



การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority

ฉบับปรับปรุงปี 2567



นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.

มุ่ง - มั่น - เพื่อปวงชน - สู่ความยั่งยืน

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	ฉบับปรับปรุง ปี 2567	หน้า 2

คำนำ

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

การให้บริการลูกค้าประชาชนโดยยึดหลัก “ลูกค้าคือคนสำคัญ” เป็นแนวคิดที่ กปภ. ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าประชาชนที่มีต่อการใช้บริการ กปภ. ซึ่งทุกหน่วยงานต้องทำงานเชิงรุกทุกด้านให้สอดคล้องกับรูปแบบการทำงานของกระทรวงมหาดไทย โดยเฉพาะกรณีเกิดเหตุการณ์ไม่ปกติที่เกี่ยวข้องหรือเกี่ยวเนื่องกับการบริการของ กปภ. สาขา ให้เข้าถึงหน่วยงานต้นที่ และรายงานให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบในช่องทางต่าง ๆ ดำเนินการตรวจสอบ แก้ไข และชี้แจงให้ลูกค้าทราบโดยเร็ว

การจัดการเรื่องร้องเรียนของ กปภ. ถือเป็นกระบวนการทำงานให้บริการลูกค้าประชาชน มีวัตถุประสงค์เพื่อลดความไม่พึงพอใจ สร้างความพึงพอใจ และเพิ่มความประทับใจ โดย กปภ. มีช่องทางร้องเรียนที่หลากหลายและสอดคล้องกับรูปแบบการใช้ชีวิตของลูกค้าประชาชนในยุคปัจจุบัน โดยเน้นความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล ทำให้ กปภ. ตอบสนองลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และให้บริการได้ทันต่อความต้องการของลูกค้า

นโยบายและวิธีปฏิบัติด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ. เล่มนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ. ทั้งระบบ ซึ่งหากหน่วยงานผู้รับผิดชอบในแต่ละช่องทางร้องเรียน ได้ทำความเข้าใจและปฏิบัติตามแล้ว จะทำให้เพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ. ให้มีมาตรฐานสามารถตอบโจทยทั้งด้านความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า และทำให้ลูกค้ารับรู้ ว่า กปภ. เป็นหน่วยงานที่พึงพาได้ ไม่มองข้ามความทุกข์ร้อนของลูกค้าประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงการเป็นองค์กรที่สอดคล้องกับรูปแบบ “PWA 4.0” ที่จะก้าวไปสู่องค์กรสมรรถนะสูงต่อไปในอนาคต

กองลูกค้าสัมพันธ์
สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์
ปีงบประมาณ 2567

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	ฉบับปรับปรุง ปี 2567	หน้า 3

สารบัญ

	หน้า
1. บทนำ	5
1.1 วัตถุประสงค์	6
1.2 ขอบเขต	6
1.3 คำนิยามศัพท์	6
1.4 ข้อตกลงร่วมกันของรัฐวิสาหกิจ ผู้บริหาร และพนักงาน	10
2. มาตรฐานการปฏิบัติงานระบบรับเรื่องร้องเรียนของ กปภ.	11
2.1 ระบบรับเรื่องร้องเรียนและหน่วยงานที่รับผิดชอบ	11
2.2 ผู้บันทึกสถิติข้อร้องเรียนและการรายงานทุกช่องทาง	13
2.3 การนับสถิติข้อร้องเรียนของ กปภ. ทุกช่องทาง	14
2.4 คำจำกัดความประเภทข้อร้องเรียน	15
2.5 ข้อกำหนดมาตรฐานการให้บริการของแต่ละช่องทาง	16
2.6 ข้อตกลงในการให้บริการลูกค้า ของ กปภ. (SLA)	17
2.7 คำจำกัดความข้อร้องเรียนในสถานการณ์ปกติและไม่ปกติตามข้อตกลง ระยะเวลาการให้บริการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนแก่ลูกค้า กปภ. (SLA)	19
2.8 แผนผังการแก้ไขข้อร้องเรียนกรณีเกิน SLA	20
2.9 ระดับของการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.	21
3. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ.	24
3.1 แผนผังการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง PWA Contact Center 1662	27
3.2 แผนผังการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง Facebook/Website/Spond Chat	28
3.3 แผนผังการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง E-mail/ GCC1111	29
3.4 แผนผังการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางหนังสือ/จดหมาย	30
3.5 แผนผังการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางสื่อมวลชน	31
3.6 แผนผังการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์ไปที่ กปภ.สาขา	32
3.7 แผนผังการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง Line	33
3.8 แผนผังการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางไปพบเจ้าหน้าที่	34
3.9 แผนผังการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางศูนย์ดำรงธรรม	35
3.10 แผนผังการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางสำนักงาน คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)	36

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	ฉบับปรับปรุง ปี 2567	หน้า 4

4. การกำกับติดตามข้อร้องเรียน	37
ผังแสดงกระบวนการติดตามข้อร้องเรียนของ กปภ.	38
5. แนวทางการสร้างความรับรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน (ID-IA-IR Chat)	39
ภาคผนวก	41
1. นโยบายความเป็นส่วนตัว (Privacy Policy)	42
2. เทคนิคการให้บริการและข้อควรระวังในการตอบชี้แจงข้อร้องเรียนแต่ละช่องทาง	51
3. เทคนิค 10 ข้อสำหรับการรับเรื่องร้องเรียนของลูกค้า	53
4. เทคนิคแสดงความเข้าใจและเอาใจใส่ลูกค้า	54
5. เทคนิคการลดความไม่พึงพอใจของลูกค้าในการจัดการเรื่องร้องเรียน	55
6. มาตรฐานการตอบข้อสงสัย/ข้อร้องเรียนของลูกค้า	56
7. เอกสาร/คู่มือด้านการจัดการข้อร้องเรียน	74

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	ฉบับปรับปรุง ปี 2567	หน้า 5

1. บทนำ

กปภ. มีนโยบายปรับปรุงประสิทธิภาพ การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า เพื่อตอบสนองลูกค้าที่ประสบปัญหาด้านการให้บริการของ กปภ. อย่างรวดเร็ว และแก้ปัญหาตามมาตรฐานการให้บริการของ กปภ. โดยมีการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อทบทวนและปรับปรุงทุกปี

ในปี 2567 กปภ. ได้เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนโดยมุ่งเน้นการกำกับติดตามผ่านระบบดิจิทัลเพิ่มมากขึ้น ด้วยการแจ้งเตือนข้อร้องเรียนแบบ Real Time ผ่านระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลขนาดใหญ่ หรือ Big Data Analytics : BDA ด้านการจัดการข้อร้องเรียน และการจัดทำข้อมูลข้อร้องเรียนในรูปแบบ Dashboard สำหรับผู้บริหารในระบบ EIS ที่ได้เชื่อมโยงข้อมูลจากระบบ Smart 1662 เพื่อเป็นเครื่องมือสำหรับผู้บริหารและปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องสามารถบริหารจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ยังเพิ่มการกำกับติดตามการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานและนโยบายที่กำหนด ด้วยการให้ กปภ. สาขา รายงานผลการดำเนินงานด้านลูกค้าและตลาด ผ่านเว็บไซต์ กปภ. เป็นประจำทุกเดือนด้วย

ทั้งนี้ จากผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าต่อช่องทางรับฟังลูกค้า/รับเรื่องร้องเรียนของ กปภ. ในปี 2566 พบว่า ช่องทางที่เป็นของ กปภ. จะได้รับคะแนนสูงกว่าช่องทางของหน่วยงานอื่นที่รับข้อร้องเรียนและส่งต่อให้ กปภ.ดำเนินการ ดังนั้นในปี 2567 จึงได้ปรับปรุงช่องทางร้องเรียนของ กปภ. เป็น 8 ช่องทาง ได้แก่ 1) PWA Contact Center 1662 2) เว็บไซต์ กปภ. 3) อีเมล กปภ. 4) Facebook กปภ. 5) Line กปภ. 6) โทรศัพท์ กปภ.สาขาและ กปภ.เขต 7) พบเจ้าหน้าที่ กปภ. และ 8) หนังสือ/จดหมาย และยังมีหน่วยงานที่เปิดช่องทางร้องเรียนเพื่อส่งต่อเรื่องที่เกี่ยวข้องกับบริการของ กปภ. ได้แก่ 1) สื่อมวลชน 2) ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนภาครัฐสายด่วน 1111 (GCC 1111) 3) ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย และ 4) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ซึ่ง กปภ. จัดกลุ่มอยู่ในช่องทางอื่น ๆ ที่ต้องมีกระบวนการในการจัดการให้แล้วเสร็จโดยเร็วเช่นกัน

นอกจากนี้ ยังมีอีกหนึ่งการปรับปรุงที่สำคัญ คือ การเพิ่มเติมการจัดการ “ข้อร้องเรียนอันมิชอบ” เข้าไปในกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อให้มีแนวทางปฏิบัติสำหรับการร้องเรียนที่ไม่เป็นจริง การร้องเรียนที่ไม่สมเหตุสมผล และการร้องเรียนซ้ำ ๆ ฟุ่มเฟือย โดยไม่มีเหตุอันสมควร ให้สามารถปิดข้อร้องเรียนได้โดยไม่ส่งผลกระทบต่อลูกค้าและพนักงาน กปภ. และยังสามารถเพิ่มเติมแนวทางปฏิบัติสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียน ได้แก่ มีสเตอร์ประจำ และเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662 โดยกำหนดให้ติดบัตรแสดงตนทุกครั้งที่ปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือและป้องกันมิฉ้อฉลที่แอบอ้างเป็นพนักงาน กปภ.

สำหรับการเพิ่มหมวดหมู่การแจ้งเหตุตามที่ได้มีการปรับปรุงนโยบายฯในรอบปีที่ผ่านมา ยังอยู่ในระหว่างการพัฒนาเพื่อให้รองรับการบันทึกข้อมูลตามหมวดหมู่ดังกล่าว ดังนั้น การบันทึกข้อมูลข้อร้องเรียนในระบบ Smart 1662 จะยังคงบันทึกตามหมวดหมู่เดิมที่ปรากฏในคู่มือฉบับนี้ไปจนกว่าจะมีการพัฒนาระบบแล้วเสร็จ

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	ฉบับปรับปรุง ปี 2567	หน้า 6

หากผู้ที่ปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนได้ศึกษาแนวทางการดำเนินงานจากคู่มือฉบับนี้ จะทำให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติด้านการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างถ่องแท้ และสามารถบริหารจัดการข้อร้องเรียนให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายได้อย่างแน่นอน

1.1 วัตถุประสงค์

1. เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด
2. เพื่อเป็นข้อมูลในการตอบข้อสงสัยและข้อซักถามจากลูกค้าประชาชนอย่างถูกต้องและรวดเร็ว ตลอดจนให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าประชาชนเกี่ยวกับข้อมูลระบบประปา รวมทั้งข้อมูลทั่วไปของ กปภ.
3. เพื่อเพิ่มทักษะและเทคนิคในด้านการจัดการข้อร้องเรียนให้กับผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.

1.2 ขอบเขต

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

1.3 คำนิยามศัพท์

ข้อร้องเรียน หมายถึง คำร้องของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับหรือเกี่ยวเนื่องกับการให้บริการของ กปภ. ซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับผลกระทบโดยตรงและเป็นประเด็นที่เกิดจากความบกพร่องในการส่งมอบบริการของ กปภ. โดยลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการให้ กปภ. ดำเนินการแก้ปัญหา

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

ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ช่องทางสำหรับการรับเรื่องร้องเรียนของ กปภ. 8 ช่องทาง ได้แก่ 1) PWA Contact Center 1662 2) เว็บไซต์ กปภ. 3) อีเมล กปภ. 4) Facebook กปภ. 5) Line กปภ. 6) โทรศัพท์ กปภ.สาขาและ กปภ.เขต 7) พบเจ้าหน้าที่ กปภ. และ 8) หนังสือ/จดหมาย นอกจากนี้ ยังมีหน่วยงานที่เปิดช่องทางรับเรื่องร้องเรียนเพื่อส่งต่อเรื่องที่เกี่ยวข้องกับบริการของ กปภ. คือ ช่องทางอื่น ๆ ได้แก่ 1) สื่อมวลชน 2) ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนภาครัฐสายด่วน 1111 (GCC 1111) 3) ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย และ 4) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องหรือผู้แจ้ง โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ได้แก่ การรับ

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	ฉบับปรับปรุง ปี 2567	หน้า 7

ข้อร้องเรียน การจำแนกประเภทเรื่องร้องเรียน การบันทึกจำนวนนับและกำหนดเวลา SLA การดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน การติดตามผลการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน แจ้งผลการแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าทราบ การโทรสอบถามความพึงพอใจภายหลังการแก้ไขปัญหา 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 ข้อสอบถามทั่วไปและความต้องการ ความคาดหวัง ชมเชยและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของ กปภ.

การร้องเรียนอันมิชอบ หมายถึง การร้องเรียนที่ไม่เป็นจริง การร้องเรียนที่ไม่สมเหตุสมผล การร้องเรียนซ้ำ ๆ วนไป โดยไม่มีเหตุอันสมควร

พนักงานปิดความรับผิดชอบ หมายถึง การไม่ยอมรับหรือปฏิเสธรับงาน/เรื่องจากลูกค้า ด้วยคิดว่าไม่ใช่หน้าที่ของตน และปิดให้ผู้อื่นรับผิดชอบแทน

การแต่งกายไม่สุภาพ หมายถึง การแต่งกายที่ไม่เหมาะสมกับสถานที่และโอกาส ไม่ส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กร เช่น การสวมใส่เสื้อยืด กางเกงขาสั้นในสถานที่ราชการ เป็นต้น

ทุจริต หมายถึง ประพฤติชั่ว ประพฤติไม่ดี ไม่ซื่อตรง โกง คดโกง ฉ้อโกง โดยใช้อุบายหรือเล่ห์เหลี่ยมหลอกลวงเพื่อให้ได้สิ่งที่ต้องการ

โดยทุจริต หมายถึง เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้ โดยที่ขัดด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

ทุจริตต่อหน้าที่ หมายถึง ทุจริตต่อหน้าที่ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต กฎหมายว่าด้วยมาตรการของฝ่ายบริหารในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต หรือพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญหรือกฎหมายอื่น

ตัวอย่างการทุจริต

- การรับเงินค่าน้ำประปาจากผู้น้ำมาแต่ไม่นำเข้าบัญชีของ กปภ. แต่นำเงินไปใช้เพื่อผลประโยชน์ส่วนตัว
- การแสวงหาผลประโยชน์ในทางที่มิชอบ เช่น การเรียกรับเงินหรือสิ่งของจาก ผู้รับจ้าง เป็นต้น

ฯลฯ

ละเมิด หมายถึง การกระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อต่อบุคคลภายนอกโดยผิดกฎหมายเป็นเหตุให้เขา (ผู้ถูกกระทำ) เสียหายแก่ชีวิตก็ดี แก่ร่างกายก็ดี อนามัยก็ดี เสรีภาพก็ดี ทรัพย์สินหรือสิทธิอย่างหนึ่งอย่างใดก็ตีกฎหมายถือว่าผู้นั้นทำละเมิดจะต้องรับผิดชอบชดเชยค่าสินไหมทดแทนเพื่อการละเมิดนั้น (ป.พ.พ.420)

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	ฉบับปรับปรุง ปี 2567	หน้า 8

ตัวอย่างการละเมิด

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

ฯลฯ

ความไม่เป็นธรรม หมายถึง การล่วงละเมิดสิทธิของผู้อื่นการกระทำที่ไม่ยุติธรรม

ตัวอย่างความไม่เป็นธรรม

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

ฯลฯ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder)

1. **หน่วยงานกำกับดูแล** หมายถึง หน่วยงานที่เป็นผู้กำกับดูแลเชิงนโยบายของรัฐวิสาหกิจ เช่น หน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานกำกับดูแลผู้ถือหุ้นภาครัฐ

2. **หน่วยงานเกี่ยวข้องเชิงภารกิจ** หมายถึง หน่วยงานที่มีภารกิจร่วมกันหรือเกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน เช่น กรมชลประทาน กรมทางหลวง กรมทางหลวงชนบท กรมที่ดิน กรมป่าไม้ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น กรมเจ้าท่า ฯลฯ

3. **ลูกค้า** หมายถึง ประเภทที่ 1 ที่อยู่อาศัยและอื่นๆ คือ ศาสนสถาน กิจการสาธารณกุศล ธุรกิจและการค้า

ประเภทที่ 2 ราชการและธุรกิจขนาดเล็กได้แก่ ส่วนราชการ สถานพยาบาล และสถานบริการสาธารณสุขของรัฐ สถานศึกษาของรัฐ ธุรกิจและการค้าขนาดเล็ก

ประเภทที่ 3 สถานที่ทำการของรัฐวิสาหกิจ อุตสาหกรรม โรงแรมและสถานเริงรมย์ ธุรกิจและการค้าขนาดใหญ่

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	ฉบับปรับปรุง ปี 2567	หน้า 9

รวมถึงกลุ่มลูกค้าที่จำแนกตามประสบการณ์และความรู้สึกต่อการให้บริการ แบ่งเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้

- 1) กลุ่มลูกค้าที่ยังไม่เป็นลูกค้า กปภ. หรือผู้ที่อาจเป็นลูกค้าในอนาคต
- 2) กลุ่มที่กำลังเป็นลูกค้า กปภ. เป็นกลุ่มที่อยู่ในขั้นตอนสอบถามข้อมูลสำหรับตัดสินใจใช้น้ำประปา การขอติดตั้งประปา
- 3) เป็นกลุ่มลูกค้าที่ไม่เคยติดต่อหรือร้องเรียน กปภ.
- 4) กลุ่มลูกค้าที่มีความผูกพันรักดีต่อ กปภ.
- 5) กลุ่มลูกค้าที่ร้องเรียนบ่อย ร้องเรียนรุนแรง และรวมลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่ที่มีข้อร้องเรียนสูง

4. คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ หมายถึง หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ที่เกี่ยวข้องกับการส่งมอบวัตถุดิบ ในการผลิตและจำหน่ายน้ำประปา และเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานผลิตและจำหน่ายน้ำประปา ให้กับ กปภ.

5. ความร่วมมือ หมายถึง หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ทั้งในประเทศและต่างประเทศสถาบันการศึกษา ที่มีความร่วมมือด้านต่างๆในการดำเนินงานด้านการผลิตและจำหน่ายน้ำประปาของ กปภ.ให้เป็นไปด้วยความราบรื่น รวมถึงให้ความช่วยเหลือหรือสนับสนุนทางวิชาการด้านต่างๆ แก่ กปภ. ทั้งนี้ยังรวมถึงหน่วยงานภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการรับชำระค่าน้ำประปาของ กปภ.

6. พนักงาน หมายถึง ผู้บริหาร พนักงานและลูกจ้างของ กปภ.ทุกระดับ

7. ชุมชนและสังคม หมายถึง ชุมชน/กลุ่มคนที่อยู่บริเวณพื้นที่ดำเนินงานของ กปภ. และส่งผลกระทบหรือได้รับผลกระทบและส่งผลกระทบกับการดำเนินงานของ กปภ.เช่น ผู้นำชุมชนกลุ่มชนชั้นนำของชุมชนนักการเมืองท้องถิ่นพระสงฆ์ ครู อาจารย์

8. สื่อมวลชน หมายถึง กลุ่มบุคคลหรืออาชีพที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของ กปภ. เช่น สื่อสังคมออนไลน์ องค์กรสื่อสารมวลชน ผู้มีอิทธิพลทางความคิด นักวิจารณ์ ฯลฯ

9. คู่แข่ง หมายถึง องค์กรหรือบุคคลที่มีการดำเนินธุรกิจประเภทเดียวกันหรือมีพื้นที่บริการเดียวกัน อาจมีผลกระทบต่อโอกาสทางธุรกิจในอนาคตกับ กปภ. เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	ฉบับปรับปรุง ปี 2567	หน้า 10

1.4 ข้อตกลงร่วมกันของรัฐวิสาหกิจ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับ

การจัดการเรื่องร้องเรียนของ กปภ. ถือเป็นกระบวนการการทำงานให้บริการลูกค้าประชาชน / 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. ในการส่งมอบบริการที่เป็นเลิศให้ลูกค้า และสื่อสารกับพนักงานถึงความรับผิดชอบที่มีต่อลูกค้า



 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	ฉบับปรับปรุง ปี 2567	หน้า 11

2. มาตรฐานการปฏิบัติงานระบบรับเรื่องร้องเรียนของ กปภ.

2.1 ระบบรับเรื่องร้องเรียนและหน่วยงานที่รับผิดชอบ

การรับแจ้งรับฟังข้อร้องเรียนและข้อคิดเห็นของลูกค้าผ่านช่องทางของ กปภ. 8 ช่องทาง ภายใต้หลักการ “ลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร้องเรียนที่หน่วยงานใดให้หน่วยงานนั้นเป็นผู้บันทึกจำนวนนับ” นอกจากนี้ ยังมีหน่วยงานที่เปิดช่องทางรับเรื่องร้องเรียนเพื่อส่งต่อเรื่องที่เกี่ยวข้องกับบริการของ กปภ. โดยมีระบบในการรับเรื่องและมอบหมายผู้รับผิดชอบดำเนินการในแต่ละช่องทาง ดังนี้

ช่องทาง	ผู้รับข้อร้องเรียน	ผู้บันทึกจำนวนข้อร้องเรียน	ผู้แจ้งผลดำเนินการแล้วเสร็จให้ลูกค้าทราบและปิดข้อร้องเรียน
ช่องทางของ กปภ.			
1) PWA Contact Center 1662	PWA Contact Center 1662	PWA Contact Center 1662	กปภ.สาขา/ PWA Contact Center 1662
2) Website กปภ. (www.pwa.co.th)	PWA Contact Center 1662	PWA Contact Center 1662	กปภ.สาขา/ PWA Contact Center 1662
3) E-mail (pr@pwa.co.th)	PWA Contact Center 1662	กปภ.สาขา/ PWA Contact Center 1662	กปภ.สาขา/ PWA Contact Center 1662
4) Facebook	PWA Contact Center 1662 (Facebook สำนักงานใหญ่) กปภ.สาขา (Facebook กปภ.สาขา)	PWA Contact Center 1662 (Facebook สำนักงานใหญ่) กปภ.สาขา (Facebook กปภ.สาขา)	PWA Contact Center 1662 (Facebook สำนักงานใหญ่) กปภ.สาขา (Facebook กปภ.สาขา)
5) LINE	กปภ.สาขา	กปภ.สาขา	กปภ.สาขา
6) โทรศัพท์ไปที่ กปภ.สาขา / กปภ.เขต	กปภ.สาขา / กปภ.เขต	กปภ.สาขา	กปภ.สาขา
7) ลูกค้าเดินทางไปพบเจ้าหน้าที่	กปภ.สาขา	กปภ.สาขา	กปภ.สาขา
8) หนังสือ / จดหมาย 8.1) ลูกค้าส่งตรงถึง ผวก. 8.2) ลูกค้าส่งตรงถึง รบก.1-5 8.3) ลูกค้าส่งตรงถึง กปภ.เขต / กปภ.สาขา	- ผวก. - กปภ.เขต / กปภ.สาขา - กปภ.เขต / กปภ.สาขา	- กปภ.เขต / กปภ.สาขา - กปภ.เขต / กปภ.สาขา - กปภ.เขต / กปภ.สาขา	1) กปภ.สาขา (กรณีชี้แจงแบบ เร่งด่วนพร้อมสำเนาแจ้ง ผวก.) 2) กปภ.เขต (กรณีชี้แจงเป็น ลายลักษณ์อักษรพร้อมสำเนา แจ้ง ผวก.) - กปภ.เขต / กปภ.สาขา
ช่องทางอื่น ๆ			
1) สื่อมวลชน	1) กองสื่อสารองค์กร (สื่อมวลชนส่วนกลาง) 2) กปภ.สาขา (สื่อมวลชนส่วนภูมิภาค)	กองสื่อสารองค์กร กปภ.สาขา	1) กปภ.สาขา (แจ้งลูกค้าทราบ) 2) กองสื่อสารองค์กร (ชี้แจง สื่อมวลชน) - กปภ.สาขา
2) ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน ภาครัฐ สายด่วน 1111 สำนักงานปลัดสำนัก นายกรัฐมนตรี (GCC1111)	PWA Contact Center 1662	PWA Contact Center 1662	กปภ.สาขา/ PWA Contact Center 1662

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	ฉบับปรับปรุง ปี 2567	หน้า 12

ช่องทาง	ผู้รับข้อร้องเรียน	ผู้บันทึกจำนวนข้อร้องเรียน	ผู้แจ้งผลดำเนินการแล้วเสร็จ ให้ลูกค้าทราบและปิดข้อร้องเรียน
ช่องทางอื่น ๆ (ต่อ)			
3) ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย	กปภ.สาขา	กปภ.สาขา	กปภ.สาขา
*4) สำนักงานคณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)	PWA Contact Center 1662	PWA Contact Center 1662	กปภ.สาขา/ PWA Contact Center 1662

