



PWA

CUSTOMER CHARTER & SERVICE STANDARD

กฎบัตรลูกค้าและมาตรฐานการให้บริการของ กปภ.

ฉบับปรับปรุง ปี 2568

วิสัยทัศน์ : มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศและยั่งยืน ด้านการให้บริการและบริหารจัดการน้ำประปา

 การประชาสัมพันธ์ สำนักงานใหญ่

 เว็บไซต์ www.pwa.co.th

 PWA Contact Center 1662

   การประชาสัมพันธ์

สารผู้ว่าการ

การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) เป็นหน่วยงานที่ให้บริการและดูแลด้านน้ำประปาซึ่งเป็นสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน 74 จังหวัดทั่วประเทศอย่างเพียงพอและทั่วถึง (ยกเว้น กรุงเทพมหานคร สมุทรปราการ และนนทบุรี รวมทั้งหน่วยงานปกครองท้องถิ่นบริหารจัดการน้ำประปาเอง เช่น การประปาเทศบาล การประปา อบต. และการประปามอบบ้าน เป็นต้น)

จากวิสัยทัศน์ “มุ่งมั่นเป็นเลิศและยั่งยืน ด้านการให้บริการและบริหารจัดการน้ำประปา” ค่านิยมของ กปภ. คือ “มุ่ง - มั่น - เพื่อปวงชน - สู่อความยั่งยืน” และวัฒนธรรมองค์กรของ กปภ. “STRIVER” (ผู้มีความมุ่งมั่น) จะเห็นได้ว่า กปภ. ให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการส่งมอบบริการและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและความประทับใจในการรับบริการ ตลอดจนเกิดความผูกพันภักดี และเป็นปัจจัยสำคัญที่สามารถขับเคลื่อน กปภ. ไปสู่อความยั่งยืน

สำหรับกฎบัตรลูกค้า (PWA Customer Charter) และมาตรฐานการให้บริการของ กปภ. (PWA Service Standard) ฉบับปรับปรุงปี 2568 นี้ ได้มีการปรับปรุงกฎบัตรการให้บริการของ กปภ. ให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและองค์กร โดยคู่มือฉบับนี้ได้เพิ่มเติมหัวข้อการมุ่งพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน ซึ่งครอบคลุมทั้งประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล ดังนั้น จึงเป็นคำมั่นสัญญาที่ กปภ. มุ่งมั่นสร้างความพึงพอใจและประทับใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าโดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องดำเนินการตามมาตรฐานเพื่อให้มั่นใจว่าผู้บริหารและพนักงานทุกคนกำลังมุ่งไปข้างหน้าบนเส้นทางเดียวกันและสู่เป้าหมายไปพร้อม ๆ กัน

กปภ. ขอขอบคุณลูกค้าคนสำคัญที่เป็นส่วนหนึ่งในการก้าวเดินบนเส้นทางในการให้บริการน้ำประปาในการยกระดับคุณภาพชีวิตให้แก่ประชาชน และขอให้คำมั่นสัญญาว่าจะมุ่งมั่นส่งมอบการให้บริการด้วยมาตรฐาน เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าและสร้างสังคมที่มีความมั่นคงอย่างยั่งยืน



(นายจักรพงษ์ คำจันทร์)

รองผู้ว่าการ (ปฏิบัติการ 2) รักษาการแทน

ผู้ว่าการการประปาส่วนภูมิภาค



สารบัญ

หน้า

บทนำ.....	1
กฎบัตรการให้บริการของ กปภ.....	5
มาตรฐานการให้บริการ.....	8
- มาตรฐานระยะเวลาการติดต่อธุรกรรม.....	9
- มาตรฐานระยะเวลาตอบสนองและการให้บริการลูกค้า.....	11
- มาตรฐานระยะเวลาจัดการเรื่องร้องเรียน.....	13
สร้างความเข้าใจในบริการของ กปภ.....	18
- คุณภาพน้ำ.....	18
- ปริมาณน้ำ.....	18
- การอ่านมาตรวัดน้ำ.....	19
- การแจ้งค่าบริการ.....	19
- การชำระค่าน้ำ.....	19
- การจัดการข้อร้องเรียน.....	20
- ค่าน้ำสูงผิดปกติ.....	20
- การดูแลระบบประปาภายในบ้าน.....	21
กระบวนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของ กปภ.....	22
ความปลอดภัยด้านข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า.....	25
ช่องทางรับฟังลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ.....	26
ช่องทางการชำระค่าน้ำประปาของ กปภ.....	27

บทนำ

การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) ในฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทยที่ให้บริการสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานด้านน้ำประปาแก่ประชาชนในพื้นที่ 74 จังหวัดทั่วประเทศ (ยกเว้น กรุงเทพมหานคร นนทบุรี สมุทรปราการ รวมทั้ง หน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นบริหารจัดการน้ำประปาเอง เช่น การประปาเทศบาล การประปา อบต. และการประปาหมู่บ้าน เป็นต้น) ประกอบด้วย หน่วยงานรับผิดชอบแบ่งตามพื้นที่ออกเป็น 5 ภาค 10 กปภ.เขต 234 กปภ.สาขาและหน่วยบริการย่อยอีก 355 หน่วยบริการ



ภาค	เขต	สาขา	หน่วยบริการ
1	9	27	33
(ภาคเหนือ และภาคกลางตอนบน)	10	26	62
2	6	22	49
(ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน)	7	20	50
3	1	22	17
(ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง และภาคตะวันออก)	8	20	43
4	2	30	31
(ภาคกลางตอนล่าง และภาคตะวันตก)	3	23	21
5	4	24	31
(ภาคใต้)	5	20	18
รวม	10	234	355

PWA's Service

กปภ. ดำเนินการผลิตและจำหน่ายน้ำประปาเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน โดยระบบการผลิตน้ำประปาของ กปภ. สามารถแยกชนิดของแหล่งน้ำที่นำมาผลิตได้ 3 ประเภท โดยส่วนใหญ่ผลิตน้ำประปาจากน้ำผิวดิน บางส่วนจากระบบ RO (Reverse Osmosis) ในพื้นที่ที่เป็นเกาะ เช่น เกาะภูเก็ต เกาะสมุย เกาะพะงัน และมีระบบสำรองจากน้ำบาดาลในด้านการจำหน่ายและให้บริการ กปภ. มีการจำหน่ายน้ำโดยการวางระบบท่อประปาเพื่อส่งน้ำประปาที่สะอาดปลอดภัยผ่านเส้นท่อไปจนถึงที่อยู่ของผู้ใช้น้ำ โดยจัดเก็บรายได้ค่าจำหน่ายน้ำตามโครงสร้างราคาค่าน้ำที่กำหนด สำหรับกลุ่มผู้ใช้น้ำที่มีการประกันปริมาณการซื้อน้ำขั้นต่ำ เช่น ธุรกิจหรืออุตสาหกรรมขนาดใหญ่ นิคมอุตสาหกรรม องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น กปภ. จะคิดอัตราค่าจำหน่ายน้ำในราคาขายส่ง (Bulk Sale) ทั้งนี้ เป็นการขายในราคาที่ต่ำกว่าโครงสร้างปกติ นอกจากนี้ กปภ. ยังมีบริการเสริมอื่น ๆ ได้แก่ น้ำดื่มบรรจุขวด การติดตั้งมาตรวัดน้ำให้กับผู้ใช้น้ำรายใหม่ รับออกแบบก่อสร้างระบบประปา ให้บริการด้านวิชาการ และให้บริการตรวจสอบคุณภาพน้ำให้แก่ท้องถิ่นต่าง ๆ เป็นต้น

PWA's VISION

มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศและยั่งยืน ด้านการให้บริการและบริหารจัดการน้ำประปา
 Leading to be a high performing and sustainable organization
 with excellent waterworks service

PWA's MISSION

กปภ. เป็นหน่วยงานที่ให้บริการน้ำประปาตาม พ.ร.บ. กปภ. พ.ศ. 2522 โดยคำนึงถึงประโยชน์ของรัฐและสุขอนามัยของประชาชนเป็นสำคัญ พันธกิจหลักของ กปภ. มี 5 ประการ ได้แก่

1. ผลิต จัดส่ง และจำหน่ายน้ำประปาที่มีคุณภาพ อย่างเพียงพอและทั่วถึง
2. สำรวจ จัดหาแหล่งน้ำดิบ
3. จัดให้ได้มาซึ่งน้ำดิบ เพื่อใช้ในการผลิต จัดส่ง และจำหน่ายน้ำประปา
4. ส่งเสริมธุรกิจการประปา
5. ดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือต่อเนื่องกับธุรกิจการประปา

PWA's VALUES

มุ่ง – มั่น – เพื่อปวงชน – สู่อความยั่งยืน

“มุ่ง” หมายถึง มุ่งเน้นคุณธรรม :

1. ปฏิบัติตามกฎหมายและมีจริยธรรม
2. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและโปร่งใส
3. ปกป้องรักษาผลประโยชน์ขององค์กร

“มั่น” หมายถึง มั่นใจคุณภาพ :

4. ควบคุมคุณภาพการทำงานและสร้างมูลค่าเพิ่ม
5. บริหารจัดการความเสี่ยงและมุ่งเน้นผลสำเร็จของงาน
6. ก้าวทันเทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศ
7. สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อผลสำเร็จของงาน
8. พัฒนาการเรียนรู้ ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม
9. ทำงานเป็นทีม

“เพื่อปวงชน” หมายถึง เพื่อสุขของปวงชน :

10. รับฟังและเข้าใจความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
11. สร้างความประทับใจให้ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกจุดการให้บริการ
12. มีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม

“สู่อความยั่งยืน” หมายถึง สู่อองค์กรที่ยั่งยืน :

13. ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเท่าเทียม
14. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างยั่งยืน
15. สร้างจิตสำนึกการกำกับดูแลกิจการที่ดี

PWA's CORPORATE CULTURE

STRIVER (ผู้มีความมุ่งมั่น)		
S	Synergy (ทำงานเป็นทีม)	- ร่วมพลังเพื่อผลสำเร็จขององค์กรสู่ความยั่งยืน
T	Transparency (โปร่งใส)	- ปฏิบัติงานตามกฎหมาย มีคุณธรรม จริยธรรม โปร่งใส และมุ่งปกป้องรักษาผลประโยชน์ขององค์กร
R	Responsibility (มีความรับผิดชอบต่อ)	- รับผิดชอบต่องานในหน้าที่ เพื่อนร่วมงาน ลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม - บริหารจัดการความเสี่ยงและควบคุมภายใน
I	Innovation and Digitalization (สร้างสรรค์นวัตกรรมและดิจิทัล)	- พัฒนาความรู้สู่ความคิดสร้างสรรค์ ต่อยอดนวัตกรรม ควบคุมคุณภาพและปรับกระบวนการทำงานสู่ดิจิทัล
V	Visionary (มองการณ์ไกล)	- มองการณ์ไกล สร้างมูลค่าเพิ่ม สร้างจิตสำนึกในการกำกับดูแลกิจการที่ดีนำสู่ความยั่งยืน
E	Empathy (ใส่ใจต่อลูกค้า)	- ใส่ใจต่อลูกค้าและปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเท่าเทียมกัน
R	Relation (สร้างความสัมพันธ์กับ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)	- สร้างความสัมพันธ์อันดีให้ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประทับใจและส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

