า, ส่งต่อส่วนอื่น, ใช้เวลาตรวจสอบสาเหตุงาน) 9 งาน, ประสานงานภายในล่าช้า 2 งาน, อุปสรรคหน้างาน 2 งาน, อุปสรรคจากลูกค้า 1 งาน

ลำดับ	สาเหตุ	บริการ 1				บริการ 2			บริการ 3				บริการ 4				บริการ 5			ไม่ระบุ	รวม
		สสท.	สสส.	สสพ.	สสป.	สสญ.	สสม.	สสล.	สสช.	สสข.	สสมบ.	สสสภ.	สสบ.	สสด.	สสภ.	สสว.	สสน.	สสบท.	สสมส.		
1	ประสานงานภายในล่าช้า					2															2
2	ลงข้อมูลระบบล่าช้า			2	1	4		2				2						1			12
3	อุปสรรคจากลูกค้า													1							1
4	มีการแก้ไขในงาน/หน่วยงาน																				0
5	อุปสรรคหน้างาน															2					2
6	ตรวจสอบระบบต่อล่าช้า																				0
7	งานจำนวนมาก/ได้รับเรื่องช้า																				0
8	ตรวจสอบข้อมูลล่าช้า																				0
9	ไม่ระบุสาเหตุ/อื่นๆ (ต้องมีการสำรวจพื้นที่, ติดต่อผู้รับจ้างเพื่อแก้ไข, ประสานงานภายนอกล่าช้า, ส่งต่อส่วนอื่น, ใช้เวลาตรวจสอบสาเหตุงาน)													2	5	1				1	9
	รวม	0	0	2	1	6	0	0	2	0	0	0	2	2	6	3	0	0	1	1	26

สาเหตุงานระยะเวลาแก้ไข อยู่ระหว่างดำเนินการ

ลำดับ	สาเหตุ	บริการ 1				บริการ 2			บริการ 3				บริการ 4				บริการ 5			ไม่ระบุ	รวม
		สสท.	สสส.	สสพ.	สสป.	สสญ.	สสม.	สสล.	สสช.	สสข.	สสมบ.	สสสภ.	สสบ.	สสด.	สสภ.	สสว.	สสน.	สสบท.	สสมส.		
1	ประสานงานภายในล่าช้า																				0
2	ลงข้อมูลระบบล่าช้า																				0
3	อุปสรรคจากลูกค้า																				0
4	มีการแก้ไขเรื่อง/หน่วยงาน																				0
5	อุปสรรคหน้างาน																				0
6	ตรวจสอบระบบต่อล่าช้า																				0
7	งานจำนวนมาก/ได้รับเรื่องช้า																				0
8	ตรวจสอบข้อมูลล่าช้า																				0
9	ไม่ระบุสาเหตุ/อื่นๆ																				0
	รวม	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

สรุปจำนวนงานที่ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามระยะเวลาที่กำหนด (SLA) แยกตามสาขา
ประจำเดือนสิงหาคม 2566

ระยะเวลาที่ดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จ	บริการ 1				บริการ 2			บริการ 3				บริการ 4				บริการ 5			ไม่ระบุสาขา	รวม
	สสท.	สสส.	สสพ.	สสป.	สสญ.	สสม.	สสล.	สสช.	สสข.	สสมบ.	สสสภ.	สสบ.	สสต.	สสภ.	สสว.	สสน.	สสบท.	สสมส.		
1 วัน	34	45	28	32	52	35	47	20	21	41	21	119	37	41	64	47	28	57	8	777
2 วัน	4		0	8	6	3	6	3	0	4	0	18	3	13	1	5	4	5	0	83
3 วัน	0	5	0	3	5	4	6	5	0	3	0	4	5	10	5	2	7	16	0	80
รวมงานที่แก้ไขตาม SLA	38	50	28	43	63	42	59	28	21	48	21	141	45	64	70	54	39	78	8	940
รวมงานทั้งหมด	38	50	30	45	75	42	59	30	21	48	21	143	48	71	73	54	40	79	9	976
ร้อยละ	100.00	100.00	93.33	95.56	84.00	100.00	100.00	93.33	100.00	100.00	100.00	98.60	93.75	90.14	95.89	100.00	97.50	98.73	88.89	96.31

