



การประปาส่วนภูมิภาค
Provincial Waterworks Authority

คู่มือ

รับฟังเสียงของลูกค้า กปภ.

ประจำปีงบประมาณ 2568



จัดทำโดย
กองลูกค้าสัมพันธ์



Change
for Good
กระทรวงมหาดไทย



การประปาส่วนภูมิภาค
มุ่ง - มั่น - เพื่อปวงชน - สู้ความยั่งยืน

	คู่มือรับฟังเสียงของลูกค้า กปภ. ปี 2568	
	หมายเลขเอกสาร:	ฉบับปรับปรุงปี 2568 หน้า 2 ของ 45

คำนำ

เพื่อเป็นการขับเคลื่อนการดำเนินงานของ กปภ. ให้เดินหน้าต่อไปอย่างยั่งยืน สอดคล้องกับบริบทของสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ทั้งการพัฒนาของเทคโนโลยีและการปรับเปลี่ยนของพฤติกรรมของลูกค้า กปภ. ได้มุ่งมั่นดำเนินการภารกิจตามวิสัยทัศน์ของ กปภ. “มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศและยั่งยืน ด้านการให้บริการและบริหารจัดการน้ำประปา” พร้อมกับค่านิยม “มุง - มั่น - เพื่อปวงชน - สู่วินัยยั่งยืน” และวัฒนธรรมองค์กรของ กปภ. “STRIVER” (ผู้มีความมุ่งมั่น ไม่ท้อถอย)

สิ่งหนึ่งที่มีส่วนช่วยขับเคลื่อนองค์กรให้เดินหน้าไปตามเป้าหมาย คือ การรับฟังเสียงของลูกค้า หนึ่งในภารกิจของ กปภ. ที่จำเป็นต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องทุกปี เพราะความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจของลูกค้า ฯลฯ เป็นสิ่งที่ช่วยสะท้อนให้องค์กรเห็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ

ในปี 2568 กปภ. ได้มีการพัฒนาแนวทางในการรับฟังลูกค้าเพื่อให้ได้สารสนเทศเสียงของลูกค้าที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าและมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการรับฟังเสียงของลูกค้า ทดแทนการใช้แบบสอบถามแบบกระดาษให้ครอบคลุมทุกช่องทางการรับฟังลูกค้าและการประเมินความพึงพอใจภายหลังการรับบริการ (Touchpoints) ของ กปภ. ด้วยการสร้าง Link หรือ QR Code เพื่อให้ลูกค้าประเมินความพึงพอใจผ่านช่องทางออนไลน์ และการนำเสียงของลูกค้ามาจัดเก็บในฐานข้อมูลในระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลขนาดใหญ่ หรือ BDA (Big Data Analysis) เพื่อให้สามารถนำสารสนเทศไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนงานด้านลูกค้าและตลาด การปรับปรุงกระบวนการทำงาน ตลอดจนการนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อยกระดับความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้าต่อไป

คู่มือรับฟังเสียงของลูกค้าฉบับนี้ ประกอบไปด้วยกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้าที่ครอบคลุมขั้นตอนการดำเนินงานตั้งแต่การวิเคราะห์ เปรียบเทียบจัดลำดับสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า ช่องทางและวิธีการรับฟังเสียงของลูกค้า การรับฟังเสียงของลูกค้า การรวบรวมเสียงของลูกค้าแต่ละช่องทาง รวมถึงครอบคลุมทั้ง ลูกค้าปัจจุบัน อดีตลูกค้า ลูกค้าคาดหวังในอนาคตและลูกค้าคู่แข่ง เพื่อถ่ายทอดช่องทางและกลไกการรับฟังเสียงของลูกค้าตลอดจนแนวทางปฏิบัติการ รับฟังเสียงของลูกค้า

การจัดทำคู่มือรับฟังเสียงของลูกค้า กปภ. ฉบับปี 2568 จึงมุ่งหวังให้พนักงาน กปภ. ได้ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในการรับฟังลูกค้า ทั้งแบบสอบถามที่ใช้ รูปแบบการส่งแบบสอบถาม วิธีการบันทึกแบบสำรวจ การปรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เป็นปัจจุบัน รวมทั้งภาคผนวกแบบฟอร์มรายงานและคู่มือการใช้งานที่เกี่ยวข้องกับระบบรับฟัง ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานผู้ปฏิบัติงานด้านรับฟังเสียงของลูกค้าเข้าใจหลักการในการรับฟัง เพื่อให้ทุกหน่วยงานสามารถรับรู้วิธีการจำแนกลูกค้าที่เป็นในมาตรฐานและทิศทางเดียวกันรวมถึงแนวทางในการนำสารสนเทศเสียงของลูกค้า ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรในอนาคต

	คู่มือรับฟังเสียงของลูกค้า กปภ. ปี 2568		
	หมายเลขเอกสาร:	ฉบับปรับปรุงปี 2568	หน้า 3 ของ 45

นอกจากนี้ เพื่อให้ กปภ. มีระบบการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลและก่อให้เกิดการบูรณาการร่วมกับการกำกับดูแลองค์กร กลยุทธ์และการบริหารจัดการในทุกระดับ เพื่อพัฒนาการดำเนินธุรกิจ ลดความเสี่ยง และเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน นำไปสู่การพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนทั่วทั้งองค์กร รวมทั้งสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ ตามระบบประเมินผลรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Assessment Model : SE-AM) ด้านการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า

กองลูกค้าสัมพันธ์
สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์
กันยายน 2567

	คู่มือรับฟังเสียงของลูกค้ำ กปภ. ปี 2568		
	หมายเลขเอกสาร:	ฉบับปรับปรุงปี 2568	หน้า 4 ของ 45

สารบัญ

	หน้า
บทนำ	5
- วัตถุประสงค์	
- ขอบเขต	
- คำนิยามศัพท์	
กระบวนการในการรับฟังเสียงของลูกค้ำ	7
ช่องทางรับฟังลูกค้ำ	8
แนวทางปฏิบัติในการรับฟังลูกค้ำแต่ละช่องทาง	10
แบบสำรวจที่ใช้ในการรับฟังลูกค้ำ	12
แบบรายงานสรุปผลในการรับฟังลูกค้ำ	15
แนวทางการประเมินความพึงพอใจของลูกค้ำภายหลังได้รับบริการทันที	18
สรุปแนวทางการรับฟังลูกค้ำและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการนำสารสนเทศไปใช้ประโยชน์ ประจำปี 2568	19
การติดตามการดำเนินงานรับฟังลูกค้ำ	20
การประเมินประสิทธิผลการรับฟังลูกค้ำ	21
เทคนิคการรับฟังลูกค้ำ เพื่อสร้างความประทับใจ	22
ภาคผนวก	
แบบสำรวจและแบบฟอร์มรายงาน	25
การใช้งานระบบรับฟังเสียงของลูกค้ำ	40

	คู่มือรับฟังเสียงของลูกค้า กปภ. ปี 2568		
	หมายเลขเอกสาร:	ฉบับปรับปรุงปี 2568	หน้า 5 ของ 45

บทนำ

กปภ. ดำเนินพันธกิจโดยมุ่งเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง กล่าวคือตอบสนองความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจและก่อให้เกิดเป็นความผูกพันภักดีต่อ กปภ. หมายความว่า กปภ. ต้องให้ความสำคัญกับการส่งมอบบริการที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า ทั้งนี้ สิ่งที่ กปภ. ต้องคำนึงถึงเป็นอันดับแรกคือ ทำอย่างไรจะทำให้ กปภ. เข้าใจความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า เพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของ กปภ. ให้สู่ความเป็นเลิศและขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุวิสัยทัศน์ โดยผลสำรวจความพึงพอใจในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการรับฟังลูกค้าอยู่ในระดับคะแนนสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง

กปภ. จึงได้กำหนดกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้าที่เป็นระบบ โดยมีปัจจัยนำเข้า ขั้นตอน การดำเนินการ ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาในแต่ละขั้นตอน ผลผลิต ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายของกระบวนการรับฟังลูกค้า และมีการทบทวนกระบวนการทุกปี โดย กปภ. ได้ดำเนินการตามหลักการบริหารจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า (Customer Relationship Management : CRM) ที่ให้ความสำคัญกับความแตกต่างของลูกค้าแต่ละกลุ่มซึ่งมีความแตกต่างกัน เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการได้เฉพาะเจาะจงและเพิ่มความผูกพันภักดีต่อ กปภ. ทั้งนี้ ปัจจุบัน กปภ. อยู่ระหว่างปรับปรุงแนวทางการรับฟังลูกค้าให้เข้าใจลูกค้าในเชิงลึกยิ่งขึ้นและการวิเคราะห์ Big Data และ Data Analytics เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ไม่ใช่แค่เพียงผลิตภัณฑ์ของน้ำประปา แต่รวมถึงการให้บริการทุกจุดให้บริการ (Touchpoint)

1. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้พนักงาน กปภ. ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในการรับฟังเสียงของลูกค้าให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร
2. เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในเรื่องการรับฟังเสียงของลูกค้าให้แก่พนักงาน กปภ. ที่ปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้าผ่านช่องทางต่าง ๆ ของ กปภ.
3. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการนำสารสนเทศเสียงของลูกค้ามาใช้ในการพัฒนาองค์กร

2. ขอบเขต

มาตรฐานในการรับฟังเสียงของลูกค้าของ กปภ. ได้แก่ ช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้า 8 ช่องทาง กระบวนการในการรับฟังเสียงของลูกค้า วิธีการรับฟังเสียงของลูกค้า เครื่องมือ /แบบสอบถามการรับฟังเสียงของลูกค้า และแนวทางการนำสารสนเทศเสียงของลูกค้ามาใช้ประโยชน์ ซึ่งเป็นคู่มือสำหรับการปฏิบัติงานของพนักงาน กปภ. ผู้เกี่ยวข้องกับกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้าของ กปภ. ทั้งระบบ

3 คำนิยามศัพท์

ลูกค้า หมายถึง ผู้ใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการขององค์กร หรืออาจเป็นผู้ใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการในอนาคต นอกจากนี้ ยังรวมถึงผู้ใช้ผลิตภัณฑ์โดยตรงและผู้ซื้อผลิตภัณฑ์เพื่อจำหน่ายต่อ เช่น ผู้จัดจำหน่าย ตัวแทน หรือบริษัทที่ใช้ผลิตภัณฑ์นั้น คำว่าลูกค้าในคู่มือเล่มนี้เป็นการให้คำนิยามอย่างกว้าง ๆ โดยครอบคลุมถึงลูกค้าปัจจุบัน ลูกค้าในอนาคตและลูกค้าของคู่แข่งด้วย



คู่มือรับฟังเสียงของลูกค้า กพร. ปี 2568

หมายเลขเอกสาร:

ฉบับปรับปรุงปี 2568

หน้า 6 ของ 45

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง กลุ่มทุกกลุ่มหรือบุคคลที่ได้รับผลกระทบหรืออาจได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานและความสำเร็จขององค์กร โดย กพร. แบ่งออกเป็น 9 กลุ่ม คือ 1) หน่วยงานกำกับดูแล 2) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเชิงภารกิจ 3) ลูกค้า 4) คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ 5) คู่ความร่วมมือ 6) พนักงาน 7) ชุมชนและสังคม 8) สื่อมวลชน 9) คู่แข่ง

การรับฟังเสียงของลูกค้า หมายถึง รวบรวมเสียงของลูกค้า โดยหมายความถึง การร้องขอ การแจ้งข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ร้องเรียนการทุจริต ประพฤติมิชอบ

ความต้องการ หมายถึง สิ่งที่ลูกค้าต้องการที่จะได้รับจากการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการ โดยเป็นคุณสมบัติพื้นฐานของผลิตภัณฑ์และบริการ ซึ่งหากไม่ได้รับการตอบสนองจะทำให้ลูกค้ารู้สึกไม่พึงพอใจ

ความคาดหวัง หมายถึง สิ่งที่ลูกค้าต้องการให้มีเพิ่มเติมในผลิตภัณฑ์และบริการ โดยเป็นคุณสมบัติที่ช่วยเพิ่มมูลค่าให้ผลิตภัณฑ์และบริการ เช่น ความสะดวก ความรวดเร็ว ซึ่งหากองค์กรสามารถตอบสนองได้ตามความคาดหวังจะทำให้ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจ และหากตอบสนองได้เหนือความคาดหวังจะทำให้ลูกค้ารู้สึกประทับใจและทำให้เกิดความผูกพันภักดีต่อองค์กร

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น และยังหมายถึงสภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด เป็นความรู้สึกของบุคคลในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ หรือเป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ

ความไม่พึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติในเชิงลบ ซึ่งเกิดจากการไม่ได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการหรือคาดหวังไว้ซึ่งอาจเป็นลักษณะเก็บไว้ในใจหรือแสดงออกมาเป็นพฤติกรรม

ความผูกพันของลูกค้า หมายถึง แรงหนุนของลูกค้าที่ทุ่มให้กับตราสินค้าและผลิตภัณฑ์ขององค์กร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์กรในการตอบสนองความต้องการและการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ลูกค้ายังคงใช้ผลิตภัณฑ์ ซึ่งลักษณะของความผูกพันยังรวมถึงการรักษาลูกค้าไว้และความภักดีของลูกค้า ความเต็มใจของลูกค้าในการทำธุรกิจกับองค์กร และความเต็มใจของลูกค้าในการสนับสนุนอย่างแข็งขันและแนะนำตราสินค้า รวมทั้งผลิตภัณฑ์ให้คนอื่นรู้จัก

ระบบ SMART 1662 หมายถึง ระบบที่ กพร. ใช้ในการบันทึกสถิติข้อร้องเรียนจากทุกช่องทาง

ระบบ Social Listening หมายถึง ระบบคอมพิวเตอร์ที่ประมวลผลและจัดกลุ่มความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อ กพร. ทางสื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งจะช่วยให้ กพร. สามารถประมวลผลข้อมูลลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

	คู่มือรับฟังเสียงของลูกค้า กปภ. ปี 2568		
	หมายเลขเอกสาร:	ฉบับปรับปรุงปี 2568	หน้า 7 ของ 45

กระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า

กปภ.มีกระบวนการการรับฟังลูกค้าเพื่อให้ได้สารสนเทศไปใช้ประโยชน์ที่เป็นระบบ โดยแบ่งออกเป็น 2 แนวทางหลัก คือ 1) จ้างที่ปรึกษาดำเนินการ (Third Party) เพื่อให้ได้การยอมรับว่ามีความเป็นกลาง น่าเชื่อถือ โดย กปภ.นำสารสนเทศไปจัดทำแผนยุทธศาสตร์ปรับปรุงกระบวนการทำงาน 2) กปภ.ดำเนินการเอง เพื่อให้ทุก กปภ.สาขามีสารสนเทศลูกค้าพื้นที่ให้บริการเฉพาะสาขาไปจัดทำแผนปรับปรุงการบริการและลูกค้าสัมพันธ์ โดยคู่มือฉบับนี้ จะมุ่งเน้นการรับฟังลูกค้าที่ กปภ. ดำเนินการเอง ซึ่งมี 4 รูปแบบ

1. กปภ.สาขาลงพื้นที่พบปะเยี่ยมเยียนลูกค้าและรับฟังความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจ นับเป็นช่องทางเชิงรุกในการรับฟังลูกค้าและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า โดยใช้เครื่องมือในการรับฟังคือแบบสำรวจแยกตามประเภทของลูกค้า ดังนี้

- 1) แบบสอบถามการขอยกเลิกใช้น้ำประปาของอดีตลูกค้า
- 2) แบบสำรวจความต้องการใช้น้ำประปาลูกค้าในอนาคตและคู่แข่ง
- 3) แบบสำรวจความคิดเห็นและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เพื่อนำมาปรับปรุงกระบวนการรับฟังและสร้างสัมพันธ์ที่ดี ซึ่งมีความสำคัญต่อการส่งเสริมให้การปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าประสงค์ ซึ่งปัจจุบันได้ปรับปรุงให้มีรูปแบบออนไลน์เพิ่มเติมเพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้าและสอดคล้องกับนโยบาย PWA Always-on ของ กปภ.