PWA's Customer

ปัจจุบัน กปภ. จำแนกลูกค้าออกเป็น 3 ประเภท โดยยึดหลักเกณฑ์ลูกค้าที่ประกอบกิจการแตกต่างกัน และปริมาณการใช้น้ำเพื่อตอบสนองความสมดุลระหว่างการดำรงอยู่ขององค์กรกับสุขภาวะของลูกค้า แต่ละประเภทให้ได้รับการบริการมาตรฐานปโภคอย่างเพียงพอและทั่วถึง ดังนี้

ประเภทที่ 1 ที่อยู่อาศัยและอื่น ๆ ได้แก่ สถานที่พักอาศัยของเอกชน/รัฐ สถานที่พักอาศัยและมีการประกอบการค้า ศาสนสถาน มูลนิธิหรือองค์กรเพื่อการกุศลสาธารณะ พรรคการเมือง

ประเภทที่ 2 ราชการและธุรกิจขนาดเล็ก ได้แก่ ส่วนราชการ สถานพยาบาล สถานสงเคราะห์/สถานศึกษาของรัฐ สถานศึกษาของเอกชนระดับต่ำกว่าอุดมศึกษา สถานกงสุล องค์การระหว่างประเทศ ตลาด ศูนย์การค้า ห้างสรรพสินค้า สหกรณ์ และสำนักงานธุรกิจขนาดเล็ก

ประเภทที่ 3 รัฐวิสาหกิจ อุตสาหกรรมและธุรกิจขนาดใหญ่ ได้แก่ ที่ทำการของรัฐวิสาหกิจและองค์กรมหาชน การอุตสาหกรรม สถานบริการและที่พัก ธนาคารพาณิชย์ โรงพยาบาลของเอกชน สถานศึกษาเอกชนระดับอุดมศึกษา สถานีบริการเชื้อเพลิง การขนถ่ายน้ำชั่วคราว และธุรกิจการค้าขนาดใหญ่อื่น ๆ

นอกจากนี้ กปภ. ยังได้จำแนกลูกค้าโดยใช้หลักเกณฑ์วงจรชีวิตของลูกค้าและเส้นทางการเดินของลูกค้าเพื่อกำหนดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าให้เกิดความผูกพันที่ดีต่อ กปภ. จำนวน 5 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มคนที่ยังไม่เป็นลูกค้า กปภ. หรือผู้ที่อาจเป็นลูกค้าในอนาคต เป็นกลุ่มที่อยู่ในพื้นที่การให้บริการของ กปภ. แต่ยังไม่เป็นลูกค้าของ กปภ. โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างการรับรู้ถึงสินค้า บริการและคุณภาพการให้บริการของ กปภ. สร้างความสนใจ โน้มน้าวใจ/จูงใจให้ตัดสินใจใช้บริการของ กปภ.

2. กลุ่มลูกค้าใหม่ เป็นกลุ่มที่อยู่ในขั้นตอนการสอบถามข้อมูลสำหรับตัดสินใจใช้น้ำประปา กปภ. และกลุ่มที่อยู่ในขั้นตอนการขอติดตั้งประปาใหม่ โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างความประทับใจแรก สื่อสารข้อตกลงและแนวปฏิบัติในการใช้บริการ

3. กลุ่มลูกค้าที่ไม่เคยติดต่อหรือร้องเรียน กปภ. เป็นกลุ่มลูกค้าปัจจุบัน ซึ่งเป็นจำนวนส่วนใหญ่ของกลุ่มลูกค้าทั้งหมด โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างความพึงพอใจในการได้รับบริการและการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีเพื่อจะพัฒนาสู่ความผูกพันที่ดีต่อไป

4. กลุ่มลูกค้าร้องเรียน เป็นกลุ่มลูกค้าร้องเรียนการให้บริการของ กปภ. และให้รวมถึงลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่มีข้อร้องเรียนสูง โดยมีเป้าหมายเพื่อลดความไม่พึงพอใจของลูกค้า และเปลี่ยนเป็นความพึงพอใจจากการตอบสนองและแก้ปัญหาให้ลูกค้าอย่างรวดเร็ว

5. กลุ่มลูกค้าผูกพันภักดี เป็นกลุ่มลูกค้าที่บอกต่อข้อมูลการให้บริการของ กปภ. การกล่าวถึง กปภ. เชิงบวกและการปกป้อง กปภ. เมื่อมีถูกกล่าวถึงในเชิงลบ รวมถึงกลุ่มลูกค้าที่ชำระค่าน้ำตามกำหนดเวลา กปภ. ไม่ต้องติดตามหนี้ค้าง และกลุ่มลูกค้าที่แจ้ง กปภ. ในกรณีพบเห็นท่อแตกท่อรั่วสาธารณะ ทั้งนี้ มีเป้าหมายเพื่อรักษาระดับและเพิ่มระดับความผูกพันที่ดีต่อ กปภ.ต่อไป

PWA's Commitment

กปภ. มุ่งมั่นปฏิบัติตามนโยบายสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและให้บริการลูกค้าของ กปภ. โดยถ่ายทอดสู่ **PWA Service Charter** ซึ่งเป็น กฎบัตรการให้บริการลูกค้าของ กปภ. เปรียบเสมือน คำมั่นสัญญาที่ กปภ. จะมุ่งมั่นในการสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้แก่ลูกค้า

PWA Service Charter



PWA Service Charter กฎบัตรการให้บริการของ กปภ.

1. ดำเนินธุรกิจเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า

ด้วยจำนวนลูกค้า กปภ. กว่า 5 ล้านรายทั่วประเทศ กปภ. จึงให้ความสำคัญกับการรับฟังเสียงจากลูกค้าเพื่อนำความต้องการและความคาดหวังเพื่อให้ได้ Insight ที่แท้จริงของลูกค้ามาวิเคราะห์และกำหนดแนวนโยบายในการดำเนินงานได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ เพื่อสร้างความพึงพอใจ ความประทับใจให้แก่ลูกค้า

2. ขยายพื้นที่เพื่อให้มีน้ำประปาใช้อย่างทั่วถึง

ด้วยพันธกิจของ กปภ. ที่ต้องให้บริการน้ำประปาคุณภาพมาตรฐานแก่ประชาชนได้เพียงพอและทั่วถึง ดังนั้น กปภ.สาขา ต้องสำรวจ ตรวจสอบ เส้นท่อจัดส่งน้ำประปาให้มีคุณภาพ มาตรฐาน เพื่อให้สามารถนำส่งน้ำประปาไปยังบ้านของลูกค้าได้ตลอด 24 ชั่วโมง ในแต่ละปี กปภ. มีนโยบายขยายพื้นที่ให้บริการรวมถึงปรับปรุงและเปลี่ยนเส้นท่อเก่าที่ชำรุดหรือใช้งานมานาน เพื่อให้ลูกค้าประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการน้ำประปาของ กปภ. อันเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตในการมีน้ำประปาที่สะอาด มีคุณภาพ และมาตรฐานเพื่อใช้สำหรับอุปโภคบริโภค

3. ปฏิบัติต่อลูกค้าทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน

กปภ. ยึดมั่นในหลักการ “ลูกค้าทุกรายคือคนสำคัญ” โดยแบ่งประเภทลูกค้าออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ 1) ที่อยู่อาศัย 2) ราชการและธุรกิจขนาดเล็ก 3) รัฐวิสาหกิจ อุตสาหกรรม และธุรกิจขนาดใหญ่ โดย กปภ. ปฏิบัติต่อลูกค้าทุกประเภทและทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน มีความยุติธรรมให้ความสำคัญและบริการตามคิวของลูกค้า รวมถึงการปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความเต็มใจ พุดจาสุภาพอ่อนโยน ยิ้มแย้มแจ่มใสทุกครั้งให้บริการ เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการของ กปภ. ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าทุกรายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. นำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกและแก้ปัญหาให้ลูกค้า

กปภ.นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการลูกค้า โดยนำหลักการ PWA Always-on ที่ลูกค้าสามารถติดต่อทำธุรกรรมกับ กปภ. ได้ทุกที่ทุกเวลา โดยไม่ต้องเดินทางไป กปภ.สาขา ผ่านช่องทางการให้บริการ Online หรือ On Mobile อาทิ E-Payment ผ่านช่องทางเว็บไซต์ กปภ. PWA LINE Official @PWATHailand และแอปพลิเคชัน PWA Plus Life เป็นต้น รวมถึงต้องมีการติดตามตรวจสอบช่องทางให้บริการออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพ สามารถใช้งานได้อยู่เสมอ และหากพบข้อบกพร่องควรแจ้งหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบช่องทางนั้น ๆ รีบปรับปรุงแก้ไขให้ช่องทางนั้นสามารถกลับมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว

5. มีช่องทางรับฟังเสียงของลูกค้าและการจัดการข้อร้องเรียน

กปภ. ให้ความสำคัญกับการรับฟังเสียงของลูกค้าเพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ โดยกำหนดช่องทางรับฟังลูกค้า 8 ช่องทาง รวมถึงกำหนดแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ พร้อมจัดทำมาตรฐานการรับฟังลูกค้า การให้บริการลูกค้า และการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อให้พนักงานทุกคนปฏิบัติตามมาตรฐานเดียวกัน เพื่อลดความไม่พึงพอใจ สร้างความพึงพอใจและเพิ่มความประทับใจให้แก่ลูกค้า

6. รักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

กปภ. ตระหนักถึงความสำคัญของการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Data Privacy) ซึ่งเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานสำคัญคือความเป็นส่วนตัว (Privacy Right) โดยกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติ การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2564 ซึ่งมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2565 เป็นต้นไป ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อมุ่งเน้นการรักษาสิทธิของความเป็นส่วนตัว เกียรติยศ ชื่อเสียง และครอบครัว ป้องกันการละเมิดหรือกระทบสิทธิโดยไม่อนุญาตให้นำข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้ประโยชน์ใด ๆ ถ้าลูกค้าไม่ยินยอม ซึ่ง พ.ร.บ.นี้ เปรียบเสมือนเกราะคุ้มครองความเป็นส่วนตัวของลูกค้าไม่ให้ถูกรุกล้ำความเป็นส่วนตัว รวมทั้งป้องกันไม่ให้ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้ารั่วไหลไปสู่مجฉฉฉซึ่งจะสร้างความเดือดร้อนให้แก่ลูกค้าและกระทบต่อ ภาพลักษณ์ของ กปภ.