สรุปร้อยละที่ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามระยะเวลาที่กำหนด (SLA) แยกตามสาขา
ประจำปีงบประมาณ 2566

เดือน	บริการ 1				บริการ 2			บริการ 3				บริการ 4				บริการ 5			ไม่ระบุสาขา	รวม
	สสท.	สสส.	สสพ.	สสป.	สสญ.	สสม.	สสล.	สสช.	สสข.	สสมบ.	สสสภ.	สสบ.	สสต.	สสภ.	สสว.	สสน.	สสบท.	สสมส.		
ตุลาคม	93.33	90.00	96.61	100.00	90.63	97.06	100.00	97.22	94.59	100.00	100.00	100.00	85.45	90.48	95.77	93.33	90.00	94.85	100.00	95.14
พฤศจิกายน	100.00	97.01	98.31	100.00	95.52	100.00	100.00	94.29	96.97	100.00	100.00	100.00	84.72	91.38	82.22	90.91	96.92	96.83	85.71	95.86
ธันวาคม	96.67	97.06	100.00	100.00	94.12	100.00	100.00	88.24	100.00	100.00	100.00	100.00	84.51	93.02	88.89	90.20	98.15	97.37	80.00	95.82
มกราคม	100.00	91.18	96.97	81.25	93.94	100.00	100.00	95.83	100.00	100.00	100.00	100.00	93.65	96.15	88.24	96.00	100.00	98.00	77.78	96.17
กุมภาพันธ์	100.00	100.00	94.44	95.00	88.52	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	98.73	82.35	86.89	90.70	89.36	100.00	93.51	100.00	94.97
มีนาคม	100.00	100.00	80.00	84.44	94.03	100.00	100.00	96.88	96.97	100.00	100.00	100.00	86.76	90.67	86.54	95.45	100.00	97.26	89.47	94.91
เมษายน	100.00	100.00	96.43	100.00	80.00	100.00	100.00	95.24	95.45	100.00	100.00	100.00	90.91	85.33	92.16	97.96	94.87	97.01	70.00	94.82
พฤษภาคม	100.00	100.00	100.00	100.00	94.55	90.91	100.00	97.06	100.00	100.00	100.00	100.00	94.34	96.72	93.88	98.28	100.00	95.00	100.00	97.52
มิถุนายน	100.00	100.00	100.00	100.00	89.47	100.00	100.00	96.00	100.00	100.00	100.00	100.00	96.97	94.44	93.98	97.06	96.43	94.37	92.31	97.45
กรกฎาคม	100.00	100.00	95.00	97.37	93.44	97.06	100.00	100.00	100.00	96.97	100.00	95.37	93.55	95.56	94.34	100.00	100.00	97.22	100.00	97.14
สิงหาคม	100.00	100.00	93.33	95.56	84.00	100.00	100.00	93.33	100.00	100.00	100.00	98.60	93.75	90.14	95.89	100.00	97.50	98.73	88.89	96.31
กันยายน																				
เฉลี่ย (ร้อยละ)	99.09	97.75	95.55	95.78	90.75	98.64	100.00	95.83	98.54	99.72	100.00	99.34	89.72	91.89	91.15	95.32	97.62	96.38	89.47	

สรุปรายละเอียดงานดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนในระยะเวลาที่กำหนด (SLA) แยกตามประเภทข้อร้องเรียน
เดือนสิงหาคม 2566