หมายเหตุ

*เรื่องร้องเรียนที่ลูกค้าแจ้งผ่านทางช่องทางสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) จะไม่ถูกนับรวมในผลการดำเนินงานตามข้อตกลงในการให้บริการลูกค้า ของ กปภ. (Service Level Agreement : SLA)

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	ฉบับปรับปรุง ปี 2567	หน้า 13

2.2 ผู้บันทึกสถิติข้อร้องเรียนและการรายงานทุกช่องทาง

กปภ. กำหนดหน่วยงานผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน เพื่อให้กระบวนการทำงานในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคมีความต่อเนื่องเชื่อมโยงกัน สามารถตอบสนองผู้ร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

1) บันทึกจำนวนนับโดย สสส. และ กปภ.สาขาตามหลักการ “ลูกค้าร้องเรียนที่หน่วยงานใดให้หน่วยงานนั้นเป็นผู้บันทึกจำนวนนับ (ยกเว้นช่องทางหนังสือ/จดหมาย)”

2) กองลูกค้าสัมพันธ์ จะเป็นผู้รวบรวมสถิติข้อร้องเรียนทุกช่องทางจากระบบข้อมูลร้องเรียนพร้อมรายงานต่อ 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.สาขาในสังกัดลงในระบบ Smart 1662	- ทันที
2. สสส. (กองสื่อสารองค์กร)	สื่อมวลชนส่วนกลาง	บันทึกข้อมูลร้องเรียนที่ผ่านสื่อมวลชนส่วนกลางลงในระบบ Smart 1662	- ทันที
3.สสส. (กองลูกค้าสัมพันธ์ โดย PWA Contact Center 1662)	1) PWA Contact Center 2) Website กปภ. 3) E-mail 4) Facebook สนธ.กปภ. 5) ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน ภาครัฐ สายด่วน 1111 สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี (GCC1111) 6) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครอง ผู้บริโภค (สคบ.)	1. บันทึกข้อมูลข้อร้องเรียนลงในระบบข้อมูลร้องเรียน 2. งานลูกค้าสัมพันธ์ รายงานสถิติข้อร้องเรียนของทุกช่องทาง ให้ ผอ.กปภ.เขต 1-10 ทราบ 3. กลส.รวบรวมจำนวนข้อร้องเรียนทุกช่องทาง และประมวลผลรายงานผู้ว่าการ / ที่ประชุมคณะผู้บริหารระดับสูง (ครส.)	- ทันที - รายเดือน - รายไตรมาส

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	ฉบับปรับปรุง ปี 2567	หน้า 14

2.3 การนับสถิติข้อร้องเรียนของ กปภ. ทุกช่องทาง

ให้ กปภ.สาขาที่เกิดข้อร้องเรียนเป็นผู้นับจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมดในทุกช่องทาง รวมถึงเรื่องที่ลูกค้าร้องเรียนโดยตรงไปยังส่วนกลาง และ กปภ.เขตด้วยตามหลักการ “ลูกค้าร้องเรียนที่หน่วยงานใด ให้หน่วยงานนั้นเป็นผู้บันทึกจำนวนนับ(ยกเว้นช่องทางหนังสือ/จดหมาย)”

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

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	ฉบับปรับปรุง ปี 2567	หน้า 15

2.4 คำจำกัดความประเภทข้อร้องเรียน

2.4.1 ข้อร้องเรียน หมายถึง คำร้องของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับหรือเกี่ยวเนื่องกับการให้บริการของ กปภ. ซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับผลกระทบโดยตรงและเป็นประเด็นที่เกิดจากความบกพร่องในการส่งมอบบริการของ กปภ. โดยลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการให้ กปภ. ดำเนินการแก้ปัญหา

- 1) **ปริมาณน้ำ** หมายถึง ข้อร้องเรียนต่างๆที่เกี่ยวข้องโดยตรงหรือเกี่ยวเนื่องกับประเด็นเรื่องปริมาณน้ำประปาเช่น น้ำไม่ไหล น้ำไหลอ่อน น้ำไหล ๆ หยุด ๆ น้ำไหลเป็นเวลา เป็นต้น
- 2) **ท่อแตกรั่ว** หมายถึง ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการแตกรั่วของท่อที่ลูกค้าได้รับผลกระทบ ได้แก่ ท่อขนาดเส้นผ่าศูนย์กลาง 2 นิ้วลงมา (ท่อที่อยู่อาศัย) ท่อขนาดใหญ่เกินกว่า 2 นิ้วถึง 4 นิ้ว (ท่อเมนรอง) และท่อขนาดใหญ่เกินกว่า 4 นิ้วขึ้นไป (ท่อเมน) โดยลูกค้าหรือบุคคลทั่วไปเป็นผู้แจ้ง (มิใช่เจ้าหน้าที่ กปภ. เอง)
- 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 ผลกระทบจากการดำเนินงานของ กปภ. เป็นต้น
- 5) **บุคลากร** หมายถึง ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องโดยตรงหรือเกี่ยวเนื่องกับพฤติกรรมส่วนตัวของพนักงานทั้งที่เป็นพนักงานและลูกจ้างของ กปภ. รวมถึงพนักงานและลูกจ้างของตัวแทนคู่สัญญากับ กปภ. เช่น พนักงานปัดความรับผิดชอบ การพูดจา การแต่งกาย แสดงพฤติกรรมไม่สุภาพ เป็นต้น

2.4.2 การติดตามเร่งรัดข้อร้องเรียนเดิม หมายถึง ลูกค้าติดตามเร่งรัดข้อร้องเรียนเดิมที่ยังไม่ได้รับการแก้ไขหรือการตอบสนองจาก กปภ.

2.4.3 ข้อสอบถามทั่วไป หมายถึง ลูกค้าและประชาชนสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกิจการ กปภ. การจำแนกประเภทผู้ใช้น้ำ แ่งค่าน้ำและหน่วยน้ำผิดปกติ และสอบถามข้อมูลหรือร้องเรียนนอกพื้นที่บริการของ กปภ.

2.4.4 ความต้องการ ความคาดหวัง ชมเชยและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของกปภ. หมายถึง ลูกค้าแจ้งความต้องการความคาดหวัง ชมเชยการให้บริการของ กปภ. รวมถึงการแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของ กปภ.

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	ฉบับปรับปรุง ปี 2567	หน้า 16

2.5 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. ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนภาครัฐ สายด่วน 1111 สำนักงานปลัด 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		
12. สำนักงานคณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)	ภายใน 24 ชั่วโมง		

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	ฉบับปรับปรุง ปี 2567	หน้า 17

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

ประเภท	ระยะเวลาแก้ปัญหาแล้วเสร็จ 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 นิ้วถึง 4 นิ้ว (ท่อเมนรอง) 24 ชั่วโมง 1.2.3) ท่อแตกรั่วขนาดเส้นผ่าศูนย์กลางใหญ่เกินกว่า 4 นิ้วขึ้นไป (ท่อเมน) 48 ชั่วโมง 1.3) คุณภาพน้ำ 1.3.1) น้ำมีกลิ่น 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) มาตรการน้ำ อุปกรณ์ท่อ ข้อต่อชำรุด 24 ชั่วโมง **1.4.2) การให้บริการล่าช้ากว่ามาตรฐานการให้บริการของ กปภ. 24 ชั่วโมง 1.4.3) ข้อผิดพลาดจากการอ่านมาตร 24 ชั่วโมง 1.4.4) ไม่ได้รับใบแจ้งค่าน้ำ / บาริโค้ดไม่ชัดเจน 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) เสียรบกวน 24 ชั่วโมง 1.4.8.3) กลิ่น 24 ชั่วโมง 1.4.8.4) อื่น ๆ 24 ชั่วโมง	

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	ฉบับปรับปรุง ปี 2567	หน้า 18

ประเภท	ระยะเวลาแก้ปัญหาแล้วเสร็จ ในสถานการณ์ปกติ
1.ข้อร้องเรียน(ต่อ)	
***5) บุคลากร 5.1) พนักงานปิดความรับผิดชอบ ไม่เอาใจใส่ลูกค้า 5.2) พุดจา แต่งกาย แสดงพฤติกรรมไม่สุภาพ 5.3) ปฏิบัติงานไม่โปร่งใส / ไม่เป็นธรรม / พฤติกรรมไม่เหมาะสม	24 ชั่วโมง 24 ชั่วโมง ทันที (ส่งต่อ ศปท.กปภ. /สกกย.)
2. การติดตามเร่งรัดข้อร้องเรียนเดิม	ทันที
3. ข้อสอบถามทั่วไป	
3.1) การแจ้งเหตุขัดข้องที่ กปภ. มีฐานข้อมูลและตอบได้ทันที 3.2) สอบถามการจำแนกประเภทผู้ใช้น้ำ 3.3) สอบถามข้อมูลหรือร้องเรียนนอกพื้นที่บริการของ กปภ. 3.4) สอบถามข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับกิจการ กปภ. 3.5) ค่าน้ำและหน่วยน้ำคิดปกติ 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. 4.3) การประชาสัมพันธ์หยุดจ่ายน้ำของ กปภ. 4.4) ต้องการให้ช่วยแนะนำผู้เชี่ยวชาญวางท่อซ่อมท่อภายในบ้าน 4.5) ชมเชยการให้บริการของ กปภ. 4.6) อื่น ๆ	ทันที ทันที ทันที ทันที ทันที ทันที ทันที

หมายเหตุ :

- *1. ตาม พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 กรณีที่ต่อเติมท่อรั่วทุกขนาด ต้องซ่อมแซมให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลา 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 จะเริ่มนับจากระยะเวลาการแจ้งเรื่องร้องเรียนของลูกค้าจนถึงระยะเวลาการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ ในทุกหมวดหมู่ข้อร้องเรียน ยกเว้นด้านบุคลากร กปภ.สาขาหรือหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนจะต้องมีการชี้แจงแนวทางการพิจารณาการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องทราบเบื้องต้น ตลอดจนมีการแจ้งเตือนหรือบทลงโทษอื่น ๆ ตามสมควร พร้อมแจ้งผู้ร้องทราบภายใน 1 วัน

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	ฉบับปรับปรุง ปี 2567	หน้า 19

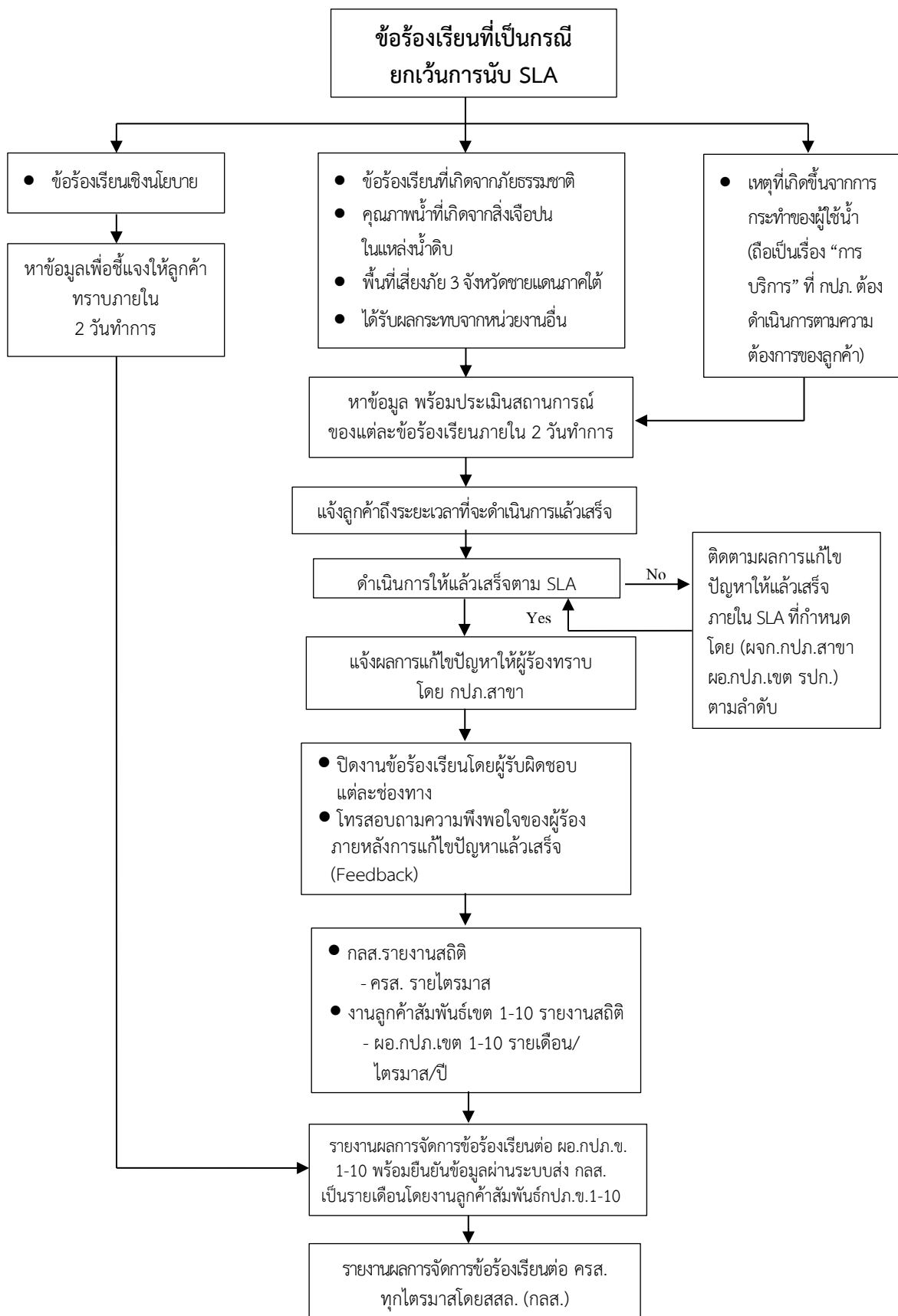
2.7 คำจำกัดความข้อร้องเรียนในสถานการณ์ปกติและไม่ปกติตามข้อตกลงระยะเวลาการให้บริการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนแก่ลูกค้า กปภ. (Service Level Agreement : SLA)

ข้อร้องเรียนในสถานการณ์ปกติ	ข้อร้องเรียนในสถานการณ์ไม่ปกติ (ยกเว้นการนับ SLA)
ข้อร้องเรียนในสถานการณ์ปกติ หมายถึง ข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่เกิดจากการบริหารจัดการที่ส่งผลกระทบต่อผู้ได้รับการบริการ และไม่ได้อยู่ในข้อยกเว้น	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. แก๊วระบบไฟฟ้าขัดข้อง การขออนุญาตเจ้าของเข้าใช้พื้นที่ รอคิวรถชุด ปัญหาการจัดหาอุปกรณ์ ไม่สามารถเข้าซ่อมได้เนื่องจากติดปัญหาจราจร (ช่วงเวลาเร่งด่วน/ต้องเข้าซ่อมเฉพาะเวลากลางคืน) เป็นต้น - การร้องเรียนอันมิชอบ” หมายถึง การร้องเรียนที่ไม่เป็นจริง การร้องเรียนที่ไม่สมเหตุสมผลการร้องเรียนซ้ำ ๆ ฟุ่มเฟือย โดยไม่มีเหตุอันสมควร

หมายเหตุ: ถึงแม้ว่าข้อร้องเรียนในสถานการณ์ไม่ปกติจะได้รับการยกเว้นการนับ SLA แต่ยังคงถือเป็นข้อร้องเรียนที่ต้องรีบดำเนินการแก้ไขและแจ้งให้ผู้ร้องทราบเป็นระยะ ๆ จนปิดข้อร้องเรียน

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	ฉบับปรับปรุง ปี 2567	หน้า 20

2.8 แผนผังการแก้ไขข้อร้องเรียนกรณียกเว้นการนับ SLA



 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	ฉบับปรับปรุง ปี 2567	หน้า 21

2.9 ระดับของการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.

กปภ. แบ่งระดับการจัดการข้อร้องเรียนออกเป็น 3 ระดับ โดยพิจารณาจากระดับความรุนแรง ของผลกระทบต่อลูกค้าและองค์กร โดย กปภ.สาขา พิจารณาดำเนินงานแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนตามลำดับความรุนแรง ดังนี้

1. ระดับสูง หมายถึง ข้อร้องเรียนจากลูกค้ารายใหญ่ เนื่องจากส่งผลกระทบต่อธุรกิจของลูกค้าและรายได้ขององค์กร ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อคนจำนวนมาก และข้อร้องเรียนมีผลกระทบต่อสุขภาพอนามัย ความปลอดภัยของลูกค้าในระดับสูง ทั้งนี้ กปภ. ต้องตอบสนองและแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วที่สุด

ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

- 1) กปภ.สาขา/เขต ลงพื้นที่เกิดปัญหาเพื่อประเมินสถานการณ์ ตรวจสอบข้อเท็จจริง หาข้อมูลและกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหา และรายงานสถานการณ์ให้ ผอ.กปภ.ช./กสอ. เพื่อทราบ
- 2) กปภ.สาขาทำความเข้าใจกับลูกค้า/ประชาชน/ผู้นำชุมชนที่ได้รับผลกระทบ
- 3) กปภ.สาขาแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า (บรรเทาความเดือดร้อนของลูกค้า เช่น นำน้ำไปแจกจ่าย ให้มารับน้ำจาก กปภ. การให้ผ่อนชำระค่าน้ำ เป็นต้น)
- 4) กปภ.สาขา รายงานความก้าวหน้าให้ลูกค้าทราบเป็นระยะผ่านช่องทางของ กปภ.สาขา หน่วยราชการ อปท. ผู้นำชุมชน และสื่อมวลชนในพื้นที่ที่มีปัญหา
- 5) กปภ.สาขารายงานผลการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าและผอ.กปภ.เขต ทราบ และแจ้ง กสอ. เพื่อชี้แจงสื่อมวลชน
- 6) กปภ.สาขาปิดข้อร้องเรียน

กรณีกลุ่มประท้วง ณ สำนักงาน/สถานที่อื่น

- 1) ผจก.กปภ.สาขา เข้าพบกลุ่มผู้ประท้วง เพื่อรับฟังปัญหาของลูกค้า และชี้แจงแนวทางดำเนินการเบื้องต้น
- 2) กปภ.สาขา/เขต ลงพื้นที่เกิดปัญหาเพื่อประเมินสถานการณ์ ตรวจสอบข้อเท็จจริง ข้อมูลและกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหา และรายงานสถานการณ์ให้ ผอ.กปภ.ช./กสอ. เพื่อทราบ
- 3) กปภ.สาขาทำความเข้าใจกับลูกค้า/ประชาชน/ผู้นำชุมชนที่ได้รับผลกระทบ
- 4) กปภ.สาขาแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า (บรรเทาความเดือดร้อนของลูกค้า เช่น นำน้ำไปแจกจ่าย ให้มารับน้ำจาก กปภ. การให้ผ่อนชำระค่าน้ำ เป็นต้น)
- 5) กปภ.สาขารายงานความก้าวหน้าให้ลูกค้าทราบเป็นระยะผ่านช่องทางของ กปภ.สาขา หน่วยราชการ อปท. ผู้นำชุมชน และสื่อมวลชนในพื้นที่ที่มีปัญหา
- 6) กปภ.สาขารายงานผลการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าและผอ.กปภ.เขตทราบ และแจ้ง กสอ. เพื่อชี้แจงสื่อมวลชน
- 7) กปภ.สาขาปิดข้อร้องเรียน

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	ฉบับปรับปรุง ปี 2567	หน้า 22

2. ระดับกลาง หมายถึง ข้อร้องเรียน/ความคิดเห็นเชิงลบของลูกค้าที่ลงสื่อสังคมออนไลน์/สื่อมวลชน และการร้องเรียนในรูปแบบของการประท้วงเฉพาะราย ซึ่ง กปภ. ต้องตอบสนองทันทีและแก้ปัญหาตาม SLA รวมถึง ข้อร้องเรียนที่หากไม่รีบดำเนินการจะกระทบภาพลักษณ์ต่อสาธารณชน ซึ่ง กปภ. ต้องตอบสนองและแก้ปัญหาโดยเร็ว

ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน แบ่งเป็น 4 กรณี ได้แก่

2.1 หากไม่รีบดำเนินการจะกระทบภาพลักษณ์ต่อสาธารณชน

- 1) กปภ.สาขาลงพื้นที่เกิดปัญหาเพื่อประเมินสถานการณ์ ตรวจสอบข้อเท็จจริง หาข้อมูลและกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหา
- 2) กปภ.สาขาทำความเข้าใจกับลูกค้า/ประชาชน/ผู้นำชุมชนที่ได้รับผลกระทบ
- 3) กปภ.สาขาแก้ไขปัญหาลูกค้า และรายงานความก้าวหน้าให้ลูกค้าทราบเป็นระยะผ่านช่องทางของ กปภ.สาขา หน่วยงานราชการ อปท. ผู้นำชุมชนในพื้นที่ที่มีปัญหา
- 4) กปภ.สาขารายงานผลการแก้ไขปัญหาลูกค้าทราบ
- 5) กปภ.สาขาปิดข้อร้องเรียน

2.2 กรณีสื่อสังคมออนไลน์

- 1) กปภ.สาขารับเรื่อง ตอบรับเบื้องต้นในสื่อสังคมออนไลน์ และติดต่อขอรายละเอียดจากลูกค้าเพื่อแก้ไขปัญห และขอให้ลูกค้าลบโพสต์ข้อความ
- 2) กปภ.สาขาแก้ไขข้อร้องเรียนตาม SLA
- 3) กปภ.สาขาแจ้งผลการแก้ไขปัญหาลูกค้าทราบ
- 4) กปภ.สาขาปิดข้อร้องเรียน

2.3 กรณีสื่อมวลชน แบ่งเป็น 2 กรณี ได้แก่

2.3.1 สื่อมวลชนส่วนกลาง

ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

- 1) กสอ. แจ้ง กปภ.สาขา เพื่อให้ดำเนินการ
- 2) กปภ.สาขาแก้ไขข้อร้องเรียนตาม SLA
- 3) กปภ.สาขาแจ้งผลการแก้ไขปัญหาลูกค้าทราบ และแจ้ง กสอ. เพื่อตอบชี้แจงสื่อมวลชน
- 4) กปภ.สาขาปิดข้อร้องเรียน

2.3.2 สื่อมวลชนท้องถิ่น

ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

- 1) กปภ.สาขาเร่งตรวจสอบ และแก้ไขข้อร้องเรียนตาม SLA
- 2) กปภ.สาขาแจ้งผลการแก้ไขปัญหาลูกค้าทราบ และตอบชี้แจงสื่อมวลชน
- 3) กปภ.สาขาปิดข้อร้องเรียน

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	ฉบับปรับปรุง ปี 2567	หน้า 23

2.4 กรณีประท้วงเฉพาะราย

- 1) ผู้จัดการ กปภ.สาขา รับฟังปัญหาและมอบหมายผู้รับผิดชอบ
- 2) กปภ.สาขา เร่งตรวจสอบ และแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนตาม SLA
- 3) กปภ.สาขา แจ้งผลการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าทราบ และตอบชี้แจงสื่อมวลชน
- 4) กปภ.สาขา ปิดข้อร้องเรียน

3. ระดับปกติ หมายถึง ข้อร้องเรียนที่ไม่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของ กปภ. ต่อสาธารณชน และเป็นปัญหาเฉพาะราย ไม่ได้ส่งผลกระทบต่อคนจำนวนมากหรือธุรกิจ/องค์กร

ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

- 1) กปภ.สาขา ตรวจสอบและแก้ไขข้อร้องเรียนตาม SLA
- 2) กปภ.สาขา แจ้งผลการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าทราบ
- 3) กปภ.สาขา ปิดข้อร้องเรียน

ระดับการจัดการข้อร้องเรียน

ผล กระทบ ต่อ องค์กร	<u>ระดับกลาง</u> - Social Media - Mass Media - ประท้วงเฉพาะราย (ตอบสนองทันทีและ แก้ไขปัญหาตาม SLA)	<u>ระดับสูง</u> - เป็นลูกค้ารายใหญ่ - กระทบต่อลูกค้าจำนวนมาก - ส่งผลกระทบต่อสุขภาพอนามัย ความปลอดภัยของลูกค้าใน ระดับสูง - กลุ่มผู้ประท้วง (ตอบสนองและแก้ไขปัญหา อย่างรวดเร็วที่สุด)
	<u>ระดับปกติ</u> - ข้อร้องเรียนเฉพาะราย - ไม่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ ต่อสาธารณชน (ตอบสนองและ แก้ไขปัญหาตาม SLA)	<u>ระดับกลาง</u> - หากไม่รีบดำเนินการจะกระทบ ภาพลักษณ์ต่อสาธารณชน (ตอบสนองและแก้ไขปัญหาโดยเร็ว)

ผลกระทบต่อลูกค้า

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	ฉบับปรับปรุง ปี 2567	หน้า 24

3. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ.