2. การรับฟังเสียงของลูกค้าภายหลังได้รับบริการทันที ดังนี้

- | | | |
|---|---|---------------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none"> 1) การให้บริการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน (แบบฟอร์ม Feedback A) 2) การให้บริการติดตั้งประปา (แบบฟอร์ม Feedback B) 3) การให้บริการ ณ จุดบริการเคาน์เตอร์ กปภ.สาขา 4) การให้บริการ ณ จุดบริการ Drive thru (เฉพาะ กปภ.สาขาที่มี) 5) การให้บริการ ณ จุดบริการชำระค่าบริการนอกสถานที่ 6) การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ทาง Facebook LINE Website E-mail 7) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662 8) ช่องทาง Live Chat (Spond Chat) 9) การให้บริการ PWA LINE OA@PWAThailand 10) การให้บริการแอปพลิเคชัน PWA Plus Life | } | <p>ให้บริการโดย
มิสเตอร์ประปา</p> |
|---|---|---------------------------------------|

4. การรับฟังลูกค้าผ่าน 8 ช่องทางรับฟังที่ลูกค้าสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวกรวดเร็วทั้งทางออฟไลน์และออนไลน์

5. การวิเคราะห์สารสนเทศเสียงของลูกค้า โดยนำข้อมูลจาก 8 ช่องทางมาวิเคราะห์ร่วมกับความคิดเห็นของประชาชนบนสื่อสังคมออนไลน์ (Social Listening) และผลสำรวจความพึงพอใจในระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลขนาดใหญ่ Big Data Analysis หรือ BDA โดยนำมาเปรียบเทียบ (Compare) กับข้อมูลด้านอื่นที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบแนวโน้ม (Trend) ของข้อมูลที่เกิดขึ้น ตรวจสอบหาความสัมพันธ์ (Relation) ของชุดข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งจะทำให้ได้ข้อมูลเชิงลึก (Insight) เพื่อจัดทำ Persona ของลูกค้า กปภ. สำหรับนำไปพัฒนาหรือปรับปรุงการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

	คู่มือรับฟังเสียงของลูกค้า กปภ. ปี 2568		
	หมายเลขเอกสาร:	ฉบับปรับปรุงปี 2568	หน้า 8 ของ 45

ช่องทางรับฟังลูกค้า

ปัจจุบัน กปภ.มีช่องทางรับฟังเสียงลูกค้า 8 ช่องทาง เพื่อให้ครอบคลุมทุกรูปแบบการดำเนินชีวิตและพฤติกรรมการใช้สื่ของลูกค้าทุกกลุ่ม โดยแต่ละช่องทางกำหนดผู้รับผิดชอบการรวบรวมและรายงานเสียงของลูกค้าและมาตรฐานการตอบสนองลูกค้าที่ชัดเจน นอกจากนี้ เพื่อความสะดวกของลูกค้า กปภ. มีช่องทางที่เชื่อมต่อกับหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม

ช่องทางรับฟัง	ผู้รับผิดชอบ	การบันทึกเสียงของลูกค้า	ผู้รวบรวมข้อมูล	การรายงานเสียงของลูกค้า
1. PWA Contact Center 1662	PWA Contact Center 1662	บันทึกข้อมูลลงในระบบข้อมูลร้องเรียน	กองลูกค้าสัมพันธ์	สถิติข้อร้องเรียนในระบบข้อมูลร้องเรียนโดยรายงานต่อ ครส. ทุกไตรมาส
2. โทรศัพท์ไปที่ กปภ.สาขา/ กปภ.เขต	กปภ.สาขา/ กปภ.เขต			
3. พบเจ้าหน้าที่	กปภ.สาขา	- บันทึกข้อมูลลงในระบบข้อมูลร้องเรียน - บันทึกข้อมูลลงในแบบสำรวจเสียงของลูกค้า		- สถิติข้อร้องเรียนในระบบข้อมูลร้องเรียนโดยรายงานต่อ ครส. ทุกไตรมาส - ผลสำรวจสารสนเทศเสียงของลูกค้าประจำปี โดยรายงานต่อคณะกรรมการ Enabler ครส. คณะอนุกรรมการ GRC และ คณะกรรมการ กปภ.

	คู่มือรับฟังเสียงของลูกค้า กปภ. ปี 2568		
	หมายเลขเอกสาร:	ฉบับปรับปรุงปี 2568	หน้า 9 ของ 45

ช่องทางรับฟังลูกค้า (ต่อ)

ช่องทางรับฟัง	ผู้รับผิดชอบ	การบันทึกเสียง ของลูกค้า	ผู้รวบรวม ข้อมูล	การรายงานเสียง ของลูกค้า
4. Website กปภ. (www.pwa.co.th)	PWA Contact Center 1662	● บันทึก ข้อมูลลงใน ระบบข้อมูล ร้องเรียน	กองลูกค้า สัมพันธ์	สถิติข้อร้องเรียนใน ระบบข้อมูล ร้องเรียน โดยรายงานต่อ ครส.ทุกไตรมาส
5. E-mail (pr@pwa.co.th)	PWA Contact Center 1662			
6. Facebook	1) PWA Contact Center 1662 2) กปภ.สาขา (Facebook กปภ.สาขา)			
7. LINE	กปภ.สาขา			
8. หนังสือ / จดหมาย	กปภ.เขต/กปภ.สาขา			
ช่องทางอื่น ๆ				
1) สื่อมวลชน	1) กองสื่อสารองค์กร (สื่อมวลชนส่วนกลาง) 2) กปภ.สาขา (สื่อมวลชนส่วนภูมิภาค)	บันทึกข้อมูล ลงในระบบ ข้อมูลร้องเรียน	กองลูกค้า สัมพันธ์	สถิติข้อร้องเรียนใน ระบบข้อมูล ร้องเรียนโดย รายงานต่อ ครส. ทุกไตรมาส
2) ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน ภาครัฐ สายด่วน 1111 สำนักงานปลัดสำนัก นายกรัฐมนตรี (GCC1111)	PWA Contact Center 1662			
3) ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย	กปภ.สาขา			
4) สำนักงานคณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)	PWA Contact Center 1662	บันทึกข้อมูลลงในระบบบันทึก ข้อมูลเฉพาะ ช่องทาง สคบ.	กองลูกค้า สัมพันธ์	รายงานต่อผู้บริหาร

	คู่มือรับฟังเสียงของลูกค้า กปภ. ปี 2568		
	หมายเลขเอกสาร:	ฉบับปรับปรุงปี 2568	หน้า 10 ของ 45

แนวทางปฏิบัติในการรับฟังลูกค้าแต่ละช่องทาง

(เฉพาะช่องทางของ กปภ.)

ช่องทาง	แนวทางปฏิบัติในการรับฟังลูกค้าแต่ละช่องทาง
1. PWA Contact Center 1662	- เจ้าหน้าที่รับสายไม่เกิน 3 ครั้ง (10 วินาที) ของเสียงเรียกเข้า - เจ้าหน้าที่ใช้เวลาในการสนทนาสายให้บริการลูกค้าไม่เกิน 3 นาทีต่อราย - เจ้าหน้าที่ใช้เวลาในการบันทึกข้อมูลลูกค้าในระบบไม่เกิน 2 นาทีต่อราย - เจ้าหน้าที่โอนสายลูกค้าให้ประเมินความพึงพอใจภายหลังการให้บริการในระบบอัตโนมัติทุกราย
2. โทรศัพท์ กปภ. สาขา /กปภ.เขต	- เจ้าหน้าที่แจ้งลูกค้าทุกรายให้ประเมินความพึงพอใจภายหลังการให้บริการตามรูปแบบของแต่ละ กปภ.สาขา - เจ้าหน้าที่ตอบสนองลูกค้าโดยรับสายไม่เกิน 3 ครั้งของเสียงเรียกเข้าและโอนสายต่อไม่เกิน 1 ครั้ง
3. พบเจ้าหน้าที่ กปภ.สาขา	- มีจุดบริการเพื่อให้ข้อมูลข่าวสารและรับเรื่องร้องเรียน - มีจุดคัดกรองลูกค้าเพื่ออำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรม - มีระบบคิวลูกค้าเพื่อความเป็นธรรม - มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้ลูกค้า / ผู้มาติดต่อ - เจ้าหน้าที่ใช้เวลาในการรับชำระค่าน้ำไม่เกิน 3 นาทีต่อราย - เจ้าหน้าที่แจ้งลูกค้าทุกรายให้ประเมินความพึงพอใจภายหลังการให้บริการ
4. Website กปภ.	- มีเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับลูกค้าภายใน 24 ชั่วโมง - เจ้าหน้าที่แจ้งลูกค้าทุกรายให้ประเมินความพึงพอใจภายหลังการให้บริการโดยส่ง link แบบสอบถามให้
5. E-mail กปภ.	- มีเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับลูกค้าภายใน 24 ชั่วโมง เพื่อประสานงานต่ออย่างรวดเร็วและแจ้งให้ลูกค้าทราบเป็นระยะ - เจ้าหน้าที่แจ้งลูกค้าทุกรายให้ประเมินความพึงพอใจภายหลังการให้บริการโดยส่ง link แบบสอบถามให้ - การติดต่อสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรควรสื่อสารด้วยภาษาที่เป็นทางการ สุภาพและสร้างความรู้สึกรักในเชิงบวก ระมัดระวังในการใช้ภาษาเป็นพิเศษ ข้อมูลที่ใช้จะต้องตรวจสอบให้ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ เพราะการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรเป็นข้อมูลที่สามารถนำมาอ้างอิงและใช้เป็นหลักฐานได้

	คู่มือรับฟังเสียงของลูกค้า กปภ. ปี 2568		
	หมายเลขเอกสาร:	ฉบับปรับปรุงปี 2568	หน้า 11 ของ 45

แนวทางปฏิบัติในการรับฟังลูกค้าแต่ละช่องทาง (ต่อ)

(เฉพาะช่องทางของ กปภ.)

ช่องทาง	แนวทางปฏิบัติในการรับฟังลูกค้าแต่ละช่องทาง
6. Facebook	- ตอบสนองทันที (Bot) และเจ้าหน้าที่ที่ติดต่อกลับลูกค้าภายใน 1 ชั่วโมง - เจ้าหน้าที่แจ้งลูกค้าทุกรายให้ประเมินความพึงพอใจภายหลังการให้บริการ โดยส่ง link แบบสอบถามให้ - การติดต่อสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรควรสื่อสารด้วยภาษาที่เป็นทางการ สุภาพและสร้างความรู้สึกในเชิงบวก ระวังการใช้ภาษาเป็นพิษ ข้อมูลที่ใช้จะต้องตรวจสอบให้ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ เพราะการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรเป็นข้อมูลที่สามารถนำมาอ้างอิงและใช้เป็นหลักฐานได้
7. LINE	- ตั้งกลุ่มไลน์ลูกค้าทั่วไป และผู้นำชุมชน หัวหน้าหน่วยงานราชการ และธุรกิจขนาดใหญ่ เพื่อรับฟังและตอบสนองอย่างรวดเร็ว รวมถึงการแจ้งข่าวสารต่าง ๆ - มีเจ้าหน้าที่ Admin ประจำห้องไลน์เพื่อตอบคำถามและรับเรื่องภายใน 1 ชั่วโมง - เจ้าหน้าที่ประสานงาน กปภ.สาขา ให้แก้ไขภายใน 1 ชั่วโมง ภายหลังได้รับแจ้งเรื่องจากลูกค้า ทั้งนี้ หากใช้เวลาดำเนินการมากกว่า SLA ที่กำหนดให้แจ้งลูกค้าทราบเป็นระยะ - เจ้าหน้าที่แจ้งลูกค้าทุกรายให้ประเมินความพึงพอใจภายหลังการให้บริการ โดยส่ง link แบบสอบถามให้ - การติดต่อสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรควรสื่อสารด้วยภาษาที่เป็นทางการ สุภาพและสร้างความรู้สึกในเชิงบวก ระวังการใช้ภาษาเป็นพิษ ข้อมูลที่ใช้จะต้องตรวจสอบให้ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ เพราะการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรเป็นข้อมูลที่สามารถนำมาอ้างอิงและใช้เป็นหลักฐานได้
8. หนังสือ / จดหมาย	- การติดต่อสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรควรสื่อสารด้วยภาษาที่เป็นทางการ สุภาพและสร้าง ความรู้สึกในเชิงบวก ระวังการใช้ภาษาเป็นพิษ ข้อมูลที่ใช้จะต้องตรวจสอบให้ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ เพราะการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรเป็นข้อมูลที่สามารถนำมาอ้างอิงและใช้เป็นหลักฐานได้