ลำดับ	ประเภทข้อร้องเรียน/ ระยะเวลาดำเนินการ	บริการ 1				บริการ 2			บริการ 3				บริการ 4				บริการ 5			ไม่พบผู้พบ	รวม	%	สถานะการปิด (Complete Time)
		สสพ.	สสส.	สสพ.	สสป.	สสอ.	สสม.	สสอ.	สสช.	สสช.	สสมบ.	สสสภ.	สสภ.	สสค.	สสภ.	สสว.	สสภ.	สสบท.	สสมบ.				
1	น้ำไม่ไหล	4	3	2	0	5	0	3	0	1	0	1	8	1	1	6	1	2	2	0	40	100	ภายใน 1 วัน
	1 วัน	4	3	1		1		3		1		1	8	1	1	6	1	2	2		35	87.50	
	2 วัน																				0		
	3 วัน					4															4		
	มากกว่า 3 วัน			1																	1		
	อยู่ในระหว่างดำเนินการแก้ไข																				0		
2	น้ำไหลย้อน	6	2	1	0	5	2	0	1	0	2	0	6	2	0	1	0	0	1	0	29	100	ภายใน 1 วัน
	1 วัน	6	2	1		4	2		1		2		6	1		1			1		27	93.10	
	2 วัน																				0		
	3 วัน					1									1						2		
	มากกว่า 3 วัน																				0		
	อยู่ในระหว่างดำเนินการแก้ไข																				0		
3	เจ้าหน้าที่	2	7	4	2	6	3	6	0	3	7	4	6	5	6	6	3	3	3	3	79	100	ภายใน 1 วันทำการ
	1 วัน	2	7	4	1	5	3	6		3	7	4	6	5	6	6	3	3	3	3	77	97.47	
	2 วัน				1																1		
	3 วัน																				0		
	มากกว่า 3 วัน					1															1		
	อยู่ในระหว่างดำเนินการแก้ไข																				0		
4	น้ำขุ่น/มีกลิ่น(ไม่ใช่คลอรีน)	2	6	13	15	14	13	9	0	3	6	7	35	9	8	8	6	6	9	0	169	100	ภายใน 1 วัน
	1 วัน	2	6	12	15	9	13	9		3	6	7	35	9	7	7	6	5	9		160	94.67	
	2 วัน														1			1			2		
	3 วัน					1															1		
	มากกว่า 3 วัน			1		4										1					6		
	อยู่ในระหว่างดำเนินการแก้ไข																				0		

ลำดับ	ประเภทข้อร้องเรียน/ ระยะเวลาดำเนินการ	บริการ 1				บริการ 2			บริการ 3				บริการ 4				บริการ 5			ไม่ระบุเวลา	รวม	%	สถานะการแก้ไข (Complete Time)
		สสท.	สสส.	สสพ.	สสป.	สสญ.	สสม.	สสอ.	สสช.	สสข.	สสม.บ.	สสสภ.	สสภ.	สสค.	สสภ.	สสว.	สสภ.	สสพท.	สสมอ.				
5	คำนำผิดปกติ	2	2	0	9	10	6	5	1	3	9	0	18	2	12	10	7	6	12	0	114	100	ภายใน 3 วันทำการ
	1 วัน	2	2		2	9	4	3	1	3	8		2	2	5	6	6	1	3		59	98.25	
	2 วัน				4			1					13		5	1	1	3	2		30		
	3 วัน				2	1	2	1			1		2		2	3		2	7		23		
	มากกว่า 3 วัน				1								1								2	1.8	
	อยู่ในระหว่างดำเนินการแก้ไข																				0		
6	งานซ่อมท่อ	7	10	3	8	14	5	13	7	2	5	3	21	15	8	20	9	10	16	1	177	100	ภายใน 3 วัน
	1 วัน	7	6	3	7	12	2	12	7	2	4	3	13	15	2	18	7	10	15	1	146	95.48	
	2 วัน				1		1				1		5		2		2				12		
	3 วัน		4			1	2	1					2			1					11		
	มากกว่า 3 วัน					1							1		4	1			1		8	4.52	
	อยู่ในระหว่างดำเนินการแก้ไข																				0		
7	งานวางท่อ	6	11	0	7	17	6	9	20	5	8	2	31	7	22	9	14	7	19	1	201	100	ภายใน 3 วัน
	1 วัน	3	10		3	9	4	7	10	5	3	2	31		9	7	10	3	9		125	96.02	
	2 วัน	3			3	6	2	2	3		3				4		2	1	2		31		
	3 วัน		1		1	2			5		2			5	7	1	2	3	8		37		
	มากกว่า 3 วัน								2					2	2	1				1	8	3.98	
	อยู่ในระหว่างดำเนินการแก้ไข																				0		
8	ไม่มีการประชาสัมพันธ์ก่อนปิดน้ำ	2	2	4	0	0	1	3	0	1	1	2	2	1	4	3	4	1	4	0	35	100	ภายใน 3 วันทำการ
	1 วัน	2	2	4			1			1	1	2	2	1	3	3	4	1	4		31	100.00	
	2 วัน							1							1						2		
	3 วัน							2													2		
	มากกว่า 3 วัน																				0	0.00	
	อยู่ในระหว่างดำเนินการแก้ไข																				0		