กปภ. ได้จัดทำกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน โดยแบ่งรูปแบบการจัดการออกเป็น 3 กระบวนการ ได้แก่

1) กระบวนการป้องกันการเกิดข้อร้องเรียน

: เป็นกระบวนการป้องกันการเกิดข้อร้องเรียน โดยใช้วิธีการการประชาสัมพันธ์การหยุดจ่ายน้ำ

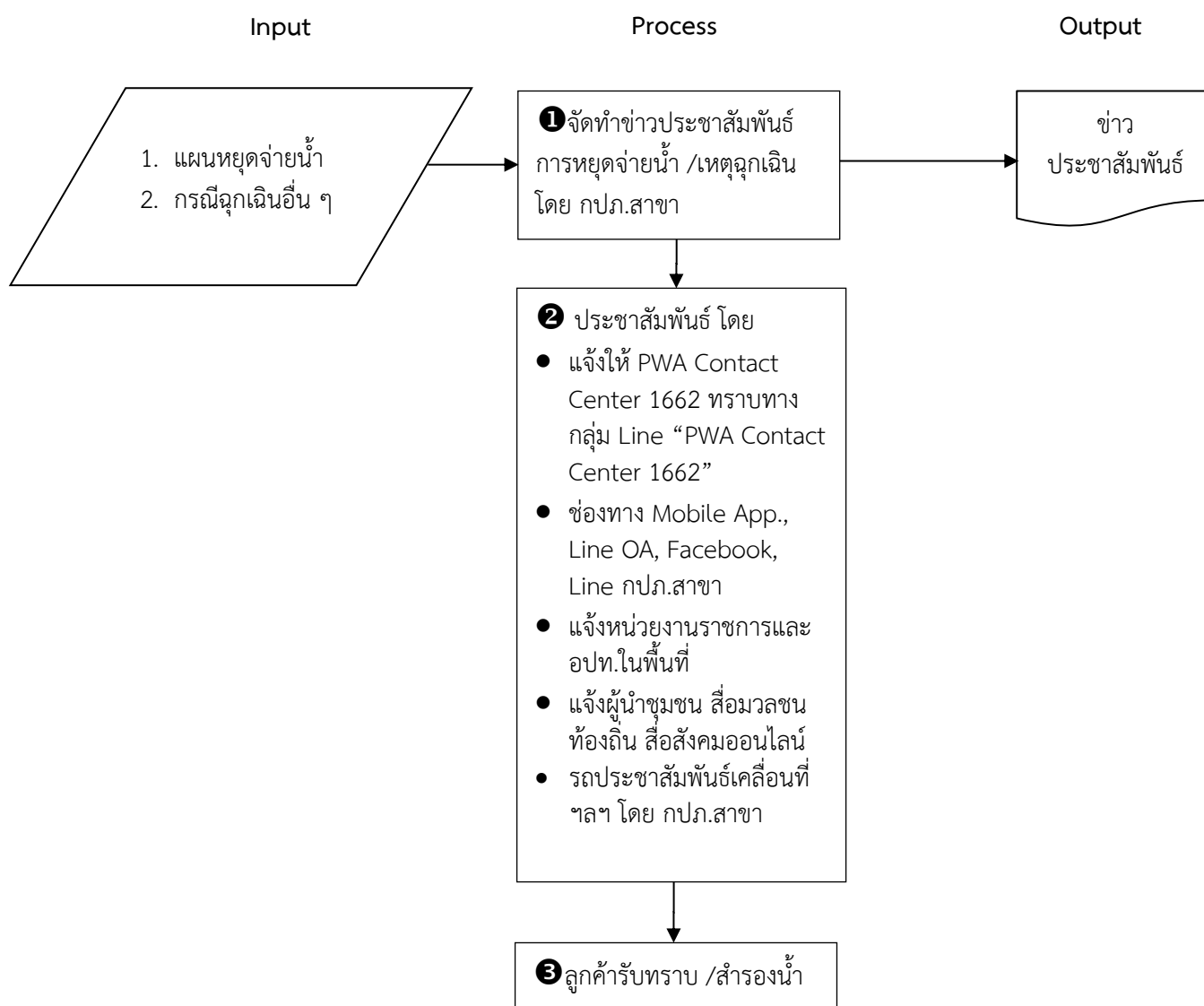
2) กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียน

: เป็นกระบวนการจัดการเมื่อเกิดเป็นประเด็นการร้องเรียน

3) กระบวนการภายหลังแก้ไขข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ

: เป็นกระบวนการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ภายหลังการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน และรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อนำไปปรับปรุงกระบวนการ

1) กระบวนการป้องกันการเกิดข้อร้องเรียน



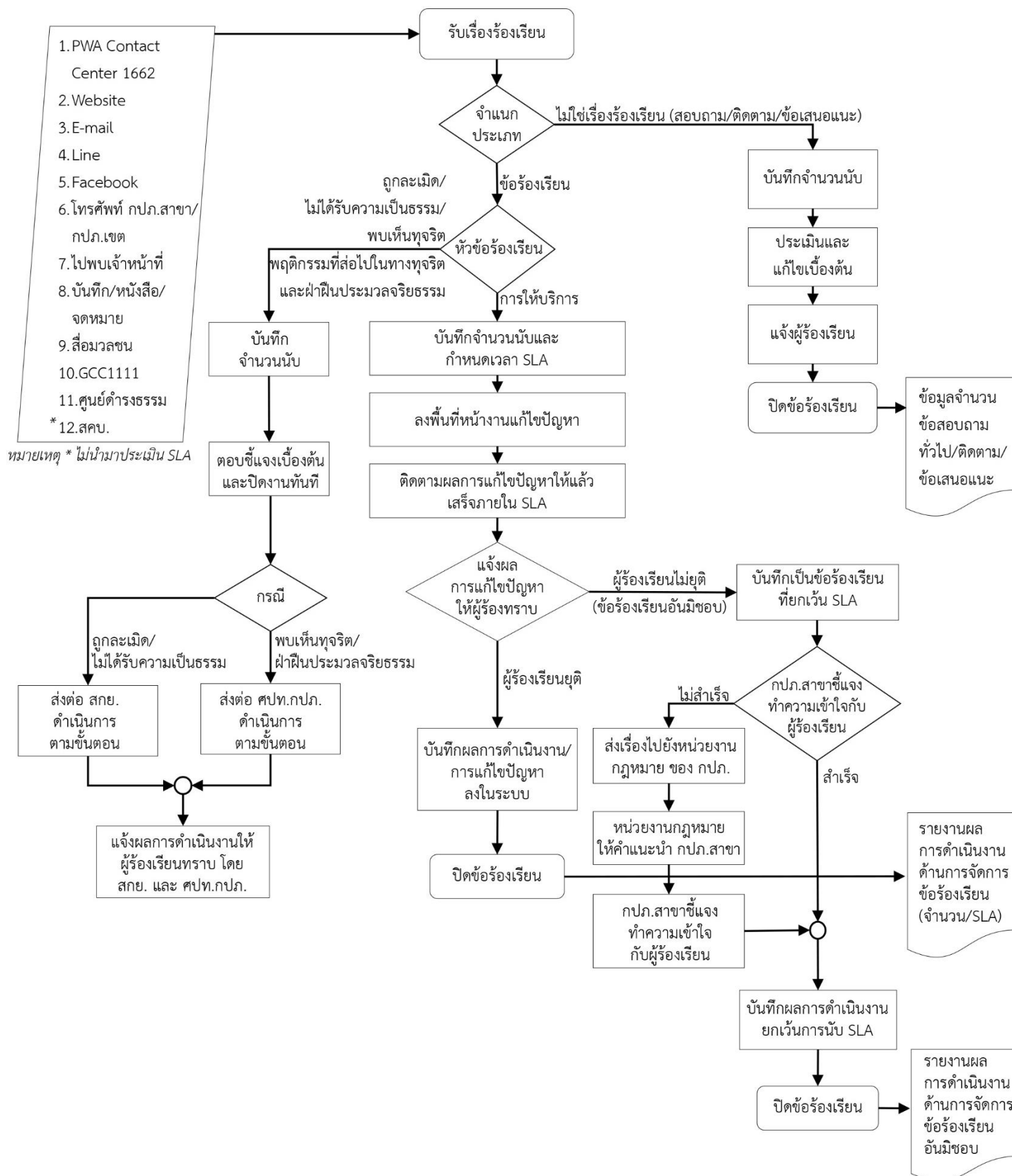
 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	ฉบับปรับปรุง ปี 2567	หน้า 25

2) กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียน

input

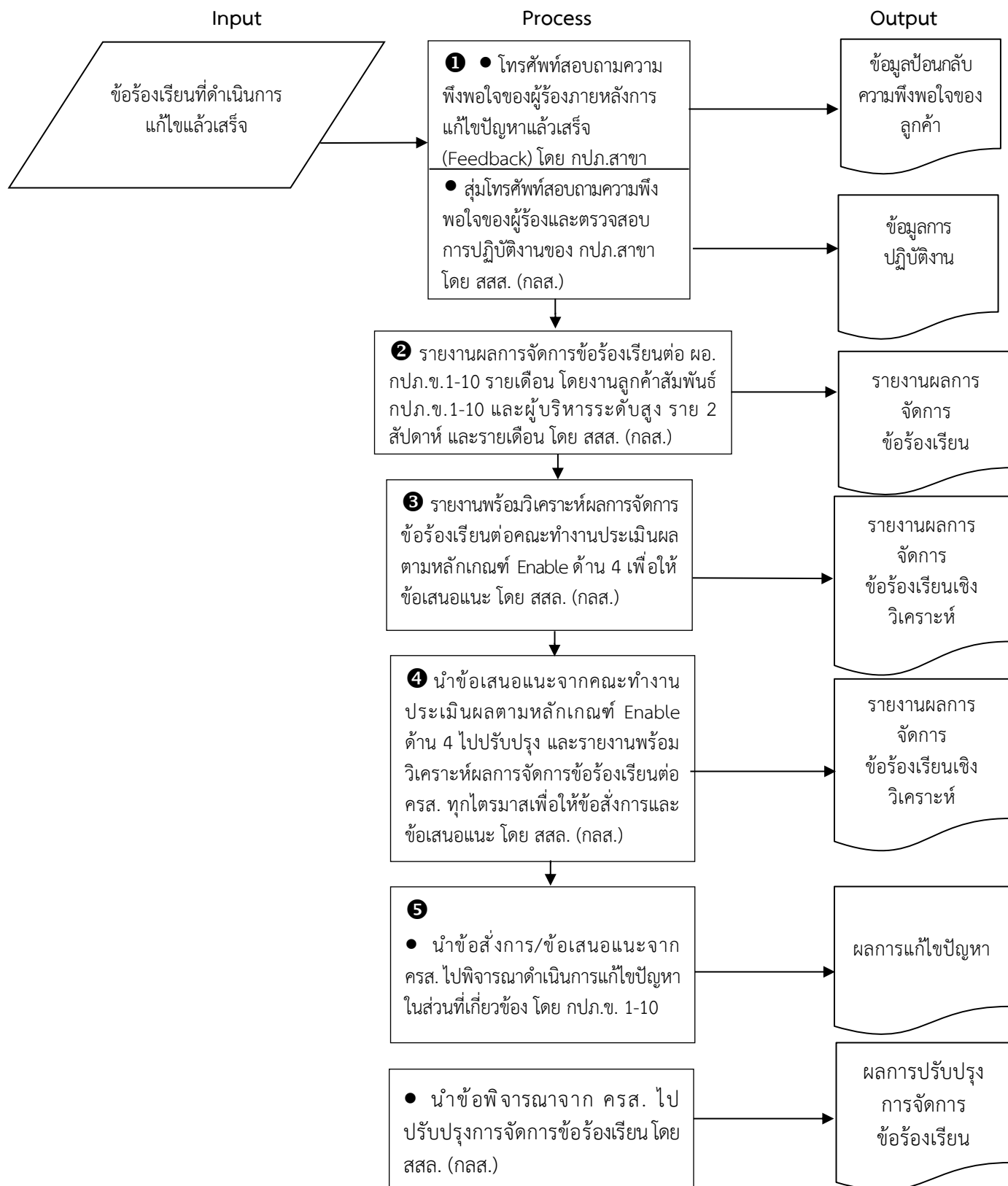
process

output



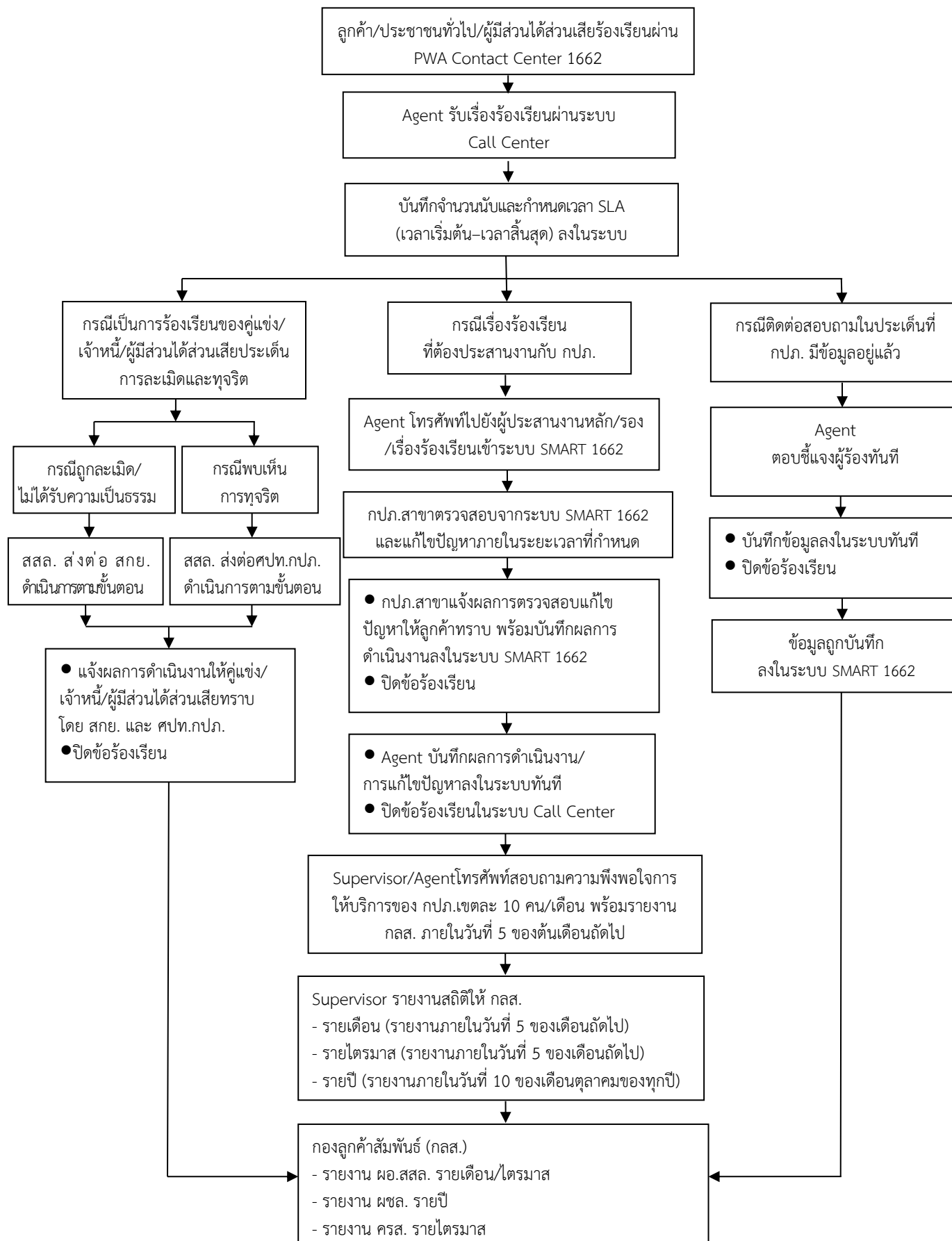
 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	ฉบับปรับปรุง ปี 2567	หน้า 26

3) กระบวนการภายหลังแก้ไขข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ



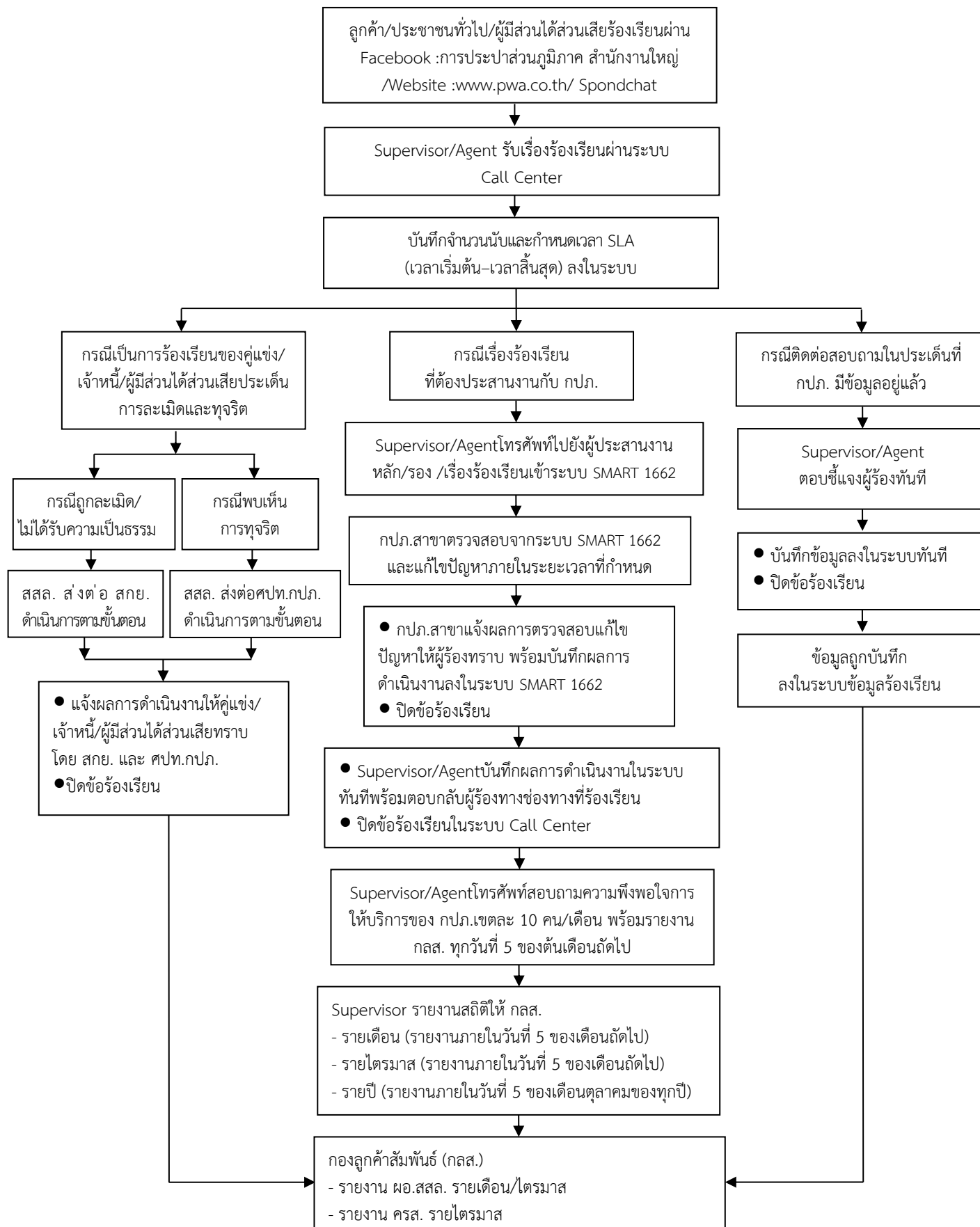
 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	ฉบับปรับปรุง ปี 2567	หน้า 27

3.1 แผนผังการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง PWA Contact Center 1662



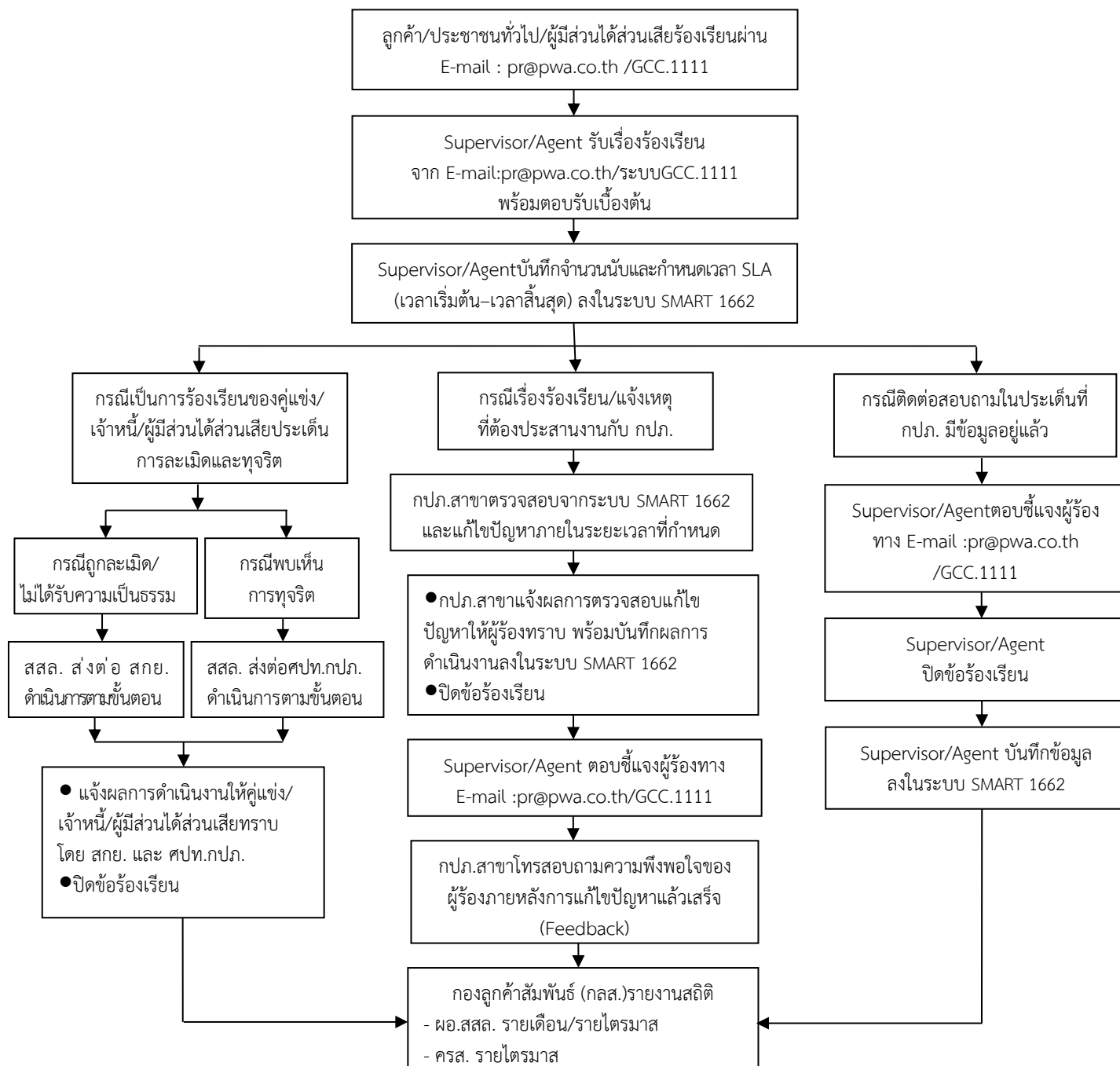
 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	ฉบับปรับปรุง ปี 2567	หน้า 28

3.2 แผนผังการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง Facebook/Website/Spond Chat