	คู่มือรับฟังเสียงของลูกค้า กปภ. ปี 2568		
	หมายเลขเอกสาร:	ฉบับปรับปรุงปี 2568	หน้า 12 ของ 45

แบบสำรวจที่ใช้ในการรับฟังลูกค้า

ตัวอย่างแบบสำรวจอยู่ในภาคผนวก

แบบสำรวจ/แบบประเมิน/แบบฟอร์ม	กลุ่มลูกค้าที่สำรวจ	วัตถุประสงค์	ประเภทเสียงของลูกค้า (VOC)	ความถี่/ระยะเวลา
การขอยกเลิกใช้น้ำประปาของอดีตลูกค้า	อดีตลูกค้า	สำรวจเหตุผลของการยกเลิกใช้น้ำประปา	พฤติกรรมการใช้น้ำประปา ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	รับฟังลูกค้าต่อเนื่องทั้งปี โดยบันทึกข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ด้วยตนเอง และ กปภ. เขตสรุปข้อมูลให้ กสส. รายปี
ความต้องการใช้น้ำประปาลูกค้าในอนาคต/คู่แข่ง	ลูกค้าในอนาคต/คู่แข่ง	สำรวจความต้องการใช้น้ำประปา ลูกค้าในอนาคตและลูกค้าคู่แข่ง	พฤติกรรมการใช้น้ำประปา ความพึงพอใจ ความคิดเห็น	
ความคิดเห็นและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	สำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 7 กลุ่ม คือ 1.หน่วยงานกำกับดูแล 2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเชิงภารกิจ 3.ลูกค้า/ผู้ส่งมอบ 4. คู่ความร่วมมือ 5. ชุมชนและสังคม 6. คู่แข่ง และ 7. สื่อมวลชน	ความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความคิดเห็น ความวิตกกังวล ข้อเสนอแนะ	
Feedback A	ลูกค้าที่ กปภ.สาขาเข้าไปแก้ปัญหาร้องเรียน	รับฟังข้อมูลป้อนกลับทันที (Feedback) เกี่ยวกับการแก้ปัญหา	ความพึงพอใจ ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	รับฟังลูกค้าต่อเนื่องทั้งปี และ กสส. สรุปผลการประเมินจากระบบทุกไตรมาส
Feedback B	ลูกค้าติดตั้งประปาใหม่	รับฟังข้อมูลป้อนกลับทันที (Feedback) กรณีติดตั้งประปาใหม่	ความพึงพอใจ ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	
เคาน์เตอร์ให้บริการ ณ กปภ.สาขา	ลูกค้าประเภท 1-3 ที่ใช้บริการ ณ กปภ.สาขา	รับฟังเสียงของลูกค้าหลังจากที่ได้รับบริการทันที	ความพึงพอใจ (5 ระดับ)	รับฟังลูกค้าต่อเนื่องทั้งปี โดย กปภ. สาขาเก็บรวบรวมข้อมูลรายไตรมาสส่งให้ กปภ.เขต และ กปภ.เขตส่งไฟล์ให้ กสส. รายไตรมาสทางอีเมล (ไม่ต้องส่งรูปแบบกระดาษ)

	คู่มือรับฟังเสียงของลูกค้า กปภ. ปี 2568		
	หมายเลขเอกสาร:	ฉบับปรับปรุงปี 2568	หน้า 13 ของ 45

แบบสำรวจที่ใช้ในการรับฟังลูกค้า (ต่อ)

ตัวอย่างแบบสำรวจอยู่ในภาคผนวก

แบบสำรวจ/แบบประเมิน/แบบฟอร์ม	กลุ่มลูกค้าที่สำรวจ	วัตถุประสงค์	ประเภทเสียงของลูกค้า (VOC)	ความถี่/ระยะเวลา
Drive Thru และการรับชำระค่าน้ำนอกสถานที่	ลูกค้าประเภท 1-3	รับฟังความคิดเห็น ความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการ	ความพึงพอใจ ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	*รับฟังลูกค้าต่อเนื่องทั้งปี โดยลูกค้าประเมินด้วยตนเองผ่าน QR Code ณ จุดให้บริการ
ช่องทางสื่อสารออนไลน์ (Facebook, LINE, E-mail และ Website)	ลูกค้าประเภท 1-3	รับฟังความคิดเห็น ความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการ	ความพึงพอใจ ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	*รับฟังลูกค้าต่อเนื่องทั้งปี โดยส่ง Link ให้ลูกค้าประเมินออนไลน์
Live Chat (Spond Chat)	ลูกค้าประเภท 1-3	ประเมินความพึงพอใจ การตอบสนองและการปรับปรุง	ความพึงพอใจ ความคิดเห็น	รับฟังลูกค้าต่อเนื่องทั้งปี โดยลูกค้าประเมินใน Website, LINE OA และ PWA Plus Life
PWA LINE OA@PWAThailand	ลูกค้าประเภท 1-3	ประเมินความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ	
PWA Plus Life (Mobile App.)	ลูกค้าประเภท 1-3	ประเมินความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ	

	คู่มือรับฟังเสียงของลูกค้า กปภ. ปี 2568		
	หมายเลขเอกสาร:	ฉบับปรับปรุงปี 2568	หน้า 14 ของ 45

* กปภ.สาขา ส่ง Link แบบสอบถามให้ลูกค้าทำการประเมิน โดยมีวิธีการใช้งาน ดังนี้

1. Drive Thru และการรับชำระค่าน้ำนอกสถานที่ ที่เว็บไซต์ <https://relation.pwa.co.th/> กดเลือกหัวข้อสร้างแบบสอบถาม Online เมื่อกดแล้วจะมี QR Code สามารถให้ผู้ใช้น้ำ scan หรือกด Copy link เพื่อส่งให้ลูกค้าโดยตรง หาก Link นั้นลูกค้าทำการตอบแบบสอบถามแล้ว ข้อมูลจะบันทึกอยู่ในฐานข้อมูลของ กปภ.สาขาของพนักงานที่เข้าใช้งานระบบ



โดย Link นี้จะส่งให้ลูกค้าได้แค่ 1 คนต่อ 1 Link เท่านั้น หากลูกค้าคนแรกตอบแบบสอบถามแล้ว หากต้องการส่ง Link แบบสอบถามให้ลูกค้าคนที่ 2 ต้องทำการสร้างแบบสอบถามใหม่ (รายละเอียดในภาคผนวก 2)

2. ช่องทางสื่อสารออนไลน์ (Facebook, LINE, E-mail และ Website) โดยพิมพ์ URL ดังนี้

- <https://pwa.co.th/quiz/pr/facebook/เลขที่รหัส กปภ.สาขา>
- <https://pwa.co.th/quiz/pr/line/เลขที่รหัส กปภ.สาขา>
- <https://pwa.co.th/quiz/pr/email/เลขที่รหัส กปภ.สาขา>
- <https://pwa.co.th/quiz/pr/website/เลขที่รหัส กปภ.สาขา>

ตัวอย่าง

กปภ.สาขาจันทบุรี พิมพ์เลขที่ 5531024 ต่อท้าย เช่น <https://pwa.co.th/quiz/pr/facebook/5531024>

กปภ.สาขาระยอง พิมพ์เลขที่ 5531021 ต่อท้าย เช่น <https://pwa.co.th/quiz/pr/facebook/5531021>

	คู่มือรับฟังเสียงของลูกค้า กปภ. ปี 2568		
	หมายเลขเอกสาร:	ฉบับปรับปรุงปี 2568	หน้า 15 ของ 45

แบบรายงานสรุปผลข้อมูลจากการรับฟังลูกค้า

เมื่อ กปภ. สาขาส่ง Link หรือสอบถามข้อมูลจากลูกค้าและบันทึกข้อมูลในระบบ Relation เรียบร้อยแล้ว ระบบจะมีการสรุปข้อมูลของแบบสอบถามแต่ละประเภท ดังนี้

- **อดีตลูกค้า กปภ.**

1.สรุปผลข้อมูลการขอยกเลิกใช้น้ำประปาของอดีตลูกค้า ประจำปี 2568
ในภาพรวม กปภ.เขต..... / กปภ.สาขา.....

- จำนวนผู้ขอยกเลิกใช้น้ำประปาทั้งหมด คน

ข้อมูล	จำนวนผู้ตอบ (คน)	คิดเป็น ร้อยละ
1. ประเภทลูกค้า		
● ประเภทที่ 1 ที่อยู่อาศัย		
● ประเภทที่ 2 ราชการและธุรกิจขนาดเล็ก		
● ประเภทที่ 3 รัฐวิสาหกิจ อุตสาหกรรม และธุรกิจขนาดใหญ่		
● อื่นๆ		
รวม		
2. จำนวนสมาชิกลูกค้า		
● จำนวนผู้พักอาศัย (ประเภทที่ 1)		
● จำนวนพนักงาน (ลูกจ้าง) (ประเภทที่ 2,3)		
รวม		
3. ปัจจุบันท่านใช้น้ำประปา (น้ำ) จากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
● กปภ.		
● ประปาหมู่บ้าน/เทศบาล		
● บ่อตื้น บ่อบาดาล น้ำฝน (ตุ่ม)		
● ระบบประปาของนิคมอุตสาหกรรม สถาบันศึกษา ชุมเมือง		
● บรรทุกใช้เอง (มีแหล่งน้ำของตนเอง)		
● ชื่อน้ำ		
● อื่นๆ		
รวม		
4. เหตุผลของการยกเลิกใช้น้ำประปาของ กปภ. (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
● ย้ายที่อยู่อาศัย		
● ใช้น้ำจากแหล่งอื่นทดแทน		
● ค่าน้ำ/ค่าบริการแพง		
● คุณภาพน้ำประปา (เช่น ความใส กลิ่น รสชาติ)		
● แรงดันน้ำประปา (เช่น น้ำประปาไหลอ่อน ไม่สม่ำเสมอ)		
● หยุดจ่ายน้ำ/จ่ายน้ำเป็นเวลาบ่อยครั้ง (น้ำไหลไม่ต่อเนื่อง)		
● กระบวนการให้บริการ/การแก้ปัญหาล่าช้า (เช่น การติดต่อทำธุรกรรม การซ่อมท่อแตกรั่ว)		
● มีความผิดพลาดในการให้บริการ (เช่น ยอดเงินค่าน้ำไม่ถูกต้อง)		
● ไม่มีการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้ากรณีน้ำประปามีปัญหา		
● ปัญหาด้านพนักงาน กปภ. (เช่น การแต่งกาย กิริยามารยาท)		
รวม		

	คู่มือรับฟังเสียงของลูกค้า กปภ. ปี 2568		
	หมายเลขเอกสาร:	ฉบับปรับปรุงปี 2568	หน้า 16 ของ 45

● **ลูกค้าคาดหวังในอนาคต/ลูกค้าคู่แข่ง**

2. สรุปผลแบบสำรวจความต้องการใช้น้ำประปาลูกค้าในอนาคต / คู่แข่ง ประจำปี 2568
ในภาพรวม กปภ.เขต..... / กปภ.สาขา.....

1. ข้อมูลทั่วไป :

- 1.1 จำนวนสมาชิกในครอบครัวเฉลี่ยคน /ครัวเรือน
- 1.2 จ่ายเงินสำหรับ “น้ำ” ที่ใช้เฉลี่ยต่อเดือน บาท
- 1.3 ราคาน้ำต่อหน่วยที่ใช้บริการอยู่เฉลี่ยบาท / หน่วย
- 1.4 ปัจจุบันท่านใช้น้ำจากแหล่งใด
 - ประปาหมู่บ้าน/เทศบาล/หน่วยงานอื่นๆ.....คน คิดเป็นร้อยละ.....
 - น้ำฝน..... คน คิดเป็นร้อยละ.....
 - แหล่งน้ำธรรมชาติ.....คน คิดเป็นร้อยละ.....
 - คลองชลประทาน.....คน คิดเป็นร้อยละ.....
 - บ่อบาดาล.....คน คิดเป็นร้อยละ.....
 - สระน้ำที่ขุดไว้.....คน คิดเป็นร้อยละ.....
 - ชื่อน้ำบรรจุขวด.....คน คิดเป็นร้อยละ.....
 - บ่อบาดาล.....คน คิดเป็นร้อยละ.....
 - รถน้ำหน่วยราชการที่มาแจก.....คน คิดเป็นร้อยละ.....
 - รถมอเตอร์ไซด์ที่ขาย.....คน คิดเป็นร้อยละ.....
 - อื่นๆ.....คน คิดเป็นร้อยละ.....

1.5 ท่านใช้น้ำเพื่อการบริโภค (ดื่ม) จากแหล่งใด

- ประปาหมู่บ้าน/เทศบาล/หน่วยงานอื่นๆ.....คน คิดเป็นร้อยละ.....
- น้ำฝน..... คน คิดเป็นร้อยละ.....
- แหล่งน้ำธรรมชาติ.....คน คิดเป็นร้อยละ.....
- คลองชลประทาน.....คน คิดเป็นร้อยละ.....
- บ่อบาดาล.....คน คิดเป็นร้อยละ.....
- สระน้ำที่ขุดไว้.....คน คิดเป็นร้อยละ.....
- ชื่อน้ำบรรจุขวด.....คน คิดเป็นร้อยละ.....
- รถมอเตอร์ไซด์ที่ขาย.....คน คิดเป็นร้อยละ.....
- รถมอเตอร์ไซด์ที่ขาย.....คน คิดเป็นร้อยละ.....
- อื่นๆ.....คน คิดเป็นร้อยละ.....

