

ฉบับ
ปรับปรุง
ปี 2568

คู่มือปฏิบัติงาน

มีสเตอร์ประจำ

โครงการประปาทันใจ
SMART จับใจ ใส่ใจบริการ



ตามยุทธศาสตร์ลูกค้าและตลาด พ.ศ. 2568 - 2572 ของ ทปท.



มุ่ง-มั่น-เพื่อปวงชน
สู่ความยั่งยืน

การประปาส่วนภูมิภาค www.pwa.co.th
PWA Contact Center 1662

คู่มือปฏิบัติงานมิสเตอร์ประปา โครงการประปาทันใจ

ฉบับปรับปรุงปี 2568

หน้า 2 จาก 40

คำนำ

"โครงการประปาทันใจ" เป็นโครงการสำคัญของการประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) ที่มุ่งยกระดับการบริการลูกค้า โดยมี "มิสเตอร์ประปา" เป็นกำลังสำคัญในการลงพื้นที่แก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว มิสเตอร์ประปาจึงเป็นตัวแทนสำคัญที่เชื่อมโยง กปภ. กับประชาชน นอกจากความเชี่ยวชาญทางเทคนิคแล้ว ยังต้องมีทักษะการบริการและการสื่อสารที่ดี รวมถึงบุคลิกภาพและการแต่งกายที่เหมาะสม

เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือและป้องกันการแอบอ้าง กปภ. กำหนดให้มิสเตอร์ประปาต้องติดบัตรแสดงตนทุกครั้งปฏิบัติงาน พร้อมใช้ทศริปมาตรฐานในการสื่อสารกับลูกค้า นอกจากนี้ กปภ. ได้นำเทคโนโลยีมาพัฒนางานบริการ โดยจัดทำระบบ Smart 1662 เพื่อจัดการและติดตามข้อร้องเรียน ซึ่งช่วยให้ลูกค้าสามารถติดตามสถานะข้อร้องเรียนผ่านระบบออนไลน์ได้ ระบบนี้ยังรวมถึงการปรับปรุงหมวดหมู่ข้อร้องเรียน การแจ้งข้อร้องเรียนซ้ำ อีกทั้งได้ปรับปรุงระบบรายงานการติดตามข้อมูลป้อนกลับทันที (Feedback) และ สร้างระบบแจ้งข่าวการหยุดจ่ายน้ำ ทั้งหมดนี้เพื่อมุ่งแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

คู่มือฉบับนี้ได้รับการปรับปรุงให้ทันสมัย โดยบูรณาการเนื้อหาและเพิ่มแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจนยิ่งขึ้น สอดคล้องกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติด้านการจัดการข้อร้องเรียนที่ปรับปรุงใหม่ เพื่อให้มิสเตอร์ประปาสามารถนำไปใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

กองลูกค้าสัมพันธ์
สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์
สิงหาคม 2567

สารบัญ

	หน้า
- รายละเอียดโครงการประปาทันใจ Smart ฉับไว ใส่ใจบริการ	4
- ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของลูกค้า	6
- ข้อตกลงในการให้บริการลูกค้า ของ กปภ. (Service Level Agreement : SLA)	7
- กระบวนการและขั้นตอนการทำงานของศูนย์ประปาทันใจ	10
- ภารกิจของศูนย์ประปาทันใจ	11
- ภารกิจของมิสเตอร์ประปา	13
- คุณสมบัติของมิสเตอร์ประปา	14
- ข้อปฏิบัติของมิสเตอร์ประปา	16
- บทพูด (Script) มิสเตอร์ประปา ตามลำดับขั้นตอน	17
- การติดตามและประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของโครงการประปาทันใจ	18
ภาคผนวก	29
○ ภารกิจและบทบาทหน้าที่ของ กปภ.	30
○ ความรู้เกี่ยวกับพื้นที่ให้บริการน้ำประปาของประเทศไทย	31
○ การแบ่งพื้นที่รับผิดชอบทั้งประเทศของ กปภ.	32
○ ช่องทางชำระค่าน้ำของ กปภ.	35
○ กฎบัตรการให้บริการของ กปภ. (PWA Service Charter)	37
○ พลังของทัศนคติเชิงบวก : กุญแจสู่ความสำเร็จในงานบริการ	39
○ 12 เทคนิคในการรับมือลูกค้า : กุญแจสู่การบริการที่เป็นเลิศ	40

โครงการประปาทันใจ (Smart ฉบับ ใส่ใจบริการ)

1. หลักการและเหตุผล

กปภ. เล็งเห็นความสำคัญของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้นพัฒนางานบริการ ตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและภูมิสารสนเทศของ กปภ. ปี 2560-2564 โดยมีการปรับปรุงระบบการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างทันทั่วถึง จึงเริ่มต้นจัดทำโครงการพัฒนาระบบงานสารสนเทศสนับสนุนการจัดการและติดตามข้อร้องเรียน (Smart 1662) ในปีงบประมาณ 2564 ซึ่งเป็นระบบที่ช่วยให้ลูกค้าสามารถติดตามสถานะข้อร้องเรียนผ่านระบบออนไลน์ (Tracking)

เพื่อลดความไม่พึงพอใจให้แก่ลูกค้า พร้อมทั้งพัฒนาการจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น กปภ.จึงจัดทำโครงการประปาทันใจ (Smart ฉบับ ใส่ใจบริการ) ขึ้น โดยพัฒนาต่อยอดจากโครงการประปาทันใจที่มีมิสเตอร์ประปาหรือพนักงานสังกัดงานบริการประจำ กปภ.สาขา ลงพื้นที่แก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็ว พร้อมกับรายงานสถานะการดำเนินงานทุกขั้นตอนผ่านระบบ Smart 1662

2. วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อพัฒนาการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ. ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
- 2) เพื่อปรับปรุงการทำงานของมิสเตอร์ประปาให้สะดวกรวดเร็วมากขึ้น

3. แนวทางการดำเนินงาน

- 1) มิสเตอร์ประปาเป็นผู้ปฏิบัติงานในโครงการประปาทันใจ (Smart ฉบับ ใส่ใจบริการ) โดยปฏิบัติตามภารกิจภายใต้ระบบ Smart 1662 โดยลงพื้นที่แก้ไขข้อร้องเรียน ประสานงาน และรายงานสถานะการดำเนินงานผ่านระบบ Smart 1662 ซึ่งเป็นระบบที่ลูกค้าสามารถติดตามผลการดำเนินงานได้ โดยต้องรายงานสถานะการทำงานทุกขั้นตอนลงในระบบ Smart 1662 ตรวจสอบ-เตรียมงานซ่อม-อยู่ระหว่างซ่อม-ซ่อมแล้วเสร็จ
- 2) มิสเตอร์ประปาสามารถตรวจสอบข้อมูลท่อในระบบ GIS (โปรแกรมระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์) หากไม่ถูกต้องสามารถแก้ไขรายละเอียดข้อมูลให้ถูกต้องผ่านระบบ Smart 1662 ได้
- 3) สามารถเรียกรายงานสถิติการลงพื้นที่ของมิสเตอร์ประปาจากระบบ Smart 1662
- 4) กำหนดให้พนักงานตำแหน่งช่างโยธา สังกัดงานบริการและควบคุมน้ำสูญเสียของ กปภ.สาขาทุกคนต้องปฏิบัติหน้าที่มิสเตอร์ประปาด้วย
- 5) มิสเตอร์ประปาสามารถใช้งานพาหนะประจำ กปภ.สาขา ที่ใช้ปฏิบัติงานในภารกิจอื่น เช่น รถยนต์ รถจักรยานยนต์ ฯลฯ ซึ่งเป็นสินทรัพย์ประจำของ กปภ.สาขาที่มีอยู่แล้วมาใช้ในการปฏิบัติงานของมิสเตอร์ประปา โดยใช้สติ๊กเกอร์ที่ กลส.ออกแบบนำไปติดกับยานพาหนะที่ใช้ เพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน
- 6) ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคลและนวัตกรรม (ฝพน.) จัดอบรมมิสเตอร์ประปาเรื่องความรู้ระบบประปาเทคนิคการให้บริการลูกค้าเป็นประจำทุกปี เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้า
- 7) กองลูกค้าสัมพันธ์จัดทำสื่อปฏิบัติงานให้เจ้าหน้าที่มิสเตอร์ประปาคนละ 2 ตัว ทุก 2 ปี

4. ระยะเวลาดำเนินการ

ดำเนินการต่อเนื่อง

5. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) กปภ.สาขา และ กปภ.เขต สามารถบริหารจัดการข้อร้องเรียนตามมาตรฐานของ กปภ. เพื่อให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้า และช่วยลดข้อร้องเรียนที่เกิน SLA ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2) ลดความไม่พึงพอใจของลูกค้าต่อการจัดการข้อร้องเรียน
- 3) การรายงานข้อมูลสถิติข้อร้องเรียนมีความเที่ยงตรงและเป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กร

6. ตัวชี้วัดและเป้าหมาย

ผลการติดตามข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้ารายเดิมและลูกค้ารายใหม่

7. ผู้รับผิดชอบโครงการ

- 1) สสส.
- 2) กปภ.เขต 1-10
- 3) กปภ.สาขา
- 4) ฝ่ายพัฒนากิจการบุคคลและนวัตกรรม (ฝพน.)

แบบสติกเกอร์ใช้ติดยานพาหนะโครงการประปาทันใจ

- 1) สำหรับติดรถมอเตอร์ไซด์ ขนาด 5*15 ซม.
- 2) สำหรับติดรถยนต์ ขนาด 9*38 ซม.



ไฟล์แบบสติกเกอร์ ใช้ติดยานพาหนะ
โครงการประปาทันใจ



ข้อมูล ณ สิงหาคม 2567

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของลูกค้า

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
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)

ข้อตกลงในการให้บริการลูกค้า ของ กปภ. (Service Level Agreement : SLA)

ประเภทเสียงของลูกค้า (ที่รับฟังผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียน)	ระยะเวลาแก้ปัญหาแล้วเสร็จ ในสถานการณ์ปกติ
1.ข้อร้องเรียน	
1) ปริมาณน้ำ	
1.1) น้ำไม่ไหล	24 ชั่วโมง
1.2) น้ำไหลอ่อนน้ำไหล ๑ หยด ๑ น้ำไหลเป็นเวลา	24 ชั่วโมง
*2) ท่อแตกรั่ว	
2.1) ท่อแตกรั่วขนาดเส้นผ่าศูนย์กลาง 2 นิ้วลงมา (ท่อที่อยู่อาศัย)	24 ชั่วโมง
2.2) ท่อแตกรั่วขนาดเส้นผ่าศูนย์กลางใหญ่เกินกว่า 2 นิ้วถึง 4 นิ้ว (ท่อเมนรอง)	24 ชั่วโมง
2.3) ท่อแตกรั่วขนาดเส้นผ่าศูนย์กลางใหญ่เกินกว่า 4 นิ้วขึ้นไป (ท่อเมน)	48 ชั่วโมง
3) คุณภาพน้ำ	
3.1) น้ำมีกลิ่น (ยกเว้นคลอรีน)	24 ชั่วโมง
3.2) น้ำมีสีผิดปกติ	24 ชั่วโมง
3.3) น้ำมีสิ่งเจือปนอื่น	24 ชั่วโมง
3.4) น้ำขุ่น (มีตะกอน)	24 ชั่วโมง
3.5) น้ำเค็ม น้ำกร่อย	ยกเว้น SLA
4) การบริการ	
4.1) มาตรวัดน้ำ (ติดตั้งมาตรไม่เรียบร้อยทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจ)	24 ชั่วโมง
**4.2) การให้บริการล่าช้ากว่ามาตรฐานการให้บริการของ กปภ.	24 ชั่วโมง
4.3) ข้อผิดพลาดจากการอ่านมาตร	24 ชั่วโมง
4.4) ไม่ได้รับใบแจ้งค่าน้ำ /บาร์โค้ดไม่ชัดเจน	24 ชั่วโมง
4.5) การคืนสภาพพื้นที่/ผิวจราจรภายหลังการซ่อม	24 ชั่วโมง
4.6) ไม่สะดวกในการติดต่อขอรับบริการจาก กปภ.	24 ชั่วโมง
4.7) แนะนำการให้บริการไม่ชัดเจน	24 ชั่วโมง
4.8) ผลกระทบจากการดำเนินงานของ กปภ.	
4.8.1) การระบายตะกอนของระบบผลิต	24 ชั่วโมง
4.8.2) เสียงรบกวน	24 ชั่วโมง
4.8.3) กลิ่น	24 ชั่วโมง
4.8.4) อื่น ๆ	24 ชั่วโมง