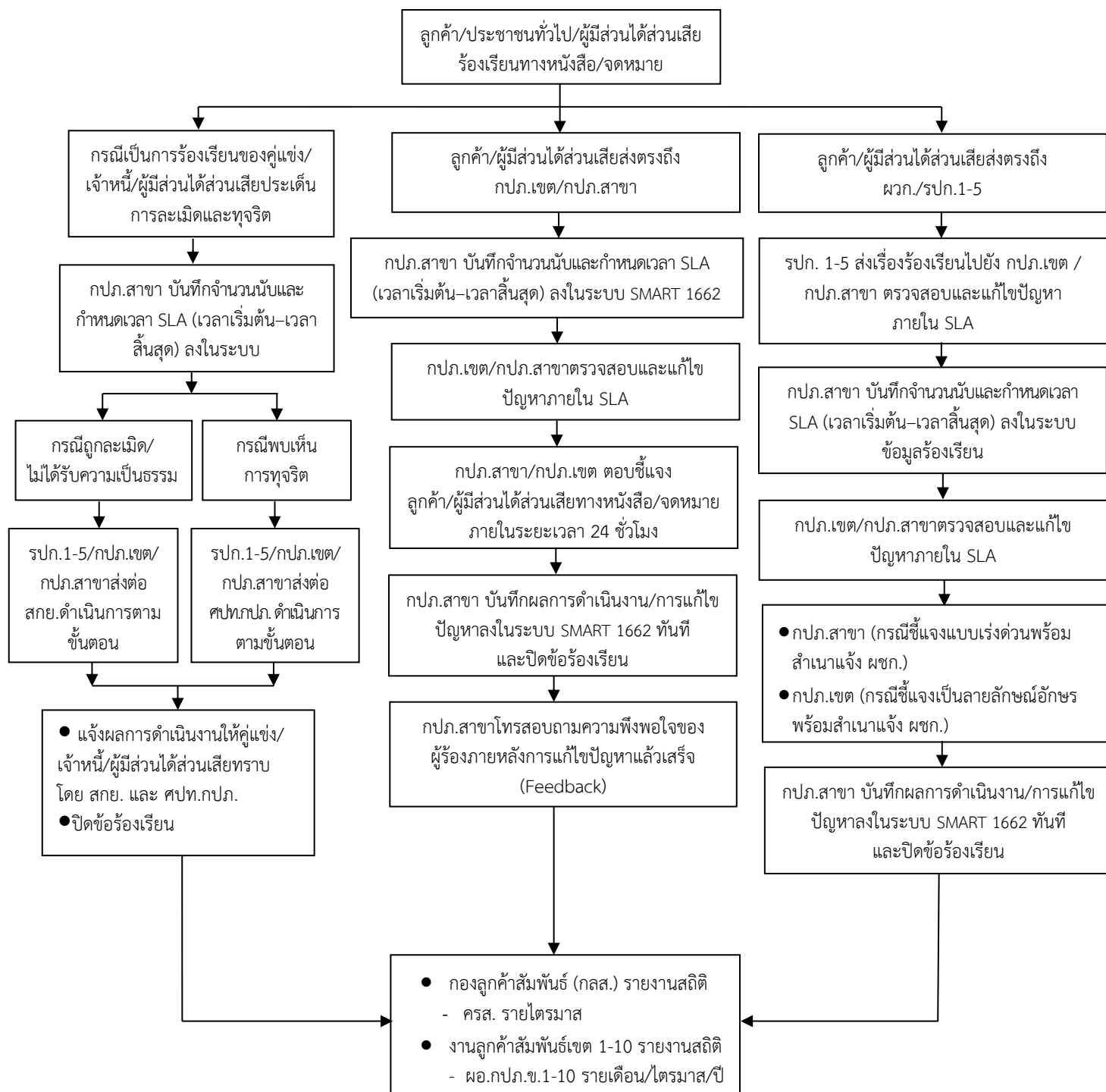


 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	ฉบับปรับปรุง ปี 2567	หน้า 29

3.3 แผนผังการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง E-mail / GCC.1111

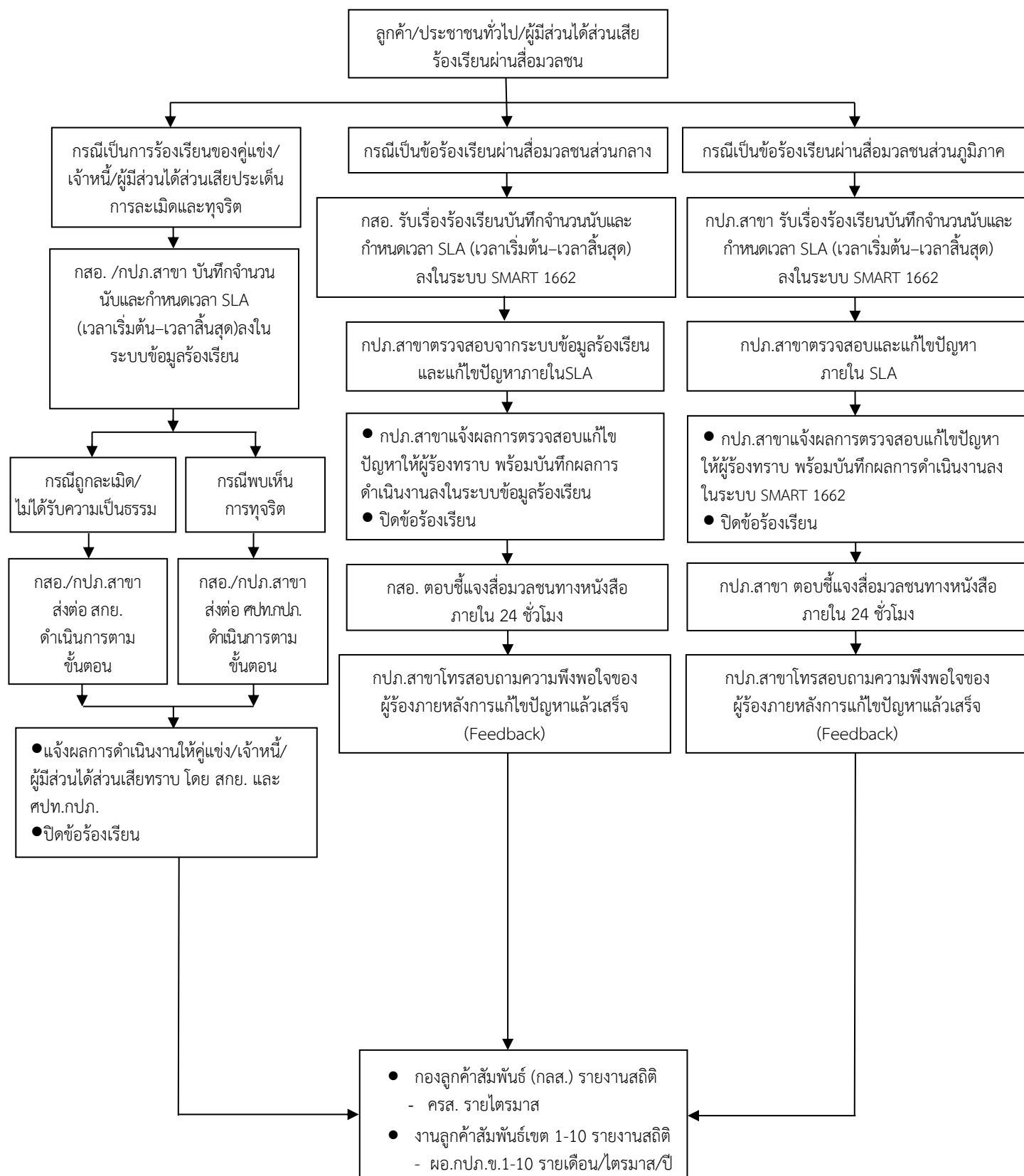


3.4 แผนผังการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางหนังสือ/จดหมาย



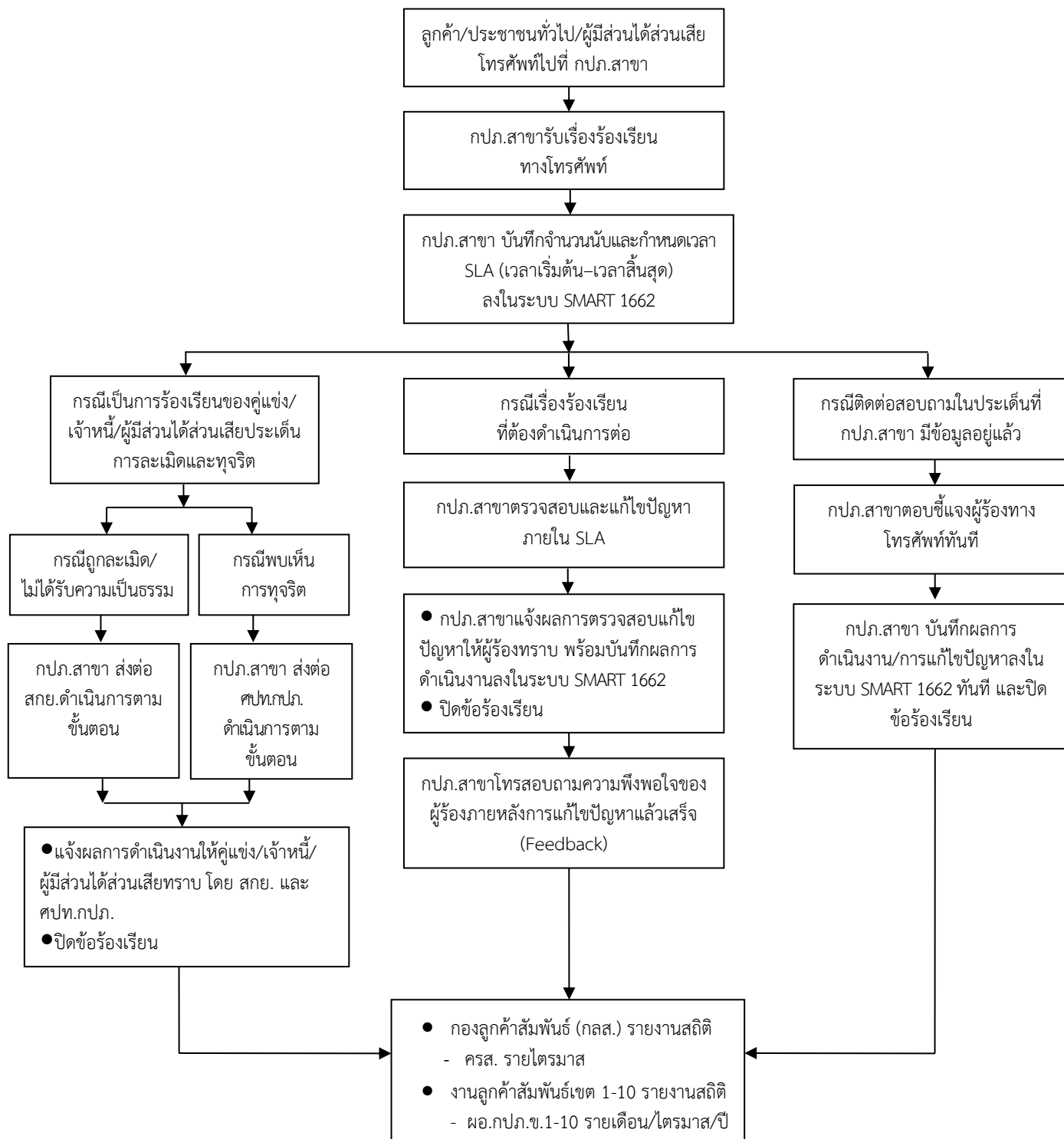
 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	ฉบับปรับปรุง ปี 2567	หน้า 31

3.5 แผนผังการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางสื่อมวลชน



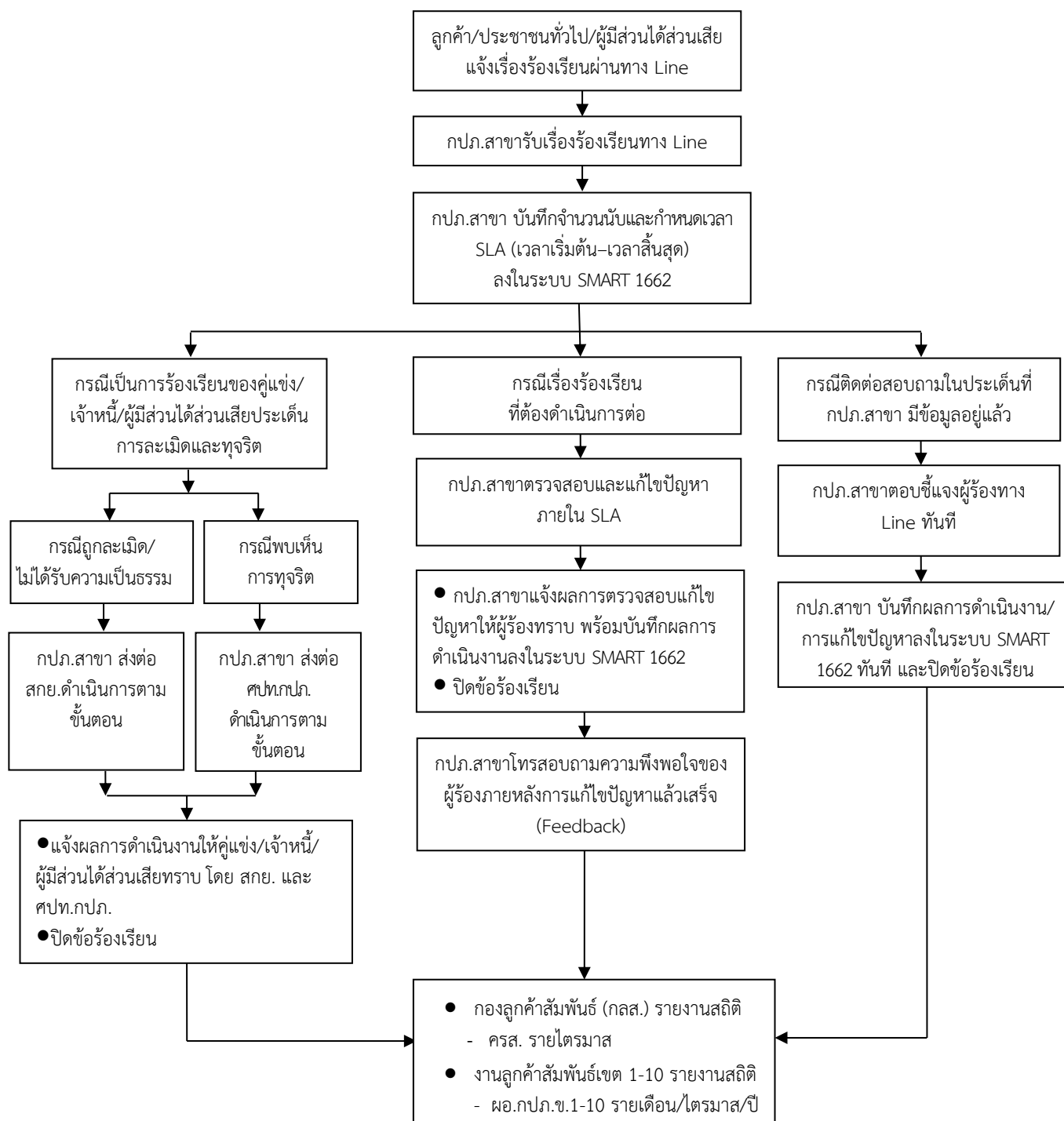
 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	ฉบับปรับปรุง ปี 2567	หน้า 32

3.6 แผนผังการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์ไปที่ กปภ.สาขา

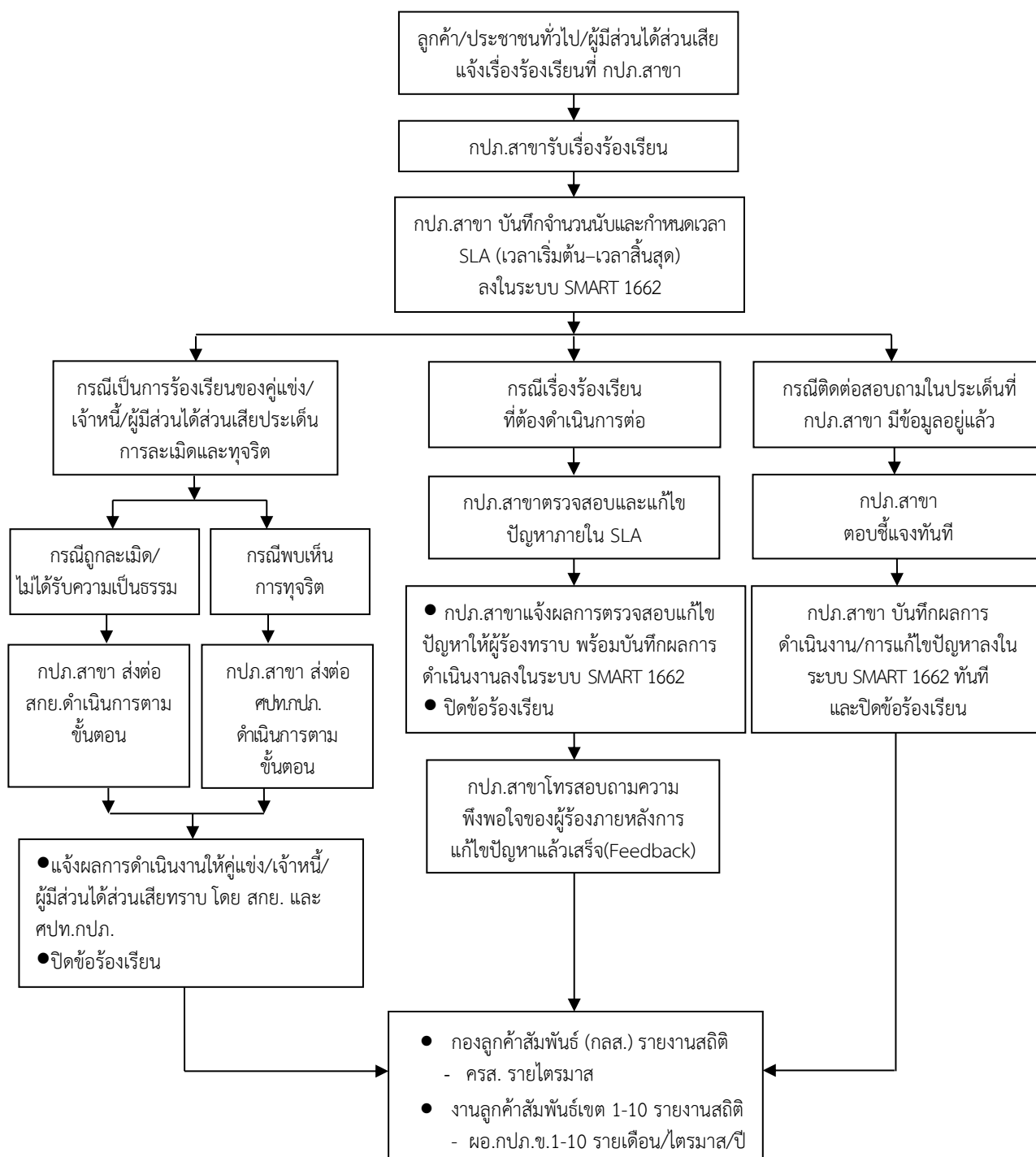


 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	ฉบับปรับปรุง ปี 2567	หน้า 33

3.7 แผนผังการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง Line

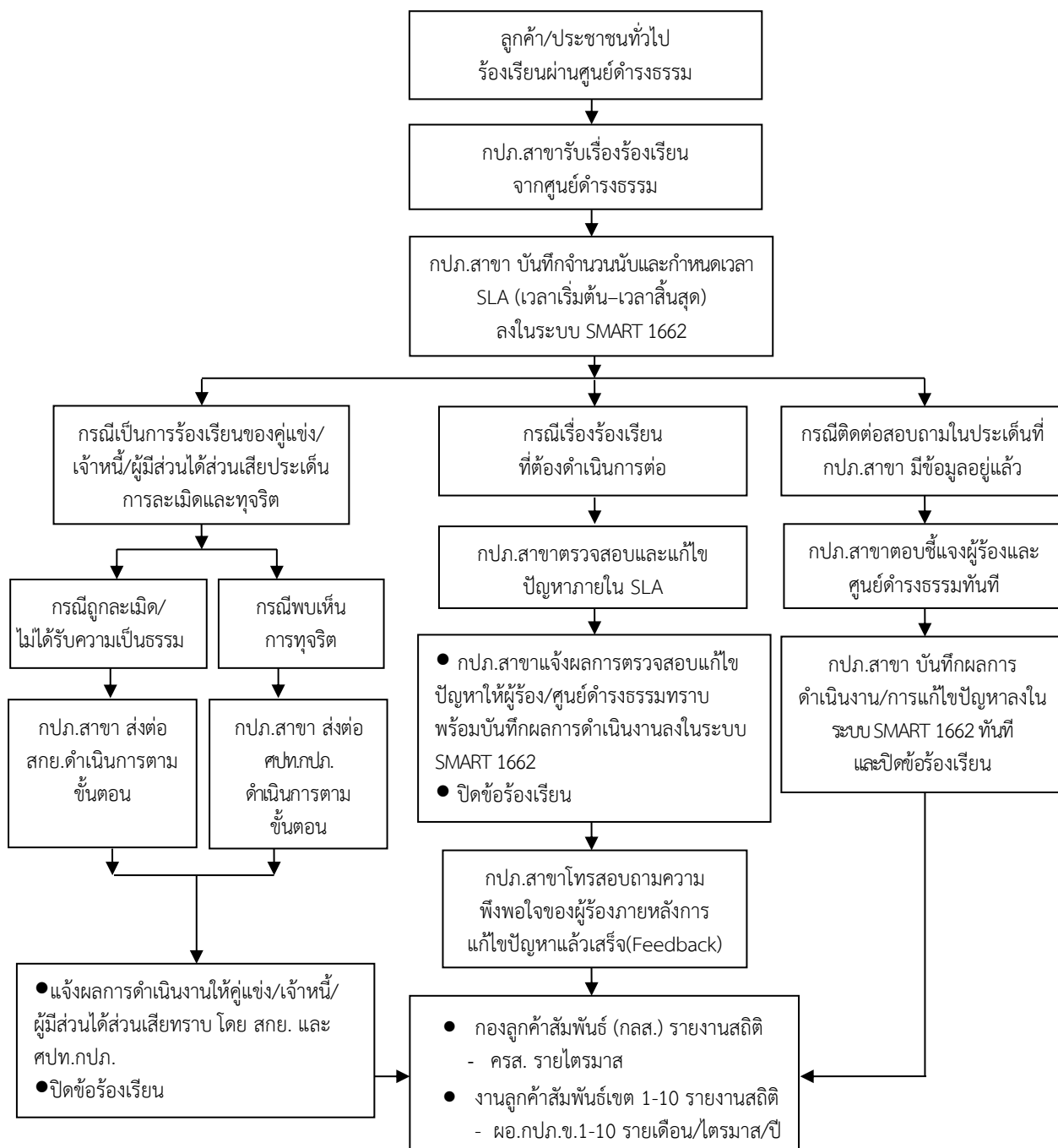


3.8 แผนผังการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางไปพบเจ้าหน้าที่



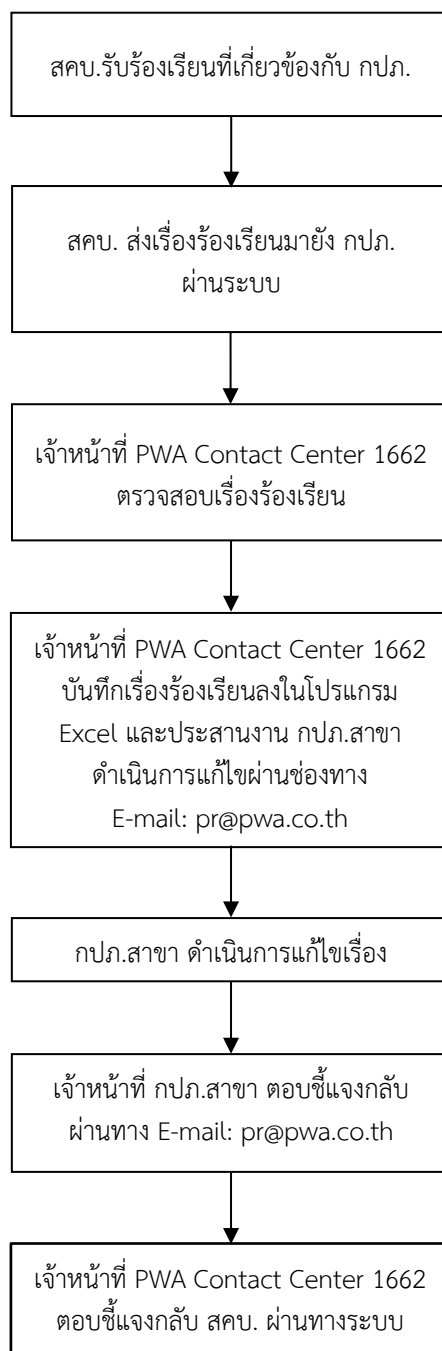
 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	ฉบับปรับปรุง ปี 2567	หน้า 35

3.9 แผนผังการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางศูนย์ดำรงธรรม



 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	ฉบับปรับปรุง ปี 2567	หน้า 36

3.10 แผนผังการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)



 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	ฉบับปรับปรุง ปี 2567	หน้า 37