2. สรุประดับความพึงพอใจ “น้ำ” ที่ใช้อยู่ปัจจุบัน

คุณภาพการบริการทั่วไป	ความพึงพอใจ (จำนวนคน)				ความพึงพอใจ (ร้อยละ)				*ค่าเฉลี่ยแต่ละข้อ (เต็ม 5 คะแนน)
	น้อยที่สุด	น้อย	ปกติ	มาก	น้อยที่สุด	น้อย	ปกติ	มาก	
2.1 ด้านคุณภาพน้ำ (ความใส รสชาติ กลิ่น)									
2.2 ด้านปริมาณน้ำ (แรงดัน ความสม่ำเสมอ ความเพียงพอ)									
2.3 ด้านบริการ (ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ เจ้าหน้าที่ให้บริการ เป็นต้น)									
2.4 ด้านราคา (เหมาะสมกับคุณภาพ ปริมาณ และบริการที่ได้รับ)									

* ค่าเฉลี่ยแต่ละข้อ คำนวณจาก $\frac{\text{คะแนนรวมของแต่ละข้อคำถาม}}{\text{จำนวนลูกค้าที่เก็บข้อมูล}}$

คะแนนรวมของแต่ละข้อคำถาม คำนวณจาก (จำนวนลูกค้าที่ตอบ “มากที่สุด” $\times 5$) + (จำนวนลูกค้าที่ตอบ “มาก” $\times 4$) + (จำนวนลูกค้าที่ตอบ “ปกติ” $\times 3$) + (จำนวนลูกค้าที่ตอบ “น้อย” $\times 2$) + (จำนวนลูกค้าที่ตอบ “น้อยที่สุด” $\times 1$)

3. สาเหตุที่ยังไม่ใช้น้ำของการประปาส่วนภูมิภาค (ความถี่ในการตอบสูงสุด 3 ลำดับแรก)

1. อยู่นอกเขตให้บริการของ กปภ. ราย คิดเป็นร้อยละ.....
2. ราคาแพง ค่าใช้จ่ายสูง ราย คิดเป็นร้อยละ.....
3. ใช้น้ำจากแหล่งอื่นอยู่ ราย คิดเป็นร้อยละ.....
4. อื่น ๆ เช่น.....จำนวน.....ราย คิดเป็นร้อยละ.....

	คู่มือรับฟังเสียงของลูกค้า กปภ. ปี 2568		
	หมายเลขเอกสาร:	ฉบับปรับปรุงปี 2568	หน้า 17 ของ 45

- กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ.

3. สรุปผลแบบสำรวจความคิดเห็นและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปี 2568

ในภาพรวม กปภ.เขต..... / กปภ.สาขา.....

1. ข้อมูลทั่วไป : ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมจำนวน คน

ส่งรายงานสรุปตามประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำนวน 7 รายงานจำแนกตามประเภทผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ 1.หน่วยงานกำกับดูแล 2.หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเชิงภารกิจ 3.ลูกค้า/ผู้ส่งมอบ 4.คู่ความร่วมมือ 5.ชุมชนและสังคม 6.สื่อมวลชน 7.คู่แข่ง

2. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการและการสร้างความสัมพันธ์ของ กปภ. สาขา (ในภาพรวม กปภ.เขต)

ข้อความคำถาม	ระดับคะแนน จำนวนคน					ระดับคะแนน คิดเป็นร้อยละ					ค่าเฉลี่ย
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	
2.1 น้ำประปาของ กปภ. สะอาด ปลอดภัย ได้มาตรฐาน											
2.2 กปภ. กำหนดอัตราค่าน้ำได้อย่างเหมาะสม											
2.3 หน่วยงานของท่านได้รับข้อมูลข่าวสารต่างๆของ กปภ.											
2.4 พนักงานของ กปภ. ให้บริการด้วยไมตรีจิต ยิ้มแย้ม แจ่มใส											
2.5 กปภ. ดำเนินกิจการอย่างโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต ตรวจสอบได้											
2.6 กปภ. มีนวัตกรรมที่ตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของท่าน											
2.7 การดำเนินงานของ กปภ. ไม่กระทบต่อสิ่งแวดล้อม											
2.8 กปภ. ดำเนินกิจกรรมร่วมกับสังคมและชุมชนอย่างสม่ำเสมอ											
2.9 ท่านได้รับประโยชน์จากกิจกรรมเพื่อสังคมของกปภ.											
2.10 กปภ. เป็นหน่วยงานที่มีความสัมพันธ์ที่ดีกับหน่วยงานของท่าน											
2.11 ท่านรู้สึกพึงพอใจในการติดต่อประสานงาน / ร่วมกิจกรรมกับ กปภ.											
2.12 หน่วยงานของท่านยินดีมีส่วนร่วมร่วมกับ กปภ. พัฒนาคุณภาพชีวิตของชุมชน											
2.13 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมที่มีต่อ กปภ.											

3. ลำดับความต้องการและความคาดหวังของหน่วยงานของท่านต่อการดำเนินงานของ กปภ. (เรียงตามลำดับความสำคัญ)

ลำดับที่ 1 จำนวน คน ร้อยละ

ลำดับที่ 2 จำนวน คน ร้อยละ

ลำดับที่ 3 จำนวน คน ร้อยละ

4. หาก กปภ. ต้องการแจ้งข่าวประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานของท่าน ท่านต้องการให้ กปภ. ใช้ช่องทางใด (เรียงตามลำดับความสำคัญ)

ลำดับที่ 1 จำนวน คน ร้อยละ

ลำดับที่ 2 จำนวน คน ร้อยละ

ลำดับที่ 3 จำนวน คน ร้อยละ

5. การดำเนินงานของ กปภ. ในด้านใดที่ทำให้หน่วยงานของท่านรู้สึกวิตกกังวลว่าจะส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานของท่าน หรือส่วนรวม (เรียงตามลำดับความกังวล)

ลำดับที่ 1 จำนวน คน ร้อยละ

ลำดับที่ 2 จำนวน คน ร้อยละ

ลำดับที่ 3 จำนวน คน ร้อยละ

6. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

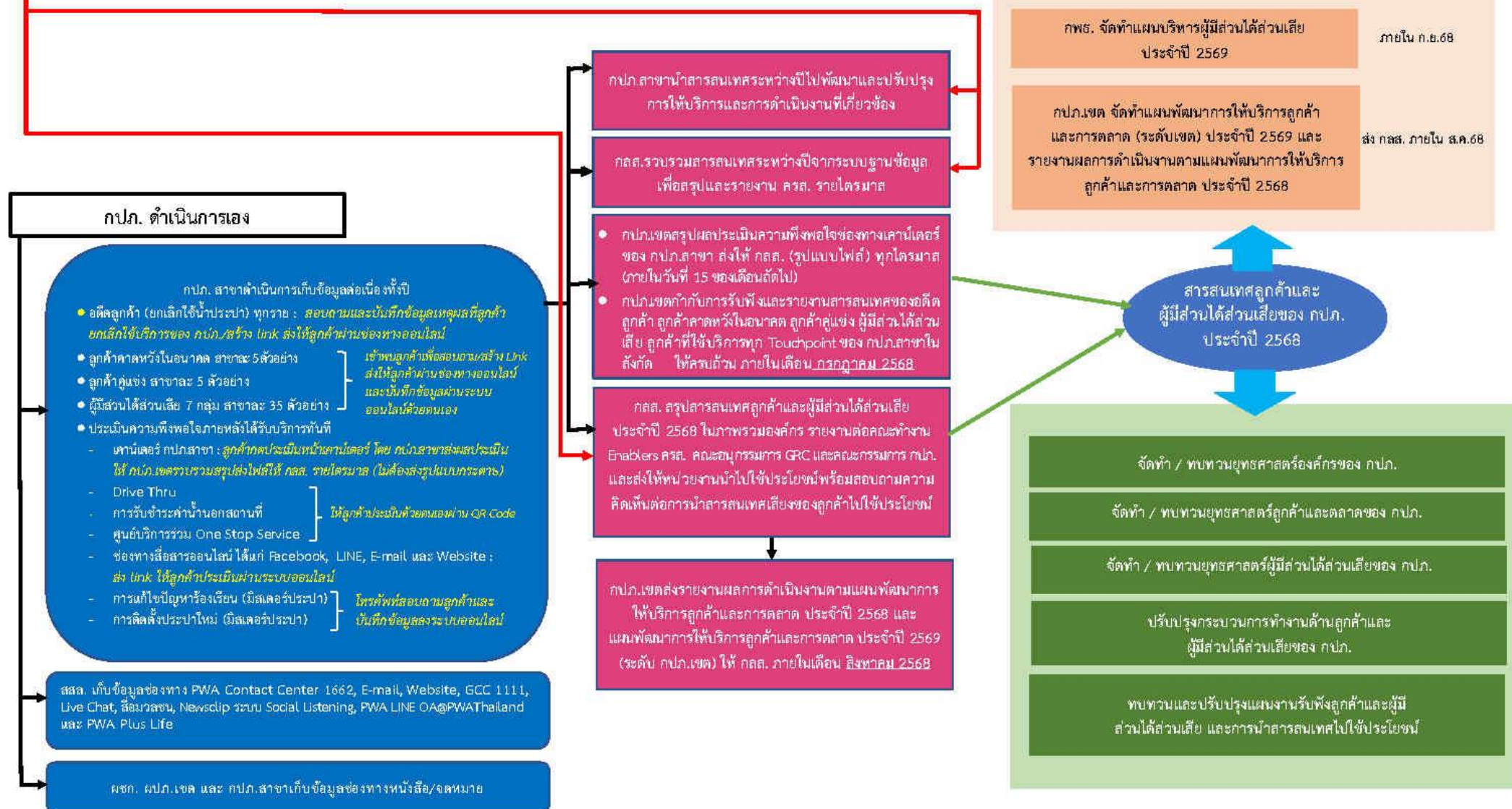
	คู่มือรับฟังเสียงของลูกค้า กปภ. ปี 2568		
	หมายเลขเอกสาร:	ฉบับปรับปรุงปี 2568	หน้า 18 ของ 45

แนวทางการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าภายหลังได้รับบริการทันที

Touchpoints	รูปแบบ	ข้อคำถาม	การรายงานข้อมูล
เคาน์เตอร์ กปภ.สาขา	ใช้เครื่องกดประเมินความพึงพอใจ หรือ QR code เพื่อให้ลูกค้าประเมินผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งเป็นการดำเนินงานตามเกณฑ์ GECC	ประเมินความพึงพอใจ 5 ระดับ	● กปภ.เขตสรุปผลการประเมินของ กปภ.สาขา ในสังกัด และภาพรวม กปภ.เขต ส่งไฟล์ให้ กลส. ทางอีเมลทุกไตรมาส (ภายในวันที่ 15 ของเดือนถัดไป) <u>โดยไม่ต้องส่งในรูปแบบกระดาษ</u> ● กลส. สรุปผลการประเมินจากระบบทุกไตรมาส
Drive Thru	ลูกค้าประเมินผ่านระบบออนไลน์ด้วยตนเองผ่านQR code ณ จุดให้บริการ	ประเมินความพึงพอใจ 5 ระดับ	
การรับชำระค่าน้ำนอกสถานที่		ประเมินความพึงพอใจ 5 ระดับ	
การแก้ไขปัญหาหรือเรียน	● เจ้าหน้าที่ กปภ.สาขาโทรศัพท์สอบถามลูกค้าและบันทึกข้อมูลลงระบบออนไลน์	ประเมินความพึงพอใจ 5 ระดับ ใน 7 ประเด็น (แบบสำรวจ Feedback A) **	
การติดตั้งประปาใหม่	● กปภ.สาขายืนยันข้อมูลในระบบ ทุกวันที่ 5 ของเดือน ● กปภ.เขตยืนยันข้อมูลในระบบ ทุกวันที่ 10 ของเดือน	ประเมินความพึงพอใจ 5 ระดับ ใน 7 ประเด็น (แบบสำรวจ Feedback B) **	
ช่องทางสื่อสารออนไลน์ ได้แก่ Facebook, LINE, E-mail และ Website	ส่ง link ให้ลูกค้าประเมินผ่านระบบออนไลน์	ประเมินความพึงพอใจ 3 ระดับ การตอบสนอง และการปรับปรุง	
PWA Contact Center 1662	ลูกค้าประเมินผลความพึงพอใจผ่านระบบ IVR ของ PWA Contact Center 1662	ประเมินความพึงพอใจ 3 ระดับ	
Live Chat (Spond Chat)	ลูกค้าประเมินใน Website	ประเมินความพึงพอใจ การตอบสนอง และการปรับปรุง	
PWA LINE OA@PWATHailand	ลูกค้าประเมินใน PWA LINE OA@PWATHailand	ประเมินความพึงพอใจ 5 ระดับ	
แอปพลิเคชัน PWA Plus Life	ลูกค้าประเมินใน PWA Plus Life	ประเมินความพึงพอใจ 5 ระดับ	

- สำรวจในพื้นที่ กปภ.234 สาขา
- สำรวจลูกค้าปัจจุบันทุกกลุ่ม สาขาละไม่น้อยกว่า 400 ตัวอย่าง
- สำรวจลูกค้าคาดหวังในอนาคต สาขาละไม่น้อยกว่า 5 ตัวอย่าง
- สำรวจลูกค้าคู่แข่ง สาขาละไม่น้อยกว่า 5 ตัวอย่าง
- สำรวจผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 7 กลุ่ม สาขาละไม่น้อยกว่า 35 ตัวอย่าง

และการนำสารสนเทศไปใช้ประโยชน์
ประจำปีงบประมาณ 2568



	คู่มือรับฟังเสียงของลูกค้า กปภ. ปี 2568		
	หมายเลขเอกสาร:	ฉบับปรับปรุงปี 2568	หน้า 20 ของ 45

การติดตามการดำเนินงานรับฟังลูกค้า

ตามที่ กปภ. มีช่องทางรับฟังลูกค้าที่ครอบคลุมลูกค้าทุกกลุ่ม และระบุผู้รับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน ตลอดจนกำหนดแนวทางปฏิบัติในการรับฟังลูกค้า เพื่อให้ผู้รับผิดชอบแต่ละช่องทางรักษามาตรฐานการรับฟังลูกค้าอย่างต่อเนื่อง จึงต้องมีการติดตามการดำเนินงานรับฟังลูกค้าอย่างสม่ำเสมอโดยผู้บริหารของหน่วยงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ดังตาราง

หน่วยงานที่รับผิดชอบการติดตามผลการดำเนินงาน

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

ทั้งนี้ ผู้บริหารของหน่วยงานที่รับผิดชอบแต่ละช่องทางรับฟังลูกค้า มีแนวทางในการติดตามผลการดำเนินงาน ดังนี้ ติดตามผ่านระบบรายงานการกำกับติดตามการดำเนินงานด้านลูกค้าและตลาดของ กปภ. การติดตามผ่านการประชุมสนทนายามเช้า (morning talk) โดยกำหนดเป็นวาระการประชุม เรื่องการติดตามผลการดำเนินการด้านการรับฟังลูกค้า การสุ่มตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน การรับฟังข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า (feedback) และวิธีอื่นตามโอกาสและความเหมาะสม

	คู่มือรับฟังเสียงของลูกค้า กปภ. ปี 2568		
	หมายเลขเอกสาร:	ฉบับปรับปรุงปี 2568	หน้า 21 ของ 45

การประเมินประสิทธิภาพการรับฟังลูกค้า

เพื่อให้ กปภ. ยกระดับการรับฟังลูกค้าให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการสร้างความประทับใจและความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า อีกทั้งยังทำให้ กปภ. ได้รับสารสนเทศที่มีนัยสำคัญในการเป็นปัจจัยนำเข้าการจัดทำแผนยุทธศาสตร์และการปรับปรุงการกระบวนการทำงาน กปภ. จึงมีการทบทวนกระบวนการรับฟังลูกค้าอย่างสม่ำเสมอทุกปี โดยกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายเพื่อประเมินประสิทธิภาพการรับฟังลูกค้า ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อช่องทางรับฟังลูกค้า
2. ระดับความพึงพอใจของลูกค้าแต่ละช่องทางรับฟัง
3. ระดับความพึงพอใจของหน่วยงานต่อสารสนเทศลูกค้าที่นำไปใช้ประโยชน์

การรับฟังลูกค้าเป็นกระบวนการสำคัญ ที่นำไปสู่กระบวนการต่อไป คือ กระบวนการวิเคราะห์เสียงลูกค้า เพื่อสรุปเป็นสารสนเทศลูกค้าและกระบวนการบูรณาการโดยนำสารสนเทศลูกค้าไปใช้ในการจัดทำ / ทบทวนยุทธศาสตร์องค์กร ยุทธศาสตร์ลูกค้าและตลาดของ กปภ. ยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ. ปรับปรุงกระบวนการทำงานด้านลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ. และเตรียมความพร้อมเพื่อขับเคลื่อนระบบบริการให้บรรลุเป้าหมายองค์กรต่อไป

	คู่มือรับฟังเสียงของลูกค้า กปภ. ปี 2568	
	หมายเลขเอกสาร:	ฉบับปรับปรุงปี 2568 หน้า 22 ของ 45

เทคนิคการรับฟังลูกค้า เพื่อสร้างความประทับใจ

จากช่องทางรับฟังลูกค้าของ กปภ. เราสามารถแบ่งรูปแบบการสื่อสารออกได้ 3 กลุ่ม ซึ่งต้องมีทักษะความเชี่ยวชาญในการรับฟังลูกค้าอย่างเหมาะสม เพื่อสร้างความประทับใจแรก (First Impression) ตั้งแต่เริ่มมีปฏิสัมพันธ์ หากเริ่มต้นได้ดี การสื่อสารในขั้นตอนต่อไปก็จะราบรื่น

1. เทคนิคการรับฟังลูกค้าแบบ Face to Face

1.1 ลูกค้าเป็นผู้เริ่มต้นการสื่อสาร เช่น ในสถานการณ์ที่ลูกค้าเดินทางมาที่ กปภ.สาขา เพื่อติดต่อสอบถามหรือร้องเรียนการให้บริการของ กปภ.

1) ปล่อยให้ลูกค้าได้ระบาย เมื่อลูกค้าโมโหหรือมีอารมณ์โกรธ ปล่อยให้ลูกค้าได้ระบายเรื่องราว ความคับข้องใจก่อนโดยยังไม่ต้องขัดจังหวะ หากต้องการที่จะแก้ไขปัญหาลูกค้า ต้องหาจุดเริ่มต้นที่สำคัญที่สุดคือจะต้อง “รับฟัง” ลูกค้าก่อน

2) แสดงความเข้าใจและเห็นใจลูกค้า ปล่อยให้ลูกค้าระบายอารมณ์โดยที่ไม่มีอารมณ์ร่วมด้วยและจะต้องแสดงให้เห็นว่าเข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้นรวมถึงความรู้สึกของลูกค้าด้วย

3) กระตือรือร้นแก้ไข้ปัญหา เริ่มจากการถามปัญหาที่ลูกค้าประสบมาอย่างตั้งใจ โดยไม่ด่วนสรุปความทั้งที่ยังฟังข้อมูลไม่ครบถ้วน

4) หาแนวทางแก้ปัญหาร่วมกับลูกค้าพร้อมเสนอทางเลือกให้ลูกค้า พร้อมบอกขั้นตอนการแก้ปัญหาในแต่ละขั้นตอน เหตุผลและเวลาที่ลูกค้าจะต้องรอคอยเพื่อให้ลูกค้ายอมรับแนวทางการแก้ปัญหาของเรา

5) นำข้อมูลจากการรับฟังลูกค้าไปปรับปรุงการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาดังกล่าวอีกในอนาคต

1.2 กปภ. เป็นผู้เริ่มต้นการสื่อสาร เช่น ในสถานการณ์พนักงาน กปภ.สาขาลงพื้นที่เยี่ยมเยียนลูกค้าตามโครงการมุ่งมั่นเพื่อปวงชนเต็มใจให้กัน เพื่อรับฟังความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า

1) พูดคุยสร้างความเป็นกันเองกับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียก่อนเริ่มสัมภาษณ์ด้วยน้ำเสียงมิตรภาพ

2) แจ้งวัตถุประสงค์ในการสำรวจความต้องการและความคาดหวัง โดยมีสาระสำคัญว่าในการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องของ กปภ. จะเกิดประสิทธิผลได้สมความคาดหวัง จำเป็นต้องได้รับข้อมูลที่ทรงคุณค่าจากลูกค้าและผู้เกี่ยวข้องเป็นประจำทุกปี จึงขอความอนุเคราะห์แจ้งความต้องการ ความคาดหวัง และความคิดเห็นเพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาการบริการต่อไป

3) เริ่มสัมภาษณ์ตามแบบสำรวจมาตรฐานโดยลงวันเดือนปีที่ลูกค้าให้สัมภาษณ์และชื่อพนักงานผู้สัมภาษณ์

4) จัดเก็บข้อมูล เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการต่อไปในอนาคต

	คู่มือรับฟังเสียงของลูกค้า กปภ. ปี 2568		
	หมายเลขเอกสาร:	ฉบับปรับปรุงปี 2568	หน้า 23 ของ 45

2. เทคนิคการรับฟังลูกค้าผ่านช่องทางโทรศัพท์

- 1) ใช้น้ำเสียงสุภาพ เป็นมิตรในการสนทนากับลูกค้าผู้ใช้บริการ
- 2) รับฟังความคิดเห็นของลูกค้าอย่างใจเย็น และตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้องก่อนให้ข้อมูลกับลูกค้า
- 3) ทบทวนความเข้าใจกับลูกค้าก่อนวางสาย เพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกัน
- 4) จัดเก็บข้อมูล ข้อเสนอแนะความคิดเห็นของลูกค้า เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการ

3. เทคนิคการรับฟังลูกค้าผ่านช่องทางออนไลน์ E-mail LINE Facebook Website

- 1) อ่านทำความเข้าใจข้อความที่ลูกค้าเขียน เพื่อเข้าใจสิ่งที่ลูกค้าต้องการ
- 2) การติดต่อสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรควรสื่อสารด้วยภาษาที่เป็นทางการ สุภาพและสร้างความรู้สึกในเชิงบวก ระวังการใช้ภาษาให้มากเป็นพิเศษ
- 3) ข้อมูลที่ใช้จะต้องตรวจสอบให้ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ เพราะการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรเป็นข้อมูลที่สามารถนำมาอ้างอิงและใช้เป็นหลักฐานได้
- 4) จัดเก็บข้อมูลความคิดเห็นของลูกค้าที่เป็นประโยชน์ เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการ

.....

	คู่มือรับฟังเสียงของลูกค้า กปภ. ปี 2568		
	หมายเลขเอกสาร:	ฉบับปรับปรุงปี 2568	หน้า 24 ของ 45

ภาคผนวก

	คู่มือรับฟังเสียงของลูกค้า กปภ. ปี 2568	
	หมายเลขเอกสาร:	ฉบับปรับปรุงปี 2568 หน้า 25 ของ 45

แบบสำรวจและแบบฟอร์มรายงาน

หมายเหตุ แบบฟอร์มในภาคผนวกนี้ ใช้ในการรับฟังลูกค้าและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ประจำปีงบประมาณ 2568 ซึ่งจะมีการทบทวนทุกปีและอาจปรับปรุงเนื้อหาบางส่วนได้ตามความเหมาะสมในปีงบประมาณต่อไป

แบบสอบถามการขอยกเลิกใช้น้ำประปาของอดีตลูกค้า ประจำปี 2568



แบบสอบถามการขอยกเลิกใช้น้ำประปาของอดีตลูกค้าประจำปี 2568

สำหรับพนักงานและลูกจ้าง กปภ.

1. กปภ.สาขา กปภ.เขต
2. ☐ ลูกค้าประเภท 1 ที่อยู่อาศัย
☐ ลูกค้าประเภท 2 ราชการและธุรกิจขนาดเล็ก
☐ ลูกค้าประเภท 3 รัฐวิสาหกิจ อุตสาหกรรม และธุรกิจขนาดใหญ่
☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

สำหรับลูกค้า

1. จำนวนผู้พักอาศัย.....คน (ประเภท 1)
2. จำนวนพนักงาน (ลูกจ้าง)คน (ประเภท 2,3)
3. ปัจจุบันท่านใช้น้ำประปา (น้ำ) จากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ กปภ. ☐ ประปาหมู่บ้าน / เทศบาล ☐ บ่อตื้น บ่อบาดาล น้ำฝน(ตม)
☐ ระบบประปาของนิคมอุตสาหกรรม สถาบันการศึกษา ชุมชนหรือ ☐ บรรทุกน้ำไปเอง(มีแหล่งน้ำของตนเอง)
☐ ชื่อน้ำ ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....
4. เหตุผลของการยกเลิกใช้น้ำประปาของ กปภ. (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ ย้ายที่อยู่อาศัย
☐ ใช้น้ำจากแหล่งอื่นทดแทน
☐ ค่าน้ำ / ค่าบริการแพง
☐ คุณภาพน้ำประปา (เช่น ความใส กลิ่น รสชาติ)
☐ แรงดันน้ำประปา (เช่น น้ำประปาไหลอ่อน ไม่สม่ำเสมอ)
☐ หยุดจ่ายน้ำ / จ่ายน้ำเป็นเวลาบ่อยครั้ง (น้ำไหลไม่ต่อเนื่อง)
☐ กระบวนการให้บริการ / การแก้ปัญหาล่าช้า (เช่น การติดต่อทำธุรกรรม การซ่อมท่อแตกเร็ว)
☐ มีความผิดพลาดในการให้บริการ (เช่น ยอดเงินค่าน้ำไม่ถูกต้อง)
☐ ไม่มีการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้ากรณีน้ำประปามีปัญหา
☐ ปัญหาด้านพนักงาน กปภ. (เช่น การแต่งกาย กิริยามารยาท)
5. ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

กปภ. ขอขอบคุณสำหรับผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ข้างต้น

กปภ. สัญญาวางานจะนำผลงานของการสำรวจไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของ กปภ. ต่อไป



คู่มือรับฟังเสียงของลูกค้า กปภ. ปี 2568

หมายเลขเอกสาร:

ฉบับปรับปรุงปี 2568

หน้า 26 ของ 45

แบบสำรวจความต้องการใช้น้ำประปาลูกค้าในอนาคต / คู่แข่ง ประจำปี 2568

แบบสำรวจความต้องการ ใช้น้ำประปาลูกค้าในอนาคต / คู่แข่ง ประจำปี 2568

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง

1. ข้อมูลทั่วไป ที่อยู่ : ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....

1.1 จำนวนสมาชิกในครอบครัว..... คน

1.2 ท่านจ่ายเงินสำหรับ “น้ำ” ที่ใช้อยู่ประมาณเดือนละ..... บาท

1.3 ราคาบน้ำต่อหน่วยที่ท่านใช้บริการอยู่คือ บาท

1.4 ปัจจุบันท่าน ใช้น้ำ(อุปโภค) จากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ ประปาหมู่บ้าน/เทศบาล/หน่วยงานอื่นๆ ☐ น้ำฝน ☐ แหล่งน้ำธรรมชาติ ☐ คลองชลประทาน

☐ บ่อบาดาล ☐ สระน้ำที่ขุดไว้ ☐ ชื่อน้ำบรรจุขวด ☐ รถน้ำหน่วยราชการที่มาแจก

☐ รถน้ำเอกชนที่มาขาย ☐ อื่นๆ

1.5 ปัจจุบันท่าน ดื่มน้ำ(บริโภค) จากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ ประปาหมู่บ้าน/เทศบาล/หน่วยงานอื่นๆ ☐ น้ำฝน ☐ แหล่งน้ำธรรมชาติ ☐ คลองชลประทาน

☐ บ่อบาดาล ☐ สระน้ำที่ขุดไว้ ☐ ชื่อน้ำบรรจุขวด ☐ รถน้ำหน่วยราชการที่มาแจก

☐ รถน้ำเอกชนที่มาขาย ☐ อื่นๆ

2. ท่านรู้สึกพึงพอใจ “น้ำ” ที่ใช้อยู่ปัจจุบันในระดับใด

ด้าน	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
2.1 ด้านคุณภาพน้ำ (ความใส รสชาติ กลิ่น)					
2.2 ด้านปริมาณน้ำ (แรงดัน ความสม่ำเสมอ ความเพียงพอ)					
2.3 ด้านบริการ (ความสะดวกรวดเร็วติดต่อ เจ้าหน้าที่ให้บริการ เป็นต้น)					
2.4 ด้านราคา (เหมาะสมกับคุณภาพ ปริมาณ และบริการที่ได้)					

3. สาเหตุที่ท่านยังไม่ใช้น้ำของการประปาส่วนภูมิภาค (เลือกสาเหตุหลักข้อเดียว)

☐ อยู่นอกเขตให้บริการของ กปภ. ☐ ราคาแพง ค่าใช้จ่ายสูง ☐ ใช้น้ำจากแหล่งอื่นอยู่

☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

หมายเหตุ : หากคำตอบของข้อ 1.4 และ 1.5 ผู้ตอบมีพฤติกรรมอุปโภค และหรือ บริโภคน้ำจากประปาหมู่บ้าน/เทศบาล/หน่วยงานอื่นๆ ให้ถือว่าเป็นกลุ่มลูกค้าคู่แข่ง

	คู่มือรับฟังเสียงของลูกค้า กปภ. ปี 2568		
	หมายเลขเอกสาร:	ฉบับปรับปรุงปี 2568	หน้า 27 ของ 45

แบบสำรวจความคิดเห็นและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประจำปี 2568



แบบสำรวจความคิดเห็นและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประจำปี 2568

ในการกระชับความสัมพันธ์กับชุมชนและสังคม ผู้จัดการและพนักงาน กปภ.สาขา จึงขอสำรวจความคิดเห็น
ของ อปท. และส่วนราชการต่างๆในพื้นที่ที่มีต่อการประปาส่วนภูมิภาค
โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง

1. ข้อมูลทั่วไป

- 1.1 ประเมินผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย* ☐ หน่วยงานกำกับดูแล ☐ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเชิงภารกิจ ☐ ลูกค้า/ผู้ส่งมอบ
☐ คู่ความร่วมมือ ☐ ชุมชนและสังคม ☐ สื่อมวลชน ☐ คู่แข่ง

2. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการและการสร้างความสัมพันธ์ของ กปภ. สาขา

ข้อคำถาม	ระดับคะแนน				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
2.1 น้ำประปาของ กปภ. สะอาด ปลอดภัย ได้มาตรฐาน					
2.2 กปภ. กำหนดอัตราค่าน้ำได้อย่างเหมาะสม					
2.3 หน่วยงานของท่านได้รับข้อมูลข่าวสารต่างๆของ กปภ.					
2.4 พนักงานของ กปภ. ให้บริการด้วยไมตรีจิต ยิ้มแย้ม แจ่มใส					
2.5 กปภ. ดำเนินกิจการอย่างโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต ตรวจสอบได้					
2.6 กปภ. มีนวัตกรรมที่ตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของท่าน					
2.7 การดำเนินงานของ กปภ. ไม่กระทบต่อสิ่งแวดล้อม					
2.8 กปภ. ดำเนินกิจกรรมร่วมกับสังคมและชุมชนอย่างสม่ำเสมอ					
2.9 ท่านได้รับประโยชน์จากกิจกรรมเพื่อสังคมของกปภ.					
2.10 กปภ. เป็นหน่วยงานที่มีความสัมพันธ์ที่ดีกับหน่วยงานของท่าน					
2.11 ท่านรู้สึกพึงพอใจในการติดต่อประสานงาน / ร่วมกิจกรรมกับ กปภ.					
2.12 หน่วยงานของท่านยินดีมีส่วนร่วมร่วมกับ กปภ. พัฒนาคุณภาพชีวิตของชุมชน					
2.13 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมที่มีต่อ กปภ.					

3. ความต้องการและความคาดหวังของหน่วยงานของท่านต่อการดำเนินงานของ กปภ. (มากที่สุดข้อเดียว)

☐ คุณภาพน้ำประปา (สะอาด ปลอดภัย ได้มาตรฐาน)	☐ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร
☐ ปริมาณน้ำประปา (เพียงพอ ไหลต่อเนื่อง)	☐ การดำเนินกิจกรรมร่วมกับสังคมและชุมชน
☐ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ (สุภาพ รวดเร็ว)	☐ การดำเนินการของ กปภ. (โปร่งใส ตรวจสอบได้)
☐ การทำธุรกรรมกับ กปภ. (สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย)	☐ อื่น ๆ

4. หาก กปภ. ต้องการแจ้งข่าวประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานของท่านท่านต้องการให้ กปภ. ใช้ช่องทางใด (มากที่สุดข้อเดียว)

☐ Facebook	☐ LINE	☐ E-mail
☐ SMS	☐ โทรศัพท์	☐ สื่อประชาสัมพันธ์ ของ กปภ.
☐ E-mail	☐ หนังสือ/จดหมาย	☐ อื่น ๆ

5. การดำเนินงานของ กปภ. ในด้านใดที่ทำให้หน่วยงานของท่านรู้สึกวิตกกังวลว่าจะส่งผลกระทบต่อการทำงานของท่าน หรือส่วนรวม (มากที่สุดข้อเดียว)

☐ การหยุดจ่ายน้ำ	☐ การขยายเขตจำหน่ายน้ำประปา	☐ การซ่อมท่อแตกรั่ว
☐ การคืนผิวจราจร	☐ คุณภาพน้ำประปา	☐ การให้บริการจากเจ้าหน้าที่ กปภ.
☐ การมีส่วนร่วมกับชุมชน	☐ การบริการที่เป็นธรรมและเท่าเทียม	☐ อื่น ๆ

6. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....



คู่มือรับฟังเสียงของลูกค้า กพร. ปี 2568

หมายเลขเอกสาร:

ฉบับปรับปรุงปี 2568

หน้า 28 ของ 45

***ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามที่สายงานมีการกระบวนาพิจารณากำหนดเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระดับองค์กร**

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
1.หน่วยงานกำกับดูแล	กระทรวงมหาดไทย สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) คณะรัฐมนตรี สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า (สพว.)	กระทรวงการคลัง สำนักงานปรมาณ สำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติ (สทนช.) สำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (สกพอ.)
2.หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเชิงภารกิจ	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรมชลประทาน กรมเจ้าท่า กรมป่าไม้ กรมที่ดิน กรมธนารักษ์ สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (ส.ป.ก.) กรมอุทยาน สัตว์ป่าและพันธุ์พืช กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย องค์การการน้ำเสีย การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช)	สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด กรมทรัพยากรน้ำ กรมทรัพยากรน้ำบาดาล กรมโยธาธิการและผังเมือง กรมทางหลวง กรมทางหลวงชนบท กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ คณะกรรมการสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ การเคหะแห่งชาติ
3.ลูกค้า	ลูกค้าแบ่งตามประเภทผู้ใช้น้ำของ กปร. (3 ประเภท)	
4.ลูกค้า/ผู้ส่งมอบ	บริษัทผู้รับเหมาก่อสร้าง บริษัทผู้ผลิตท่อประปาและอุปกรณ์ก่อสร้าง บริษัทออกแบบระบบประปา บริษัทผู้รับเหมารื้อถอน บริษัทผู้รับเหมาบริหารจัดการน้ำสูญเสีย บริษัทผู้รับเหมารื้อถอน บริษัทผู้ผลิตและจัดส่งน้ำประปา บริษัทผลิตและจัดส่งน้ำประปา บริษัทจัดส่งมาตรวัดน้ำและอะไหล่มาตรวัดน้ำ บริษัทให้บริการตรวจสอบคุณภาพน้ำ บริษัทจัดส่งวัสดุ เคมี และวัสดุวิเคราะห์น้ำ บริษัทรับจ้างพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัทรับจ้างบำรุงรักษาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	บริษัทจัดส่งงานโครงการเกี่ยวกับระบบเครือข่าย บริษัทจัดส่งอุปกรณ์ทางคอมพิวเตอร์ บริษัทรับเข้าบริการระบบและเครือข่าย บริษัทที่ปรึกษาจัดทำแผน บริษัทจัดส่งวัสดุ อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน บริษัทให้เช่ารถยนต์เพื่อใช้งานในกิจการ กปร. สำนักงานศูนย์วิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ บริษัทรับจ้างจัดทำวารสาร บริษัทจัดทำแผนผัง บริษัทจัดทำกระเปาะของที่ระลึก บริษัทจัดหาเจ้าหน้าที่ประจำ Call center กรมชลประทาน
5.คู่ความร่วมมือ	กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บริษัทห้องปฏิบัติการกลาง(ประเทศไทย) จำกัด สถาบันการศึกษา หน่วยงานภาครัฐและเอกชน องค์กรความร่วมมือระหว่างประเทศ มูลนิธิราชประชานุเคราะห์ ในพระบรมราชูปถัมภ์	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค บริษัท เคนเตอร์เซอร์วิส จำกัด ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
6.พนักงาน	ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง กปร.	
7.ชุมชนและสังคม	ชุมชนในพื้นที่รับผิดชอบกำกับดูแลของ อปท. จังหวัด อำเภอ อปท.ในพื้นที่ก่อสร้างของ กปร. ชุมชนในพื้นที่ดำเนินงานของ กปร.	
8.สื่อมวลชน	สถานีวิทยุประจำท้องถิ่น ADMINpage Facebook ของชุมชน	
9.คู่แข่ง	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	



คู่มือรับฟังเสียงของลูกค้า กปภ. ปี 2568

หมายเลขเอกสาร:

ฉบับปรับปรุงปี 2568

หน้า 29 ของ 45

คำจำกัดความผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ.

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 กิจกรรมสาธารณกุศล ธุรกิจและการค้า
ประเภทที่ 2 ราชการและธุรกิจขนาดเล็ก ได้แก่ ส่วนราชการ สถานพยาบาล และ
สถานบริการสาธารณสุขของรัฐ สถานศึกษาของรัฐ ธุรกิจและการค้า
ขนาดเล็ก

ประเภทที่ 3 สถานที่ทำการของรัฐวิสาหกิจ อุตสาหกรรม โรงแรมและสถานреจรมย์
ธุรกิจและการค้าขนาดใหญ่

รวมถึงกลุ่มลูกค้าที่จำแนกตามประสบการณ์และความรู้สึกรต่อการให้บริการ แบ่งเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มลูกค้าที่ยังไม่เป็นลูกค้า กปภ. หรือผู้ที่อาจเป็นลูกค้าในอนาคต
2. กลุ่มที่กำลังเป็นลูกค้า กปภ. เป็นกลุ่มที่อยู่ในขั้นตอนสอบถามข้อมูลสำหรับตัดสินใจใช้น้ำประปา การขอติดตั้งประปา
3. เป็นกลุ่มลูกค้าที่ไม่เคยติดต่อหรือร้องเรียน กปภ.
4. กลุ่มลูกค้าที่มีความผูกพันภักดีต่อ กปภ.
5. กลุ่มลูกค้าที่ร้องเรียนบ่อย ร้องเรียนรุนแรง และรวมลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่มีข้อร้องเรียนสูง

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

5. **คู่ความร่วมมือ** หมายถึง หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ทั้งในประเทศและต่างประเทศ สถาบันการศึกษา ที่มีความร่วมมือด้านต่าง ๆ ในการดำเนินงานด้านการผลิตและจำหน่ายน้ำประปาของ กปภ. ให้เป็นไปด้วยความราบรื่น รวมถึงให้ความช่วยเหลือหรือสนับสนุนทางวิชาการด้านต่าง ๆ แก่ กปภ. ทั้งนี้รวมถึงหน่วยงานภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการรับชำระค่าน้ำประปาของ กปภ.

6. **พนักงาน** หมายถึง ผู้บริหาร พนักงานและลูกจ้างของ กปภ.ทุกระดับ

7. **ชุมชนและสังคม** หมายถึง ชุมชน/กลุ่มคนที่อยู่บริเวณพื้นที่ดำเนินงานของ กปภ. และส่งผลกระทบหรือได้รับผลกระทบและส่งผลกระทบกับการดำเนินงานของ กปภ. เช่น ผู้นำชุมชน กลุ่มชนชั้นนำของชุมชน นักการเมืองท้องถิ่น พระสงฆ์ ครู อาจารย์

8. **สื่อมวลชน** หมายถึง กลุ่มบุคคลหรืออาชีพที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของ กปภ. เช่น สื่อสังคมออนไลน์ องค์การสื่อสารมวลชนผู้มีอิทธิพลทางความคิด นักวิจารณ์ ฯลฯ

9. **คู่แข่ง** หมายถึง องค์กรหรือบุคคลที่มีการดำเนินธุรกิจประเภทเดียวกันหรือมีพื้นที่บริการเดียวกัน อาจมีผลกระทบต่อโอกาสทางธุรกิจในอนาคตกับ กปภ. เช่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

	คู่มือรับฟังเสียงของลูกค้า กปภ. ปี 2568		
	หมายเลขเอกสาร:	ฉบับปรับปรุงปี 2568	หน้า 30 ของ 45

แบบประเมินความพึงพอใจ การติดตามข้อมูลป้อนกลับทันที (Feedback)
ประจำปี 2568

แบบประเมินความพึงพอใจ
การติดตามข้อมูลป้อนกลับทันที (Feedback)

ปรับปรุง

กปภ.สาขา.....กปภ.ช.....
วันที่.....
ชื่อลูกค้า.....หมายเลขโทรศัพท์.....

ผู้รับการประเมิน ☐ มีสเตอร์ประปา ☐ พนักงาน ☐ ผู้รับจ้าง
☐ ลูกค้ารายเดิม (กรณีร้องเรียน) FEEDBACK A
☐ ลูกค้ารายใหม่ (กรณีติดตั้งประปาใหม่) FEEDBACK B

ด้านการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
๑. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการครั้งนี้					
๒. ความรวดเร็วที่ได้รับจากการบริการครั้งนี้					
๓. กปภ. ให้บริการครั้งนี้ด้วยความเรียบร้อย ไม่มีปัญหาต่อเนื่อง					
๔. ข้อมูลที่ท่านได้รับจากการบริการครั้งนี้มีความ ชัดเจนถูกต้อง					
๕. การให้บริการของมีสเตอร์ประปา/พนักงาน					
๕.๑ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่					
๕.๒ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่					
๕.๓ จิตบริการของเจ้าหน้าที่					
๖. ความพึงพอใจภาพรวมต่อการให้บริการ					
๖.๑ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน (สำหรับสอบถามลูกค้าที่ร้องเรียน กปภ. : Feedback A)					
๖.๒ กระบวนการขอติดตั้งประปาใหม่ (สำหรับสอบถามลูกค้าที่ติดตั้งประปาใหม่ : Feedback B)					

ข้อเสนอแนะ

คำอธิบายเพิ่มเติม : ลูกค้ารายเดิม (Feedback A) กรณีร้องเรียน

๑. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการครั้งนี้ คือ ความสะดวกในการแจ้งปัญหาผ่านช่องทางต่าง ๆ ของ กปภ.
๒. ความรวดเร็วที่ได้รับจากการบริการครั้งนี้ คือ ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา
๓. กปภ. ให้บริการครั้งนี้ด้วยความเรียบร้อยไม่มีปัญหาต่อเนื่อง คือ ปัญหาที่ร้องเรียนได้รับการแก้ไขครบถ้วนสมบูรณ์ เจ้าหน้าที่เก็บงานเรียบร้อย
๔. ข้อมูลที่ท่านได้รับจากการบริการครั้งนี้มีความชัดเจนถูกต้อง คือ เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลแก่ลูกค้าตรงตามความเป็นจริง สามารถดำเนินการได้ตามระยะเวลาที่แจ้ง
๕. การให้บริการของ มีสเตอร์ประปา/พนักงาน/ผู้รับจ้าง
 - ๕.๑ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย
 - ๕.๒ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ คือ เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทสุภาพ เรียบร้อย และสื่อสารด้วยถ้อยคำสุภาพ
 - ๕.๓ จิตบริการของเจ้าหน้าที่ คือ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เฝ้ารอให้บริการ และติดตามการแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้า
๖. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการ
 - กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน คือ ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการจัดการข้อร้องเรียน ตั้งแต่เริ่มแจ้งปัญหาการติดตามสถานะการร้องเรียน และการปิดงานพร้อมแจ้งผลการดำเนินงานให้ลูกค้าทราบ

คำอธิบายเพิ่มเติม : ลูกค้ารายใหม่ (Feedback B) กรณีติดตั้งประปาใหม่

๑. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการครั้งนี้ คือ ความสะดวกในการขอติดตั้งน้ำประปาผ่านช่องทางต่าง ๆ ของ กปภ.
๒. ความรวดเร็วที่ได้รับจากการบริการครั้งนี้ คือ ความรวดเร็วในการติดตั้งน้ำประปาเสร็จสิ้นคำร้อง
๓. กปภ. ให้บริการครั้งนี้ด้วยความเรียบร้อยไม่มีปัญหาต่อเนื่อง คือ สามารถดำเนินการติดตั้งน้ำประปาให้ลูกค้าสามารถใช้น้ำได้ทันที โดยไม่เกิดปัญหาจุดแตกหรือปัญหาอื่นๆภายหลังการติดตั้ง
๔. ข้อมูลที่ท่านได้รับจากการบริการครั้งนี้มีความชัดเจนถูกต้อง คือ เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลแก่ลูกค้าตรงตามความเป็นจริง สามารถดำเนินการได้ตามระยะเวลาที่แจ้ง
๕. การให้บริการของ มีสเตอร์ประปา/พนักงาน/ผู้รับจ้าง
 - ๕.๑ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย
 - ๕.๒ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ คือ เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทสุภาพ เรียบร้อย และสื่อสารด้วยถ้อยคำสุภาพ
 - ๕.๓ จิตบริการของเจ้าหน้าที่ คือ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เฝ้ารอให้บริการ และติดตามการแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้า
๖. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการ
 - กระบวนการติดตั้งประปาใหม่ คือ ความพึงพอใจในภาพรวมของการขอติดตั้งน้ำประปาตั้งแต่เริ่มขอติดตั้งประปา การติดตั้งประปา และการให้บริการของเจ้าหน้าที่

	คู่มือรับฟังเสียงของลูกค้า กปภ. ปี 2568	
	หมายเลขเอกสาร:	ฉบับปรับปรุงปี 2568 หน้า 31 ของ 45

ข้อคำถามในระบบออนไลน์

แบบประเมินความพึงพอใจ Drive Thru

ระดับความพึงพอใจ

☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด

ข้อเสนอแนะ.....

แบบประเมินการรับชำระค่าน้ำนอกสถานที่

ระดับความพึงพอใจ

☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด

ข้อเสนอแนะ.....

	คู่มือรับฟังเสียงของลูกค้า กปภ. ปี 2568		
	หมายเลขเอกสาร:	ฉบับปรับปรุงปี 2568	หน้า 32 ของ 45

แบบสอบถามช่องทางสื่อสารออนไลน์ (Facebook , LINE , E-mail , Website)



FACEBOOK

ขอความร่วมมือตอบแบบประเมินคุณภาพการสื่อสารของ กปภ. เพื่อนำไปปรับปรุงต่อไป

1. ท่านพึงพอใจการใช้ช่องทาง Facebook ในการติดต่อกับ กปภ. ครั้งนี้เพียงใด?

1.1 การตอบกลับรวดเร็วเพียงใด?

☐ มาก ☐ พอใช้ได้ ☐ น้อย

1.2 กปภ. ได้ตอบกลับมายังท่านภายในระยะเวลานาที่ชั่วโมงวัน

1.3 ข้อมูลข่าวสารใน Facebook มีความถูกต้องและทันสมัยแค่ไหน?

☐ มาก ☐ พอใช้ได้ ☐ น้อย

1.4 ผู้ตอบ Facebook มีความสุภาพแค่ไหน?

☐ มาก ☐ พอใช้ได้ ☐ น้อย

2. สิ่งที่ท่านอยากให้ กปภ. ปรับปรุงช่องทาง Facebook มากที่สุด?

☐ ความรวดเร็วในการตอบกลับ

☐ ปริมาณของข้อมูลข่าวสารที่ลงใน Facebook

☐ มากเกินไป ☐ น้อยเกินไป

☐ ความถูกต้องและทันสมัยของข้อมูลข่าวสาร

☐ ความสุภาพของผู้ตอบ Facebook

☐ ข้อมูลข่าวสารไม่ตรงกับความต้องการ

☐ ข่าวสารใดที่ท่านต้องการรับทาง Facebook? (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ โครงการ/กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับท่าน ☐ ข่าวการหยุดจ่ายน้ำ ☐ กิจกรรมโปรโมชั่น

☐ บริการใหม่ๆ ของ กปภ. ☐ เกร็ดความรู้เกี่ยวกับการใช้น้ำประปา

☐ อื่นๆ (โปรดระบุ)

3. ข้อเสนอแนะ.....

- ขอขอบคุณที่ให้ข้อมูล เพื่อให้ กปภ. สาขานำไปปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น -

	คู่มือรับฟังเสียงของลูกค้า กปภ. ปี 2568		
	หมายเลขเอกสาร:	ฉบับปรับปรุงปี 2568	หน้า 33 ของ 45

แบบสอบถามช่องทางสื่อสารออนไลน์ (Facebook , LINE , E-mail , Website)



LINE

ขอความร่วมมือตอบแบบประเมินคุณภาพการสื่อสารของ กปภ. เพื่อนำไปปรับปรุงต่อไป

1. ท่านพึงพอใจการใช้ช่องทาง Line ในการติดต่อกับ กปภ. ครั้งนี้เพียงใด?

1.1 การตอบกลับรวดเร็วเพียงใด?

☐ มาก ☐ พอใช้ได้ ☐ น้อย

1.2 กปภ. ได้ตอบกลับมายังท่านภายในระยะเวลานาที่ชั่วโมงวัน

1.3 ข้อมูลที่ส่งทาง Line มีความถูกต้องและทันสมัยเพียงใด?

☐ มาก ☐ พอใช้ได้ ☐ น้อย

1.4 ผู้ตอบLine มีความสุภาพแค่ไหน?

☐ มาก ☐ พอใช้ได้ ☐ น้อย

2. สิ่งที่ท่านอยากให้ กปภ. ปรับปรุงช่องทางLine มากที่สุด?

☐ ความรวดเร็วในการตอบกลับ

☐ ปริมาณของข้อมูลที่ส่งในLine

☐ มากเกินไป ☐ น้อยเกินไป

☐ ความถูกต้องและทันสมัยของข้อมูลข่าวสาร

☐ ความสุภาพของผู้ตอบLine

☐ ข้อมูลข่าวสารไม่ตรงกับความต้องการ

☐ ข่าวสารใดที่ท่านต้องการรับทาง Line ?(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ โครงการ/กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับท่าน ☐ ข่าวการหยุดจ่ายน้ำ ☐ กิจกรรมโปรโมชั่น

☐ บริการใหม่ๆ ของ กปภ. ☐ เกร็ดความรู้เกี่ยวกับการใช้น้ำประปา

☐ อื่นๆ (โปรดระบุ)

3. ข้อเสนอแนะ.....

- ขอขอบคุณที่ให้ข้อมูล เพื่อให้ กปภ. สามารถนำไปปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น -

	คู่มือรับฟังเสียงของลูกค้า กปภ. ปี 2568		
	หมายเลขเอกสาร:	ฉบับปรับปรุงปี 2568	หน้า 34 ของ 45

แบบสอบถามช่องทางสื่อสารออนไลน์ (Facebook , LINE , E-mail , Website)



EMAIL

ขอความร่วมมือตอบแบบประเมินคุณภาพการสื่อสารของ กปภ. เพื่อนำไปปรับปรุงต่อไป

1. ท่านพึงพอใจการใช้ช่องทาง Email ในการติดต่อกับ กปภ. ครั้งนี้เพียงใด
 - 1.1 การตอบกลับรวดเร็วเพียงใด?

☐ มาก ☐ พอใช้ได้ ☐ น้อย
 - 1.2 กปภ.ได้ตอบกลับมายังท่านภายในระยะเวลานาที่ชั่วโมงวัน
 - 1.3 การติดต่อกับ กปภ. ทาง Email มีความสะดวกเพียงใด?

☐ มาก ☐ พอใช้ได้ ☐ น้อย
 - 1.4 ข้อมูลที่ส่งทาง Email มีความถูกต้องแค่ไหน?

☐ มาก ☐ พอใช้ได้ ☐ น้อย
 - 1.5 ผู้ตอบEmail มีความสุภาพแค่ไหน?

☐ มาก ☐ พอใช้ได้ ☐ น้อย
2. สิ่งที่ท่านอยากให้ กปภ. ปรับปรุงช่องทางEmail มากที่สุด?

☐ ความรวดเร็วในการตอบกลับ

☐ ความสะดวกในการติดต่อกับ กปภ.ทาง Email

☐ ความถูกต้องของข้อมูลที่ส่ง Email

☐ ความสุภาพของผู้ตอบ Email

☐ ข่าวสารใดที่ท่านต้องการรับทาง Email? (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ โครงการ/กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับท่าน ☐ ข่าวการหยุดจ่ายน้ำ ☐ กิจกรรมโปรโมชัน

☐ บริการใหม่ๆ ของกปภ. ☐ เกร็ดความรู้เกี่ยวกับการใช้น้ำประปา

☐ อื่นๆ (โปรดระบุ)
3. ข้อเสนอแนะ.....

	คู่มือรับฟังเสียงของลูกค้า กปภ. ปี 2568		
	หมายเลขเอกสาร:	ฉบับปรับปรุงปี 2568	หน้า 35 ของ 45

แบบสอบถามช่องทางสื่อสารออนไลน์ (Facebook , LINE , E-mail , Website)



WEBSITE

ขอความร่วมมือตอบแบบประเมินคุณภาพการสื่อสารของ กปภ. เพื่อนำไปปรับปรุงต่อไป

1. ท่านพึงพอใจการใช้ช่องทาง Website ในการติดต่อกับ กปภ. ครั้งนี้เพียงใด?
 - 1.1 การตอบกลับรวดเร็วเพียงใด?

☐ มาก ☐ พอใช้ได้ ☐ น้อย
 - 1.2 กปภ.ได้ตอบกลับมายังท่านภายในระยะเวลานาที่ชั่วโมงวัน
 - 1.3 Websiteกปภ. มีความสะดวกและเข้าถึงง่ายเพียงใด?

☐ มาก ☐ พอใช้ได้ ☐ น้อย
 - 1.4 ข้อมูลข่าวสารใน Website มีความถูกต้องและทันสมัยแค่ไหน?

☐ มาก ☐ พอใช้ได้ ☐ น้อย
 - 1.5 ผู้ตอบ Website มีความสุภาพแค่ไหน?

☐ มาก ☐ พอใช้ได้ ☐ น้อย
2. สิ่งที่ท่านอยากให้ กปภ. ปรับปรุงช่องทาง Website มากที่สุด?
 - ☐ ความรวดเร็วในการตอบกลับ
 - ☐ ปริมาณของข้อมูลที่ลงใน Website
 - ☐ มากเกินไป ☐ น้อยเกินไป
 - ☐ ความถูกต้องและทันสมัยของข้อมูลข่าวสารใน Website
 - ☐ ความสะดวกและง่ายในการเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ใน Website
 - ☐ ความสุภาพของผู้ตอบWebsite
 - ☐ ข้อมูลข่าวสารไม่ตรงกับความต้องการ
 - ☐ ข่าวสารใดที่ท่านต้องการทาง Website ?(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - ☐ โครงการ/กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับท่าน ☐ ข่าวการหยุดจ่ายน้ำ ☐ กิจกรรมโปรโมชัน
 - ☐ บริการใหม่ๆ ของ กปภ. ☐ เกร็ดความรู้เกี่ยวกับการใช้น้ำประปา
 - ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ)
3. ข้อเสนอแนะ.....

- ขอขอบคุณที่ให้ข้อมูล เพื่อให้ กปภ.สาขานำไปปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น -

	คู่มือรับฟังเสียงของลูกค้า กปภ. ปี 2568		
	หมายเลขเอกสาร:	ฉบับปรับปรุงปี 2568	หน้า 36 ของ 45

แบบสอบถาม Live Chat (Spondchat)



Live Chat / Spond Chat

ขอความร่วมมือตอบแบบประเมินคุณภาพการสื่อสารของ กปภ. เพื่อนำไปปรับปรุงต่อไป

1. ท่านพึงพอใจการใช้ช่องทาง Spond Chat ในการติดต่อกับ กปภ. ครั้งนี้เพียงใด?
 - 1.1 การตอบกลับรวดเร็วเพียงใด?

☐ มาก ☐ พอใช้ได้ ☐ น้อย
 - 1.2 กปภ.ได้ตอบกลับมายังท่านภายในระยะเวลานาที่ชั่วโมงวัน
 - 1.3 ข้อมูลที่ส่งทาง Spond Chat มีความถูกต้องและตรงกับความต้องการ

☐ มาก ☐ พอใช้ได้ ☐ น้อย
 - 1.4 ผู้ตอบ Spond Chat มีความสุภาพแค่ไหน?

☐ มาก ☐ พอใช้ได้ ☐ น้อย
 - 1.5 Spond Chat กปภ.มีความสะดวกเข้าถึงง่ายเพียงใด

☐ มาก ☐ พอใช้ได้ ☐ น้อย
 2. สิ่งที่ท่านอยากให้ กปภ. ปรับปรุงช่องทาง Spond Chat มากที่สุด?

☐ ความรวดเร็วในการตอบกลับ

☐ ความถูกต้องของข้อมูลและตรงกับความต้องการ

☐ ความสุภาพของผู้ตอบ Spond Chat
 3. ข้อเสนอแนะ.....
- ขอขอบคุณที่ให้ข้อมูล เพื่อให้ กปภ.สาขานำไปปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น -

	คู่มือรับฟังเสียงของลูกค้า กปภ. ปี 2568		
	หมายเลขเอกสาร:	ฉบับปรับปรุงปี 2568	หน้า 37 ของ 45

แผนพัฒนาการให้บริการลูกค้าและการตลาด ประจำปี 2569 ของ กปภ. เขต



แผนพัฒนาการให้บริการลูกค้าและการตลาด ประจำปี ๒๕๖๙ ของ กปภ.เขต.....

กลุ่มลูกค้า	วัตถุประสงค์	กิจกรรมดำเนินการ	แนวทางการดำเนินงาน	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ตัวชี้วัด	สารสนเทศที่ใช้ ในการจัดทำแผน

แผนพัฒนาการให้บริการลูกค้าและการตลาด ประจำปี 2569 ของ กปภ.สาขา



แผนพัฒนาการให้บริการลูกค้าและการตลาด ประจำปี ๒๕๖๙ ของ กปภ.สาขา.....*

กลุ่มลูกค้า	วัตถุประสงค์	กิจกรรมดำเนินการ	แนวทางการดำเนินงาน	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ตัวชี้วัด	สารสนเทศที่ใช้ ในการจัดทำแผน

*แบบฟอร์มนี้สาขาจัดทำเพื่อเป็นข้อมูลการดำเนินงานของ กปภ.สาขา โดยไม่ต้องส่งให้ กสส.

	คู่มือรับฟังเสียงของลูกค้า กปภ. ปี 2568		
	หมายเลขเอกสาร:	ฉบับปรับปรุงปี 2568	หน้า 38 ของ 45

แนวทางในการจัดทำแผนพัฒนาการให้บริการลูกค้าและการตลาดของ กปภ.ประจำปี 2569

วัตถุประสงค์ของแผนพัฒนาการให้บริการลูกค้าและการตลาด มีดังนี้

1. ยกระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของลูกค้าต่อการให้บริการของ กปภ. และนำไปสู่ความผูกพันที่ดี
2. สร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าในทุกจุดให้บริการ (Customer Touchpoints)
3. ติดต่อสื่อสารกับลูกค้าอย่างต่อเนื่องเพื่อความใกล้ชิดและมีความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า
4. เพิ่มลูกค้าใหม่ให้บรรลุเป้าหมายองค์กร
5. ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีให้ กปภ.

กลุ่มลูกค้าที่ต้องมีกิจกรรม/โครงการตามแผนพัฒนาการให้บริการลูกค้าและการตลาด (มีครบทุกกลุ่มลูกค้า)

1. ลูกค้าประเภท 1
2. ลูกค้าประเภท 2
3. ลูกค้าประเภท 3
4. ลูกค้าคาดหวังในอนาคต
5. ลูกค้าคู่แข่ง
6. กลุ่มลูกค้าที่เดินทางมาทำธุรกรรมที่ กปภ.สาขา
7. กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (หน่วยงานกำกับดูแล หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเชิงภารกิจ คู่ค้า/ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ ชุมชนและสังคม คู่แข่ง สื่อมวลชน และพนักงาน) ทั้งนี้ สามารถดำเนินการกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญตามบริบทของหน่วยงาน

ปัจจัยนำเข้าในการจัดทำแผน มีดังนี้

1. สารสนเทศลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่จ้างที่ปรึกษาดำเนินการ
2. สารสนเทศลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ กปภ. 234 สาขาดำเนินการ
3. ความคิดเห็นของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบนสื่อสังคมออนไลน์ (Social Listening ในระบบ Big Data Analysis : BDA)
4. นโยบายรัฐบาล พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร
5. ยุทธศาสตร์องค์กร ยุทธศาสตร์ลูกค้าและการตลาด
6. ยุทธศาสตร์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
7. แผนพัฒนารุรกิจ
8. อื่นๆ ตามความเหมาะสม

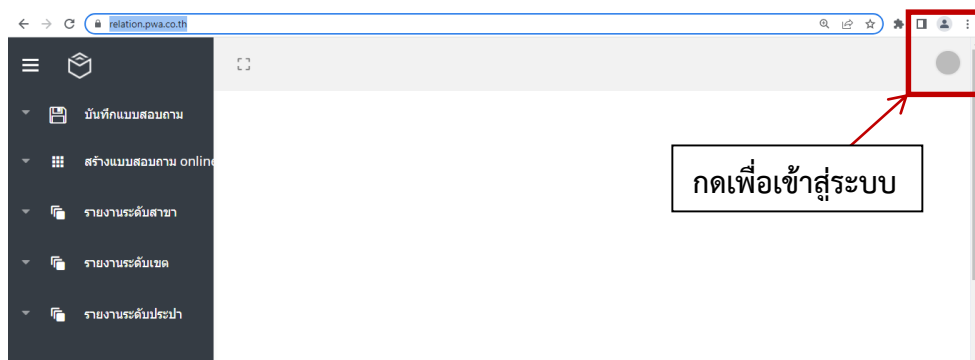
ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย : เป็นเชิงปริมาณที่สามารถวัดได้ เช่น ระดับคะแนนความพึงพอใจ จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ จำนวนผู้ใช้บริการ จำนวนลูกค้าเพิ่ม เป็นต้น

ระยะเวลาดำเนินการ : กปภ.เขตจัดทำแผนพัฒนาการให้บริการลูกค้าและการตลาดของ กปภ.ประจำปี 2569 ของ กปภ. เขต และรวบรวมแผนฯ ของ กปภ.สาขาในสังกัดส่ง กลส. ภายในเดือน สิงหาคม 2568

	คู่มือรับฟังเสียงของลูกค้า กปภ. ปี 2568		
	หมายเลขเอกสาร:	ฉบับปรับปรุงปี 2568	หน้า 40 ของ 45

คู่มือการใช้งานใช้งานระบบรับฟังเสียงของลูกค้า <https://relation.pwa.co.th/>

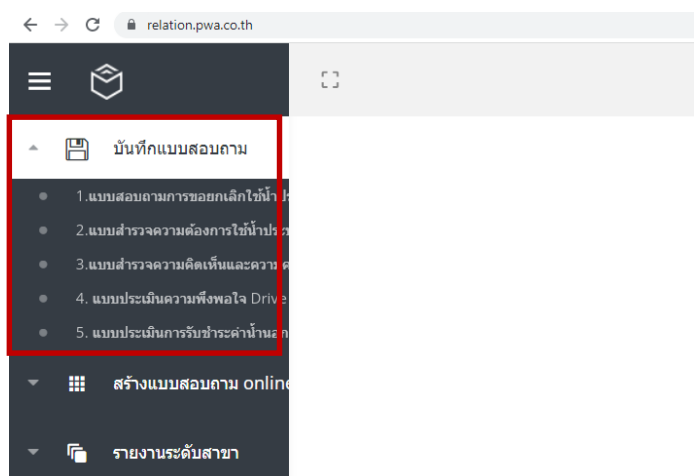
เข้าใช้งานได้ที่ <https://relation.pwa.co.th/new/login.php> กด Login เข้าระบบที่วงกลมสีเทามุมขวาบน โดยใช้ Username เป็นรหัสพนักงานและรหัสผ่านเดียวกับที่เข้าเว็บไซต์ กปภ.



1. การบันทึกแบบสอบถาม

1.1 กดเลือกเมนู “บันทึกแบบสอบถาม” โดยมีแบบสอบถามให้เลือก 5 แบบสอบถาม ได้แก่

1. แบบสอบถามการขอยกเลิกใช้น้ำประปาของอดีตลูกค้า
2. แบบสำรวจความต้องการใช้น้ำประปาลูกค้าในอนาคต / คู่แข่ง
3. แบบสำรวจความคิดเห็นและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
4. แบบประเมินความพึงพอใจ Drive Thru
5. การรับชำระค่าน้ำนอกสถานที่



	คู่มือรับฟังเสียงของลูกค้า กปภ. ปี 2568		
	หมายเลขเอกสาร:	ฉบับปรับปรุงปี 2568	หน้า 42 ของ 45

2. การสร้างแบบสอบถาม Online

- 2.1 คลิกที่ สร้างแบบสอบถามออนไลน์
- 2.2 เลือกแบบสอบถามที่ต้องการจะสร้าง
- 2.3 กด สร้างลิงค์แบบสอบถาม

สร้างแบบสอบถาม online

หน้าแรก > สร้างแบบสอบถาม online > 1.แบบสอบถามการขอยกเลิกใช้น้ำประปาของอดีตลูกค้าประจำปี 2566

สร้างแบบสอบถาม online แบบสอบถามการขอยกเลิกใช้น้ำประปาของอดีตลูกค้าประจำปี 2566

สร้างลิงค์แบบสอบถาม

2.4 ระบบจะแจ้งเตือนการสร้างแบบสอบถาม กดตอบตกลง

relation.pwa.co.th บอกว่า

การสร้างแบบสอบถาม online ไม่สามารถลบได้ ?

ตกลง ยกเลิก

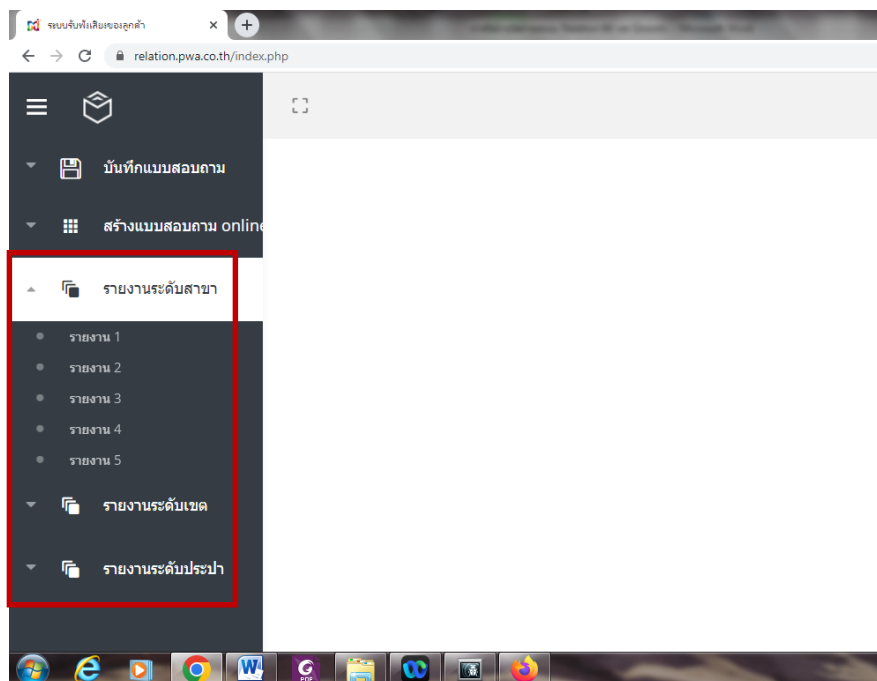
2.5 เมื่อกดแล้วจะมี QR Code สามารถให้ผู้ใช้น้ำ scan หรือกดพิมพ์ให้ผู้ใช้น้ำ หรือ กดที่ Copy link เพื่อส่งให้ลูกค้าโดยตรง หาก Link นั้นลูกค้าทำการตอบแบบสอบถามแล้ว Link นั้นจะไม่สามารถใช้งานได้อีก



	คู่มือรับฟังเสียงของลูกค้า กปภ. ปี 2568		
	หมายเลขเอกสาร:	ฉบับปรับปรุงปี 2568	หน้า 43 ของ 45

3. รายงาน

3.1 เลือกรายงานที่ต้องการดู จำนวน 5 รายงาน จำแนกตามจำนวนแบบสอบถามทั้ง 5 แบบ โดย กปภ.สาขาสามารถดาวน์โหลดรายงานระดับสาขา และ กปภ.เขต สามารถดาวน์โหลดรายงานของ กปภ.สาขา ในสังกัดและรายงานระดับเขต



3.2 กดเลือกรายงานที่ต้องการและเลือกช่วงวันที่เริ่มต้น และวันที่สิ้นสุดในการดึงรายงาน กดยืนยัน


01/17/2022


12/31/2022

ยืนยัน
ยกเลิก

<
Jan 2022
Feb 2022
>

Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa	Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa
26	27	28	29	30	31	1	30	31	1	2	3	4	5
2	3	4	5	6	7	8	6	7	8	9	10	11	12
9	10	11	12	13	14	15	13	14	15	16	17	18	19
16	17	18	19	20	21	22	20	21	22	23	24	25	26
23	24	25	26	27	28	29	27	28	1	2	3	4	5
30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

3.3 กดสร้างรายงาน ระบบจะสร้างเป็น excel file ให้ download อัตโนมัติ

	คู่มือรับฟังเสียงของลูกค้า กปภ. ปี 2568	
	หมายเลขเอกสาร:	ฉบับปรับปรุงปี 2568 หน้า 44 ของ 45



ช่องทางรับฟังของ กปภ.

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

เพื่อความสะดวกของลูกค้า กปภ. มีช่องทางรับฟังที่เชื่อมต่อกับหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม

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



การประปาส่วนภูมิภาค
(จ. - ป. - ส. - ก. - ก. - ก.)



วิสัยทัศน์ กปภ.

มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศและยั่งยืน
ด้านการให้บริการและบริหารจัดการน้ำประปา
(Leading to be a high performing
and sustainable organization
with excellent waterworks services)

ค่านิยม กปภ.

มุ่ง - มั่น - เพื่อปวงชน - สู่ความยั่งยืน

วัฒนธรรมองค์กร กปภ.

“STRIVER” ผู้มีความมุ่งมั่น ไม่ท้อถอย



การประปาส่งมอบภาค
มุ่ง - มั่น - เพื่อปวงชน - สู่ความยั่งยืน