ลำดับ	ประเภทข้อร้องเรียน/ ระยะเวลาดำเนินการ	บริการ 1				บริการ 2			บริการ 3				บริการ 4				บริการ 5			ไม่ระบุค่า	รวม	%	สถานะงานใน (Complete Time)
		สสท.	สสส.	สสพ.	สสป.	สสญ.	สสน.	สสอ.	สสช.	สสข.	สสนบ.	สสภ.	สสว.	สสน.	สสบท.	สสนส.							
9	ใบแจ้งค่าน้ำประปา	4	5	0	0	3	5	7	1	2	6	1	8	4	6	8	6	0	7	0	73	100	ภายใน 3 วันทำการ
	1 วัน	4	5			3	5	3	1	2	6	1	8	3	6	8	6		7		68	100.00	
	2 วัน							2						1							3		
	3 วัน							2													2		
	มากกว่า 3 วัน																				0	0.00	
	อยู่ในระหว่างดำเนินการแก้ไข																				0		
10	มาตรวัดน้ำ	1	0	0	2	0	0	1	0	0	1	0	2	1	1	0	0	2	2	0	13	100	ภายใน 3 วันทำการ
	1 วัน				2			1			1		2								6	100.00	
	2 วัน	1												1					1		3		
	3 วัน														1			2	1		4		
	มากกว่า 3 วัน																				0	0.00	
	อยู่ในระหว่างดำเนินการแก้ไข																				0		
11	เรื่องอื่นๆ	2	2	3	2	1	1	3	0	1	3	1	6	1	3	2	4	3	4	4	46	100	ภายใน 3 วันทำการ
	1 วัน	2	2	3	2		1	3		1	3	1	6		2	2	4	3	4	4	43	100.00	
	2 วัน													1	1						2		
	3 วัน					1															1		
	มากกว่า 3 วัน																				0	0.00	
	อยู่ในระหว่างดำเนินการแก้ไข																				0		
รวมทั้งสิ้น		38	50	30	45	75	42	59	30	21	48	21	143	48	71	73	54	40	79	9	976		
จำนวนงานที่แก้ไขตาม SLA		38	50	28	43	63	42	59	28	21	48	21	141	45	64	70	54	39	78	8	940		
% งานที่แก้ไขตาม SLA		100.00	100.00	93.33	95.56	84.00	100.00	100.00	93.33	100.00	100.00	100.00	98.60	93.75	90.14	95.89	100.00	97.50	98.73	88.89	96.31		

สรุปรายละเอียดงานดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนในระยะเวลาที่กำหนด (SLA) แยกตามประเภทข้อร้องเรียน