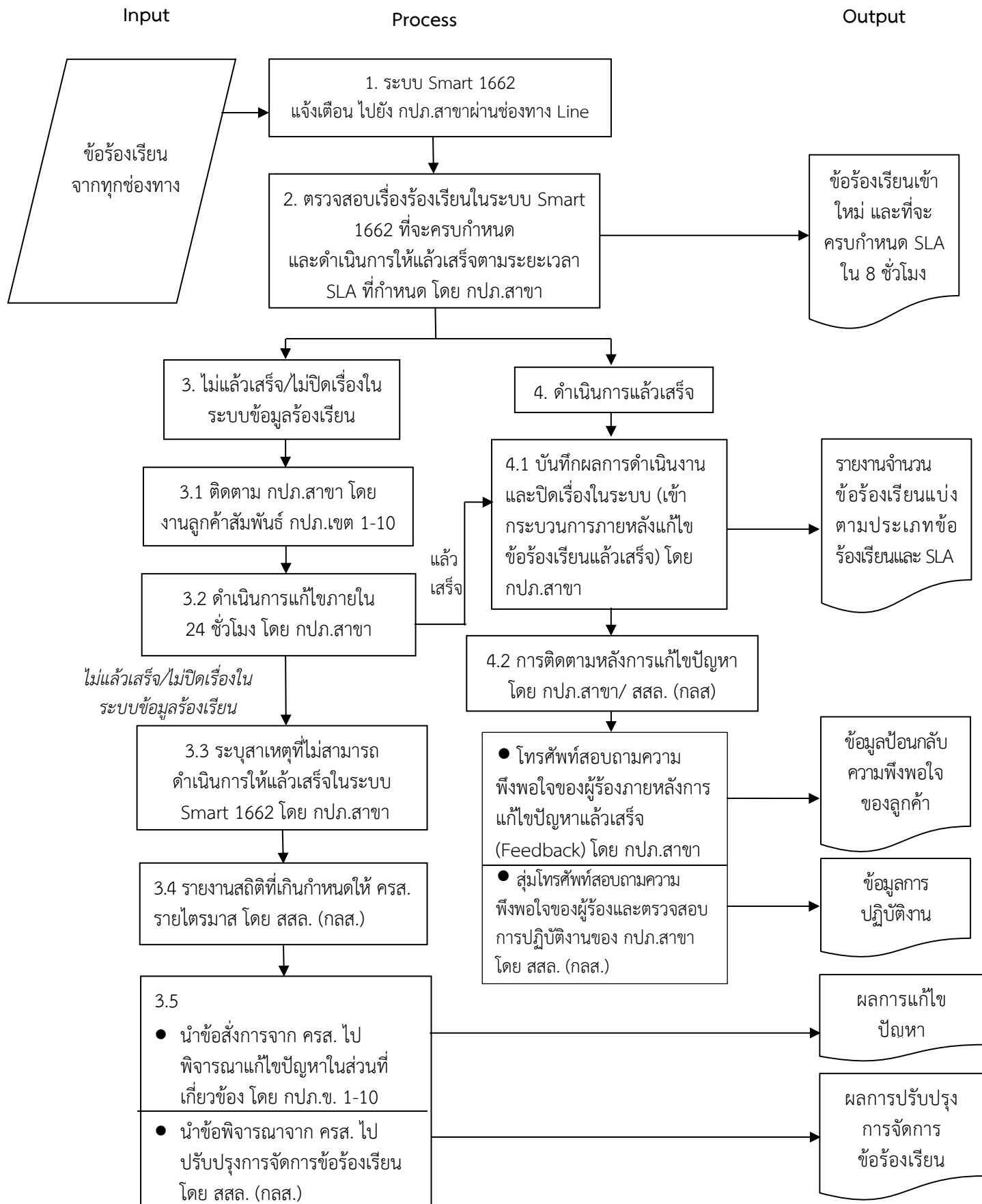
4. การกำกับติดตามข้อร้องเรียน

กปภ. กำหนดแนวทางการกำกับติดตามข้อร้องเรียน ดังนี้

1. การติดตามผ่านระบบ Smart1662
 - 1.1 แจ้งสถานะข้อร้องเรียนที่จะครบกำหนด SLA ใน 8 ชั่วโมงในระบบ Smart 1662
 - 1.2 ระบบ Smart 1662 ส่งแจ้งเตือนข้อร้องเรียนที่เข้าใหม่เข้ากลุ่มไลน์กปภ.สาขา
 - 1.3 ระบบ Smart 1662 แจ้งเตือนข้อร้องเรียนคงค้าง (เกินและไม่เกินกำหนด SLA) เข้ากลุ่ม Line เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ Smart 1662 เป็นประจำทุกวัน วันละ 2 รอบ (07.30 น. และ 16.00 น.)
2. การกำกับการติดตามเรื่องร้องเรียนโดยผู้บริหาร ผู้จัดการ กปภ.สาขา และสำนักตรวจสอบ
 - 2.1 การกำกับติดตามโดยผู้บริหารติดตามเร่งรัดข้อร้องเรียนที่ไม่เป็นไปตาม SLA ตามลำดับ ดังนี้ ผู้จัดการ กปภ.สาขา >>> ผอ.กปภ.เขต >>> รปภ. 1 – 5
 - 2.2 การกำกับติดตามโดยผู้จัดการ กปภ.สาขา
กปภ.สาขารายงานผลการกำกับการติดตามการดำเนินงานด้านลูกค้าและตลาดของ กปภ. ผ่านทางระบบของเว็บไซต์ เพื่อควบคุมให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด
 - 2.3 การกำกับติดตามโดยสำนักตรวจสอบ เพื่อตรวจสอบการดำเนินงานของ กปภ. ให้เป็นไปตามนโยบายและแผนการดำเนินงานด้านลูกค้าและตลาดของ กปภ.
3. การกำกับติดตามโดยกองลูกค้าสัมพันธ์รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน รายวัน รายสัปดาห์ รายเดือน และรายไตรมาส เพื่อเสนอผู้บริหาร
4. การกำกับติดตามโดยการสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า (Feedback)
 - 4.1 การสำรวจโดย กปภ.สาขา มีเกณฑ์การสำรวจ ดังนี้
 - 4.1.1 จำนวนสถิติการสำรวจน้อยกว่า 30 ราย ให้ กปภ.สาขาดำเนินการเก็บแบบสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้ารายเดิมและลูกค้ารายใหม่ (Feedback A, B) ทุกราย
 - 4.1.2 จำนวนสถิติการสำรวจ ระหว่าง 30-120 ราย ให้ กปภ.สาขาดำเนินการเก็บแบบสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้ารายเดิมและลูกค้ารายใหม่ (Feedback A, B) จำนวน 30 ราย
 - 4.1.3 จำนวนสถิติการสำรวจ ตั้งแต่ 120 รายขึ้นไป ให้ กปภ.สาขาดำเนินการเก็บแบบสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้ารายเดิมและลูกค้ารายใหม่ (Feedback A, B) จำนวน 25% ของจำนวนทั้งหมด
 - 4.2 การสุ่มโดย PWA Contact Center 1662 โดยโทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจจากลูกค้าจำนวน 100 รายต่อเดือน
5. การติดตามข้อร้องเรียนโดยลูกค้า (Tracking) ระบบ Smart1662 จะส่ง Link เพื่อให้ลูกค้าติดตามสถานะการร้องเรียนได้ทาง SMS
6. การกำกับการติดตามเรื่องร้องเรียนผ่านการแจ้งเตือนข้อร้องเรียนในระบบ BDA แบบ Real time (<https://bda.pwa.co.th>)
7. การกำกับการติดตามเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ EIS (<http://eis.pwa.co.th>) สำหรับผู้บริหารระดับสูง

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	ฉบับปรับปรุง ปี 2567	หน้า 38

ผังแสดงกระบวนการติดตามข้อร้องเรียนของ กปภ.



 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	ฉบับปรับปรุง ปี 2567	หน้า 39

5. แนวทางการสร้างความรับรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน (ID-IA-IR Chat)

กปภ. ได้กำหนดแนวปฏิบัติตามกระบวนการจัดส่งและรายงานประเด็นสำคัญ
ทันสถานการณ์สำหรับ Line Group ผู้บริหารระดับ 10 ขึ้นไป กลุ่ม “PWA War Room” ซึ่งมีสถานะเป็น
“ศูนย์ข้อมูลข่าวสารสำคัญ/เร่งด่วน และศูนย์สั่งการประเด็นร้อน 24 ชั่วโมง ของ กปภ.” ดังนี้

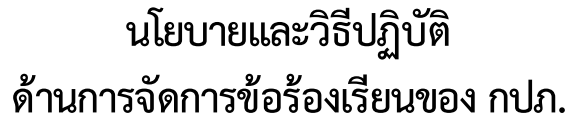
1. ประเด็นสำคัญและเร่งด่วน ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องต้องแจ้งข้อมูลข่าวสารเพื่อทราบทั่วกัน
ผ่านกลุ่ม PWA War Room หากประเด็นสำคัญ/เร่งด่วนดังกล่าวเกี่ยวข้องกับสายงานใด ให้ผู้บริหารสายงานนั้น
แจ้งตอบรับว่า “รับทราบ/รับปฏิบัติ” พร้อมรายงานความก้าวหน้าและผลการดำเนินการ (การตรวจสอบ/การแก้ไข
และการประชาสัมพันธ์ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้เกี่ยวข้อง)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

2. กรณีประเด็นข่าวร้อนของรัฐบาลเมื่อ ผวก. ส่งประเด็นข่าวร้อนของรัฐบาลเข้ากลุ่ม PWA
War Room ให้ผู้บริหารสายงานที่เกี่ยวข้องกับประเด็นดังกล่าวแจ้งตอบรับว่า “รับทราบ/รับปฏิบัติ” แล้วเร่ง
ดำเนินการแถลงข่าวซึ่งเนื้อหาต้องประกอบด้วย (1) ที่มาที่ไป (เรื่องเดิม) ของปัญหา (2) ข้อเท็จจริง สภาพที่
เกิดขึ้นในปัจจุบัน และ (3) การแก้ไขปัญหา โดยชี้แจงผ่าน Facebook Live ของหน่วยงาน เช่น Facebook ของ
กปภ.สนย. หรือ กปภ.ข. เป็นต้น ควบคู่ไปกับรายงานผลการดำเนินงานภายใน 18-20 ชั่วโมงนับจากเวลาที่
ผวก. ส่งเข้าไป

3. การกำกับดูแลประเด็นข่าวร้อนเกิดขึ้นที่ กปภ.สาขาใด ให้ ผอ.กปภ.ข. 1 - 10 กำกับดูแล
ให้ กปภ.สาขา นั้น ทำการประชาสัมพันธ์ ชี้แจง ทำความเข้าใจกับลูกค้า ประชาชน และสื่อมวลชนในพื้นที่
รับทราบทันทีเพื่อป้องกันการขยายผล

4. การเผยแพร่และการส่งหลักฐานสายงานที่เกี่ยวข้องกับประเด็นข่าวร้อนต้องเผยแพร่
การประชาสัมพันธ์ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้เกี่ยวข้อง ผ่านช่องทางที่กำหนดตาม “หลักเกณฑ์การประเมินการ
ชี้แจงประเด็นสำคัญทันสถานการณ์” พร้อมส่งหลักฐานการเผยแพร่ให้แก่ ผวก. ภายใน 2 วัน (หลังการชี้แจง)
ทางกลุ่ม PWA War Room

5. การติดตามข้อมูลข่าวสารผู้บริหารที่อยู่ในกลุ่ม PWA War Room จะต้องติดตามและรับรู้
ข้อมูลข่าวสารประเด็นสำคัญและเร่งด่วน รวมทั้งประเด็นข่าวร้อนอยู่เสมอ



หน้า | 40

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

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	ฉบับปรับปรุง ปี 2567	หน้า 41

ภาคผนวก

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	ฉบับปรับปรุง ปี 2567	หน้า 42

1. นโยบายความเป็นส่วนตัว (Privacy Policy)

ประกาศความเป็นส่วนตัว (Privacy Notice) สำหรับผู้ใช้น้ำของการประปาส่วนภูมิภาค

การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) เคารพสิทธิความเป็นส่วนตัวของท่าน จึงจัดทำมีประกาศความเป็นส่วนตัว (Privacy Notice) ฉบับนี้ขึ้น เพื่อแจ้งให้ทราบถึงวิธีการที่ กปภ.เก็บรวบรวม ใช้ และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล (การประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล) ของท่าน ประเภข้อมูลและวัตถุประสงค์ ในการดำเนินการดังกล่าว รวมถึงรายละเอียดเกี่ยวกับระยะเวลาในการเก็บรักษาข้อมูล สิทธิของท่าน การรักษาความลับ ความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน และวิธีการที่ท่านสามารถติดต่อ กปภ.เพื่อให้ท่านมั่นใจได้ว่าข้อมูลส่วนบุคคลของท่านที่ กปภ. ได้รับจะถูกนำไปใช้ตามความต้องการของท่าน และตามที่กฎหมายกำหนด โดยประกาศความเป็นส่วนตัว ฉบับนี้ใช้สำหรับบุคคลดังต่อไปนี้

(1) ผู้ใช้น้ำ หมายถึง บุคคลหรือนิติบุคคลที่ขอใช้บริการน้ำประปา หรืออาจจะขอใช้บริการน้ำประปาจาก กปภ. หรือบุคคลหรือนิติบุคคลอื่นใดที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน เช่น ผู้ใช้บริการเว็บไซต์ ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน ผู้ที่ติดต่อเพื่อขอรับข้อมูลจาก กปภ. และผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริการของ กปภ. เป็นต้น

(2) ผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้น้ำ หมายถึง ผู้แทน ตัวแทนหรือผู้รับมอบอำนาจของผู้ใช้น้ำ และให้หมายความรวมถึงผู้ที่ข้อมูลส่วนบุคคลปรากฏตามเอกสารต่างๆ ในกระบวนการที่เกี่ยวข้องนั้นๆ

กปภ. จึงขอเรียนให้ท่าน โปรดอ่านเอกสารฉบับนี้ เพื่อรับทราบ และเข้าใจวัตถุประสงค์ ที่ กปภ. ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน

1. วิธีที่ กปภ. รับและเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล

1.1 กปภ. รับและเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของท่านผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

(1) ข้อมูลส่วนบุคคลที่ท่านให้ไว้กับ กปภ. โดยตรง เช่น

- เมื่อท่านติดต่อสื่อสาร สอบถามข้อมูล ให้ความเห็นหรือคำติชมแก่ กปภ. ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารในรูปแบบลายลักษณ์อักษรหรือวาจา ผ่านทางเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน โทรศัพท์ อีเมล โทรสาร ไปรษณีย์ การพบปะกันโดยตรง หรือโดยวิธีการอื่นใด

- เมื่อท่านแสดงเจตนาเพื่อขอใช้น้ำประปาหรือใช้บริการจาก กปภ. เข้าทำสัญญาการใช้น้ำประปา กับ กปภ. ส่งมอบเอกสารต่างๆ หรือให้สิทธิการเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ซึ่งมีข้อมูลส่วนบุคคลปรากฏอยู่มาให้แก่ กปภ. และ

- เมื่อท่านเข้าร่วมกิจกรรมทางการตลาด หรือกิจกรรมอื่น ๆ ที่จัดขึ้นโดยหรือในนามของ กปภ. เป็นต้น

(2) ข้อมูลส่วนบุคคลที่ กปภ. ได้รับมาจากหน่วยงานภายนอกหรือบุคคลภายนอก

กปภ.อาจได้รับข้อมูลส่วนบุคคลของท่านมาจากหน่วยงานภายนอกหรือบุคคลภายนอก เช่น

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	ฉบับปรับปรุง ปี 2567	หน้า 43

- การเก็บข้อมูลจากผู้ให้บริการต่างๆ ของ กปภ. อาทิ ผู้ให้บริการเว็บไซต์ ผู้ให้บริการแอปพลิเคชัน ผู้ให้บริการศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า (Contact Center) ผู้ให้บริการประชาสัมพันธ์ และแนะนำสินค้า/บริการ และผู้ให้บริการรวบรวมข้อมูล เป็นต้น

- ในบางกรณี กปภ. อาจเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของท่านจากแหล่งข้อมูลสาธารณะ แหล่งข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจของท่าน หรือแหล่งข้อมูลทางการค้า ไม่ว่าท่านจะเป็นผู้เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลด้วยตนเองหรือได้ให้ความยินยอมแก่ผู้ใดในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของท่านดังกล่าว

(3) ข้อมูลส่วนบุคคลที่ กปภ. เก็บรวบรวมจากท่านโดยอัตโนมัติ

ท่านอาจให้ข้อมูลส่วนบุคคลแก่ กปภ. เช่น กปภ. อาจเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของท่านโดยอัตโนมัติผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น การใช้คุกกี้ (Cookies) หรือเทคโนโลยีอื่น ๆ ที่คล้ายคลึงกัน

1.2 ในกรณีที่ กปภ. เก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของท่านไว้ก่อนวันที่กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลมีผลใช้บังคับ กปภ. จะเก็บรวบรวมและใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของท่านต่อไปตามวัตถุประสงค์เดิมที่ กปภ. ได้แจ้งไว้แก่ท่าน ในการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งท่านมีสิทธิยกเลิกความยินยอมโดยติดต่อมายัง กปภ. ตามช่องทางการติดต่อในข้อ 8 ของประกาศฉบับนี้ ทั้งนี้ กปภ. ขอสงวนสิทธิในการพิจารณาคำขอยกเลิกความยินยอมของท่านและดำเนินการตามที่กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลกำหนด

2. ข้อมูลส่วนบุคคลที่เก็บรวบรวม

ข้อมูลส่วนบุคคลที่ กปภ. เก็บรวบรวมสามารถแบ่งแยกเป็นประเภทต่างๆ ได้ตามวัตถุประสงค์ของการนำไปใช้ และหรือเปิดเผยโดยมีทั้งข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป และข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความอ่อนไหว ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเฉพาะข้อมูล ดังต่อไปนี้

2.1 ข้อมูลเฉพาะบุคคล เช่น ชื่อ นามสกุล เลขประจำตัวประชาชน ลายมือชื่อ เป็นต้น

2.2 ข้อมูลการติดต่อ เช่น ที่อยู่ตามบัตรประจำตัวประชาชน ที่อยู่ตามทะเบียนบ้าน สถานที่จัดส่งใบแจ้งค่าน้ำประปา หมายเลขโทรศัพท์ โทรสาร อีเมล ไอดีผู้ใช้สำหรับไลน์แอปพลิเคชัน (Line ID) และข้อมูลผู้ที่สามารถติดต่อได้ เป็นต้น

2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการ เช่น เลขที่ผู้ใช้น้ำ รายละเอียดการใช้น้ำประปา และรายละเอียดการร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้บริการน้ำประปา เป็นต้น

2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับการชำระเงิน เช่น จำนวนเงิน เงื่อนไขการชำระเงิน เลขที่บัญชี ข้อมูลส่วนบุคคลที่ปรากฏในใบแจ้งค่าน้ำประปา ใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษี และใบหักบัญชีเงินฝาก เป็นต้น

2.5 ข้อมูลที่ใช้ประกอบเป็นหลักฐานในการขอใช้น้ำประปา กับ กปภ. หรือในการทำธุรกรรมต่างๆ เช่น ข้อมูลส่วนบุคคลที่ปรากฏในสำเนาบัตรประชาชน สำเนาหนังสือเดินทาง สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาใบเปลี่ยนชื่อนามสกุล แบบคำขอ สำเนาเอกสารสิทธิที่ดิน เอกสารรับรองบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องกัน หนังสือมอบอำนาจ สำเนาหนังสือรับรองบริษัท เป็นต้น

2.6 ข้อมูลด้านเทคนิค เช่น ข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ สมาร์ทโฟน หรือแท็บเล็ต (Log) หมายเลขประจำเครื่องคอมพิวเตอร์ สมาร์ทโฟน หรือแท็บเล็ต และข้อมูลที่ กปภ. ได้เก็บรวบรวมผ่านคุกกี้ (Cookies) หรือเทคโนโลยีอื่นที่คล้ายคลึงกัน เป็นต้น

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	ฉบับปรับปรุง ปี 2567	หน้า 44

2.7 ข้อมูลอื่นๆ เช่น บันทึกเสียงการสนทนา และบันทึกภาพนิ่งและภาพเคลื่อนไหวผ่านกล้องวงจรปิด (CCTV) เป็นต้น

3. วัตถุประสงค์และฐานทางกฎหมายในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล

3.1 กปภ. ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน ตามวัตถุประสงค์และฐานทางกฎหมายดังต่อไปนี้

ลำดับ	วัตถุประสงค์ในการประมวลผลข้อมูล	ฐานในการประมวลผล
1	เพื่อวัตถุประสงค์ในการเข้าทำสัญญาและการวางและขอคืนเงินประกันการใช้น้ำ	ฐานสัญญา : การประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้น้ำเป็นการจำเป็นเพื่อการเข้าทำสัญญา และกระบวนการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเข้าทำสัญญา เช่น การตรวจสอบหลักฐานประกอบการทำสัญญาการใช้น้ำประปา และการวางเงินประกันการใช้น้ำประปา เป็นต้น ฐานประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมาย : ในกรณีที่ผู้ใช้น้ำเป็นนิติบุคคล หรือมีการมอบอำนาจให้ดำเนินการแทน การประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้น้ำ เป็นการจำเป็นเพื่อประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมายในการดำเนินธุรกิจของ กปภ. เช่น การบริหารจัดการสัญญา การตรวจสอบยืนยันตัวตนของผู้ขอใช้น้ำ และการพิจารณาคุณสมบัติของผู้ขอใช้น้ำ เป็นต้น
2	เพื่อวัตถุประสงค์ในการติดตั้งประปา	ฐานสัญญา : การประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้น้ำเป็นการจำเป็นเพื่อดำเนินการตามคำขอของผู้ใช้น้ำ
3	เพื่อวัตถุประสงค์ในการแจ้งค่าน้ำประปา	ฐานสัญญา : การประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้น้ำเป็นการจำเป็นเพื่อปฏิบัติตามสัญญาในการอ่านมาตรวัดน้ำเพื่อแจ้งค่าน้ำประปาและจัดส่งใบแจ้งค่าน้ำประปา
4	เพื่อวัตถุประสงค์ในการรับชำระค่าน้ำประปา	ฐานสัญญา : การประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้น้ำเป็นการจำเป็นเพื่อปฏิบัติตามสัญญาในการยืนยันตัวตนสำหรับรับชำระค่าน้ำประปาและค่าบริการ การหักบัญชีธนาคาร การออกใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษี
5	เพื่อวัตถุประสงค์ในการเร่งรัดติดตามให้ชำระค่าน้ำประปา	ฐานสัญญา : การประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้น้ำ เป็นการจำเป็นเพื่อปฏิบัติตามสัญญาในการแจ้งเตือนก่อนงดจ่ายน้ำ และการงดจ่ายน้ำประปา

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	ฉบับปรับปรุง ปี 2567	หน้า 45

ลำดับ	วัตถุประสงค์ ในการประมวลผลข้อมูล	ฐานในการประมวลผล
6	เพื่อวัตถุประสงค์ในการแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อมูลของท่านในระบบของ กปภ.	ฐานประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมาย : การประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้น้ำ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้น้ำเป็นการจำเป็นเพื่อประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมายในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้น้ำ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้น้ำ ในการแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายละเอียดเกี่ยวกับผู้ใช้น้ำ ในระบบของ กปภ. ให้มีความถูกต้อง เป็นปัจจุบัน สมบูรณ์ และไม่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด
7	เพื่อวัตถุประสงค์ในการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้ใช้น้ำ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้น้ำ	ฐานประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมาย: การประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้น้ำ เป็นการจำเป็นเพื่อประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมายในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้น้ำ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้น้ำในการร้องเรียนหรือยื่นข้อเสนอแนะจากผู้ใช้น้ำ เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของ กปภ.
8	เพื่อวัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้น้ำ	ฐานประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมาย: การประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลเป็นการจำเป็นเพื่อประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมาย ในการติดต่อสื่อสารกับท่าน เกี่ยวกับการให้บริการต่างๆ ของ กปภ. เช่น การดำเนินการตามคำขอใช้บริการ การตอบข้อซักถาม หรือข้อเสนอแนะของท่าน เป็นต้น
9	เพื่อวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกอบกิจการของ กปภ. และคำสั่งโดยชอบด้วยกฎหมายของหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง	ฐานกฎหมาย: เพื่อการปฏิบัติตามกฎหมายซึ่งบังคับใช้กับ กปภ. อาทิ กฎหมายว่าด้วยภาษีอากร กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และคำสั่งโดยชอบด้วยกฎหมายของหน่วยงานของรัฐ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เป็นต้น
10	เพื่อวัตถุประสงค์ในการก่อตั้งสิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย การปฏิบัติตามหรือการใช้สิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย หรือการยกขึ้นต่อสู้ซึ่งสิทธิเรียกร้องของ กปภ.	ฐานประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมาย: การประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลเป็นการจำเป็นเพื่อการก่อตั้งสิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย การปฏิบัติตามหรือการใช้สิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย หรือการยกขึ้นต่อสู้ซึ่งสิทธิเรียกร้องของ กปภ. ในขั้นตอนต่าง ๆ ตามกฎหมาย เช่น การสอบสวนและ/หรือการไต่สวนโดยเจ้าหน้าที่รัฐ การเตรียมคดี การดำเนินคดี และ/หรือการต่อสู้คดีในชั้นศาล การบังคับคดี เป็นต้น

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	ฉบับปรับปรุง ปี 2567	หน้า 46