คู่มือปฏิบัติงานมิสเตอร์ประปา โครงการประปาพื้นใจ

ฉบับปรับปรุงปี 2568

หน้า 8 จาก 40

ประเภทเสียงของลูกค้า (ที่รับฟังผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียน)	ระยะเวลาแก้ปัญหาแล้วเสร็จ ในสถานการณ์ปกติ
***5) บุคลากร 5.1) พนักงานปิดความรับผิดชอบ ไม่เอาใจใส่ลูกค้า 5.2) พุดจา แต่งกาย แสดงพฤติกรรมไม่สุภาพ 5.3) ปฏิบัติงานไม่โปร่งใส / ไม่เป็นธรรม / พฤติกรรมไม่เหมาะสม	24 ชั่วโมง 24 ชั่วโมง ทันที (ส่งต่อ ศปท.กปป. /สภย.)
2. การแจ้งเหตุ	ทันที
2.1) พบท่อแตกรั่ว 2.1.1) ท่อแตกรั่วน้ำขนาดเส้นผ่าศูนย์กลาง 2 นิ้วลงมา (ท่อที่อยู่อาศัย) 2.1.2) ท่อแตกรั่วน้ำขนาดเส้นผ่าศูนย์กลางใหญ่เกินกว่า 2 นิ้ว ถึง 4 นิ้ว (ท่อเมนรอง) 2.1.3) ท่อแตกรั่วน้ำขนาดเส้นผ่าศูนย์กลางใหญ่เกินกว่า 4 นิ้ว ขึ้นไป (ท่อเมน) 2.2) มาตรวัดน้ำ อุปกรณ์ท่อ ข้อต่อชำรุด 2.3) การแจ้งเหตุขัดข้องที่ กปน. มีฐานข้อมูลและตอบได้ทันที	24 ชั่วโมง 24 ชั่วโมง 48 ชั่วโมง 24 ชั่วโมง ทันที
3. การติดตามเร่งรัดข้อร้องเรียนเดิม	ทันที
4. ข้อเสนอแนะทั่วไป	
4.1) สอบถามการจำแนกประเภทผู้ใช้น้ำ 4.2) สอบถามข้อมูลหรือข้อร้องเรียนนอกพื้นที่บริการของ กปน. 4.3) สอบถามข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับกิจการ กปน. 4.4) สอบถามข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการทำธุรกรรมออนไลน์ของ กปน. 4.5) ค่าน้ำและหน่วยน้ำผิดปกติ 4.6) น้ำมีกลิ่นคลอรีน 4.7) อื่น ๆ	ทันที ทันที ทันที ทันที ทันที ทันที ทันที

คู่มือปฏิบัติงานมิสเตอร์ประปา โครงการประปาทันใจ

ฉบับปรับปรุงปี 2568

หน้า 9 จาก 40

ประเภทเสียงของลูกค้า (ที่รับฟังผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียน)	ระยะเวลาแก้ปัญหาแล้วเสร็จ ในสถานการณ์ปกติ
5. ความต้องการ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะ	
5.1) ต้องการขยายเขตจ่ายน้ำ/เป็นลูกค้าของ กปภ .	ทันที
5.2) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการชำระค่าบริการออนไลน์	ทันที
5.3) การประชาสัมพันธ์หยุดจ่ายน้ำของ กปภ.	ทันที
5.4) ต้องการให้ช่วยแนะนำผู้เชี่ยวชาญวางท่อ/ซ่อมท่อภายในบ้าน	ทันที
5.5) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของ กปภ.	
5.5.1) ราคาค่าบริการ	
5.5.1.1) ลดราคาค่าน้ำประปา	ทันที
5.5.1.2) ลดราคาค่าประสานมาตรฐาน	ทันที
5.5.2) การให้บริการน้ำประปาในสถานการณ์ไม่ปกติ	
5.5.2.1) ควรมีแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน กรณีไม่สามารถให้บริการได้ตามปกติ	ทันที
5.5.2.2) ควรมีเครื่องสำรองไฟกรณีไฟฟ้าดับ	ทันที
5.5.2.3) การให้บริการน้ำ/รถน้ำบรรเทาทุกข์	ทันที
5.6) อื่น ๆ	ทันที
6. คำชม และอื่น ๆ	ทันที

หมายเหตุ :

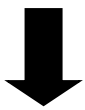
- *1. ตาม พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 กรณีที่ขอแลกต่อ
รู้ทุกขนาด ต้องซ่อมแซมให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลา SLA 24 ชั่วโมง หากเป็นกรณีสถานการณ์ไม่ปกติ
ที่เป็นที่ทราบกันทั่วไป เช่น มีพายุน้ำท่วม ภัยแล้ง และเป็นเหตุทำให้ กปภ.สาขาไม่สามารถดำเนินการ
ให้แล้วเสร็จภายใน 24 ชั่วโมง ให้ขยายระยะเวลา SLA ได้เฉพาะการซ่อมท่อขนาด 4 นิ้วขึ้นไป เป็น 2 วัน
- **2. กรณีลูกค้าร้องเรียนการให้บริการล่าช้าต้องพิจารณาจากมาตรฐานการให้บริการของ กปภ. หากยังอยู่
ภายในมาตรฐานของ กปภ. ให้บันทึกเป็นหัวข้อสอบถามทั่วไป แต่หากเกินกว่ามาตรฐานที่ กปภ. กำหนด
จึงจะลงบันทึกเป็นหัวข้อร้องเรียน
- ***3. การนับระยะเวลา SLA จะเริ่มนับจากระยะเวลาการแจ้งเรื่องร้องเรียนของลูกค้าจนถึงระยะเวลาการแก้ไข
ปัญหาแล้วเสร็จ ในทุกหมวดหมู่ข้อร้องเรียน ยกเว้นด้านบุคลากร กปภ.สาขาหรือหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน
จะต้องมีการชี้แจงแนวทางการพิจารณาการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องทราบเบื้องต้น ตลอดจนมีการดักเตือนหรือ
บทลงโทษอื่น ๆ ตามสมควร พร้อมแจ้งผู้ร้องทราบภายใน 1 วัน

กระบวนการและขั้นตอนการทำงานของศูนย์ประจำพื้นที่

❶ ต้นทางติดต่อสื่อสารรับฟังเสียงของลูกค้าของ กปภ. รับแจ้งและกลับกรองข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียน หากเป็นข้อร้องเรียนให้แจ้งเรื่องไปที่ศูนย์ประจำพื้นที่ของ กปภ.สาขาที่เกิดเหตุทันที



❷ ศูนย์ประจำพื้นที่ของ กปภ.สาขาที่เกิดเหตุ ลงบันทึกจำนวนนับข้อร้องเรียนของ กปภ.สาขา พร้อมพิจารณาแจ้งให้มีสเตอร์ประจำพื้นที่เพื่อสำรวจสภาพปัญหาและดำเนินการทันที **เพื่อลดความไม่พึงพอใจ**



❸ ศูนย์ประจำพื้นที่ติดตามและตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน พร้อมแจ้งผลการแก้ไขไปยังต้นทางที่รับเรื่องร้องเรียน



❹ ต้นทางรับเรื่องร้องเรียน ติดต่อแจ้งผู้ร้องเรียนโดยตรง **เพื่อสร้างความพึงพอใจ**



❺ ต้นทางรับเรื่องร้องเรียน ติดต่อสอบถามผู้ร้องเรียนทางโทรศัพท์เกี่ยวกับคุณภาพการแก้ไขปัญหาของ กปภ. ภายหลังการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จภายใน SLA ที่กำหนด **เพื่อเพิ่มความประทับใจ**

ภารกิจของศูนย์ประปาทันใจ

1. รับแจ้งเสียงของลูกค้า (ที่รับฟังผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียน) เกี่ยวกับท่อแตกท่อรั่วและการบริการอื่นๆ จากต้นทางรับเรื่องร้องเรียน ซึ่งปัจจุบัน กปภ. จำแนกประเภทเสียงของลูกค้าออกเป็น 6 หมวดหมู่ ดังนี้

1) หมวดหมู่ข้อร้องเรียน

ด้านที่ 1 ด้านปริมาณน้ำ

ด้านที่ 2 ด้านท่อแตกรั่ว (ขนาด 2 นิ้วลงมา, ขนาด 2-4 นิ้ว และขนาด 4 นิ้วขึ้นไป)

ด้านที่ 3 ด้านคุณภาพน้ำ

ด้านที่ 4 ด้านการบริการ

ด้านที่ 5 ด้านบุคลากร (ผู้ให้บริการ)

2) หมวดหมู่การแจ้งเหตุ หมายถึง การแจ้งจากลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ไม่ได้รับผลกระทบโดยตรงจากการใช้สินค้าและบริการที่เกี่ยวข้องหรือได้รับความเสียหาย ประเด็นปัญหาที่สาเหตุมีได้เกิดจาก กปภ. เช่น พบเห็นท่อแตกรั่ว มาตรวัดน้ำ อุปกรณ์ท่อ ข้อต่อชำรุด รวมถึงการแจ้งเหตุขัดข้องที่มีฐานข้อมูลและสาเหตุไม่ได้เกิดจาก กปภ. ซึ่งสามารถตอบลูกค้าได้ทันที

3) หมวดหมู่การติดตามเร่งรัดข้อร้องเรียนเดิม หมายถึง ลูกค้าติดตามเร่งรัดข้อร้องเรียนเดิมที่ยังไม่ได้รับการแก้ไขหรือการตอบสนองจาก กปภ.

4) หมวดหมู่ข้อสอบถามทั่วไป ได้แก่ ลูกค้าและประชาชนสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกิจการ กปภ. การจำแนกประเภทผู้ใช้น้ำ แฉ่งค่าน้ำและหน่วยน้ำผิดปกติ และสอบถามข้อมูลหรือร้องเรียนนอกพื้นที่บริการของ กปภ.

5) หมวดหมู่ความต้องการ ความคาดหวัง ข้อเสนอแนะ หมายถึง ลูกค้าแจ้งความต้องการ ความคาดหวัง จากการให้บริการของ กปภ. รวมถึงการแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของ กปภ.

6) หมวดหมู่คำชมและอื่น ๆ หมายถึง ลูกค้าชมเชยการให้บริการของ กปภ. เช่น พนักงานให้บริการดี มีช่องทางชำระค่าน้ำที่หลากหลายและสะดวก เป็นต้น

2. ศูนย์ประปาทันใจ ลงบันทึกนับจำนวนข้อร้องเรียนประมวลและตัดสินใจพร้อมแจ้งสายงานที่รับผิดชอบ เช่น

2.1 ท่อแตก/ ท่อรั่ว/ น้ำไม่ไหล แจ้ง งานบริการ ตรวจสอบ ดำเนินการแก้ไข และรายงานศูนย์ประปาทันใจ

2.2 ปริมาณน้ำ คุณภาพน้ำ เช่น น้ำมีกลิ่น ชุ่น มีสี ฯลฯ แจ้ง งานผลิต ตรวจสอบ ดำเนินการแก้ไข และรายงานศูนย์ประปาทันใจ

2.3 การบริการลูกค้า/ บุคลากรผู้ให้บริการ เช่น บิลค่าน้ำ การให้บริการของสาขา แจ้ง งานอำนวยการ/ งานจัดเก็บรายได้ ตรวจสอบดำเนินการแก้ไข และรายงานหัวหน้าศูนย์ประปาทันใจ