จำนวนสะสม ปีงบประมาณ 2566

ลำดับ	ประเภทข้อร้องเรียน/ ระยะเวลาดำเนินการ	บริการ 1				บริการ 2			บริการ 3				บริการ 4				บริการ 5			ไม่ระบุ		รวม	%	ระยะเวลาการแก้ไข (Complete Time)
		สสท.	สสส.	สสพ.	สสป.	สสญ.	สสม.	สสล.	สสช.	สสข.	สสมบ.	สสสภ.	สสบ.	สสค.	สสภ.	สสว.	สสน.	สสบท.	สสมส.	สาขา	รวม			
1	น้ำไม่ไหล	13	22	15	11	27	17	19	18	10	18	8	97	23	23	44	17	35	48	3	468	100	ภายใน 1 วัน	
	1 วัน	13	22	14	11	21	14	19	18	10	18	8	97	20	18	39	15	35	46	3	441	94.23		
	2 วัน	0	0	0	0	2	3	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	6	5.77		
	3 วัน	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	7			
	มากกว่า 3 วัน	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1	5	2	0	2	0	14			
	อยู่ในระหว่างดำเนินการแก้ไข	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
2	น้ำไหลอ่อน	18	11	14	4	21	16	4	11	4	19	2	101	19	12	23	24	24	59	0	386	100	ภายใน 1 วัน	
	1 วัน	18	11	14	4	18	15	4	9	4	18	2	101	14	8	18	20	20	58	0	356	92.23		
	2 วัน	0	0	0	0	1	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	3	0	0	7	7.77		
	3 วัน	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	4			
	มากกว่า 3 วัน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4	4	4	0	1	0	17			
	อยู่ในระหว่างดำเนินการแก้ไข	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2			
3	เจ้าหน้าที่	15	51	36	57	40	23	82	25	40	48	34	71	49	55	31	41	58	74	32	862	100	ภายใน 1 วัน ทำการ	
	1 วัน	15	48	35	52	32	23	82	25	40	48	34	71	46	54	31	41	51	69	29	826	95.82		
	2 วัน	0	1	1	4	4	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	5	0	2	19	4.18		
	3 วัน	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	4			
	มากกว่า 3 วัน	0	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	5	0	10			
	อยู่ในระหว่างดำเนินการแก้ไข	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3			
4	น้ำขุ่น/มีกลิ่น(ไม่ใช่คลอรีน)	38	109	102	76	101	75	194	29	49	124	61	130	117	73	92	86	58	97	9	1,620	100	ภายใน 1 วัน	
	1 วัน	38	106	88	73	91	75	194	27	45	124	61	130	89	63	68	69	55	96	3	1,495	92.28		
	2 วัน	0	2	4	2	4	0	0	1	2	0	0	0	3	4	0	3	3	1	6	35	7.72		
	3 วัน	0	1	3	0	1	0	0	1	1	0	0	0	8	1	2	0	0	0	0	18			
	มากกว่า 3 วัน	0	0	7	1	5	0	0	0	1	0	0	0	16	5	22	14	0	0	0	71			
	อยู่ในระหว่างดำเนินการแก้ไข	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1			
5	ค่าน้ำผิดปกติ	24	84	26	75	34	44	55	4	33	136	47	139	53	92	76	62	51	78	0	1,113	100	ภายใน 3 วัน ทำการ	
	1 วัน	16	30	13	34	28	31	32	3	27	82	36	20	32	33	49	59	29	48	0	602	98.38		
	2 วัน	7	32	8	30	3	9	16	1	5	41	4	96	9	43	9	3	14	13	0	343			
	3 วัน	1	21	5	10	2	4	7	0	1	13	7	21	8	14	12	0	8	16	0	150			
	มากกว่า 3 วัน	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	4	2	6	0	0	1	0	17	1.6		
	อยู่ในระหว่างดำเนินการแก้ไข	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1			
6	งานซ่อมท่อ	29	69	89	75	146	70	104	88	24	48	44	168	207	148	153	80	95	221	3	1,861	100	ภายใน 3 วัน	
	1 วัน	29	44	82	62	110	51	62	54	20	45	43	118	192	94	138	77	52	213	2	1,488	96.72		
	2 วัน	0	8	3	9	6	13	18	8	1	3	1	16	5	25	0	3	23	1	0	143			
	3 วัน	0	14	4	3	14	5	24	22	3	0	0	33	1	12	13	0	20	0	1	169			
	มากกว่า 3 วัน	0	3	0	1	16	1	0	4	0	0	0	1	9	17	2	0	0	7	0	61	3.28		
	อยู่ในระหว่างดำเนินการแก้ไข	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			

