



นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียน ของการประปาส่วนภูมิภาค



มุ่ง-มั่น-เพื่อปวงชน

การประปาส่วนภูมิภาค www.pwa.co.th

PWA Contact Center 1662

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	เวอร์ชัน 2.0	หน้า 2

คำนำ

ภารกิจหลักของกปภ. คือ การให้บริการน้ำประปาซึ่งเป็นสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน เพื่อดูแลคุณภาพชีวิตของประชาชนให้มีน้ำสะอาดใช้ในการอุปโภคบริโภคที่ได้มาตรฐานทั่วถึงและเพียงพอตอบสนองนโยบายของรัฐบาลและกระทรวงมหาดไทยที่มุ่งเน้นการบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้ประชาชนในส่วนภูมิภาค โดยเฉพาะในยุค “PWA 4.0” ที่เป็นการก้าวเข้าสู่ยุคใหม่ที่มีความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีมาพัฒนาองค์กรทุกด้านรองรับการพัฒนาประเทศก้าวสู่ประเทศไทย 4.0 หรือ Thailand 4.0 เพื่อความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน

การให้บริการลูกค้าประชาชนโดยยึดหลัก “ลูกค้าคือคนสำคัญ” เป็นแนวคิดที่ กปภ. ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าประชาชนที่มีต่อการใช้บริการ คือ “น้ำประปา” เพื่อการอุปโภคบริโภคและการให้บริการของ กปภ. ซึ่งทุกหน่วยงานต้องทำงานเชิงรุกทุกด้านให้สอดคล้องกับรูปแบบการทำงานของกระทรวงมหาดไทย โดยเฉพาะกรณีเกิดเหตุการณ์ไม่ปกติที่เกี่ยวข้องหรือเกี่ยวเนื่องกับการบริการของ กปภ.สาขา ให้เข้าถึงหน่วยงานทันที และรายงานให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบในช่องทางต่าง ๆ ดำเนินการตรวจสอบ แก้ไข และชี้แจงให้ลูกค้าทราบโดยเร็ว

การจัดการเรื่องร้องเรียนของ กปภ. ถือเป็นกระบวนการทำงานให้บริการลูกค้าประชาชน มีวัตถุประสงค์เพื่อลดความไม่พึงพอใจ สร้างความพึงพอใจและเพิ่มความประทับใจ โดย กปภ. มีช่องทางรับฟังเสียงของลูกค้า 11 ช่องทาง ครอบคลุมการดำเนินงาน และรูปแบบการใช้ชีวิตของลูกค้าประชาชนในยุคปัจจุบัน โดยเพิ่มช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) อาทิ Line Facebook เพื่อรองรับสังคมยุคดิจิทัล ที่เน้นความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล และทำให้ กปภ. ตอบสนองลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และให้บริการได้ทันต่อความต้องการของลูกค้า

นโยบายและวิธีปฏิบัติด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ. เล่มนี้ เป็นจัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ. ทั้งระบบ ซึ่งหากหน่วยงานผู้รับผิดชอบในแต่ละช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้าทั้ง 11 ช่องทาง ได้ทำความเข้าใจและปฏิบัติตามแล้ว จะทำให้เพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ. ให้มีมาตรฐานสามารถตอบโจทย์ทั้งด้านความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า และทำให้ลูกค้ารับรู้ ว่า กปภ. เป็นหน่วยงานที่พึงพาได้ ไม่มองข้ามความทุกข์ร้อนของลูกค้าประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงการเป็นองค์กรที่สอดคล้องกับรูปแบบ “PWA 4.0” ที่จะก้าวไปสู่องค์กรสมรรถนะสูงต่อไปในอนาคต

กองลูกค้าสัมพันธ์
สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์
กันยายน 2564

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	เวอร์ชัน 2.0	หน้า 3

สารบัญ

หน้า

1. บทนำ	
1.1 วัตถุประสงค์	5
1.2 ขอบเขต	5
1.3 คำนิยามศัพท์	6
1.4 ข้อตกลงร่วมกันของรัฐวิสาหกิจ ผู้บริหาร และพนักงาน	9
1.5 นโยบายความเป็นส่วนตัว	10
2. มาตรฐานการปฏิบัติงานระบบรับเรื่องร้องเรียนของ กปภ.	12
2.1 ระบบรับเรื่องร้องเรียนและหน่วยงานที่รับผิดชอบ	12
2.2 ผู้บันทึกสถิติข้อร้องเรียนและการรายงานทุกช่องทาง	13
2.3 การนับสถิติข้อร้องเรียนของ กปภ. ทุกช่องทาง	14
2.4 คำจำกัดความประเภทข้อร้องเรียน	15
2.5 ข้อตกลงในการให้บริการลูกค้า (SLA) ของ กปภ.	16
2.6 คำจำกัดความข้อร้องเรียนในสถานการณ์ปกติและไม่ปกติตามข้อตกลง ระยะเวลาการให้บริการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนแก่ลูกค้า กปภ. (SLA)	18
2.7 ระดับของการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.	19
3. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ. 11 ช่องทาง	20
3.1 แผนผังการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง PWA Contact Center 1662	23
3.2 แผนผังการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง Facebook/Website/Spond Chat	24
3.3 แผนผังการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง E-mail/ GCC.1111	25
3.4 แผนผังการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางหนังสือ/จดหมาย	26
3.5 แผนผังการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางสื่อมวลชน	27
3.6 แผนผังการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์ไปที่ กปภ.สาขา	28
3.7 แผนผังการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง Line	29
3.8 แผนผังการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางไปพบเจ้าหน้าที่	30
3.9 แผนผังการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางศูนย์ดำรงธรรม	31

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	เวอร์ชัน 2.0	หน้า 4

4. ข้อกำหนดมาตรฐานการให้บริการของแต่ละช่องทาง	32
5. แผนผังการแก้ไขข้อร้องเรียนกรณียกเว้นการนับ SLA	33
6. แผนผังแสดงกระบวนการติดตามข้อร้องเรียน	34
7. แนวทางการสร้างความรับรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน (ID-IA-IR Chat)	35
8. มาตรฐานการตอบข้อสงสัย/ข้อร้องเรียนของลูกค้า	37
ภาคผนวก	55
- เทคนิคการลดความไม่พึงพอใจของลูกค้าในการจัดการเรื่องร้องเรียน	56
- เทคนิคการให้บริการและข้อควรระวังในการตอบชี้แจงข้อร้องเรียนแต่ละช่องทาง	57

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	เวอร์ชัน 2.0	หน้า 5

1. บทนำ

กปภ. มีนโยบายปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าผู้ใช้น้ำเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ ภายใต้หลักการ “ทุกข้อร้องเรียนล้วนได้รับการใส่ใจ” โดยระบบรับเรื่องร้องเรียนของ กปภ. ประกอบด้วยกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนทั้ง 11 ช่องทาง ได้แก่ PWA Contact Center 1662 Website กปภ. (www.pwa.co.th) E-mail(pr@pwa.co.th) Facebook ศูนย์บริการประชาชนสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (GCC.1111) หนังสือ/จดหมายสื่อมวลชน โทรศัพท์ ไปที่ กปภ.สาขา/กปภ.เขต Line ลูกค้าเดินทางไปพบเจ้าหน้าที่และศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย

หลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว ผู้รับผิดชอบแต่ละช่องทางจะบันทึกประเด็นปัญหาข้อร้องเรียน และประสานงานส่งต่อไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อติดตามความก้าวหน้าในการแก้ปัญหาทุกข้อร้องเรียนของ กปภ.สาขา และแจ้งกลับผู้ร้องเรียนเพื่อสร้างความพึงพอใจและปิดข้อร้องเรียน โดยกองลูกค้าสัมพันธ์ จะเป็นผู้สรุปสถิติรายงานจำนวนข้อร้องเรียน ประจำเดือน ประจำไตรมาส และประจำปี

1.1 วัตถุประสงค์

1. อำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า กปภ. 234 สาขาประมาณ 4.9 ล้านราย และประชาชนทั่วไป เกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลข่าวสารและการรับเรื่องร้องเรียนของ กปภ.
2. ตอบข้อสงสัยและข้อซักถามจากลูกค้าประชาชนอย่างถูกต้องและรวดเร็วตลอดจนให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าประชาชนเกี่ยวกับข้อมูลระบบประปา รวมทั้งข้อมูลทั่วไปของ กปภ.
3. ประสานงานส่งต่อข้อร้องเรียนแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการแก้ปัญหาทันที
4. ติดตามความก้าวหน้าทุกข้อร้องเรียน และรายงานผลการแก้ไขต่อผู้ร้องเรียนทุกราย
5. สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ประชาชน และสาธารณชน
6. ส่งเสริมกระบวนการสร้างภาพลักษณ์ กปภ.

1.2 ขอบเขต

มาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ. ได้แก่ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน 11 ช่องทาง และหน่วยงานที่รับผิดชอบ การบันทึกนับสถิติข้อร้องเรียน คำจำกัดความของข้อร้องเรียนแต่ละประเภท ข้อตกลงในการให้บริการลูกค้า (SLA) ของ กปภ. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนแต่ละช่องทาง และการติดตามข้อร้องเรียนเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งเป็นนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติสำหรับการปฏิบัติงานของพนักงาน กปภ.ผู้เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ. ทั้งระบบ เพื่อนำไปใช้ในการให้บริการลูกค้าได้ทุกประเภท

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	เวอร์ชัน 2.0	หน้า 6

1.3 คำนิยามศัพท์

ข้อร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนจากลูกค้า ประชาชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ.ที่เป็นทั้งบุคลากรภายนอกและภายในหน่วยงาน ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และขอให้ตรวจสอบแก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ลูกค้า ประชาชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ.ที่เป็นทั้งบุคลากรภายนอกและภายในหน่วยงานองค์กรภาครัฐ เอกชน ตลอดจนผู้มาติดต่อผ่านช่องทางต่าง ๆ ของ กปภ. โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล

ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ช่องทางสำหรับการรับและส่งเรื่องร้องเรียนของ กปภ. 11 ช่องทาง ได้แก่ 1) PWA Contact Center 1662 2) Website กปภ. (www.pwa.co.th) 3) E-mail (pr@pwa.co.th) 4) Facebook 5) ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (GCC.1111) 6) หนังสือ/จดหมาย 7) สื่อมวลชน 8) โทรศัพท์ไปรษณีย์ กปภ.สาขา/เขต 9) Line 10) ลูกค้าเดินทางไปพบเจ้าหน้าที่ และ 11) ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องหรือผู้แจ้ง โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ได้แก่การรับข้อร้องเรียน การจำแนกประเภทเรื่องร้องเรียน การบันทึกจำนวนนับและกำหนดเวลา SLA การดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน การติดตามผลการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน แจ้งผลการแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าทราบ การโทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลังการแก้ไขปัญหา ตลอดจนการรวบรวมและรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนเสนอต่อผู้บริหาร

Service Level Agreement (SLA) หมายถึง ข้อตกลงระยะเวลาการให้บริการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนแก่ลูกค้า กปภ. ซึ่ง กปภ. ได้กำหนดระยะเวลาการแก้ปัญหาตามหมวดหมู่ข้อร้องเรียน ทั้งนี้ การนับระยะเวลา SLA จะเริ่มนับจากระยะเวลาการแจ้งเรื่องร้องเรียนของลูกค้าจนถึงระยะเวลาการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ

ประเภทข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียนที่นำมาจัดกลุ่มหมวดหมู่เพื่อความสะดวกในการนำไปจัดการแก้ไขปัญหา ซึ่ง กปภ. ได้แบ่งเป็น 4 ประเภท คือ ข้อร้องเรียน การติดตามเร่งรัดข้อร้องเรียนเดิม ข้อสอบถามทั่วไป และความต้องการ ความคาดหวัง ชมเชยและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของกปภ.

พนักงานปิดความรับผิดชอบ หมายถึง การไม่ยอมรับหรือปฏิเสธรับงาน/เรื่องจากลูกค้า ด้วยคิดว่าไม่ใช่หน้าที่ของตน และปัดให้ผู้อื่นรับผิดชอบแทน

ทุจริต หมายถึง ประพฤติชั่ว ประพฤติไม่ดี ไม่ซื่อตรง โกง คดโกง ฉ้อโกง โดยใช้อุบายหรือเล่ห์เหลี่ยมหลอกลวงเพื่อให้ได้สิ่งที่ต้องการ

โดยทุจริต หมายถึง เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้ โดยที่ขอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

ทุจริตต่อหน้าที่ หมายถึง ทุจริตต่อหน้าที่ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต กฎหมายว่าด้วยมาตรการของฝ่ายบริหารในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต หรือพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญหรือกฎหมายอื่น

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	เวอร์ชัน 2.0	หน้า 7

ตัวอย่างการทุจริต

- การรับเงินค่าน้ำประปาจากผู้ใช้น้ำมาแต่ไม่นำเข้าบัญชีของ กปภ. แต่นำเงินไปใช้เพื่อผลประโยชน์ส่วนตัว
 - การแสวงหาผลประโยชน์ในทางที่มิชอบ เช่น การเรียกรับเงินหรือสิ่งของจาก ผู้รับจ้าง เป็นต้น
- ฯลฯ

ละเมิด หมายถึง การกระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อต่อบุคคลภายนอกโดยผิดกฎหมายเป็นเหตุให้เขา (ผู้ถูกกระทำ) เสียหายแก่ชีวิตก็ดี แก่ร่างกายก็ดี อนามัยก็ดี เสรีภาพก็ดีทรัพย์สินหรือสิทธิอย่างหนึ่งอย่างใดก็ตามกฎหมายถือว่าผู้นั้นทำละเมิดจะต้องรับผิดชอบชดใช้ค่าสินไหมทดแทนเพื่อการละเมิดนั้น (ป.พ.พ.ม. 420)

ตัวอย่างการละเมิด

- การผิดสัญญา
 - เป็นการไม่ระมัดระวังในการปฏิบัติหน้าที่ ทำให้เกิดความเสียหายต่อ กปภ.
 - กปภ. วางท่อส่งน้ำผ่านหน้าที่ดินของประชาชน และได้ขุดรื้อดิน ต้นไม้ เพื่อวางท่อส่งน้ำ เป็นเหตุให้ที่ดินรับความเสียหาย
 - ท่อประปาขนาดใหญ่ของ กปภ. กีดขวางทางเข้า-ออกที่ดินของประชาชน ทำให้ได้รับความเสียหายไม่สามารถใช้ประโยชน์จากที่ดินดังกล่าวได้
- ฯลฯ

ความไม่เป็นธรรม หมายถึง การล่วงละเมิดสิทธิของผู้อื่น การกระทำที่ไม่ยุติธรรม

ตัวอย่างความไม่เป็นธรรม

- การคิดค่าปรับไม่เป็นธรรม
 - กปภ. ให้ข้อมูลนโยบายการรับ-ซื้อขายสินค้าที่ไม่ชัดเจนทำให้ผู้รับจ้างเกิดความเสียหายและไม่ได้รับความรับผิดชอบจาก กปภ.
 - การกำหนดคุณสมบัติของผู้เสนอราคาที่ไม่เป็นธรรม
 - การจัดทำสัญญาที่ไม่เป็นธรรมต่อคู่แข่ง/คู่ค้า/เจ้าหนี้
 - การบังคับเอาทรัพย์สินของเอกชนโดยไม่เป็นธรรม
 - การปฏิบัติต่อคู่แข่ง/คู่ค้า/เจ้าหนี้ โดยไม่เป็นธรรม
- ฯลฯ

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	เวอร์ชัน 2.0	หน้า 8

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder)

- หน่วยงานกำกับดูแล** หมายถึง หน่วยงานที่เป็นผู้กำกับดูแลเชิงนโยบายของรัฐวิสาหกิจ เช่น หน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานกำกับดูแล ผู้ถือหุ้นภาครัฐ
- หน่วยงานเกี่ยวข้องเชิงภารกิจ** หมายถึง หน่วยงานที่มีภารกิจร่วมกันหรือเกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน เช่น กรมชลประทาน กรมทางหลวง กรมทางหลวงชนบท กรมที่ดิน กรมป่าไม้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรมเจ้าท่า ฯลฯ
- ลูกค้า** หมายถึง ประเภทที่ 1 ที่อยู่อาศัยและอื่นๆ คือ ศาสนสถาน กิจการสาธารณกุศล ธุรกิจและการค้า ประเภทที่ 2 ราชการและธุรกิจขนาดเล็ก ได้แก่ ส่วนราชการ สถานพยาบาล และสถานบริการสาธารณสุขของรัฐ สถานศึกษาของรัฐ ธุรกิจและการค้าขนาดเล็ก ประเภทที่ 3 สถานที่ทำการของรัฐวิสาหกิจ อุตสาหกรรม โรงแรมและสถานเริงรมย์ ธุรกิจและการค้าขนาดใหญ่ รวมถึงกลุ่มลูกค้าที่จำแนกตามประสบการณ์และความรู้สึกต่อการให้บริการ แบ่งเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้
 - กลุ่มลูกค้าที่ยังไม่เป็นลูกค้า กปภ. หรือผู้ที่อาจเป็นลูกค้าในอนาคต
 - กลุ่มที่กำลังเป็นลูกค้า กปภ. เป็นกลุ่มที่อยู่ในขั้นตอนสอบถามข้อมูลสำหรับตัดสินใจใช้น้ำประปา การขอติดตั้งประปา
 - เป็นกลุ่มลูกค้าที่ไม่เคยติดต่อหรือร้องเรียน กปภ.
 - กลุ่มลูกค้าที่มีความผูกพันรักดีต่อ กปภ.
 - กลุ่มลูกค้าที่ร้องเรียนบ่อย ร้องเรียนรุนแรง และรวมลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่มีข้อร้องเรียนสูง
- คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ** หมายถึง หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ที่เกี่ยวข้องกับการส่งมอบวัตถุดิบ ในการผลิตและจำหน่ายน้ำประปา และเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานผลิตและจำหน่ายน้ำประปา ให้กับ กปภ.
- คู่ความร่วมมือ** หมายถึง หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ทั้งในประเทศและต่างประเทศ สถาบันการศึกษา ที่มีความร่วมมือด้านต่างๆ ในการดำเนินงานด้านการผลิตและจำหน่ายน้ำประปาของ กปภ. ให้เป็นไปด้วยความราบรื่น รวมถึงให้ความช่วยเหลือหรือสนับสนุนทางวิชาการด้านต่าง ๆ แก่ กปภ. ทั้งนี้ยังรวมถึงหน่วยงานภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการรับชำระค่าน้ำประปาของ กปภ.
- พนักงาน** หมายถึง ผู้บริหาร พนักงานและลูกจ้างของ กปภ.ทุกระดับ
- ชุมชนและสังคม** หมายถึง ชุมชน/กลุ่มคนที่อยู่บริเวณพื้นที่ดำเนินงานของ กปภ. และส่งผลกระทบหรือได้รับผลกระทบและส่งผลกระทบกับการดำเนินงานของ กปภ. เช่น ผู้นำชุมชน กลุ่มชนชั้นนำของชุมชน นักการเมืองท้องถิ่น พระสงฆ์ ครู อาจารย์
- สื่อมวลชน** หมายถึง กลุ่มบุคคลหรืออาชีพที่ส่งผลกระทบต่อการภาพลักษณ์ของ กปภ. เช่น สื่อสังคมออนไลน์ องค์กรสื่อสารมวลชน ผู้มีอิทธิพลทางความคิด นักวิจารณ์ ฯลฯ
- คู่แข่ง** หมายถึง องค์กรหรือบุคคลที่มีการดำเนินธุรกิจประเภทเดียวกันหรือมีพื้นที่บริการเดียวกัน อาจมีผลกระทบต่อโอกาสทางธุรกิจในอนาคตกับ กปภ. เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	เวอร์ชัน 2.0	หน้า 9

1.4 ข้อตกลงร่วมกันของรัฐวิสาหกิจ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับ

การจัดการเรื่องร้องเรียนของ กปภ. ถือเป็นกระบวนการทำงานให้บริการลูกค้าประชาชน/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ. มีวัตถุประสงค์เพื่อลดความไม่พึงพอใจ สร้างความพึงพอใจและเติมความประทับใจ หลักสำคัญ กปภ. จะต้องปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเท่าเทียม ความเชื่อมั่น และความไว้วางใจจากลูกค้า ถือเป็นรากฐานที่สำคัญในการพัฒนาที่ยั่งยืนของ กปภ. และช่วยส่งเสริมสถานะความมั่นคงในฐานะเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่ให้บริการสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน เพื่อดูแลคุณภาพชีวิตของประชาชนให้มีน้ำสะอาดใช้ในการอุปโภคบริโภคที่ได้มาตรฐานทั่วถึงและเพียงพอ ดังนั้น เพื่อให้ กปภ. สามารถบริหารจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และลูกค้าเกิดความพึงพอใจได้ตามเป้าประสงค์ จึงได้มีการกำหนดข้อตกลงร่วมกันของผู้บริหารและพนักงานทุกระดับให้มีการบริการลูกค้าภายใต้ “กฎบัตรการให้บริการของ กปภ.” (PWA Service Charter) เพื่อสื่อสารให้ลูกค้าทราบถึงความมุ่งมั่นของ กปภ. ในการส่งมอบที่เป็นเลิศให้ลูกค้า และสื่อสารกับพนักงานถึงความรับผิดชอบที่มีต่อลูกค้า



	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	เวอร์ชัน 2.0	หน้า 10

1.5 นโยบายความเป็นส่วนตัว (Privacy Policy)

วัตถุประสงค์ของนโยบายความเป็นส่วนตัว

การให้บริการของ กปภ. ซึ่งรวมถึงการให้บริการข้อมูลข่าวสารและการรับแจ้งเหตุขัดข้องจากการใช้บริการต่าง ๆ กปภ. มีความประสงค์ที่จะแจ้งให้ลูกค้า/ประชาชน/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ. ทราบอย่างชัดเจนว่า กปภ. รวบรวมข้อมูลอะไรบ้างมีวิธีการใช้และแบ่งปันข้อมูลของท่านอย่างไร นโยบายความเป็นส่วนตัวนี้จะอธิบายถึงข้อมูลที่รวบรวมและเหตุผลที่รวบรวมการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล การเก็บรักษาข้อมูล และการเปลี่ยนแปลงนโยบายความเป็นส่วนตัว

1) ข้อมูลที่รวบรวมและเหตุผลที่รวบรวม

กปภ. จะใช้ข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า/ประชาชน/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ. ที่รวบรวมมา เพื่อเป็นฐานข้อมูลในการให้บริการและอำนวยความสะดวกลูกค้า/ประชาชน/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ. ตลอดจนเพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

เมื่อลูกค้า/ประชาชน/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ. ติดต่อเข้ามายัง กปภ. กปภ. จะมีการบันทึกข้อมูลการสนทนาระหว่างลูกค้า/ประชาชน/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ. กับ PWA Contact Center 1662 ที่ กปภ. ได้เปิดเป็นศูนย์บริการลูกค้า/ประชาชนในการสอบถามข้อมูล และแจ้งเหตุขัดข้องในการใช้บริการ กปภ. ซึ่งอาจบันทึกข้อมูลชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ของลูกค้า/ประชาชนที่แจ้งไว้เพื่อเป็นข้อมูลในการติดต่อประสานงานการแก้ไขปัญหาเหตุขัดข้องของลูกค้า/ประชาชน ได้อย่างรวดเร็วทันใจ

2) การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

กปภ. จะไม่เผยแพร่ข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า/ประชาชน/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ. ให้แก่บุคคลที่สาม หรือองค์กรอื่นใด การเปิดเผยข้อมูลจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อลูกค้า/ประชาชน/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ. เป็นผู้ร้องขอและให้ความยินยอมให้ กปภ. ดำเนินการให้ การเปิดเผยข้อมูลนั้นเป็นไปตามที่กฎหมายอนุญาต หรือเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

เพื่อการพัฒนาและบำรุงรักษาระบบของ กปภ. ให้มีความปลอดภัยและประสิทธิภาพสูงสุด กปภ. อาจทำความตกลงไว้กับบุคคลที่สามเพื่อให้ดำเนินงานกับ กปภ. หรือดำเนินการในนามของ กปภ. ทั้งนี้ บุคคลที่สามนั้น จะต้องยอมรับข้อตกลงคุ้มครองข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า/ประชาชน/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ. ไว้เป็นความลับเช่นเดียวกัน

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	เวอร์ชัน 2.0	หน้า 11

3) การเก็บรักษาข้อมูล

กปภ. จะไม่ใช่ข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า/ประชาชน/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ. เพื่อวัตถุประสงค์ใด นอกจากการให้บริการหรือเท่าที่กฎหมายกำหนด กปภ. เคารพและคำนึงถึงความเป็นส่วนตัวของ ลูกค้า/ประชาชน/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ. อย่างสูงสุด สิ่งสำคัญคือความสัมพันธ์ระหว่าง ลูกค้า/ประชาชน/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ. ซึ่งต้องทำให้สบายใจและมั่นใจในการบริการของ กปภ. และเชื่อถือความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัวที่ กปภ. ได้บันทึกไว้

4) การเปลี่ยนแปลงนโยบายความเป็นส่วนตัว

กปภ. ขอสงวนสิทธิ์ในการแก้ไขเปลี่ยนแปลงนโยบายความเป็นส่วนตัวนี้ได้ตลอดเวลาโดยไม่ต้องได้รับความยินยอมจากลูกค้า/ประชาชน/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ. ล่วงหน้า เว้นแต่เป็นการแก้ไขเปลี่ยนแปลงที่เป็นการลดทอนสิทธิของลูกค้า/ประชาชน/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ. ตามนโยบายความเป็นส่วนตัวนี้ กปภ. จะกระทำมิได้หากไม่ได้รับความยินยอมจากลูกค้า/ประชาชน/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ. ก่อน

	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	เวอร์ชัน 2.0	หน้า 12

2. มาตรฐานการปฏิบัติงานระบบรับเรื่องร้องเรียนของ กปภ.