3. ศูนย์ประปาทันใจ ส่งมิสเตอร์ประปาออกไปตรวจสอบหน้างานตามข้อกำหนด ดังนี้

- 3.1 ลูกค้ายายนั้นได้รับผลกระทบรุนแรง เช่น น้ำมีสิ่งแปลกปลอม มีกลิ่นรุนแรง เป็นต้น
- 3.2 เป็นประเด็นเสี่ยงหรืออาจเสี่ยงต่อความเสียหายด้านชื่อเสียงและภาพลักษณ์องค์กร
- 3.3 เป็นประเด็นที่มีลูกค้า/ ประชาชนแจ้ง/ ร้องเรียนมากกว่า 1 รายขึ้นไป
- 3.4 มีการแจ้งร้องเรียนซ้ำจากผู้ร้องคนเดียวกันหลายครั้ง ในประเด็นใหม่หรือประเด็นเดิม
- 3.5 มีลูกค้า/ ประชาชนได้รับผลกระทบมากกว่า 1 รายขึ้นไป
- 3.6 เป็นลูกค้าที่ไม่พึงพอใจ กปภ.สาขามาก่อน
- 3.7 ลูกค้าร้องเรียนผ่านสื่อมวลชน ผ่านนักการเมือง ผ่านองค์กรที่มีความสำคัญ เป็นต้น
- 3.8 เป็นประเด็นที่อาจเชื่อมโยงกับแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรสู่ระบบผลิตจ่ายน้ำและระบบบริการเป็นเลิศ
- 3.9 เป็นลูกค้ารายใหญ่/ รายสำคัญ
- 3.10 เป็นประเด็นร้องเรียนที่ กปภ.สาขาได้แก้ไขมาก่อนหน้าแล้ว แต่ยังไม่สำเร็จ
- 3.11 ไม่มีฐานข้อมูลเพียงพอเพื่อการตัดสินใจ จำเป็นต้องตรวจสอบหน้างานให้ชัดเจนก่อนส่งงานต่าง ๆ ดำเนินการแก้ไข
- 3.12 กรณีผู้ร้องเรียนเป็นเจ้าของบ้าน เพื่อชี้แจงทำความเข้าใจและลดความไม่พึงพอใจ

4. กรณีท่อแตกหรือรั่วหรือน้ำไม่ไหลที่ให้มีมิสเตอร์ประปาออกไปสำรวจตรวจสอบนั้น ให้มิสเตอร์ประปาทำการประเมินและตัดสินใจ ดังนี้

- 4.1 กรณีเป็นการซ่อมขนาดเล็กและสามารถดำเนินการได้ง่ายโดยใช้เครื่องมือซ่อมแซมระบบประปาที่ติดรถจักรยานยนต์ไปด้วย ให้มิสเตอร์ประปาลงมือซ่อมเองทันที และประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าทราบเพื่อสร้างความใกล้ชิดกับลูกค้า พร้อมรายงานศูนย์ประปาทันใจต่อไป
- 4.2 กรณีเป็นการซ่อมขนาดใหญ่ ซึ่งมีมิสเตอร์ประปาไม่สามารถดำเนินการได้เองด้วยเครื่องมือดังกล่าว ให้มิสเตอร์ประปารายงานศูนย์ประปาทันใจ โดยศูนย์ฯ ต้องรีบแจ้งงานบริการ ให้จัดทีมซ่อมออกไปดำเนินการ (ซ่อมเอง/ จ้างซ่อม) เมื่อซ่อมเสร็จจะต้องรายงานศูนย์ประปาทันใจด้วย

5. ศูนย์ประปาทันใจตรวจสอบผลการปฏิบัติงานภายหลังการซ่อมทุกข้อร้องเรียน

6. ศูนย์ประปาทันใจแจ้งต้นทางรับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ติดต่อแจ้งผู้ร้องเรียนและสอบถามคุณภาพการแก้ไขปัญหา

7. ปิดข้อร้องเรียน

ภารกิจของมิสเตอร์ประปา

A ภารกิจหลักของมิสเตอร์ประปา	B ภารกิจรองของมิสเตอร์ประปา
A1 ลงพื้นที่เกิดข้อร้องเรียนในรัศมี ไม่นเกิน 30 กิโลเมตร เพื่อตรวจสอบและประเมินปัญหาพื้นฐานตามข้อขัดข้องที่ลูกค้าร้องเรียนหรือแจ้งข่าว เช่น น้ำไม่ไหล น้ำไหลอ่อน ค่าน้ำสูงผิดปกติ น้ำมีกลิ่นมีสี มีสิ่งเจือปน มาตรชำระดูมาตรผิดปกติ รวมถึงเรื่องเล็กน้อย ที่ลูกค้าหงุดหงิดรำคาญหาสาเหตุไม่ได้ เพื่อหยุดหรือลดความไม่พึงพอใจของลูกค้าและให้สาธารณชนเห็นความใส่ใจของ กปภ. สาขา A2 ลงมือซ่อมแซมกรณีเป็นปัญหาพื้นฐานตามข้อ A1 โดยใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ติดรถไป สำหรับกรณีท่อแตกรั่วให้รีบปิดประตุน้ำ ไม่รวมการซ่อมท่อแตกรั่วที่ต้องใช้เครื่องมือชุดเจาะ A3 แจ้งผลการตรวจสอบและวิเคราะห์ปัญหาพื้นฐานให้ลูกค้าทราบ รวมทั้งให้คำแนะนำแก่ลูกค้าในกรณีที่เกิดเหตุเป็นปัญหภายในบ้านของลูกค้า สำหรับกรณีส่งผลกระทบในวงกว้างมีลูกค้าได้รับความเดือดร้อนมาก ให้ประชาสัมพันธ์รายละเอียดของปัญหา ขอบเขตของปัญหาแนวทางแก้ไขปัญหา ระยะเวลาแก้ไขของ กปภ. สาขา เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า A4 ช่วยเหลือลูกค้าตามที่ลูกค้าร้องขอด้วยความเต็มใจตามแนวคิดโครงการเติมใจให้กัน เพื่อเติมความประทับใจให้แก่ลูกค้า	B1 ตรวจสอบและวินิจฉัยเบื้องต้นเกี่ยวกับมาตรวัดน้ำในกรณีต่าง ๆ ได้แก่ มาตรวัดน้ำที่ลูกค้าใช้น้ำ 0 ลูกบาศก์เมตรติดต่อกัน 3 เดือน มาตรวัดน้ำที่มีหน่วยน้ำใช้ผิดปกติสำหรับที่อยู่อาศัย หน่วยงานราชการและผู้ใช้สำราญใหญ่ กรณีค่าน้ำสูงหรือต่ำผิดปกติตามที่ได้รับแจ้งจากบริษัทผู้รับจ้างอ่านมาตรวัดน้ำหรือจากลูกค้า มาตรตายหรือมาตรชำระดู รวมถึงกรณีพบเห็นการลักใช้น้ำหรือการขโมยมาตรวัดน้ำ ทั้งนี้ ให้ดำเนินการตามที่ได้จัดการการประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) สาขาจะมอบหมาย B2 ตรวจสอบแท่นน้ำประปาดื่มได้ให้อยู่ในสภาพที่สะอาดอยู่เสมอตามที่ผู้จัดการ กปภ. สาขาจะมอบหมาย B3 ปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ผู้จัดการ กปภ. สาขาจะมอบหมายเป็นกรณีเร่งด่วน เช่น ให้บริการต่าง ๆ แก่ลูกค้าคนสำคัญ ให้เข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ของ กปภ. ให้สำรวจความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า เป็นต้น

คุณสมบัติของมิสเตอร์ประปา



“ลูกค้าคือหัวใจของ กปภ.
พวกเขาไม่เพียงแต่สร้างรายได้
แต่ยังเป็นเหตุผล
ที่เราดำรงอยู่และเติบโต”

1. มีจิตสำนึกแห่งการให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความจริงใจ ตั้งใจ เป็นมืออาชีพ
2. แต่งกายด้วยเสื้อแจ็คเก็ตมิสเตอร์ประปาที่ออกแบบไว้เฉพาะสำหรับ “มิสเตอร์ประปา” เพื่อสร้างการจดจำง่ายให้แก่ผู้พบเห็นทั่วไปอันเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของ กปภ.
3. ติดบัตรประจำตัวมิสเตอร์ประปา
4. กิริยามารยาทสุภาพ น่าเชื่อถือ น่าไว้วางใจ เหมาะสมกับการเป็นผู้ปฏิบัติงานของภาครัฐ
5. เดินทางไปพบลูกค้าด้วยจักรยานยนต์ที่สะท้อนความรวดเร็ว ปราดเปรี้ยว คล่องตัว
6. กรณีลูกค้าใช้น้ำอยู่บ้านหรือพบปะเห็นหน้ากันให้พูดจาทักทายด้วยน้ำเสียงเป็นมิตรชวนฟัง โดยใช้ถ้อยคำที่เหมาะสมในฐานะผู้ให้บริการ
7. มีน้ำใจไมตรี มีความกระตือรือร้น อธิษฐานดี มีจิตบริการและพร้อมช่วยเหลืออย่างเต็มอกเต็มใจ
8. สามารถตอบคำถามเกี่ยวกับการให้บริการอย่างถูกต้องชัดเจน ตลอดจนสามารถให้ข้อมูลทั่วไปของ กปภ. ทั้งนี้ หากตอบไม่ได้บ้างในประเด็นใด จะต้องมีเทคนิคในการชี้แจงหรือรับเรื่องไว้ก่อน โดยไม่บอกปัดว่าไม่ทราบอย่างเด็ดขาด
9. ดำเนินการซ่อมท่อประปาหรืออุปกรณ์ต่าง ๆ อย่างเรียบร้อย เช่น เมื่อซ่อมท่อประปาเสร็จแล้วจะต้องเก็บอุปกรณ์ให้เรียบร้อย พร้อมคืนพื้นที่ให้อยู่ในสภาพเดิม
10. พึงระลึกเสมอว่า ลูกค้าผู้ใช้น้ำทุกรายเป็นผู้มีความรู้ และต้องการมาตรฐานการให้บริการที่เป็นธรรมอยู่เสมอ จึงอาจมีการเปรียบเทียบกับบริการของหน่วยงานอื่น ๆ ซึ่งมิสเตอร์ประปาต้องทำความเข้าใจด้วยความสุภาพ
11. หากพบลูกค้าที่แสดงออกถึงความไม่พึงพอใจ ต้องยิ้มและน้อมรับอารมณ์ของลูกค้า พร้อมบริการต่ออย่างดีที่สุด
12. ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของลูกค้าเป็นอันดับแรก พยายามเข้าใจและตอบสนองความต้องการของพวกเขาอย่างดีที่สุด เรียนรู้จากประสบการณ์เพื่อปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น ทำให้ลูกค้าประทับใจและกลับมาใช้บริการอีก
13. สุภาพและใจเย็น ไม่ได้เถียงหรือชวนทะเลาะ แม้สิ่งที่ลูกค้าต่อนั้นนั้นอาจไม่ใช่ความผิดของคุณ
14. มีศิลปะการฟัง ไม่พูดแทรก รอให้ลูกค้าพูดระบายให้หมดก่อนจะได้รู้ว่าเขาต้องการอะไร
15. ปฏิเสธอย่างนุ่มนวล หากลูกค้าขอในสิ่งที่เกินอำนาจของเรา เช่น จะรับเรื่องนี้ไว้พิจารณาค่ะ จะนำเรื่องเสนอผู้ใหญ่ให้ห็นะครับ

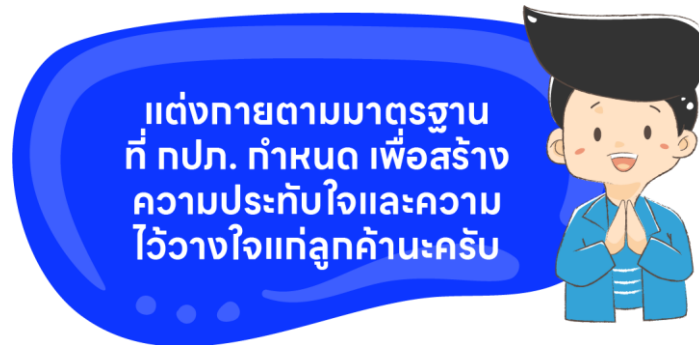
ลงพื้นที่แก้ไขปัญหาความไม่พึงพอใจของลูกค้า

1. นำอุปกรณ์เครื่องมือที่จำเป็น อาทิ โทรศัพท์มือถือ (ถ่ายรูป ติดต่องานสื่อสาร ประสานงาน) โทรโข่ง หมวกกันน็อก ไฟฉาย เป็นต้น ติดตัวไปทุกครั้งเพื่อสนับสนุนการทำงานให้สะดวกรวดเร็ว
2. ลงพื้นที่เกิดเหตุด้วยรถจักรยานยนต์หรือพาหนะของ กปภ. เมื่อได้รับแจ้งเหตุ เช่น เรื่องท่อแตกรั่ว มาตรการหาน้ำหอย น้ำไม่ไหล น้ำไหลอ่อน น้ำมีกลิ่น (ไม่ใช่กลิ่นคลอรีน) เป็นต้น ไปยังพื้นที่หน้างานที่เกิดข้อร้องเรียน
3. ตรวจสอบสภาพปัญหาเบื้องต้น เพื่อให้ลูกค้าประชาชนสามารถรับรู้ได้ถึงความเอาใจใส่ที่รวดเร็วของ กปภ.
4. กรณีซ่อมขนาดเล็ก ให้ลงมือซ่อมเอง เมื่อซ่อมเสร็จหรือมีข้อจำกัดไม่สามารถดำเนินการได้ ให้แจ้งข้อมูลและสภาพปัญหาต่าง ๆ ต่อผู้จัดการ กปภ.สาขา
5. ประชาสัมพันธ์แจ้งข่าวสารให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึงด้วยรถจักรยานยนต์หรือพาหนะของ กปภ. ในการลงพื้นที่ พร้อมกระจายเสียงไปยังชุมชนที่ได้รับผลกระทบอย่างครอบคลุมทุกพื้นที่
6. ในกรณีข้อร้องเรียนรุนแรงที่จำเป็นต้องใช้สื่อบุคคลไปลดความไม่พึงพอใจ มิสเตอร์ประปาจะต้องลงพื้นที่ไปพบลูกค้าเพื่อสื่อสารถึงความเอาใจใส่ของ กปภ.