ลำดับ	ประเภทข้อร้องเรียน/ ระยะเวลาดำเนินการ	บริการ 1				บริการ 2			บริการ 3				บริการ 4				บริการ 5			ไม่ระบุ สาขา	รวม	%	ระยะเวลาการแก้ไข (Complete Time)
		สสท.	สสส.	สสพ.	สสป.	สสญ.	สสม.	สสล.	สสช.	สสข.	สสมบ.	สสสภ.	สสบ.	สสด.	สสภ.	สสว.	สสน.	สสบท.	สสมส.				
7	งานวางท่อ	84	140	70	64	175	34	139	109	72	87	66	247	115	140	104	163	110	125	37	2,081	100	ภายใน 3 วัน
	1 วัน	49	111	42	30	97	22	99	69	60	44	61	196	43	77	60	139	56	80	16	1,351	96.11	
	2 วัน	28	22	16	20	42	5	24	15	8	21	4	20	24	21	4	15	30	18	7	344		
	3 วัน	4	5	10	9	27	7	16	21	4	22	1	26	34	25	32	7	24	22	9	305		
	มากกว่า 3 วัน	3	2	2	5	7	0	0	4	0	0	0	5	14	17	8	2	0	5	5	79	3.89	
	อยู่ในระหว่างดำเนินการแก้ไข	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2		
8	ไม่มีการประชาสัมพันธ์ก่อนปิดน้ำ	11	24	11	13	18	35	21	4	7	21	18	34	27	23	18	33	12	22	0	352	100	ภายใน 3 วัน ทำการ
	1 วัน	11	14	9	10	7	30	12	4	6	21	17	34	17	15	11	30	11	20	0	279	98.01	
	2 วัน	0	6	2	3	1	4	6	0	0	0	1	0	4	5	7	2	1	1	0	43		
	3 วัน	0	2	0	0	8	1	3	0	1	0	0	0	4	3	0	1	0	0	0	23		
	มากกว่า 3 วัน	0	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0	7	1.99	
	อยู่ในระหว่างดำเนินการแก้ไข	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
9	ใบแจ้งค่าน้ำประปา	24	56	36	47	42	45	87	8	28	61	34	57	47	77	51	37	48	66	0	851	100	ภายใน 3 วัน ทำการ
	1 วัน	24	46	31	37	36	43	74	8	27	61	34	57	42	72	50	35	46	49	0	772	99.18	
	2 วัน	0	10	3	4	3	2	7	0	0	0	0	0	2	5	0	2	0	6	0	44		
	3 วัน	0	0	2	4	3	0	6	0	0	0	0	0	3	0	1	0	2	7	0	28		
	มากกว่า 3 วัน	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	7	0.82	
	อยู่ในระหว่างดำเนินการแก้ไข	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
10	มาตรวัดน้ำ	2	3	6	14	6	5	11	5	11	10	7	10	13	14	9	11	8	9	0	154	100	ภายใน 3 วัน ทำการ
	1 วัน	1	3	2	6	3	3	8	2	8	9	6	10	6	7	7	11	2	5	0	99	96.75	
	2 วัน	1	0	3	3	2	2	3	2	1	1	1	0	4	1	0	0	3	1	0	28		
	3 วัน	0	0	1	5	0	0	0	1	2	0	0	0	2	6	1	0	3	1	0	22		
	มากกว่า 3 วัน	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	2	0	5	3.25	
	อยู่ในระหว่างดำเนินการแก้ไข	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
11	เรื่องอื่นๆ	7	14	16	60	7	8	25	4	8	41	8	21	11	19	24	22	25	36	42	398	100	ภายใน 3 วัน ทำการ
	1 วัน	5	12	12	27	3	4	14	3	7	40	8	21	4	14	17	22	18	32	36	299	97.49	
	2 วัน	1	2	3	25	1	3	9	1	1	1	0	0	2	3	3	0	4	2	5	66		
	3 วัน	1	0	0	7	2	1	2	0	0	0	0	0	2	1	3	0	3	1	0	23		
	มากกว่า 3 วัน	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1	1	0	0	1	0	8	2.51	
	อยู่ในระหว่างดำเนินการแก้ไข	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2		
รวมทั้งหมด		265	583	421	496	617	372	741	305	286	613	329	1,075	681	676	625	576	524	835	126	10,146		
จำนวนงานที่แก้ไขตาม SLA		262	569	402	478	560	367	741	293	281	612	329	1067	609	619	573	551	510	805	111	9,739		
% งานที่แก้ไขตาม SLA		98.87	97.60	95.49	96.37	90.76	98.66	100.00	96.07	98.25	99.84	100.00	99.26	89.43	91.57	91.68	95.66	97.33	96.41	88.10	95.99		