7. มุ่งมั่นพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน

กปภ. ให้บริการน้ำประปาซึ่งเป็นสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานและเป็นปัจจัยสำคัญ ต่อการดำรงชีวิตของประชาชน โดยตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน โดยนำแนวคิด ESG (Environment, Social, Governance) มาเป็นหลักในการดำเนินงาน ซึ่งครอบคลุมประเด็นด้าน สิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล เพื่อสร้างสมดุลระหว่างการเติบโตทางธุรกิจ การพัฒนาศักยภาพบุคลากร การสนับสนุนกิจกรรมเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนและสังคมโดยรวม การสร้างคุณค่าให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทุกภาคส่วน รวมถึงการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน ตลอดจนสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

มาตรฐานการให้บริการ



คุณภาพน้ำ

- ✓ มาตรฐานองค์การอนามัยโลก (WHO)
- ✓ มาตรฐานน้ำสะอาด Water Safety Plan
- ✓ มาตรฐานห้อง LAB มาตรฐาน ISO/IEC 17025:2017



แรงดันน้ำ

- ✓ มาตรฐานแรงดันน้ำของ กปภ. ไม่ต่ำกว่า 5 เมตร



ความต่อเนื่อง
ของน้ำ

- ✓ ระยะเวลาการหยุดจ่ายน้ำเฉลี่ยภาพรวมไม่เกิน 3 ชั่วโมงต่อครั้ง



ความสะดว
รวดเร็วในการ
ทำธุรกรรม

- ✓ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ (SLA) อย่างเคร่งครัด



การตอบสนอง
ลูกค้า

- ✓ ดำเนินการตอบสนองลูกค้าอย่างรวดเร็ว
 - ได้รับการตอบสนองทันที เมื่อติดต่อ PWA Contact Center 1662 และติดต่อ กปภ.สาขา
 - ได้รับการตอบสนองภายใน 1 ชั่วโมง เมื่อติดต่อช่องทางออนไลน์ของ กปภ.



การแก้ไขปัญห
ให้ลูกค้า

- ✓ ดำเนินการตามมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเคร่งครัด

มาตรฐานระยะเวลาการติดต่อธุรกรรม

ประเภทธุรกรรม	มาตรฐานระยะเวลา
1. การขอติดตั้งประปาใหม่	
การขอติดตั้งประปาแบบถาวร	
1.1 ความยาวท่อไม่เกิน 10 เมตร ขนาดมาตรวัดน้ำ $\varnothing$ 1/2 นิ้ว - 3/4 นิ้ว	
- รวมเวลาตั้งแต่รับคำขออนุญาตจนถึงแจ้งค่าใช้จ่าย	3 วันทำการ
- รวมเวลาตั้งแต่รับชำระเงินจนถึงติดตั้งแล้วเสร็จ	3 วันทำการ
1.2 ความยาวท่อเกิน 10 เมตร แต่ไม่เกิน 100 เมตร ขนาดมาตรวัดน้ำ ไม่เกิน 2 นิ้ว	
- รวมเวลาตั้งแต่รับคำขออนุญาตจนถึงแจ้งค่าใช้จ่าย	7 วันทำการ
- รวมเวลาตั้งแต่รับชำระเงินจนถึงติดตั้งแล้วเสร็จ	15 วันทำการ
การขอติดตั้งประปาแบบชั่วคราว	
- รวมเวลาตั้งแต่รับคำขออนุญาตจนถึงแจ้งค่าใช้จ่าย	3 วันทำการ
- รวมเวลาตั้งแต่รับชำระเงินจนถึงติดตั้งแล้วเสร็จ	5 วันทำการ
2. การขอร้องขยายเขตบริการน้ำประปา (งบของผู้ใช้น้ำ)	
- รวมเวลาตั้งแต่รับคำขออนุญาตจนถึงแจ้งค่าใช้จ่าย	15 วันทำการ
- รวมเวลาตั้งแต่รับชำระเงินจนถึงติดตั้งแล้วเสร็จ	45 วันทำการ
3. การขอเปลี่ยนขนาดมาตรวัดน้ำให้มีขนาดใหญ่หรือเล็กลง	
- รวมเวลาตั้งแต่รับคำขออนุญาตจนถึงแจ้งค่าใช้จ่าย	2 วันทำการ
- รวมเวลาตั้งแต่รับชำระเงินจนถึงติดตั้งแล้วเสร็จ	5 วันทำการ
4. การขอย้ายมาตรวัดน้ำจากสถานที่เดิมไปติดตั้งสถานที่ใหม่	
- รวมเวลาตั้งแต่รับคำขออนุญาตจนถึงแจ้งค่าใช้จ่าย	3 วันทำการ
- รวมเวลาตั้งแต่รับชำระเงินจนถึงติดตั้งแล้วเสร็จ	3 วันทำการ
5. การขอใช้น้ำประปาเป็นการชั่วคราว (การฝากมาตรวัดน้ำ)	
- รวมเวลาตั้งแต่รับคำขออนุญาตถึงถอดมาตรวัดน้ำ	1 วันทำการ
6. การขอเปิดใช้น้ำประปา กรณีฝากมาตรวัดน้ำ (ขอบรรจุมาตรวัดน้ำ)	
- รวมเวลาตั้งแต่รับคำขออนุญาตถึงถอดมาตรวัดน้ำ	1 วันทำการ
7. การขอยกเลิกการใช้น้ำประปา และยกเลิกสัญญาการใช้น้ำกับ กปภ.	
- รวมเวลาตั้งแต่รับคำขออนุญาตถึงการยกเลิกการใช้น้ำ	1 วันทำการ
8. การขอเปลี่ยนแปลงจาก การใช้น้ำแบบชั่วคราวเป็นแบบถาวร	
- รวมเวลาตั้งแต่รับคำขออนุญาตถึงการเปลี่ยนแปลงสัญญาการใช้น้ำ	1 ชั่วโมง

มาตรฐานระยะเวลาการติดต่อธุรกรรม (ต่อ)

ประเภทธุรกรรม	มาตรฐานระยะเวลา
9. การขอเปิดจ่ายน้ำ กรณีถูกระงับการใช้น้ำชั่วคราวโดย กปภ. (ถูกต้องมาตรฐาน) - รวมเวลาตั้งแต่รับคำขอจนถึงการติดตั้งมาตรวัดน้ำคืน	1 วันทำการ
10. การเปลี่ยนมาตรวัดน้ำชำรุด/ไม่เดิน	
10.1 มาตรวัดน้ำ ขนาด $0\frac{1}{2}$ นิ้ว – $1\frac{1}{2}$ นิ้ว - ระยะเวลารับคำร้อง/รับเรื่อง จนออกปฏิบัติงานเปลี่ยนมาตรแล้วเสร็จ	3 วันทำการ
10.2 มาตรวัดน้ำ ขนาดตั้งแต่ $0\frac{1}{2}$ นิ้ว ขึ้นไป - ระยะเวลารับคำร้อง/รับเรื่อง จนออกปฏิบัติงานเปลี่ยนมาตรแล้วเสร็จ (ทั้งนี้ไม่รวมระยะเวลาในการแก้ไขปัญหานอกเหนือการควบคุม เช่น บ้านปิด มีสิ่งกีดขวาง ต้องรื้อถอนผู้ใช้น้ำไม่ให้ดำเนินการ)	15 วันทำการ
11. การให้บริการข้อมูลข่าวสาร	
- ข้อมูลข่าวสารทั่วไปที่มีให้บริการ	1 วันทำการ
- กรณีข้อมูลที่เปิดเผยได้และต้องประสานงานกับหน่วยงาน	7 วันทำการ
- กรณีข้อมูลที่ยาจเปิดเผยไม่ได้และคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารพิจารณาวินิจฉัย	30 วันทำการ/ ตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารฯ กำหนด
12. การรับชำระเงินค่าน้ำประปา	3 นาทีต่อราย
13. การโอนสิทธิการใช้น้ำประปา	1 ชั่วโมง
14. การซ่อมท่อประปาแตกรั่ว (เฉพาะท่อบริการ ขนาดไม่เกิน $0\frac{1}{4}$ นิ้ว)	2 ชั่วโมง
15. การยื่นคำขอเพื่อรับรองประปาเอกชน รวมระยะเวลาปฏิบัติงาน	30 วันทำการ
16. งานที่เป็นสาธารณะ	
16.1 การจ่ายน้ำประปากรณีเพลิงไหม้เป็นเวลาไม่เกิน 30 วัน นับแต่วันที่เกิดเพลิงไหม้	โดยทันที (ไม่ต้องยื่นคำขอ)
16.2 การจ่ายน้ำประปาให้แก่ประชาชนที่ประสบภาวะแห้งแล้ง หรือ ขาดแคลนน้ำอุปโภคบริโภค - กรณีที่ กปภ. เป็นผู้ดำเนินการจ่ายน้ำโดยตรง - กรณีที่หน่วยงานอื่นมาขอรับน้ำไปจ่ายให้แก่ประชาชน	24 ชั่วโมง โดยทันที

- หมายเหตุ
- การเริ่มนับระยะเวลาแล้วเสร็จในแต่ละเรื่องตามที่ระบุไว้ข้างต้นนั้น ผู้รับบริการ/ผู้มาติดต่อ จะต้องยื่นเอกสารและ/หรือหลักฐานต่าง ๆ ให้ถูกต้องและครบถ้วนตามที่กำหนดไว้ในกฎหมายและระเบียบข้อบังคับในเรื่องที่เกี่ยวข้อง
 - อ้างอิงตามระเบียบ กปภ. ว่าด้วยการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานเพื่อประชาชน (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2559

มาตรฐานระยะเวลาตอบสนองและการให้บริการลูกค้า

เรื่อง	มาตรฐานการให้บริการ (SLA) / ระยะเวลา (ภายใน)
1. PWA Contact Center 1662	1.1 เจ้าหน้าที่รับสายไม่เกิน 3 ครั้ง (10 วินาที) ของเสียงเรียกเข้า 1.2 เจ้าหน้าที่ใช้เวลาในการสนทนาสายให้บริการลูกค้าไม่เกิน 3 นาทีต่อราย 1.3 เจ้าหน้าที่ใช้เวลาในการบันทึกข้อมูลลูกค้าในระบบไม่เกิน 2 นาทีต่อราย 1.4 เจ้าหน้าที่โอนสายลูกค้าทุกรายให้ประเมินความพึงพอใจภายหลังการให้บริการในระบบอัตโนมัติ
2. โทรศัพท์ กปภ. สาขา / กปภ.เขต	2.1 เจ้าหน้าที่ตอบสนองลูกค้าโดยรับสายให้บริการไม่เกิน 3 ครั้งของเสียงเรียกเข้าและโอนสายลูกค้าต่อไม่เกิน 1 ครั้ง 2.2 เจ้าหน้าที่ใช้เวลาในการรับชำระค่าน้ำไม่เกิน 3 นาทีต่อราย 2.3 เจ้าหน้าที่แจ้งลูกค้าทุกรายให้ประเมินความพึงพอใจภายหลังการให้บริการ
3. สำนักงาน กปภ.สาขา	3.1 มีจุดบริการเพื่อให้ข้อมูลข่าวสารและรับเรื่องร้องเรียน 3.2 มีจุดคัดกรองลูกค้าเพื่ออำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรม 3.3 มีระบบคิวลูกค้าเพื่อความเป็นธรรม 3.3 มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้ลูกค้า / ผู้มาติดต่อ 3.4 เจ้าหน้าที่ใช้เวลาในการรับชำระค่าน้ำไม่เกิน 3 นาทีต่อราย 3.5 เจ้าหน้าที่แจ้งลูกค้าทุกรายให้ประเมินความพึงพอใจภายหลังการให้บริการ
4. Website กปภ.	4.1 มีเจ้าหน้าที่ติดต่อกับลูกค้าภายใน 24 ชั่วโมงเพื่อประสานงานต่ออย่างรวดเร็ว ทั้งนี้ หากใช้เวลาดำเนินการมากกว่า SLA กำหนดให้แจ้งลูกค้าทราบเป็นระยะ 4.2 เจ้าหน้าที่แจ้งลูกค้าทุกรายให้ประเมินความพึงพอใจภายหลังการให้บริการโดยส่ง link แบบสอบถามให้
5. E-mail กปภ.	5.1 มีเจ้าหน้าที่ติดต่อกับลูกค้าภายใน 24 ชั่วโมง เพื่อประสานงานต่ออย่างรวดเร็ว ทั้งนี้ หากใช้เวลาดำเนินการมากกว่า SLA กำหนดให้แจ้งลูกค้าทราบเป็นระยะ 5.2 เจ้าหน้าที่แจ้งลูกค้าทุกรายให้ประเมินความพึงพอใจภายหลังการให้บริการโดยส่ง link แบบสอบถามให้
6. Facebook	6.1 มีเจ้าหน้าที่ติดต่อกับลูกค้าภายใน 1 ชั่วโมง (Facebook Bot) เพื่อประสานงานต่ออย่างรวดเร็ว ทั้งนี้ หากใช้เวลาดำเนินการมากกว่า SLA กำหนดให้แจ้งลูกค้าทราบเป็นระยะ 6.2 เจ้าหน้าที่แจ้งลูกค้าทุกรายให้ประเมินความพึงพอใจภายหลังการให้บริการโดยส่ง link แบบสอบถามให้