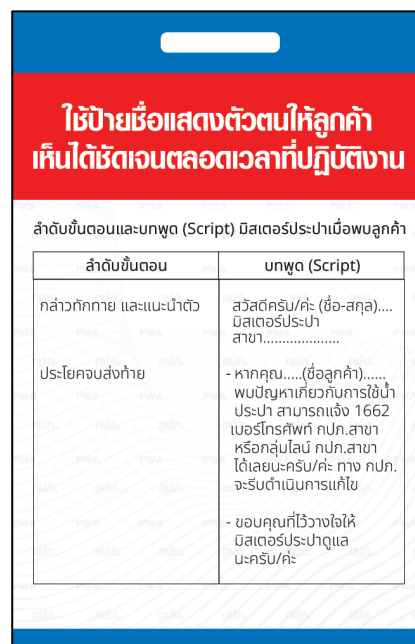
มิสเตอร์ประปา ในฐานะผู้แทนอันทรงคุณค่าของ กปภ. พึงรำลึกอยู่เสมอว่าตนเป็นฟันเฟืองสำคัญในกลไกขององค์กร ด้วยจิตวิญญาณแห่งการรับใช้และความภาคภูมิใจในภารกิจอันทรงเกียรติ

ข้อปฏิบัติของมิสเตอร์ประปา

แต่งกายสุภาพ



เจ้าหน้าที่ต้องแต่งกายด้วยเสื้อแจ็คเก็ตมิสเตอร์ประปา ตามแบบฟอร์ม ที่ กปภ. กำหนด และต้องสะอาด เรียบร้อย สุภาพ ไม่สวมรองเท้าแตะ พร้อมติดบัตรแสดงตน



บัตรประจำตัวมิสเตอร์ประปา ด้านหน้า และ ด้านหลัง

คู่มือปฏิบัติงานมิสเตอร์ประปา โครงการประปาทันใจ

ฉบับปรับปรุงปี 2568

หน้า 17 จาก 40

บทพูด (Script) มิสเตอร์ประปา ตามลำดับขั้นตอน

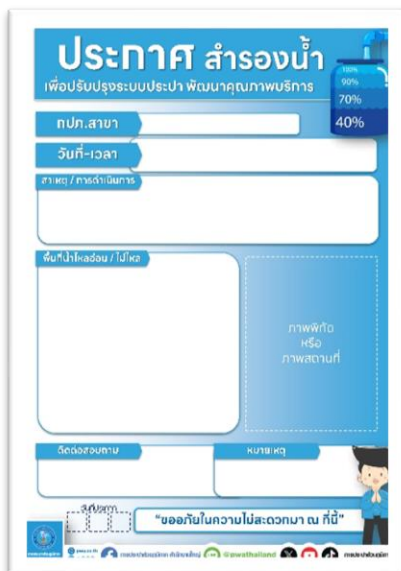
ลำดับขั้นตอน	บทพูด (Script)	หมายเหตุ
1. กล่าวทักทาย และแนะนำตัว	สวัสดีครับ/ค่ะ (ผม/ดิฉัน)..(ชื่อ-สกุล).... มิสเตอร์ประปาสาขา.....	1. ติดบัตรแสดงตน 2. กล่าวให้ครบทั้งชื่อและสกุล
2. แจ้งวัตถุประสงค์	ผมได้รับแจ้งปัญหาของคุณ...(ชื่อ)..... จาก...(ช่องทางที่ร้องเรียน เช่น 1662 /กปภ. สาขา หรือ Line กปภ.สาขา)	
3. กล่าวถึงปัญหาที่ได้รับแจ้ง	- ตามที่คุณ....(ชื่อลูกค้า)....แจ้งว่า....(ปัญหาที่ลูกค้าแจ้ง)..... - สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม/เปิดโอกาสให้ลูกค้าสอบถาม..... - ผม/ดิฉันขออนุญาตตรวจสอบนะครับ/ค่ะ	ควรเรียกชื่อจริงลูกค้า
4. แจ้งผลการตรวจสอบอาการ	จากการตรวจสอบ พบว่า (อธิบายสิ่งที่ดำเนินการ) - พบปัญหาอะไร - จะแก้ปัญหายังไง	
5. ภายหลังดำเนินการเสร็จ	แจ้งลูกค้าว่าดำเนินการแล้วเสร็จ โดยดำเนินการอะไรบ้าง เช่น ขณะนี้ ผมได้ดำเนินการแก้ไขปัญหاریบร้อยแล้ว...	
6. ประโยคจบส่งท้าย	- หากคุณ.....(ชื่อลูกค้า).....พบปัญหาเกี่ยวกับการใช้น้ำประปา สามารถแจ้ง 1662/เบอร์โทรศัพท์ กปภ.สาขา หรือกลุ่มไลน์ กปภ.สาขา ได้เลยนะครับ/ค่ะ ทาง กปภ. จะรีบดำเนินการแก้ไข - ขอบคุณที่ไว้วางใจให้มิสเตอร์ประปาดูแลนะครับ/ค่ะ	1. ดูว่าลูกค้าร้องเรียนผ่านมาจากช่องทางใด และแนะนำช่องทางที่ลูกค้าไม่ได้ใช้บริการ 2. แนะนำให้ลูกค้าเข้ากลุ่มไลน์ กปภ.สาขา หากยังไม่ได้เป็นสมาชิก 3. เลือกใช้คำในเชิงบวก

การติดตามและประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของโครงการประปาทันใจ

1. ติดตามการนำโครงการไปปฏิบัติตามมาตรฐานของ กปภ. โดยตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้เกี่ยวข้องในประเด็นการประชาสัมพันธ์การหยุดจ่ายน้ำล่วงหน้า การตอบสนองลูกค้าครั้งแรก (First Response) ของผู้รับเรื่องร้องเรียน การลงพื้นที่แก้ไขปัญหาหรือร้องเรียนแล้วเสร็จตาม SLA และการสอบถามความพึงพอใจภายหลังได้รับบริการจากมิสเตอร์ประปา

แนวทางการดำเนินงานของ กปภ.สาขา :

1) การประชาสัมพันธ์การหยุดจ่ายน้ำล่วงหน้า ผ่านระบบลงข่าวประชาสัมพันธ์หยุดจ่ายน้ำ (<https://support1662.pwa.co.th>) เมื่อ กปภ.สาขา มีเหตุขัดข้องในการจ่ายน้ำประปาโดยสามารถกำหนดวันเวลาและสถานที่ล่วงหน้า ตามแบบฟอร์มที่กำหนด



ประกาศ สำรองน้ำ
เพื่อปรับปรุงระบบประปา พัฒนาคุณภาพบริการ

กปภ.สาขา

วันที่-เวลา

สาเหตุ / วัตถุประสงค์

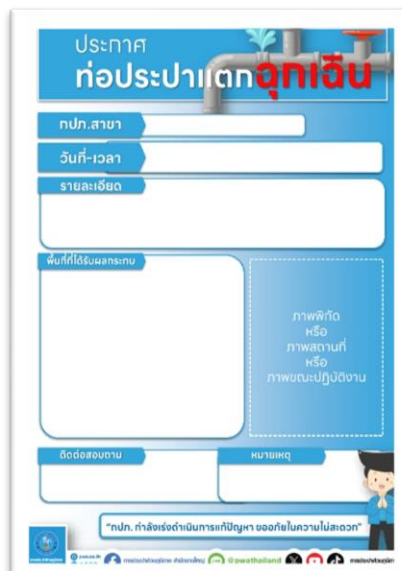
พื้นที่ที่ได้รับผลกระทบ / ไม่ได้รับผลกระทบ

ภาพพิกัด หรือ ภาพสถานที่

ติดต่อสอบถาม หมายเลข

ข้อควรระวัง: "ขอภัยในความไม่สะดวกมา ณ ที่นี้"

แบบฟอร์มประกาศ
สำรองน้ำ



ประกาศ
ก่อนประปาแตกฉุกเฉิน

กปภ.สาขา

วันที่-เวลา

รายละเอียด

พื้นที่ที่ได้รับผลกระทบ

ภาพพิกัด หรือ ภาพสถานที่ หรือ ภาพขณะปฏิบัติงาน

ติดต่อสอบถาม หมายเลข

ข้อควรระวัง: "กปภ.กำลังเร่งดำเนินการแก้ไขปัญหา ขอภัยในความไม่สะดวก"

แบบฟอร์มประกาศ
ท่อประปาแตกฉุกเฉิน



ประกาศ กปภ.สาขา
ไม่สามารถจ่ายน้ำได้ตามปกติ

วันที่-เวลา

รายละเอียด

พื้นที่ที่ได้รับผลกระทบ

ภาพพิกัด หรือ ภาพสถานที่ หรือ ภาพขณะปฏิบัติงาน หรือ รูป Default

ติดต่อสอบถาม หมายเลข

ข้อควรระวัง: "กปภ.ขอภัยในความไม่สะดวกมา ณ ที่นี้"

แบบฟอร์มประกาศ
กปภ.สาขา ไม่สามารถจ่ายน้ำได้ตามปกติ

- | | |
|--|--|
| 2) การตอบสนองลูกค้าครั้งแรก (First Response) | } ตามคู่มือนโยบายและวิธีปฏิบัติ
ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ. |
| 3) การแก้ไขปัญหาหรือร้องเรียนตาม SLA | |
| 4) การสอบถามความพึงพอใจภายหลังได้รับบริการจากมิสเตอร์ประปา | |

ประโยชน์ที่ได้รับ :

สามารถประเมินการปฏิบัติงานของโครงการประปาทันใจ โดยเชื่อมโยงกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ. และนำมาปรับปรุงมาตรฐานการดำเนินงานในปีต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คู่มือปฏิบัติงานมิสเตอร์ประปา โครงการประปาทันใจ

ฉบับปรับปรุงปี 2568

หน้า 19 จาก 40

2. การประเมินประสิทธิภาพจากความพึงพอใจของลูกค้าต่อโครงการประปาทันใจ โดยใช้แบบสำรวจ Feedback A และ B ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายคือ 4.3 (คะแนนเต็ม 5) รู้สึกพึงพอใจต่อการแก้ไขปัญหา ร้องเรียนของ กปภ.สาขาในประเด็นด้านความสะดวก ความรวดเร็ว การให้บริการของมิสเตอร์ประปา และความพึงพอใจภาพรวม

แบบประเมินความพึงพอใจ
การติดตามข้อมูลป้อนกลับทันที (Feedback)

กปภ.สาขา.....กปภ.ช.....

วันที่.....

ชื่อลูกค้า.....หมายเลขโทรศัพท์.....

☐ ผู้รับการประเมิน ☐ มิสเตอร์ประปา ☐ 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. ข้อมูลที่ท่านได้รับจากการบริการครั้งนี้มีความชัดเจนถูกต้อง					
๕. การให้บริการของมิสเตอร์ประปา/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 ความสะดวกในการแจ้งปัญหาและขอความช่วยเหลือ จาก กปภ.