ลำดับ	วัตถุประสงค์ ในการประมวลผลข้อมูล	ฐานในการประมวลผล
11	เพื่อวัตถุประสงค์ในการวิเคราะห์การใช้งานเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน หรือช่องทางอื่นๆ ของท่าน เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการของ กปภ. หรือเพื่อวัตถุประสงค์ทางการตลาด	ฐานประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมาย : การประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลจากการใช้งานเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน หรือช่องทางอื่น ๆ เป็นการจำเป็นเพื่อประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมายของ กปภ. ในการให้บริการและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของ กปภ. เช่น การปรับปรุงเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน หรือช่องทางอื่นๆ ตลอดจนการแก้ไขข้อบกพร่องและปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการน้ำประปา
12	เพื่อวัตถุประสงค์ในการตรวจสอบดูแลความสงบเรียบร้อยและรักษาความปลอดภัยของบุคคล และทรัพย์สินของ กปภ.	ฐานประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมาย : การประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลเป็นความจำเป็นเพื่อประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมาย ในการตรวจสอบดูแลความสงบเรียบร้อยและรักษาความปลอดภัยในทรัพย์สินของ กปภ. หรือการใช้ภาพบันทึกจากกล้องวงจรปิด (CCTV) เพื่อป้องกันการสูญหาย หรือเสียหายในทรัพย์สินของ กปภ. หรือใช้เพื่อติดตามเอาคืนทรัพย์สิน หรือเรียกให้ชดใช้ค่าเสียหาย ในกรณีที่มีการทำให้ทรัพย์สินของ กปภ. สูญหาย หรือเสียหาย เป็นต้น ฐานการป้องกันหรือระงับอันตรายต่อชีวิตร่างกาย หรือสุขภาพของบุคคล : การประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลเป็นความจำเป็นเพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบดูแล ป้องกัน หรือระงับเหตุการณ์ใด ๆ ที่อาจเป็นอันตรายต่อชีวิต ร่างกายหรือสุขภาพของบุคคล
13	เพื่อวัตถุประสงค์ในการเนิ่นการใดๆ ที่จำเป็นและเป็นประโยชน์ต่อท่าน หรือเกี่ยวข้องโดยตรงกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดข้างต้น	ฐานประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมาย: การประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลเป็นการจำเป็นเพื่อประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมายของ กปภ. ในการดำเนินการใด ๆ ที่จำเป็นของ กปภ. และ/หรือเป็นประโยชน์ ต่อท่าน หรือเกี่ยวข้องโดยตรงกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดข้างต้น ทั้งนี้ หากเป็นกรณีที่กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลกำหนดให้การประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลใดต้องได้รับความยินยอมจากท่าน กปภ. จะขอความยินยอมโดยชัดแจ้งจากท่าน

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	ฉบับปรับปรุง ปี 2567	หน้า 47

ลำดับ	วัตถุประสงค์ ในการประมวลผลข้อมูล	ฐานในการประมวลผล
14	เพื่อวัตถุประสงค์อื่นๆ ที่ กปภ. จะแจ้งให้ท่านทราบ	กปภ. จะแจ้งให้ท่านทราบถึงวัตถุประสงค์อื่นใดอันเป็นเหตุให้ กปภ. ต้องประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของท่านนอกเหนือไปจากวัตถุประสงค์ตามที่ระบุไว้ข้างต้น หรือเมื่อ กปภ. มีการเปลี่ยนแปลงวัตถุประสงค์เดิมที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ หากเป็นกรณีที่กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลกำหนดให้การประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลใดต้องได้รับความยินยอมจากท่าน กปภ. จะขอความยินยอมโดยชัดแจ้งจากท่าน

3.2 เนื่องจากข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน กปภ. จะดำเนินการประมวลผลเพื่อวัตถุประสงค์ที่กำหนดตามข้อ 3.1 ข้างต้นในส่วนที่มีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามกฎหมายหรือสัญญาหรือมีความจำเป็นเพื่อเข้าทำสัญญากับท่าน เป็นข้อมูลที่จำเป็นต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวหากท่านไม่ประสงค์ที่จะให้ข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าวแก่ กปภ. อาจมีผลกระทบทางกฎหมาย หรืออาจทำให้ กปภ. ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ภายใต้สัญญาที่ได้เข้าทำกับท่าน หรือไม่สามารถเข้าทำสัญญากับท่านได้ (แล้วแต่กรณี) ในกรณีดังกล่าว กปภ. อาจมีความจำเป็นต้องปฏิเสธการเข้าทำสัญญากับท่าน หรือยกเลิกการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับท่าน ไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน

3.3 ในกรณีที่ กปภ. จะดำเนินการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของท่านในลักษณะที่ไม่สอดคล้อง กับวัตถุประสงค์ที่กำหนดข้างต้น กปภ. จะจัดทำประกาศความเป็นส่วนตัวเพิ่มเติม และ/หรือมีหนังสือชี้แจงท่านเกี่ยวกับการประมวลผลข้อมูลในลักษณะดังกล่าว

4. การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

4.1 กปภ. อาจเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน ภายใต้วัตถุประสงค์ที่กำหนดและตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด ให้แก่บุคคล และหน่วยงาน ดังต่อไปนี้

(1) ผู้ให้บริการ และผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลที่ กปภ. มอบหมายหรือว่าจ้างให้ทำหน้าที่บริหารจัดการ/ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลให้แก่ กปภ. ในการให้บริการต่างๆ เช่น การให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ บริการเก็บบันทึกข้อมูล บริการชำระเงิน บริการรับส่งไปรษณีย์ บริการวิเคราะห์ข้อมูล บริการทำการวิจัย บริการทำการตลาด หรือบริการอื่นใดที่อาจเป็นประโยชน์ต่อท่าน หรือเกี่ยวข้องกับการให้บริการของ กปภ.

(2) หน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่กำกับดูแลตามกฎหมาย หรือที่ร้องขอให้เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยอาศัยอำนาจตามกฎหมาย หรือที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทางกฎหมาย หรือที่ได้รับอนุญาตตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น กรมสรรพากร สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สำนักงานอัยการสูงสุด และศาล เป็นต้น

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อมูลร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	ฉบับปรับปรุง ปี 2567	หน้า 48

4.2 การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของท่านให้กับบุคคลอื่น จะดำเนินการภายใต้วัตถุประสงค์ที่กำหนด หรือวัตถุประสงค์อื่นที่กฎหมายกำหนดให้กระทำได้นั้น ในกรณีที่กฎหมายกำหนดว่าต้องได้รับความยินยอมจากท่าน กปภ. จะขอความยินยอมจากท่านก่อน

4.3 ในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของท่านให้กับบุคคลอื่น กปภ. จะจัดให้มีมาตรการที่เหมาะสมเพื่อคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้เปิดเผยและเพื่อปฏิบัติตามมาตรฐานและหน้าที่การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ตามที่กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลกำหนด

5. ระยะเวลาในการจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคล

กปภ. จะเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของท่านตามระยะเวลาที่จำเป็นเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลนั้นๆ โดยระยะเวลาเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลจะเปลี่ยนแปลงไปโดยขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ที่กำหนดในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลนั้นๆ นอกจากนี้ กปภ. จะเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลเป็นระยะเวลาตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกำหนด (ถ้ามี) โดยคำนึงถึงอายุความตามกฎหมายสำหรับการดำเนินคดีที่อาจเกิดขึ้นจากหรือเกี่ยวข้องกับเอกสารหรือข้อมูลส่วนบุคคลที่ กปภ. เก็บรวบรวมไว้ในแต่ละรายการ และโดยคำนึงถึงข้อบังคับ ระเบียบ และแนวปฏิบัติของ กปภ. เป็นสำคัญ

ทั้งนี้ กปภ. จะเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของท่านเป็นระยะเวลาไม่เกิน 10 ปี นับแต่วันที่นิติสัมพันธ์ระหว่างท่านกับ กปภ. สิ้นสุดลง อย่างไรก็ดี กปภ. อาจเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของท่านเป็นระยะเวลาเกินกว่าระยะเวลาดังกล่าวหากกฎหมายอนุญาตหรือการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าวจำเป็นต่อการก่อตั้งหรือใช้สิทธิเรียกร้องตามกฎหมายหรือสัญญาของ กปภ.

หลังจากครบกำหนดระยะเวลาดังกล่าวข้างต้น กปภ. จะลบหรือทำลายข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าว จากการจัดเก็บหรือระบบของ กปภ. และของบุคคลอื่นซึ่งให้บริการแก่ กปภ. (ถ้ามี) หรือทำให้ข้อมูลส่วนบุคคลของท่านเป็นข้อมูลที่ไม่สามารถระบุตัวตนได้ เว้นแต่จะเป็นกรณีที่ กปภ. สามารถเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าวได้ต่อไปตามที่กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลหรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกำหนด ทั้งนี้ สำหรับรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับระยะเวลาเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน ท่านสามารถติดต่อมายัง กปภ. ตามรายละเอียดการติดต่อที่ระบุไว้ในข้อ 8 ของประกาศฉบับนี้

6. สิทธิตามกฎหมายของท่าน

ท่านมีสิทธิตามกฎหมายว่าด้วย การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในการดำเนินการดังต่อไปนี้

6.1 สิทธิในการขอเพิกถอนความยินยอม

ท่านมีสิทธิขอเพิกถอนความยินยอมที่ท่านได้ให้ไว้กับ กปภ. เมื่อใดก็ได้ เว้นแต่โดยสภาพไม่สามารถถอนความยินยอมได้ ทั้งนี้ การเพิกถอนความยินยอมของท่านจะไม่ส่งผลกระทบต่อการใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของท่านที่ได้ให้ความยินยอมไปแล้วโดยชอบ ก่อนการถอนความยินยอมดังกล่าว

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อมูลร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	ฉบับปรับปรุง ปี 2567	หน้า 49

3.2 สิทธิในการขอเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล

ท่านมีสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน โดยสามารถแจ้งให้ กปภ. ทำสำเนาข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าว รวมถึงมีสิทธิขอให้ กปภ. เปิดเผยการได้มาซึ่งข้อมูลส่วนบุคคลที่ท่านไม่ได้ให้ความยินยอม

3.3 สิทธิในการขอให้โอนย้ายข้อมูลส่วนบุคคล

ท่านมีสิทธิขอรับข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับท่านจาก กปภ. ขอให้ กปภ. ส่งหรือโอนข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าวไปยังผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลอื่น และขอรับข้อมูลส่วนบุคคลที่ กปภ. ส่ง หรือโอนไปยังผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลอื่น

3.4 สิทธิในการขอให้ลบข้อมูลส่วนบุคคล

ท่านมีสิทธิขอให้ กปภ. ลบ หรือทำลาย หรือทำให้ข้อมูลส่วนบุคคลของท่านเป็นข้อมูลที่ไม่สามารถระบุตัวบุคคลได้ในกรณี

(1) ข้อมูลส่วนบุคคลของท่านหมดความจำเป็นในการเก็บรักษา ไว้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน

(2) ท่านถอนความยินยอมที่เป็นฐานในการเก็บรวบรวมและประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล และ กปภ. ไม่มีอำนาจตามกฎหมาย ในการเก็บรวบรวม หรือการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าวอีกต่อไป

(3) ท่านได้คัดค้านการประมวลผลข้อ 6.6 หรือ

(4) เมื่อมีการเก็บหรือประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของท่านโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย

6.5 สิทธิในการขอให้ระงับการใช้ข้อมูลส่วนบุคคล

ท่านมีสิทธิขอให้ กปภ. ระงับการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของท่านในกรณี ดังต่อไปนี้

(1) กปภ. อยู่ระหว่างการตรวจสอบคำขอใช้สิทธิแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคลหรือคัดค้านการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน

(2) ท่านขอให้ กปภ. ระงับการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลแทนการลบ หรือทำลายข้อมูลส่วนบุคคล ที่ไม่มีความจำเป็นอีกต่อไป เนื่องจากท่านมีความจำเป็นต้องขอให้ กปภ. เก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของท่านไว้ เพื่อใช้ในการก่อตั้งสิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย การปฏิบัติตามหรือการใช้สิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย หรือการยกขึ้นต่อสู้สิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย

6.6 สิทธิในการคัดค้านการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล

ท่านมีสิทธิขอคัดค้าน การประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลในกรณีที่ กปภ. อ้างฐานการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมายของ กปภ. หรือของบุคคลหรือนิติบุคคลอื่น เพื่อปฏิบัติหน้าที่ในการดำเนินการกิจเพื่อประโยชน์สาธารณะ หรือปฏิบัติหน้าที่ในการใช้อำนาจรัฐที่ได้มอบให้แก่ กปภ. เพื่อวัตถุประสงค์เกี่ยวกับการตลาดแบบตรง หรือเพื่อการวิจัยทางวิทยาศาสตร์ ประวัติศาสตร์หรือสถิติ

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	ฉบับปรับปรุง ปี 2567	หน้า 50

6.7 สิทธิในการขอแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคลให้ถูกต้อง

ท่านมีสิทธิขอแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคลของท่านให้ถูกต้อง หากข้อมูลส่วนบุคคลของท่านนั้นไม่ถูกต้อง ไม่เป็นปัจจุบัน ไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ หรือก่อให้เกิดความเข้าใจผิด

6.8 สิทธิในการร้องเรียน

ท่านมีสิทธิร้องเรียนต่อคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลหรือสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล หาก กปภ. กระทำการอันเป็นการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ในกรณีที่ท่านประสงค์จะใช้สิทธิดังกล่าวข้างต้น ท่านสามารถติดต่อขอรับแบบคำขอใช้สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลได้ที่ กปภ. (สนธย.) กปภ.ข. และ กปภ.สาขา หรือดาวน์โหลดเอกสารดังกล่าวผ่านทางเว็บไซต์ของ กปภ. (www.pwa.co.th) หรือติดต่อตามช่องทางการติดต่อข้อ 8 ของประกาศฉบับนี้ อย่างไรก็ตาม กปภ. อาจปฏิเสธการใช้สิทธิดังกล่าวข้างต้นของท่านได้ตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลหรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกำหนดไว้ ทั้งนี้ ในกรณีที่ กปภ. ปฏิเสธการใช้สิทธิ กปภ. จะแจ้งเหตุผลของการปฏิเสธให้ท่านทราบ

7. การรักษาความปลอดภัย

กปภ. มีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งจำกัดการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลของท่านจากพนักงาน ลูกจ้าง และตัวแทนของ กปภ. เพื่อป้องกันไม่ให้ข้อมูลส่วนบุคคลของท่านถูกนำไปใช้เปิดเผย ทำลาย หรือเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต

8. ช่องทางการติดต่อ

ในกรณีที่ท่านมีข้อสงสัยหรือต้องการใช้สิทธิของท่านตามที่กำหนดไว้ในประกาศความเป็นส่วนตัวนี้ ท่านสามารถติดต่อ กปภ. ผ่านช่องทางดังนี้

ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลและเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ที่อยู่ การประปาส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่

เลขที่ 72 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงตลาดบางเขน เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210

เว็บไซต์ <http://www.pwa.co.th>

PWA Contact Center 1662 หรือ E-mail Address : DPO@pwa.co.th

9. การเปลี่ยนแปลงประกาศความเป็นส่วนตัว

กปภ. อาจทำการเปลี่ยนแปลงประกาศความเป็นส่วนตัว ฉบับนี้เป็นครั้งคราว เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงใดๆ ที่เกี่ยวกับการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน และตามที่กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลหรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกำหนด โดย กปภ. จะแจ้งประกาศ ฯ ฉบับปรับปรุง ผ่านทางเว็บไซต์ของ กปภ. (www.pwa.co.th) ทั้งนี้ กปภ. ขอแนะนำให้ท่านตรวจสอบการเปลี่ยนแปลงประกาศความเป็นส่วนตัวเป็นระยะๆ

ให้ประกาศฯ ฉบับนี้มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2565

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	ฉบับปรับปรุง ปี 2567	หน้า 51

2. เทคนิคการให้บริการและข้อควรระวังในการตอบชี้แจงข้อร้องเรียนแต่ละช่องทาง

การสื่อสารเพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจต้องมีทักษะการสื่อสารทั้งในด้านการพูดการเขียน การแสดงออกทางท่าทางต่อลูกค้า อดทนและอดกลั้นในการรับฟังคำร้องเรียนของลูกค้า มีความจริงใจและใส่ใจให้บริการลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าสัมผัสได้ถึงความตั้งใจในการแก้ไขปัญหาซึ่งเราสามารถส่งมอบบริการที่น่าประทับใจด้วยเทคนิคการให้บริการลูกค้าผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

ช่องทางการร้องเรียนผ่าน PWA 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 สบตาลูกค้าในขณะที่สนทนาและรอยยิ้มให้ลูกค้าที่บ่งบอกถึงความตั้งใจที่จะมุ่งช่วยให้บริการลูกค้าให้ดีขึ้นยิ่งขึ้นแสดงการให้เกียรติลูกค้าด้วยการควบคุมกิริยา ท่าทาง อารมณ์การใช้คำพูดให้เหมาะสมพร้อมสังเกตอารมณ์ของลูกค้าให้มีความรู้สึกที่ดีในระหว่างที่ได้รับการบริการ

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

การติดต่อสื่อสารที่เป็นเอกสารหรือลายลักษณ์อักษรควรสื่อสารด้วยภาษาที่เป็นทางการ สุภาพ และสร้างความรู้สึกรักในเชิงบวก รวมถึงควรเพิ่มความระมัดระวังในการใช้ภาษาให้มากเป็นพิเศษข้อมูลที่ใช้จะต้องตรวจสอบให้ถูกต้องตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ เพราะการสื่อสารที่เป็นเอกสารหรือลายลักษณ์อักษรเป็นข้อมูลที่สามารถนำมาอ้างอิงและใช้เป็นหลักฐานได้

ช่องทางการร้องเรียนผ่านสื่อมวลชน

การร้องเรียนผ่านช่องทางนี้สามารถส่งผลกระทบในวงกว้าง เนื่องจากเป็นสื่อที่เข้าถึงลูกค้าและประชาชนได้ง่าย หลักการชี้แจงข้อร้องเรียนผ่านสื่อมวลชนจะต้องเน้นความรวดเร็ว และข้อมูลที่นำมาชี้แจงจะต้องถูกต้อง ชัดเจน เข้าใจง่าย ควรวิเคราะห์และชี้แจงแบบแยกแยะแต่ละประเด็นที่ได้รับการร้องเรียน และชี้แจงแบบเรียงตามลำดับเวลาหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นก่อน-หลังเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องให้แก่ลูกค้าและประชาชนตลอดจนสามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร

	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	ฉบับปรับปรุง ปี 2567	หน้า 52

ช่องทางการร้องเรียนผ่าน Social Media (Facebook, Line)

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

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

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

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	ฉบับปรับปรุง ปี 2567	หน้า 53

3. เทคนิค 10 ข้อสำหรับการรับเรื่องร้องเรียนของลูกค้า

สถานการณ์ที่เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าหลีกเลี่ยงไม่ได้ คือ การรับเรื่องร้องเรียน ซึ่งลูกค้าที่ต้องการร้องเรียนมักจะแสดงความไม่พอใจในหลากหลายรูปแบบ เช่น การแสดงอารมณ์ และการใช้คำพูดที่ไม่น่าฟังต่างๆ เป็นต้น การแสดงออกเหล่านี้ มักจะทำให้เจ้าหน้าที่บริการรู้สึกอึดอัด และในบางสถานการณ์ก็ยากจะรับมือ เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าจึงต้องเตรียมความพร้อมอยู่เสมอ

- 1. ตั้งสติ ไม่ใช้อารมณ์ในการให้บริการ** การแสดงออกของลูกค้าเจ้าปัญหาสามารถทำให้เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าเกิดอารมณ์ไม่พอใจได้อย่างง่ายดาย เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าต้องตั้งสติและดูแลอารมณ์ของตัวเองให้ดี พึงระลึกไว้เสมอถึงบทบาทของตัวเองที่ต้องรักษาภาพลักษณ์ขององค์กร
- 2. รับฟังให้มาก** การรับฟังปัญหาของลูกค้าด้วยความเข้าใจ จะช่วยลดอารมณ์ของลูกค้าสามารถจับประเด็นและทราบความต้องการของลูกค้าได้ ควรมีการตอบรับระหว่างการฟังการแจ้งปัญหาของลูกค้า เพราะหากเจ้าหน้าที่ฟังเฉยๆ จะยิ่งเพิ่มอารมณ์ให้กับลูกค้า
- 3. ขอโทษลูกค้า** บางครั้งเจ้าหน้าที่บริการอาจมีความคิดว่าเราไม่ได้เป็นคนผิดซะหน่อย อยากให้มองว่า การขอโทษ เป็นการแสดงความรับผิดชอบที่ทำให้ลูกค้าได้รับความไม่สะดวกและเกิดความไม่พอใจ การขอโทษด้วยความจริงใจจะเป็นการเริ่มต้นความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า
- 4. แสดงความเข้าใจในปัญหาของลูกค้า** ในระหว่างการรับฟัง เจ้าหน้าที่ควรแสดงความเข้าใจในปัญหาของลูกค้า ดังคำพูดที่ว่า “เอาใจเขา มาใส่ใจเรา” คิดอย่างเดียวไม่พอ ต้องพูดให้ลูกค้าทราบด้วย
- 5. ให้ข้อมูลตามความเป็นจริง** เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น ลูกค้าต้องการทราบสาเหตุของปัญหา เจ้าหน้าที่ควรซื่อสัตย์ในการให้ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง เพื่อสร้างความไว้วางใจให้กับลูกค้า
- 6. ระวังคำ** พูดคำพูดของเจ้าหน้าที่เป็นสิ่งที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการบริการลูกค้า คำพูดที่ควรระวัง อาทิ การปฏิเสธการช่วยเหลือ การเอาชนะ หรือ ด่าทอลูกค้า
- 7. มีแนวทางการแก้ปัญหา** การแก้ไขปัญหาและจัดการเรื่องร้องเรียนของลูกค้าที่ประสบความสำเร็จ จะต้องมีความรู้แนวทางการแก้ไขปัญหาที่เป็นไปได้ เจ้าหน้าที่ต้องเข้าใจแนวทางการทำงานและสามารถแจ้งขั้นตอนการดำเนินการให้ลูกค้าทราบ
- 8. ขอความช่วยเหลือเมื่อจำเป็น** เป็นไปได้ว่า เรื่องร้องเรียนอาจจะเกินอำนาจหรือความสามารถที่เจ้าหน้าที่บริการจะแก้ไขปัญหาได้ การขอความช่วยเหลือสามารถทำได้โดยขอคำแนะนำ หรือ โอนสายให้หัวหน้า รวมถึงโอนเคสไปยังผู้รับผิดชอบโดยตรง
- 9. ติดตามจนแก้ไขสำเร็จ** กรณีลูกค้าไม่พอใจมาก หรือใช้เวลาดำเนินการหลายขั้นตอนการติดตามปัญหาจนแก้ไขสำเร็จจะเพิ่มความประทับใจให้กับลูกค้า
- 10. ดูแลตัวเองไม่ให้เครียด** หลังจากการทำงานมาอย่างหนัก เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าควรหาเวลาผ่อนคลาย และดูแลตัวเองเพื่อลดความเครียดที่เกิดขึ้น

อ้างอิงข้อมูลจาก <http://www.callcentermaster.com>

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	ฉบับปรับปรุง ปี 2567	หน้า 54

4. เทคนิคแสดงความเข้าใจและเอาใจใส่ลูกค้า

คำว่า “Empathy” หมายถึง การเอาใจใส่ และความร่วมรู้สึก ซึ่งนัยของความหมายนี้ถูกนำไปใช้ในบริบทของการบริการลูกค้าเพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างลูกค้าและองค์กร ทำให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน และลดความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้น Empathy จึงเป็นคุณสมบัติที่สำคัญของผู้ให้บริการที่มีความสามารถในการเข้าใจและแบ่งปันความรู้สึกของลูกค้า เสมือนเป็นการนำตัวเองเข้าไปอยู่ในสถานการณ์ของลูกค้าและมองเห็นปัญหาจากมุมมองของพวกเขา ซึ่งการแสดงความรักและเอาใจใส่ลูกค้านั้น สามารถทำได้หลายวิธี

1. **รับฟังลูกค้า** ตั้งใจฟังสิ่งที่ลูกค้าเล่าหรืออธิบายปัญหาให้จบ บางครั้งลูกค้าต้องการระบายความเดือดร้อนหรือความไม่พอใจ อย่าด่วนสรุปและรีบตัดบทลูกค้า เพราะหากเราทราบความกังวลของลูกค้า ก็จะสามารถแก้ปัญหาที่ตรงกับความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าได้

2. **ทวนและยืนยันความต้องการของลูกค้า** เมื่อฟังลูกค้าเล่าปัญหาจบแล้ว เจ้าหน้าที่ควรทวนข้อมูลเพื่อตรวจสอบความเข้าใจให้ตรงกับลูกค้า โดยการเรียบเรียงคำพูดของเจ้าหน้าที่เองจากความเข้าใจที่ได้รับฟัง ซึ่งวิธีนี้จะทำให้ลูกค้าสบายใจที่เจ้าหน้าที่เข้าใจปัญหาและความต้องการได้ถูกต้อง