2.1 ระบบรับเรื่องร้องเรียนและหน่วยงานที่รับผิดชอบ

การรับแจ้งรับฟังข้อร้องเรียนและข้อคิดเห็นของลูกค้าผ่าน 11 ช่องทาง ภายใต้หลักการ “ลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ร้องเรียนที่หน่วยงานใดให้หน่วยงานนั้นเป็นผู้บันทึกจำนวนนับ”

ช่องทาง	ผู้รับข้อร้องเรียน	ผู้บันทึก นับจำนวน ข้อร้องเรียน	ผู้แจ้งผล ดำเนินการแล้ว เสร็จให้ ลูกค้าทราบและ ปิดข้อร้องเรียน	ผู้สอบถามความ พึงพอใจ (Feedback)	ผู้ติดตามการ แก้ปัญหา ภายใน SLA (กำหนดระยะ มาตรฐานของ การให้บริการ)	ผู้รวบรวมสถิติ ข้อร้องเรียน และจาก Smart 1662 และรายงาน สถิติต่อ ครส.	ความถี่ ในการ รายงาน
1. PWA Contact Center 1662	PWA Contact Center 1662	PWA Contact Center 1662	PWA Contact Center 1662	กปภ.สาขาและ เจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662	ผู้บริหาร ติดตามเร่งรัด ข้อร้องเรียนที่ ไม่เป็นไปตาม SLA ตามลำดับ ดังนี้ ผู้จัดการ ↓ ผอ.กปภ.เขต ↓ รบก. 1 – 5	กองลูกค้า สัมพันธ์	ทุกไตรมาส
2. Website กปภ. (www.pwa.co.th)	PWA Contact Center 1662	PWA Contact Center 1662	PWA Contact Center 1662				
3. E-mail (pr@pwa.co.th)	PWA Contact Center 1662	PWA Contact Center 1662	PWA Contact Center 1662				
4. Facebook	1) PWA Contact Center 1662 (Facebook สำนักงานใหญ่) 2) กปภ.สาขา (Facebook กปภ.สาขา)	1) PWA Contact Center 1662 (Facebook สำนักงานใหญ่) 2) กปภ.สาขา (Facebook กปภ.สาขา)	1) PWA Contact Center 1662 (Facebook สำนักงานใหญ่) 2) กปภ.สาขา (Facebook กปภ.สาขา)				
5. ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนัก นายกรัฐมนตรี (GCC.1111)	PWA Contact Center 1662	PWA Contact Center 1662	PWA Contact Center 1662				
6.หนังสือ / จดหมาย 6.1 ลูกค้าส่งตรงถึง ผวก./รบก.1-5 6.2 ลูกค้าส่งตรงถึง กปภ.เขต/กปภ.สาขา	1) สำนักปฏิบัติการ 1-5 2) กปภ.เขต/กปภ.สาขา	1) กปภ.สาขา 2) กปภ.เขต/กปภ.สาขา	1) สำนักปฏิบัติการ 1-5 (สำเนาแจ้ง ผชส.) 2) กปภ.เขต/กปภ.สาขา				
7.สื่อมวลชน	1) กองสื่อสาร องค์กร (สื่อมวลชน ส่วนกลาง) 2) กปภ.สาขา (สื่อมวลชนส่วน ภูมิภาค)	1) กองลูกค้า สัมพันธ์ (สื่อมวลชน ส่วนกลาง) 2) กปภ.สาขา (สื่อมวลชนส่วน ภูมิภาค)	1) กองสื่อสาร องค์กร (สื่อมวลชน ส่วนกลาง) 2) กปภ.สาขา (สื่อมวลชนส่วน ภูมิภาค)				
8. โทรศัพท์ไปที่ กปภ. สาขา/กปภ.เขต	กปภ.สาขา/ กปภ.เขต	กปภ.สาขา	กปภ.สาขา				
9. LINE	กปภ.สาขา	กปภ.สาขา	กปภ.สาขา				
10. ลูกค้าเดินทางไปพบ เจ้าหน้าที่	กปภ.สาขา	กปภ.สาขา	กปภ.สาขา				
11. ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย	กปภ.สาขา	กปภ.สาขา	กปภ.สาขา				

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	เวอร์ชัน 2.0	หน้า 13

2.2 ผู้บันทึกสถิติข้อร้องเรียนและการรายงานทุกช่องทาง

กปภ. กำหนดหน่วยงานผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน เพื่อให้กระบวนการทำงานในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคมีความต่อเนื่องเชื่อมโยงกัน สามารถตอบสนองผู้ร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

1) บันทึกจำนวนนับโดย สสส. และ กปภ.สาขาตามหลักการ “ลูกค้ายร้องเรียนที่หน่วยงานใดให้หน่วยงานนั้นเป็นผู้บันทึกจำนวนนับ”

2) กองลูกค้าสัมพันธ์ จะเป็นผู้รวบรวมสถิติข้อร้องเรียนทุกช่องทางจากระบบข้อมูลร้องเรียน พร้อมรายงานต่อ ผวก./ครส. ทุกไตรมาส ดังตาราง

หน่วยงาน	บันทึกสถิติข้อร้องเรียน	การรายงาน	กรอบเวลา
1. กปภ.สาขา	1) โทรศัพท์ไปที่ กปภ.สาขา 2) Line 3) ลูกค้าเดินทางไปพบเจ้าหน้าที่ 4) ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย 5) Facebook กปภ.สาขา 6) สื่อมวลชน (ส่วนภูมิภาค) 7) หนังสือ/จดหมาย	บันทึกข้อมูลร้องเรียนของ กปภ.สาขาในสังกัดลงในระบบข้อมูลร้องเรียน	- ทันที
2. สสส. (กองสื่อสารองค์กร)	สื่อมวลชนส่วนกลาง	บันทึกข้อมูลร้องเรียนที่ผ่านสื่อมวลชนส่วนกลางลงในระบบข้อมูลร้องเรียน	- ทันที
3. สสส. (กองลูกค้าสัมพันธ์ โดย PWA Contact Center 1662)	1) PWA Contact Center 1662 2) Website กปภ. (www.pwa.co.th) 3) E-mail (pr@pwa.co.th) 4) Facebook สนธย.กปภ. 5) ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (GCC.1111)	1. บันทึกข้อมูลข้อร้องเรียนลงในระบบข้อมูลร้องเรียน 2. งานลูกค้าสัมพันธ์ รายงานสถิติข้อร้องเรียนของทุกช่องทางให้ ผอ.กปภ.เขต.1-10 ทราบ 3. กลส. รวบรวมจำนวนข้อร้องเรียนทุกช่องทาง และประมวลผลรายงานผู้ว่าการ / ที่ประชุมคณะผู้บริหารระดับสูง (ครส.) และที่ประชุมคณะกรรมการบริหารจัดการสารสนเทศเสี่ยงของลูกค้า (คปส.)	- ทันที - รายเดือน - รายไตรมาส

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	เวอร์ชัน 2.0	หน้า 14

2.3 การนับสถิติข้อร้องเรียนของ กปภ. ทุกช่องทาง

ให้ กปภ.สาขาที่เกิดข้อร้องเรียนเป็นผู้นับจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมดในทุกช่องทาง รวมถึงเรื่องที่ลูกค้าร้องเรียนโดยตรงไปยังส่วนกลาง และ กปภ.เขตด้วย ตามหลักการ “ลูกค้าร้องเรียนที่หน่วยงานใดให้หน่วยงานนั้นเป็นผู้บันทึกจำนวนนับ”

หัวข้อ	การบันทึกจำนวนข้อร้องเรียน การติดตาม ข้อสอบถาม และความต้องการ ความคาดหวัง ชมเชย และข้อเสนอแนะ
1. เรื่องที่บันทึกนับจำนวนเป็นข้อร้องเรียน	1.1 นับทุกครั้งเสมอแม้ว่าจะเป็นเหตุการณ์เดียวกันหรือสถานที่เดียวกันก็ตาม 1.2 ลูกค้าร้องเรียน 1 ครั้งแต่มีหลายประเด็น ให้บันทึกนับตามจำนวนประเด็น 1.3 ข้อร้องเรียนที่ยังไม่ทราบสาเหตุ และต้องรอการตรวจสอบ ซึ่งเจ้าหน้าที่ยังไม่สามารถตอบผู้ร้องได้ในทันที ถือเป็นข้อร้องเรียนที่ต้องบันทึกนับเป็นข้อร้องเรียนด้วย 1.4 ลูกค้าร้องเรียนเรื่องที่ได้แก้ไขเสร็จและปิดข้อร้องเรียนไปแล้วก็ต้องเปิดเป็นข้อร้องเรียนใหม่และบันทึกนับเป็นข้อร้องเรียนใหม่ 1.5 การนับระยะเวลาการให้บริการ (SLA) เริ่มนับตั้งแต่วันที่ลูกค้าแจ้งข้อร้องเรียนจนแก้ปัญหาแล้วเสร็จและแจ้งลูกค้าทราบด้วย
2. เรื่องที่บันทึกนับจำนวนเป็นการติดตามเร่งรัดข้อร้องเรียนเดิม	2.1 ลูกค้าติดตามเร่งรัดปัญหาเดิม และเลยกำหนด SLA ไปแล้ว ให้บันทึกนับในหัวข้อติดตามเร่งรัดข้อร้องเรียนเดิม
3. เรื่องที่บันทึกนับจำนวนเป็นข้อสอบถามทั่วไป	3.1 ลูกค้าแจ้งเหตุขัดข้องที่ กปภ. มีฐานข้อมูลและตอบได้ทันที ให้บันทึกนับในหัวข้อสอบถามทั่วไป 3.2 ลูกค้าสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกิจการ กปภ. การจ่ายน้ำประปา ผู้ใช้น้ำแจ้งค่าน้ำและหน่วยน้ำผิดปกติ และสอบถามข้อมูลหรือร้องเรียนนอกพื้นที่บริการของ กปภ. ให้บันทึกนับในหัวข้อสอบถามทั่วไป 3.3 ลูกค้าติดตามเร่งรัดปัญหาเดิม และยังไม่อยู่ใน SLA ให้บันทึกนับในหัวข้อสอบถามทั่วไป
4. เรื่องที่บันทึกนับจำนวนเป็นความต้องการ ความคาดหวัง ชมเชย และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของ กปภ.	4.1 ลูกค้าแจ้งความต้องการ ความคาดหวัง ชมเชยการให้บริการของ กปภ. รวมถึงการแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของ กปภ. ให้บันทึกนับในหัวข้อความต้องการ ความคาดหวัง ชมเชย และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของ กปภ.

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	เวอร์ชัน 2.0	หน้า 15

2.4 คำจำกัดความประเภทข้อร้องเรียน

2.4.1 ข้อร้องเรียน

- 1) ปริมาณน้ำ** หมายถึง ข้อร้องเรียนต่างๆที่เกี่ยวข้องโดยตรงหรือเกี่ยวเนื่องกับประเด็นเรื่องปริมาณน้ำประปาเช่น น้ำไม่ไหล น้ำไหลอ่อน น้ำไหล ๆ หยุด ๆ น้ำไหลเป็นเวลา เป็นต้น
- 2) ท่อแตกรั่ว** หมายถึง ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการแตกรั่วของท่อ ได้แก่ ท่อขนาดเส้นผ่าศูนย์กลาง 2 นิ้วลงมา (ท่อที่อยู่อาศัย) ท่อขนาดใหญ่เกินกว่า 2 นิ้วถึง 4 นิ้ว (ท่อเมนรอง) และท่อขนาดใหญ่เกินกว่า 4 นิ้วขึ้นไป (ท่อเมน) โดยลูกค้าหรือบุคคลทั่วไปเป็นผู้แจ้ง (มิใช่เจ้าหน้าที่ กปภ. พบเอง)
- 3) คุณภาพน้ำ** หมายถึง ข้อร้องเรียนต่างๆที่เกี่ยวข้องโดยตรงหรือเกี่ยวเนื่องกับประเด็นเรื่องคุณภาพความสะอาดปลอดภัยของน้ำประปารวมถึงน้ำประปาที่ผลิตโดยเอกชนคู่สัญญากับ กปภ. (ไม่รวมกรณีคุณภาพน้ำไม่ดีที่เป็นผลกระทบจากการแตกรั่วและ/หรือความไม่สะอาดของระบบท่อและอุปกรณ์ประปาภายในบ้านของลูกค้า) เช่น น้ำมีกลิ่น (ไม่รวมกลิ่นคลอรีนเนื่องจากเป็นมาตรฐานการผลิตน้ำประปาของ กปภ.) น้ำมีสีผิดปกติ น้ำมีสิ่งเจือปน น้ำขุ่น น้ำกร่อย เป็นต้น
- 4) การบริการ** หมายถึง ข้อร้องเรียนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงหรือเกี่ยวเนื่องกับมาตรฐานการให้บริการของ กปภ.รวมถึงการให้บริการของเอกชนคู่สัญญากับ กปภ. (ไม่รวมกรณีการบริการที่ได้รับผลกระทบจากท่อแตกรั่ว) เช่น ให้บริการล่าช้า ให้บริการไม่ดี มาตรฐานน้ำชำระ เป็นต้น
- 5) บุคลากร** หมายถึง ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องโดยตรงหรือเกี่ยวเนื่องกับพฤติกรรมส่วนตัวของพนักงานทั้งที่เป็นพนักงานและลูกจ้างของ กปภ. รวมถึงพนักงานและลูกจ้างของตัวแทนคู่สัญญากับ กปภ. เช่น พนักงานปัดความรับผิดชอบ การพุดจา การแต่งกาย แสดงพฤติกรรมไม่สุภาพ เป็นต้น

2.4.2 การติดตามเร่งรัดข้อร้องเรียนเดิม หมายถึง ลูกค้าติดตามเร่งรัดข้อร้องเรียนเดิมที่ยังไม่ได้รับการแก้ไขหรือการตอบสนองจาก กปภ.

2.4.3 ข้อสอบถามทั่วไป หมายถึง ลูกค้าและประชาชนสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกิจการ กปภ. การจำแนกประเภทผู้ใช้น้ำ แঙ্গค่าน้ำและหน่วยน้ำผิดปกติ และสอบถามข้อมูลหรือร้องเรียนนอกพื้นที่บริการของ กปภ.

2.4.4 ความต้องการ ความคาดหวัง ชมเชย และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของกปภ. หมายถึง ลูกค้าแจ้งความต้องการ ความคาดหวัง ชมเชยการให้บริการของ กปภ. รวมถึงการแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของ กปภ.

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	เวอร์ชัน 2.0	หน้า 16

2.5 ข้อตกลงในการให้บริการลูกค้า ของ กปภ. (Service Level Agreement : SLA)

ประเภท	ระยะเวลาแก้ปัญหาแล้วเสร็จ ในสถานการณ์ปกติ
1.ข้อร้องเรียน	
1) ปริมาณน้ำ 1.1) น้ำไม่ไหล 24 ชั่วโมง 1.2) น้ำไหลอ่อนน้ำไหล ๆ หยุด ๆ น้ำไหลเป็นเวลา 24 ชั่วโมง	
2) ท่อแตกรั่ว 2.1) ท่อแตกรั่วขนาดเส้นผ่าศูนย์กลาง 2 นิ้วลงมา (ท่อที่อยู่อาศัย) 24 ชั่วโมง 2.2) ท่อแตกรั่วขนาดเส้นผ่าศูนย์กลางใหญ่เกินกว่า 2 นิ้วถึง 4 นิ้ว (ท่อเมนรอง) 24 ชั่วโมง *2.3) ท่อแตกรั่วขนาดเส้นผ่าศูนย์กลางใหญ่เกินกว่า 4 นิ้วขึ้นไป (ท่อเมน) 48 ชั่วโมง	
3) คุณภาพน้ำ 3.1) น้ำมีกลิ่น 24 ชั่วโมง 3.2) น้ำมีสีผิดปกติ 24 ชั่วโมง 3.3) น้ำมีสิ่งเจือปนอื่น 24 ชั่วโมง 3.4) น้ำขุ่น (มีตะกอน) 24 ชั่วโมง 3.5) น้ำเค็ม น้ำกร่อย ยกเว้น SLA	
4) การบริการ 4.1) มาตรการวัดน้ำ อุปกรณ์ท่อ ข้อต่อชำรุด 24 ชั่วโมง **4.2) การให้บริการล่าช้ากว่ามาตรฐานการให้บริการของ กปภ. 24 ชั่วโมง 4.3) ข้อผิดพลาดจากการอ่านมาตร 24 ชั่วโมง 4.4) ไม่ได้รับใบแจ้งค่าน้ำ / บาร์โค้ดไม่ชัดเจน 24 ชั่วโมง 4.5) การคืนสภาพพื้นที่/พิจารณาภายหลังการซ่อม 24 ชั่วโมง 4.6) ไม่สะดวกในการติดต่อขอรับบริการจาก กปภ. 24 ชั่วโมง 4.7) แนะนำการให้บริการไม่ชัดเจน 24 ชั่วโมง 4.8) ผลกระทบจากการดำเนินงานของ กปภ. 24 ชั่วโมง 4.8.1) การระบายตะกอนของระบบผลิต 24 ชั่วโมง 4.8.2) เสียงรบกวน 24 ชั่วโมง 4.8.3) กลิ่น 24 ชั่วโมง 4.8.4) อื่น ๆ 24 ชั่วโมง	

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	เวอร์ชัน 2.0	หน้า 17

หมวดหมู่ข้อร้องเรียน	ระยะเวลาแก้ปัญหาแล้วเสร็จ ในสถานการณ์ปกติ
***5) บุคลากร 5.1) พนักงานปัดความรับผิดชอบ ไม่เอาใจใส่ลูกค้า 5.2) พูดจา แต่งกาย แสดงพฤติกรรมไม่สุภาพ 5.3) ปฏิบัติงานไม่โปร่งใส /ไม่เป็นธรรม / พฤติกรรมไม่เหมาะสม	24 ชั่วโมง 24 ชั่วโมง ทันที (ส่งต่อ ศปท.กปภ. /สพว.)
2. การติดตามเร่งรัดข้อร้องเรียนเดิม	ทันที
3. ข้อสอบถามทั่วไป	
3.1) การแจ้งเหตุขัดข้องที่ กปภ. มีฐานข้อมูลและตอบได้ทันที 3.2) สอบถามการจำแนกประเภทผู้ใช้น้ำ 3.3) สอบถามข้อมูลหรือร้องเรียนนอกพื้นที่บริการของ กปภ. 3.4) สอบถามข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับกิจการ กปภ. 3.5) ค่าน้ำและหน่วยน้ำผิดปกติ 3.6) อื่น ๆ	ทันที ทันที ทันที ทันที ทันที ทันที
4. ความต้องการ ความคาดหวัง ชมเชย และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของกปภ.	
4.1) ต้องการขยายเขตจ่ายน้ำ/เป็นลูกค้าของ กปภ . 4.2) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการชำระค่าบริการ 4.3) การประชาสัมพันธ์หยุดจ่ายน้ำของ กปภ. 4.4) ต้องการให้ช่วยแนะนำผู้เชี่ยวชาญวางท่อซ่อมท่อกายในบ้าน 4.5) ชมเชยการให้บริการของ กปภ. 4.6) อื่น ๆ	ทันที ทันที ทันที ทันที ทันที ทันที

หมายเหตุ :

- *1. ตาม พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 กรณีข้อร้องเรียนหรือข้อร้องเรียนต้องซ่อมแซมให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลา SLA 24 ชั่วโมง หากเป็นกรณีสถานการณ์ไม่ปกติที่เป็นที่ทราบกันทั่วไป เช่น มีพายุน้ำท่วม ภัยแล้ง และเป็นเหตุทำให้กปภ.สาขาไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 24 ชั่วโมง ให้ขยายระยะเวลา SLA ได้เฉพาะการซ่อมท่อขนาด 4 นิ้วขึ้นไป เป็น 2 วัน
- **2. กรณีลูกค้าร้องเรียนการให้บริการล่าช้าต้องพิจารณาจากมาตรฐานการให้บริการของ กปภ. หากยังอยู่ภายในมาตรฐานของ กปภ. ให้บันทึกเป็นหัวข้อสอบถามทั่วไป แต่หากเกินกว่ามาตรฐานที่ กปภ. กำหนดจึงจะลงบันทึกเป็นหัวข้อร้องเรียน
- ***3. การนับระยะเวลา SLA จะเริ่มนับจากระยะเวลาการแจ้งเรื่องร้องเรียนของลูกค้าจนถึงระยะเวลาการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จในทุกหมวดหมู่ข้อร้องเรียน ยกเว้นด้านบุคลากร กปภ.สาขาหรือหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนจะต้องมีการชี้แจงแนวทางการพิจารณาการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องทราบเบื้องต้น ตลอดจนมีการตักเตือนหรือบทลงโทษอื่น ๆ ตามสมควร พร้อมแจ้งผู้ร้องทราบภายใน 1 วัน

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	เวอร์ชัน 2.0	หน้า 18

2.6 คำจำกัดความข้อร้องเรียนในสถานการณ์ปกติและไม่ปกติตามข้อตกลงระยะเวลาการให้บริการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนแก่ลูกค้า กปภ. (Service Level Agreement : SLA)

ข้อร้องเรียนในสถานการณ์ปกติ	ข้อร้องเรียนในสถานการณ์ไม่ปกติ (ยกเว้นการนับ SLA)
1. ข้อร้องเรียนในสถานการณ์ปกติ หมายถึง ข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่เกิดจากการบริหารจัดการที่ส่งผลกระทบต่อผู้ได้รับการบริการ และไม่ได้อยู่ในข้อยกเว้น	1.ข้อร้องเรียนในสถานการณ์ไม่ปกติซึ่งยกเว้นการนับ SLA ได้แก่ 1) ข้อร้องเรียนเชิงนโยบายซึ่งต้องผ่านการพิจารณาจากผู้บริหารระดับสูง เช่น การลดค่าน้ำ/การลดค่าติดตั้ง/การลดค่าบริการทั่วไป /การขยายเขต 2) ข้อร้องเรียนที่เกิดจากภัยธรรมชาติซึ่งส่งผลให้ระบบผลิต/ท่อประปาได้รับความเสียหายจนไม่สามารถผลิตน้ำประปาได้ เช่น ภัยแล้ง น้ำเค็ม น้ำกร่อย วาตภัย อุทกภัย เป็นต้น 3) คุณภาพน้ำที่เกิดจากสิ่งเจือปนในแหล่งน้ำดิบ เช่น โลหะหนักที่ส่งผลกระทบต่อการผลิตน้ำประปาทั้งที่เกิดจากธรรมชาติและการกระทำของมนุษย์ 4) พื้นที่เสี่ยงภัย 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ 5) ผลกระทบจากบุคคลหรือหน่วยงานภายนอก

หมายเหตุ: ถึงแม้ว่าข้อร้องเรียนในสถานการณ์ไม่ปกติจะได้รับการยกเว้นการนับ SLA แต่ยังคงถือเป็นข้อร้องเรียนที่ต้องรีบดำเนินการแก้ไขและแจ้งให้ผู้ร้องทราบเป็นระยะ ๆ จนปิดข้อร้องเรียน

	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	เวอร์ชัน 2.0	หน้า 19

2.7 ระดับของการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.