๒. ความรวดเร็วที่ได้รับจากการบริการครั้งนี้ คือ ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา

๓. กปภ. ให้บริการครั้งนี้ด้วยความเรียบร้อยไม่มีปัญหาต่อเนื่อง คือ ปัญหาที่ยังไม่เกิดขึ้นอีกจนพอใจจนสามารถให้บริการต่อไปได้โดยไม่ต้องแจ้งปัญหาซ้ำ

๔. ข้อมูลที่ท่านได้รับจากการบริการครั้งนี้มีความชัดเจนถูกต้อง คือ เจ้าหน้าที่ไม่พูดจาคลุมเครือและเข้าใจ สามารถดำเนินการได้จนจบเรื่องแล้ว

๕. การให้บริการของ มิสเตอร์ประปา/พนักงาน/ผู้รับจ้าง

๕.๑ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายถูกต้องเรียบร้อย

๕.๒ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ คือ เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทสุภาพ นอบน้อม และสื่อสารด้วยคำสุภาพ

๕.๓ จิตบริการของเจ้าหน้าที่ คือ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น ตั้งใจให้บริการ และติดตามการแก้ไขปัญหาให้ถึงที่สุด

๖. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการ

- กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน คือ ความพึงพอใจในการติดต่อจัดการข้อร้องเรียนตั้งแต่เริ่มแจ้งปัญหาการขอความช่วยเหลือและการติดตามจนได้ผลการดำเนินการให้ลูกค้าทราบ

คำอธิบายเพิ่มเติม : ลูกค้ารายใหม่ (Feedback B) กรณีติดตั้งประปาใหม่

๑. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการครั้งนี้ คือ ความสะดวกในการติดต่อเป็นระบบผ่านช่องทางต่างๆ จาก กปภ.

๒. ความรวดเร็วที่ได้รับจากการบริการครั้งนี้ คือ ความรวดเร็วในการติดตั้งระบบประปาให้ใช้งานได้

๓. กปภ. ให้บริการครั้งนี้ด้วยความเรียบร้อยไม่มีปัญหาต่อเนื่อง คือ สามารถดำเนินการติดตั้งประปาได้อย่างสมบูรณ์ ไม่เกิดปัญหาใดๆอีกจนสามารถใช้งานได้โดยไม่ต้องแจ้งปัญหาซ้ำ

๔. ข้อมูลที่ท่านได้รับจากการบริการครั้งนี้มีความชัดเจนถูกต้อง คือ เจ้าหน้าที่ไม่พูดจาคลุมเครือและเข้าใจ สามารถดำเนินการได้จนจบเรื่องแล้ว

๕. การให้บริการของ มิสเตอร์ประปา/พนักงาน/ผู้รับจ้าง

๕.๑ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายถูกต้องเรียบร้อย

๕.๒ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ คือ เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทสุภาพ นอบน้อม และสื่อสารด้วยคำสุภาพ

๕.๓ จิตบริการของเจ้าหน้าที่ คือ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น ตั้งใจให้บริการ และติดตามการแก้ไขปัญหาให้ถึงที่สุด

๖. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการ

- กระบวนการติดตั้งประปาใหม่ คือ ความพึงพอใจในการดำเนินการติดตั้งประปาตั้งแต่เริ่มแจ้งปัญหาการขอความช่วยเหลือและการติดตามจนได้ผลการดำเนินการให้ลูกค้าทราบ

แบบสำรวจ Feedback A และ B

แนวทางการดำเนินงาน :

การสร้างมาตรฐานด้านกระบวนการรับฟังลูกค้าและกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า และการนำไปปฏิบัติให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตามมาตรฐานลูกค้าสัมพันธ์ของ กปภ. (I CARE MODEL) โดย กปภ.สาขาโทรศัพท์สอบถามข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้ารายเดิมภายหลังแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน แล้วเสร็จ 1 วันและลูกค้ารายใหม่ภายหลังติดตั้งประปาแล้วเสร็จ 1 วัน โดยบันทึกผ่านระบบการติดตามข้อมูลย้อนกลับทันที (Feedback) ส่งให้ กปภ.เขต และ กปภ.เขต ตรวจสอบข้อมูลแล้วส่งต่อไป กส. ดำเนินการ ประเมินผลและรายงานผู้ว่าการเป็นรายไตรมาสต่อไป

ประโยชน์ที่ได้รับ :

กปภ. มีสารสนเทศเสี่ยงของลูกค้าที่ถูกต้องครบถ้วนและเชื่อถือได้ สามารถนำไปบูรณาการใช้ ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานได้ตามมาตรฐาน

3. การประเมินประสิทธิผลจากความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ กปภ. ซึ่ง กปภ. ว่าจ้างที่ปรึกษาดำเนินการทุกปี โดยมีตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายที่ต้องสูงกว่าปีก่อนหน้า ดังนี้

- 3.1 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อความสะดวกและหลากหลายของช่องทางร้องเรียน
- 3.2 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อความรวดเร็วในการจัดการข้อร้องเรียน
- 3.3 ระดับความเชื่อมั่นต่อความรวดเร็วในการจัดการข้อร้องเรียน

แนวทางการดำเนินงาน :

สำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวัง ความภักดี ทัศนคติของ ลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์ การบริการ และความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อนำข้อมูลมาพิจารณากำหนดทิศทางและ กลยุทธ์ในการดำเนินงานของ กปภ.

ประโยชน์ที่ได้รับ :

เพื่อรับทราบความคิดเห็นและสามารถนำผลการสำรวจ ไปวางแผน พัฒนาประสิทธิภาพการ ให้บริการลูกค้า สร้างความยั่งยืนกับองค์กร ตลอดจนกำหนดแนวทางปฏิบัติในการพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์ การให้บริการและการบริหารงานของ กปภ. ให้สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า

4.1.2 การกำกับติดตามข้อร้องเรียนของ กปภ. ผ่านระบบ Smart 1662

การติดตามให้มีการแก้ไขข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนดจากระบบ Smart1662 และลูกค้าสามารถติดตามสถานะเรื่องร้องเรียนได้ด้วยตนเอง

4.1.2.1 แจ้งสถานะข้อร้องเรียนที่จะครบกำหนด SLA ใน 8 ชั่วโมงในระบบ Smart 1662

กปภ.สาขา > ร้องเรียน

วันที่รับแจ้ง

25/08/2566

วันที่รับแจ้ง

28/08/2566

สถานะ

ทั้งหมด

ประเภทการรับแจ้ง

ทั้งหมด

เลขที่รับแจ้ง

ชื่อ-นามสกุลผู้แจ้ง

ติดต่อ(เบอร์โทร,อีเมล)

เบอร์

รายละเอียดการ

ช่องทางการแจ้ง

ทั้งหมด

เชื่อมโยงการค้นหาเพิ่มเติม

ค้นหา

เริ่มใหม่

รับงานซ่อม

รับแจ้งร้องเรียน

Social GIS

รับเรื่องทั้งหมด

4

กำลังดำเนินการ

0

ก่อนครบกำหนด

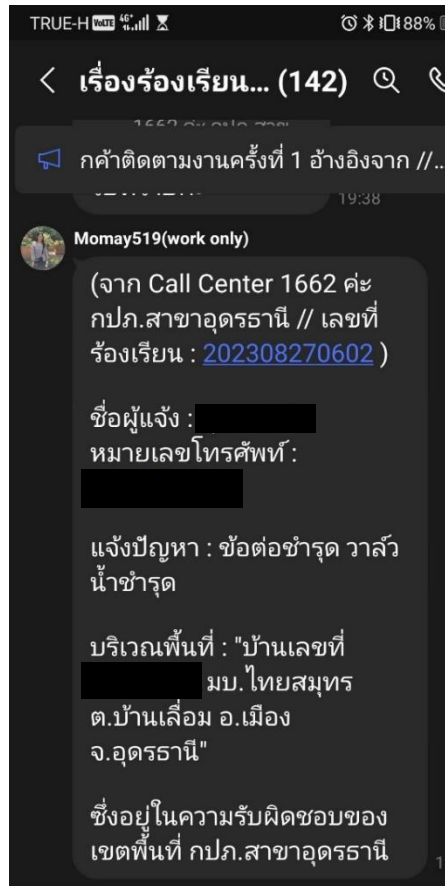
0

เกินระยะเวลา

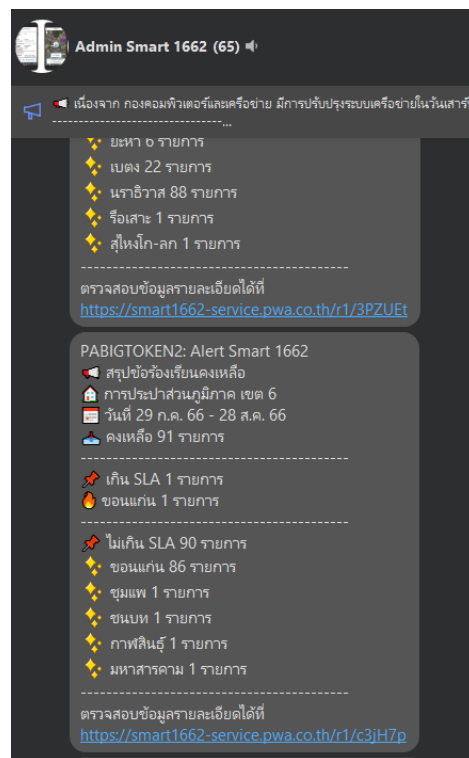
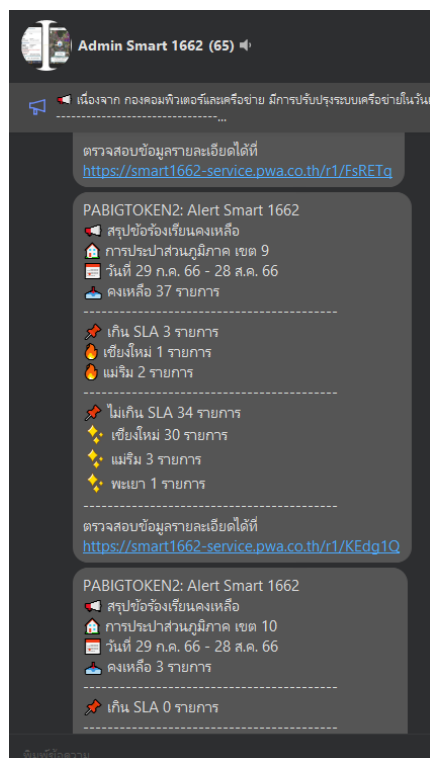
0

เลขที่รับแจ้ง	วันเวลารับแจ้ง	ต้องตอบกลับภายใน	ผู้แจ้ง	หัวข้อ	สถานที่เกิดเหตุ	วันเวลาเสร็จสิ้น	สถานะ
☐ S2023082800197	28/08/2566 09:29:00	29/08/2566 09:29:00 น.	วิฑูรย์ โทร:-	ท่อแตกรั่วขนาดเส้นผ่าศูนย์กลางใหญ่เกินกว่า 2 นิ้วถึง 4 นิ้ว (ท่อเมนรอง)	U5-2/214 หมู่บ้าน/อาคาร 51/24 ซอย กิพ ยาวรรณ หมู่ 4 แขวงเมืองอุดรธานี	-	รอ กปภ.สาขา รับเรื่อง
☐ S2023082800192	28/08/2566 09:27:00	29/08/2566 09:27:00 น.	วิฑูรย์ โทร:-	ท่อแตกรั่วขนาดเส้นผ่าศูนย์กลาง 2 นิ้วลงมา (ท่อที่อยู่อาศัย)	U5-2/221 หมู่บ้าน/อาคาร 527/93 ซอย สิ้นชัยธานี 11 บ้านเลขที่ 11 แขวงเมืองอุดรธานี	-	รอ กปภ.สาขา รับเรื่อง

4.1.2.2 ระบบ Smart 1662 ส่งแจ้งเตือนข้อร้องเรียนที่เข้าใหม่เข้ากลุ่มไลน์ กปภ.สาขา



4.1.2.3 ระบบ Smart 1662 แจ้งเตือนข้อร้องเรียนคงค้าง (เกินและไม่เกินกำหนด SLA) เข้ากลุ่ม Line Admin Smart 1662 และกปภ.เขต เป็นประจำทุกวัน วันละ 2 รอบ (เวลา 07.30 น. และ 16.00 น.)