มาตรฐานระยะเวลาตอบสนองและการให้บริการลูกค้า (ต่อ)

เรื่อง	มาตรฐานการให้บริการ (SLA) / ระยะเวลา (ภายใน)
7. LINE	7.1 ตั้งกลุ่มไลน์ลูกค้าทั่วไปและผู้นำชุมชน หัวหน้าหน่วยงานราชการ และธุรกิจขนาดใหญ่ เพื่อรับฟังและตอบสนองอย่างรวดเร็ว รวมถึงการแจ้งข่าวสารต่าง ๆ 7.2 มีเจ้าหน้าที่ Admin ประจำห้องไลน์เพื่อตอบคำถามและรับเรื่องโดยกำหนดให้ LINE OA ต้องตอบสนองทันที (LINE Bot) และ LINE “มั่นใจคุณภาพ” ภายใน 1 ชั่วโมง เพื่อประสานงานต่ออย่างรวดเร็ว ทั้งนี้ หากใช้เวลาดำเนินการมากกว่า SLA กำหนดให้แจ้งลูกค้าทราบเป็นระยะ
8. บริการชำระค่าน้ำประปาที่เคาน์เตอร์ กปภ.สาขา	8.1 เจ้าหน้าที่ใช้เวลาในการรับชำระค่าน้ำไม่เกิน 3 นาทีต่อราย 8.2 เจ้าหน้าที่แจ้งลูกค้าทุกรายให้ประเมินความพึงพอใจภายหลังการให้บริการ
9. บริการชำระค่าน้ำประปาโดยไม่ต้องลงจากรถ (Drive Thru)	9.1 เจ้าหน้าที่ใช้เวลาในการรับชำระค่าน้ำที่ Drive Thru ไม่เกิน 3 นาทีต่อราย 9.2 เจ้าหน้าที่แจ้งลูกค้าทุกรายให้ประเมินความพึงพอใจภายหลังการให้บริการ
10. รถ PWA Mobile Service / รับชำระค่าน้ำประปานอกสถานที่	10.1 เจ้าหน้าที่ใช้เวลาในการรับชำระค่าน้ำที่เคาน์เตอร์ไม่เกิน 3 นาทีต่อราย 10.2 เจ้าหน้าที่แจ้งลูกค้าทุกรายให้ประเมินความพึงพอใจภายหลังการให้บริการ
11. แอปพลิเคชัน PWA Plus Life	11.1 ตรวจสอบระบบการใช้งานอยู่เสมอ 11.2 มีระบบประเมินความพึงพอใจภายหลังการให้บริการ

ช่องทางการให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) และรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
จำนวน 8 ช่องทาง ดังนี้

1. PWA Contact Center 1662
2. โทรศัพท์ติดต่อ กปภ.สาขา/กปภ.เขต
3. พบเจ้าหน้าที่ กปภ.สาขา
4. LINE : PWA LINE Official @PWAThailand และ LINE Chat ของ กปภ.สาขา
5. Website: www.pwa.co.th
6. Facebook กปภ. สำนักงานใหญ่
<https://www.facebook.com/provincialwaterworksauthority> และ Facebook กปภ.สาขา
7. E-Mail: pr@pwa.co.th
8. จดหมาย / หนังสือ

เพื่อความสะดวกของลูกค้า กปภ. มีช่องทางที่เชื่อมต่อกับหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม ดังนี้

- สื่อมวลชน
- ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนภาครัฐ สายด่วน 1111 สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (GCC 1111)
- ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย
- สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)

มาตรฐานระยะเวลาจัดการเรื่องร้องเรียน

ประเภทเสียงของลูกค้า (ที่รับฟังผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียน)	ระยะเวลาดำเนินการ ในสถานการณ์ปกติ
1. ข้อร้องเรียน	
1.1) ปริมาณน้ำ	
1.1.1) น้ำไม่ไหล	24 ชั่วโมง
1.1.2) น้ำไหลอ่อนน้ำไหล ๆ หยุด ๆ น้ำไหลเป็นเวลา	24 ชั่วโมง
*1.2) ท่อแตกรั่ว	
1.2.1) ท่อแตกรั่วขนาดเส้นผ่าศูนย์กลาง 2 นิ้วลงมา (ท่อที่อยู่อาศัย)	24 ชั่วโมง
1.2.2) ท่อแตกรั่วขนาดเส้นผ่าศูนย์กลางใหญ่เกินกว่า 2 นิ้ว ถึง 4 นิ้ว (ท่อเมนรอง)	24 ชั่วโมง
1.2.3) ท่อแตกรั่วขนาดเส้นผ่าศูนย์กลางใหญ่เกินกว่า 4 นิ้วขึ้นไป (ท่อเมน)	48 ชั่วโมง
1.3) คุณภาพน้ำ	
1.3.1) น้ำมีกลิ่น (ยกเว้นคลอรีน)	24 ชั่วโมง
1.3.2) น้ำมีสีผิดปกติ	24 ชั่วโมง
1.3.3) น้ำมีสิ่งเจือปนอื่น	24 ชั่วโมง
1.3.4) น้ำขุ่น (มีตะกอน)	24 ชั่วโมง
1.3.5) น้ำเค็ม น้ำกร่อย	ยกเว้น SLA
1.4) การบริการ	
1.4.1) มาตรวัดน้ำ (ติดตั้งมาตรไม่เรียบร้อยทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจ)	24 ชั่วโมง
**1.4.2) การให้บริการล่าช้ากว่ามาตรฐานการให้บริการของ กปภ.	24 ชั่วโมง
1.4.3) ข้อผิดพลาดจากการอ่านมาตร	24 ชั่วโมง
1.4.4) ไม่ได้รับใบแจ้งค่าน้ำ / บาร์โค้ดไม่ชัดเจน	24 ชั่วโมง
1.4.5) การคืนสภาพพื้นที่/ผิวจราจรภายหลังการซ่อม	24 ชั่วโมง
1.4.6) ไม่สะดวกในการติดต่อขอรับบริการจาก กปภ.	24 ชั่วโมง
1.4.7) แนะนำการให้บริการไม่ชัดเจน	24 ชั่วโมง
1.4.8) ผลกระทบจากการดำเนินงานของ กปภ.	
1.4.8.1) การระบายตะกอนของระบบผลิต	24 ชั่วโมง
1.4.8.2) เสียงรบกวน	24 ชั่วโมง
1.4.8.3) กลิ่น	24 ชั่วโมง
1.4.8.4) อื่น ๆ	24 ชั่วโมง

มาตรฐานระยะเวลาจัดการเรื่องร้องเรียน (ต่อ)

ประเภทเสียงของลูกค้า (ที่รับฟังผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียน)	ระยะเวลาดำเนินการ ในสถานการณ์ปกติ
1. ข้อร้องเรียน (ต่อ)	
*** 1.5) บุคลากร	
1.5.1) พนักงานปิดความรับผิดชอบ ไม่เอาใจใส่ลูกค้า	24 ชั่วโมง
1.5.2) พูดจา แต่งกาย แสดงพฤติกรรมไม่สุภาพ	24 ชั่วโมง
1.5.3) ปฏิบัติงานไม่โปร่งใส / ไม่เป็นธรรม / พฤติกรรมไม่เหมาะสม	ทันที (ส่งต่อ ศปท.กปภ. /สภย.)
2. การแจ้งเหตุ	ทันที
2.1) พบท่อแตกรั่ว	
2.1.1) ท่อแตกรั่วขนาดเส้นผ่าศูนย์กลาง 2 นิ้วลงมา (ท่อที่อยู่อาศัย)	24 ชั่วโมง
2.1.2) ท่อแตกรั่วขนาดเส้นผ่าศูนย์กลางใหญ่เกินกว่า 2 นิ้ว ถึง 4 นิ้ว (ท่อเมนรอง)	24 ชั่วโมง
2.1.3) ท่อแตกรั่วขนาดเส้นผ่าศูนย์กลางใหญ่เกินกว่า 4 นิ้วขึ้นไป (ท่อเมน)	48 ชั่วโมง
2.2) มาตรการวัดน้ำ อุปกรณ์ท่อ ข้อต่อชำรุด	24 ชั่วโมง
2.3) การแจ้งเหตุขัดข้องที่ กปภ. มีฐานข้อมูลและตอบได้ทันที	ทันที
3. การติดตามเร่งรัดข้อร้องเรียนเดิม	ทันที
4. ข้อสอบถามทั่วไป	
4.1) สอบถามการจำแนกประเภทผู้ใช้น้ำ	ทันที
4.2) สอบถามข้อมูลหรือร้องเรียนนอกพื้นที่บริการของ กปภ.	ทันที
4.3) สอบถามข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับกิจการ กปภ.	ทันที
4.4) สอบถามข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการทำธุรกรรมออนไลน์ของ กปภ.	ทันที
4.5) ค่าน้ำและหน่วยน้ำผิดปกติ	ทันที
4.6) น้ำมีกลิ่นคลอรีน	ทันที
4.7) อื่น ๆ	ทันที
5. ความต้องการ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะ	
5.1) ต้องการขยายเขตจ่ายน้ำ/เป็นลูกค้าของ กปภ.	ทันที
5.2) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการชำระค่าบริการออนไลน์	ทันที
5.3) การประชาสัมพันธ์หยุดจ่ายน้ำของ กปภ.	ทันที
5.4) ต้องการให้ช่วยแนะนำผู้เชี่ยวชาญวางท่อ/ซ่อมท่อภายในบ้าน	ทันที

มาตรฐานระยะเวลาจัดการเรื่องร้องเรียน (ต่อ)