ระดับ	นิยาม	ผู้รับผิดชอบ	ตัวอย่างเหตุการณ์	ระยะเวลาดำเนินการ	ขั้นตอนดำเนินการ
ต้น	เรื่องร้องเรียนหรือข้อสอบถามที่สามารถให้คำตอบแก่ลูกค้าได้ทันที	ผู้รับผิดชอบแต่ละช่องทาง	- สอบถาม ข้อมูลหรือให้ข้อเสนอแนะ - ร้องเรียนปัญหาจากการใช้บริการทั่วไปที่สามารถบริหารจัดการได้ทันที	ระยะเวลาตามข้อตกลงการให้บริการลูกค้าในสถานการณ์ปกติ (SLA)	-รับเรื่องร้องเรียน -บันทึกคำร้อง -ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา -แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ -ปิดข้อร้องเรียน
กลาง	ข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องต้องการติดต่อกับผู้บริหารโดยตรง เพื่อต้องการให้แก้ไขปัญหาโดยทันที	- ผู้รับผิดชอบแต่ละช่องทาง - ผู้บริหารระดับต้นและระดับกลาง (ได้แก่ หัวหน้างาน ผอ.กอง ผู้จัดการ กปภ.สาขา)	- ผู้ร้องไม่พึงพอใจการให้บริการของ กปภ.สาขา และต้องการให้ แก้ปัญหาให้โดยทันที และต้องการติดต่อกับผู้บริหารโดยตรง	ภายใน 1 วัน	-รับเรื่องร้องเรียน -บันทึกคำร้อง -นำเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณา -แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ -ปิดข้อร้องเรียน
สูง	ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายและผู้บริหารระดับสูงต้องพิจารณาตัดสินใจ	- ผู้รับผิดชอบแต่ละช่องทาง - ผู้บริหารระดับต้น (ได้แก่ ผอ.ระดับสำนัก / ผอ.ระดับเขต / ผู้ช่วย/รอง ผวก. / ผวก.)	- ข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องต้องการให้แก้ไขนโยบาย เช่น การลดค่าน้ำ ลดค่าติดตั้ง เป็นต้น	- ตอบเบื้องต้นภายใน 1 วัน - แก้ไขปัญหาภายใน 15 วัน	-รับเรื่องร้องเรียน -บันทึกคำร้อง -นำเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณา -แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ -ปิดข้อร้องเรียน

	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	เวอร์ชัน 2.0	หน้า 20

3. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ.

11 ช่องทาง

กปภ. ได้จัดทำกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน โดยแบ่งรูปแบบการจัดการออกเป็น 3 กระบวนการ ได้แก่

1) กระบวนการป้องกันการเกิดข้อร้องเรียน

: เป็นกระบวนการป้องกันการเกิดข้อร้องเรียน โดยใช้วิธีการการประชาสัมพันธ์การหยุดจ่ายน้ำ

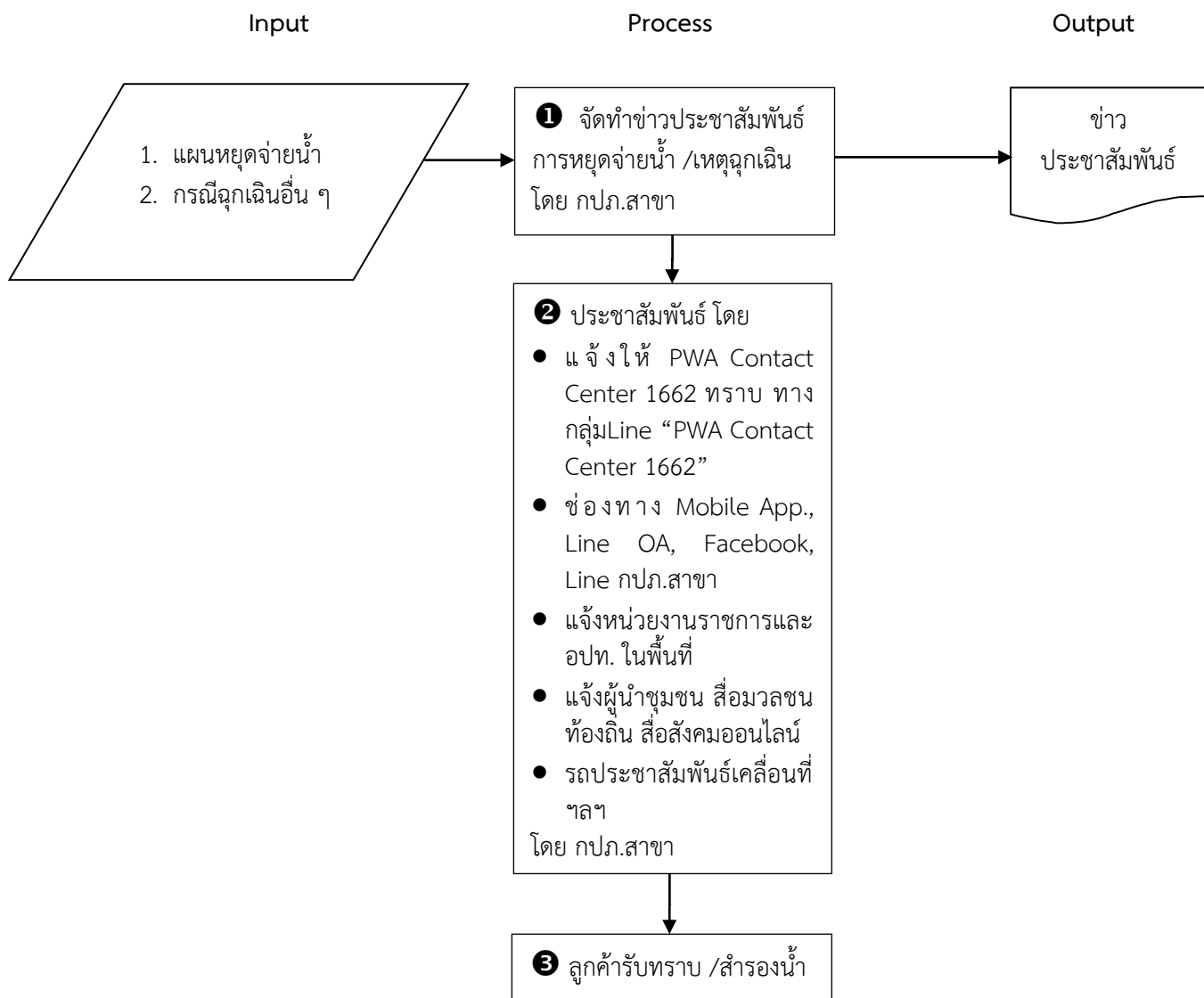
2) กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียน

: เป็นกระบวนการจัดการเมื่อเกิดเป็นประเด็นการร้องเรียนผ่าน 11 ช่องทาง

3) กระบวนการภายหลังแก้ไขข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ

: เป็นกระบวนการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ภายหลังการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน และรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อนำไปปรับปรุงกระบวนการ

1) กระบวนการป้องกันการเกิดข้อร้องเรียน





การประปาส่วนภูมิภาค
Provincial Waterworks Authority

นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.

หมายเลขเอกสาร: 003

เวอร์ชัน 2.0

หน้า | 21

2) กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียน

Input

Process

Output

1. PWA Contact Center 1662
2. Website
3. Email
4. Line
5. Facebook
6. โทรศัพท์ กปภ.สาขา/กปภ.เขต
7. ไปพบเจ้าหน้าที่
8. บันทึก / หนังสือ / จดหมาย
9. สื่อมวลชน
10. GCC1111
11. ศูนย์ดำรงธรรม

1. รับเรื่องร้องเรียน → ตรวจสอบ/ค้นหาข้อมูล (กรณีข้อมูลไม่เพียงพอติดต่อผู้ร้อง/ผู้เกี่ยวข้อง) โดยผู้รับผิดชอบแต่ละช่องทาง (สสส./กปภ.สาขา)

2. จำแนกประเภทเรื่องร้องเรียน
(1) ข้อร้องเรียน (การบริการตามภารกิจ กปภ.)
(2) ติดตามเร่งรัดข้อร้องเรียนเดิม
(3) ข้อสอบถามทั่วไป
(4) ความคาดหวัง/เสนอแนะ/ชมเชย โดยผู้รับผิดชอบแต่ละช่องทาง (สสส./กปภ.สาขา)

3. กรณีเป็นข้อสอบถามทั่วไป/ติดตามข้อเสนอแนะ

3.1 บันทึกจำนวนนับ → ประเมินและแก้ไขเบื้องต้น → แจ้งผู้ร้องและปิดงานทันที โดยผู้รับผิดชอบแต่ละช่องทาง (สสส./กปภ.สาขา)

4. กรณีเป็นการร้องเรียนของคู่แข่ง/เจ้าหน้าที่/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

4.1 บันทึกจำนวนนับ → ประเมินและแก้ไขเบื้องต้น → แจ้งผู้ร้องและปิดงานทันที → ส่งต่อ สผว./ศปท.กปภ. โดยผู้รับผิดชอบแต่ละช่องทาง (สสส./กปภ.สาขา)

5. กรณีเป็นข้อร้องเรียน

5.1 บันทึกจำนวนนับและกำหนดเวลา SLA (เวลาเริ่มต้น-เวลาสิ้นสุด) ลงในระบบทันที โดยผู้รับผิดชอบแต่ละช่องทาง (สสส./กปภ.สาขา)

5.2 ลงพื้นที่หน้างานแก้ไขปัญหาโดยมิสเตอร์ประจำ/ผู้เกี่ยวข้อง

กรณีถูกละเมิด/ไม่ได้รับความเป็นธรรม

4.2 ส่งต่อ สผว. ดำเนินการตามขั้นตอน

กรณีพบเห็นการทุจริต

4.3 ส่งต่อ ศปท.กปภ. ดำเนินการตามขั้นตอน

4.4 แจ้งผลการดำเนินงานให้คู่แข่ง/เจ้าหน้าที่/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบ โดย สผว. และ ศปท.กปภ.

5.3 • ติดตามผลการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน SLA โดยแจ้งเตือนผ่านระบบข้อมูลร้องเรียน (ก่อนครบกำหนด SLA 8 ชั่วโมง)
• ควบคุมโดย ผจก.กปภ.สาขา ผอ.กปภ.ช 1-10 → รบก.1 - 5

5.4 แจ้งผลการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องทราบโดย กปภ.สาขา/สสส.

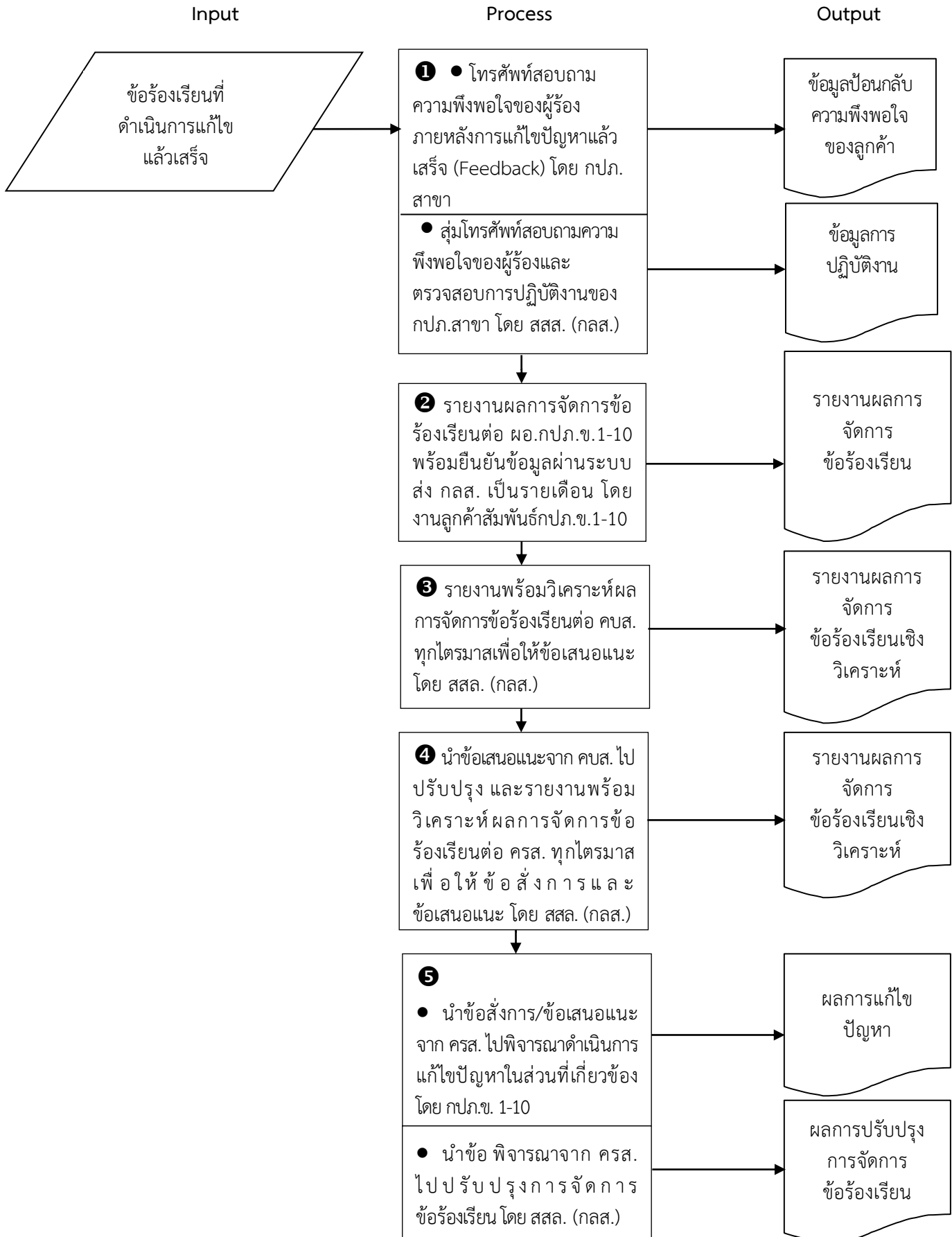
5.5 • บันทึกผลการดำเนินงาน/การแก้ไขปัญหาลงในระบบทันที โดยผู้รับผิดชอบแต่ละช่องทาง (สสส./กปภ.สาขา)

รายงานจำนวนข้อร้องเรียนแบ่งตามประเภทข้อร้องเรียนและ SLA

รายงานข้อร้องเรียนที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ

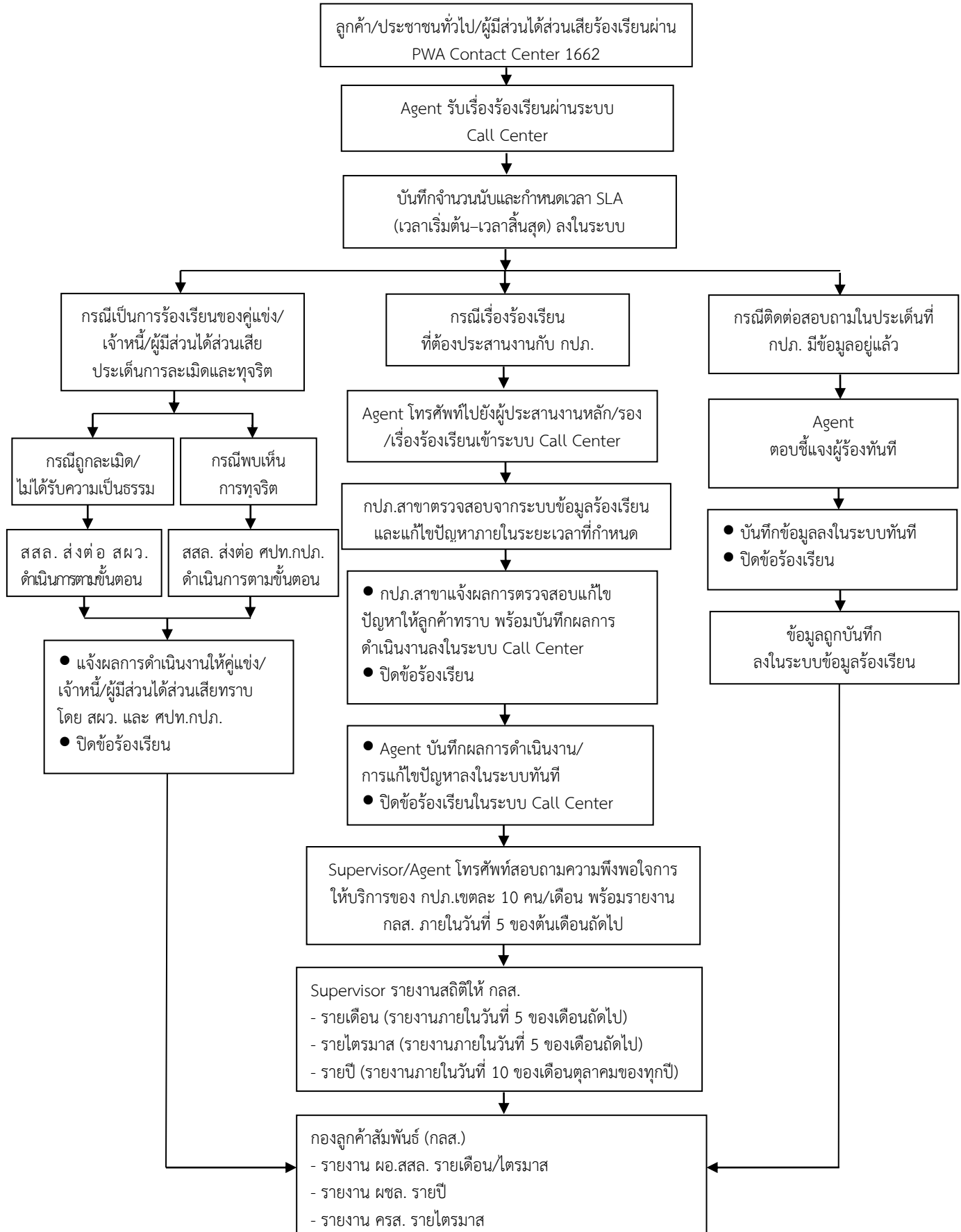
 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	เวอร์ชัน 2.0	หน้า 22

3) กระบวนการภายหลังแก้ไขข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ



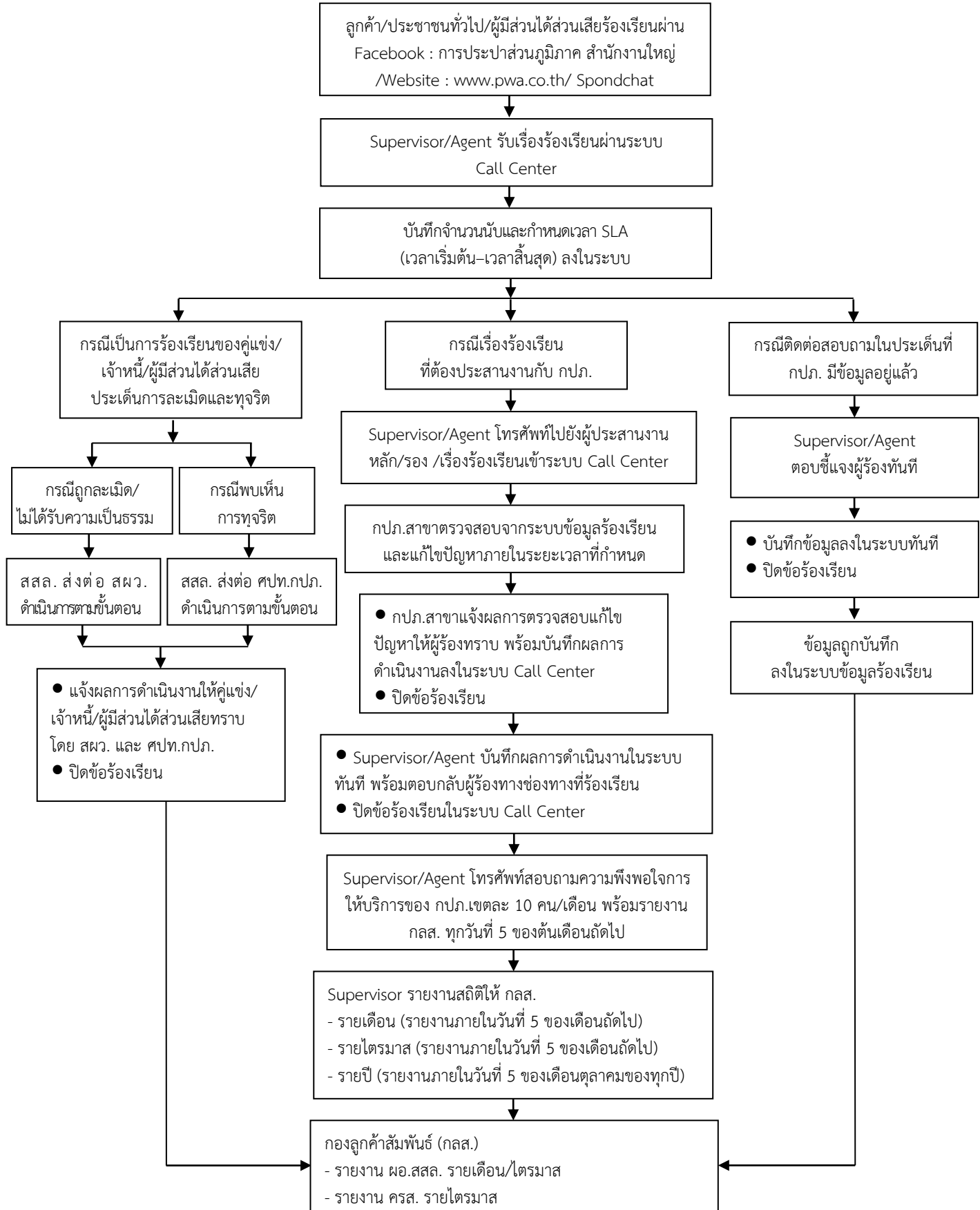
 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	เวอร์ชัน 2.0	หน้า 23

3.1 แผนผังการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง PWA Contact Center 1662