4.1.2.4 การติดตามข้อร้องเรียนโดยลูกค้า (Tracking) ระบบ Smart1662 จะส่ง Link เพื่อให้ลูกค้าติดตามสถานะการร้องเรียนได้ทาง SMS

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority
ติดตามเรื่องร้องเรียน	ติดตามเรื่องร้องเรียน
เลขที่รับแจ้ง S2023032100922	เลขที่รับแจ้ง S2023020100162
ชื่อผู้แจ้ง [REDACTED]	ชื่อผู้แจ้ง -
เบอร์โทรศัพท์	เบอร์ 0974795479
แจ้งเรื่องร้อง ท่อแตกรั่วขนาดเส้น เรียน ผ่าศูนย์กลาง 2 นิ้วลง มา (ท่อที่อยู่อาศัย)	แจ้งเรื่องร้อง มาตรการน้ำ อุปกรณ์ เรียน ท่อ ข้อต่อชำรุด มีรอย ร้าว
21/03/2566 18:08:04 ดำเนินการแล้วเสร็จ	01/02/2566 11:09:08 ดำเนินการแล้วเสร็จ

หมายเลขการแจ้ง :

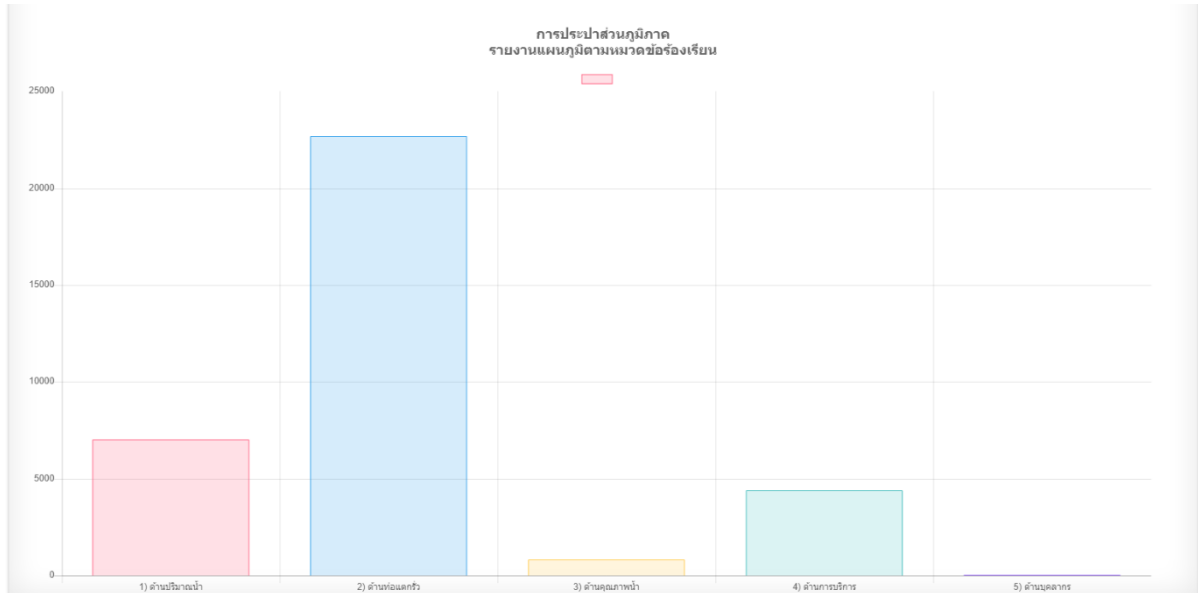
S2022042700174-Da3rr0

URL สำหรับตรวจสอบ : https://smart1662.pwa.co.th/tracking?tracking_no=S2022042700174-Da3rr0



แตะเพื่อโหลดตัวอย่าง

4.1.3 รายงานสถิติข้อร้องเรียนของ กปภ. ผ่าน ระบบ Smart 1662



กบภ.เขต (จำนวน กบภ. สาขาในสังกัด)	รายงานตามหมวดหมู่ข้อร้องเรียน							
	1) ด้านปริมาณน้ำ	2) ด้านท่อและถัง	3) ด้านคุณภาพน้ำ	4) ด้านการบริการ	5) ด้านบุคลากร	รวมข้อร้องเรียน 5 ด้าน		
						รวมจำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เฉลี่ยวันละ (เรื่อง)
เขต 1 (23)	1,247	4,389	200	1,452	9	7,297	20.86	235.39
เขต 2 (31)	1,243	3,078	90	647	7	5,065	14.48	163.39
เขต 3 (24)	838	3,032	65	363	2	4,300	12.29	138.71
เขต 4 (25)	817	1,794	60	234	2	2,907	8.31	93.77
เขต 5 (21)	600	1,971	107	562	1	3,241	9.26	104.55
เขต 6 (23)	590	3,758	56	331	0	4,735	13.54	152.74
เขต 7 (21)	369	1,009	69	288	0	1,735	4.96	55.97
เขต 8 (21)	432	990	68	245	0	1,735	4.96	55.97
เขต 9 (28)	681	2,137	100	195	3	3,116	8.91	100.52
เขต 10 (27)	197	543	25	84	2	851	2.43	27.45
รวม (เรื่อง)	7,014	22,701	840	4,401	26	34,982	100.00	1,128.45
ร้อยละ	20.05	64.89	2.40	12.58	0.07			

คู่มือปฏิบัติงานมัลติเตอร์ประจำ โครงการประปาทันใจ

ฉบับปรับปรุงปี 2568

หน้า 26 จาก 40

รายงาน > รายงานผลการรับฟังและบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ. ระดับเขต (กสข.)

ช่วงเวลา

☐ วัน

☒ เดือน

☐ ไตรมาส

	ถึง	
07/2567	ถึง	07/2567
	ไตรมาส	

กปภ.เขต

กปภ.สาขา

ทั้งหมด

เลือกทั้งหมด

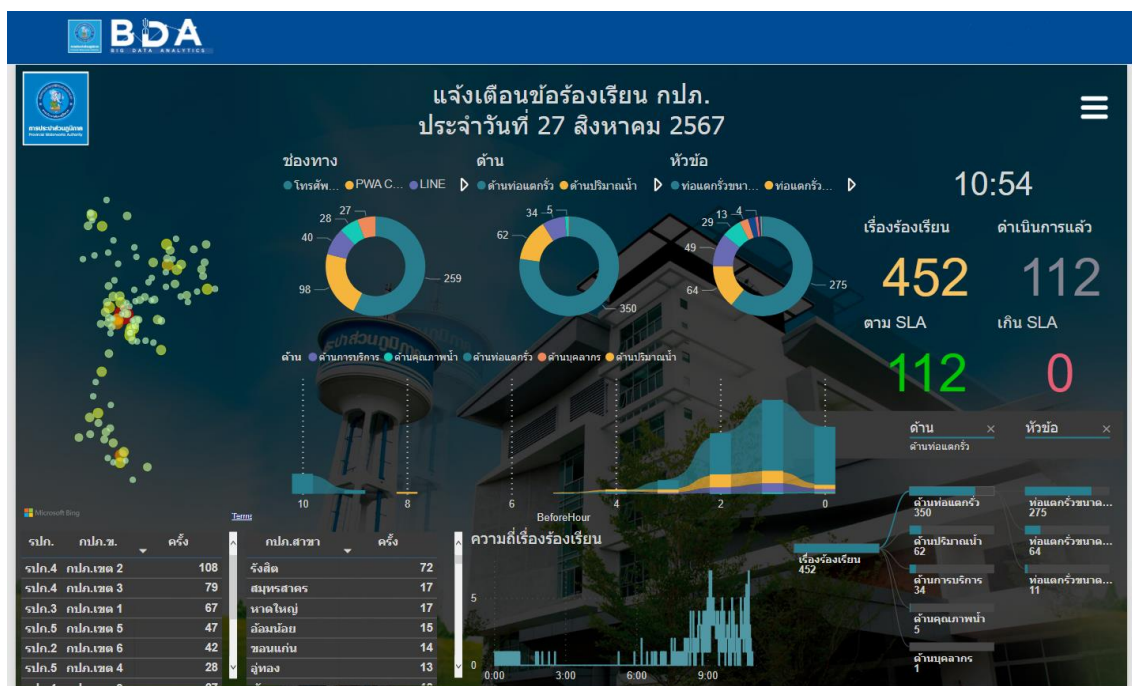
ค้นหา

ExportExcel

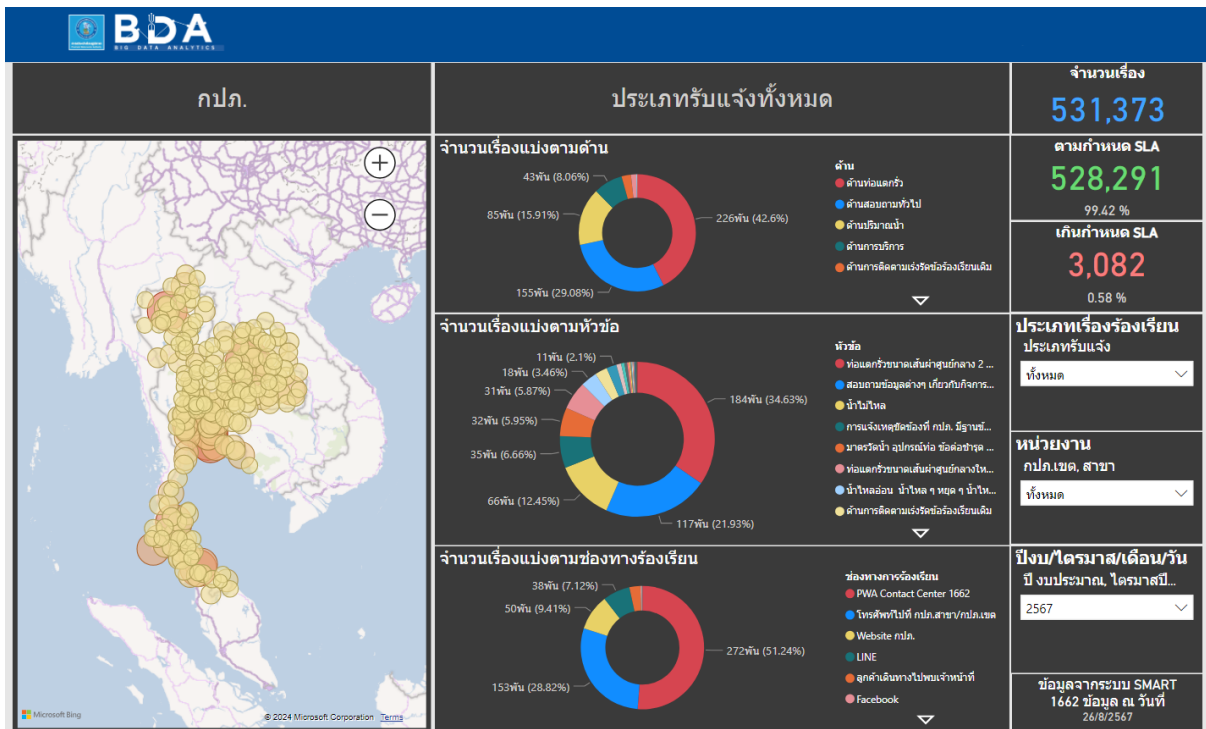
ExportPDF

กปภ./ กปภ. สาขา	จำนวนลูกค้า ราย	เรื่องร้องเรียนทั้งหมด		ดำเนินการแล้วเสร็จ		คงค้าง		ตามกำหนด SLA		เกินกำหนด SLA		มีลูกค้าติดตาม เร่งรัดข้อร้องเรียนเดิม	ลูกค้าติดตามเร่งรัด (ร้อยละ)
		เรื่อง	ครั้ง/ลูกค้า 1,000 ราย	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ		
เขต1	1,038,644	7,297	7.03	7,280	99.77	17	0.23	7,294	99.96	3	0.04	0	0.00
เขต2	913,106	5,065	5.55	5,016	99.03	49	0.97	4,918	97.10	147	2.90	0	0.00
เขต3	620,324	4,300	6.93	4,300	100.00	0	0.00	4,300	100.00	0	0.00	1	0.02
เขต4	448,821	2,907	6.48	2,907	100.00	0	0.00	2,866	98.59	41	1.41	4	0.14
เขต5	363,439	3,241	8.92	3,239	99.94	2	0.06	3,224	99.48	17	0.52	5	0.15
เขต6	490,517	4,735	9.65	4,735	100.00	0	0.00	4,699	99.24	36	0.76	54	114
เขต7	331,715	1,735	5.23	1,735	100.00	0	0.00	1,730	99.71	5	0.29	0	0.00
เขต8	346,106	1,735	5.01	1,735	100.00	0	0.00	1,682	96.95	53	3.05	4	0.23
เขต9	485,392	3,116	6.42	3,116	100.00	0	0.00	3,101	99.52	15	0.48	0	0.00
เขต10	395,697	851	2.15	851	100.00	0	0.00	851	100.00	0	0.00	1	0.12
รวม	5,433,761	34,982	6.44	34,914	99.81	68	0.19	34,665	99.09	317	0.91	69	0.20