ประเภทเสียงของลูกค้า (ที่รับฟังผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียน)	ระยะเวลาดำเนินการ ในสถานการณ์ปกติ
5. ความต้องการ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะ (ต่อ)	
5.5) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของ กปภ.	
5.5.1) ราคาค่าบริการ	
5.5.1.1) ลดราคาค่าน้ำประปา	ทันที
5.5.1.2) ลดราคาค่าประสานมาตรฐาน	ทันที
5.5.2) การให้บริการน้ำประปาในสถานการณ์ไม่ปกติ	
5.5.2.1) ควรมีแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน กรณีไม่สามารถให้บริการได้ตามปกติ	ทันที
5.5.2.2) ควรมีเครื่องสำรองไฟกรณีไฟฟ้าดับ	ทันที
5.5.2.3) การให้บริการน้ำ/รดน้ำบรรเทาทุกข์	ทันที
5.6) อื่น ๆ	ทันที
6. คำชม และอื่น ๆ	ทันที

หมายเหตุ :

*1. ตาม พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 กรณีที่ขอแลกต่อรั้วทุกขนาด ต้องซ่อมแซมให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลา SLA 24 ชั่วโมง หากเป็นกรณีสถานการณ์ไม่ปกติที่เป็นที่ทราบกันทั่วไป เช่น มีพายุ น้ำท่วม ภัยแล้ง และเป็นเหตุทำให้กปภ.สาขาไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 24 ชั่วโมง ให้ขยายระยะเวลา SLA ได้เฉพาะการซ่อมท่อขนาด 4 นิ้วขึ้นไป เป็น 2 วัน

**2. กรณีลูกค้าร้องเรียนการให้บริการล่าช้าต้องพิจารณาจากมาตรฐานการให้บริการของ กปภ. หากยังอยู่ภายในมาตรฐานของ กปภ. ให้บันทึกเป็นหัวข้อสอบถามทั่วไป แต่หากเกินกว่ามาตรฐานที่ กปภ. กำหนดจึงจะลงบันทึกเป็นหัวข้อร้องเรียน

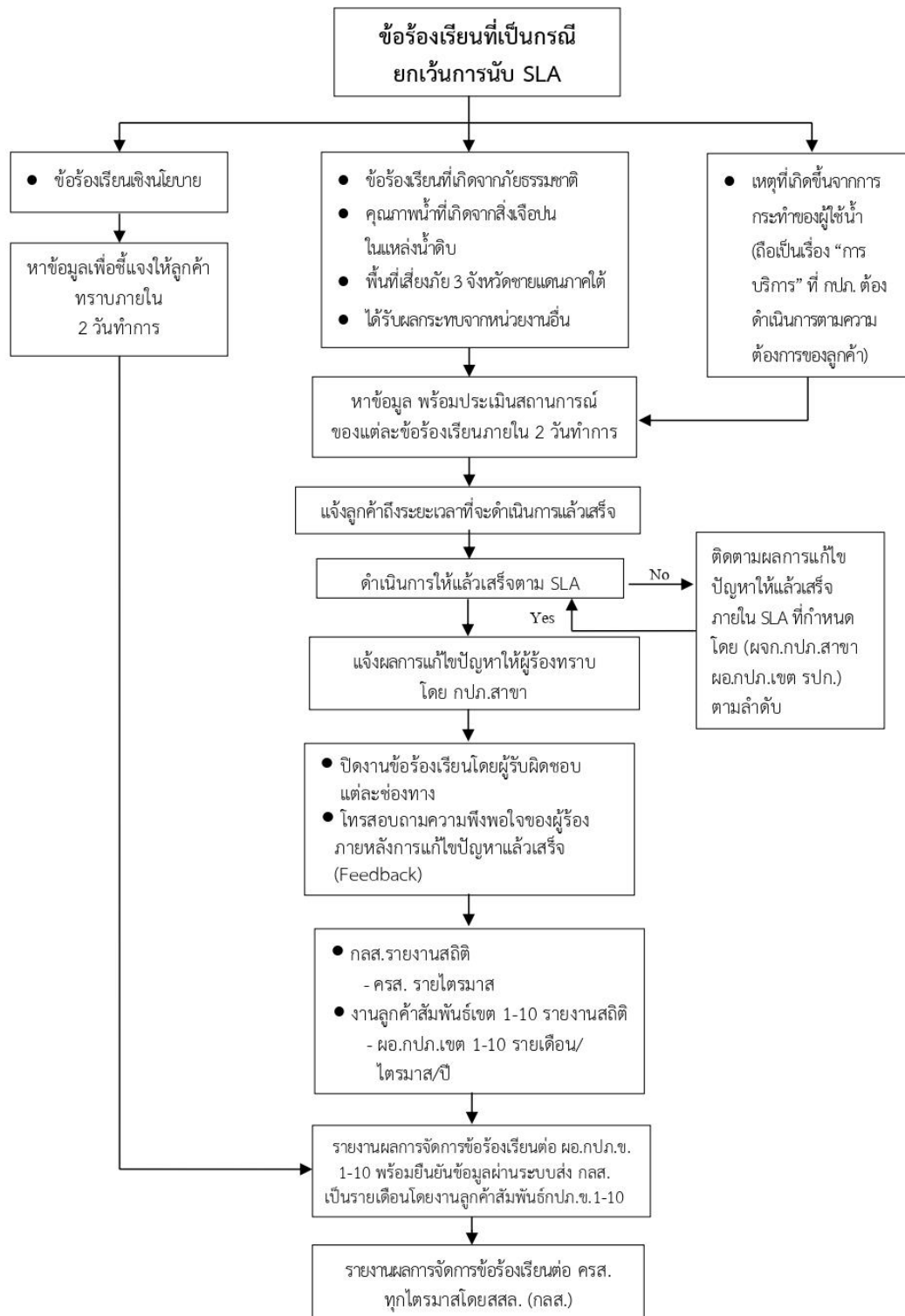
***3. การนับระยะเวลา SLA จะเริ่มนับจากระยะเวลาการแจ้งเรื่องร้องเรียนของลูกค้าจนถึงระยะเวลาการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ ในทุกหมวดหมู่ข้อร้องเรียน ยกเว้นด้านบุคลากร กปภ.สาขาหรือหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนจะต้องมีการชี้แจงแนวทางการพิจารณาการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องทราบเบื้องต้น ตลอดจนมีการติดต่อหรือบอกลงโทษอื่น ๆ ตามสมควร พร้อมแจ้งผู้ร้องทราบภายใน 1 วัน

นอกจากนี้ กปภ. ยังได้กำหนดคำจำกัดความข้อร้องเรียนในสถานการณ์ปกติและ ไม่ปกติ ตามข้อตกลงระยะเวลาการให้บริการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนแก่ลูกค้า กปภ. (Service Level Agreement : SLA) กปภ.มีแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนอันมิชอบและมีกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่เหมาะสมทั้งต่อลูกค้าต่อพนักงาน และต่อ กปภ. รวมทั้งสามารถยุติข้อร้องเรียนในกรณีเป็นข้อร้องเรียนอันมิชอบได้โดยส่งต่อเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและปิดเรื่องร้องเรียน

ข้อร้องเรียนในสถานการณ์ปกติ	ข้อร้องเรียนในสถานการณ์ไม่ปกติ (ยกเว้นการนับ SLA)
ข้อร้องเรียนในสถานการณ์ปกติ หมายถึง ข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่เกิดจากการบริหารจัดการที่ส่งผลกระทบต่อผู้ได้รับการบริการและไม่ได้อยู่ในข้อยกเว้น	ข้อร้องเรียนในสถานการณ์ไม่ปกติซึ่งยกเว้นการนับ SLA ได้แก่ - ข้อร้องเรียนเชิงนโยบายซึ่งต้องผ่านการพิจารณาจากผู้บริหารระดับสูง เช่น การลดค่าน้ำ การลดค่าติดตั้ง การลดค่าบริการทั่วไป การขยายเขต - ข้อร้องเรียนที่เกิดจากภัยธรรมชาติซึ่งส่งผลให้ระบบผลิต/ท่อประปาได้รับความเสียหายจนไม่สามารถผลิตน้ำประปาได้ เช่น ภัยแล้ง น้ำเค็ม น้ำกร่อย วาตภัย อุทกภัย - คุณภาพน้ำที่เกิดจากสิ่งเจือปนในแหล่งน้ำดิบ เช่น โลหะหนักที่ส่งผลกระทบต่อการผลิตน้ำประปาทั้งที่เกิดจากธรรมชาติและการกระทำของมนุษย์ - พื้นที่เสี่ยงภัย 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ - การดำเนินการได้รับผลกระทบหรือส่งผลกระทบด้วยเหตุจากบุคคลหรือหน่วยงานภายนอก เช่น กฟภ. แก้ไขระบบไฟฟ้าขัดข้อง การขออนุญาตเจ้าของเข้าใช้พื้นที่รอคิวรถชุด ปัญหาการจัดหาอุปกรณ์ ไม่สามารถเข้าซ่อมได้เนื่องจากติดปัญหาจราจร (ช่วงเวลาเร่งด่วน/ต้องเข้าซ่อมเฉพาะเวลากลางคืน) เป็นต้น - การร้องเรียนอันมิชอบ” หมายถึง การร้องเรียนที่ไม่เป็นจริง การร้องเรียนที่ไม่สมเหตุผล การร้องเรียนซ้ำ ๆ ฟุ่มเฟือย โดยไม่มีเหตุอันสมควร

หมายเหตุ: ถึงแม้ว่าข้อร้องเรียนในสถานการณ์ไม่ปกติจะได้รับการยกเว้นการนับ SLA แต่ยังคงถือเป็นข้อร้องเรียนที่ต้องรีบดำเนินการแก้ไขและแจ้งให้ผู้ร้องทราบเป็นระยะ ๆ จนปิดข้อร้องเรียน

แผนผังการแก้ไขข้อร้องเรียนกรณียกเว้นการนับ SLA



สร้างความเข้าใจในบริการของ กปภ.



เพื่อให้ลูกค้าทุกคนได้รับบริการน้ำประปาที่สะอาดปลอดภัยจาก กปภ. สำหรับการอุปโภคบริโภคได้อย่างต่อเนื่อง อีกทั้งเป็นการใช้ทรัพยากรน้ำอย่างคุ้มค่า กปภ. จึงมีแนวทางบริหารจัดการน้ำและน้ำประปาให้เกิดประโยชน์สูงสุดเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพและมุ่งพัฒนาทุกช่องทางสนับสนุนลูกค้า ให้อำนวยความสะดวกรวดเร็ว รวมถึงยกระดับทุกจุดสัมผัสลูกค้า (Touchpoint) เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีให้ลูกค้าต่อ กปภ. เสมอ นอกจากนี้ ลูกค้ายังสามารถร่วมสนับสนุนให้การดำเนินงานของ กปภ. ให้บรรลุเป้าหมายการส่งมอบบริการที่เป็นเลิศให้ลูกค้าทุกคน

คุณภาพน้ำ



มาตรฐานการผลิตน้ำประปาของ กปภ. กำหนดให้ใส่คลอรีนในปริมาณที่สามารถฆ่าเชื้อโรคในน้ำประปา ซึ่งอาจทำให้น้ำประปามีกลิ่น



ขอให้ลูกค้ามั่นใจว่า “กลิ่นที่เกิดขึ้นไม่ได้แสดงถึงปัญหาคุณภาพน้ำ” แต่หากต้องการลดกลิ่นคลอรีนลูกค้าสามารถรองน้ำใส่ภาชนะสะอาดทิ้งไว้ประมาณ 30 นาที กลิ่นคลอรีนจะหายไปเอง

ปริมาณน้ำเพียงพอ



ในกรณี กปภ. มีแผนการปรับปรุงเส้นท่อ หรือซ่อมแซมท่อแตกรั่วแบบทราบล่วงหน้า กปภ. จะแจ้งให้ลูกค้าทราบ

ในกรณี ท่อแตกรั่วฉุกเฉิน กปภ. จะแจ้งให้ทราบโดยเร็วที่สุด



โปรดแจ้ง กปภ. โดยเร็วเมื่อพบเห็นท่อแตกรั่ว เพื่อไม่ให้สูญเสียน้ำโดยเปล่าประโยชน์

โปรดสมัครเป็นสมาชิก PWA LINE Official @PWAThailand แอปพลิเคชัน PWA Plus Life และติดตาม Facebook กปภ. เพื่อรับข่าวสารของ กปภ.