3. **ให้เกียรติลูกค้า** การให้เกียรติลูกค้า ทำได้โดยมีการกล่าวชื่อลูกค้าเป็นระยะๆ ระหว่างการสนทนา การใช้คำพูดที่สุภาพ การใช้ภาษากายต่างๆ เช่น การสบตาระหว่างการสนทนา การยืนที่มีระยะห่างเหมาะสม เป็นต้น นอกจากนี้ การควบคุมอารมณ์ตลอดการให้บริการลูกค้าที่แสดงอารมณ์โกรธ ก็เป็นการให้เกียรติลูกค้าเช่นกัน

4. **ใช้คำพูดเชิงบวก** การใช้คำพูดที่แสดงถึงความเข้าใจและใส่ใจในปัญหาของลูกค้า จะช่วยให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจในตัวเจ้าหน้าที่ว่าจะพยายามดูแลปัญหาที่ได้แจ้งมา ในบางครั้งเจ้าหน้าที่อาจไม่สามารถแก้ไขปัญหาคำพูดได้ทั้งหมด แต่สามารถแสดงถึงความพยายามและความเอาใจใส่ไปยังลูกค้าได้ผ่านการใช้คำพูดเชิงบวก

5. **มีทัศนคติเชิงบวกอยู่เสมอ** การแสดงความเข้าใจลูกค้ารายแรกของวันเป็นเรื่องง่าย แต่เพื่อที่จะบริการและปฏิบัติต่อลูกค้ารายสุดท้ายแบบเดียวกับที่ให้บริการลูกค้ารายแรกนั้น เจ้าหน้าที่ต้องคิดบวกและมีแรงจูงใจไม่ว่าสถานการณ์จะน่าหงุดหงิดเพียงใด ลองหาวิธีทำให้สมองปลอดโปร่งและปลดปล่อยความเครียดที่เกิดขึ้น อาทิ ยืดเส้นยืดสายที่โต๊ะทำงานระหว่างพัก พูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน หรือเดินออกไปสูดอากาศภายนอกสักครู่

การแสดงออกถึงความเข้าใจและเอาใจใส่ลูกค้า (Empathy) จะส่งผลให้บริการที่ดีเยี่ยมแก่ลูกค้า ลูกค้าสามารถรับรู้ได้ว่าผู้ให้บริการเข้าใจพวกเขาผ่านคำพูด น้ำเสียง ภาษากาย และสัญญาณอื่นๆ ขึ้นอยู่กับว่าบทสนทนาที่เกิดขึ้น และขอฝากว่าการบริการที่ใส่ใจเป็นทักษะที่เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าทุกท่านฝึกฝนได้ และเมื่อให้บริการลูกค้าด้วยใจ ก็จะได้รับความสุขใจจากลูกค้าเช่นกัน

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	ฉบับปรับปรุง ปี 2567	หน้า 55

5. เทคนิคการลดความไม่พึงพอใจของลูกค้าในการจัดการเรื่องร้องเรียน

1. **ปล่อยให้ลูกค้าได้ระบาย** เมื่อลูกค้าโมโหหรือมีอารมณ์โกรธ ปล่อยให้ลูกค้าได้ระบายเรื่องราวความคับข้องใจก่อนโดยยังไม่ต้องขัดจังหวะหากเราต้องการที่จะแก้ไขปัญหาลูกค้า เราจะต้องหาจุดเริ่มต้นที่สำคัญที่สุดคือจะต้อง “รับฟัง” ลูกค้าก่อน

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

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

4. **กระตือรือร้นแก้ไขปัญห** เริ่มจากการถามปัญหาที่ลูกค้าประสบมาอย่างตั้งใจ โดยไม่ด่วนสรุปความทั้งที่ยังฟังข้อมูลไม่ครบถ้วนข้อมูลบางอย่างที่ลูกค้าอาจจะลืมเล่าหรือคิดว่าไม่สำคัญเราต้องพยายามตั้งคำถาม พุดทบทวนในสิ่งที่ลูกค้าบอกและตั้งคำถามกลับเพื่อแน่ใจว่าเข้าใจตรงกันถ้าลูกค้ากำลังจะออกนอกประเด็นการร้องเรียน ต้องรีบพยายามดึงกลับมาให้เร็วที่สุดเพราะบ่อยครั้งที่ความโมโหทำให้ลูกค้านำทุกเรื่องที่เกี่ยวข้องบ้างไม่เกี่ยวข้องบ้างมาปะปนกัน

5. **หาแนวทางแก้ปัญหา** หาทางแก้ปัญหาร่วมกับลูกค้าพร้อมเสนอทางเลือกให้ลูกค้า เมื่อตกลงได้แล้วต้องไม่ลืมที่จะบอกขั้นตอนของการแก้ปัญหาในแต่ละขั้นตอนเหตุผลและเวลาที่ลูกค้าจะต้องรอคอยเพื่อให้ลูกค้ายอมรับแนวทางการแก้ปัญหาของเรา

6. **ติดตามผลการแก้ไขปัญห** อย่าลืมติดตามผลว่าการแก้ไขปัญหานั้นเป็นที่พอใจของลูกค้าหรือไม่ อาจติดตามทางโทรศัพท์ จดหมาย E-mail Line หรือไปพบลูกค้าเองก็ตามจะได้รู้ว่าวิธีการของเราได้ผลหรือไม่ ถ้าไม่ได้เราควรวินิจฉัยหาวิธีการที่เหมาะสมสำหรับลูกค้าต่อไป เพื่อสื่อให้เห็นถึงความใส่ใจในการแก้ปัญหาไม่ละทิ้งลูกค้าซึ่งเราสามารถนำข้อมูลการติดตามผลไปพิจารณาและนำไปสู่การปรับปรุงการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาดังกล่าวอีกในอนาคต

สิ่งที่สำคัญที่สุดคือ ผู้ให้บริการลูกค้าต้องมีความรู้ในเรื่องที่ลูกค้าร้องเรียนมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาย่างชัดเจน อย่ารับปากแบบพอให้พ้นตัวแต่ในความเป็นจริงแล้วทำไม่ได้จึงควรต้องมีการเผื่อทางเลือกในการแก้ไขปัญหามาให้ลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจในการให้บริการของ กปภ.

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	ฉบับปรับปรุง ปี 2567	หน้า 56

6. มาตรฐานการตอบข้อสงสัย/ข้อร้องเรียนของลูกค้า

① เมื่อต้องการเป็นลูกค้าของการประปาส่วนภูมิภาค

1.1ถาม การขอติดตั้งประปาใช้เอกสาร หลักฐานอะไรบ้าง?

ตอบ 1) เตรียมเอกสารที่ต้องใช้ในการขอติดตั้งน้ำประปา

1.1)แบบติดตั้งถาวรของบุคคลธรรมดา

1.1.1) บุคคลที่มีสัญชาติไทย

- ☒ บัตรประจำตัวประชาชนของผู้ขอใช้น้ำ
- ☒ สำเนาทะเบียนบ้านของอาคารที่ขอติดตั้งประปาเฉพาะกรณีสถานที่ขอติดตั้งกับที่อยู่ตามบัตรประจำตัวประชาชนเป็นคนละสถานที่กัน เว้นแต่อาคารดังกล่าวไม่มีหมายเลขทะเบียนบ้าน
- ☒ กรณีผู้ขอใช้น้ำมิใช่เจ้าบ้านหรือเจ้าของบ้านจะต้องให้เจ้าบ้านหรือเจ้าของบ้านทำหนังสือยินยอมพร้อมแนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของเจ้าบ้านหรือเจ้าของบ้าน
- ☒ กรณีผู้ขอใช้น้ำเป็นบิดามารดาบุตรที่บรรลุนิติภาวะแล้วและคู่สมรสของเจ้าบ้านหรือเจ้าของบ้าน ให้ยกเว้นไม่ต้องทำหนังสือยินยอม **หรือ**
- ☒ หนังสือหรือเอกสารใดๆที่แสดงว่าผู้ขอใช้น้ำเป็นผู้มีกรรมสิทธิ์ในอาคารที่จะขอติดตั้งประปาในกรณีเจ้าของบ้านยังมิได้ย้ายเข้าอยู่ในทะเบียนบ้านหรือย้ายเข้าอยู่ในทะเบียนบ้านแล้วแต่ในทะเบียนบ้านมิได้ระบุว่าเป็นเจ้าของบ้าน **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	ฉบับปรับปรุง ปี 2567	หน้า 57

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 ก็สามารถดำเนินการขอตีตตั้งประปาโดยให้ กปภ.สาขาเรียกเก็บค่าใช้จ่ายและจัดเก็บค่าน้ำประปา เช่นเดียวกับผู้ขอใช้น้ำทั่วไปได้เหมือนกัน

* กรณีผู้ใช้น้ำชั่วคราวขอเปลี่ยนเป็นผู้ใช้น้ำถาวร ถ้า กปภ.สาขาเห็นว่าผู้ใช้น้ำนั้นอยู่ในเกณฑ์ที่จะเป็นผู้ขอใช้น้ำถาวร โดยไม่จำเป็นต้องเปลี่ยนสถานที่ตั้งมาตรวัดน้ำและประสาณท่อใหม่ ก็ให้เปลี่ยนเป็นผู้ใช้น้ำถาวรได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการติดตั้งประปาอีก ส่วนเงินค่าประกันการใช้น้ำประปาชั่วคราวให้คืนแก่ผู้ใช้น้ำ และเรียกเก็บเงินค่าประกันการใช้น้ำใหม่ เฉพาะผู้ใช้น้ำประเภทที่ 2 และ 3 (ผู้ใช้น้ำประเภทที่ 1 ไม่เรียกเก็บ)

- 2) เมื่อยื่นแบบคำขอตีตตั้งประปาพร้อมเอกสารครบถ้วนแล้วเจ้าหน้าที่จะเรียกเก็บเงินค่ามัดจำในการติดตั้งวางท่อประปาตามอัตราค่าธรรมเนียมที่ กปภ.กำหนด และออกใบเสร็จรับเงินให้ ทั้งนี้ ผู้ขอใช้น้ำประเภทที่อยู่อาศัยที่ขอตีตตั้งมิเตอร์ขนาด ½ นิ้ว และ ¾ นิ้ว แบบเหมาจ่าย และผู้ใช้น้ำประเภทหน่วยงานราชการ หน่วยงานของรัฐ และรัฐวิสาหกิจ หรือเอกชน จะได้รับการยกเว้นไม่ต้องชำระค่ามัดจำล่วงหน้า

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	ฉบับปรับปรุง ปี 2567	หน้า 58

- 3) การประปาส่วนภูมิภาคสาขาที่รับผิดชอบในพื้นที่นั้นจะส่งเจ้าหน้าที่ไปสำรวจที่บ้านเพื่อจัดทำแบบแปลนแผนผังหรือพิมพ์เขียว จัดทำประมาณการค่าใช้จ่าย และแจ้งให้ผู้ขอใช้น้ำทราบเพื่อนำเงินมาชำระภายใน 60 วัน หากครบกำหนดผู้ขอใช้น้ำไม่นำเงินมาชำระค่าติดตั้งประปา การประปาส่วนภูมิภาคสาขาจะริบเงินมัดจำไว้
- 4) การประปาส่วนภูมิภาคสาขาแจ้งค่าใช้จ่ายสำหรับการขอติดตั้งประปาใหม่ไปยังผู้ใช้น้ำหลังจากที่ได้รับเงินค่าใช้จ่ายจากผู้ใช้น้ำแล้ว การประปาส่วนภูมิภาคสาขาจะไปดำเนินการติดตั้งให้แล้วเสร็จ โดยมีระยะเวลาในการดำเนินการ ดังนี้
 - 4.1) การขอติดตั้งประปาถาวรระยะเวลาในการดำเนินการ 22 วันทำการ
 - 4.2) การขอติดตั้งประปาชั่วคราว รวมระยะเวลาในการดำเนินการ 8 วันทำการ
- 5) เมื่อการประปาส่วนภูมิภาคสาขาดำเนินการตามข้อ 3) และ 4) แล้วการประปาส่วนภูมิภาคจะขึ้นทะเบียนผู้ใช้น้ำและจัดประเภทผู้ใช้น้ำให้เป็นไปตามที่การประปาส่วนภูมิภาคกำหนดไว้ซึ่งแบ่งเป็น 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

ให้ผู้ขอใช้น้ำประปาทำหนังสือมอบอำนาจให้ผู้อื่นไปทำการแทนได้โดยต้องมีผู้ลงนามเป็นพยาน 2 คนและปิดอากรแสตมป์ตามกฎหมาย 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	ฉบับปรับปรุง ปี 2567	หน้า 59

1.3 ถาม หากผู้ขอใช้น้ำเป็นส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานของรัฐ บ้านพักของทางราชการและรัฐวิสาหกิจ สถานทูต สถานกงสุล องค์การระหว่างประเทศ วัดและสถานที่ประกอบพิธีทางศาสนาต่าง ๆ บริษัทจำกัด บริษัทมหาชนจำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัด ธนาคาร โรงเรียนและองค์กรอื่น 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 ลูกค้าของกปภ.มีกี่ประเภทและมีความแตกต่างกันอย่างไร ?

ตอบ ลูกค้าของการประปาส่วนภูมิภาคมี 3 ประเภท

ประเภท 1 ที่อยู่อาศัย

ประเภท 2 หน่วยงานราชการ และธุรกิจขนาดเล็ก

ประเภท 3 หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ อุตสาหกรรม และธุรกิจขนาดใหญ่

ทั้งนี้ แต่ละประเภทมีความแตกต่างกันในเรื่องของขนาดมาตรวัดน้ำ เงินประกันการใช้น้ำค่าน้ำประปาขั้นต่ำ และค่าบริการทั่วไป

2.2 ถาม เหตุใดการประปาส่วนภูมิภาคจึงกำหนดประเภทของลูกค้าผู้ใช้น้ำออกเป็น 3 ประเภท ?

ตอบ 1. เพื่อให้อัตราค่าน้ำในประเภทที่อยู่อาศัยได้รับการช่วยเหลือในมิติของการเกื้อกูลเชิงสังคม

2. เพื่อบริหารต้นทุนประปาให้ช่วยกันประหยัดน้ำในมิติของการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม คือใช้น้ำน้อยราคาต่ำแต่ถ้าใช้น้ำมากราคาจะสูงขึ้นตามลำดับ

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	ฉบับปรับปรุง ปี 2567	หน้า 60

③ อัตราค่าธรรมเนียมและการบริการของการประปาส่วนภูมิภาค

3.1 ถาม ค่าธรรมเนียมขอใช้น้ำประปามีอะไรบ้าง ?

ตอบ ผู้ขอใช้น้ำจะต้องชำระค่าธรรมเนียมการขอใช้น้ำประปาตามอัตราที่กปภ.ได้กำหนดไว้ในตารางซึ่งจำแนกตามชนิดและขนาดมาตรวัดน้ำดังนี้

1. แบบติดตั้งถาวร

อัตราค่าธรรมเนียมการขอใช้น้ำประปา				
ขนาดมาตร (นิ้ว)	ค่ามัดจำ (บาท)	ค่าประกันการใช้น้ำ (บาท)	ประมาณการ ค่าแรงและอุปกรณ์ (บาท)	รวม (บาท)
1/2*	ไม่เก็บ	535**	3,600	4,135
3/4*	ไม่เก็บ	1,070**	4,700	5,770
1	1,000	1,605**	คิดค่าใช้จ่ายตามประมาณการ	
1 1/2	1,500	3,210**	คิดค่าใช้จ่ายตามประมาณการ	
2	2,500	4,280**	คิดค่าใช้จ่ายตามประมาณการ	
2 1/2	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 1/2 นิ้วและ 3/4 นิ้วเฉพาะส่วนเหมาจ่ายที่มีระยะห่างจากตัวมาตรวัดน้ำ ไปถึงท่อเมนไม่เกิน 10 เมตร โดยค่าใช้จ่ายอาจเปลี่ยนแปลงได้

** ยกเว้นการเรียกเก็บสำหรับผู้ใช้น้ำประเภทที่ 1 สถานที่ราชการ บ้านพักข้าราชการและรัฐวิสาหกิจ

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	ฉบับปรับปรุง ปี 2567	หน้า 61

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. ใช้ในการบำรุงรักษาซ่อม 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	ฉบับปรับปรุง ปี 2567	หน้า 62

3.3 ถาม อัตราค่าน้ำประปาของ กปภ.ในปัจจุบันมีหลักคิดอย่างไร ?

ตอบ การคิดราคาค่าน้ำประปาแต่ละเดือน จะประกอบด้วย

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

โดย ค่าน้ำที่ใช้จะคำนวณจากปริมาณการใช้น้ำประจำเดือนตามอัตราที่พนักงานอ่านมาตรไปจดในแต่ละเดือนจากมาตรวัดน้ำของผู้ใช้น้ำแต่ละรายคูณด้วย อัตราค่าน้ำประปาที่ใช้อยู่ในปัจจุบันตามประเภทผู้ใช้น้ำ และช่วงการใช้น้ำ โดยค่าน้ำที่ได้ต้องไม่น้อยกว่าอัตราค่าน้ำประปาขั้นต่ำของผู้ใช้น้ำประเภท 2 และ 3 (ยกเว้นประเภท 1 ไม่มีอัตราค่าน้ำขั้นต่ำ)

ใบเสร็จค่าน้ำจึงประกอบด้วยค่าน้ำที่ใช้ ค่าบริการทั่วไปและภาษีมูลค่าเพิ่มตามอัตราที่รัฐบาลกำหนด

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

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 เมื่อได้รับใบแจ้งหนี้แล้วสามารถชำระเงินผ่านช่องทางใดได้บ้าง ?

ตอบ กปภ. มีช่องทางการชำระค่าน้ำประปาหลากหลายช่องทางให้เลือก เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้ากรณีที่ไม่สะดวกชำระค่าน้ำประปาในพื้นที่ที่ใช้บริการ พร้อมทั้งช่วยลดความเสี่ยงในการถูกถอดมาตรน้ำเนื่องจากไม่ชำระค่าน้ำตามกำหนดเวลา และลดภาระค่าใช้จ่ายในการประสานมาตรวัดน้ำซึ่งเป็นการเสียค่าใช้จ่ายโดยไม่จำเป็นปัจจุบัน กปภ. มีช่องทางให้เลือกชำระดังนี้

1. ชำระผ่าน กปภ.

- สำนักงาน กปภ.สาขา / กปภ.เขต / กองการเงิน สำนักงานใหญ่
- ช่องทางออนไลน์ เว็บไซต์ กปภ. : <https://payment.pwa.co.th/>
Line : @pwithailand / Application : PWA PLUS LIFE

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	ฉบับปรับปรุง ปี 2567	หน้า 63

2. ชำระผ่าน Application ของตัวแทนรับชำระบนโทรศัพท์มือถือ

- K Plus (ธนาคารกรุงไทย) / Krungthai Next (ธนาคารกรุงไทย) / SCB EASY (ธนาคารไทยพาณิชย์) / TMB Touch (ธนาคารทหารไทย) / MyMo(ธนาคารออมสิน) / ธ.ก.ส. A-Mobile (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร) / Bualuang mBanking (ธนาคารกรุงเทพ) / mPAY / AirPay / easyBills / TrueMoneyWallet / COUNTER SERVICE PAY / Shopee / Lazada / เป๋าตัง / SABUY money wallet / Shopee Pay / Chill Pay

3. ชำระผ่านตู้ ATM ของธนาคาร

- ธนาคารไทยพาณิชย์ / ธนาคารกรุงเทพ

4. ชำระผ่านการหักบัญชีธนาคาร 12 แห่ง ทุกสาขาทั่วประเทศ

- ธนาคารกรุงไทย / ธนาคารกรุงเทพ / ธนาคารกรุงศรีอยุธยา / ธนาคารกรุงไทย / ธนาคารทหารไทยธนชาติ / ธนาคารไทยพาณิชย์ / ธนาคารยูโอบี / ธนาคาร CIMB ไทย / ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย/ ธนาคารทีเอสโก้ / ธนาคารแลนด์เอ็สเพื่อรายย่อย / ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธกส.) / ธนาคารออมสิน

5. ชำระผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร ทุกสาขาทั่วประเทศ

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

6. ชำระผ่านตัวแทนรับชำระ

- Pay@Post ณ ที่ทำการไปรษณีย์ทั่วประเทศ/ Counter Service เช่น 7-11 / mPAY เช่น ศูนย์บริการ AIS,ร้านTelewiz / Tesco Lotus / True Money Express เช่น True Shop, True Move Shop, CP Fresh Mart / True Partner / SABUY Counter

7. ชำระผ่านตู้ชำระเงิน

- เติมสบายพลัส / เติมดี

หมายเหตุ : การรับชำระเงินต่าง กปภ.สาขา และตัวแทนเก็บเงินจากเอกชน จะรับเฉพาะใบแจ้งค่าน้ำประปาที่ยังอยู่ในกำหนดชำระ หากใบแจ้งค่าน้ำประปาที่ขึ้นสถานะถูกตัดมาตรา แล้ว จะไม่สามารถชำระได้ ต้องไปชำระที่ กปภ.สาขาในพื้นที่ที่ลูกค้าใช้บริการเท่านั้น

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	ฉบับปรับปรุง ปี 2567	หน้า 64

3.6 ถาม กปภ. ให้บริการการทำธุรกรรมออนไลน์ได้บ้าง ?

ตอบ กปภ. ได้พัฒนาการให้บริการและการทำธุรกรรมออนไลน์ที่เกี่ยวข้องกับการใช้น้ำประปาเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าโดยไม่ต้องเดินทางมาติดต่อที่สำนักงาน โดยลูกค้าสามารถเลือกใช้บริการของ กปภ. ได้ 3 ช่องทาง ได้แก่ เว็บไซต์ กปภ. : <https://payment.pwa.co.th>, Line : @pwathailand , Application : PWA Plus Life ซึ่งปัจจุบัน กปภ. มีบริการออนไลน์ดังนี้

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 ลูกค้าสามารถแจ้งโดยตรงกับผู้จัดการกปภ.สาขาที่รับผิดชอบดูแลพื้นที่นั้นๆได้ทันทีหรือผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ 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.สาขาตรวจสอบพบจะยกเลิกสัญญาจ้างเจ้าหน้าที่รายนั้นทันทีและหากเกิดกรณีเจ้าหน้าที่รับฝากเงินแล้วไม่นำไปชำระที่ กปภ. สาขา กปภ. จะไม่รับผิดชอบเงินค่าน้ำประปาที่ลูกค้าฝากไปกับเจ้าหน้าที่ดังกล่าว
2. มาตรการรองรับการยกเลิกส่งพนักงานไปเก็บค่าน้ำตามบ้าน กปภ.ได้เพิ่มช่องทางรับชำระเงินเพื่อให้ลูกค้าส่วนใหญ่ได้รับความสะดวกสบายแต่อาจทำให้ลูกค้าอีกส่วนหนึ่งไม่ถูกใจกับการยกเลิกการส่งเจ้าหน้าที่ไปเก็บค่าน้ำที่บ้าน ทั้งนี้ช่องทางการรับชำระเงินค่าน้ำ มีมากมายให้เลือก ดังข้อ 3.5
3. การเพิ่มช่องทางต่าง ๆ ในการชำระค่าน้ำประปาดังกล่าวเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ซึ่งปัจจุบันหน่วยงานสาธารณสุขโรคอื่น ๆ เช่น การประปานครหลวง การไฟฟ้านครหลวง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ก็ได้ยกเลิกพนักงานหรือตัวแทนเก็บเงินตามบ้าน เช่นเดียวกับการชำระค่าโทรศัพท์

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	ฉบับปรับปรุง ปี 2567	หน้า 65

3.9 ถาม กปภ. มีสิทธิกระจายน้ำให้กับผู้ใช้น้ำได้หรือไม่?

ตอบ เมื่อผู้ใช้น้ำไม่ชำระค่าน้ำประปาภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในใบแจ้งค่าน้ำประปา กปภ. มีสิทธิกระจายน้ำได้ตามสัญญาการใช้น้ำ เว้นแต่หนี้ค่าน้ำประปานั้น มีจำนวนน้อยกว่าเงินประกันการใช้น้ำ และเป็นหนี้ค้างชำระ 2 งวดการใช้น้ำติดต่อกันหรือดำเนินการตามนโยบายที่กำหนดไว้เป็นการเฉพาะ

3.10 ถาม วิธีการคิดและทอนเงินที่มีเศษสตางค์ มีวิธีคิดอย่างไร?