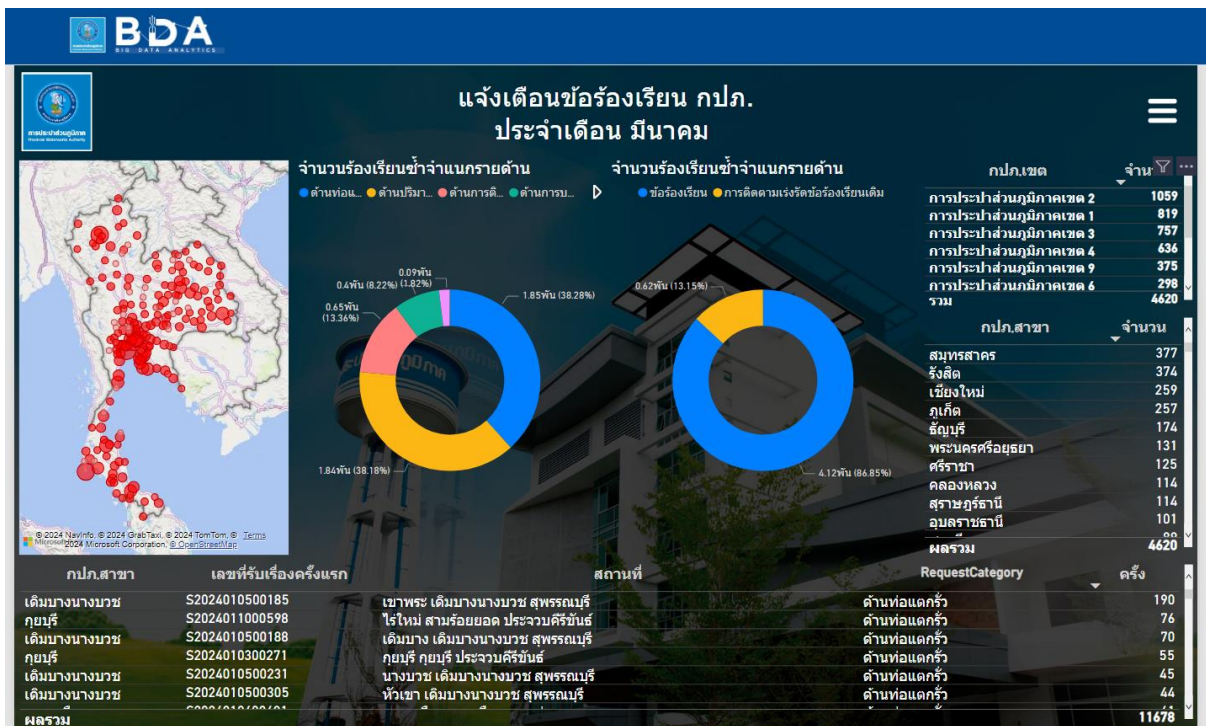
4.2 ระบบแสดงข้อมูลร้องเรียนในระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data Analytics : BDA) ด้านการจัดการข้อร้องเรียนเป็นระบบสำหรับผู้บริหารระดับหัวหน้างานขึ้นไปที่เชื่อมโยงข้อร้องเรียนจากระบบสารสนเทศสนับสนุนการจัดการและติดตามข้อร้องเรียน (Smart 1662) เข้ากับระบบวิเคราะห์ฐานข้อมูลขนาดใหญ่ หรือ Big Data Analytics : BDA โดยแสดงข้อมูลสถิติข้อร้องเรียนเชิงพื้นที่และแจ้งเตือนข้อร้องเรียนของลูกค้าในพื้นที่ กปภ. 234 สาขา แบบ Real Time



Dashboard แจ้งเตือนข้อร้องเรียนจากลูกค้า



Dashboard สถิติข้อร้องเรียนจากลูกค้า



Dashboard แจ้งเตือนข้อร้องเรียนซ้ำ

ภาคผนวก

ภารกิจและบทบาทหน้าที่ของ กปภ.



1

การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.)

เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย

มีบทบาทหน้าที่ให้บริการน้ำประปาแก่ประชาชนในเขตพื้นที่ **74** จังหวัด (ไม่รวมกรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ)

2

วิสัยทัศน์ของ กปภ.
“มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศและ
ยั่งยืนด้านการให้บริการ
และบริหารจัดการ
น้ำประปา”



3



กปภ. แบ่งพื้นที่ให้บริการ 74 จังหวัดเป็น

5 ภาค

มีขอบเขตความรับผิดชอบ

10 เขต

มีสำนักงานให้บริการลูกค้าทั่วประเทศ

234 สาขา

4



กปภ. มีลูกค้าหรือผู้ใช้น้ำ

5,433,761 ราย

(ข้อมูล ณ วันที่ 31 กรกฎาคม 2567)

แบ่งลูกค้าออกเป็น 3 ประเภท



ประเภทที่ 1

กลุ่มที่อยู่อาศัย
มีสัดส่วน 83%



ประเภทที่ 2

กลุ่มราชการและธุรกิจ
ขนาดเล็กมีสัดส่วน 14%



ประเภทที่ 3

กลุ่มรัฐวิสาหกิจ อุตสาหกรรม
และธุรกิจขนาดใหญ่ มีสัดส่วน 3%

5



ศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า สายด่วน 1662

PWA Contact Center 1662

ความรู้เกี่ยวกับพื้นที่ให้บริการน้ำประปาของประเทศไทย

ขอบเขตพื้นที่	ผู้รับผิดชอบ	สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม
74 จังหวัด ไม่รวม กรุงเทพ นนทบุรี สมุทรปราการ	 การประปาส่วนภูมิภาค หรือ กปภ.	สายด่วน 1662
กรุงเทพ นนทบุรี สมุทรปราการ	 การประปานครหลวง METROPOLITAN WATERWORKS AUTHORITY	สายด่วน 1125
นอกเขตพื้นที่ที่ท่อประปา ไปไม่ถึงของ กปภ. และ กปน.	 เทศบาล หรือ อบต.	เทศบาล / อบต.

คู่มือปฏิบัติงานมิสเตอร์ประปา โครงการประปาทันใจ

ฉบับปรับปรุงปี 2568

หน้า 32 จาก 40

การแบ่งพื้นที่รับผิดชอบทั่วประเทศของ กปภ.

ภาคที่	เขตที่	จำนวนจังหวัด (จังหวัด)	จำนวน กปภ. สาขา (สาขา)	ชื่อ กปภ. สาขา
1	9	8	27	เชียงใหม่ (พ) ฮอด สันกำแพง แม่ริม แม่แตง ฝาง จอมทอง แม่ฮ่องสอน แม่สะเรียง ลำพูน บ้านโฮ้ง ลำปาง เกาะคา เถิน แพร่ เด่นชัย ร้องกวาง น่าน ท่าวังผา พะเยา จุน เชียงราย พาน เทิง เวียงเชียงของ แม่สาย แม่ชะจาน
	10	10	26	นครสวรรค์ ท่าตะโก ลาดยาว พยุหะคีรี ชัยนาท อุทัยธานี กำแพงเพชร ตาก ขาณุวรลักษบุรี แม่สอด สุโขทัย พังเสลี่ยม ศรีสำโรง สวรรคโลก ศรีสขนาลัย อุดรดิตถ์ พิษณุโลก นครไทย พิจิตร บางมูลนาก ตะพานหิน เพชรบูรณ์ หล่มสัก ชนแดน หนองไผ่ วิเชียรบุรี
2	6	5	22	ขอนแก่น (พ) บ้านไผ่ ชุมแพ น้ำพอง ขนบท กระนวน หนองเรือ เมืองพล กาฬสินธุ์ กุฉินารายณ์ สมเด็จ มหาสารคาม ชัยภูมิ พยัคฆภูมิพิสัย แก้งคร้อ จัตุรัส หนองบัวแดง ภูเขียว ร้อยเอ็ด บำเหน็จณรงค์ โพนทอง สุวรรณภูมิ
	7	7	20	อุดรธานี (พ) กุมภวาปี บ้านผือ เลยบ้านดุง หนองบัวลำภู เชียงคาน ด่านซ้าย วังสะพุง หนองคาย บึงกาฬ ศรีเชียงใหม่ โพนพิสัย สกลนคร สว่างแดนดิน พังโคน นครพนม ธาตุพนม บ้านแพง ศรีสงคราม

คู่มือปฏิบัติงานมิสเตอร์ประปา โครงการประปาทันใจ

ฉบับปรับปรุงปี 2568

หน้า 33 จาก 40

ภาคที่	เขตที่	จำนวนจังหวัด (จังหวัด)	จำนวน กปภ. สาขา (สาขา)	ชื่อ กปภ. สาขา
3	1	7	22	ชลบุรี (พ) บ้านบึง พนัสนิคม ศรีราชา แหลมฉบัง พัทยา (พ) ฉะเชิงเทรา บางปะกง บางคล้า พนมสารคาม ระยอง บ้านฉาง ปากน้ำประแสร์ จันทบุรี ชลุม ตราด คลองใหญ่ สระแก้ว วัฒนานคร อรัญประเทศ ปราจีนบุรี กบินทร์บุรี
	8	7	20	อุบลราชธานี พิบูลมังสาหาร เดชอุดม เขมราฐ อำนาจเจริญ ยโสธร เลิงนกทา มหาชนะชัย บุรีรัมย์ สตึก ลำปลายมาศ นางรอง ละหานทราย สุรินทร์ ศีขรภูมิ รัตนบุรี สังขะ ศรีสะเกษ กันทรลักษณ์ มุกดาหาร
4	2	8	30	พระพุทธบาท หนองแค มวกเหล็ก บ้านหมอ ลพบุรี บ้านหมี่ ชัยบาดาล สิงห์บุรี อ่างทอง วิเศษชัยชาญ พระนครศรีอยุธยา (พ) ผักไห่ เสนา ท่าเรือ ปทุมธานี รังสิต (พ) ธัญบุรี คลองหลวง นครนายก บ้านนา นครราชสีมา ปากช่อง ครบุรี สีคิ้ว ปักธงชัย โชคชัย พิมาย ชุมพวง โนนสูง ด่านขุนทด
	3	8	23	ราชบุรี บ้านโป่ง สวนผึ้ง ปากท่อ สมุทรสงคราม สมุทรสาคร อ้อมน้อย สามพราน นครปฐม สุพรรณบุรี ศรีประจันต์ ด่านช้าง เดิมบางนางบวช อุทัยธานี กาญจนบุรี เลาขวัญ พนมทวน ท่ามะกา เพชรบุรี ประจวบคีรีขันธ์ ปรานบุรี กุยบุรี บางสะพาน

คู่มือปฏิบัติงานมิสเตอร์ประปา โครงการประปาทันใจ

ฉบับปรับปรุงปี 2568

หน้า 34 จาก 40

ภาคที่	เขตที่	จำนวนจังหวัด (จังหวัด)	จำนวน กปภ. สาขา (สาขา)	ชื่อ กปภ. สาขา
5	4	7	24	สุราษฎร์ธานี (พ) กาญจนดิษฐ์ เกาะสมุย เวียงสระ บ้านตาขุน ไชยา เกาะพะงัน ชุมพร ท่าแซะ หลังสวน รัตนอง พังงา ตะกั่วป่า ท้ายเหมือง ภูเก็ต กระบี่ อ่าวลึก คลองท่อม พังงา ชะอวด ปากพนัง จันดี ขนอม นครศรีธรรมราช
	5	7	20	สงขลา หาดใหญ่ (พ) สะเดา นาทวี ระโนด พังงา พัทลุง ตรัง เขาชัยสน ห้วยยอด ย่านตาขาว กันตัง สตูล ละงู ยะหา เบตง สายบุรี นราธิวาส รือเสาะ สุไหงโก-ลก
5 ภาค	10 เขต	74 จังหวัด	234 สาขา	

ช่องทางชำระค่าน้ำของ กปภ.

1. ชำระผ่าน กปภ.

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

2. ชำระผ่าน Application ของตัวแทนรับชำระบนโทรศัพท์มือถือ

K Plus (ธนาคารกสิกรไทย) / Krungthai Next (ธนาคารกรุงไทย) / SCB EASY (ธนาคารไทยพาณิชย์) / ttb touch (ธนาคารทหารไทยธนชาต) / 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 13 แห่ง ทุกสาขาทั่วประเทศ

ธนาคารกรุงไทย / ธนาคารกรุงเทพ / ธนาคารกรุงศรีอยุธยา / ธนาคารกสิกรไทย / ธนาคารยูโอบี / ธนาคารทหารไทยธนชาต / ธนาคารไทยพาณิชย์ / ธนาคาร CIMB ไทย / ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย / ธนาคารทีสโก้ / ธนาคารแลนด์เอ็สเพื่อรายย่อย / ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธกส.) / ธนาคารออมสิน

5. ชำระผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร ทุกสาขาทั่วประเทศ

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

6. ชำระผ่านตัวแทนรับชำระ

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

7. ชำระผ่านตู้ชำระเงิน

เติมสบายพลัส / เต็มดี / ตู้ Kiosk (QR Cross Bank นำร่อง กปภ.สาขาอ้อมน้อย)

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

ช่องทางการชำระค่าน้ำประปา การประปาส่วนภูมิภาค

ค่าธรรมเนียมเป็นไปตามอัตราที่ผู้ให้บริการกำหนด ข้อมูล ณ เดือน ก.ค. 2567



**ชำระผ่านแอปพลิเคชัน
บนโทรศัพท์มือถือ**



**ชำระผ่าน
PWA LINE Official
@pwathailand**



**ชำระผ่าน
กปภ. 234 สาขาทั่วประเทศ**

*กปภ.เขต และกองการเงิน กปภ.สำนักงานใหญ่
รับชำระเฉพาะค่าน้ำประปาเดือนปัจจุบันที่ไม่มียอด
ค้างชำระเท่านั้น



**ชำระผ่านตู้เอทีเอ็ม
ของธนาคาร**



**เว็บไซต์ของ กปภ.
payment.pwa.co.th**



ชำระผ่านการหักผ่านบัญชี

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

**ชำระผ่านตู้ kiosk
กปภ.สาขาจุ่มน้อย**



ชำระผ่านตัวแทนรับชำระ



**ชำระผ่านเคาน์เตอร์
ธนาคารทั่วประเทศ**

- ธนาคารกรุงเทพ
- ธนาคารไทยพาณิชย์
- ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ชำระผ่านตู้ชำระเงิน

- เติมดี
- เติมสบายพลัส
- บุญเติม
- เงินดี




การประปาส่วนภูมิภาค มุ่ง-มั่น-เพื่อปวงชน-สู่ความยั่งยืน

กฎบัตรการให้บริการของ กปภ. (PWA Service Charter)

1. ดำเนินธุรกิจเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า

ด้วยจำนวนลูกค้า กปภ. กว่า 5 ล้านรายทั่วประเทศ กปภ. จึงให้ความสำคัญกับการรับฟังเสียงจากลูกค้าเพื่อนำความต้องการและความคาดหวังเพื่อให้ได้ Insight ที่แท้จริงของลูกค้า มาวิเคราะห์และกำหนดแนวนโยบายในการดำเนินงานได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ เพื่อสร้างความพึงพอใจ ความประทับใจให้แก่ลูกค้า

2. ขยายพื้นที่เพื่อให้มีน้ำประปาใช้อย่างทั่วถึง

ด้วยพันธกิจของ กปภ. ที่ต้องให้บริการน้ำประปาคุณภาพมาตรฐานแก่ประชาชนได้เพียงพอและทั่วถึง ดังนั้น กปภ.สาขา ต้องสำรวจ ตรวจสอบ เส้นทางจัดส่งน้ำประปาให้มีคุณภาพ มาตรฐาน เพื่อให้สามารถนำส่งน้ำประปาไปยังบ้านของลูกค้าได้ตลอด 24 ชั่วโมง ในแต่ละปี กปภ. มีนโยบายขยายพื้นที่ให้บริการ รวมถึงปรับปรุงและเปลี่ยนเส้นทางท่อเก่าที่ชำรุดหรือใช้งานมานาน เพื่อให้ลูกค้าประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการน้ำประปาของ กปภ. อันเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตในการมีน้ำประปาที่สะอาดคุณภาพมาตรฐานใช้สำหรับอุปโภคบริโภค

3. ปฏิบัติต่อลูกค้าทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน

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

4. นำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกและแก้ปัญหาให้ลูกค้า

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

5. มีช่องทางรับฟังเสียงของลูกค้าและการจัดการข้อร้องเรียน

กปภ. ให้ความสำคัญกับการรับฟังเสียงของลูกค้าเพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ โดยกำหนดช่องทางรับฟังลูกค้า 8 ช่องทาง รวมถึงกำหนดแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ พร้อมจัดทำมาตรฐานการรับฟังลูกค้า การให้บริการลูกค้า และการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อให้พนักงาน ทุกคน ปฏิบัติตามมาตรฐานเดียวกัน เพื่อลดความไม่พึงพอใจ สร้างความพึงพอใจและเพิ่มความประทับใจให้แก่ลูกค้า

6. รักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

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

7. มุ่งมั่นพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน

กปภ. ให้บริการน้ำประปาซึ่งเป็นสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานและเป็นปัจจัยสำคัญต่อการดำรงชีวิตของประชาชน โดยตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน โดยนำแนวคิด ESG (Environment, Social, Governance) มาเป็นหลักในการดำเนินงาน ซึ่งครอบคลุมประเด็นด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล เพื่อสร้างสมดุลระหว่างการเติบโตทางธุรกิจ การพัฒนาศักยภาพบุคลากร การสนับสนุนกิจกรรมเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนและสังคมโดยรวม การสร้างคุณค่าให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน รวมถึงการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน ตลอดจนสร้าง ความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



พลังของทัศนคติเชิงบวก : กฎแห่งความสำเร็จในงานบริการ

ในโลกของงานบริการ ทัศนคติเชิงบวกเป็นกุญแจสำคัญที่ไม่เพียงแต่ส่งผลต่อความสำเร็จในอาชีพ แต่ยังส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าและบรรยากาศในที่ทำงานอีกด้วย การมีมุมมองที่เป็นบวกช่วยให้พนักงานสามารถรับมือกับความท้าทายต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับผู้รับบริการ

ประการแรก ทัศนคติเชิงบวกช่วยเพิ่มความสามารถในการแก้ปัญหา เมื่อเผชิญกับสถานการณ์ที่ยากลำบาก พนักงานที่มีทัศนคติเชิงบวกจะมองหาโอกาสและวิธีการแก้ไขมากกว่าที่จะจมอยู่กับปัญหา ทำให้สามารถหาทางออกได้อย่างสร้างสรรค์และรวดเร็ว

ประการที่สอง การมีทัศนคติที่ดีส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพของการบริการ พนักงานที่มีความสุขและกระตือรือร้นในการทำงานจะสามารถสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เข้าใจความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น และพร้อมที่จะให้บริการด้วยความเต็มใจ

ประการที่สาม ทัศนคติเชิงบวกสร้างบรรยากาศที่ดีในที่ทำงาน เมื่อพนักงานมีทัศนคติที่ดีจะส่งผลให้เกิดความร่วมมือและการสนับสนุนซึ่งกันและกันในที่ทีม ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นและลดความเครียดในที่ทำงาน

นอกจากนี้ ทัศนคติเชิงบวกยังช่วยในการจัดการกับความเครียดได้ดีขึ้น งานบริการมักมีความกดดันสูง แต่พนักงานที่มีมุมมองเชิงบวกจะสามารถรับมือกับความเครียดได้ดีกว่า ทำให้สุขภาพจิตดีขึ้นและมีความสุขในการทำงานมากขึ้น

สุดท้าย การมีทัศนคติเชิงบวกช่วยสร้างความภักดีของลูกค้า เมื่อลูกค้าได้รับบริการที่ดีจากพนักงานที่มีทัศนคติเชิงบวก พวกเขาจะมั่นใจและกลับมาใช้บริการซ้ำและแนะนำต่อให้ผู้อื่น ซึ่งเป็นผลดีต่อธุรกิจในระยะยาว

โดยสรุป ทัศนคติเชิงบวกเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความสำเร็จในงานบริการ ไม่เพียงแต่ช่วยให้พนักงานมีความสุขและประสบความสำเร็จในอาชีพเท่านั้น แต่ยังส่งผลดีต่อองค์กรและลูกค้าอีกด้วย การส่งเสริมและรักษาทัศนคติเชิงบวกจึงเป็นสิ่งที่ควรให้ความสำคัญในทุกองค์กรที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ

12 เทคนิคในการรับมือลูกค้า : กุญแจสู่การบริการที่เป็นเลิศ

การบริการลูกค้าเป็นทักษะสำคัญที่สามารถส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของธุรกิจ การรับมือลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพไม่เพียงแต่สร้างความพึงพอใจ แต่ยังช่วยรักษาและเพิ่มฐานลูกค้าได้อีกด้วย ต่อไปนี้คือเทคนิคสำคัญในการรับมือลูกค้า :

1. ฟังอย่างตั้งใจ : การฟังคือทักษะแรกที่สำคัญที่สุด ให้ความสนใจกับสิ่งที่ลูกค้าพูด ไม่ขัดจังหวะ และพยายามเข้าใจปัญหาหรือความต้องการของพวกเขาอย่างแท้จริง
2. แสดงความเห็นอกเห็นใจ : แสดงให้ลูกค้าเห็นว่าคุณเข้าใจความรู้สึกของพวกเขา ใช้ประโยคเช่น "ผมเข้าใจความรู้สึกของคุณครับ" หรือ "ผมเสียใจที่คุณต้องเจอกับปัญหานี้"
3. ใช้ภาษาที่เหมาะสม : รักษาการสบตา ยิ้ม และแสดงท่าทางที่เป็นมิตร สิ่งเหล่านี้จะสร้างความไว้วางใจและทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าจะได้รับการต้อนรับ
4. ใช้น้ำเสียงที่สุภาพและเป็นมิตร : แม้ในสถานการณ์ที่ตึงเครียด พยายามรักษาน้ำเสียงที่สงบและเป็นมืออาชีพ
5. ตอบสนองอย่างรวดเร็ว : พยายามแก้ไขปัญหาหรือตอบคำถามของลูกค้าโดยเร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้ หากไม่สามารถให้คำตอบได้ทันที ให้แจ้งลูกค้าว่าคุณกำลังดำเนินการและจะติดต่อกลับโดยเร็ว
6. ให้ข้อมูลที่ชัดเจนและถูกต้อง : หลีกเลี่ยงการให้ข้อมูลที่คลุมเครือหรือไม่แน่นอน หากไม่แน่ใจในคำตอบ ให้บอกลูกค้าว่าคุณจะตรวจสอบและแจ้งกลับ
7. เสนอทางเลือก : หากเป็นไปได้ ให้เสนอทางเลือกหลายๆ ทางแก่ลูกค้า เพื่อให้พวกเขารู้สึกว่ามีอำนาจในการตัดสินใจ
8. รับมือกับข้อร้องเรียนอย่างมืออาชีพ : มองข้อร้องเรียนเป็นโอกาสในการปรับปรุง ขอขอบคุณลูกค้าสำหรับข้อเสนอแนะ และแสดงให้เห็นว่าคุณจริงจังกับการแก้ไขปัญหา
9. ติดตามผล : หลังจากแก้ไขปัญหาแล้ว ให้ติดตามผลกับลูกค้าเพื่อให้แน่ใจว่าพวกเขาพึงพอใจกับการแก้ไข
10. เรียนรู้จากประสบการณ์ : ใช้ทุกการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าเป็นโอกาสในการเรียนรู้และปรับปรุง วิเคราะห์สิ่งที่ดีและสิ่งที่ควรปรับปรุง
11. รักษาความเป็นมืออาชีพ : แม้ในสถานการณ์ที่ยากลำบาก พยายามรักษาความสงบและมีสติ หลีกเลี่ยงการโต้เถียงหรือแสดงอารมณ์ในเชิงลบ
12. ใช้เทคโนโลยีอย่างชาญฉลาด : ใช้ระบบ CRM หรือเครื่องมือดิจิทัลอื่นๆ เพื่อจัดการข้อมูลลูกค้าและติดตามการสื่อสาร ช่วยให้การบริการมีความต่อเนื่องและเป็นส่วนตัวมากขึ้น

การฝึกฝนและพัฒนาเทคนิคเหล่านี้อย่างต่อเนื่องจะช่วยให้คุณสามารถรับมือกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น นำไปสู่ความพึงพอใจของลูกค้าและความสำเร็จของ กปภ. ในระยะยาว