กรณีการซ่อมแซมท่อแตกรั่ว ภายหลังดำเนินการแล้วเสร็จจะใช้ระยะเวลาหนึ่งในการให้น้ำเข้าเต็มเส้นท่อ

การอ่านมาตรวัดน้ำ



● กปภ. มีมาตรฐานอ่านมาตรวัดน้ำลูกค้าทุกเดือน โดยการอ่านมาตรวัดน้ำของลูกค้าแต่ละรายจะเป็นวันเดียวกันของทุกเดือน



● กปภ. มีบริการตรวจสอบความถูกต้องของมาตรวัดน้ำ หากพบว่ามาตรวัดน้ำผิดปกติ กปภ. จะไม่คิดค่าบริการและเปลี่ยนมาตรวัดน้ำให้โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย แต่หากพบว่าไม่ผิดปกติ ลูกค้าจะเป็นผู้ชำระค่าบริการเอง

การแจ้งค่าบริการ



ความถูกต้องของใบแจ้งค่าน้ำ

- กปภ. คำนวณราคาค่าน้ำและออกใบแจ้งค่าน้ำให้ลูกค้าอย่างถูกต้องตรงเวลา
- กปภ. พิมพ์ใบแจ้งค่าน้ำให้ลูกค้าทราบทันทีภายหลังจากอ่านมาตรทุกเดือน
- กปภ. มีบริการให้ลูกค้าสามารถคำนวณค่าน้ำประปาด้วยตนเองผ่านเว็บไซต์ กปภ. www.pwa.co.th
- กปภ. มีบริการแจ้งปริมาณการใช้น้ำของลูกค้า ผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน PWA Plus Life และ PWA LINE Official @PWAThailand



ข้อมูลที่ กปภ. แจ้งให้ลูกค้าทราบใบแจ้งค่าน้ำ

กปภ. แจ้งข้อมูลค่าน้ำ ปริมาณการใช้น้ำเดือนปัจจุบัน และย้อนหลัง 1 เดือน วันเดือนปีที่อ่านมาตร เลขในมาตรวัดน้ำ วันที่แจ้งค่าน้ำ วันครบชำระ ค่าน้ำค้างชำระ และค่าบริการทั่วไป รวมถึงกำหนดวันที่จะถูกระงับการใช้น้ำประปาหากไม่ชำระค่าน้ำตามกำหนด



โปรดสมัครเป็นสมาชิก PWA LINE Official @PWAThailand แอปพลิเคชัน PWA Plus Life และติดตาม Facebook กปภ. เพื่อรับทราบข้อมูลการใช้บริการและข่าวสารการให้บริการของ กปภ.

การชำระค่าน้ำ

- กปภ. มีช่องทางรับชำระค่าน้ำประปาและค่าบริการอื่นที่หลากหลาย สอดรับกับทุกรูปแบบพฤติกรรมของลูกค้า
- โปรดสมัครเป็นสมาชิก PWA LINE Official @PWAThailand และแอปพลิเคชัน PWA Plus Life เพื่อชำระค่าน้ำประปาได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น
- โปรดชำระค่าน้ำตรงเวลา เพื่อหลีกเลี่ยงการตัดมาตรและการเสียค่าธรรมเนียมประสาณมาตร

ง่ายนิดเดียว!
ตรวจสอบค่าน้ำประปา กปภ. ได้ด้วยตัวเอง

- PWA E-SERVICE
- PWA LINE OA
- PWA Plus Life

1. PWA E-SERVICE
2. PWA LINE Official @pwathailand
3. PWA Plus Life

สะดวกทุกที่ทุกเวลา ตลอด 24 ชั่วโมง

1662 | โทร 1662 | @pwathailand | #น้ำสะอาด

การจัดการข้อร้องเรียน



การรับแจ้งเรื่องร้องเรียน

- กปภ. มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนที่สอดคล้องกับทุกรูปแบบพฤติกรรมลูกค้า



การตอบสนองต่อการร้องเรียนของลูกค้า

- กปภ. ตอบสนองต่อการร้องเรียนลูกค้าตามมาตรฐานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด



การแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนของลูกค้า

- กปภ. แก้ปัญหาข้อร้องเรียนให้ลูกค้าทุกคนโดยเท่าเทียมกัน
- กปภ. รายงานความก้าวหน้าของการแก้ไขปัญหาเป็นระยะ
- กปภ. สอบถามลูกค้าภายหลังแก้ปัญหา หากเจ้าหน้าที่ดำเนินการไม่เรียบร้อย จะรีบเข้าไปดำเนินการ



การแจ้งเรื่องร้องเรียน

- โปรดใช้บริการช่องทางแจ้งปัญหาด้านการให้บริการของ กปภ. เช่น LINE FACEBOOK WEBSITE
- โปรดรับแจ้งผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียนของ กปภ. หากพบความไม่สะดวกจากการบริการ
- โปรดใช้ช่องทาง PWA Contact Center 1662 ลูกค้าจะได้รับการตอบสนองทันที ตลอด 24 ชั่วโมง
- โปรดให้ข้อมูลอย่างถูกต้องและครบถ้วน เพื่อ กปภ. จะประสานงานการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว



การให้ข้อมูลป้อนกลับ

- โปรดประเมินความพึงพอใจภายหลังได้รับการเพื่อ กปภ. จะนำไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ

ค่าน้ำสูงผิดปกติ

● ค่าน้ำสูงผิดปกติอาจเกิดจากการรั่วไหลภายในบ้าน ได้แก่ ท่อแตก-รั่ว อุปกรณ์สุขภัณฑ์ รั่วไหลทำให้มาตรวัดน้ำ เดินตลอดเวลา จึงควรหมั่นตรวจสอบโดยการปิดก๊อกน้ำทุกตัว แล้วสังเกตดูการทำงานของมาตรวัดน้ำ หากมาตรยังเดินอยู่ แสดงว่ามีท่อรั่วภายใน ก็ให้รีบติดต่อช่างมาทำการซ่อมแซมแก้ไขโดยเร็ว

● กรณีผู้ใช้น้ำไม่ได้พักอาศัยอยู่เป็นประจำ ควรทำการปิดประตุน้ำหลังมาตรวัดน้ำไว้เสมอ หากมีท่อรั่วภายในบ้าน ก็จะไม่ต้องสูญเสียน้ำที่จะทำให้ต้องจ่ายค่าน้ำสูงขึ้น

การดูแลระบบประปาภายในบ้าน

- 💧 หมั่นตรวจสอบท่อประปา สังเกตข้อต่อระหว่างท่อประปากับก๊อกน้ำ มีการรั่วซึมหรือไม่ หากพบจุดรั่วซึมเล็กน้อย แก้ไขเบื้องต้นได้ง่ายๆ ด้วยการใช้เทปพันท่อ หรือใช้ข้อต่อท่อประปาซ่อมแซม
- 💧 ตรวจสอบบริเวณผนังหรือเพดานว่ามีความชื้น มีเชื้อราเกาะอยู่ หรือเริ่มมีการเปลี่ยนสีเป็นสีน้ำตาลหรือไม่ ถ้ามีแสดงว่าอาจมีปัญหาที่ท่อประปา หากพบการรั่วซึมที่ไม่สามารถแก้ไขได้ด้วยตนเอง ควรปรึกษาช่างประปาเพื่อเร่งแก้ไข
- 💧 ทำความสะอาดก๊อกน้ำ หัวฝักบัว และอุปกรณ์อื่นๆ เป็นประจำ เพื่อป้องกันการสะสมของตะกรันและสิ่งสกปรก
- 💧 ตรวจสอบมาตรวัดน้ำเป็นประจำ ง่ายๆ เพียง 3 ขั้นตอน
 - ปิดก๊อกทุกจุดภายในบ้าน
 - สังเกตมาตรวัดน้ำ หากยังหมุนอยู่ให้สันนิษฐานว่าอาจมีจุดที่ท่อประปาแตกรั่วหรือมาตรวัดน้ำชำรุด
 - หากพบความผิดปกติให้รีบติดต่อการประปาส่วนภูมิภาค เพื่อตรวจสอบและแก้ไขโดยเร็ว
- 💧 ล้างทำความสะอาดถังพักน้ำทุกๆ 6 เดือน ถังพักน้ำที่ไม่ได้ทำความสะอาดเป็นประจำ อาจเป็นแหล่งสะสมของแบคทีเรียและเชื้อโรคต่างๆ ส่งผลต่อสุขภาพของคนในครอบครัวได้ การล้างถังพักน้ำเป็นประจำ ช่วยให้คุณมั่นใจได้ว่าน้ำที่ใช้อุปโภคบริโภคมีความสะอาดและปลอดภัย

ด้วยตระหนักว่า “น้ำประปา” คือสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต ทั้งในด้านการอุปโภคและบริโภค กปภ. จึงมีแนวทางบริหารจัดการทั้งในสถานการณ์ปกติและในสถานการณ์ที่ไม่ปกติ ซึ่งอาจเกิดจากปัจจัยภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้ เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าจะได้รับบริการที่ดีของ กปภ. อย่างต่อเนื่อง ไม่หยุดชะงัก และกลับสู่สภาวะปกติโดยเร็วที่สุด



กระบวนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของ กปภ.