ตอบ กปภ. ใช้หลักเกณฑ์การปัดเศษสตางค์ค่าน้ำประปา ตามหลักเกณฑ์การปัดเศษสตางค์ในการชำระค่าสินค้าและบริการของสำนักงานจัดระบบราคาและปริมาณสินค้า 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 พนักงานอ่านมาตรจะไปอ่านมาตรวัดน้ำของผู้ขอใช้น้ำในเดือนถัดไปที่ตรงกับวันที่ได้ติดตั้งมาตรวัดน้ำเพื่อออกใบแจ้งค่าน้ำประปา โดยให้ถือว่าเป็นค่าน้ำประปาประจำเดือนนั้นอย่างไรก็ตามในกรณีวันอ่านมาตรตรงกับวันหยุดราชการ พนักงานอ่านมาตรจะอ่านมาตรล่วงหน้าก่อนถึงวันหยุดราชการ ทั้งนี้การประปาส่วนภูมิภาคสาขาสามารถปรับระบบการอ่านมาตรวัดน้ำรายใหม่ให้สอดคล้องกับรอบการอ่านมาตรในแต่ละเดือน หรือระบบการอ่านมาตรในแต่ละชุมชนได้ (อ่านมาตรตั้งแต่วันที่ 1 - 15 ของเดือน)

หมายเหตุ : หากลูกค้ามีข้อสงสัยเกี่ยวกับการอ่านหรือจดหน่วยมาตรวัดน้ำ สามารถติดต่อสอบถามรายละเอียดได้จากพนักงานอ่านมาตร หรือ การประปาส่วนภูมิภาคสาขาในพื้นที่

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	ฉบับปรับปรุง ปี 2567	หน้า 66

3.12 ถาม คำน้ำทอธารคืออะไร ?

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 การโอนสิทธิ์ในการใช้น้ำประปาและการย้ายสถานที่ใช้น้ำ

4.1 ถาม หากต้องการเปลี่ยนชื่อผู้ใช้น้ำหรือโอนสิทธิ์ในการใช้น้ำประปาควรทำอย่างไร ?

ตอบ การโอนสิทธิ์ในการใช้น้ำประปาแบ่งเป็นกรณีดังนี้

กรณีผู้ใช้น้ำถึงแก่กรรม ให้ทายาทหรือผู้ที่มีกรรมสิทธิ์ในอาคารสถานที่ประสงค์จะได้รับสิทธิ์ในการใช้น้ำต่อไปนั้น แสดงความจำนงเป็นลายลักษณ์อักษรต่อการประปาส่วนภูมิภาคเพื่อทำการโอนสิทธิการใช้น้ำภายใน 180 วัน นับแต่วันที่ผู้ใช้น้ำถึงแก่กรรมมิฉะนั้น การประปาส่วนภูมิภาค จะถือว่าสละสิทธิ์การใช้น้ำและการประปาส่วนภูมิภาคจะงดการจ่ายน้ำหรือโอนสิทธิการใช้น้ำให้แก่ผู้อื่น

กรณีโอนกรรมสิทธิ์หรือสิทธิครอบครองในบ้านหรืออาคารอันเนื่องจากการซื้อขายการเช่าหรือการทำนิติกรรมใดๆโดยคู่กรณีมิได้ตกลงในเรื่องสิทธิในการใช้น้ำหรือเงินประกันการใช้น้ำไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ให้ถือว่าผู้ใช้น้ำรายเดิมได้สละสิทธิ์ หรือโอนเงินประกันการใช้น้ำไปเป็นของผู้ครอบครองบ้านหรืออาคารตามสิทธิสืบเนื่องจากการทำนิติกรรมดังกล่าวผู้ครอบครองบ้านหรืออาคารรายใหม่ จึงมีสิทธิขอเปลี่ยนชื่อผู้ใช้น้ำได้โดยไม่ต้องจ่ายเงินค่าประกันการใช้น้ำหรือค่าใช้จ่ายอื่นใด เว้นแต่ผู้ใช้น้ำรายเดิมได้ถอนเงินประกันการใช้น้ำไปแล้วหรือการประปาส่วนภูมิภาคได้หักเงินค่าประกันการใช้น้ำชดเชยค่าน้ำที่ค้างชำระจนหมดสิ้นแล้ว

ทั้งนี้ให้ผู้รับโอนยื่นคำร้องเอกสารที่เกี่ยวข้องที่การประปาส่วนภูมิภาคสาขา ดังนี้

- ☒ บัตรประจำตัวประชาชนของผู้รับโอน
- ☒ สำเนาทะเบียนบ้านที่ติดตั้งประปาซึ่งผู้รับโอนมีชื่ออยู่ด้วยหรือเอกสารแสดงกรรมสิทธิ์
- ☒ สำเนาสัญญาซื้อขาย หรือสัญญาเช่า (กรณีมีการซื้อขายหรือเช่าบ้าน)
- ☒ สำเนาใบมรณบัตรเดิมของผู้ใช้น้ำเดิม (กรณีผู้ใช้น้ำเดิมถึงแก่กรรม)
- ☒ เอกสารแสดงสิทธิ (กรณีผู้รับโอนไม่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านที่ติดตั้งประปา)
- ☒ ใบเสร็จค่าน้ำประปาเดือนใดเดือนหนึ่ง

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	ฉบับปรับปรุง ปี 2567	หน้า 67

4.2 ถาม หากลูกค้าต้องการย้ายสถานที่ใช้น้ำหรือเปลี่ยนจุดประสาณท่อจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งภายในเขตพื้นที่ให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาเดียวกันโดยไม่ได้เปลี่ยนขนาดของมาตรวัดน้ำควรทำอย่างไร ?

ตอบ ไปยื่นคำร้องขอย้ายสถานที่ใช้น้ำที่การประปาส่วนภูมิภาคสาขาพร้อมหลักฐานต่าง ๆ ดังนี้

☒ บัตรประจำตัวประชาชน

☒ สำเนาทะเบียนบ้านหลังที่จะย้ายสถานที่ใช้น้ำ

โดยยื่นคำร้องขอย้ายสถานที่ใช้น้ำที่การประปาส่วนภูมิภาคสาขาซึ่งลูกค้าต้องเสียค่าธรรมเนียมเช่นเดียวกับการขอตัดตั้งประปาใหม่จากนั้นการประปาส่วนภูมิภาคสาขาจะไปติดตั้งภายใน 6 วันทำการ

⑤ เกี่ยวกับมาตรวัดน้ำ

5.1 ถาม มาตรวัดน้ำมีความเที่ยงตรงแค่ไหนและมีค่าธรรมเนียมสำหรับการตรวจสอบหรือไม่ ?

ตอบ มาตรวัดน้ำทุกตัวมีการตรวจสอบความเที่ยงตรงก่อนนำไปใช้งานหากสงสัยว่ามาตรวัดน้ำจะคลาดเคลื่อนให้แจ้งต่อการประปาส่วนภูมิภาคสาขาที่ใช้บริการอยู่ซึ่งเจ้าหน้าที่จะถอดมาตรไปตรวจสอบตามคำร้องของท่านหากพบว่ามาตรวัดน้ำบกพร่องจริงก็จะทำการซ่อมหรือเปลี่ยนให้ใหม่โดยลูกค้าไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใด ๆ แต่หากพบว่ามาตรวัดน้ำอยู่ในสภาพใช้การได้ดีลูกค้าจะต้องเสียค่าธรรมเนียมในการตรวจสอบมาตรวัดน้ำเองดังตาราง

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	ฉบับปรับปรุง ปี 2567	หน้า 68

5.2 ถาม หากไม่อยู่บ้านเป็นเวลานานและต้องการฝากมาตรวัดน้ำกับการประปาส่วนภูมิภาค จะต้องทำอย่างไร ?

ตอบ กรณีลูกค้าคาดว่าจะไม่อยู่บ้านเกิน 1 ปีขึ้นไปลูกค้าควรแจ้งขอฝากมาตรวัดน้ำกับการประปาส่วนภูมิภาคสาขาในพื้นที่ ซึ่งมีข้อดีคือ ช่วยลดปัญหาการดูแลมาตรการลดการชำระค่าบริการที่ต้องจ่ายต่อเนื่องทุกเดือนและป้องกันการรับภาระค่าน้ำประปากรณีที่อยู่ร้างภายใน หรือมีการลักใช้น้ำได้ด้วย โดยมีหลักฐาน ดังนี้

- ☒ บัตรประจำตัวประชาชน
- ☒ ใบเสร็จค่าน้ำประปาครั้งสุดท้ายหรือสำเนา (ถ้ามี)

โดยยื่นเรื่องขอฝากมาตรวัดน้ำที่การประปาส่วนภูมิภาคสาขาในพื้นที่ที่ใช้บริการโดย กปภ.สาขาจะแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับการฝากมาตรวัดน้ำแก่ผู้ใช้น้ำ เช่น วันที่รับฝากมาตรวัดน้ำ วันที่ครบกำหนดการฝากมาตร และวันที่ครบกำหนดที่ผู้ใช้น้ำต้องมาติดต่อ กปภ.สาขาเพื่อจะฝากมาตรวัดน้ำ หรือจะขอใช้น้ำต่อไป ซึ่ง กปภ. จะแจ้งด้วยว่า หากไม่ติดต่อภายในกำหนดดังกล่าวก็จะระงับการจ่ายน้ำโดยอาจจะแจ้งเป็นหนังสือหรือระบุไว้ในใบเสร็จรับเงินค่าธรรมเนียมฝากมาตรวัดน้ำก็ได้

5.3 ถาม ต้องเสียค่าธรรมเนียมในการฝากมาตรวัดน้ำเท่าไร ?

ตอบ ต้องเสียค่าธรรมเนียมการถอดและฝากมาตรในอัตราที่กำหนดตามขนาดของมาตรวัดน้ำซึ่งจะฝากได้ครั้งละ1ปีและจะฝากต่อเนื่องกันได้ไม่เกิน2ครั้งอย่างใดก็ตามการฝากมาตรขนาด ½ นิ้วที่ใช้กับบ้านเรือนทั่วไปนั้นจะเสียค่าธรรมเนียมการฝากมาตรปีแรก (ครั้งแรก) 400 บาทกับค่าภาษี 7% ส่วนปีที่สอง (ครั้งที่สอง) 300 บาทกับค่าภาษีอีก 7%

เมื่อครบกำหนดเวลาที่ผู้ใช้น้ำฝากมาตรวัดน้ำประปาแล้วให้ผู้ใช้ น้ำติดต่อกับการประปาส่วนภูมิภาคภายใน 30 วันนับแต่วันครบกำหนดเพื่อยืนยันคำร้องว่าจะฝากมาตรวัดน้ำต่อไปอีกหรือจะขอใช้น้ำประปา (แล้วแต่กรณี) มิฉะนั้นจะถือว่าสิทธิการใช้น้ำเป็นอันระงับไปหากต่อมาจะขอใช้น้ำอีก ต้องยื่นคำร้องขอใช้น้ำเหมือนผู้ขอใช้น้ำรายใหม่ ในการนี้ผู้ใช้น้ำจะต้องชำระค่าธรรมเนียมในการฝากมาตรวัดน้ำหรือค่าธรรมเนียมบรรจบมาตรวัดน้ำตามที่กปภ.กำหนด เช่น ขนาดมาตร ½ นิ้วและ ¾ นิ้วจะเสียค่าธรรมเนียมบรรจบมาตร 100 บาท ถ้าขนาดมาตร 1 นิ้วจะเสีย 150 บาท เป็นต้น (ราคานี้ยังไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่มและค่าท่ออุปกรณ์เพิ่มเติมในกรณีที่จำเป็น โดยต้องคิดค่าใช้จ่ายเพิ่มตามความเป็นจริง)

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

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	ฉบับปรับปรุง ปี 2567	หน้า 69

ค่าธรรมเนียมฝากมาตรวัดน้ำ			
ขนาดมาตร (นิ้ว)	ค่าธรรมเนียมถอดและฝากมาตรวัดน้ำในปีแรก (บาท)	ค่าธรรมเนียมถอดและฝากมาตรวัดน้ำในปีที่สอง (บาท)	ค่าธรรมเนียมบรรจุมาตรวัดน้ำ(บาท)
2 ½	3,000	2,600	400
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 ให้ลูกค้ารีบแจ้งการประปาส่วนภูมิภาคสาขาในพื้นที่ที่ใช้บริการซึ่งการประปาส่วนภูมิภาคสาขานั้น ๆ จะไปติดตั้งมิเตอร์น้ำใหม่เพื่อให้ลูกค้ามีน้ำใช้ก่อนจากนั้นการประปาส่วนภูมิภาคสาขาจะแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง หากตรวจสอบพบว่ามิเตอร์น้ำหายไปโดยไม่ได้เป็นความผิดของลูกค้า ลูกค้าก็ไม่ต้องจ่ายค่ามิเตอร์น้ำใหม่ แต่หากสอบสวนพบว่ามิเตอร์น้ำหาย ในครั้งนั้นเป็นความผิดของลูกค้าลูกค้าจะต้องจ่ายค่ามิเตอร์น้ำใหม่

5.5 ถาม ถูกตัดมาตรวัดน้ำเพราะค้างชำระค่าน้ำต้องทำอะไร ?

ตอบ กรณีลูกค้าถูกงดจ่ายน้ำประปาหรือถูกตัดมาตรวัดน้ำหากมีความประสงค์จะเปิดใช้น้ำประปาต่อไปอีกให้ผู้ใช้น้ำยื่นคำร้องขอใช้น้ำก่อนโดยผู้ใช้น้ำต้องชำระหนี้ค่าน้ำประปาที่ค้างชำระและค่าธรรมเนียมถอดฝากบรรจุมาตรวัดน้ำ (ประมาณมาตรฐาน) ดังตาราง (ราคานี้ยังไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่มและค่าท่ออุปกรณ์เพิ่มเติมในกรณีที่จำเป็นโดยต้องคิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมตามความเป็นจริง)

ค่าธรรมเนียมบรรจุมาตรวัดน้ำ (ประมาณมาตรฐาน)	
ขนาดมาตร (นิ้ว)	ค่าธรรมเนียมบรรจุมาตรวัดน้ำ (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

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	ฉบับปรับปรุง ปี 2567	หน้า 70

ทั้งนี้ การประปาส่วนภูมิภาคสาขาจะดำเนินการบรรจบบัตรให้แล้วเสร็จภายใน 2 วันทำการ
อนึ่ง หากผู้ใช้น้ำชำระหนี้ที่ค้างชำระทั้งหมดเมื่อพ้นกำหนด 6 เดือน นับแต่ กปภ. งดจ่ายน้ำ
แล้ว ผู้ใช้น้ำจะต้องยื่นคำขอใช้น้ำและชำระค่าใช้จ่ายในการติดตั้งประปาเช่นเดียวกับ
ผู้ขอใช้น้ำรายใหม่

⑥ ยกเลิกใช้น้ำประปาและขอคืนเงินประกันการใช้น้ำประปา

6.1 ถาม ขอยกเลิกการใช้น้ำประปาและขอรับเงินประกันการใช้น้ำคืนต้องทำอะไร ?

ตอบ กรณีผู้ใช้น้ำไม่ประสงค์จะใช้น้ำกับการประปาส่วนภูมิภาคโดยบอกเลิกการใช้น้ำประปาและ
ขอคืนเงินประกันการใช้น้ำประปาให้ยื่นคำร้องขอคืนเงินประกันการใช้น้ำประปากับการประปา
ส่วนภูมิภาคสาขาพร้อมหลักฐานดังต่อไปนี้

☒ บัตรประจำตัวประชาชน

☒ ใบเสร็จค่าประกันการใช้น้ำประปาถ้าไม่มีให้ใช้ใบแจ้งความแทน

กรณีผู้ใช้น้ำขอคืนเงินประกันการใช้น้ำมอบอำนาจให้ผู้อื่นไปดำเนินการแทน ให้ผู้รับมอบ
อำนาจนำหนังสือมอบอำนาจจากผู้ใช้น้ำ โดยมีพยาน 2 คน ลงนามรับรอง และปิดอากรแสตมป์
ตามกฎหมาย ไปยื่นให้เจ้าหน้าที่ด้วย โดยการประปาส่วนภูมิภาคสาขาจะคืนเงินประกันการใช้
น้ำให้ในกรณีที่ไม่มีค่าน้ำประปาค้างชำระ

⑦ คุณภาพน้ำและการบำรุงรักษา

7.1 ถาม น้ำประปามีรสเผื่อนๆควรทำอะไร ?

ตอบ น้ำประปาที่มีรสเผื่อนๆเกิดจากกลืนคลอรีนหากไม่คุ้นเคยกับกลืนคลอรีนที่เติมลงไปให้น้ำประปาควรเปิด
น้ำประปาใส่ภาชนะสะอาดตั้งทิ้งไว้ประมาณ 30 นาที กลืนคลอรีนจะระเหยหมดไป น้ำประปาก็จะมี
รสชาติที่น้ำดื่มยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังสามารถเติมน้ำมะนาวหรือสมุนไพรอย่างอื่นเช่นใบเตยมะตูมลงใน
น้ำแล้วแช่ไว้ในตู้เย็นจะทำให้มีรสชวนดื่มยิ่งขึ้นอีก

7.2 ถาม บางครั้งน้ำประปามีกลิ่นคลอรีนเป็นเพราะสาเหตุอะไรและมีอันตรายหรือไม่ ?

ตอบ เนื่องจากในกระบวนการผลิตน้ำประปาเพื่อให้มีความสะอาดเทียบเท่ามาตรฐานน้ำดื่มขององค์การ
อนามัยโลกจำเป็นต้องใช้สารคลอรีนฆ่าเชื้อโรคที่อาจมีในน้ำประปาเพื่อให้ส่งถึงทุกบ้านอย่างปลอดภัย
ดังนั้นในบางพื้นที่ที่น้ำประปามีกลิ่นคลอรีน (ส่วนใหญ่เป็นบ้านที่อยู่ใกล้กับโรงผลิตจ่ายน้ำ) ขอให้
สบายใจว่าคลอรีนที่หลงเหลืออยู่ในน้ำประปากปภ.ได้ควบคุมให้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานน้ำดื่มของ
องค์การอนามัยโลกโดยกลืนคลอรีนในน้ำแสดงถึงความปลอดภัย ซึ่งไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพหากไม่
คุ้นเคยกับกลิ่นคลอรีนให้รองน้ำใส่ภาชนะสะอาดทิ้งไว้ประมาณ 30 นาที กลิ่นคลอรีนจะหายไปเอง
ทั้งนี้ภาชนะที่รองรับน้ำประปาต้องมีความสะอาดด้วย

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	ฉบับปรับปรุง ปี 2567	หน้า 71

7.3 ถาม น้ำประปาใช้หุงข้าวได้หรือไม่ ?

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

7.4 ถาม บางครั้งน้ำประปามีสีขุ่นและมีตะกอนเป็นเพราะอะไร ?

ตอบ สาเหตุหนึ่งมาจากท่อแตกรั่วทำให้สิ่งสกปรกมีโอกาสเล็ดลอดเข้าไปในท่อประปาในระหว่างแตกรั่ว และในระหว่างการซ่อมท่อได้อีกสาเหตุหนึ่งก็คือถึงเก็บน้ำหรือบ่อกักน้ำภายในบ้านที่ไม่สะอาดเพียงพอหรือมีตะกอนตกค้างอยู่ที่ก้นถังจึงควรทำความสะอาดถังเก็บน้ำอย่างสม่ำเสมอด้วย

7.5 ถาม การป้องกันการรั่วไหลของน้ำประปาภายในบ้านมีวิธีการอย่างไร ?

ตอบ หมั่นตรวจสอบระบบท่อประปาภายในบ้านด้วยวิธีง่ายๆ โดยการปิดก๊อกน้ำในบ้านทุกตัว จากนั้นดูที่หน้าปัดของมาตรวัดน้ำที่บ้านท่านว่าใบพัดหมุนอยู่หรือไม่หากใบพัดยังหมุนอยู่แสดงว่าเกิดท่อรั่วภายในขึ้น

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	ฉบับปรับปรุง ปี 2567	หน้า 72

- 7.6 ถาม** หากจะดูแลรักษาท่อประปาและอุปกรณ์ภายในบ้านควรทำอย่างไรจึงจะถูกต้อง ?
- ตอบ** การดูแลรักษาอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับท่อประปาเป็นสิ่งสำคัญมากมีรายละเอียดโดยย่อ ดังนี้
- 1) ควรเปลี่ยนท่อประปาและก๊อกน้ำที่ผุกร่อนหรือเป็นสนิมภายในบ้าน
 - 2) ควรทำความสะอาดถังเก็บน้ำหรือบ่อบักน้ำอย่างสม่ำเสมอเป็นประจำ
 - 3) สายยางน้ำที่ใช้อยู่ในบ้านควรหมั่นดูแลให้สะอาดอย่าปล่อยวางทิ้งไว้ตามพื้นที่แฉะแฉะหรือเก็บไว้ในที่อับชื้นเพราะอาจทำให้ตะไคร่น้ำเกาะภายในสายยางได้ซึ่งหากนำสายยางนั้นไปต่อเข้ากับก๊อกน้ำน้ำประปาที่ไหลผ่านสายยางออกมาก็จะมีความสะอาดน้อยลงไป
- 7.7 ถาม** การติดตั้งเครื่องปั้มน้ำที่ถูกวิธีควรทำอย่างไร ?
- ตอบ** แต่ละบ้านควรมีถังหรือบ่อบักน้ำสำรองที่มีความจุประมาณ 500- 1,000 ลิตร ไว้สำหรับเก็บน้ำประปาให้ไหลลงบ่อบักน้ำก่อนแล้วจึงทำการติดตั้งเครื่องปั้มน้ำเพื่อสูบน้ำโดยตรงจากบ่อบักไปใช้หากทำการติดตั้งเครื่องปั้มน้ำโดยตรงจากเส้นท่อจะทำให้ท่อและมาตรวัดน้ำชำรุดได้โดยง่ายอีกทั้งยังเป็นการทำผิดเงื่อนไขสัญญาการใช้น้ำอีกด้วย

⑧ น้ำประปาไม่ไหลหรือไหลอ่อน

- 8.1 ถาม** น้ำประปาไหลอ่อนบางทีไม่ไหลหรือไหลเป็นบางครั้งควรทำอย่างไร ?
- ตอบ** สาเหตุหนึ่งเกิดจากสภาพพื้นที่ต่ำน้ำเป็นเนินสูงต่ำไม่เท่ากันหากบ้านที่อยู่บนพื้นสูงหรือพื้นที่ปลายท่อจะมีแรงดันน้ำต่ำทำให้ได้รับน้ำน้อยลงโดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงเช้า – เย็นที่มีการเปิดใช้น้ำประปาพร้อม ๆ กันหากยังประสบปัญหาดังกล่าวให้แจ้งไปที่การประปาส่วนภูมิภาคสาขาในพื้นที่ที่ใช้บริการอยู่เพื่อหาสาเหตุที่แท้จริงและแก้ไขต่อไป
- 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

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	ฉบับปรับปรุง ปี 2567	หน้า 73

⑨ เกี่ยวกับค่าน้ำและการลงทุน

9.1 ถาม ค่าน้ำประปาสูงขึ้นผิดปกติทั้งๆที่จำนวนผู้อยู่อาศัยเท่าเดิมจะมีวิธีการตรวจสอบ อย่างไร ?

ตอบ มีวิธีการตรวจสอบดังนี้

1. สอบถามสมาชิกในบ้านว่ามีใครเปิดก๊อกน้ำทิ้งไว้ในช่วงเดือนที่ผ่านมาหรือไม่เพื่อจะได้รู้ถึงปริมาณน้ำที่ถูกปล่อยทิ้งเพราะน้ำที่ผ่านมาตรวัดน้ำเข้าไปในบ้านทุกหน่วยที่บันทึกได้ถือว่าลูกค้าได้ชื้อน้ำเข้าบ้านแล้ว
2. ค้นหาการรั่วไหลของน้ำประปาภายในบ้านโดยการปิดก๊อกน้ำทุกตัวแล้วตรวจดูว่ามาตรวัดน้ำที่บ้านยังหมุนอยู่หรือไม่หากว่ามาตรวัดน้ำยังหมุนอยู่แสดงว่ามีท่อรั่วภายในบ้านต้องรีบติดต่อช่างเพื่อซ่อมแซมแก้ไขโดยเร็วมิฉะนั้นจะสูญเสียน้ำสะอาดโดยเปล่าประโยชน์ไปทุกวินาที

9.2 ถาม หากต้องการลดการใช้น้ำประปาเพื่อช่วยชาติประหยัดน้ำหรือลดการสูญเสียน้ำโดยเปล่าประโยชน์ควรทำอย่างไร ?

ตอบ กรณีไม่ได้อาศัยอยู่ที่บ้านเป็นระยะเวลานานๆควรปิดประตุน้ำหลังมาตรวัดน้ำเสมอเพราะหากเกิดท่อรั่วภายในบ้านจะได้ไม่ต้องสูญเสียน้ำมากมายโดยเปล่าประโยชน์และไม่ต้องจ่ายเงินค่าน้ำที่สูงขึ้น

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	นโยบายและวิธีปฏิบัติ ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.		
	หมายเลขเอกสาร: 003	ฉบับปรับปรุง ปี 2567	หน้า 74

7. เอกสาร/คู่มือด้านการจัดการข้อร้องเรียน

- คู่มือนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติด้านการจัดการข้อร้องเรียน
- คู่มือผู้ใช้งานระบบแสดงข้อมูลร้องเรียนในระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data Analytics : BDA)
- คู่มือปฏิบัติงานมีสเตอร์ประจำ โครงการประปาทันใจ
- คู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า กปภ.
PWA Contact Center 1662

ดาวน์โหลดเอกสาร/คู่มือด้านการจัดการข้อร้องเรียน