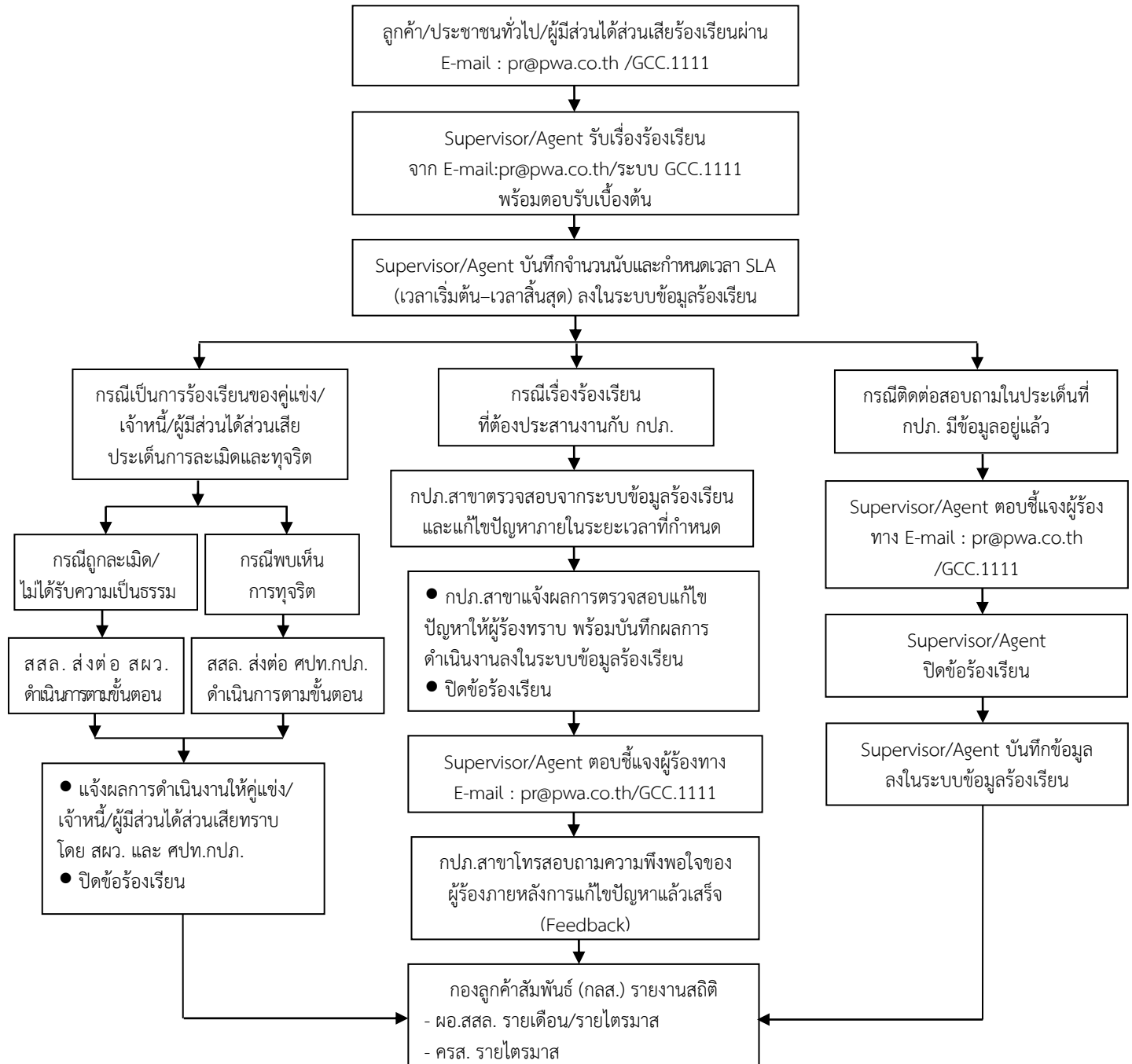
 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	เวอร์ชัน 2.0	หน้า 24

3.2 แผนผังการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง Facebook/Website/Spond Chat



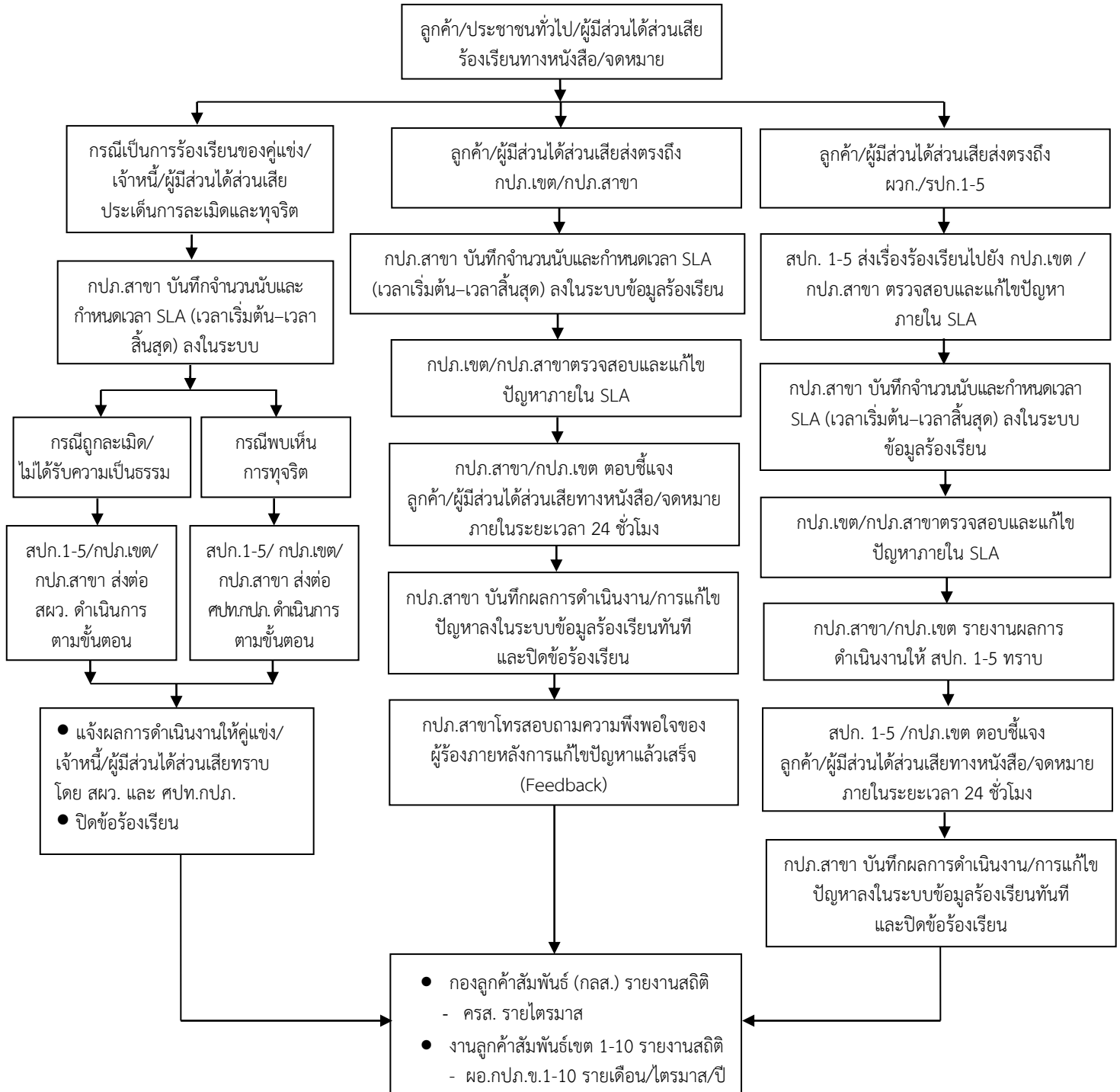
 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	เวอร์ชัน 2.0	หน้า 25

3.3 แผนผังการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง E-mail/GCC.1111



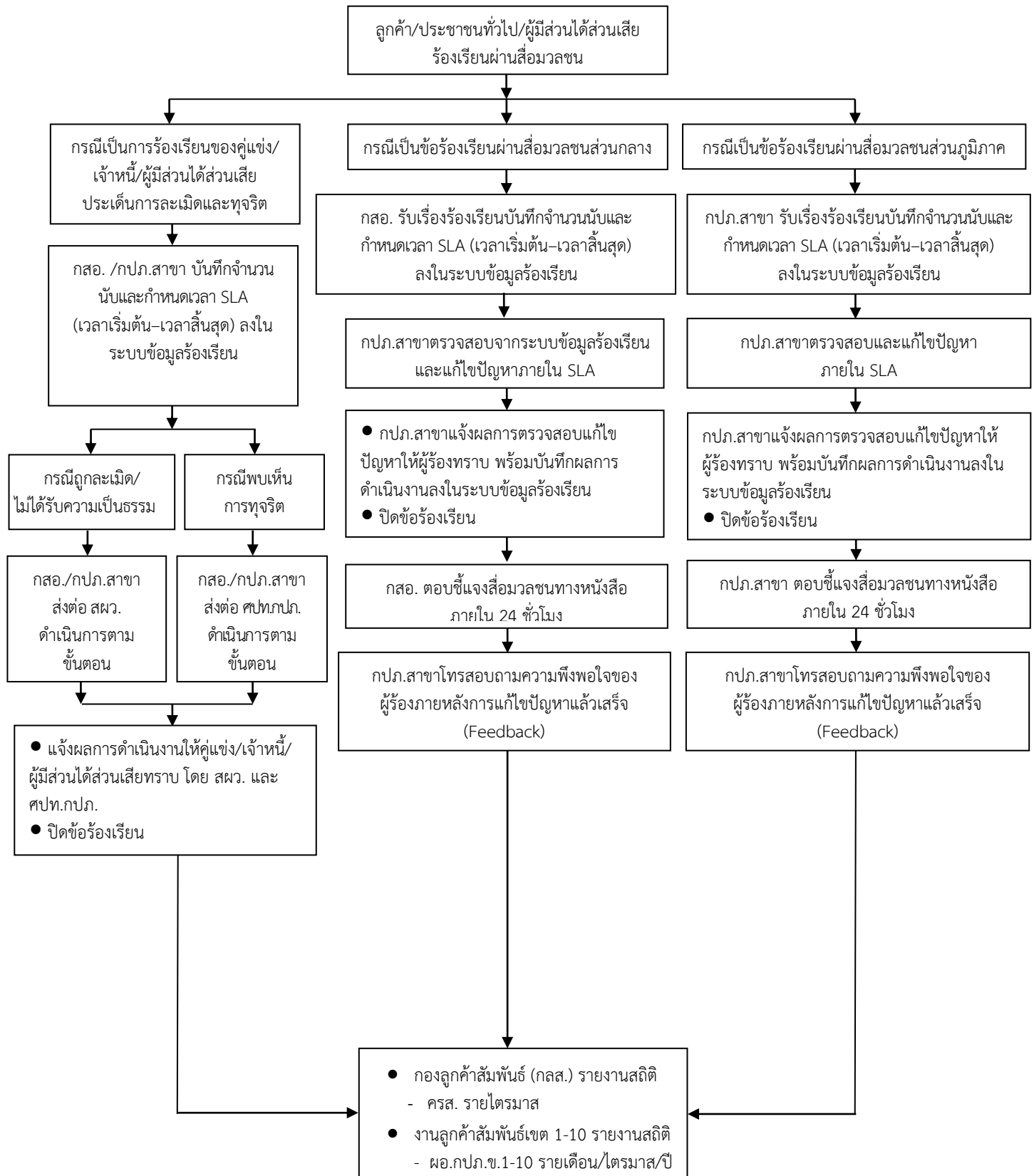
 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	เวอร์ชัน 2.0	หน้า 26

3.4 แผนผังการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางหนังสือ/จดหมาย



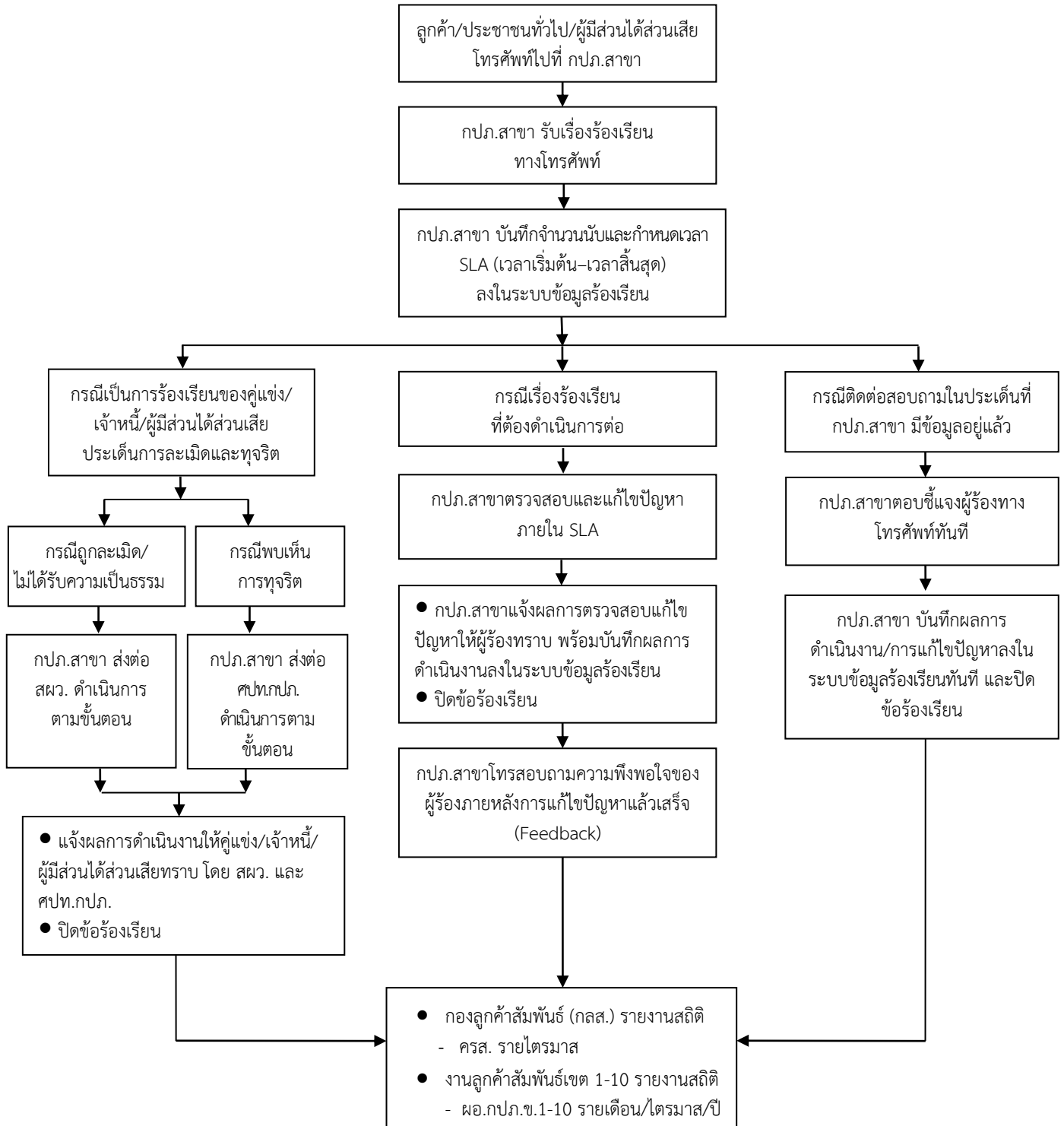
 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	เวอร์ชัน 2.0	หน้า 27

3.5 แผนผังการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางสื่อมวลชน



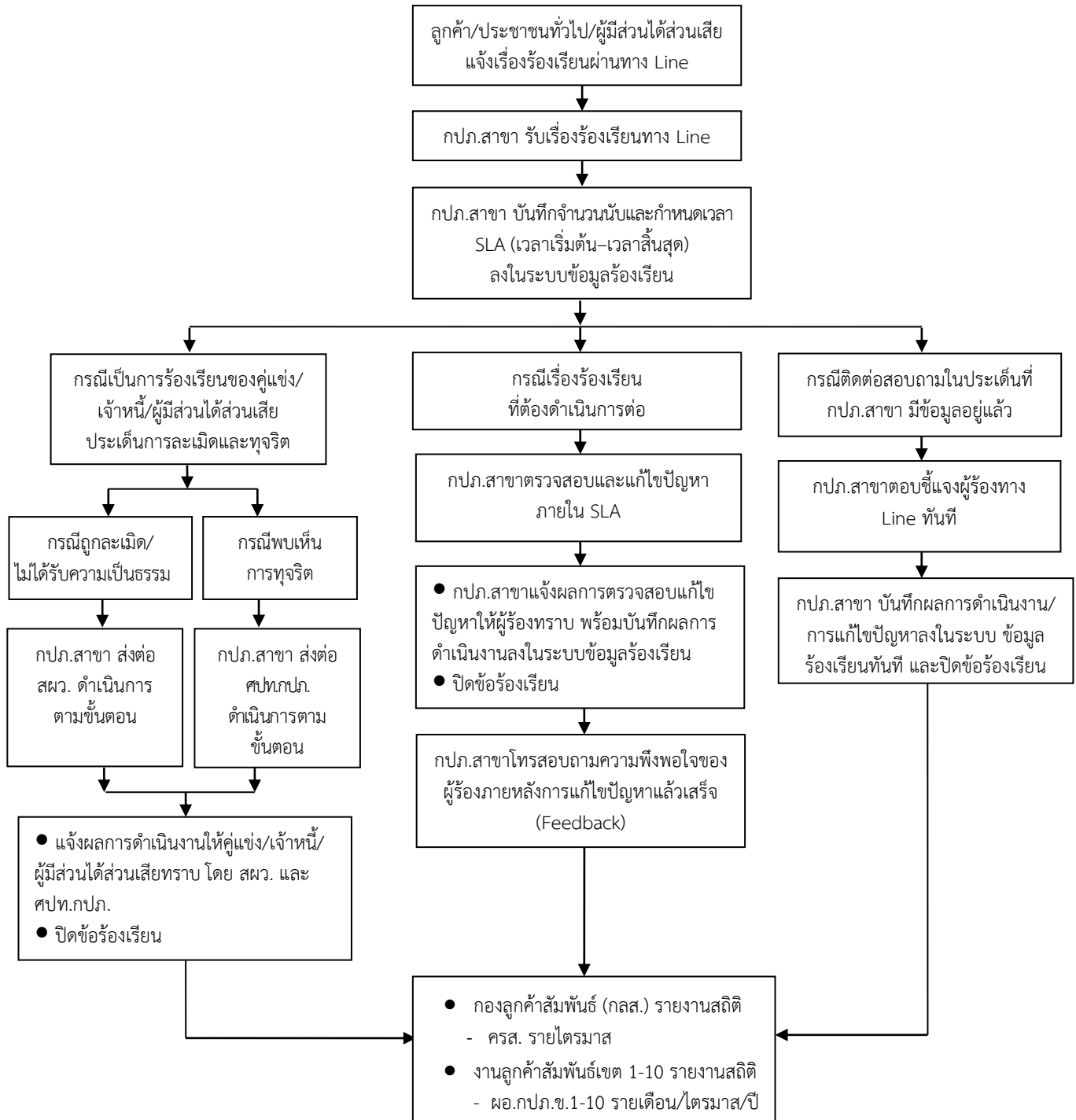
 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	เวอร์ชัน 2.0	หน้า 28

3.6 แผนผังการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์ไปที่ กปภ.สาขา



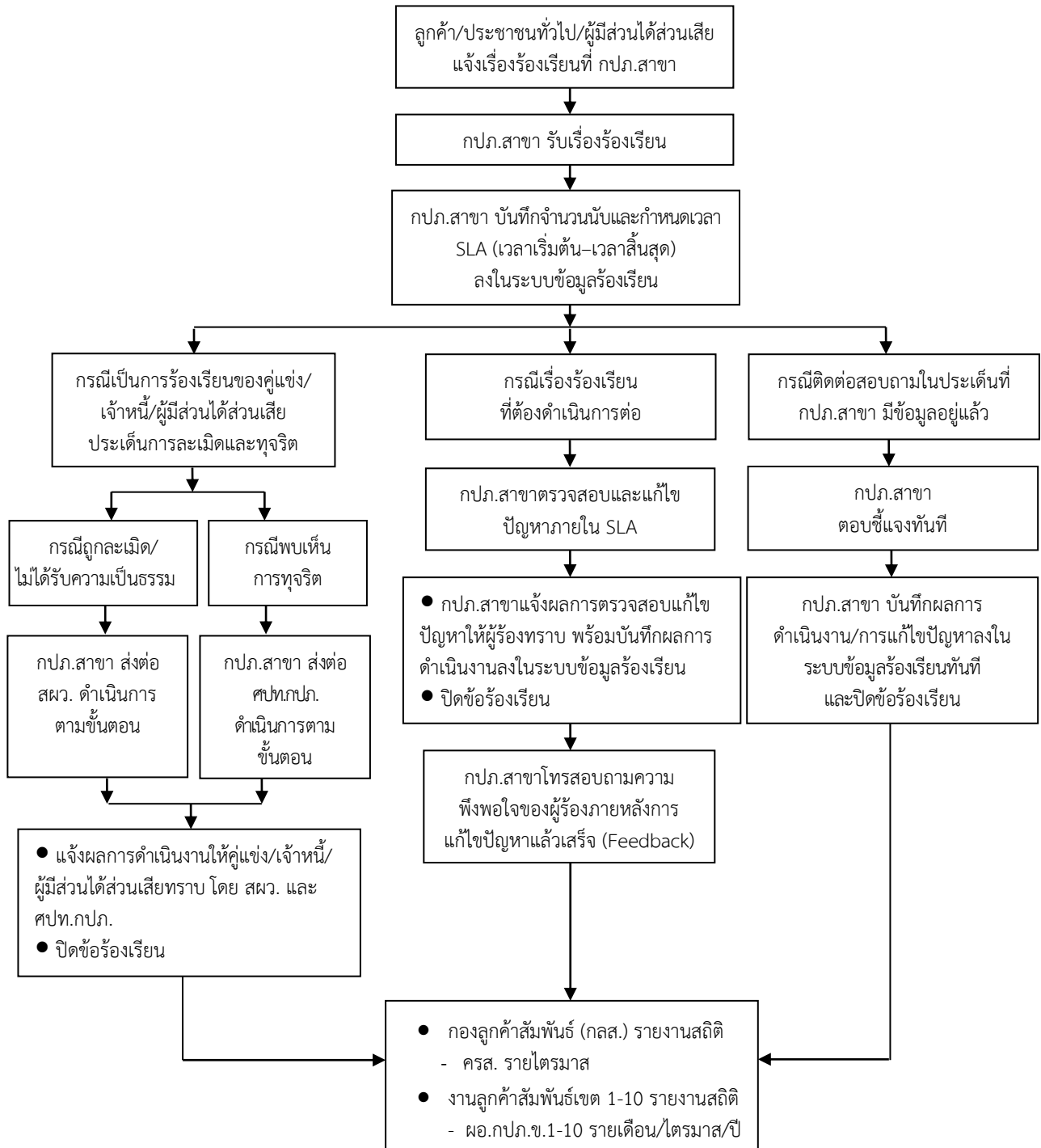
 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	เวอร์ชัน 2.0	หน้า 29

3.7 แผนผังการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง Line



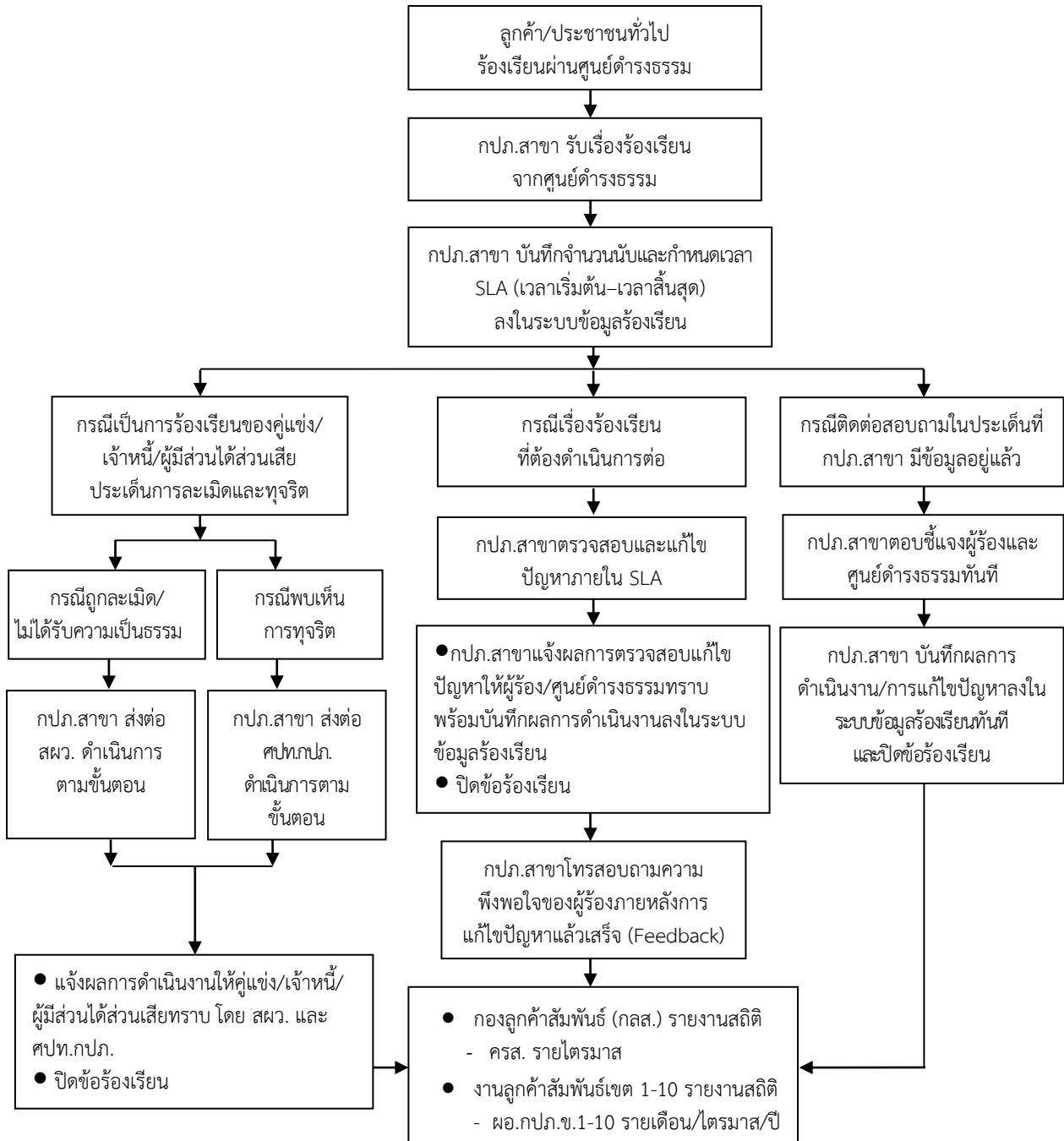
 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	เวอร์ชัน 2.0	หน้า 30

3.8 แผนผังการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางไปพบเจ้าหน้าที่



 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	เวอร์ชัน 2.0	หน้า 31

3.9 แผนผังการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางศูนย์ดำรงธรรม



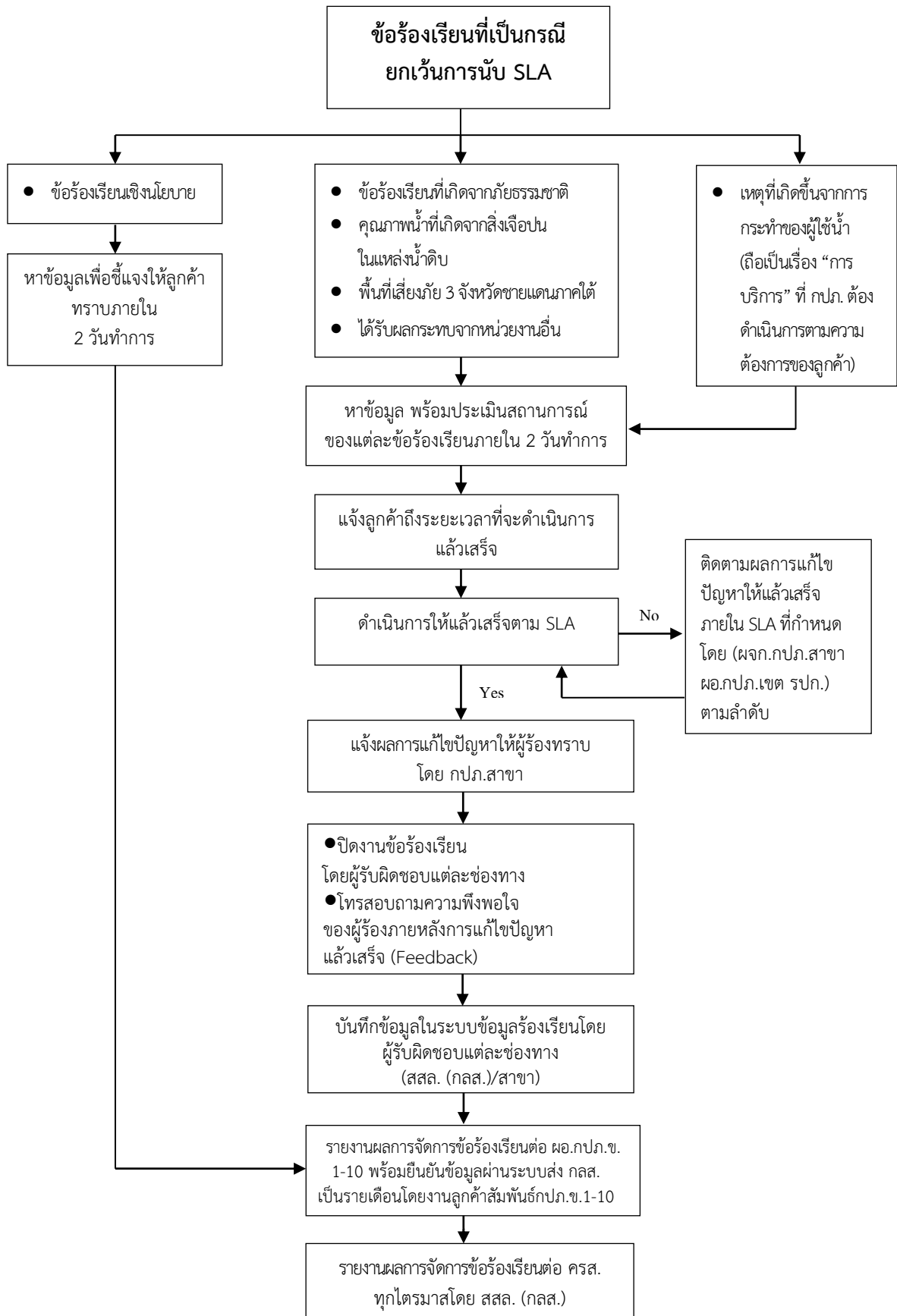
	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	เวอร์ชัน 2.0	หน้า 32

4. ข้อกำหนดมาตรฐานการให้บริการของแต่ละช่องทาง

ช่องทาง	ระยะเวลาการ ตอบสนองลูกค้า (First Response)	ระยะเวลาการตอบชี้แจงลูกค้า	
		กรณีสามารถ ตอบชี้แจงได้	กรณี <u>ไม่</u> สามารถ ตอบชี้แจงได้ทันที
1. PWA Contact Center 1662	ภายใน 3 ring	ทันทีที่ได้รับเรื่อง ร้องเรียน	ระยะเวลาแก้ปัญหา แล้วเสร็จใน สถานการณ์ปกติ ตามข้อตกลงในการ ให้บริการลูกค้า Service level Agreement : SLA ของ กปภ.
2. Website กปภ.(www.pwa.co.th)	ภายใน 24 ชั่วโมง		
3. E-mail (pr@pwa.co.th)	ภายใน 24 ชั่วโมง		
4. Facebook	ภายใน 1 ชั่วโมง (Facebook Bot)		
5. ศูนย์บริการประชาชนสำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี GCC1111	ภายใน 24 ชั่วโมง		
6.หนังสือ / จดหมาย	ภายใน 24 ชั่วโมง		
7. สื่อมวลชน	ภายใน 6 ชั่วโมง		
8. โทรศัพท์ไปที่ กปภ.สาขา/กปภ.เขต	ภายใน 3 ring		
9. LINE	ภายใน 1 ชั่วโมง (Line OA ต้อง ตอบสนองทันที (Line Bot)		
10. ลูกค้าเดินทางไปพบเจ้าหน้าที่	ทันที		
11. ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย	ภายใน 24 ชั่วโมง		

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	เวอร์ชัน 2.0	หน้า 33

5. แผนผังการแก้ไขข้อร้องเรียนกรณียกเว้นการนับ SLA

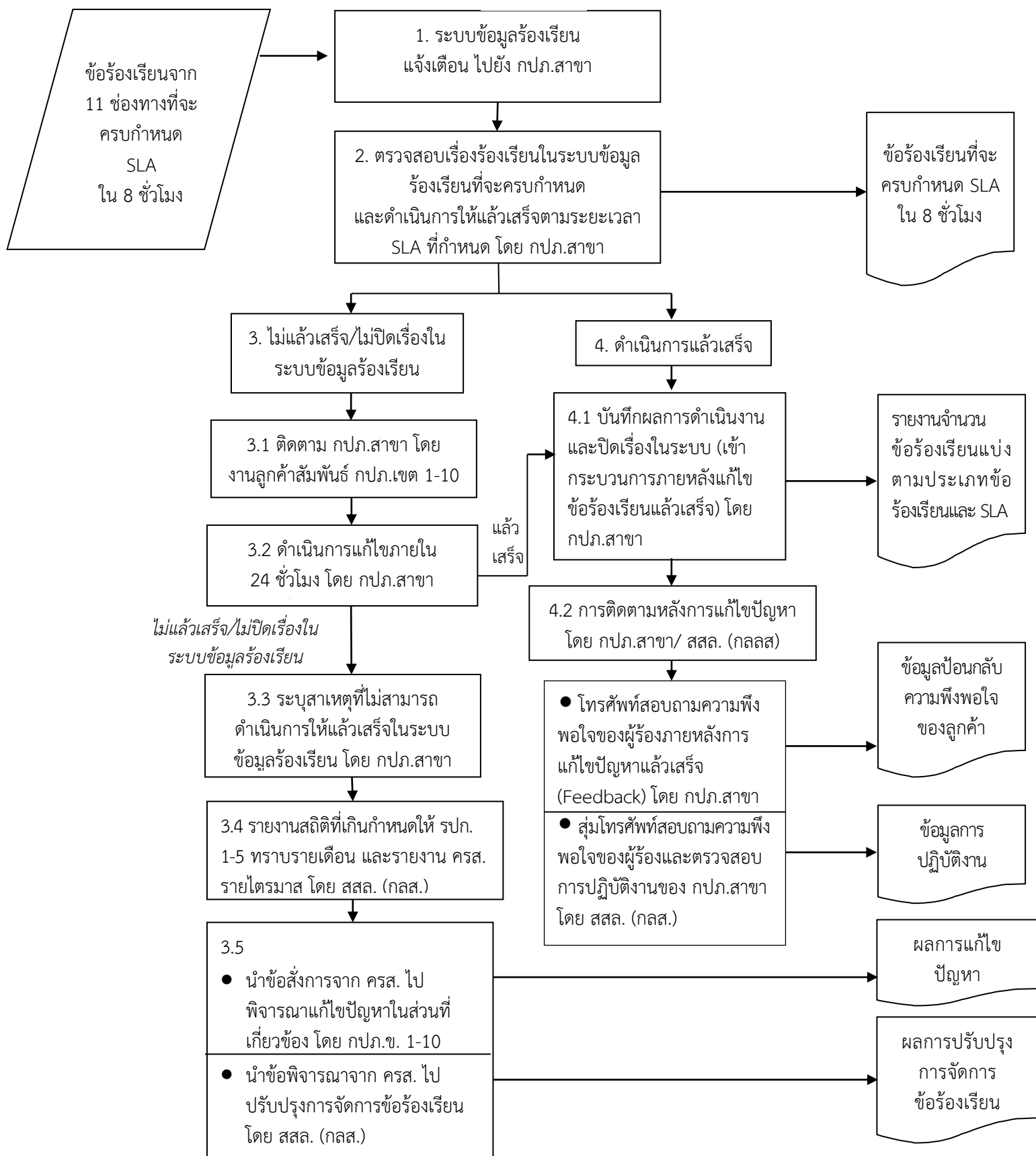


6. แผนผังแสดงกระบวนการติดตามข้อร้องเรียน

Input

Process

Output



 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	เวอร์ชัน 2.0	หน้า 35

7. แนวทางการสร้างความรับรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน (ID-IA-IR Chat)

กปภ. ได้กำหนดแนวปฏิบัติตามกระบวนการจัดส่งและรายงานประเด็นสำคัญ **ทันสถานการณ์** สำหรับ Line Group ผู้บริหารระดับ ๑๐ ขึ้นไป กลุ่ม “PWA War Room” ซึ่งมีสถานะเป็น “ศูนย์ข้อมูลข่าวสารสำคัญ/เร่งด่วน และศูนย์สั่งการประเด็นร้อน ๒๔ ชั่วโมง ของ กปภ.” ดังนี้

๑. **ประเด็นสำคัญและเร่งด่วน** ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องต้องแจ้งข้อมูลข่าวสารเพื่อทราบทั่วกัน ผ่านกลุ่ม PWA War Room หากประเด็นสำคัญ/เร่งด่วนดังกล่าวเกี่ยวข้องกับสายงานใด ให้ผู้บริหารสายงานนั้น แจ้งตอบรับว่า “รับทราบ/รับปฏิบัติ” พร้อมรายงานความก้าวหน้าและผลการดำเนินการ (การตรวจสอบ/การแก้ไข และการประชาสัมพันธ์ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้เกี่ยวข้อง) ให้สมาชิกกลุ่ม PWA War Room ทราบด้วย

๒. **กรณีประเด็นข่าวร้อนของรัฐบาล** เมื่อ ผวก. ส่งประเด็นข่าวร้อนของรัฐบาลเข้ากลุ่ม PWA War Room ให้ผู้บริหารสายงานที่เกี่ยวข้องกับประเด็นดังกล่าวแจ้งตอบรับว่า “รับทราบ/รับปฏิบัติ” แล้วเร่งดำเนินการแถลงข่าวซึ่งเนื้อหาต้องประกอบด้วย (๑) ที่มาที่ไป (เรื่องเดิม) ของปัญหา (๒) ข้อเท็จจริง สภาพที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน และ (๓) การแก้ไขปัญหา โดยชี้แจงผ่าน Facebook Live ของหน่วยงาน เช่น Facebook ของ กปภ.สนย. หรือ กปภ.ช. เป็นต้น ควบคู่ไปกับรายงานผลการดำเนินงานภายใน **๑๘-๒๐ ชั่วโมง**นับจากเวลาที่ ผวก. ส่งเข้าไป

๓. **การกำกับดูแล** ประเด็นข่าวร้อนเกิดขึ้นที่ กปภ.สาขาใด ให้ ผอ.กปภ.ช. ๑ - ๑๐ กำกับดูแลให้ กปภ.สาขา นั้น ทำการประชาสัมพันธ์ ชี้แจง ทำความเข้าใจกับลูกค้า ประชาชน และสื่อมวลชนในพื้นที่รับทราบทันทีเพื่อป้องกันการขยายผล

๔. **การเผยแพร่และการส่งหลักฐาน** สายงานที่เกี่ยวข้องกับประเด็นข่าวร้อนต้องเผยแพร่ การประชาสัมพันธ์ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้เกี่ยวข้อง ผ่านช่องทางที่กำหนดตาม “หลักเกณฑ์การประเมินการชี้แจงประเด็นสำคัญทันสถานการณ์” พร้อมส่งหลักฐานการเผยแพร่ให้แก่ ผวก. ภายใน ๒ วัน (หลังการชี้แจง) ทางกลุ่ม PWA War Room

๕. **การติดตามข้อมูลข่าวสาร** ผู้บริหารที่อยู่ในกลุ่ม PWA War Room จะต้องติดตามและรับรู้ข้อมูลข่าวสารประเด็นสำคัญและเร่งด่วน รวมทั้งประเด็นข่าวร้อนอยู่เสมอ



หมายเลขเอกสาร: 003

เวอร์ชัน 2.0

หน้า | 36

```

graph TD
    IDChat["ID-Chat  
คณะทำงาน  
(กรม  
ประชาสัมพันธ์  
และ สำนักโฆษก)"]
    IAChat["IA-Chat  
ผวก.  
รับทราบ  
รับปฏิบัติ ①"]
    IRChat["IR-Chat  
ผวก.  
ส่งหลักฐานการ  
ชี้แจง และ การ  
เผยแพร่ ⑤"]
    PWARoom["PWA War Room  
ถึง  
ผู้บริหาร กปก.  
รับทราบพร้อมกัน ②"]
    Report["รองผู้ว่าการ ผอ.กปก.ช.  
ผชล. สสส. ดำเนินการตาม  
ผังแสดงกระบวนการ  
ประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อ  
ป้องกันภาพลักษณ์ กปก. ใน  
สถานการณ์ไม่ปกติหรือใน  
ภาวะวิกฤติตามบันทึกที่ มท  
55020/138 ลงวันที่  
11 สิงหาคม 2559 ③"]
    SocialMedia["สสส. (กสอ) /  
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง  
จัดกิจกรรมแถลง  
ข่าวโดยผู้บริหารที่  
เกี่ยวข้อง  
เชิญสื่อมวลชน  
และถ่ายทอด  
Facebook live  
พร้อมเผยแพร่ ④"]
    PressRelease["สำนักโฆษกสรุป  
รายงาน  
นายกรัฐมนตรี  
ทุกวัน"]

    IDChat -- "ส่งประเด็น  
10.30 น." --> IAChat
    IDChat --> PressRelease
    IAChat -- "ส่งประเด็น  
10.30 น." --> PWARoom
    PWARoom -- "ปฏิบัติ" --> Report
    Report --> SocialMedia
    SocialMedia -- "ปฏิบัติ" --> IRChat
    IRChat --> IAChat
    IRChat -.-> IDChat
  
```

The flowchart illustrates the PWA War Room process for the 55020/138 case. It begins with ID-Chat (คณะทำงาน) receiving information and sending it to IA-Chat (ผวก.) at 10.30 AM. ID-Chat also provides daily reports to the Press Release Unit (สำนักโฆษกสรุป รายงาน นายกรัฐมนตรี ทุกวัน). IA-Chat then sends the information to the PWA War Room at 10.30 AM. The War Room informs the PWA Director (ผู้บริหาร กปก.) and the relevant agencies (รองผู้ว่าการ ผอ.กปก.ช. ผชล. สสส.). The Director then initiates a proactive public relations campaign to protect the PWA's image in the event of an emergency or crisis, as outlined in the record M.T. 55020/138 dated August 11, 2012. This leads to the Social Media Unit (สสส. (กสอ) / หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง) organizing press conferences and live broadcasts on Facebook. The Social Media Unit then reports back to IR-Chat (ผวก.), which in turn reports back to IA-Chat. A dashed line also connects IR-Chat back to ID-Chat.

1. **ทันเวลา (10 คะแนน)**

- ชี้นางประเด็นข่าวภายในเวลา 1 วัน
- ชี้นางประเด็นข่าวภายในเวลามากกว่า 1 วัน (3 วัน/5 วัน/7 วัน)

*** การนับเวลานับทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการ***

เงื่อนไข: ถ้าไม่ทันเวลา ไม่พิจารณาคะแนนทั้งหมด

2. คุณภาพเนื้อหา (40 คะแนน)

- ที่มาที่ไป (เรื่องเดิม) ของปัญหา
- ข้อเท็จจริง สภาพที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน
- การแก้ไขปัญหา (ตอบโจทย์ข้อสงสัยได้ครบถ้วน)

เงื่อนไข: ต้องครบทั้ง 3 หัวข้อ

3. วิธีการชี้แจง (20 คะแนน)

- **ชี้แจง 1 วัน**
 - แดงข่าวแก่สื่อมวลชน 2 ประเภทสื่อขึ้นไป
 - ชี้แจงผ่าน Facebook live / Youtube Live / Clip
- **ชี้แจงมากกว่า 1 วัน (3 วัน/5 วัน/7 วัน)**
 - แดงข่าวแก่สื่อมวลชน 2 ประเภทสื่อขึ้นไป
 - ชี้แจงผ่าน Facebook live / Youtube Live
 - จัดทำ Clip Video เผยแพร่ (สามารถนำ Facebook Live มาตัดต่อเป็นคลิปได้)

เงื่อนไข: หากตกลงข่าวแก่สื่อมวลชน 2 ประเภทขึ้นไปไปพร้อม Facebook Live จะได้คะแนนทั้งสองส่วน

หมายเหตุ: (1) ส่งประเด็นการชี้แจงข่าวในกลุ่มไลน์

(2) ส่งหลักฐานวิธีการชี้แจง (ภาพหรือ Clip การแถลงข่าว สิ่งของ Facebook Live) และช่องทางการเผยแพร่มายังอีเมล spokesman@pd.go.th ภายในระยะเวลา 2 วัน หลังการชี้แจง

4. ช่องทางการเผยแพร่ (30 คะแนน)

- เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานและ GNews เว็บไซต์ภายนอก หรือ โซเชียลมีเดียภายในและภายนอก
- เผยแพร่ผ่านโทรทัศน์ หรือ วิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์ (ที่มีการตีพิมพ์เท่านั้น)

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	เวอร์ชัน 2.0	หน้า 37

8. มาตรฐานการตอบข้อสงสัย/ข้อร้องเรียนของลูกค้า

① เมื่อต้องการเป็นลูกค้าของการประปาส่วนภูมิภาค

1.1 ถาม การขอติดตั้งประปาใช้เอกสาร หลักฐานอะไรบ้าง ?

ตอบ 1) เตรียมเอกสารที่ต้องใช้ในการขอติดตั้งน้ำประปา

1.1) แบบติดตั้งถาวรของบุคคลธรรมดา

1.1.1) บุคคลที่มีสัญชาติไทย

- ☒ บัตรประจำตัวประชาชนของผู้ขอใช้น้ำ
- ☒ สำเนาทะเบียนบ้านของอาคารที่ขอติดตั้งประปาเฉพาะกรณีสถานที่ขอติดตั้งกับที่อยู่ตามบัตรประจำตัวประชาชนเป็นคนละสถานที่กัน เว้นแต่อาคารดังกล่าวไม่มีหมายเลขทะเบียนบ้าน
- ☒ กรณีผู้ขอใช้น้ำมิใช่เจ้าบ้าน หรือเจ้าของบ้าน จะต้องให้เจ้าบ้านหรือเจ้าของบ้านทำหนังสือยินยอม พร้อมแนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของเจ้าบ้านหรือเจ้าของบ้าน
- ☒ กรณีผู้ขอใช้น้ำเป็นบิดา มารดา บุตรที่บรรลุนิติภาวะแล้ว และคู่สมรสของเจ้าบ้าน หรือเจ้าของบ้าน ให้ยกเว้นไม่ต้องทำหนังสือยินยอม **หรือ**
- ☒ หนังสือ หรือเอกสารใด ๆ ที่แสดงว่าผู้ขอใช้น้ำเป็นผู้มีกรรมสิทธิ์ในอาคารที่จะขอติดตั้งประปา ในกรณีเจ้าของบ้านยังมิได้ย้ายเข้าอยู่ในทะเบียนบ้าน หรือย้ายเข้าอยู่ในทะเบียนบ้านแล้วแต่ในทะเบียนบ้านมิได้ระบุว่าเป็นเจ้าของบ้าน **หรือ**
- ☒ สำเนาเอกสารแสดงสิทธิครอบครองสถานที่ใช้น้ำ เช่น สัญญาเช่า สัญญาจะซื้อจะขาย เป็นต้น

1.1.2) บุคคลที่ไม่ได้มีสัญชาติไทย (ชาวต่างประเทศ)

- ☒ หนังสือเดินทาง (Passport) และ หลักฐานการตรวจลงตราหรือหลักฐานแสดงตนอื่นของผู้ขอใช้น้ำ
- ☒ สำเนาทะเบียนบ้านของอาคารที่ขอใช้น้ำ เว้นแต่อาคารนั้นไม่มีหมายเลขทะเบียนบ้าน
- ☒ สำเนาเอกสารหลักฐานแสดงกรรมสิทธิ์ หรือสิทธิครอบครองสถานที่ใช้น้ำ
- ☒ อื่น ๆ (ถ้ามี)

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	เวอร์ชัน 2.0	หน้า 38

1.2) แบบติดตั้งถาวรของนิติบุคคล

- ☒ หนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคลที่เจ้าหน้าที่ของรัฐรับรองไม่เกิน 3 เดือน
- ☒ บัตรประจำตัวประชาชนของผู้มีอำนาจกระทำการแทนนิติบุคคล
- ☒ สำเนาทะเบียนบ้านของอาคารที่ขอใช้น้ำ เว้นแต่อาคารดังกล่าวไม่มีหมายเลขทะเบียน
- ☒ สำเนาเอกสารหลักฐานแสดงกรรมสิทธิ์ หรือสิทธิครอบครองสถานที่ใช้น้ำ
- ☒ อื่น ๆ (ถ้ามี)

* กรณีผู้ใช้น้ำไม่ได้นำหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคลฯ มาแสดงให้ใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่พนักงาน กปภ. ตรวจสอบจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้าแทน

1.3) แบบติดตั้งชั่วคราว

- ☒ หลักฐานการขอใช้น้ำตามข้อ 1.1 หรือ ข้อ 1.2 แล้วแต่กรณี
- ☒ สำเนาเอกสารการให้เลขหมายประจำบ้าน หรือ
- ☒ สำเนาใบอนุญาตก่อสร้าง (ถ้ายังไม่ได้ ให้ใช้สำเนาใบคำขอ) หรือ
- ☒ สำเนาโฉนดที่ดินสถานที่ขอใช้น้ำ

* ในกรณีผู้ขอใช้น้ำมีทะเบียนบ้านชั่วคราว โดยได้รับการยินยอมจากส่วนราชการแล้ว ก็สามารถดำเนินการขอตัดตั้งประปาโดยให้ กปภ.สาขา เรียกเก็บค่าใช้จ่ายและจัดเก็บค่าน้ำประปา เช่นเดียวกับผู้ขอใช้น้ำทั่วไปได้เหมือนกัน

* กรณีผู้ใช้น้ำชั่วคราวขอเปลี่ยนเป็นผู้ใช้น้ำถาวร ถ้า กปภ.สาขา เห็นว่าผู้ใช้น้ำนั้นอยู่ในเกณฑ์ที่จะเป็นผู้ขอใช้น้ำถาวร โดยไม่จำเป็นต้องเปลี่ยนสถานที่ตั้งมาตรวัดน้ำและประสานท่อใหม่ ก็ให้เปลี่ยนเป็นผู้ใช้น้ำถาวรได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการติดตั้งประปาอีก ส่วนเงินค่าประกันการใช้น้ำประปาชั่วคราวให้คืนแก่ผู้ใช้น้ำ และเรียกเก็บเงินค่าประกันการใช้น้ำใหม่ เฉพาะผู้ใช้น้ำประเภทที่ 2 และ 3 (ผู้ใช้น้ำประเภทที่ 1 ไม่เรียกเก็บ)

- 2) เมื่อยื่นแบบคำขอตัดตั้งประปาพร้อมเอกสารครบถ้วนแล้ว เจ้าหน้าที่จะเรียกเก็บเงินค่ามัดจำในการติดตั้งวางท่อประปาตามอัตราค่าธรรมเนียมที่ กปภ.กำหนด และออกใบเสร็จรับเงินให้ ทั้งนี้ ผู้ขอใช้น้ำประเภทที่อยู่อาศัยที่ขอตัดตั้งมิเตอร์ขนาด 1/2 นิ้ว และ 3/4 นิ้ว แบบเหมาจ่าย และผู้ใช้น้ำประเภทหน่วยงานราชการ หน่วยงานของรัฐ และรัฐวิสาหกิจ หรือเอกชน จะได้รับการยกเว้นไม่ต้องชำระค่ามัดจำ ล่วงหน้า

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	เวอร์ชัน 2.0	หน้า 39

- 3) การประปาส่วนภูมิภาคสาขาที่รับผิดชอบในพื้นที่นั้นจะส่งเจ้าหน้าที่ไปสำรวจที่บ้านเพื่อจัดทำแบบแปลนแผนผังหรือพิมพ์เขียว จัดทำประมาณการค่าใช้จ่าย และแจ้งให้ผู้ขอใช้น้ำทราบ เพื่อนำเงินมาชำระภายใน 60 วัน หากครบกำหนดผู้ขอใช้น้ำไม่นำเงินมาชำระค่าติดตั้งประปา การประปาส่วนภูมิภาคสาขาจะริบเงินมัดจำไว้
- 4) การประปาส่วนภูมิภาคสาขาแจ้งค่าใช้จ่ายสำหรับการขอติดตั้งประปาใหม่ไปยังผู้ใช้น้ำ หลังจากที่ได้รับเงินค่าใช้จ่ายจากผู้ใช้น้ำแล้ว การประปาส่วนภูมิภาคสาขาจะไปดำเนินการติดตั้งให้แล้วเสร็จ โดยมีระยะเวลาในการดำเนินการ ดังนี้
 - 4.1) การขอติดตั้งประปาถาวร รวมระยะเวลาในการดำเนินการ 22 วันทำการ
 - 4.2) การขอติดตั้งประปาชั่วคราว รวมระยะเวลาในการดำเนินการ 8 วันทำการ
- 5) เมื่อการประปาส่วนภูมิภาคสาขาดำเนินการตามข้อ 3) และ 4) แล้วการประปาส่วนภูมิภาคจะขึ้นทะเบียนผู้ใช้น้ำและจัดประเภทผู้ใช้น้ำให้เป็นไปตามที่การประปาส่วนภูมิภาคกำหนดไว้ ซึ่งแบ่งเป็น 3 ประเภท คือ
 1. ที่อยู่อาศัยและอื่น ๆ
 2. ราชการและธุรกิจขนาดเล็ก
 3. รัฐวิสาหกิจ อุตสาหกรรม และธุรกิจขนาดใหญ่
- 6) กรณีผู้ขอใช้น้ำที่ยื่นคำร้องได้ชำระค่าติดตั้งประปาไว้แล้ว และอยู่ระหว่างการดำเนินการติดตั้ง ต่อมาผู้ขอใช้น้ำมีความประสงค์จะยกเลิกการติดตั้งประปาทั้งหมด หรือบางส่วน ให้หักค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเป็นอัตราร้อยละ 20 ของส่วนที่ยกเลิก

- 1.2 ถาม** หากผู้ขอใช้น้ำไม่สะดวกที่จะไปขอใช้น้ำประปาและทำสัญญาด้วยตัวเอง ควรทำอย่างไร?
- ตอบ** ให้ผู้ขอใช้น้ำประปาทำหนังสือมอบอำนาจให้ผู้อื่นไปทำการแทนได้ โดยต้องมีผู้ลงนามเป็นพยาน 2 คน และปิดอากรแสตมป์ตามกฎหมาย ซึ่งผู้รับมอบอำนาจจะต้องนำหลักฐานต่าง ๆ ไปยื่นที่การประปาส่วนภูมิภาคสาขาในพื้นที่ให้บริการ ดังนี้
- ☒ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือ สำเนาหนังสือเดินทาง (Passport) และหลักฐานการตรวจลงตรา หรือหลักฐานแสดงตนอื่นของผู้มอบอำนาจ
 - ☒ บัตรประจำตัวประชาชน หรือ หนังสือเดินทาง (Passport) และหลักฐานการตรวจลงตรา หรือหลักฐานแสดงตนอื่นของผู้รับมอบอำนาจ
 - ☒ หลักฐานของผู้มอบอำนาจ ตามข้อ 1.1) หรือ ข้อ 1.2) แล้วแต่กรณี

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	เวอร์ชัน 2.0	หน้า 40

1.3 ถาม หากผู้ขอใช้น้ำเป็นส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานของรัฐ บ้านพักของทางราชการและรัฐวิสาหกิจ สถานทูต สถานกงสุล องค์การระหว่างประเทศ วัดและสถานที่ประกอบพิธีทางศาสนาต่าง ๆ บริษัทจำกัด บริษัทมหาชนจำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัด ธนาคาร โรงเรียน และองค์กรอื่น ๆ ที่ได้จดทะเบียนมีใบอนุญาตแล้ว จะต้องใช้หลักฐานอะไรบ้าง ?

ตอบ ในแบบคำร้องขอติดตั้งประปาให้หัวหน้าส่วนราชการ องค์การ หรือผู้มีอำนาจตามกฎหมายเป็นผู้ลงนามเป็นคู่สัญญาการใช้น้ำประปา กับ กปภ. สำหรับหลักฐานที่ใช้ ประกอบด้วย

- ☒ สำเนาทะเบียนบ้านของหน่วยงาน
- ☒ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือสำเนาบัตรประจำตัวข้าราชการ หรือสำเนาบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐไปยื่นแบบคำร้องติดตั้งประปา

หมายเหตุ : กรณีที่หัวหน้าหน่วยงานไม่สามารถยื่นคำขอ และ/หรือเป็นคู่สัญญาใช้น้ำประปาด้วยตนเอง ให้ทำหนังสือมอบอำนาจให้ผู้หนึ่งผู้ใดทำการแทนได้ โดยผู้รับมอบอำนาจ จะต้องนำสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือสำเนาบัตรประจำตัวข้าราชการ หรือสำเนาบัตร ประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ และสำเนาทะเบียนบ้านฉบับที่มีชื่อผู้รับมอบอำนาจให้ไว้กับ กปภ. ด้วย

②การจำแนกประเภทลูกค้า.....

2.1 ถาม ลูกค้าของ กปภ.มีกี่ประเภทและมีความแตกต่างกันอย่างไร ?

ตอบ ลูกค้าของการประปาส่วนภูมิภาคมี 3 ประเภท

ประเภท 1 ที่อยู่อาศัย

ประเภท 2 หน่วยงานราชการ และธุรกิจขนาดเล็ก

ประเภท 3 หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ อุตสาหกรรม และธุรกิจขนาดใหญ่

ทั้งนี้ แต่ละประเภทมีความแตกต่างกันในเรื่องของขนาดมาตรวัดน้ำ เงินประกันการใช้น้ำ ค่าน้ำประปาขั้นต่ำ และค่าบริการทั่วไป

2.2 ถาม เหตุใดการประปาส่วนภูมิภาคจึงกำหนดประเภทของลูกค้าผู้ใช้น้ำออกเป็น 3 ประเภท ?

- ตอบ**
1. เพื่อให้อัตราค่าน้ำในประเภทที่อยู่อาศัยได้รับการช่วยเหลือในมิติของการเกื้อกูลเชิงสังคม
 2. เพื่อรณรงค์ให้ช่วยกันประหยัดน้ำในมิติของการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม คือใช้น้ำน้อยราคาต่ำแต่ถ้าใช้น้ำมากราคาจะสูงขึ้นตามลำดับ

	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	เวอร์ชัน 2.0	หน้า 41

③ อัตราค่าธรรมเนียมและการบริการของการประปาส่วนภูมิภาค

3.1 ถาม ค่าธรรมเนียมขอใช้น้ำประปามีอะไรบ้าง ?

ตอบ ผู้ขอใช้น้ำจะต้องชำระค่าธรรมเนียมการขอใช้น้ำประปาตามอัตราที่ กปภ.ได้กำหนดไว้ในตาราง ซึ่งจำแนกตามชนิดและขนาดมาตรวัดน้ำ ดังนี้

1. แบบติดตั้งถาวร

อัตราค่าธรรมเนียมการขอใช้น้ำประปา				
ขนาดมาตร (นิ้ว)	ค่ามัดจำ (บาท)	ค่าประกันการใช้น้ำ (บาท)	ประมาณการ ค่าแรงและอุปกรณ์ (บาท)	รวม (บาท)
½*	ไม่เก็บ	535**	3,600	4,135
¾*	ไม่เก็บ	1,070**	4,700	5,770
1	1,000	1,605**	คิดค่าใช้จ่ายตามประมาณการ	
1 ½	1,500	3,210**	คิดค่าใช้จ่ายตามประมาณการ	
2	2,500	4,280**	คิดค่าใช้จ่ายตามประมาณการ	
2 ½	4,000	4,280**	คิดค่าใช้จ่ายตามประมาณการ	
3	5,000	10,700**	คิดค่าใช้จ่ายตามประมาณการ	
4	10,000	16,050	คิดค่าใช้จ่ายตามประมาณการ	
6	20,000	22,470	คิดค่าใช้จ่ายตามประมาณการ	
8	20,000	32,100	คิดค่าใช้จ่ายตามประมาณการ	
หมายเหตุ ราคาข้างต้นรวมภาษีมูลค่าเพิ่มแล้ว				

* เป็นการติดตั้งมาตรวัดน้ำขนาดเส้นผ่านศูนย์กลาง ½ นิ้ว และ ¾ นิ้ว เฉพาะส่วนเหมาจ่ายที่มีระยะห่างจากตัวมาตรวัดน้ำ ไปถึงท่อเมนไม่เกิน 10 เมตร โดยค่าใช้จ่ายอาจเปลี่ยนแปลงได้

** ยกเว้นการเรียกเก็บสำหรับผู้ใช้น้ำประเภทที่ 1 สถานที่ราชการ บ้านพักข้าราชการและรัฐวิสาหกิจ

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	เวอร์ชัน 2.0	หน้า 42

2. แบบติดตั้งชั่วคราว

อัตราค่าธรรมเนียมการขอใช้น้ำประปาชั่วคราว	
ขนาดมาตร (นิ้ว)	ค่าประกันการใช้น้ำ (บาท)
1/2	5,000
3/4	7,000
1	12,500
1 1/2	30,000
2 ขึ้นไป	50,000
หมายเหตุ ราคาข้างต้นไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม	

การติดตั้งประปาเพื่อการใช้งานน้ำประปาชั่วคราว ให้ติดตั้งมาตรวัดน้ำเส้นผ่านศูนย์กลางไม่เกิน 8 นิ้ว เท่านั้น

3.2 ถาม ค่าบริการทั่วไปของ กปภ. คืออะไร ?

ตอบ ค่าบริการทั่วไปคือค่าบริการรายเดือนที่ กปภ. ใช้ในการบำรุงรักษา ซ่อม หรือเปลี่ยนมาตรวัดน้ำ อุปกรณ์ และท่อภายนอกให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ดีเสมอ (ไม่รวมระบบท่อประปาภายในบ้าน) ซึ่ง กปภ. จะเรียกเก็บเงินเป็นรายเดือน ตามขนาดของมาตรวัดน้ำ ดังตาราง

อัตราค่าบริการทั่วไปต่อเดือน	
ขนาดมาตร (นิ้ว)	ค่าบริการทั่วไป (บาท)
1/2	30
3/4	50
1	60
1 1/2	90
2	350
2 1/2	450
3	450
4	550
6	950
8	1,200

ทั้งนี้ รัฐวิสาหกิจอื่นๆ เช่น การประปานครหลวง การไฟฟ้านครหลวง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค TOT เป็นต้น ก็เรียกเก็บจากลูกค้าเช่นเดียวกัน โดยเรียกว่าค่าบริการรายเดือน

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	เวอร์ชัน 2.0	หน้า 43

3.3 ถาม อัตราค่าน้ำประปาของ กปภ.ในปัจจุบันมีหลักคิดอย่างไร ?

ตอบ การคิดราคาค่าน้ำประปาแต่ละเดือน จะประกอบด้วย

- 1) ค่าน้ำที่ใช้
- 2) ค่าบริการทั่วไป
- 3) ภาษีมูลค่าเพิ่มตามที่รัฐบาลกำหนด (ปัจจุบัน 7%)

โดย ค่าน้ำที่ใช้ จะคำนวณจากปริมาณการใช้น้ำประจำเดือนตามอัตราที่พนักงานอ่านมาตรไปจดในแต่ละเดือนจากมาตรวัดน้ำของผู้ใช้น้ำแต่ละราย คูณด้วย อัตราค่าน้ำประปาที่ใช้อยู่ในปัจจุบันตามประเภทผู้ใช้น้ำ และช่วงการใช้น้ำ โดยค่าน้ำที่ได้ต้องไม่น้อยกว่าอัตราค่าน้ำประปาขั้นต่ำของผู้ใช้น้ำประเภท 2 และ 3 (ยกเว้นประเภท 1 ไม่มีอัตราค่าน้ำขั้นต่ำ)

ใบเสร็จค่าน้ำจึงประกอบด้วย ค่าน้ำที่ใช้ ค่าบริการทั่วไป และภาษีมูลค่าเพิ่มตามอัตราที่รัฐบาลกำหนด

$$\text{ค่าน้ำประปา} = (\text{ค่าน้ำที่ใช้} + \text{ค่าบริการทั่วไป}) + \text{ภาษีมูลค่าเพิ่ม}$$

3.4 ถาม อัตราน้ำประปาขั้นต่ำคืออะไร ?

ตอบ อัตราค่าน้ำประปาขั้นต่ำ คือค่าใช้น้ำพื้นฐานรายเดือนซึ่งผู้ใช้น้ำประเภท 2 และ 3 ที่ติดตั้งประปาแล้วจะต้องมีการใช้น้ำเป็นปกติทุกเดือน สำหรับผู้ใช้น้ำประเภท 2 เรียกเก็บขั้นต่ำสุดเดือนละ 150 บาท และประเภท 3 เรียกเก็บ ขั้นต่ำเดือนละ 300 บาท

อย่างไรก็ตาม หากผู้ใช้น้ำประเภท 2 และ 3 มีการใช้น้ำต่อเดือนมากกว่า 150 บาท และ 300 บาท ตามลำดับอยู่แล้วก็ไม่เกี่ยวข้องใด ๆ กับอัตราค่าน้ำประปาขั้นต่ำนี้

ทั้งนี้ เป็นหลักการทั่วไปที่ใช้สำหรับการประกันการใช้น้ำขั้นต่ำที่มีใช้สำหรับผู้ขอติดตั้งประปาแล้วแต่ไม่ใช้น้ำเลย ซึ่งเป็นการทำให้ผู้อื่น ที่อยู่ใกล้เคียงและอยากใช้น้ำประปาเกิดการเสียโอกาสใช้น้ำสะอาด

3.5 ถาม เมื่อได้รับใบแจ้งหนี้แล้ว สามารถชำระเงินผ่านช่องทางใดได้บ้าง ?

ตอบ กปภ. มีช่องทางการชำระค่าน้ำประปาหลากหลายช่องทางให้เลือก เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้ากรณีที่ความสะดวกชำระค่าน้ำประปาในพื้นที่ที่ใช้บริการ พร้อมทั้งช่วยลดความเสี่ยงในการถูกถอดมาตรน้ำเนื่องจากไม่ชำระค่าน้ำตามกำหนดเวลา และลดภาระค่าใช้จ่ายในการประสานมาตรวัดน้ำซึ่งเป็นการเสียค่าใช้จ่ายโดยไม่จำเป็น ปัจจุบัน กปภ. มีช่องทางให้เลือกชำระดังนี้

1. ชำระผ่าน กปภ.

- สำนักงาน กปภ.สาขา / กปภ.เขต / กองการเงิน สำนักงานใหญ่
- ช่องทางออนไลน์ เว็บไซต์ กปภ. : <https://payment.pwa.co.th> / Line : @pwathailand / Application : PWA1662

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	เวอร์ชัน 2.0	หน้า 44

2. ชำระผ่าน Application ของตัวแทนรับชำระบนโทรศัพท์มือถือ

- PWA Wallet (My Wallet) / K Plus (ธนาคารกสิกรไทย) / Krungthai Next (ธนาคารกรุงไทย) / SCB EASY (ธนาคารไทยพาณิชย์) / TMB Touch (ธนาคารทหารไทย) / MyMo (ธนาคารออมสิน) / ธ.ก.ส. A-Mobile (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร) / mPAY / AirPay / easyBills / TrueMoney Wallet / COUNTER SERVICE PAY / BluePay Wallet / Shopee / Lazada

3. ชำระผ่านตู้ ATM ของธนาคาร

- ธนาคารไทยพาณิชย์ / ธนาคารกสิกรไทย

4. ชำระผ่านการหักบัญชีธนาคาร 14 แห่ง ทุกสาขาทั่วประเทศ

- ธนาคารกรุงไทย / ธนาคารกรุงเทพ / ธนาคารกรุงศรีอยุธยา / ธนาคารกสิกรไทย / ธนาคารทหารไทย / ธนาคารไทยพาณิชย์ / ธนาคารยูโอบี / ธนาคาร CIMB ไทย / ธนาคารธนาชาต / ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย / ธนาคารทีสโก้ / ธนาคารแลนด์เฮาส์เพื่อรายย่อย / ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธกส.) / ธนาคารออมสิน

5. ชำระผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร ทุกสาขาทั่วประเทศ

- ธนาคารไทยพาณิชย์ / ธนาคารกรุงไทย / ธนาคารกรุงเทพ / ธนาคารทหารไทย / ธนาคารกรุงศรีอยุธยา / ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธกส.)

6. ชำระผ่านตัวแทนรับชำระ

- Pay@Post ณ ที่ทำการไปรษณีย์ทั่วประเทศ / Counter Service เช่น ร้านเซเว่น อีเลฟเว่น / mPAY เช่น ศูนย์บริการ AIS, ร้าน Telewiz / Cenpay เช่น FamilyMart, Central Food Hall, Tops, Central, Robinson, B2S, OfficeMate, Thai Watsadu, HomeWorks, baan&BEYOND, Power Buy, Segafredo, Matsumoto Kiyoshi / Tesco Lotus / Big C / True Money Express เช่น True Shop, True Move Shop, CP Fresh Mart / True Partner

7. ชำระผ่านตู้ชำระเงิน

- ทูม้านี่ / เดิมสบายพลัส / เดิมดี

หมายเหตุ : การรับชำระเงินต่าง กปภ.สาขา และตัวแทนเก็บเงินจากเอกชน จะรับเฉพาะใบแจ้งค่าน้ำประปาที่ยังอยู่ในกำหนดชำระ หากใบแจ้งค่าน้ำประปาที่ขึ้นสถานะถูกตัดมาตราแล้ว จะไม่สามารถชำระได้ ต้องไปชำระที่ กปภ.สาขาในพื้นที่ที่ลูกค้าใช้บริการเท่านั้น

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	เวอร์ชัน 2.0	หน้า 45

3.6 ถาม กปภ. ให้บริการการทำธุรกรรมออนไลน์ได้บ้าง ?

ตอบ กปภ. ได้พัฒนาการให้บริการและการทำธุรกรรมออนไลน์ที่เกี่ยวข้องกับการใช้น้ำประปา เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าโดยไม่ต้องเดินทางมาติดต่อที่สำนักงาน โดยลูกค้าสามารถเลือกใช้บริการของ กปภ. ได้ 3 ช่องทาง ได้แก่ เว็บไซต์ กปภ. : <https://payment.pwa.co.th> , Line : @pwathailand , Application : PWA1662 ซึ่งปัจจุบัน กปภ. มีบริการออนไลน์ ดังนี้

1. ตรวจสอบค่าน้ำ
2. ชำระค่าน้ำ (รายละเอียดช่องทางชำระเงิน ดังข้อ 3.9)
3. แจ้งชำระค่าบริการอื่น ๆ ได้แก่ ค่าติดตั้งมาตร ค่าประสานมาตร บรรจบมาตร และตรวจสอบมาตร
4. ขอเป็นผู้ใช้น้ำรายใหม่
5. จองคิวออนไลน์ เพื่อทำธุรกรรมที่ กปภ.สาขา

3.7 ถาม หากพบว่าพนักงานของการประปาให้บริการไม่ดีเท่าที่ควรจะทำอย่างไร ?

ตอบ ลูกค้าสามารถแจ้งโดยตรงกับผู้จัดการ กปภ.สาขาที่รับผิดชอบดูแลพื้นที่นั้น ๆ ได้ทันที หรือผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ www.pwa.co.th หรือ โทร. แจ้งที่ PWA Contact Center 1662

3.8 ถาม กรณียกเลิกการส่งเจ้าหน้าที่ไปเก็บค่าน้ำตามบ้าน ผู้ใช้น้ำจะจ่ายค่าน้ำให้กับเจ้าหน้าที่ที่ไปอ่านและบันทึกข้อมูลมาตรวัดน้ำได้หรือไม่ ?

- ตอบ
1. กปภ. มีระเบียบปฏิบัติ ไม่ให้ เจ้าหน้าที่ที่ไปอ่านและบันทึกข้อมูลมาตรวัดน้ำ (ส่วนใหญ่เป็นเอกชนจ้างเหมา) รับเงินหรือรับฝากเงินค่าน้ำประปาจากลูกค้าโดยเด็ดขาด แม้ว่าจะเป็นบุคคลที่คุ้นเคยกัน หรือแจ้งว่าจะรับฝากไปชำระที่ กปภ.สาขาให้ก็ตาม ทั้งนี้หาก กปภ.สาขาตรวจสอบพบจะยกเลิกสัญญาจ้างเจ้าหน้าที่รายนั้นทันที และหากเกิดกรณีเจ้าหน้าที่รับฝากเงินแล้วไม่นำไปชำระที่ กปภ. สาขา กปภ. จะไม่รับผิดชอบเงินค่าน้ำประปาที่ลูกค้าฝากไปกับเจ้าหน้าที่ดังกล่าว
 2. มาตรการรองรับการยกเลิกส่งพนักงานไปเก็บค่าน้ำตามบ้าน กปภ.ได้เพิ่มช่องทางรับชำระเงินเพื่อให้ลูกค้าส่วนใหญ่ได้รับความสะดวกสบายแต่อาจทำให้ลูกค้าอีกส่วนหนึ่งไม่ถูกใจกับการยกเลิกการส่งเจ้าหน้าที่ไปเก็บค่าน้ำที่บ้าน ทั้งนี้ช่องทางการรับชำระเงินค่าน้ำ มีมากมายให้เลือก ดังข้อ 3.5
 3. การเพิ่มช่องทางต่าง ๆ ในการชำระค่าน้ำประปาดังกล่าวเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ซึ่งปัจจุบันหน่วยงานสาธารณูปโภคอื่น ๆ เช่น การประปานครหลวง การไฟฟ้านครหลวง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ก็ได้ยกเลิกพนักงานหรือตัวแทนเก็บเงินตามบ้าน เช่นเดียวกับการชำระค่าโทรศัพท์

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	เวอร์ชัน 2.0	หน้า 46

3.9 ถาม กปภ. มีสิทธิกระจายน้ำให้กับผู้ใช้น้ำได้หรือไม่ ?

ตอบ เมื่อผู้ใช้น้ำไม่ชำระค่าน้ำประปาภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในใบแจ้งค่าน้ำประปา กปภ. มีสิทธิกระจายน้ำได้ตามสัญญาการใช้น้ำ เว้นแต่หนี้ค่าน้ำประปานั้น มีจำนวนน้อยกว่าเงินประกันการใช้น้ำและเป็นหนี้ค้างชำระ 2 งวดการใช้น้ำติดต่อกันหรือดำเนินการตามนโยบายที่กำหนดไว้เป็นการเฉพาะ

3.10 ถาม วิธีการคิดและทอนเงินที่มีเศษสตางค์ มีวิธีคิดอย่างไร ?

ตอบ กปภ. ใช้หลักเกณฑ์การปัดเศษสตางค์ค่าน้ำประปา ตามหลักเกณฑ์การปัดเศษสตางค์ในการชำระค่าสินค้าและบริการของสำนักจัดระบบราคาและปริมาณสินค้า กรมการค้าภายใน ดังนี้

ที่	ช่วงของเศษสตางค์	การดำเนินการ
1	1-12 สตางค์	ปัดเศษลงเป็นศูนย์สตางค์ (0)
2	13-24 สตางค์	ปัดเศษขึ้นเป็น 25 สตางค์
3	25 สตางค์	25 สตางค์
4	26-37 สตางค์	ปัดเศษลงเป็น 25 สตางค์
5	38-49 สตางค์	ปัดเศษขึ้นเป็น 50 สตางค์
6	50 สตางค์	50 สตางค์
7	51-62 สตางค์	ปัดเศษลงเป็น 50 สตางค์
8	63-74 สตางค์	ปัดเศษขึ้นเป็น 75 สตางค์
9	75 สตางค์	75 สตางค์
10	76-87 สตางค์	ปัดเศษลงเป็น 75 สตางค์
11	88-99 สตางค์	ปัดเศษขึ้นเป็น 1 บาท
12	1 บาท	1 บาท

3.11 ถาม การจดและอ่านมาตรวัดน้ำมีวิธีการดำเนินงานอย่างไร ?

ตอบ เมื่อการประปาส่วนภูมิภาคสาขาได้ติดตั้งมาตรวัดน้ำให้แก่ผู้ขอใช้น้ำประปาเรียบร้อยแล้ว พนักงานอ่านมาตรจะไปอ่านมาตรวัดน้ำของผู้ขอใช้น้ำในเดือนถัดไปที่ตรงกับวันที่ได้ติดตั้งมาตรวัดน้ำเพื่อออกใบแจ้งหนี้ค่าน้ำประปา โดยให้ถือว่าเป็นค่าน้ำประปาประจำเดือนนั้น อย่างไรก็ตามในกรณีวันอ่านมาตรตรงกับวันหยุดราชการ พนักงานอ่านมาตรจะอ่านมาตรล่วงหน้าก่อนถึงวันหยุดราชการ ทั้งนี้ การประปาส่วนภูมิภาคสาขาสามารถปรับระบบการอ่านมาตรวัดน้ำรายใหม่ให้สอดคล้องกับรอบการอ่านมาตรในแต่ละเดือน หรือระบบการอ่านมาตรในแต่ละชุมชนได้ (อ่านมาตรตั้งแต่วันที่ 1 - 15 ของเดือน)

หมายเหตุ : หากลูกค้ามีข้อสงสัยเกี่ยวกับการอ่านหรือจดหน่วยมาตรวัดน้ำ สามารถติดต่อสอบถามรายละเอียดได้จากพนักงานอ่านมาตร หรือ การประปาส่วนภูมิภาคสาขาในพื้นที่

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	เวอร์ชัน 2.0	หน้า 47

3.12 ถาม คำนำทอธารคืออะไร ?

ตอบ

น้ำทอธารคือ ก๊อกจำหน่ายน้ำที่ติดตั้งใน กปภ.สาขา ซึ่งประชาชนต้องนำภาชนะไปใส่น้ำ หรือนำรถไปบรรทุกน้ำ ทั้งนี้ กปภ. จะจำหน่ายในราคาเหมาจ่ายตั้งแต่ 1 กันยายน 2554 ดังนี้

1. พื้นที่เอกชนร่วมลงทุน (กปภ. 13 สาขา) และพื้นที่จังหวัดชลบุรี (6 สาขา) จำหน่าย ลบ.ม. ละ 23 บาท
2. พื้นที่จังหวัดภูเก็ต เกาะสมุย และเกาะพะงัน จำหน่าย ลบ.ม.ละ 24 บาท
3. พื้นที่ทั่วไป (กปภ. 212 สาขา) จำหน่าย ลบ.ม.ละ 18 บาท

3.13 ถาม อัตราน้ำสูญเสีย มีวิธีการคิดอย่างไร ?

ตอบ

การคิดอัตราน้ำสูญเสีย มีสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\text{อัตราน้ำสูญเสีย} = \frac{\text{ปริมาณน้ำผลิตจ่าย} - (\text{ปริมาณน้ำจำหน่าย} + \text{ปริมาณน้ำจ่ายฟรี}) \times 100}{\text{ปริมาณน้ำผลิตจ่าย}}$$

④ การโอนสิทธิ์ในการใช้น้ำประปา และการย้ายสถานที่ใช้น้ำ

4.1 ถาม หากต้องการเปลี่ยนชื่อผู้ใช้น้ำหรือโอนสิทธิ์ในการใช้น้ำประปาควรทำอย่างไร ?

ตอบ

การโอนสิทธิ์ในการใช้น้ำประปา แบ่งเป็นกรณีดังนี้

กรณีผู้ใช้น้ำถึงแก่กรรม ให้ทายาทหรือผู้มีกรรมสิทธิ์ในอาคารสถานที่ประสงค์จะได้รับสิทธิ์ในการใช้น้ำต่อไปนั้น แสดงความจำนงเป็นลายลักษณ์อักษรต่อการประปาส่วนภูมิภาค เพื่อทำการโอนสิทธิการใช้น้ำภายใน 180 วัน นับแต่วันที่ผู้ใช้น้ำถึงแก่กรรม มิฉะนั้น การประปาส่วนภูมิภาค จะถือว่าสละสิทธิ์การใช้น้ำ และการประปาส่วนภูมิภาคจะงดการจ่ายน้ำ หรือโอนสิทธิการใช้น้ำให้แก่ผู้อื่น

กรณีโอนกรรมสิทธิ์ หรือสิทธิครอบครองในบ้านหรืออาคาร อันเนื่องจากการซื้อขาย การเช่า หรือการทำนิติกรรมใด ๆ โดยคู่กรณีไม่ได้ตกลงในเรื่องสิทธิในการใช้น้ำ หรือเงินประกันการใช้น้ำไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ให้ถือว่าผู้ใช้น้ำรายเดิมได้สละสิทธิ์ หรือโอนเงินประกันการใช้น้ำไปเป็นของผู้ครอบครองบ้านหรืออาคารตามสิทธิสืบเนื่องจากการทำนิติกรรมดังกล่าวผู้ครอบครองบ้านหรืออาคารรายใหม่ จึงมีสิทธิขอเปลี่ยนชื่อผู้ใช้น้ำได้โดยไม่ต้องจ่ายเงินค่าประกันการใช้น้ำหรือค่าใช้จ่ายอื่นใด เว้นแต่ผู้ใช้น้ำรายเดิมได้ถอนเงินประกันการใช้น้ำไปแล้วหรือการประปาส่วนภูมิภาคได้หักเงินค่าประกันการใช้น้ำชดเชยค่าน้ำที่ค้างชำระจนหมดสิ้นแล้ว

ทั้งนี้ให้ผู้รับโอนยื่นคำร้อง เอกสารที่เกี่ยวข้องที่การประปาส่วนภูมิภาคสาขา ดังนี้

- ☒ บัตรประจำตัวประชาชนของผู้รับโอน
- ☒ สำเนาทะเบียนบ้านที่ติดตั้งประปาซึ่งผู้รับโอนมีชื่ออยู่ด้วย หรือ เอกสารแสดงกรรมสิทธิ์
- ☒ สำเนาสัญญาซื้อขาย หรือสัญญาเช่า (กรณีมีการซื้อขายหรือเช่าบ้าน)
- ☒ สำเนาใบมรณบัตรเดิมของผู้ใช้น้ำเดิม (กรณีผู้ใช้น้ำเดิมถึงแก่กรรม)

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	เวอร์ชัน 2.0	หน้า 48

- ☒ เอกสารแสดงสิทธิ (กรณีผู้รับโอนไม่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านที่ติดตั้งประปา)
- ☒ ใบเสร็จค่าน้ำประปาเดือนใดเดือนหนึ่ง

4.2 ถาม หากลูกค้าต้องการย้ายสถานที่ใช้น้ำหรือเปลี่ยนจุดประสาณท่อจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งภายในเขตพื้นที่ให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาเดียวกันโดยไม่ได้เปลี่ยนขนาดของมาตรวัดน้ำ ควรทำอย่างไร ?

ตอบ ไปยื่นคำร้องขอย้ายสถานที่ใช้น้ำที่การประปาส่วนภูมิภาคสาขาพร้อมหลักฐานต่าง ๆ ดังนี้

- ☒ บัตรประจำตัวประชาชน
- ☒ สำเนาทะเบียนบ้านหลังที่จะย้ายสถานที่ใช้น้ำ

โดยยื่นคำร้องขอย้ายสถานที่ใช้น้ำที่การประปาส่วนภูมิภาคสาขา ซึ่งลูกค้าต้องเสียค่าธรรมเนียม เช่นเดียวกับการขอติดตั้งประปาใหม่ จากนั้นการประปาส่วนภูมิภาคสาขา จะไปติดตั้งภายใน 6 วันทำการ

⑤เกี่ยวกับมาตรวัดน้ำ

5.1 ถาม มาตรวัดน้ำมีความเที่ยงตรงแค่ไหน และมีค่าธรรมเนียมสำหรับการตรวจสอบหรือไม่ ?

ตอบ มาตรวัดน้ำทุกตัวมีการตรวจสอบความเที่ยงตรงก่อนนำไปใช้งาน หากสงสัยว่ามาตรวัดน้ำจะคลาดเคลื่อนให้แจ้งต่อการประปาส่วนภูมิภาคสาขาที่ใช้บริการอยู่ ซึ่งเจ้าหน้าที่จะถอดมาตรไปตรวจสอบตามคำร้องของท่าน หากพบว่ามาตรวัดน้ำบกพร่องจริงก็จะทำการซ่อมหรือเปลี่ยนให้ใหม่โดยลูกค้าไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใด ๆ แต่หากพบว่ามาตรวัดน้ำอยู่ในสภาพใช้การได้ดี ลูกค้าจะต้องเสียค่าธรรมเนียมในการตรวจสอบมาตรวัดน้ำเอง ดังตาราง

ค่าธรรมเนียมตรวจสอบมาตรวัดน้ำ	
ขนาดมาตร (นิ้ว)	ค่าตรวจสอบ (บาท) ยังไม่รวมภาษี
1/2	250
3/4	250
1	500
1 1/2	800
2	1,600
2 1/2	1,600
3	2,400
4	4,000
6	5,400
8	7,000

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	เวอร์ชัน 2.0	หน้า 49

5.2 ถาม หากไม่อยู่บ้านเป็นเวลานาน และต้องการฝากมาตรวัดน้ำกับการประปาส่วนภูมิภาค จะต้องทำอย่างไร ?

ตอบ กรณีลูกค้าคาดว่าจะไม่อยู่บ้านเกิน 1 ปีขึ้นไป ลูกค้าควรแจ้งขอฝากมาตรวัดน้ำกับการประปาส่วนภูมิภาคสาขาในพื้นที่ ซึ่งมีข้อดีคือ ช่วยลดปัญหาการดูแลมาตร ลดภาระการชำระค่าบริการที่ต้องจ่ายต่อเนื่องทุกเดือน และป้องกันการรับภาระค่าน้ำประปากรณีท่อรั่วภายใน หรือมีการลักใช้น้ำได้ด้วย โดยมีหลักฐาน ดังนี้

- ☒ บัตรประจำตัวประชาชน
- ☒ ใบเสร็จค่าน้ำประปาครั้งสุดท้ายหรือสำเนา (ถ้ามี)

โดยยื่นเรื่องขอฝากมาตรวัดน้ำที่การประปาส่วนภูมิภาคสาขาในพื้นที่ที่ใช้บริการ โดย กปภ.สาขาจะแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับการฝากมาตรวัดน้ำแก่ผู้ใช้ น้ำ เช่น วันที่รับฝากมาตรวัดน้ำวันที่ครบกำหนดการฝากมาตร และวันที่ครบกำหนดที่ผู้ใช้น้ำต้องมาติดต่อ กปภ.สาขาเพื่อจะฝากมาตรวัดน้ำ หรือจะขอใช้น้ำต่อไป ซึ่ง กปภ. จะแจ้งด้วยว่า หากไม่ติดต่อภายในกำหนดดังกล่าวก็จะระงับการจ่ายน้ำโดยอาจจะแจ้งเป็นหนังสือหรือระบุไว้ในใบเสร็จรับเงินค่าธรรมเนียมฝากมาตรวัดน้ำก็ได้

5.3 ถาม ต้องเสียค่าธรรมเนียมในการฝากมาตรวัดน้ำเท่าไร ?

ตอบ ต้องเสียค่าธรรมเนียมการถอดและฝากมาตรในอัตราที่กำหนดตามขนาดของมาตรวัดน้ำ ซึ่งจะฝากได้ครั้งละ 1 ปี และจะฝากต่อเนื่องกันได้ไม่เกิน 2 ครั้ง อย่างไรก็ตาม การฝากมาตรขนาด ½ นิ้ว ที่ใช้กับบ้านเรือนทั่วไปนั้น จะเสียค่าธรรมเนียมการฝากมาตรปีแรก (ครั้งแรก) 400 บาท กับค่าภาษี 7 % ส่วนปีที่สอง (ครั้งที่สอง) 300 บาท กับค่าภาษีอีก 7%

เมื่อครบกำหนดเวลาที่ผู้ใช้น้ำฝากมาตรวัดน้ำประปาแล้ว ให้ผู้ใช้น้ำติดต่อกับการประปาส่วนภูมิภาคภายใน 30 วันนับแต่วันครบกำหนด เพื่อยืนยันคำร้องว่าจะฝากมาตรวัดน้ำต่อไปอีก หรือจะขอใช้น้ำประปา (แล้วแต่กรณี) มิฉะนั้นจะถือว่าสิทธิการใช้น้ำเป็นอันระงับไป หากต่อมาจะขอใช้น้ำอีก ต้องยื่นคำร้องขอใช้น้ำเหมือนผู้ขอใช้น้ำรายใหม่ ในกรณีนี้ ผู้ใช้น้ำจะต้องชำระค่าธรรมเนียมในการฝากมาตรวัดน้ำหรือค่าธรรมเนียมบรรจบมาตรวัดน้ำตามที่ กปภ. กำหนด เช่น ขนาดมาตร ½ นิ้ว และ ¾ นิ้ว จะเสียค่าธรรมเนียมบรรจบมาตร 100 บาท ถ้าขนาดมาตร 1 นิ้ว จะเสีย 150 บาท เป็นต้น (ราคานี้ยังไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่มและค่าท่อ อุปกรณ์เพิ่มเติมในกรณีที่จำเป็น โดยต้องคิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมตามความเป็นจริง)

ค่าธรรมเนียมฝากมาตรวัดน้ำ			
ขนาดมาตร (นิ้ว)	ค่าธรรมเนียมถอดและฝากมาตรวัดน้ำในปีแรก (บาท)	ค่าธรรมเนียมถอดและฝากมาตรวัดน้ำในปีที่สอง (บาท)	ค่าธรรมเนียมบรรจบมาตรวัดน้ำ (บาท)
½	400	300	100
¾	500	400	100
1	700	550	150
1 ½	1,000	800	200
2	2,500	2,100	400
2 ½	3,000	2,600	400

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	เวอร์ชัน 2.0	หน้า 50

ค่าธรรมเนียมฝากมาตรวัดน้ำ			
ขนาดมาตร (นิ้ว)	ค่าธรรมเนียมถอดและฝากมาตรวัดน้ำในปีแรก (บาท)	ค่าธรรมเนียมถอดและฝากมาตรวัดน้ำในปีที่สอง (บาท)	ค่าธรรมเนียมบรรจบบมาตรวัดน้ำ (บาท)
3	3,500	2,900	600
4	4,500	3,500	1,000
6	6,500	5,300	1,200
8	8,000	6,500	1,500

5.4 ถาม มิเตอร์น้ำที่หน้าบ้านสูญหายควรทำอย่างไรดี ?

ตอบ ให้ลูกค้ารีบแจ้งการประปาส่วนภูมิภาคสาขาในพื้นที่ที่ใช้บริการ ซึ่งการประปาส่วนภูมิภาคสาขานั้น ๆ จะไปติดตั้งมิเตอร์น้ำใหม่เพื่อให้ลูกค้ามีน้ำใช้ก่อน จากนั้นการประปาส่วนภูมิภาคสาขาจะแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง หากตรวจสอบพบว่ามิเตอร์น้ำหายไปโดยไม่ได้เป็นความผิดของลูกค้า ลูกค้าก็ไม่ต้องจ่ายค่ามิเตอร์น้ำใหม่ แต่หากสอบสวนพบว่ามิเตอร์น้ำหาย ในครั้งนั้นเป็นความผิดของลูกค้า ลูกค้าจะต้องจ่ายค่ามิเตอร์น้ำใหม่

5.5 ถาม ถูกตัดมาตรวัดน้ำเพราะค้างชำระค่าน้ำ ต้องทำอย่างไร ?

ตอบ กรณีลูกค้าถูกงดจ่ายน้ำประปา หรือถูกตัดมาตรวัดน้ำ หากมีความประสงค์จะเปิดใช้น้ำประปาต่อไปอีก ให้ผู้ใช้น้ำยื่นคำร้องขอใช้น้ำก่อน โดยผู้ใช้น้ำต้องชำระหนี้ค่าน้ำประปาที่ค้างชำระ และค่าธรรมเนียมถอด ฝาก บรรจบบมาตรวัดน้ำ (ประสานมาตร) ดังตาราง (ราคานี้ยังไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม และค่าท่ออุปกรณ์เพิ่มเติมในกรณีที่จำเป็น โดยต้องคิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมตามความเป็นจริง)

ค่าธรรมเนียมบรรจบบมาตรวัดน้ำ (ประสานมาตร)	
ขนาดมาตร (นิ้ว)	ค่าธรรมเนียมบรรจบบมาตรวัดน้ำ (บาท)
½	300
¾	600
1	850
1 ½	1,200
2	2,900
2 ½	3,400
3	4,100
4	5,500
6	7,700
8	9,500

ทั้งนี้ การประปาส่วนภูมิภาคสาขาจะดำเนินการบรรจบบมาตรให้แล้วเสร็จภายใน 2 วันทำการหนึ่ง หากผู้ใช้น้ำชำระหนี้ที่ค้างชำระทั้งหมดเมื่อพ้นกำหนด 6 เดือน นับแต่ กปภ. งดจ่ายน้ำแล้ว ผู้ใช้น้ำจะต้องยื่นคำขอใช้น้ำและชำระค่าใช้จ่ายในการติดตั้งประปาเช่นเดียวกับผู้ขอใช้น้ำรายใหม่

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	เวอร์ชัน 2.0	หน้า 51

⑥ ยกเลิกใช้น้ำประปาและขอคืนเงินประกันการใช้น้ำประปา

6.1 ถาม ขอยกเลิกการใช้น้ำประปาและขอรับเงินประกันการใช้น้ำคืนต้องทำอะไร ?

ตอบ กรณีผู้ใช้น้ำไม่ประสงค์จะใช้น้ำกับการประปาส่วนภูมิภาค โดยบอกเลิกการใช้น้ำประปาและขอคืนเงินประกันการใช้น้ำประปา ให้ยื่นคำร้องขอคืนเงินประกันการใช้น้ำประปากับการประปาส่วนภูมิภาคสาขา พร้อมหลักฐานดังต่อไปนี้

☒ บัตรประจำตัวประชาชน

☒ ใบเสร็จค่าประกันการใช้น้ำประปา ถ้าไม่มีให้ใช้ใบแจ้งความแทน

กรณีผู้ใช้น้ำขอคืนเงินประกันการใช้น้ำมอบอำนาจให้ผู้อื่นไปดำเนินการแทน ให้ผู้รับมอบอำนาจนำหนังสือมอบอำนาจจากผู้ใช้น้ำ โดยมีพยาน 2 คน ลงนามรับรอง และปิดอากรแสตมป์ตามกฎหมาย ไปยื่นให้เจ้าหน้าที่ด้วย โดยการประปาส่วนภูมิภาคสาขาจะคืนเงินประกันการใช้น้ำให้ในกรณีที่ไม่มีค่าน้ำประปาค้างชำระ

⑦ คุณภาพน้ำ และการบำรุงรักษา

7.1 ถาม น้ำประปามีรสเฝื่อน ๆ ควรทำอะไร ?

ตอบ น้ำประปามีรสเฝื่อน ๆ เกิดจากกลิ่นคลอรีน หากไม่คุ้นเคยกับกลิ่นคลอรีนที่เดิมลงไปให้น้ำประปา ควรเปิดน้ำประปาใส่ภาชนะสะอาดตั้งทิ้งไว้ประมาณ 30 นาที กลิ่นคลอรีนจะระเหยหมดไป น้ำประปาก็จะมีรสชาติที่น้ำดื่มยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังสามารถเติมน้ำมะนาวหรือสมุนไพรรูปอื่น เช่น ใบเตย มะตูม ลงในน้ำแล้วแช่ไว้ในตู้เย็นจะทำให้มีรสชวนดื่มยิ่งขึ้นอีก

7.2 ถาม บางครั้งน้ำประปามีกลิ่นคลอรีน เป็นเพราะสาเหตุอะไร และมีอันตรายหรือไม่ ?

ตอบ เนื่องจากในกระบวนการผลิตน้ำประปาเพื่อให้มีความสะอาดเทียบเท่ามาตรฐานน้ำดื่มขององค์การอนามัยโลก จำเป็นต้องใช้สารคลอรีนฆ่าเชื้อโรคที่อาจมีในน้ำประปา เพื่อให้ส่งถึงทุกบ้านอย่างปลอดภัย ดังนั้น ในบางพื้นที่ที่น้ำประปามีกลิ่นคลอรีน (ส่วนใหญ่เป็นบ้านที่อยู่ใกล้กับโรงผลิตจ่ายน้ำ) ขอให้สบายใจว่าคลอรีนที่หลงเหลืออยู่ในน้ำประปา กปภ.ได้ควบคุมให้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานน้ำดื่มขององค์การอนามัยโลก โดยกลิ่นคลอรีนในน้ำแสดงถึงความปลอดภัย ซึ่งไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ หากไม่คุ้นเคยกับกลิ่นคลอรีน ให้รองน้ำใส่ภาชนะสะอาดทิ้งไว้ประมาณ 30 นาที กลิ่นคลอรีนจะหายไปเอง ทั้งนี้ภาชนะที่รองรับน้ำประปาต้องมีความสะอาดด้วย

7.3 ถาม น้ำประปาใช้หุงข้าวได้หรือไม่ ?

ตอบ สามารถใช้หุงข้าวได้ แม้ว่าหลายคนอาจกลัวว่าคลอรีนในน้ำประปาจะทำปฏิกิริยากับสารอินทรีย์หรือ ข้าว และเมื่อได้รับความร้อนจะเปลี่ยนเป็นสารไตรฮาโลมีเทนซึ่งเป็นสารก่อมะเร็งนั้น อย่างไรก็ตาม การเกิดสารไตรฮาโลมีเทนยังสามารถเกิดขึ้นได้อีกหลายปัจจัย เช่น ปริมาณคลอรีนอิสระ ความเป็นกรด-ด่าง อุณหภูมิ และชนิดสารอินทรีย์โดยเฉพาะกลุ่มฮิวมิก กรดฟุลวิกในน้ำเป็นหลัก ที่สำคัญกระบวนการผลิตน้ำประปาแม้ว่าในน้ำดิบที่นำมาผลิตจะมี

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	เวอร์ชัน 2.0	หน้า 52

สารอินทรีย์ปะปนอยู่บ้าง เมื่อเข้าสู่ระบบผลิตน้ำประปาที่มีขั้นตอนการปรับปรุงคุณภาพน้ำดิบ การตกตะกอน และการกรองแล้ว ปริมาณสารอินทรีย์จะถูกกำจัดออกไปได้มาก จึงเหลือมาทำปฏิกิริยากับคลอรีนอิสระคงเหลือในน้ำน้อยมาก ซึ่ง กปภ. ได้ควบคุมปริมาณคลอรีนอิสระคงเหลือสำหรับฆ่าเชื้อโรคในน้ำ ณ สถานีผลิตน้ำ ให้มีค่าอยู่ในช่วง 1.0 - 1.5 มิลลิกรัมต่อลิตร และเมื่อน้ำประปาเข้าสู่เส้นท่อในระบบจ่ายน้ำ คลอรีนอิสระคงเหลือจะยังช่วยกำจัดเชื้อโรคอย่างต่อเนื่องต่อไป โดยลดลงจนถึงผู้ใช้น้ำในปริมาณที่มีการควบคุมให้มีค่าประมาณ 0.2 มิลลิกรัมต่อลิตร สำหรับข้าวสารหรือแป้งชนิดต่าง ๆ ที่เป็นส่วนประกอบในการปรุงอาหาร จัดอยู่ในกลุ่มคาร์โบไฮเดรตโมเลกุลขนาดใหญ่จึงทำปฏิกิริยากับคลอรีนอิสระได้ช้ามาก เมื่อเทียบกับสารอินทรีย์ชนิดอื่น ๆ ยิ่งไปกว่านั้นคลอรีนอิสระคงเหลือและไตรฮาโลมีเทนในน้ำจะระเหยออกได้ง่ายมากเมื่อสัมผัสอากาศหรือความร้อนจากการหุงต้ม คลอรีนจึงแทบไม่เหลืออยู่ในน้ำเลย ดังนั้น โอกาสที่จะเกิดสารไตรฮาโลมีเทนเนื่องจากการนำน้ำประปาที่มีคลอรีนมาใช้ประกอบอาหารจึงน้อยมาก ๆ อีกทั้ง กปภ. มีการทดสอบหาปริมาณไตรฮาโลมีเทนควบคู่กับคลอรีนอิสระคงเหลือในน้ำประปาอยู่เป็นประจำพบว่าอยู่ในเกณฑ์ที่องค์การอนามัยโลก (World Health Organization : WHO) กำหนด จึงวางใจได้ว่าน้ำประปาปลอดภัยต่อการอุปโภคและบริโภค

7.4 ถาม บางครั้งน้ำประปามีสีขุ่นและมีตะกอนเป็นเพราะอะไร ?

ตอบ สาเหตุหนึ่งมาจากท่อแตกรั่วทำให้สิ่งสกปรกมีโอกาสเล็ดลอดเข้าไปในท่อประปาในระหว่างแตกรั่ว และในระหว่างการซ่อมท่อได้ อีกสาเหตุหนึ่งก็คือถังเก็บน้ำหรือบ่อกักน้ำภายในบ้านที่ไม่สะอาดเพียงพอ หรือมีตะกอนตกค้างอยู่ที่ก้นถัง จึงควรทำความสะอาดถังเก็บน้ำอย่างสม่ำเสมอด้วย

7.5 ถาม การป้องกันการรั่วไหลของน้ำประปาภายในบ้านมีวิธีการอย่างไร ?

ตอบ หมั่นตรวจสอบระบบท่อประปาภายในบ้านด้วยวิธีง่าย ๆ โดยการปิดก๊อกน้ำในบ้านทุกตัว จากนั้นดูที่หน้าปัดของมาตรวัดน้ำที่บ้านท่านว่าใบพัดหมุนอยู่หรือไม่ หากใบพัดยังหมุนอยู่แสดงว่าเกิดท่อรั่วภายในขึ้น

7.6 ถาม หากจะดูแลรักษาท่อประปาและอุปกรณ์ภายในบ้าน ควรทำอย่างไรจึงจะถูกต้อง ?

ตอบ การดูแลรักษาอุปกรณ์ที่เกี่ยวกับท่อประปาเป็นสิ่งสำคัญมาก มีรายละเอียดโดยย่อ ดังนี้

- 1) ควรเปลี่ยนท่อประปาและก๊อกน้ำที่ผุกร่อน หรือเป็นสนิมภายในบ้าน
- 2) ควรทำความสะอาดถังเก็บน้ำหรือบ่อกักน้ำอย่างสม่ำเสมอเป็นประจำ
- 3) สายยางน้ำที่ใช้อยู่ในบ้านควรหมั่นดูแลให้สะอาด อย่าปล่อยวางทิ้งไว้ตามพื้นที่เฉอะแฉะหรือเก็บไว้ในที่อับชื้น เพราะอาจทำให้ตะไคร่น้ำเกาะภายในสายยางได้ ซึ่งหากนำสายยางนั้นไปต่อเข้ากับก๊อกน้ำน้ำประปาที่ไหลผ่านสายยางออกมาก็คงมีความสะอาดน้อยลงไป

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	เวอร์ชัน 2.0	หน้า 53

7.7 ถาม การติดตั้งเครื่องปั้มน้ำที่ถูกวิธีควรทำอย่างไร ?

ตอบ แต่ละบ้านควรมีถังหรือบ่อกักน้ำสำรองที่มีความจุประมาณ 500 - 1,000 ลิตรไว้สำหรับเก็บน้ำประปาให้ไหลลงบ่อกักน้ำก่อน แล้วจึงทำการติดตั้งเครื่องปั้มน้ำเพื่อสูบน้ำโดยตรงจากบ่อกักไปใช้ หากทำการติดตั้งเครื่องปั้มน้ำโดยตรงจากเส้นท่อจะทำให้ท่อและมาตรวัดน้ำชำรุดได้โดยง่าย อีกทั้งยังเป็นการทำผิดเงื่อนไขสัญญาการใช้น้ำอีกด้วย

⑧ น้ำประปาไม่ไหลหรือไหลอ่อน

8.1 ถาม น้ำประปาไหลอ่อน บางทีไม่ไหล หรือไหลเป็นบางครั้งควรทำอย่างไร ?

ตอบ สาเหตุหนึ่งเกิดจากสภาพพื้นที่จ่ายน้ำเป็นเนินสูงต่ำไม่เท่ากัน หากบ้านที่อยู่บนพื้นที่สูงหรือพื้นที่ปลายท่อจะมีแรงดันน้ำต่ำทำให้ได้รับน้ำน้อยลง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงเช้า - เย็น ที่มีการเปิดใช้น้ำประปาพร้อม ๆ กัน หากยังประสบปัญหาดังกล่าว ให้แจ้งไปที่การประปาส่วนภูมิภาค สาขาในพื้นที่ที่ใช้บริการอยู่เพื่อหาสาเหตุที่แท้จริงและแก้ไขต่อไป

8.2 ถาม การหยุดจ่ายน้ำเกิดจากสาเหตุใดบ้าง ?

ตอบ สาเหตุการหยุดจ่ายน้ำ ประกอบด้วย 3 สาเหตุ ดังนี้

1. การหยุดจ่ายน้ำที่เป็นแผน หรือการหยุดจ่ายน้ำโดยรู้ล่วงหน้า หมายถึง กปภ.สาขาได้กำหนดแผนในการดำเนินกิจกรรมในการปรับปรุงระบบผลิต ระบบจำหน่ายน้ำประปา ได้แก่ การล้างหรือทำความสะอาดถังตกตะกอน ถังน้ำใส การสำรวจหาท่อแตกท่อรั่ว การปรับปรุงระบบไฟฟ้า สถานีผลิตและจ่ายน้ำ อุปกรณ์ท่อชำรุด ย้ายมาตร ย้ายหรือประสานท่อ ติดตั้งซ่อมแซมประตุน้ำ และการหยุดจ่ายน้ำโดยมีประกาศล่วงหน้า
2. การหยุดจ่ายน้ำที่ไม่เป็นแผน หรือการหยุดจ่ายน้ำโดยไม่รู้ล่วงหน้า หมายถึง การหยุดจ่ายน้ำที่มีสาเหตุจากท่อแตกรั่ว ท่อระเบิด ท่อเมนจ่ายน้ำชำรุด และท่อเสื่อมสภาพ
3. การหยุดจ่ายน้ำเนื่องจาก ไฟฟ้าดับ สาธารณภัย ภัยธรรมชาติ และอุบัติเหตุ ได้แก่ อุทกภัย วาตภัย ภัยทางหลวงทำท่อประปาแตก เป็นต้น

⑨ เกี่ยวกับค่าน้ำและการลงทุน

9.1 ถาม ค่าน้ำประปาสูงขึ้นผิดปกติทั้ง ๆ ที่จำนวนผู้อยู่อาศัยเท่าเดิมจะมีวิธีการตรวจสอบอย่างไร ?

ตอบ มีวิธีการตรวจสอบดังนี้

1. สอบถามสมาชิกในบ้านว่ามีใครเปิดก๊อกน้ำทิ้งไว้ในช่วงเดือนที่ผ่านมาหรือไม่ เพื่อจะรู้ถึงปริมาณน้ำที่ถูกปล่อยทิ้ง เพราะน้ำที่ผ่านมาตรวัดน้ำเข้าไปในบ้านทุกหน่วยที่บันทึกได้ถือว่าลูกค้าได้ชื้อน้ำเข้าบ้านแล้ว

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	เวอร์ชัน 2.0	หน้า 54

2. ค้นหาการรั่วไหลของน้ำประปาภายในบ้าน โดยการปิดก๊อกน้ำทุกตัวแล้วตรวจดูว่ามาตรวัดน้ำที่บ้านยังหมุนอยู่หรือไม่ หากว่ามาตรวัดน้ำยังหมุนอยู่แสดงว่ามีท่อรั่วภายในบ้าน ต้องรีบติดต่อช่างเพื่อซ่อมแซมแก้ไขโดยเร็ว มิฉะนั้นจะสูญเสียน้ำสะอาดโดยเปล่าประโยชน์ไปทุกวินาที

9.2 ถาม หากต้องการลดการใช้น้ำประปาเพื่อช่วยชาติประหยัดน้ำ หรือลดการสูญเสียน้ำโดยเปล่าประโยชน์ควรทำอย่างไร ?

ตอบ กรณีไม่ได้อาศัยอยู่ที่บ้านเป็นระยะเวลานาน ๆ ควรปิดประตุน้ำหลังมาตรวัดน้ำเสมอ เพราะหากเกิดท่อรั่วภายในบ้านจะได้ไม่ต้องสูญเสียน้ำมาก ๆ โดยเปล่าประโยชน์และไม่ต้องจ่ายเงินค่าน้ำที่สูงขึ้น

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการซื้อเครื่องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	เวอร์ชัน 2.0	หน้า 55

ภาคผนวก

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	เวอร์ชัน 2.0	หน้า 56

เทคนิคการลดความไม่พึงพอใจของลูกค้าในการจัดการเรื่องร้องเรียน

1. **ปล่อยให้ลูกค้าได้ระบาย** เมื่อลูกค้าโมโหหรือมีอาการโกรธ ปล่อยให้ลูกค้าได้ระบายเรื่องราวความคับข้องใจก่อนโดยยังไม่ต้องขัดจังหวะหากเราต้องการที่จะแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า เราจะต้องหาจุดเริ่มต้นที่สำคัญที่สุดคือจะต้อง “รับฟัง” ลูกค้าก่อน

2. **ไม่มีอคติกับลูกค้า** บ่อยครั้งที่ลูกค้าโวยวายแล้วทำให้คนรับฟังพลอยมีอาการขุ่นมัวไปด้วยซึ่งสิ่งที่ติดตามาก็คือ “อคติ” ที่มีต่อลูกค้าจะทำให้การแสดงออกของเราที่มีต่อลูกค้าเกิดการบิดเบือนประเด็นที่แท้จริงในการร้องเรียนของลูกค้า

3. **แสดงความเข้าใจและเห็นใจลูกค้า** ปล่อยให้ลูกค้าระบายอารมณ์โดยที่เราต้องไม่มีอารมณ์ร่วมด้วยและจะต้องแสดงให้เห็นว่าเราเข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้นรวมถึงความรู้สึกของลูกค้าด้วย เพื่อที่จะสื่อความรู้สึกออกมาประมาณว่า “ผมเข้าใจครับว่าพี่รู้สึกอย่างไร.” หรือ “นั่นสิคะพี่คงเดือดร้อนมากเลยใช่ไหม” หรือประโยคที่แสดงการขอโทษหรือเสียใจอย่างจริงใจทั้งน้ำเสียงและท่าทางจะเป็นเสมือนสะพานที่เชื่อมความรู้สึกของเราเข้ากับลูกค้าจะช่วยให้การแก้ไขปัญหาพร้อมกันในขั้นต่อไปเป็นไปได้อย่างราบรื่นมากขึ้น

4. **กระตือรือร้นแก้ไขปัญหา** เริ่มจากการถามปัญหาที่ลูกค้าประสบมาอย่างตั้งใจ โดยไม่ด่วนสรุปความเท็จจริงฟังข้อมูลไม่ครบถ้วนข้อมูลบางอย่างที่ลูกค้าอาจจะลืมเล่าหรือคิดว่าไม่สำคัญเราต้องพยายามตั้งคำถาม พุดทบทวนในสิ่งที่ลูกค้าบอกและตั้งคำถามกลับเพื่อแน่ใจว่าเข้าใจตรงกันถ้าลูกค้ากำลังจะออกนอกประเด็นการร้องเรียน ต้องรีบพยายามดึงกลับมาให้เร็วที่สุดเพราะบ่อยครั้งที่ความโมโหทำให้ลูกค้านำทุกเรื่องที่เกี่ยวข้องบ้างไม่เกี่ยวข้องบ้างมาปะปนกัน

5. **หาแนวทางแก้ปัญหา** หาทางแก้ปัญหาร่วมกับลูกค้าพร้อมเสนอทางเลือกให้ลูกค้า เมื่อตกลงได้แล้วต้องไม่ลืมที่จะบอกขั้นตอนของการแก้ปัญหาในแต่ละขั้นตอนเหตุผลและเวลาที่ลูกค้าจะต้องรอคอยเพื่อให้ลูกค้ายอมรับแนวทางการแก้ปัญหาของเรา

6. **ติดตามผลการแก้ปัญหา** อย่าลืมติดตามผลว่าการแก้ปัญหาเป็นที่พอใจของลูกค้าหรือไม่ อาจติดตามทางโทรศัพท์ จดหมาย E-mail Line หรือไปพบลูกค้าเองก็ตามจะได้รู้ว่าการจัดการของเราได้ผลหรือไม่ ถ้าไม่ได้เราควรวางวิธีการที่เหมาะสมสำหรับลูกค้าต่อไป เพื่อสื่อให้เห็นถึงความใส่ใจในการแก้ปัญหาไม่ละทิ้งลูกค้าซึ่งเราสามารถนำข้อมูลการติดตามผลไปพิจารณาและนำไปสู่การปรับปรุงการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาดังกล่าวอีกในอนาคต

สิ่งที่สำคัญที่สุดคือ ผู้ให้บริการลูกค้าต้องมีความรู้ในเรื่องที่ลูกค้าร้องเรียนมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน อย่ารีบปากแบบพอให้พ้นตัวแต่ในความเป็นจริงแล้วทำไม่ได้จึงควรต้องมีการเลือกในการแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจในการให้บริการของ กปภ.

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	เวอร์ชัน 2.0	หน้า 57

เทคนิคการให้บริการและข้อควรระวังในการตอบชี้แจงข้อร้องเรียนแต่ละช่องทาง

การสื่อสารเพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจต้องมีทักษะการสื่อสารทั้งในด้านการพูดการเขียน การแสดงออกทางท่าทางต่อลูกค้า อดทนและอดกลั้นในการรับฟังคำร้องเรียนของลูกค้า มีความจริงใจและใส่ใจให้บริการลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าสัมผัสได้ถึงความตั้งใจในการแก้ไขปัญหาซึ่งเราสามารถส่งมอบบริการที่น่าประทับใจด้วยเทคนิคการให้บริการลูกค้าผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

ช่องทางการร้องเรียนผ่านPWA Contact Center 1662 และการสื่อสารผ่านโทรศัพท์

การติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ ควรพูดด้วยคำพูดที่น่าฟัง ใช้ถ้อยคำที่สุภาพอ่อนโยนและนุ่มนวล โดยมีเทคนิคคือ ให้ยิ้มทุกครั้งทีพูดโทรศัพท์กับลูกค้าจะทำให้น้ำเสียงดูอ่อนโยน ไม่แข็งกระด้างตั้งใจรับฟังคำถาม คำตำหนิหรือคำบ่นของลูกค้าหากมีประเด็นที่ไม่เห็นด้วยกับลูกค้าไม่ควรโต้แย้งทันทีแต่ควรรอชี้แจงในจังหวะที่เหมาะสม ไม่พูดแย้ง ไม่พูดแทรก ไม่พูดก้าวร้าว รวมถึงไม่ตอบคำถามด้วยการย้อนถามลูกค้าหรือใช้คำถามที่อาจทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจมากขึ้น เช่น “คุณถามมาแบบนี้แล้วผมจะรู้ไหม” เป็นต้น

ช่องทางการให้บริการลูกค้าที่เข้ามาติดต่อหรือแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านเจ้าหน้าที่

การติดต่อสื่อสารในลักษณะที่ลูกค้าเข้ามาติดต่อหรือแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านเจ้าหน้าที่โดยตรงเราควรส่งยิ้มต้อนรับลูกค้า แสดงความกระตือรือร้นในการให้บริการ พร้อมกล่าวคำว่า “สวัสดีครับ/สวัสดีค่ะ” ทุกครั้งเสมอแสดงออกถึงความกระตือรือร้นและความเต็มใจในการให้บริการแก่ผู้ที่มาติดต่อด้วยความใส่ใจ สบตาลูกค้าในขณะที่สนทนาและรอยยิ้มให้ลูกค้าที่บ่งบอกถึงความตั้งใจที่จะมุ่งช่วยให้บริการลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น แสดงการให้เกียรติลูกค้าด้วยการควบคุมกิริยา ท่าทาง อารมณ์การใช้คำพูดให้เหมาะสมพร้อมสังเกตอารมณ์ของลูกค้าให้มีความรู้สึกที่ดีในระหว่างที่ได้รับการบริการ

ช่องทางการร้องเรียนของลูกค้าที่เป็นเอกสารหรือลายลักษณ์อักษรได้แก่ เว็บไซต์, E-mail, GCC.1111, บันทึกร/หนังสือ/จดหมายและศูนย์ดำรงธรรม

การติดต่อสื่อสารที่เป็นเอกสารหรือลายลักษณ์อักษรควรสื่อสารด้วยภาษาที่เป็นทางการ สุภาพ และสร้างความรู้สึกในเชิงบวก รวมถึงควรเพิ่มความระมัดระวังในการใช้ภาษาให้มากเป็นพิเศษข้อมูลที่ใช้จะต้องตรวจสอบให้ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ เพราะการสื่อสารที่เป็นเอกสารหรือลายลักษณ์อักษรเป็นข้อมูลที่สามารถนำมาอ้างอิงและใช้เป็นหลักฐานได้

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	เวอร์ชัน 2.0	หน้า 58

ช่องทางการร้องเรียนผ่านสื่อมวลชน

การร้องเรียนผ่านช่องทางนี้สามารถส่งผลกระทบในวงกว้าง เนื่องจากเป็นสื่อที่เข้าถึงลูกค้าและประชาชนได้ง่าย หลักการชี้แจงข้อร้องเรียนผ่านสื่อมวลชนจะต้องเน้นความรวดเร็ว และข้อมูลที่นำมาชี้แจงจะต้องถูกต้อง ชัดเจน เข้าใจง่าย ควรวิเคราะห์และชี้แจงแบบแยกแยะแต่ละประเด็นที่ได้รับการร้องเรียน และชี้แจงแบบเรียงตามลำดับเวลาหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นก่อน-หลังเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องให้แก่ลูกค้าและประชาชนตลอดจนสามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร

ช่องทางการร้องเรียนผ่าน Social Media(Facebook, Line)

การตอบชี้แจงลูกค้าผ่านสื่อ Social Media จะต้องระมัดระวังและรอบคอบ ซึ่งผู้ตอบชี้แจงจะต้องมีทักษะการใช้ภาษาด้านการเขียนเพื่อการสื่อสาร คล้ายๆ กับช่องทางที่ลูกค้าร้องเรียนในรูปแบบเอกสารหรือลายลักษณ์อักษรผสมกับการตอบชี้แจงข้อร้องเรียนผ่านสื่อมวลชน คือ ตอบกลับลูกค้าอย่างรวดเร็วที่สุด หากยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ควรรีบตอบรับข้อร้องเรียนจากลูกค้าไว้ก่อน เพื่อให้ลูกค้ามั่นใจว่าจะได้รับความใส่ใจในการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา นอกจากนี้ ควรใช้ภาษาสุภาพ แต่อาจลดระดับของความเป็นทางการของภาษาเขียนลงมาได้ และควรตอบชี้แจงแบบกระชับ สรุปประเด็นการร้องเรียนด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย เนื่องจากลูกค้า Social Media สามารถแสดงความคิดเห็นและโต้ตอบได้รวดเร็วมากกว่าช่องทางการสื่อสารอื่นๆ

สิ่งที่ควรคำนึงถึงเป็นอย่างยิ่งก็คือ การโพสต์ลงสื่อเพียงครั้งเดียวจะสามารถเผยแพร่ไปในวงกว้างส่งผลกระทบอย่างรวดเร็วและรุนแรง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคปัจจุบันที่ลูกค้านิยมร้องเรียนผ่านสื่อ Social Media มากขึ้น ทั้งนี้ หากต้องมีการสอบถามหรืออธิบายข้อมูลเพิ่มเติมที่ค่อนข้างละเอียด ควรเสนอช่องทางอื่นในการสื่อสาร เช่น ทางโทรศัพท์หรือทางจดหมาย เป็นต้น

อ้างอิงข้อมูลจากวารสาร “น้ำ” ออนไลน์ กปภ. และ Facebook : PWA Societyชุมชนคนรักกปภ.