กปภ. มีกระบวนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management : BCM) ที่เป็นระบบเพื่อไม่ให้เกิดการบริการสะดุดหรือหยุดชะงัก และส่งผลกระทบต่อลูกค้าในกรณีที่เกิดสถานการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ เช่น ภัยแล้ง ภัยน้ำท่วม ภัยโรคระบาด โดยคำนึงถึงการป้องกัน การจัดการความต่อเนื่องของการดำเนินการ เพื่อให้ กปภ. สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างต่อเนื่องและสร้างความเชื่อมั่นลูกค้าต่อคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการของ กปภ.สาขา อย่างไร้ที่ติตาม ถึงแม้ว่าจะเกิดเหตุที่ส่งผลกระทบต่อการให้บริการลูกค้า กปภ. ก็ได้มีระบบรองรับเพื่อกลับคืนสู่สภาพเดิมโดยเร็ว

นอกจากนี้ กปภ. ดำเนินการตาม PWA Service Recovery Plan หรือ การบริหารจัดการปัญหาด้านบริการเพื่อสร้างความประทับใจให้ลูกค้าของ กปภ. เป็นแผนงานเพื่อเตรียมความพร้อมรองรับปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้าจากการให้บริการของ กปภ. โดยมุ่งเน้นการบริหารจัดการให้ลูกค้าสามารถกลับมาใช้บริการตามภาวะปกติอย่างรวดเร็วที่สุด ตามแนวคิด “ลดความไม่พึงพอใจ สร้างความพึงพอใจ เพิ่มความประทับใจ” โดยมุ่งเน้นการพัฒนาประสิทธิภาพระบบบริหารจัดการด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. การบริหารจัดการช่องทางรับฟังปัญหาของลูกค้า

- 1.1 ช่องทางร้องเรียนของ กปภ. ทั้ง 8 ช่องทาง และช่องทางอื่น ๆ 4 ช่องทาง เพื่ออำนวยความสะดวกรวดเร็วให้ลูกค้าในการแจ้งปัญหามายัง กปภ. โดยมุ่งเน้นความครอบคลุมพฤติกรรมลูกค้าของ กปภ. ทั้งช่องทางออฟไลน์และออนไลน์
- 1.2 ช่องทางสาธารณะอื่น เช่น Pantip YouTube Twitter และ Blog ต่าง ๆ ซึ่งลูกค้าอาจลงข้อความปัญหาที่ได้รับจากการใช้บริการของ กปภ. โดย กปภ. มีแนวทางในการตรวจสอบช่องทางดังกล่าวเพื่อนำมาบริหารจัดการต่อไป
- 1.3 โครงการเติมใจให้กัน ซึ่งผู้จัดการ กปภ. 234 สาขานำทีมบริการลงพื้นที่เยี่ยมเยียนถึงบ้านลูกค้าเพื่อตรวจสอบระบบประปาภายในบ้าน หากพบปัญหาจะดำเนินการแก้ไขทันทีโดยไม่คิดค่าแรง

2. การบริหารจัดการฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการปัญหาให้ลูกค้าได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

3. การบริหารจัดการผู้รับเรื่อง สามารถแจ้งข้อมูลลูกค้าในเบื้องต้นเพื่อจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้น โดยมุ่งเน้นความรู้ในการตอบลูกค้า การสอบถามข้อมูลลูกค้าให้เพียงพอ และการประสานงานกับศูนย์ประปาทันใจด้วยความรวดเร็ว

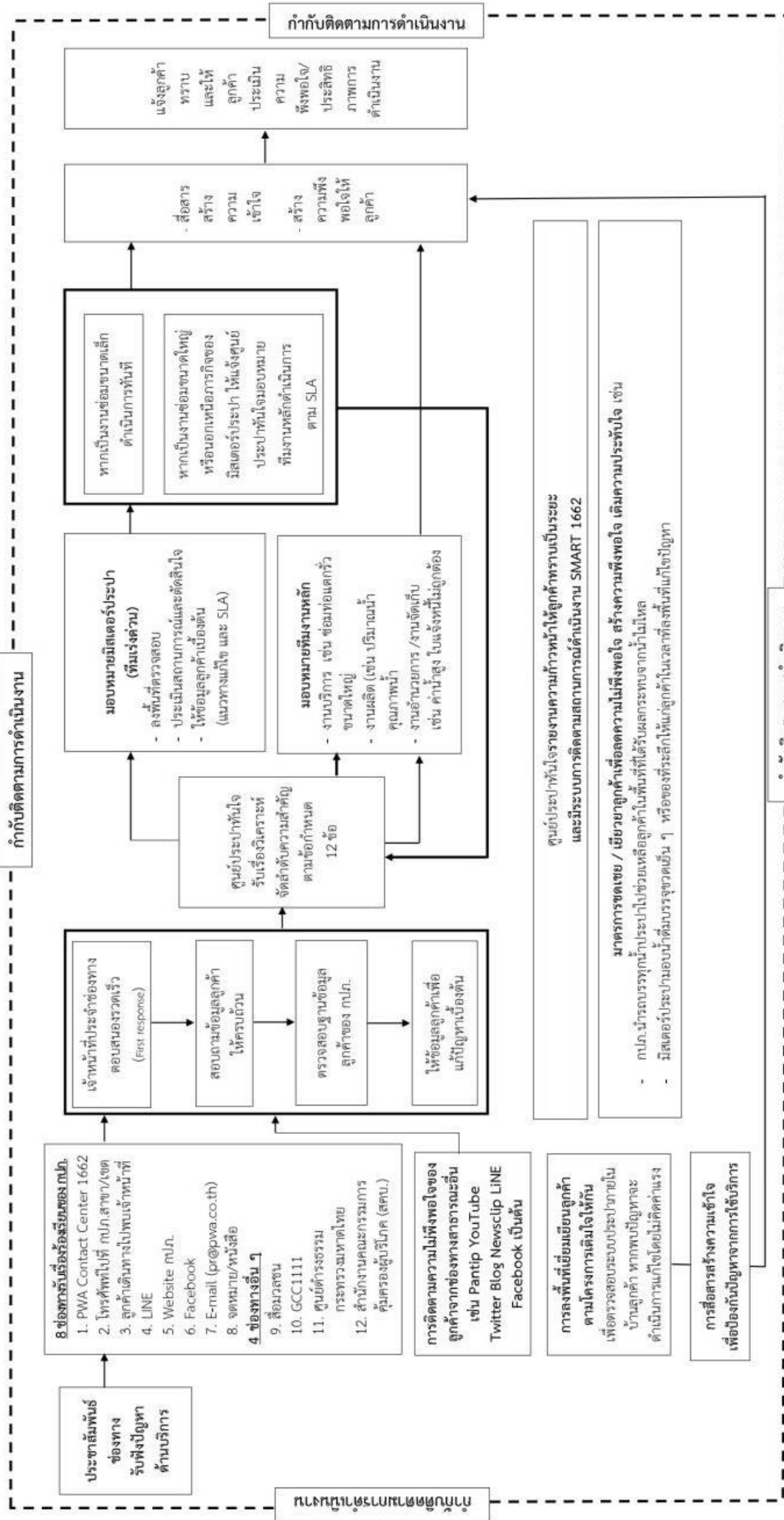
4. การบริหารจัดการระบบงานของศูนย์ประปาทันใจ เพื่อถ่วงดุลภาระรายละเอียดข้อเท็จจริงวิเคราะห์ ประมวลผล จัดลำดับความสำคัญของปัญหา โดยมุ่งเน้นความรุนแรงของปัญหาผลกระทบที่เกิดขึ้นกับลูกค้า และผลกระทบที่เกิดขึ้นกับ กปภ. เพื่อนำไปสู่การตัดสินใจมอบหมายหน้าที่ให้แต่ละส่วนรับผิดชอบให้ทันการณ์ ดังนี้

- 4.1 ลูกค้าได้รับผลกระทบรุนแรง เช่น น้ำมีสิ่งแปลกปลอม มีกลิ่นรุนแรง เป็นต้น
- 4.2 เป็นประเด็นเสี่ยงหรืออาจเสี่ยงต่อความเสียหายด้านชื่อเสียงและภาพลักษณ์องค์กร
- 4.3 เป็นประเด็นที่มีลูกค้า / ประชาชนแจ้งเรื่องร้องเรียนมากกว่า 1 รายขึ้นไป
- 4.4 มีการแจ้งเรื่องเรียนซ้ำจากผู้ร้องคนเดียว
- 4.5 มีลูกค้า / ประชาชนได้รับผลกระทบมากกว่า 1 รายขึ้นไป
- 4.6 เป็นลูกค้าที่ไม่พึงพอใจ กปภ. สาขามาก่อน
- 4.7 ลูกค้าร้องเรียนผ่านสื่อมวลชน ผ่านนักการเมือง ผ่านองค์กรสำคัญ เป็นต้น

- 4.8 เป็นประเด็นที่อาจเชื่อมโยงกับแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรสู่ระบบผลิตจ่ายน้ำ และระบบบริการเป็นเลิศ
- 4.9 เป็นลูกค้ารายใหญ่ / รายสำคัญ
- 4.10 เป็นประเด็นร้องเรียนที่ กปภ. สาขาได้แก้ไขมาก่อนหน้าแล้วแต่ยังไม่สำเร็จ
- 4.11 ไม่มีฐานข้อมูลเพียงพอเพื่อการตัดสินใจ จำเป็นต้องตรวจสอบงานให้ชัดเจนก่อนส่งหน่วยงานต่าง ๆ ดำเนินการแก้ไข
- 4.12 ต้องพบเจ้าของบ้านเพื่อลดความไม่พึงพอใจก่อนในกรณีดังกล่าว ศูนย์ประปาทันใจ จะมอบหมายให้มิสเตอร์ประปาลงพื้นที่โดยเร็ว
- 5. การบริหารจัดการมิสเตอร์ประปา** ลงพื้นที่หน้างานเพื่อลดความไม่พึงพอใจของลูกค้า โดยมีบทบาทสำคัญคือ 1) การสื่อสารให้ลูกค้ารับทราบปัญหา แนวทางแก้ไขปัญหา และระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไขจนแล้วเสร็จ 2) ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าทันที กรณีเป็นการซ่อมขนาดเล็กและสามารถดำเนินการได้ง่าย 3) รีบแจ้งศูนย์ประปาทันใจให้จัดทีมซ่อมมาดำเนินการ
- 6. การบริหารจัดการ SLA** โดย กปภ. กำหนดระยะเวลามาตรฐานในการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จ
- 7. การบริหารจัดการข่าวสารการแก้ปัญหา** โดยศูนย์ประปาทันใจแจ้งข่าวสารความคืบหน้าให้ลูกค้าทราบเป็นระยะ และมีระบบตรวจสอบสถานะการดำเนินงานแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า เพื่อลดความกังวลของลูกค้า
- 8. การบริหารจัดการประสิทธิผลของการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า** โดยศูนย์ประปาทันใจมีระบบประเมินความพึงพอใจของลูกค้าต่อการแก้ไขปัญหาของ กปภ.
- 9. การบริหารจัดการมาตรการชดเชยให้ลูกค้า** ในกรณีที่ กปภ. ไม่สามารถให้บริการได้ตามสภาวะปกติ เช่น กปภ.นำรถบรรทุกน้ำประปาไปช่วยเหลือลูกค้าในพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบจากน้ำไม่ไหล นอกจากนี้ กปภ. มีแนวทางให้มิสเตอร์ประปามอบน้ำดื่มบรรจุขวดเย็น ๆ หรือของที่ระลึกให้แก่ลูกค้าในเวลาที่ลงพื้นที่แก้ไขปัญหา
- 10. การสื่อสารสร้างความเข้าใจเพื่อป้องกันปัญหาที่จากการใช้บริการของ กปภ.**
กปภ. กำหนดแนวทางการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจด้านการให้บริการของ กปภ. โดยเน้นประเด็นที่ลูกค้าควรทราบหรือส่งผลกระทบต่อลูกค้าและภาพลักษณ์องค์กร เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนจากการดำเนินงาน ซึ่งอาจพิจารณาประเด็นการสื่อสารให้ครอบคลุมตั้งแต่ระดับนโยบาย/กฎระเบียบ ไปจนถึงกระบวนการผลิตจ่ายและให้บริการ ที่ลูกค้าควรทราบ รวมทั้งประเด็นข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นบ่อยหรือข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของ กปภ. ในวงกว้าง
- 11. การกำกับติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปตามมาตรฐาน เพื่อแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า** กปภ. มีระบบการแจ้งเตือนข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นใหม่ และข้อร้องเรียนซ้ำในพื้นที่ กปภ.234 สาขา แบบ Realtime ผ่านระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data Analytics: BDA) เพื่อให้ผู้บริหารสามารถกำกับติดตามสถานการณ์การร้องเรียนของลูกค้าให้ได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงที และป้องกันการเกิดข้อร้องเรียนที่รุนแรง รวมทั้ง กปภ. มีระบบให้ กปภ.สาขา รายงานผลการดำเนินงานด้านลูกค้าและตลาดผ่านทางเว็บไซต์ของ กปภ. เพื่อกำกับติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการของ กปภ. และได้รับสารสนเทศมาปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการ

PWA Service Recovery Plan

แผนงานบริหารจัดการปัญหาด้านบริการเพื่อสร้างความประทับใจให้ลูกค้าของ กปภ.



* ข้อกำหนด 12 ข้อ ดังนี้ 1) ลูกค้าได้รับผลกระทบรุนแรง เช่น น้ำมีกลิ่นแปลกปลอม มีกลิ่นรุนแรง เป็นต้น 2) เป็นประเด็นเสียงหรืออาจเสียงความเสียหายด้านชื่อเสียงและภาพลักษณ์องค์กร 3) เป็นประเด็นที่ลูกค้า / ประชาชนแจ้งเรื่องร้องเรียนมากกว่า 1 รายขึ้นไป 4) มีการแจ้งเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องเรียนมากกว่า 1 รายขึ้นไป 5) ลูกค้า / ประชาชนได้รับผลกระทบมากกว่า 1 รายขึ้นไป 6) เป็นลูกค้าที่ไม่พึงพอใจ กปภ. สาขามาก่อน 7) ลูกค้าร้องเรียนผ่านสื่อมวลชน ผ่านนักการเมือง ผ่านองค์กรสำคัญ เป็นต้น 8) เป็นประเด็นที่ยากจะเชื่อมโยงกับแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรสู่ระบบเลิศจรรยาบรรณและระบบบริการเป็นเลิศ 9) เป็นลูกค้ารายใหญ่ / รายสำคัญ 10) เป็นประเด็นร้องเรียนที่ กปภ. สาขาได้แก้ไขจนก่อนหน้าแล้วแต่ยังไม่สำเร็จ 11) ไม่มีความชัดเจนของงานให้ชัดเจนก่อนส่งหน่วยงานต่าง ๆ ดำเนินการแก้ไข 12) ต้องพบเจ้าของบ้านเพื่อลดความไม่พึงพอใจก่อน

ความปลอดภัยด้านข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

กปภ. ตระหนักถึงความสำคัญของการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Data Privacy) ซึ่งเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานสำคัญในการเป็นส่วนตัว (Privacy Right) ตามหลักปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (Universal Declaration of Human Rights) และตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2561 ได้บัญญัติรับรองและคุ้มครองไว้ ทั้งนี้ เพื่อให้การปฏิบัติงานของ กปภ. เป็นไปตามมาตรฐานสากลในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลสอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 โดยกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2564 ซึ่งมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2565 เป็นต้นไป

ทั้งนี้ นโยบายและแนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของ กปภ. มีขอบเขตการบังคับใช้ครอบคลุมการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลทั้งหมดที่ดำเนินการโดย กปภ. รวมถึงบุคคลใด ๆ ซึ่งล่วงรู้ข้อมูลส่วนบุคคล เนื่องจากเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ กปภ. จะต้องปฏิบัติตามกฎหมาย รวมทั้งนโยบายและแนวปฏิบัติที่ กปภ. กำหนด ซึ่งข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับตัวบุคคลเช่นชื่อที่อยู่หมายเลขโทรศัพท์หมายเลขบัตรเครดิตหรือเลขที่บัญชีธนาคารจะเป็นข้อมูลของลูกค้า ห้ามหน่วยงานหรือบุคคลอื่นนำไปเปิดเผยหากไม่ได้รับอนุญาต

กปภ. กำหนดให้มีเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล มีหน้าที่ให้คำแนะนำและตรวจสอบการดำเนินงาน ประสานงาน และให้ความร่วมมือกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล โดย กปภ. จะจัดเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน ผู้สมัครงาน ลูกจ้างและคู่ค้าของ กปภ. รวมถึงผู้ซึ่งได้รับความยินยอมให้ปฏิบัติงานหรือทำประโยชน์ให้แก่ กปภ. หรือในสถานประกอบกิจการของ กปภ. ไม่ว่าจะเรียกชื่ออย่างไรก็ตาม โดยมีแหล่งที่มา หลักการ และวัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล ทั้งการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยตรงจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล และจากแหล่งอื่นที่ไม่ใช่จากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลโดยตรง

กปภ. จัดให้มีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อป้องกันการโจรกรรมหรือการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล การสูญหาย การเข้าถึง การใช้ การเปลี่ยนแปลง การแก้ไข รวมถึงการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยไม่ยินยอมหรือขัดต่อกฎหมาย ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายและวิธีปฏิบัติด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของ กปภ.

ในกรณีที่ กปภ. มอบหมายให้หน่วยงานหรือบุคคลภายนอกเป็นผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อดำเนินการเกี่ยวกับการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าของข้อมูลแทน กปภ. เช่น การวิเคราะห์เชิงสถิติ ฯลฯ กปภ. จะจัดให้มีข้อตกลงระหว่างกันเพื่อควบคุมการดำเนินงานตามหน้าที่ของผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล โดยกำหนดให้ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าวเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลให้เป็นความลับและรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าว รวมถึงป้องกันมิให้นำข้อมูลส่วนบุคคลไปเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยเพื่อการอื่นใดโดยไม่ยินยอมหรือโดยขัดต่อกฎหมาย

นอกจากนี้ กปภ. จะปรับปรุงนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของกฎหมายและการดำเนินงานของ กปภ. รวมถึงอาจปรับปรุงเพื่อให้สอดคล้องกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล โดย กปภ. จะประกาศแจ้งให้ทราบอย่างชัดเจนก่อนจะเริ่มดำเนินการหรืออาจส่งประกาศแจ้งเตือนให้เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลทราบโดยตรงตามช่องทางการสื่อสารของ กปภ.

1. PWA Contact Center 1662
2. โทรศัพท์ไปที่ กปภ.สาขา/กปภ.เขต
3. พบเจ้าหน้าที่
4. Website กปภ. (www.pwa.co.th)
5. E-mail (pr@pwa.co.th)
6. Facebook
7. LINE
8. หนังสือ / จดหมาย

- สื่อมวลชน
- ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนภาครัฐ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (GCC1111)
- ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย
- สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)



ช่องทางการชำระค่าน้ำประปา การประปาส่วนภูมิภาค



ค่าธรรมเนียมเป็นไปตามอัตราที่ผู้ให้บริการกำหนด ข้อมูล ณ เดือน ก.ค. 2567



ชำระผ่านแอปพลิเคชัน
บนโทรศัพท์มือถือ



STATION

ชำระผ่าน

PWA LINE Official

@pwathailand



ชำระผ่านตู้เอทีเอ็ม
ของธนาคาร



ชำระผ่าน

กปภ. 234 สาขาทั่วประเทศ *

*กปภ.เขต และกองการเงิน กปภ.สำนักงานใหญ่
รับชำระเฉพาะค่าน้ำประปาเดือนปัจจุบันที่ไม่มียอด
ค้างชำระเท่านั้น



เว็บไซต์ของ กปภ.
payment.pwa.co.th

ชำระผ่านการหักผ่านบัญชี

- ธนาคารกรุงไทย
- ธนาคารกสิกรไทย
- ธนาคารไทยพาณิชย์
- ธนาคารกรุงเทพ
- ธนาคารกรุงศรีอยุธยา
- ธนาคารทหารไทยธนชาต
- ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
- ธนาคารออมสิน
- ธนาคารยูโอบี
- ธนาคารซีไอเอ็มบี
- ธนาคารอิสลาม
- ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮ้าส์
- ธนาคารทีสโตร์

ชำระผ่านตู้ kiosk
กปภ.สาขาอ้อมน้อย



ชำระผ่านตัวแทนรับชำระ

Lotus's Pay@Post SABUY COUNTER

ทุกสาขาพาณิชย์



STATION

ชำระผ่านเคาน์เตอร์
ธนาคารทั่วประเทศ

- ธนาคารกรุงเทพ
- ธนาคารไทยพาณิชย์
- ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ชำระผ่านตู้ชำระเงิน

- เติมดี
- เติมสบายพลัส
- บุษยามณี
- เงินดี



การประปาส่วนภูมิภาค มุ่ง-มั่น-เพื่อปวงชน-สู่ความยั่งยืน

แค่แอดไลน์ @pwathailand



LINE Official



@pwathailand

ก็จัดการทุกเรื่องน้ำประปาได้ง่ายกว่าที่คิด

● ลงทะเบียน

● รับบริการได้เลย

- ตรวจสอบ/ชำระค่าน้ำประปา
- ขอตติดตั้งประปา
- แจ้งชำระเงินค่าติดตั้งประปา
- แจ้งชำระเงินค่าประสาณมาตร
- แจ้งชำระเงินค่าบรจอบมาตร
- แจ้งชำระเงินค่าตรวจสอบมาตร
- จองคิวรับบริการ



การประปาส่วนภูมิภาค
Provincial Waterworks Authority

☎ 1662



การประปาส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่



@pwathailand

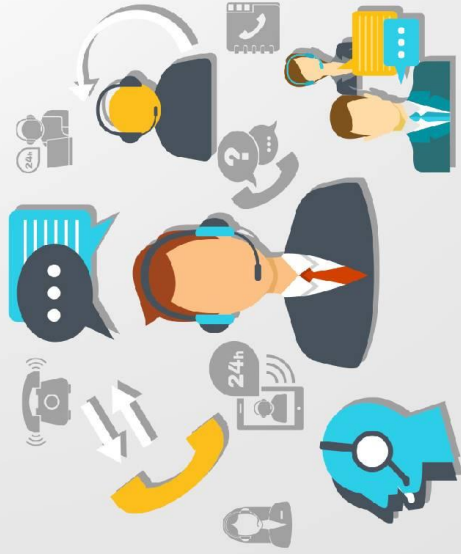


การประปาส่วนภูมิภาค



กฎบัตรการให้บริการ
การประปาส่วนภูมิภาค

PWA SERVICE CHARTER



- 

1 ดำเนินธุรกิจเพื่อตอบสนองความต้องการ
และความคาดหวังของลูกค้า
- 

2 ขยายพื้นที่เพื่อให้มีน้ำประปาใช้อย่างทั่วถึง
- 

3 ปฏิบัติต่อลูกค้าทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน
- 

4 นำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมาใช้
เพื่ออำนวยความสะดวกและแก้ปัญหาให้ลูกค้า
- 

5 มีช่องทางรับฟังเสียงของลูกค้า
และการจัดการข้อร้องเรียน
- 

6 รักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล
ของลูกค้า
- 

7 มุ่งมั่นพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน