



การประปาส่วนภูมิภาค

Provincial Waterworks Authority

มุ่ง - มั่น - เพื่อปวงชน - สู่ความยั่งยืน



ฉบับปรับปรุงปี 2567

คู่มือการปฏิบัติงาน
สำหรับเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า กปภ.
PWA Contact Center 1662

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	คู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662		
	หมายเลขเอกสาร: 001	ฉบับปรับปรุงปี 2567	หน้า 2 ของ 82

คำนำ

การร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการทั้งในมิติของผลิตภัณฑ์ที่มองเห็นจับต้องได้ มิติของการบริการที่มองไม่เห็นจับต้องไม่ได้ และมิติของบุคลากรผู้ให้บริการที่ต้องเหนือความคาดหวัง เป็นกิจกรรมเชิงรุกทุกองค์กร และยังเป็นองค์กรที่รัฐจัดตั้งขึ้นให้มีพันธกิจในการให้บริการประชาชนโดยมีเป้าประสงค์เพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการ ความจำเป็น และความคาดหวังของประชาชนแล้ว รัฐบาลทุกยุคทุกสมัยยังต้องวางกลไกตรวจสอบผลลัพธ์ของการให้บริการประชาชนโดยยึด “ความพึงพอใจและความประทับใจ” ของประชาชนเป็นที่ตั้ง

การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนหรือ PWA Call Center 1662 ระยะที่ 1 ขึ้นเมื่อปีงบประมาณ 2554 และเปลี่ยนชื่อเป็นศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าหรือ PWA Contact Center 1662 ระยะที่ 2 เมื่อปีงบประมาณ 2560 เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสารและรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้าของ กปภ. 234 สาขาทั่วประเทศ และตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2564 เป็นต้นไปเปิดให้บริการทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง

กปภ. มีนโยบายให้พนักงานยึดถือว่าทุกข้อร้องเรียนคือกระจกสะท้อนผลงานของ กปภ. โดย PWA Contact Center 1662 ต้องประสานงานอย่างใกล้ชิดกับศูนย์ประสานงานของ กปภ. สาขา 234 สาขา และ กปภ. เขต 1-10 เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้บรรลุเป้าหมายในการลดความไม่พึงพอใจ สร้างความพึงพอใจ และเติมความประทับใจให้แก่ลูกค้าและประชาชน

การจัดทำ “คู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662” มีวัตถุประสงค์เพื่อให้เจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662 ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานบริการลูกค้า ประชาชน ให้บรรลุเป้าหมาย 3 ระดับอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคาดหวังอย่างยิ่งว่าเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662 จะได้รับประโยชน์จากการเรียนรู้และนำไปปฏิบัติเพื่อปรับวิถี “ข้อร้องเรียน” ให้เป็นโอกาสในการพัฒนาการบริการของ กปภ. สู่ความเป็นเลิศดังวิสัยทัศน์

“มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศและยั่งยืน ด้านการให้บริการและบริหารจัดการน้ำประปา”

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

กองลูกค้าสัมพันธ์
 สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์
 กันยายน 2566

	คู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662		
	หมายเลขเอกสาร: 001	ฉบับปรับปรุงปี 2567	หน้า 3 ของ 82

สารบัญ

1. บทนำ	3
2. หน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662	6
2.1 หน้าที่ความรับผิดชอบของ Supervisor	6
2.2 หน้าที่ความรับผิดชอบของ Agent	7
3. ขอบปฏิบัติสำหรับเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662	9
4. มาตรฐานการปฏิบัติงานระบบรับเรื่องร้องเรียน กปภ.	10
4.1 ระบบรับเรื่องร้องเรียนและหน่วยงานที่รับผิดชอบ	10
4.2 ผู้บันทึกสถิติข้อร้องเรียนและการรายงานทุกช่องทาง	12
4.3 การบันทึกนับข้อร้องเรียนของ กปภ. ทุกช่องทาง	13
4.4 ข้อกำหนดมาตรฐานการให้บริการของแต่ละช่องทาง	14
4.5 คำจำกัดความของประเภทข้อร้องเรียน	15
4.6 ข้อตกลงการให้บริการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนแก่ลูกค้า กปภ. (Service Level Agreement : SLA)	16
4.7 แผนผังการแก้ไขข้อร้องเรียนกรณียกเว้นการนับ SLA	20
4.8 ระดับการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.	21
4.9 กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนของ กปภ.	24
4.10 การกำกับติดตามข้อร้องเรียน	27
5. ขั้นตอนการปฏิบัติงานในกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนของ PWA Contact Center 1662	29
5.1 ผังแสดงขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง PWA Contact Center 1662	29
5.2 ผังแสดงขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง Facebook/website/Spond Chat	30
5.3 ผังแสดงขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง E-mail/GCC1111	31
5.4 ผังแสดงขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)	32

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	คู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662		
	หมายเลขเอกสาร: 001	ฉบับปรับปรุงปี 2567	หน้า 4 ของ 82

6. แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าที่ PWA Contact Center 1662	33
กรณีเจ้าหน้าที่ไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ได้	
7. มาตรฐานการให้บริการของเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662	34
8. แผนการให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า PWA Contact Center 1662 ในภาวะฉุกเฉิน	36
8.1 แผนที่ 1 : กรณีเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662 สามารถปฏิบัติงานที่ กปภ. ได้	36
8.2 แผนที่ 2 : กรณีเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662 ไม่สามารถปฏิบัติงานที่ กปภ. ได้	37
8.3 แผนที่ 3 : กรณี กปภ.สาขาประสบภัยธรรมชาติหรือมีเหตุฉุกเฉินทำให้น้ำไม่ไหลบริเวณกว้าง	38
ภาคผนวก	39
- แบบฟอร์มการสำรวจ Feedback การให้บริการ กปภ.	40
- ตัวชี้วัดและเกณฑ์ประเมินผลการปฏิบัติงานโครงการจ้างเหมาเอกชนจัดหาเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานประจำศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า PWA Contact Center 1662 ปีงบประมาณ 2567	41
- แบบฟอร์มการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ Supervisor และ Agent โดย กสส. เป็นผู้ประเมิน	53
- แบบฟอร์มประเมินผลความพึงพอใจของ กปภ.สาขาที่มีต่อการประสานงานของเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662 โดย กปภ.สาขา เป็นผู้ประเมิน	61
- เทคนิควิธีเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการลูกค้าผ่านทางโทรศัพท์	62
- แนวปฏิบัติกรณีโทรศัพท์สื่กลบข่มขู่	63
- มาตรฐานการตอบข้อสงสัย/ข้อร้องเรียนลูกค้า	65

	คู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662		
	หมายเลขเอกสาร: 001	ฉบับปรับปรุงปี 2567	หน้า 5 ของ 82

1. บทนำ

ศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า กปภ. PWA Contact Center 1662 ถือเป็นจุด Touch Point แรกที่สำคัญที่ลูกค้ามาติดต่อใช้บริการสอบถามข้อมูลหรือแจ้งเหตุขัดข้องจากการใช้บริการผ่านทางโทรศัพท์สายด่วน 1662 รวมถึงช่องทางอื่น ๆ ในความรับผิดชอบของศูนย์ฯ เช่น E-mail:pr@pwa.co.th Website กปภ. GCC1111 Facebook สำนักงานใหญ่ และ Spondchat โดยในปีงบประมาณ 2567 กปภ. ได้ปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการของศูนย์ฯ เพื่อรองรับการให้บริการของลูกค้าได้เพิ่มมากขึ้น และตอบสนองอย่างรวดเร็วทันใจ และนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุด ด้วยการปรับรอบเวลาการปฏิบัติงานจาก 3 กะ มาเป็นการจัดจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการให้สอดคล้องกับปริมาณสายที่เกิดขึ้นจริงตามช่วงเวลา เพื่อลดจำนวนสายที่ไม่ได้รับการบริการ (Abandon Calls) และบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลให้เต็มประสิทธิภาพสูงสุด โดยคำนึงถึงมาตรฐาน SLA

ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2566 เป็นต้นไป กปภ. ได้เชื่อมโยงข้อมูลการร้องเรียนกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) และได้กำหนดให้เจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662 เป็นผู้รับผิดชอบในการรับเรื่องผ่านระบบ ซึ่งได้กำหนดแนวทางในการดำเนินงานในคู่มือฉบับนี้แล้ว นอกจากนี้ยังต้องเตรียมความพร้อมในการรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทาง Spond Chat ซึ่ง กปภ. มีแผนการเชื่อมโยงข้อร้องเรียนที่ลูกค้าแจ้งผ่าน Line@pwwatthailand และกดเลือกติดต่อเจ้าหน้าที่ ให้ส่งเรื่องมายังช่องทางดังกล่าว เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าในการติดต่อสอบถามและแจ้งเหตุกับเจ้าหน้าที่โดยตรงโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

นอกจากนี้ กปภ. ได้มีการปรับปรุงที่สำคัญ คือ การเพิ่มกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน สำหรับ “ข้อร้องเรียนอันมิชอบ” เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบมีแนวทางปฏิบัติสำหรับการร้องเรียนที่ไม่เป็นจริง การร้องเรียนที่ไม่สมเหตุสมผล และการร้องเรียนซ้ำ ๆ พุ่มเพอຍ โดยไม่มีเหตุอันควร ให้สามารถปิดข้อร้องเรียนได้โดยไม่ส่งผลกระทบต่อลูกค้าและ กปภ. รวมทั้งปรับปรุงมาตรฐานการส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยัง กปภ.สาขาให้อยู่ภายในระยะเวลา 10 นาที ให้ครอบคลุมการประสานงานกับผู้ประสานงานหลัก/รองผ่านทาง Line หรือโทรศัพท์จนถึงกระบวนการส่งเรื่องไปยังระบบ Smart1662 พร้อมทั้งกำหนดให้เจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662 ติดตามแสดงตนทุกครั้งที่ปฏิบัติหน้าที่ เพื่อส่งเสริมบุคลิกภาพให้มีความน่าเชื่อถือและมีความเป็นมาตรฐานสากล

ทั้งนี้ หากเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662 ได้ศึกษาคู่มืออย่างละเอียด จะสามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่ กปภ. กำหนด และปรับเปลี่ยนความรู้สึกของลูกค้าที่ไม่พึงพอใจ กลายเป็นความพึงพอใจ และเกิดความประทับใจได้อย่างแน่นอน

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	คู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662		
	หมายเลขเอกสาร: 001	ฉบับปรับปรุงปี 2567	หน้า 6 ของ 82

2. หน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662

2.1 หน้าที่ความรับผิดชอบของ Supervisor

- 1) ให้ความสำคัญกับทุกข้อสอบถามและข้อร้องเรียนเพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์การกำหนด ระยะเวลา (SLA) ที่ กปภ. กำหนด ซึ่ง Supervisor จะต้องบริหารจัดการให้ได้ภายในกำหนดเวลา
- 2) ควบคุม ดูแล บริหารจัดการ และสนับสนุนการปฏิบัติงานของ Agent ให้ตอบสนองลูกค้าอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
- 3) บริหารจัดการสายที่โทรเข้า (Incoming Call) ให้เป็นระบบ เพื่อไม่ให้เกิดสายที่ไม่ได้รับบริการ (Abandon Call)
- 4) บริหารจัดการสายที่ไม่ได้รับบริการ (Abandon Call) โดยการให้ Agent โทรกลับลูกค้า
- 5) ตรวจสอบข้อร้องเรียนที่ยังอยู่ในระหว่างดำเนินการเป็นประจำทุกวัน และควบคุมให้ Agent ติดตามข้อร้องเรียนดังกล่าวกับ กปภ.สาขา เพื่อปิดข้อร้องเรียนภายในกำหนดเวลาและไม่ให้เกิดเรื่องร้องเรียนที่ค้างในระบบ
- 6) รายงานข้อมูลให้แก่กองลูกค้าสัมพันธ์ ดังนี้
 - 6.1) สถิติข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ได้แก่ PWA Contact Center 1662, E-mail (pr@pwa.co.th), GCC1111, เว็บไซต์ กปภ. (www.pwa.co.th), Facebook (สำนักงานใหญ่) Spond Chat และ สคบ. เป็นรายวัน รายสัปดาห์ และรายเดือน
 - 6.2) รายงานการแจ้งข่าวหยุดจ่ายน้ำของ กปภ.สาขาผ่านช่องทางไลน์กลุ่ม
- 7) ตรวจสอบข้อมูลการให้บริการใหม่ ๆ หรือกฎระเบียบของ กปภ. ที่มีการปรับปรุงให้ Update อย่างสม่ำเสมอ พร้อมแจ้งให้ Agent รับทราบเพื่อเป็นข้อมูลในการตอบชี้แจงลูกค้า
- 8) ติดตามข่าวสารการหยุดจ่ายน้ำของ กปภ.สาขา ทางช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ Website กปภ. Line : PWA Contact Center 1662, Facebook กปภ.สำนักงานใหญ่ และ Facebook กปภ.สาขา พร้อมบันทึกข้อมูลข่าวสารดังกล่าวลงในระบบเพื่อแจ้งให้ Agent รับทราบ
- 9) Monitor การปฏิบัติงานของ Agent ตลอดจน “น้ำเสียง” ที่สนทนากับลูกค้าเพื่อตรวจสอบความสุภาพอ่อนโยนและความถูกต้องของข้อมูล โดยการสุ่มฟังการสนทนาเป็นระยะ ๆ หากพบว่า Agent มีการใช้วาจาไม่สุภาพหรือให้ข้อมูลที่ผิด ให้ตักเตือนและชี้แจงแนวทางที่ถูกต้องให้ Agent รับทราบและปรับปรุงโดยทันที
- 10) ให้ความช่วยเหลือ Agent ในการตอบปัญหาต่าง ๆ กับลูกค้าในกรณีที่ Agent ไม่สามารถดำเนินการเองได้
- 11) ตรวจสอบและดูแลระบบ Call Center ให้พร้อมใช้งานได้อยู่เสมอ หากพบว่าระบบขัดข้องที่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน ให้แจ้งกองลูกค้าสัมพันธ์เพื่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้ปัญหาโดยทันที
- 12) ชักซ้อมความเข้าใจกับ Agent ทุกคนอยู่เสมอ เพื่อให้การตอบปัญหาเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
- 13) ดูแลความเรียบร้อยและอุปกรณ์ภายในศูนย์ ฯ หากพบว่ามีอุปกรณ์เสียหายให้แจ้งแก่กองลูกค้าสัมพันธ์ทันที

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	คู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662		
	หมายเลขเอกสาร: 001	ฉบับปรับปรุงปี 2567	หน้า 7 ของ 82

- 14) กำกับดูแล Agent ให้อยู่ในสภาพที่พร้อมปฏิบัติงานตลอดเวลา เช่น ไม่เดิน ไม่นั่งทำนอน ไม่พูด/เล่นโทรศัพท์มือถือระหว่างปฏิบัติงาน และให้สวมหูฟังทุกครั้งขณะปฏิบัติงาน เป็นต้น
- 15) โทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ กปภ. จำนวนเขตละ 10 คน รวม 100 สาย ต่อเดือน โดยมีคำถามตามแบบสำรวจที่แนบ (ตามภาคผนวก หน้า 40) และกำหนดส่งให้ กองลูกค้าสัมพันธ์ภายในวันที่ 5 ของเดือนถัดไป
- 16) โทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจช่องทางร้องเรียนของ กปภ. เช่น Spond Chat เว็บไซต์ หรือช่องทางอื่น ๆ ที่ กปภ. กำหนด
- 17) ผู้รับจ้างต้องจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ให้พร้อมบริการข้อมูลผ่านช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์หมายเลข 1662 Social Media (อาทิ facebook pantip เป็นต้น) Spond Chat, Mobile Application, Line Official, E-mail และเว็บไซต์ หรืออื่น ๆ ตามช่องทางที่ กปภ. กำหนด

2.2 หน้าที่ความรับผิดชอบของ Agent

- 1) รับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้าและประชาชนผ่านโทรศัพท์สายด่วน PWA Contact Center 1662 โดยมีรายละเอียด ดังนี้
 - 1.1) สอบถามข้อมูลลูกค้าให้ครบถ้วน ชัดเจน ได้แก่ ชื่อ และที่อยู่ของลูกค้า เบอร์โทรศัพท์ ติดต่อกลับ ปัญหาของลูกค้าพร้อมสถานที่เกิดเหตุโดยละเอียด
 - 1.2) จัดประเภทข้อร้องเรียน ได้แก่
 - 1.2.1) หมวดหมู่ข้อร้องเรียน ได้แก่ ด้านปริมาณน้ำ ด้านท่อแตกรั่ว ด้านคุณภาพน้ำ ด้านการบริการ ด้านบุคลากร
 - 1.2.2) หมวดหมู่การติดตามเร่งรัดข้อร้องเรียนเดิม
 - 1.2.3) หมวดหมู่ข้อสอบถามทั่วไป
 - 1.2.4) หมวดหมู่ความต้องการ ความคาดหวัง ชมเชย และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ ให้บริการของ กปภ.
- 2) ตอบชี้แจงข้อสงสัย (ตามภาคผนวก หน้า 56) / ข้อร้องเรียนของลูกค้าทุกรายผ่านโทรศัพท์สายด่วน PWA Contact Center 1662 ด้วยความสุภาพอ่อนโยน ดังนี้
 - 2.1) กรณีลูกค้าสอบถามทั่วไป

หาก Agent มีข้อมูลอยู่แล้ว เช่น เรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎระเบียบการให้บริการลูกค้า หรือข่าวการหยุดจ่ายน้ำที่ กปภ.สาขา ได้มีการแจ้งข้อมูลมาแล้ว ให้ Agent ตอบชี้แจงลูกค้าทันที
 - 2.2) กรณีเป็นข้อร้องเรียน

ให้ประสาน กปภ.สาขาเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาให้ทันทั่วทั้ง หากทราบระยะเวลาที่ กปภ.สาขา จะเข้าไปดำเนินการ ให้ Agent โทรศัพท์แจ้งลูกค้าทราบด้วย
- 3) บันทึกข้อมูลของลูกค้าลงในระบบ Call Center
- 4) การประสานงานเรื่องร้องเรียนให้ Agent โทรศัพท์หาผู้ประสานงานหลักหรือผู้ประสานงานรองของ กปภ.สาขาทันที

	คู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662		
	หมายเลขเอกสาร: 001	ฉบับปรับปรุงปี 2567	หน้า 8 ของ 82

- 5) ติดตามการตอบสนองลูกค้าตามกำหนดเวลามาตรฐานและปิดข้อร้องเรียนด้วยตนเอง โดยมีวิธีการ ดังนี้
 - 5.1) ตรวจสอบข้อร้องเรียนที่ กปภ.สาขายังไม่ตอบกลับมาเป็นประจำทุกวัน
 - 5.2) กรณี พบว่า กปภ.สาขายังไม่เข้าไปดำเนินการ ให้ Agent โทรศัพท์ติดตามไปยังผู้ประสานงานหลักหรือผู้ประสานงานรองของ กปภ.สาขา ทันที
 - 5.3) เมื่อ กปภ.สาขา รายงานผลการปฏิบัติงานกลับมาทางระบบ Smart 1662 เรียบร้อยแล้ว ให้ดำเนินการปิดเรื่องในระบบ Call Center ทันที เพื่อไม่ให้เกิดเรื่องค้างในระบบ
- 6) สำรวจความพึงพอใจในการให้บริการลูกค้าโดยกล่าวโอนสายให้ลูกค้าประเมินผ่านระบบ IVR
- 7) กรณีมีสายที่ลูกค้าไม่ได้รับบริการ (Drop call) ให้ติดต่อกลับไปยังลูกค้าทุกสาย

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	คู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662		
	หมายเลขเอกสาร: 001	ฉบับปรับปรุงปี 2567	หน้า 9 ของ 82

3. ข้อปฏิบัติสำหรับเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662

- 1) เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยในเครื่องแบบที่ กปภ.กำหนด สวมรองเท้าหุ้มส้น ไม่ใส่ผ้ายัด ผ้า ยีนส์ หรือรองเท้าแตะ และแขวนบัตรประจำตัวพนักงาน
- 2) ไม่ใช้โทรศัพท์มือถือหรืออุปกรณ์สื่อสารส่วนตัวขณะกำลังปฏิบัติหน้าที่ หาก Agent มีความจำเป็น ต้อง ขออนุญาต Supervisor ก่อนทุกครั้ง และให้โทรศัพท์บริเวณภายนอกห้องปฏิบัติงาน PWA Contact Center 1662 เท่านั้น
- 3) สัมภาระส่วนตัวต่าง ๆ ให้เก็บไว้ในตู้ Locker
- 4) ไม่นำอาหารเข้ามารับประทานในห้อง PWA Contact Center 1662 ยกเว้นเครื่องดื่ม
- 5) ช่วยกันดูแลรักษาความสะอาดโต๊ะทำงาน รวมถึงอุปกรณ์เครื่องโทรศัพท์ คอมพิวเตอร์และ อุปกรณ์ต่าง ๆ ในห้อง PWA Contact Center 1662 ให้อยู่ในสภาพที่สะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อยอยู่เสมอ หากมีอุปกรณ์ ชัดข้องหรือชำรุดเสียหายระหว่างปฏิบัติงาน ให้รีบแจ้ง กองลูกค้าสัมพันธ์ทันที
- 6) ระหว่างปฏิบัติหน้าที่ ห้ามส่งเสียงดัง หรือใช้คำพูดไม่สุภาพ หรือแสดงกริยาไม่สุภาพ ต่อเจ้าหน้าที่ด้วยกัน และต่อลูกค้า
- 7) ไม่เตร็ดเตร่ หรือลุกขึ้นเดินไปมารบกวนการทำงานของผู้อื่น
- 8) ไม่อ่านนิตยสาร หนังสือ เล่นเกม เข้าเว็บไซต์ที่ไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องงาน หรือทำงานส่วนตัว ที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานในเวลาปฏิบัติหน้าที่
- 9) การปฏิบัติงานเน้นความสุภาพอ่อนโยน น้ำเสียงเต็มใจให้บริการและใส่ใจเอื้ออาทรลูกค้า/ ประชาชนที่ติดต่อเข้ามาทุกราย ตลอดจนรักษาคำสัญญาที่ตกลงหรือนัดไว้กับลูกค้า/ประชาชน
- 10) ประพฤติตนสุภาพเรียบร้อย เอาใจใส่ และรับผิดชอบการปฏิบัติงานโดยสร้างความประทับใจ ต่อลูกค้าและผู้มาติดต่อ ตลอดจนไม่กระทำการใด ๆ ที่จะทำให้ กปภ. เสื่อมเสียภาพลักษณ์
- 11) มุ่งสร้างความรักสามัคคีในทีม Agent และ Supervisor และมีการแบ่งปันความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์สูงสุดของ กปภ.
- 12) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามคู่มือที่ กปภ. กำหนดอย่างเคร่งครัด

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	คู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662		
	หมายเลขเอกสาร: 001	ฉบับปรับปรุงปี 2567	หน้า 10 ของ 82

4. มาตรฐานการปฏิบัติงานระบบรับเรื่องร้องเรียนของ กปภ.

4.1 ระบบรับเรื่องร้องเรียนและหน่วยงานที่รับผิดชอบ

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

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

	คู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662		
	หมายเลขเอกสาร: 001	ฉบับปรับปรุงปี 2567	หน้า 11 ของ 82

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

หมายเหตุ

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

ทั้งนี้ มีแนวทางปฏิบัติเพิ่มเติม ดังนี้

1. กปภ.สาขาและเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662 เป็นผู้สอบถามความพึงพอใจ (Feedback) ของผู้รับบริการ
2. ผู้บริหารติดตามเร่งรัดข้อร้องเรียนที่ไม่เป็นไปตาม SLA ตามลำดับ ดังนี้
ผู้จัดการ กปภ.สาขา >>> ผอ.กปภ.เขต >>> รปภ. 1 – 5
3. กองลูกค้าสัมพันธ์เป็นผู้รวบรวมสถิติข้อร้องเรียนและจาก Smart 1662 และรายงานสถิติต่อ ครส. ทุกไตรมาส

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	คู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662		
	หมายเลขเอกสาร: 001	ฉบับปรับปรุงปี 2567	หน้า 12 ของ 82

4.2 ผู้บันทึกสถิติข้อร้องเรียนและการรายงานทุกช่องทาง

กปภ. กำหนดหน่วยงานผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน เพื่อให้กระบวนการทำงานในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคมีความต่อเนื่องเชื่อมโยงกัน สามารถตอบสนองผู้ร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

- 1) บันทึกจำนวนนับโดย สสส. และ กปภ.สาขาตามหลักการ “ลูกค้าร้องเรียนที่หน่วยงานใดให้หน่วยงานนั้นเป็นผู้บันทึกจำนวนนับ (ยกเว้นช่องทางหนังสือ/จดหมาย)”
- 2) กองลูกค้าสัมพันธ์ จะเป็นผู้รวบรวมสถิติข้อร้องเรียนทุกช่องทางจากระบบข้อมูลร้องเรียนพร้อมรายงานต่อ ผวก./ครส. ทุกไตรมาส ดังตาราง

หน่วยงาน	บันทึกสถิติข้อร้องเรียน	การรายงาน	กรอบเวลา
1. กปภ.สาขา	1) โทรศัพท์ไปที่ กปภ.สาขา 2) Line 3) ลูกค้าเดินทางไปพบเจ้าหน้าที่ 4) ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย 5) Facebook กปภ.สาขา 6) สื่อมวลชน (ส่วนภูมิภาค) 7) หนังสือ/จดหมาย	บันทึกข้อมูลร้องเรียนของ กปภ.สาขาในสังกัดลงในระบบ Smart 1662	- ทันที
2. สสส. (กองสื่อสารองค์กร)	สื่อมวลชนส่วนกลาง	บันทึกข้อมูลร้องเรียนที่ผ่านสื่อมวลชนส่วนกลางลงในระบบ Smart 1662	- ทันที
3. สสส. (กองลูกค้าสัมพันธ์ โดย PWA Contact Center 1662)	1) PWA Contact Center 1662 2) Website กปภ. 3) E-mail 4) Facebook สนง. กปภ. 5) ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนภาครัฐ สายด่วน 1111 สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (GCC1111) 6) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)	1. บันทึกข้อมูลข้อร้องเรียนลงในระบบข้อมูลร้องเรียน 2. งานลูกค้าสัมพันธ์ รายงานสถิติข้อร้องเรียนของทุกช่องทางให้ ผอ.กปภ.เขต.1-10 ทราบ 3. กลส.รวบรวมจำนวนข้อร้องเรียนทุกช่องทาง และประมวลผลรายงานผู้ว่าการ /ที่ประชุมคณะผู้บริหารระดับสูง (ครส.)	- ทันที - รายเดือน - รายไตรมาส

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	คู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662		
	หมายเลขเอกสาร: 001	ฉบับปรับปรุงปี 2567	หน้า 13 ของ 82

4.3 การนับสถิติข้อร้องเรียนของ กปภ. ทุกช่องทาง

หัวข้อ	การบันทึกนับจำนวนข้อร้องเรียน การติดตาม ข้อสอบถาม และความต้องการ ความคาดหวัง ชมเชย และข้อเสนอแนะ
1. เรื่องที่บันทึกนับจำนวน เป็นข้อร้องเรียน	1.1 นับทุกครั้งเสมอแม้ว่าจะเป็นเหตุการณ์เดียวกันหรือสถานที่เดียวกันก็ตาม 1.2 ลูกค้ายื่น 1 ครั้งแต่มีหลายประเด็น ให้บันทึกนับตามจำนวนประเด็น 1.3 ข้อร้องเรียนที่ยังไม่ทราบสาเหตุ และต้องรอการตรวจสอบ ซึ่งเจ้าหน้าที่ยังไม่สามารถตอบผู้ร้องได้ในทันที ถือเป็นข้อร้องเรียนที่ต้องบันทึกนับเป็นข้อร้องเรียนด้วย 1.4 ลูกค้ายื่นเรื่องที่ได้แก้ไขเสร็จและปิดข้อร้องเรียนไปแล้วก็ต้องเปิดเป็นข้อร้องเรียนใหม่และบันทึกนับเป็นข้อร้องเรียนใหม่ 1.5 การนับระยะเวลาการให้บริการ (SLA) เริ่มนับตั้งแต่วันที่ลูกค้าแจ้งข้อร้องเรียนจนแก้ปัญหาแล้วเสร็จและแจ้งลูกค้าทราบด้วย
2. เรื่องที่บันทึกนับจำนวน เป็นการติดตามเร่งรัดข้อร้องเรียนเดิม	2.1 ลูกค้าติดตามเร่งรัดปัญหาเดิม และเลยกำหนด SLA ไปแล้ว ให้บันทึกนับในหัวข้อติดตามเร่งรัดข้อร้องเรียนเดิม
3. เรื่องที่บันทึกนับจำนวน เป็นข้อสอบถามทั่วไป	3.1 ลูกค้าแจ้งเหตุขัดข้องที่ กปภ. มีฐานข้อมูลและตอบได้ทันที ให้บันทึกนับในหัวข้อสอบถามทั่วไป 3.2 ลูกค้าสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกิจการ กปภ. การจ่ายน้ำประปา ผู้ใช้น้ำ แจ้งค่าน้ำและหน่วยน้ำผิดปกติ และสอบถามข้อมูลหรือร้องเรียนนอกพื้นที่บริการของ กปภ. ให้บันทึกนับในหัวข้อสอบถามทั่วไป 3.3 ลูกค้าติดตามเร่งรัดปัญหาเดิม และยังไม่อยู่ใน SLA ให้บันทึกนับในหัวข้อสอบถามทั่วไป
4. เรื่องที่บันทึกนับจำนวน เป็น ความ ต้องการ ความคาดหวัง ชมเชย และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของ กปภ.	4.1 ลูกค้าแจ้งความต้องการความคาดหวัง ชมเชยการให้บริการของ กปภ. รวมถึงการแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของ กปภ. ให้บันทึกนับในหัวข้อความต้องการ ความคาดหวัง ชมเชย และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของ กปภ.

	คู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662		
	หมายเลขเอกสาร: 001	ฉบับปรับปรุงปี 2567	หน้า 14 ของ 82

4.4 ข้อกำหนดมาตรฐานการให้บริการของแต่ละช่องทาง

ช่องทาง	ระยะเวลาการ ตอบสนองลูกค้า (First Response)	ระยะเวลาการตอบชี้แจงลูกค้า	
		กรณีสามารถ ตอบชี้แจงได้	กรณี <u>ไม่</u> สามารถ ตอบชี้แจงได้ทันที
1. PWA Contact Center 1662	ภายใน 3 ring	ทันทีที่ได้รับเรื่อง ร้องเรียน	ระยะเวลาแก้ปัญหา แล้วเสร็จใน สถานการณ์ปกติ ตามข้อตกลงในการ ให้บริการลูกค้า Service level Agreement : SLA ของ กปภ.
2. Website กปภ. (www.pwa.co.th)	ภายใน 24 ชั่วโมง		
3. E-mail (pr@pwa.co.th)	ภายใน 24 ชั่วโมง		
4. Facebook	ภายใน 1 ชั่วโมง (Facebook Bot)		
5. ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนภาครัฐ สายด่วน 1111 สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี (GCC1111)	ภายใน 24 ชั่วโมง		
6. หนังสือ / จดหมาย	ภายใน 24 ชั่วโมง		
7. สื่อมวลชน	ภายใน 6 ชั่วโมง		
8. โทรศัพท์ไปที่ กปภ.สาขา/กปภ.เขต	ภายใน 3 ring		
9. LINE	ภายใน 1 ชั่วโมง (Line OA ต้อง ตอบสนองทันที) (Line Bot)		
10. ลูกค้าเดินทางไปพบเจ้าหน้าที่	ทันที		
11. ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย	ภายใน 24 ชั่วโมง		
12. สำนักงานคณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)	ภายใน 24 ชั่วโมง		

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	คู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662		
	หมายเลขเอกสาร: 001	ฉบับปรับปรุงปี 2567	หน้า 15 ของ 82

4.5 คำจำกัดความประเภทข้อร้องเรียน

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

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

3.5.2 การติดตามเร่งรัดข้อร้องเรียนเดิม หมายถึง ลูกค้าติดตามเร่งรัดข้อร้องเรียนเดิมที่ยังไม่ได้รับการแก้ไขหรือการตอบสนองจาก กปภ.

3.5.3 ข้อสอบถามทั่วไป หมายถึง ลูกค้าและประชาชนสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกิจการ กปภ. การจำแนกประเภทผู้ใช้น้ำ แঙ্গค่าน้ำและหน่วยน้ำผิดปกติ และสอบถามข้อมูลหรือร้องเรียนนอกพื้นที่บริการของ กปภ.

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

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	คู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662		
	หมายเลขเอกสาร: 001	ฉบับปรับปรุงปี 2567	หน้า 16 ของ 82

4.6 ข้อตกลงระยะเวลาการให้บริการแก้ไขปัญหาค้างเรียนแก่ลูกค้า กปภ. (Service Level Agreement :SLA)

ประเภท	ระยะเวลาแก้ปัญหาแล้วเสร็จ ในสถานการณ์ปกติ
1.ข้อร้องเรียน	
1) ปริมาณน้ำ 1.1) น้ำไม่ไหล 24 ชั่วโมง 1.2) น้ำไหลอ่อนน้ำไหล ๆ หยุด ๆ น้ำไหลเป็นเวลา 24 ชั่วโมง 2) ท่อแตกรั่ว 2.1) ท่อแตกรั่วขนาดเส้นผ่าศูนย์กลาง 2 นิ้วลงมา (ท่อที่อยู่อาศัย) 24 ชั่วโมง 2.2) ท่อแตกรั่วขนาดเส้นผ่าศูนย์กลางใหญ่เกินกว่า 2 นิ้วถึง 4 นิ้ว (ท่อเมนรอง) 24 ชั่วโมง *2.3) ท่อแตกรั่วขนาดเส้นผ่าศูนย์กลางใหญ่เกินกว่า 4 นิ้วขึ้นไป (ท่อเมน) 48 ชั่วโมง 3) คุณภาพน้ำ 3.1) น้ำมีกลิ่น 24 ชั่วโมง 3.2) น้ำมีสีผิดปกติ 24 ชั่วโมง 3.3) น้ำมีสิ่งเจือปนอื่น 24 ชั่วโมง 3.4) น้ำขุ่น (มีตะกอน) 24 ชั่วโมง 3.5) น้ำเค็ม น้ำกร่อย ยกเว้น SLA	
4) การบริการ 4.1) มาตรการน้ำ อุปกรณ์ท่อ ข้อต่อชำรุด 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	

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	คู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662		
	หมายเลขเอกสาร: 001	ฉบับปรับปรุงปี 2567	หน้า 17 ของ 82

ประเภท	ระยะเวลาแก้ปัญหาแล้วเสร็จ ในสถานการณ์ปกติ
4.8) ผลกระทบจากการดำเนินงานของ กปภ. 4.8.1) การระบายตะกอนของระบบผลิต 4.8.2) เสียงรบกวน 4.8.3) กลิ่น 4.8.4) อื่น ๆ ***5) บุคลากร 5.1) พนักงานปัดความรับผิดชอบ ไม่เอาใจใส่ลูกค้า 5.2) พูดจา แต่งกาย แสดงพฤติกรรมไม่สุภาพ 5.3) ปฏิบัติงานไม่โปร่งใส / ไม่เป็นธรรม / พฤติกรรมไม่เหมาะสม	24 ชั่วโมง 24 ชั่วโมง 24 ชั่วโมง 24 ชั่วโมง 24 ชั่วโมง 24 ชั่วโมง 24 ชั่วโมง ทันที (ส่งต่อ ศปท.กปภ. /สภย.)
2. การติดตามเร่งรัดข้อร้องเรียนเดิม	ทันที
3. ข้อสอบถามทั่วไป	
3.1) การแจ้งเหตุขัดข้องที่ กปภ. มีฐานข้อมูลและตอบได้ทันที 3.2) สอบถามการจำแนกประเภทผู้ใช้น้ำ 3.3) สอบถามข้อมูลหรือร้องเรียนนอกพื้นที่บริการของ กปภ. 3.4) สอบถามข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับกิจการ กปภ. 3.5) คำนวณและหน่วยน้ำผิดปกติ 3.6) อื่น ๆ	ทันที ทันที ทันที ทันที ทันที ทันที
4. ความต้องการ ความคาดหวัง ชมเชย และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของกปภ.	
4.1) ต้องการขยายเขตจ่ายน้ำ/เป็นลูกค้าของ กปภ . 4.2) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการชำระค่าบริการ 4.3) การประชาสัมพันธ์หยุดจ่ายน้ำของ กปภ. 4.4) ต้องการให้ช่วยแนะนำผู้เชี่ยวชาญวางท่อซ่อมท่อภายในบ้าน 4.5) ชมเชยการให้บริการของ กปภ. 4.6) อื่น ๆ	ทันที ทันที ทันที ทันที ทันที ทันที

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	คู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662		
	หมายเลขเอกสาร: 001	ฉบับปรับปรุงปี 2567	หน้า 18 ของ 82

หมายเหตุ :

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

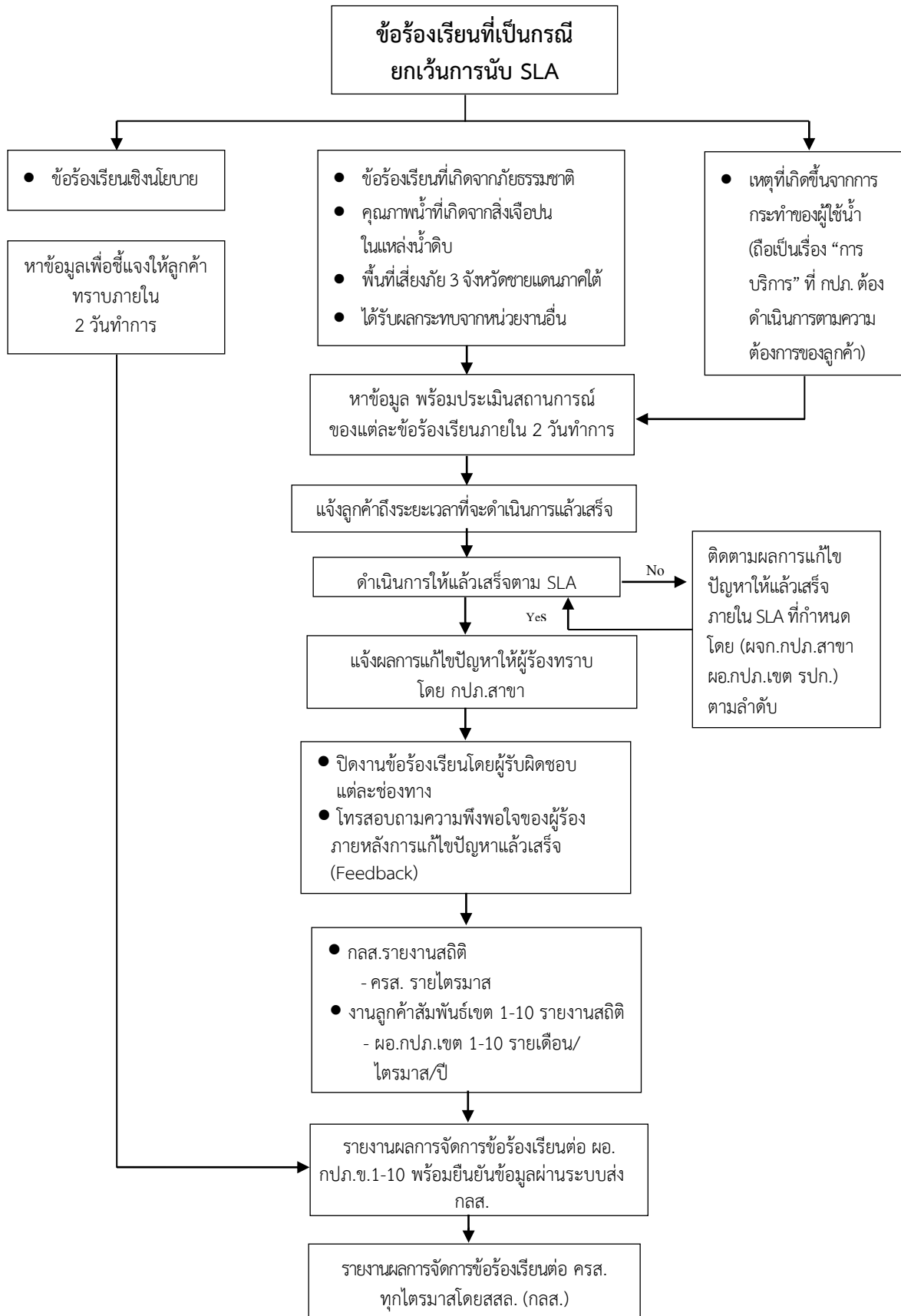
	คู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662		
	หมายเลขเอกสาร: 001	ฉบับปรับปรุงปี 2567	หน้า 19 ของ 82

คำจำกัดความข้อร้องเรียนในสถานการณ์ปกติและไม่ปกติ
ตามข้อตกลงระยะเวลาการให้บริการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนแก่ลูกค้า กปภ.
(Service Level Agreement : SLA)

ข้อร้องเรียนในสถานการณ์ปกติ	ข้อร้องเรียนในสถานการณ์ไม่ปกติ (ยกเว้นการนับ SLA)
ข้อร้องเรียนในสถานการณ์ปกติ หมายถึง ข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่เกิดจากการบริหารจัดการที่ส่งผลกระทบต่อผู้ได้รับการบริการและไม่ได้อยู่ในข้อยกเว้น	ข้อร้องเรียนในสถานการณ์ไม่ปกติซึ่งยกเว้นการนับ SLA ได้แก่ - ข้อร้องเรียนเชิงนโยบายซึ่งต้องผ่านการพิจารณาจากผู้บริหารระดับสูง เช่น การลดค่าน้ำ/การลดค่าติดตั้ง/การลดค่าบริการทั่วไป /การขยายเขต - ข้อร้องเรียนที่เกิดจากภัยธรรมชาติซึ่งส่งผลให้ระบบผลิต/ท่อประปาได้รับความเสียหายจนไม่สามารถผลิตน้ำประปาได้ เช่น ภัยแล้ง น้ำเค็ม น้ำกร่อย วาตภัย อุทกภัย เป็นต้น - คุณภาพน้ำที่เกิดจากสิ่งเจือปนในแหล่งน้ำดิบ เช่น โลหะหนักที่ส่งผลกระทบต่อการผลิตน้ำประปาทั้งที่เกิดจากธรรมชาติและการกระทำของมนุษย์ - พื้นที่เสี่ยงภัย 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ - ผลกระทบจากบุคคลหรือหน่วยงานภายนอก เช่น กฟภ. แก้ไขระบบไฟฟ้าขัดข้อง การขออนุญาตเจ้าของเข้าใช้พื้นที่ รอคิวรถชุด ปัญหาการจัดหาอุปกรณ์ไม่สามารถเข้าซ่อมได้เนื่องจากติดปัญหาจราจร (ช่วงเวลาเร่งด่วน/ต้องเข้าซ่อมเฉพาะเวลากลางคืน) เป็นต้น - การร้องเรียนอันมิชอบ” หมายถึง การร้องเรียนที่ไม่เป็นจริง การร้องเรียนที่ไม่สมเหตุผล ผลการร้องเรียนซ้ำ ๆ วนไปเรื่อย โดยไม่มีเหตุอันสมควร

หมายเหตุ: ถึงแม้ว่าข้อร้องเรียนในสถานการณ์ไม่ปกติจะได้รับการยกเว้นการนับ SLA แต่ยังคงถือเป็นข้อร้องเรียนที่ต้องรีบดำเนินการแก้ไขและแจ้งให้ผู้ร้องทราบเป็นระยะ ๆ จนปิดข้อร้องเรียน

4.7 แผนผังการแก้ไขข้อร้องเรียนกรณียกเว้นการนับ SLA



 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	คู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662		
	หมายเลขเอกสาร: 001	ฉบับปรับปรุงปี 2567	หน้า 21 ของ 82

4.8 ระดับของการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.

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

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

ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

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

กรณีกลุ่มประท้วง ณ สำนักงาน/สถานที่อื่น

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

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	คู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662		
	หมายเลขเอกสาร: 001	ฉบับปรับปรุงปี 2567	หน้า 22 ของ 82

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

ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน แบ่งเป็น 4 กรณี ได้แก่

2.1 หากไม่รีบดำเนินการจะกระทบภาพลักษณ์ต่อสาธารณชน

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

2.2 กรณีสื่อสังคมออนไลน์

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

2.3 กรณีสื่อมวลชน แบ่งเป็น 2 กรณี ได้แก่

2.3.1 สื่อมวลชนส่วนกลาง

ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

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

2.3.2 สื่อมวลชนท้องถิ่น

ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

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

	คู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662		
	หมายเลขเอกสาร: 001	ฉบับปรับปรุงปี 2567	หน้า 23 ของ 82

2.4 กรณีประท้วงเฉพาะราย

- 1) ผู้จัดการ กปภ.สาขารับฟังปัญหาและมอบหมายผู้รับผิดชอบ
- 2) กปภ.สาขาเร่งตรวจสอบ และแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนตาม SLA
- 3) กปภ.สาขาแจ้งผลการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าทราบ และตอบชี้แจงสื่อมวลชน
- 4) กปภ.สาขาปิดข้อร้องเรียน

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

ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

- 1) กปภ.สาขาตรวจสอบและแก้ไขข้อร้องเรียนตาม SLA
- 2) กปภ.สาขาแจ้งผลการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าทราบ
- 3) กปภ.สาขาปิดข้อร้องเรียน

ระดับการจัดการข้อร้องเรียน

ผล
กระทบ
ต่อ
องค์กร

<u>ระดับกลาง</u> - Social Media - Mass Media - ประท้วงเฉพาะราย (ตอบสนองทันทีและ แก้ปัญหตาม SLA)	<u>ระดับสูง</u> - เป็นลูกค้ารายใหญ่ - กระทบต่อลูกค้าจำนวนมาก - ส่งผลกระทบต่อสุขภาพอนามัย ความปลอดภัยของลูกค้าใน ระดับสูง - กลุ่มผู้ประท้วง (ตอบสนองและแก้ปัญหา อย่างรวดเร็วที่สุด)
<u>ระดับปกติ</u> - ข้อร้องเรียนเฉพาะราย - ไม่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ ต่อสาธารณชน (ตอบสนองและ แก้ปัญหตาม SLA)	<u>ระดับกลาง</u> - หากไม่รีบดำเนินการจะกระทบ ภาพลักษณ์ต่อสาธารณชน (ตอบสนองและแก้ปัญหาโดยเร็ว)

ผลกระทบต่อลูกค้า

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	คู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662		
	หมายเลขเอกสาร: 001	ฉบับปรับปรุงปี 2567	หน้า 24 ของ 82

4.9 กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนของ กปภ.

กปภ. ได้จัดทำกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน โดยแบ่งรูปแบบการจัดการออกเป็น 3 กระบวนการ ได้แก่

1) กระบวนการป้องกันการเกิดข้อร้องเรียน

: เป็นกระบวนการป้องกันการเกิดข้อร้องเรียน โดยใช้วิธีการการประชาสัมพันธ์การหยุดจ่ายน้ำ

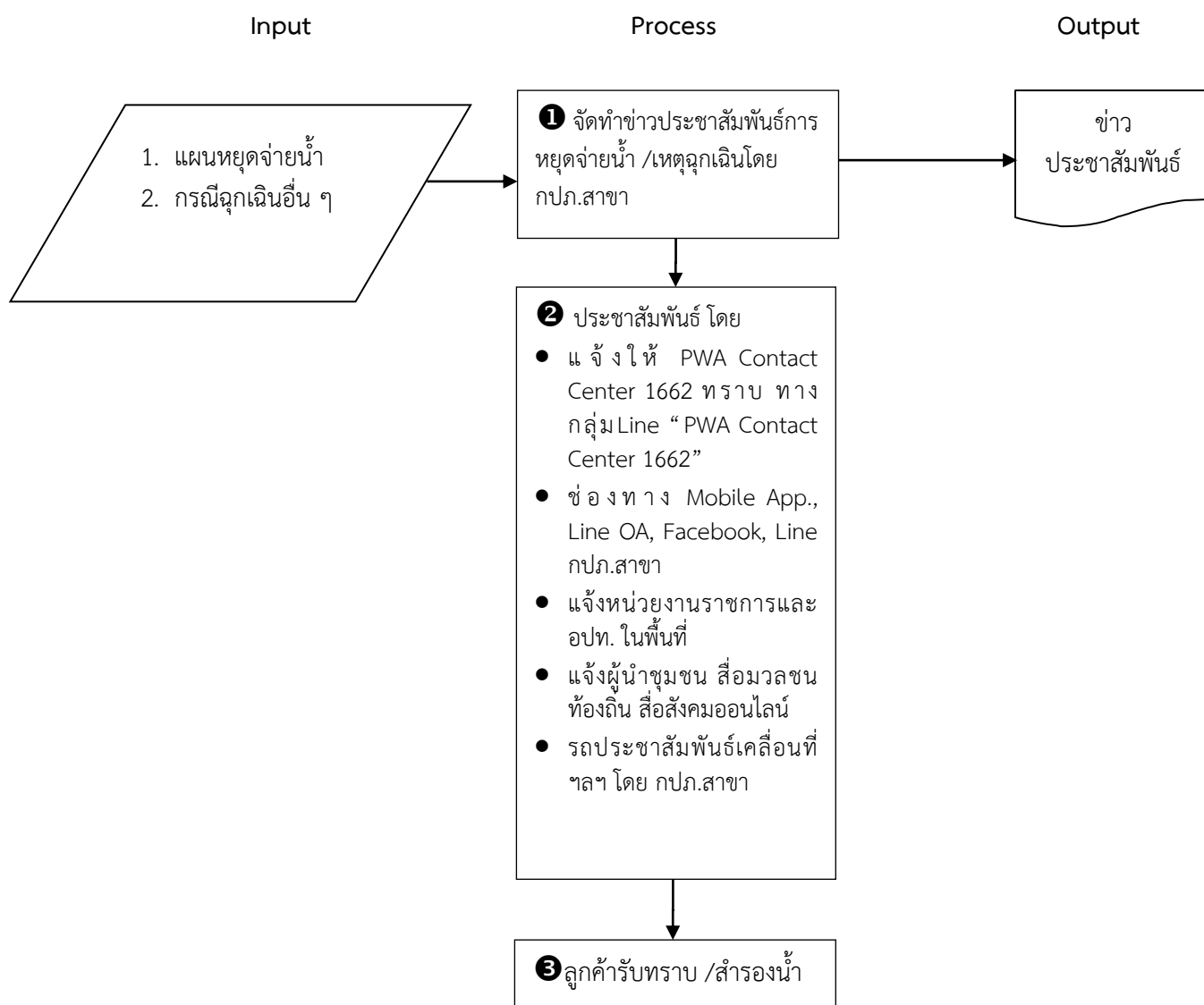
2) กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียน

: เป็นกระบวนการจัดการเมื่อเกิดเป็นประเด็นการร้องเรียน

3) กระบวนการภายหลังแก้ไขข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ

: เป็นกระบวนการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ภายหลังการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน และรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อนำไปปรับปรุงกระบวนการ

1) กระบวนการป้องกันการเกิดข้อร้องเรียน



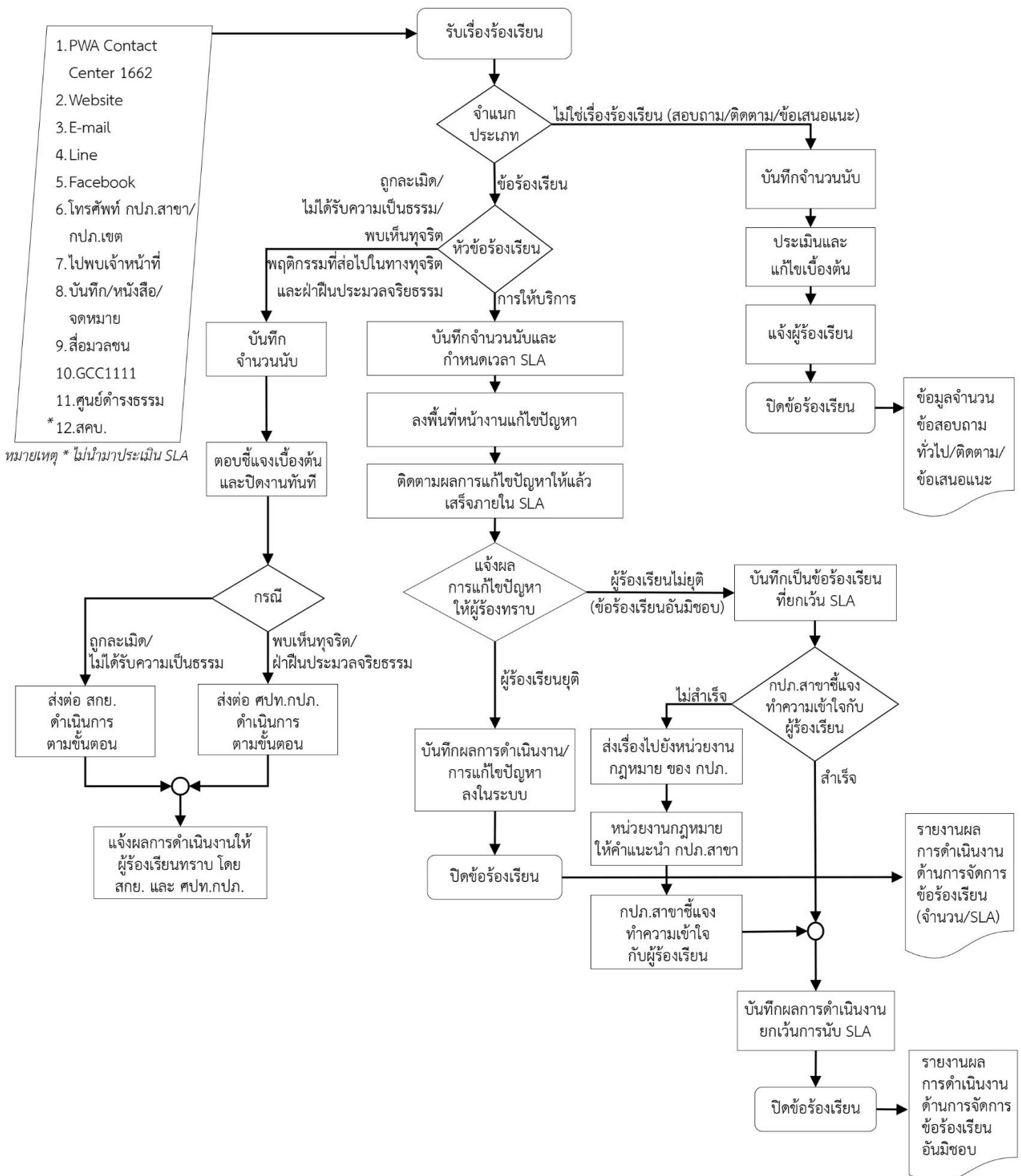
 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	คู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662		
	หมายเลขเอกสาร: 001	ฉบับปรับปรุงปี 2567	หน้า 25 ของ 82

2) กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียน

input

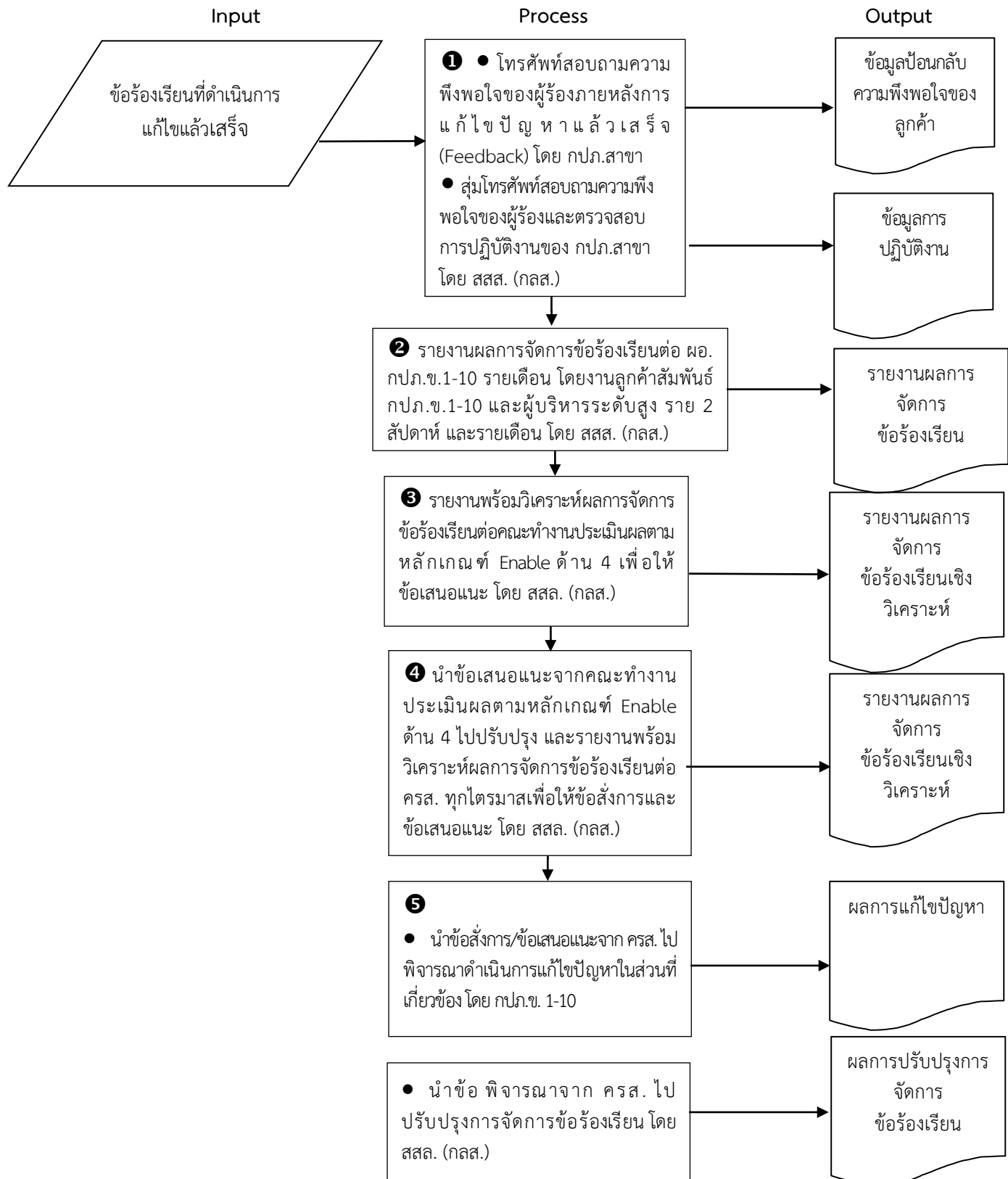
process

output



 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	คู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662		
	หมายเลขเอกสาร: 001	ฉบับปรับปรุงปี 2567	หน้า 26 ของ 82

3) กระบวนการภายหลังแก้ไขข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ



 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	คู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662		
	หมายเลขเอกสาร: 001	ฉบับปรับปรุงปี 2567	หน้า 27 ของ 82

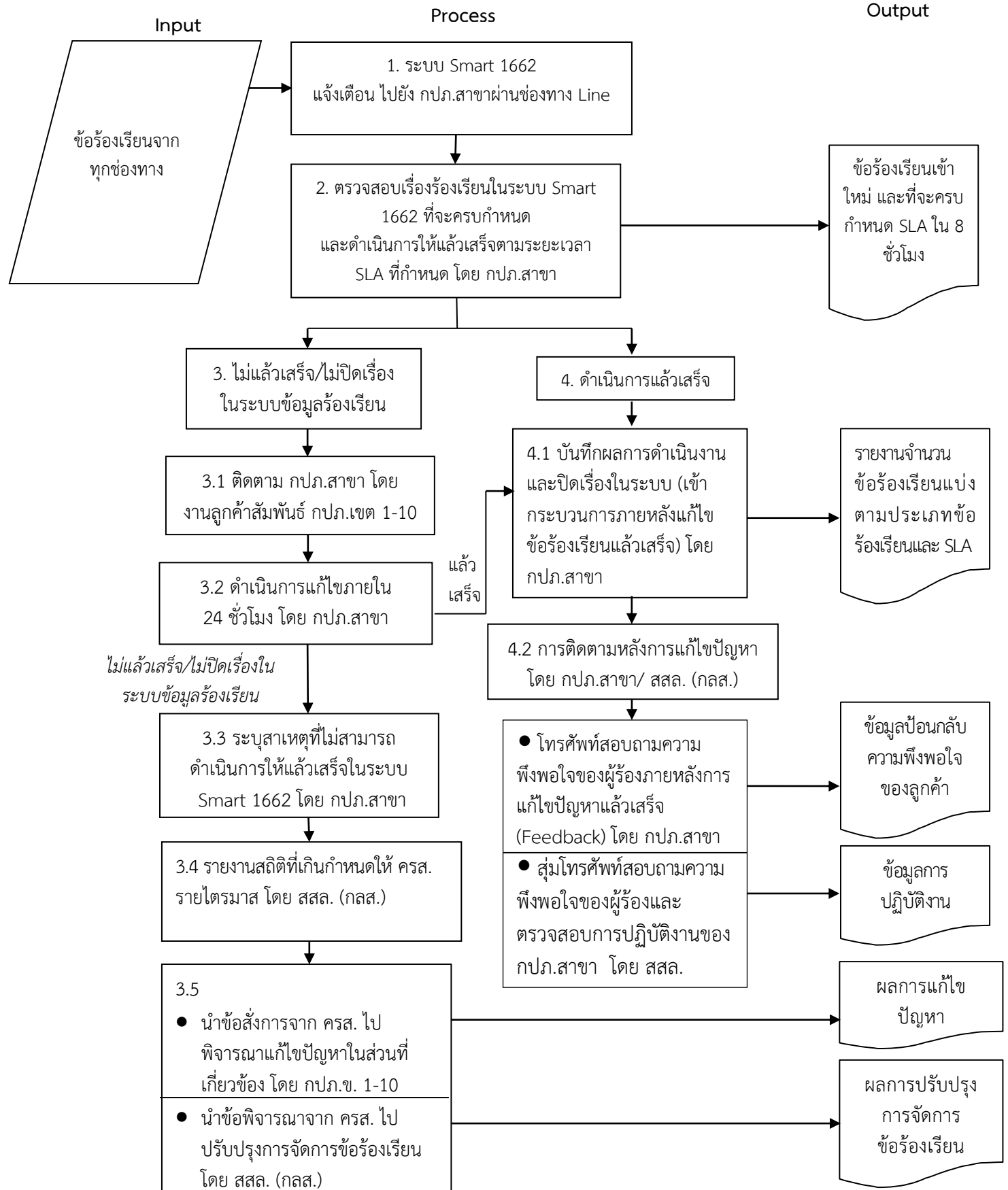
4.10 การกำกับติดตาม

กปภ. กำหนดแนวทางการกำกับติดตามข้อร้องเรียน ดังนี้

1. การติดตามผ่านระบบ Smart1662
 - 1.1 แจ้งสถานะข้อร้องเรียนที่จะครบกำหนด SLA ใน 8 ชั่วโมงในระบบ Smart 1662
 - 1.2 ระบบ Smart 1662 ส่งแจ้งเตือนข้อร้องเรียนที่เข้าใหม่เข้ากลุ่มไลน์กปภ.สาขา
 - 1.3 ระบบ Smart 1662 แจ้งเตือนข้อร้องเรียนคงค้าง (เกินและไม่เกินกำหนด SLA) เข้ากลุ่ม Line เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ Smart 1662 เป็นประจำทุกวัน วันละ 2 รอบ (07.30 น. และ 16.00 น.)
2. การกำกับการติดตามเรื่องร้องเรียนโดยผู้จัดการ กปภ.สาขา และสำนักตรวจสอบ
 - 2.1 การกำกับติดตามโดยผู้จัดการ กปภ.สาขา

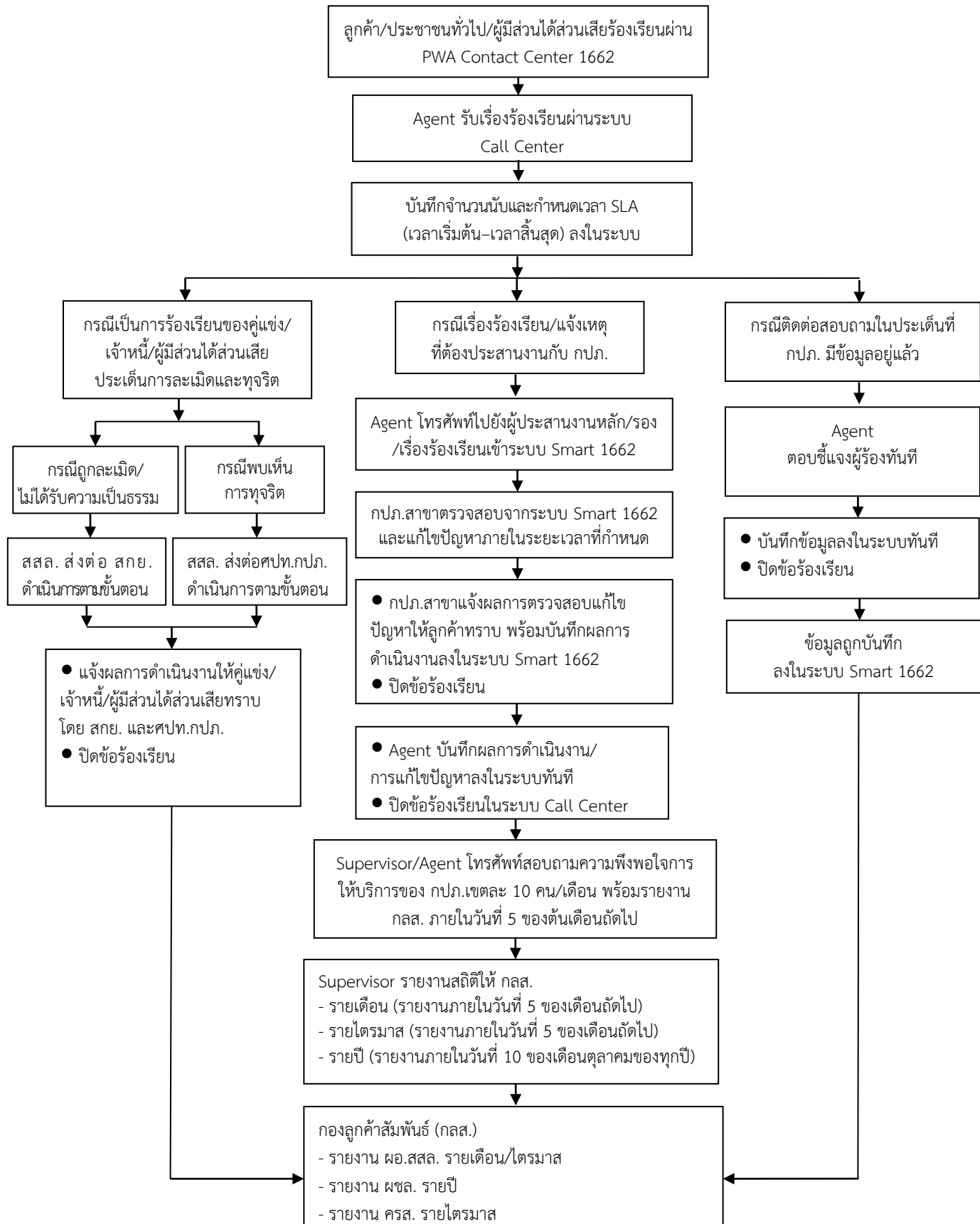
กปภ.สาขารายงานผลการกำกับติดตามการดำเนินงานด้านลูกค้าและตลาดของ กปภ. ผ่านทางระบบของเว็บไซต์ เพื่อควบคุมให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด
 - 2.2 การกำกับการติดตามโดยสำนักตรวจสอบ เพื่อตรวจสอบการดำเนินงานของ กปภ. ให้เป็นไปตามนโยบายและแผนการดำเนินงานด้านลูกค้าและตลาดของ กปภ.
3. การกำกับการติดตามโดยรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน รายวัน รายสัปดาห์ รายเดือน และรายไตรมาส เพื่อเสนอผู้บริหาร
4. การกำกับการติดตามโดยการสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า (Feedback)
 - 4.1 การสำรวจโดย กปภ.สาขา มีเกณฑ์การสำรวจ ดังนี้
 - 4.1.1 จำนวนสถิติการสำรวจน้อยกว่า 30 ราย ให้ กปภ.สาขาดำเนินการเก็บแบบสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้ารายเดิมและลูกค้ารายใหม่ (Feedback A, B) ทุกราย
 - 4.1.2 จำนวนสถิติการสำรวจ ระหว่าง 30-120 ราย ให้ กปภ.สาขาดำเนินการเก็บแบบสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้ารายเดิมและลูกค้ารายใหม่ (Feedback A, B) จำนวน 30 ราย
 - 4.1.3 จำนวนสถิติการสำรวจ ตั้งแต่ 120 รายขึ้นไป ให้ กปภ.สาขาดำเนินการเก็บแบบสำรวจข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้ารายเดิมและลูกค้ารายใหม่ (Feedback A, B) จำนวน 25% ของจำนวนทั้งหมด
 - 4.2 การสุ่มโดย PWA Contact Center 1662 โดยโทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจจากลูกค้า จำนวน 100 รายต่อเดือน
5. การติดตามข้อร้องเรียนโดยลูกค้า (Tracking) ระบบ Smart1662 จะส่ง Link เพื่อให้ลูกค้าติดตามสถานะการร้องเรียนได้ทาง SMS
6. การกำกับการติดตามเรื่องร้องเรียนผ่านการแจ้งเตือนข้อร้องเรียนในระบบ BDA แบบ Real time (<https://bda.pwa.co.th>)
7. การกำกับการติดตามเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ EIS (<http://eis.pwa.co.th>) สำหรับผู้บริหารระดับสูง

ผังแสดงกระบวนการติดตามข้อร้องเรียนของ กปภ



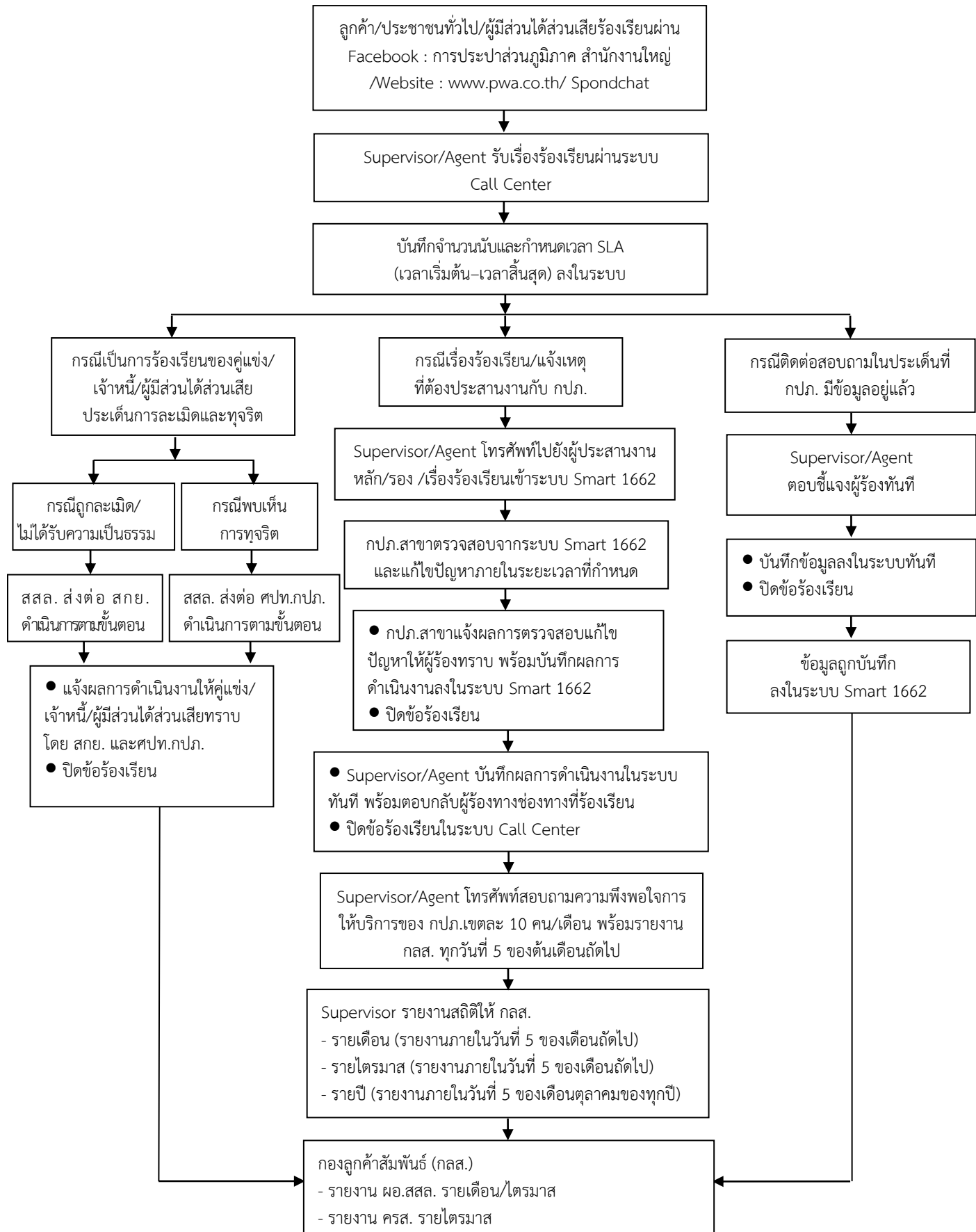
5. ขั้นตอนการปฏิบัติงานในกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนของ PWA Contact Center 1662

5.1 ผังแสดงขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง PWA Contact Center 1662



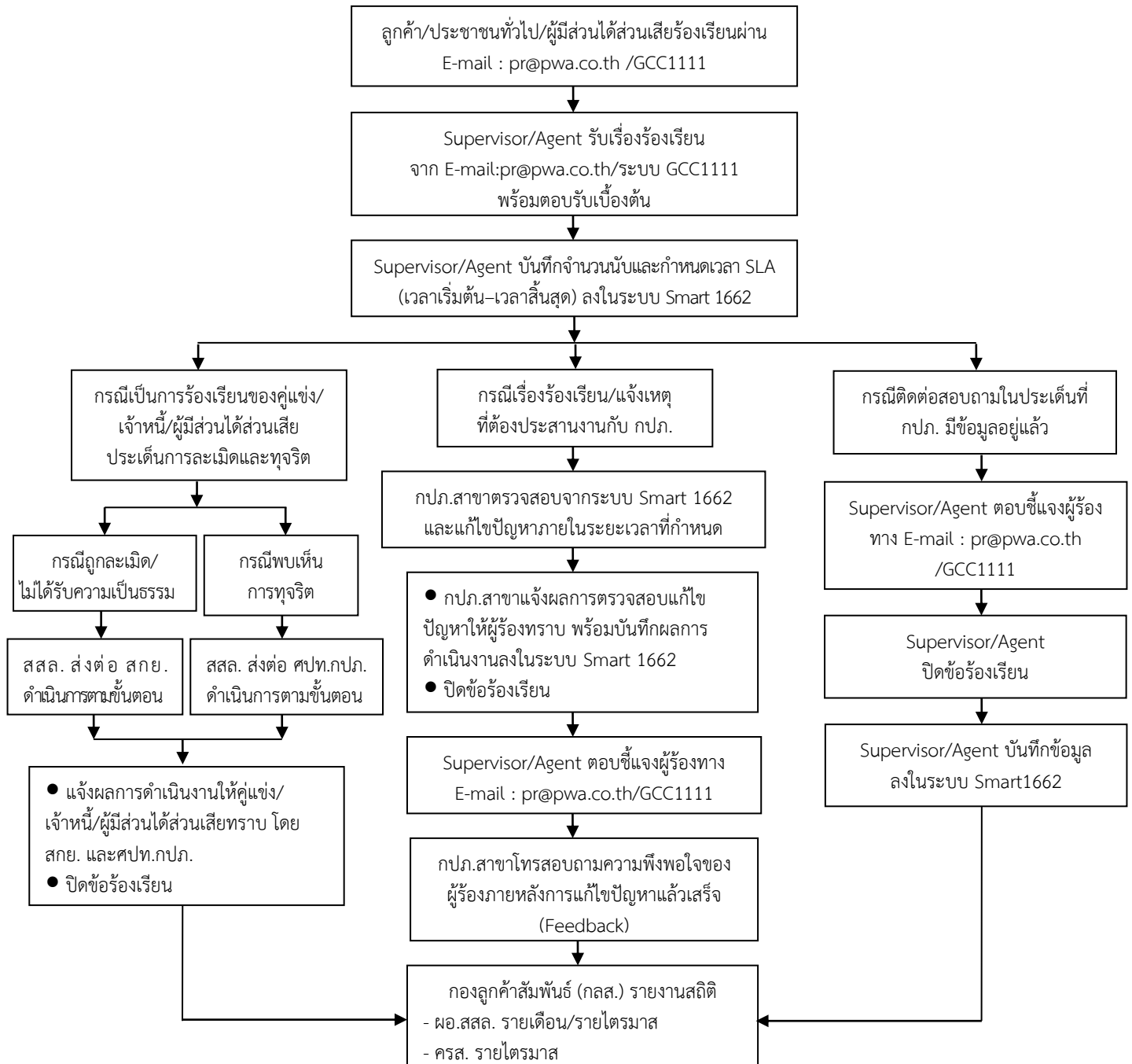
 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	คู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662		
	หมายเลขเอกสาร: 001	ฉบับปรับปรุงปี 2567	หน้า 30 ของ 82

5.2 ผังแสดงขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง Facebook/website/Spond Chat



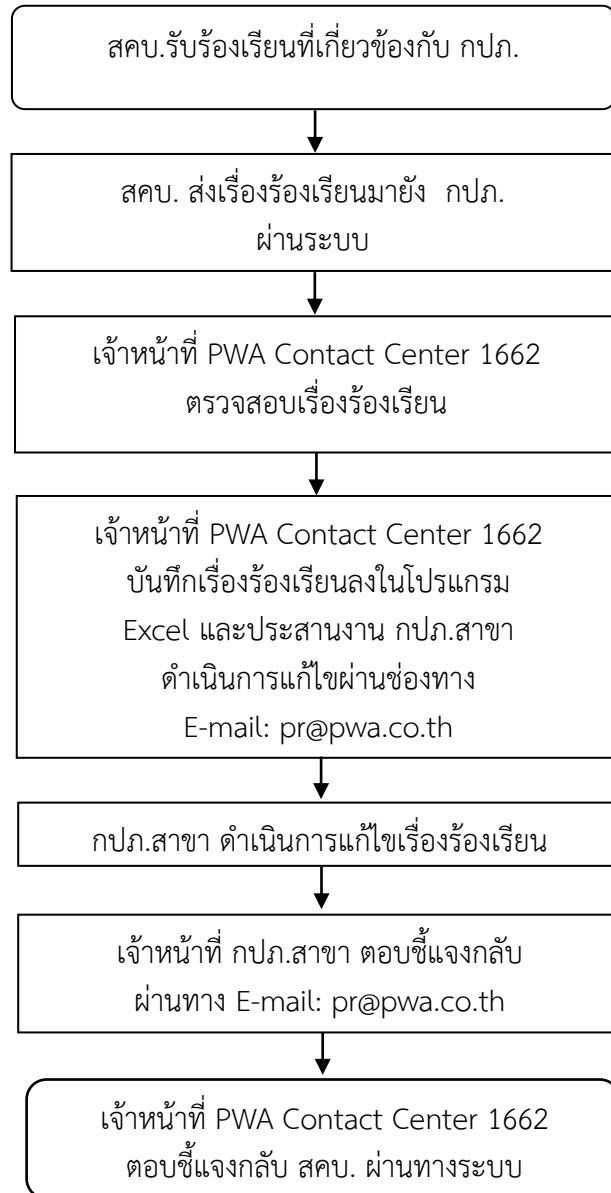
 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	คู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662		
	หมายเลขเอกสาร: 001	ฉบับปรับปรุงปี 2567	หน้า 31 ของ 82

5.3 ผังแสดงขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง E-mail/GCC1111



 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	คู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662		
	หมายเลขเอกสาร: 001	ฉบับปรับปรุงปี 2567	หน้า 32 ของ 82

5.4 ผังแสดงขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)





การประปาส่วนภูมิภาค
Provincial Waterworks Authority

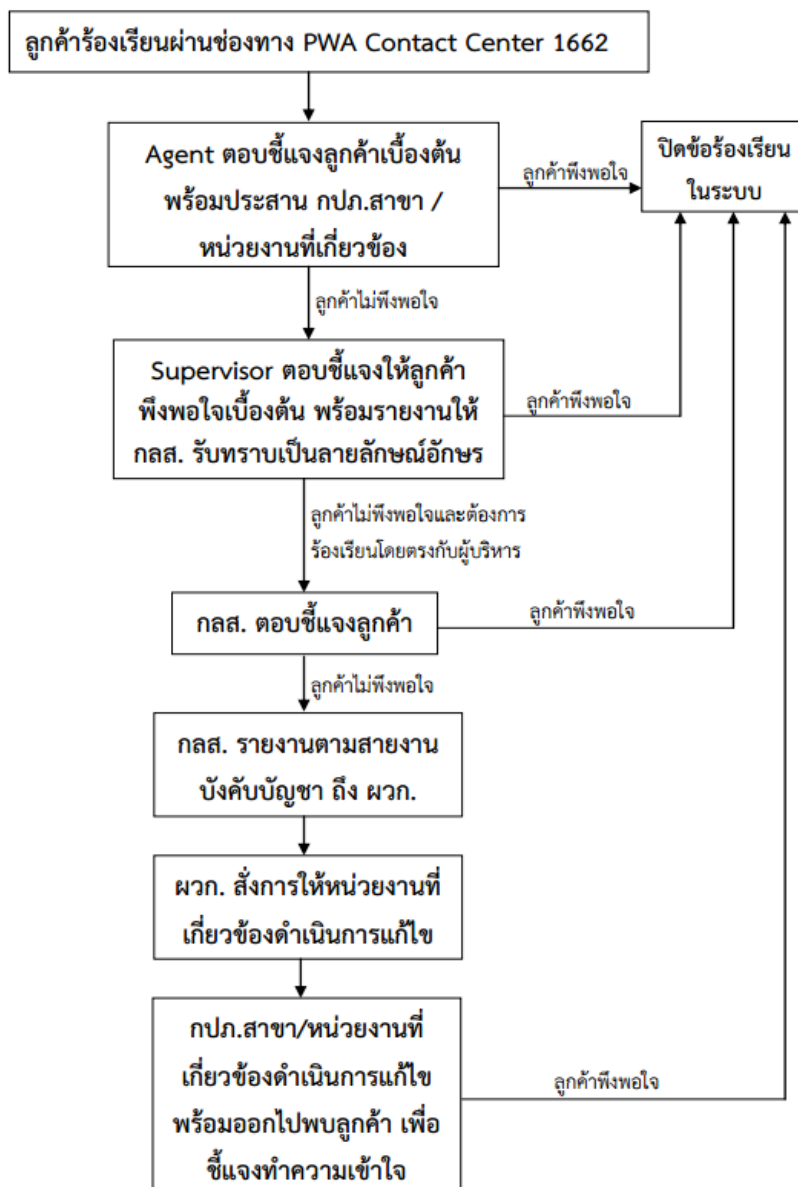
คู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662

หมายเลขเอกสาร: 001

ฉบับปรับปรุงปี 2567

หน้า 33 ของ 82

6. แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า PWA Contact Center 1662 กรณีเจ้าหน้าที่ไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ได้



 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	คู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662		
	หมายเลขเอกสาร: 001	ฉบับปรับปรุงปี 2567	หน้า 34 ของ 82

7. มาตรฐานการให้บริการของเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662

กปภ. กำหนดมาตรฐานการให้บริการของเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662 ดังนี้

1) ระยะเวลาการให้บริการ

หัวข้อมาตรฐาน	SLA
1. ค่าเฉลี่ยระยะเวลาในการรับสาย (Average Speed of Answer)	<10 วินาที (กริ่งดัง 3 ครั้ง)
2. ค่าเฉลี่ยเวลาที่ใช้ในการสนทนาสายให้บริการ ลูกค้า (Average Handling Time)	3 นาที
3. ค่าเฉลี่ยเวลาที่ใช้ในการบันทึกข้อมูล (Average Wrap Time)	2 นาที
4. ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่สามารถส่งต่อเรื่อง ร้องเรียนถึง กปภ.สาขาหรือหน่วยงาน เจ้าของเรื่องได้	10 นาที * (ยกเว้นกรณีเกิดปัญหาขัดข้องทาง ระบบ หรือไม่สามารถติดต่อผู้ประสานงานได้)
5. การปิดข้อร้องเรียนภายหลังได้รับเรื่องตอบ กลับจาก กปภ.สาขา ตาม SLA	ภายใน 5 วัน ภายหลังการได้รับเรื่องตอบ กลับจาก กปภ.สาขา
6. สายที่ไม่ได้รับบริการ (Abandon Call)	≤ ร้อยละ 5 (ยกเว้นกรณีเกิดเหตุสถานการณ์ ไม่ปกติ หรือปัญหาด้านระบบต่างๆของ กปภ. เช่น ระบบ Call Center ระบบ Internet ระบบไฟฟ้า และระบบโทรศัพท์ เป็นต้น)

2) การสนทนากับลูกค้า

ขั้นตอนการรับสาย	การสนทนา
➤ การเริ่มต้นการสนทนา	“การประปาส่วนภูมิภาคสวัสดิ์ค่ะ/ครับ (ชื่อ)..... รับสาย ยินดีให้บริการ ต้องการ สอบถามข้อมูลด้านใดคะ”
➤ การสอบถามรายละเอียดลูกค้า	“ขอทราบเลขที่ผู้ใช้น้ำ / ที่อยู่ / ชื่อผู้ใช้น้ำ ค่ะ” “ขอบคุณสำหรับข้อมูลค่ะ” *เมื่อสอบถามรายละเอียดจากลูกค้าครบถ้วน แล้ว ให้กล่าวขอบคุณลูกค้าด้วยทุกครั้ง

หมายเหตุ : * การส่งต่อเรื่องร้องเรียนถึง กปภ.สาขา มีขั้นตอนการประสานงาน ดังนี้

1. โทรศัพท์ประสานงานไปยังผู้ประสานงานหลักและผู้ประสานงานรอง
2. ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางไลน์ กปภ.สาขา
3. ส่งรายละเอียดเรื่องร้องเรียนเป็นทางการจากระบบ Call Center ไปยังระบบ Smart 1662

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	คู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662		
	หมายเลขเอกสาร: 001	ฉบับปรับปรุงปี 2567	หน้า 35 ของ 82

ขั้นตอนการรับสาย	การสนทนา
➤ การพักสายลูกค้าเพื่อตรวจสอบข้อมูล - ตรวจสอบข้อมูล - หลังค้นพบข้อมูล	“กรุณาถือสายรอสักครู่ ขออนุญาตตรวจสอบข้อมูลค่ะ/ครับ” “ขอภัยที่ให้ถือสายรอค่ะ....”
➤ การทวนข้อมูล	ทวนข้อมูลให้ครบถ้วน ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้ 1. คุณ....(ชื่อลูกค้า)... 2. ที่ต้องการให้.... 3. สถานที่เกิดเหตุ... 4. ใช้เวลาดำเนินการ... 5. จะทราบผลประมาณ...
➤ การกล่าวจบการสนทนา	1. “ต้องการสอบถามเรื่องอื่นเพิ่มเติมมั้ยคะ” 2. “ขอบคุณที่ใช้บริการ การประปาส่วนภูมิภาค สวัสดิ์ค่ะ)” กรณีที่ลูกค้าแจ้งท้อแตก-ร้ว ให้กล่าวคำว่า “การประปาส่วนภูมิภาค ขอขอบคุณสำหรับการแจ้งท้อแตก-ร้ว และเป็นส่วนหนึ่งในการรักษาทรัพยากรน้ำ”
➤ การติดต่อกลับไปหาลูกค้า *เมื่อพนักงานรับสายไม่สามารถตอบข้อมูลได้จำเป็นต้องใช้เวลาในการค้นหาข้อมูล เมื่อได้รับคำตอบแล้ว จึงจะติดต่อกลับไปหาประชาชน	“ขอหมายเลขที่สะดวกเพื่อใช้ในการติดต่อกลับด้วยค่ะ”
➤ สัญญาณไม่ชัดเจน	“ขอภัยค่ะ เนื่องจากสัญญาณไม่ชัดเจน กรุณาติดต่อกลับมาอีกครั้ง ขอขอบคุณที่ใช้บริการ การประปาส่วนภูมิภาค สวัสดิ์ค่ะ”
➤ การโอนสายไปยังเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง	“กรุณาถือสายรอสักครู่ ดิฉันจะทำการโอนสายไปยังเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องค่ะ”
➤ การโอนสายเข้า IVR เพื่อประเมินความพึงพอใจภายหลังจบการสนทนา	“หลังจากวางสายรบกวนกดประเมินการให้บริการของดิฉันในครั้งนี้ด้วยค่ะ”



คู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662

หมายเลขเอกสาร: 001

ฉบับปรับปรุงปี 2567

หน้า 36 ของ 82

8. แผนการให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า PWA Contact Center 1662 ในภาวะฉุกเฉิน

แผนการให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า PWA Contact Center 1662 ในภาวะฉุกเฉิน
แผนที่ 1 : กรณีเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662 สามารถปฏิบัติงานที่ กบก. ได้

กรณีที่ 1 : ห้องศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า ไฟฟ้าดับ แต่ระบบ Call Center และระบบโทรศัพท์ กบก. สามารถใช้งานได้ โดยมีความพร้อมเรื่องสถานที่ระบบเครือข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์

แนวทาง :

- 1) กลส. ประสานงาน สทส.และ กบก. เพื่อขอใช้สถานที่สำหรับให้เจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662 ปฏิบัติงานชั่วคราว
- 2) กลส. นำเครื่องโทรศัพท์จากศูนย์ฯ PWA Contact Center 1662 ไปยังห้องที่เตรียมไว้
- 3) ทำการติดตั้งระบบและทดสอบระบบ
- 4) เจ้าหน้าที่เข้าปฏิบัติงาน

ผู้ประสานงาน :
กบก. : น.ส.กษณ สุทธิสนธิ รักษาการแทน หัวหน้างานจัดการสำนักงาน
โทร. 02-551-8106, 083-929-9356
นายภาณุวัฒน์ รักษาพงศ์ เจ้าหน้าที่ดูแลระบบโทรศัพท์
โทร. 086-369-8411
สทส. : ด้านระบบ Call Center
นายศุภกัศ เจริญเลิศมงคล นักวิชาการคอมพิวเตอร์ 7
โทร. 02-551-8673, 089-797-8245
ด้านระบบเครือข่าย Internet
นายวิชกร กลิ่นจตุรัส โทร. 02-551-8743, 081-208-3129
กลส. : น.ส.ณัฐฉิณี สงวนธรรม นักประชาสัมพันธ์ 7
โทร. 02-551-8261, 083-086-5421

กรณีที่ 2 ห้องศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า ไฟฟ้าดับ แต่ระบบ Call Center และระบบโทรศัพท์ กบก. สามารถใช้งานได้แต่ไม่มีความพร้อมเรื่องสถานที่ระบบเครือข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์

แนวทาง :

- 1) กลส. ประสานงาน กบก. จัดหาสถานที่ให้เจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662 ปฏิบัติงานชั่วคราวภายใน กบก.
- 2) กลส. ประสานงานบริษัท CT Asia สลับสายโทรศัพท์เข้ามือถือ 9 เครื่องของศูนย์ฯ (หมายเลข 081-369-8039, 081-369-8053, 081-369-8057, 081-369-8058, 081-245-5028, 081-245-5029, 081-245-5030, 081-245-5031 และ 081-245-5032)

ผู้ประสานงาน :
กบก. : น.ส.กษณ สุทธิสนธิ รักษาการแทน หัวหน้างานจัดการสำนักงาน
โทร. 02-551-8106, 083-929-9356
กลส. : น.ส.ณัฐฉิณี สงวนธรรม นักประชาสัมพันธ์ 7
โทร. 02-551-8261, 083-086-5421
บริษัท CT Asia : helpdesk 081-403-0066
นายการณย์ธร ศรีธรรม 085-604-1175
นายอินชน เหนือฟ้าปัญญา 089-811-0175

กรณีที่ 3 ห้องศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า ไฟฟ้าดับและระบบ Call Center ไม่สามารถใช้งานได้/ระบบขัดข้อง แต่ระบบโทรศัพท์ กบก. สามารถใช้งานได้

แนวทาง :

- 1) กลส. ประสานงาน กบก. จัดหาสถานที่ให้เจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662 ปฏิบัติงานชั่วคราวภายใน กบก.
- 2) กลส. ประสานงาน บริษัท CT Asia เพื่อแจ้งสลับสายโทรศัพท์เข้ามือถือ 9 เครื่องของศูนย์ฯ (หมายเลข 081-369-8039, 081-369-8053, 081-369-8057, 081-369-8058, 081-245-5028, 081-245-5029, 081-245-5030, 081-245-5031 และ 081-245-5032)

ผู้ประสานงาน :
กบก. : น.ส.กษณ สุทธิสนธิ รักษาการแทน หัวหน้างานจัดการสำนักงาน
โทร. 02-551-8106, 083-929-9356
กลส. : น.ส.ณัฐฉิณี สงวนธรรม นักประชาสัมพันธ์ 7
โทร. 02-551-8261, 083-086-5421
สทส. : ด้านระบบ Call Center
นายศุภกัศ เจริญเลิศมงคล นักวิชาการคอมพิวเตอร์ 7
โทร. 02-551-8673, 089-797-8245
ด้านระบบเครือข่าย Internet
นายวิชกร กลิ่นจตุรัส โทร. 02-551-8743, 081-208-3129

กรณีที่ 4: ระบบ Call Center ไม่สามารถใช้งานได้/ระบบขัดข้อง แต่ระบบโทรศัพท์ กบก. สามารถใช้งานได้

แนวทาง :

กลส. ประสานงาน บริษัท CT Asia เพื่อแจ้งสลับสายโทรศัพท์เข้ามือถือ 9 เครื่องของศูนย์ฯ (หมายเลข 081-369-8039, 081-369-8053, 081-369-8057, 081-369-8058, 081-245-5028, 081-245-5029, 081-245-5030, 081-245-5031 และ 081-245-5032)

ผู้ประสานงาน :
กลส. : น.ส.ณัฐฉิณี สงวนธรรม นักประชาสัมพันธ์ 7
โทร. 02-551-8261, 083-086-5421
สทส. : ด้านระบบ Call Center
นายศุภกัศ เจริญเลิศมงคล นักวิชาการคอมพิวเตอร์ 7
โทร. 02-551-8673, 089-797-8245
ด้านระบบเครือข่าย Internet
นายวิชกร กลิ่นจตุรัส โทร. 02-551-8743, 081-208-3129
บริษัท CT Asia : helpdesk 081-403-0066
นายการณย์ธร ศรีธรรม 085-604-1175
นายอินชน เหนือฟ้าปัญญา 089-811-0175

กรณีที่ 5 ระบบโทรศัพท์ กบก. หรือระบบโทรศัพท์ของ TOT ขัดข้อง

แนวทาง :

- 1) กลส. ทำข่าวแจ้งลูกค้าให้โทรศัพท์เข้ามือถือ หมายเลข 081-369-8039, 081-369-8053, 081-369-8057, 081-369-8058, 081-245-5028, 081-245-502-9081-245-5030, 081-245-5031 และ 081-245-5032 ชั่วคราว
- 2) กลส. ประสานงาน สทส. และ กลส. เพื่อลงข่าวประชาสัมพันธ์ผ่านหน้าเว็บไซต์ กบก. (www.pwa.co.th), Facebook การประปาส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่, Line @pwwatthailand
- 3) เจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662 ปฏิบัติงานที่ศูนย์ฯ โดยให้บริการผ่านมือถือ

ผู้ประสานงาน :
สทส. : น.ส.นันทนัส ปะติงทะสา นักวิชาการคอมพิวเตอร์ 7
โทร. 02-551-8760
กบก. : นายภาณุวัฒน์ รักษาพงศ์ เจ้าหน้าที่ดูแลระบบโทรศัพท์
โทร. 086-369-8411
กลส. : น.ส.ณัฐฉิณี สงวนธรรม นักประชาสัมพันธ์ 7
โทร. 02-551-8102, 094-487-4710
กลส. : น.ส.ณัฐฉิณี สงวนธรรม นักประชาสัมพันธ์ 7
โทร. 02-551-8262 083-086-5421

กรณีที่ 6: ระบบ Call Center และระบบโทรศัพท์ กบก. สามารถใช้งานได้แต่ระบบเครือข่าย กบก. ไม่สามารถใช้งานได้

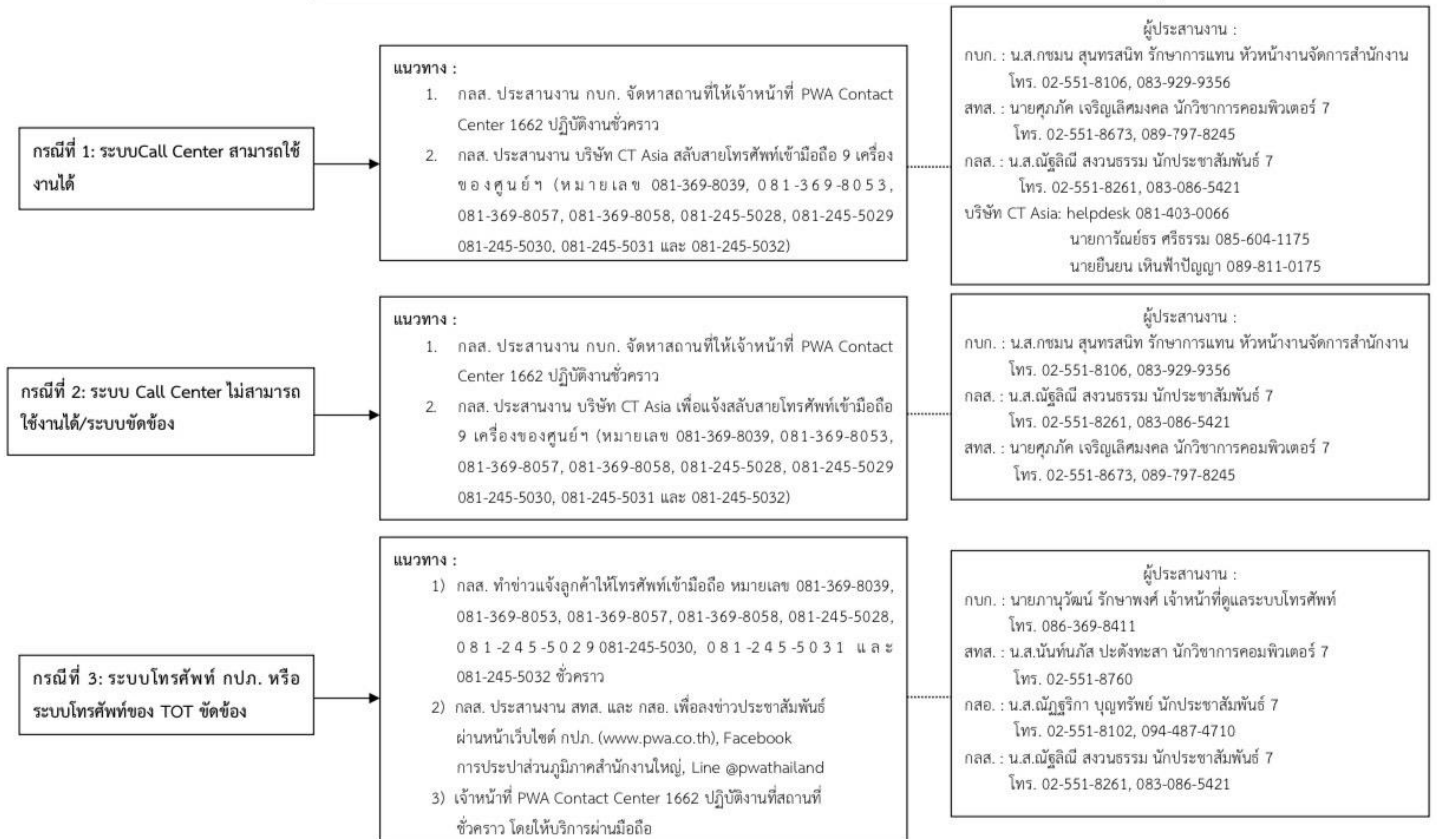
แนวทาง :

- 1) กลส. ประสานงานบริษัท CT Asia สลับสายโทรศัพท์เข้ามือถือ 9 เครื่องของศูนย์ฯ (หมายเลข 081-369-8039, 081-369-8053, 081-369-8057, 081-369-8058, 081-245-5028, 081-245-5029, 081-245-5030, 081-245-5031 และ 081-245-5032)

ผู้ประสานงาน :
กลส. : น.ส.ณัฐฉิณี สงวนธรรม นักประชาสัมพันธ์ 7
โทร. 02-551-8262, 083-086-5421
สทส. : ด้านระบบ Call Center
นายศุภกัศ เจริญเลิศมงคล นักวิชาการคอมพิวเตอร์ 7
โทร. 02-551-8673, 089-797-8245
ด้านระบบเครือข่าย Internet
นายวิชกร กลิ่นจตุรัส โทร. 02-551-8743, 081-208-3129
บริษัท CT Asia : helpdesk 081-403-0066
นายการณย์ธร ศรีธรรม 085-604-1175
นายอินชน เหนือฟ้าปัญญา 089-811-0175

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	คู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662		
	หมายเลขเอกสาร: 001	ฉบับปรับปรุงปี 2567	หน้า 37 ของ 82

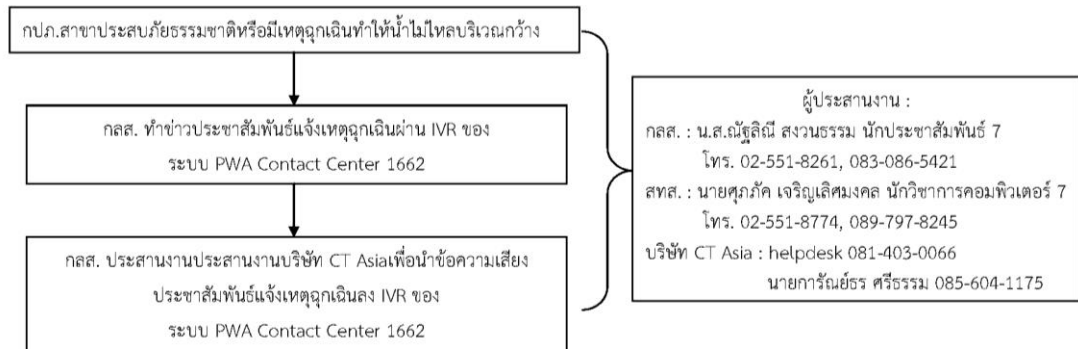
แผนการให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า PWA Contact Center 1662 ในภาวะฉุกเฉิน
แผนที่ 2: กรณีเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662 ไม่สามารถปฏิบัติงานที่ กปภ. ได้



หมายเหตุ: กรณีเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662 ไม่สามารถเดินทางเข้าไปปฏิบัติงานที่ กปภ. ได้ ได้แก่ ไฟไหม้ น้ำท่วม สำนักงานใหญ่ กปภ. เป็นต้น

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	คู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662		
	หมายเลขเอกสาร: 001	ฉบับปรับปรุงปี 2567	หน้า 38 ของ 82

แผนการให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า PWA Contact Center 1662 ในภาวะฉุกเฉิน
แผน 3 : กรณี กปภ.สาขาประสบภัยธรรมชาติหรือมีเหตุฉุกเฉินทำให้น้ำไม่ไหลบริเวณกว้าง



หมายเหตุ :

1. กรณี กปภ.สาขาประสบภัยธรรมชาติหรือมีเหตุฉุกเฉินทำให้น้ำไม่ไหลบริเวณกว้าง เช่น กปภ.สาขา เกิดเหตุท่อแตกรั่วขนาด 800 ขึ้นไป และส่งผลกระทบทำให้น้ำไม่ไหลในหลายพื้นที่ ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาในการแก้ไขเป็นเวลานาน หรือยังไม่สามารถระบุเวลาแล้วเสร็จได้ หรือกรณีอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการผลิตน้ำประปาชำรุด/ไฟฟ้าดับ ทำให้ไม่สามารถจ่ายน้ำประปาได้ตามปกติและส่งผลกระทบต่อทำให้น้ำไม่ไหลในหลายพื้นที่ และใช้ระยะเวลาในการแก้ไขเป็นเวลานาน เป็นต้น
2. ***แผนดังกล่าวสามารถใช้ได้ในกรณีที่ Server ระบบโทรศัพท์ของบริษัท CT Asia สามารถใช้งานได้เท่านั้น***

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	คู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662		
	หมายเลขเอกสาร: 001	ฉบับปรับปรุงปี 2567	หน้า 39 ของ 82

ภาคผนวก



หน้า 40 ของ 82

กปก.เขต.....เดือนปี.....

[illegible]



การประปาส่วนภูมิภาค
Provincial Waterworks Authority

คู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662

หมายเลขเอกสาร: 001

ฉบับปรับปรุงปี 2567

หน้า 41 ของ 82

ตัวชี้วัดและเกณฑ์ประเมินผลการปฏิบัติงานโครงการจ้างเหมาเอกชนจัดหาเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานประจำศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า
PWA Contact Center 1662 ปีงบประมาณ 2567

ตัวชี้วัด	ผลการปฏิบัติงาน	คะแนน		คำอธิบายตัวชี้วัด												
		เต็ม	ได้รับ													
1. ผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1.1 ค่าเฉลี่ยระยะเวลาในการรับสาย (Average Speed of Answer) <10 วินาที (กริ่งดัง 3 ครั้ง) (5 คะแนน) 1.2 ค่าเฉลี่ยเวลาที่ใช้ในการสนทนาสายให้บริการลูกค้า (Average Handling Time) มาตรฐาน 3 นาที (5 คะแนน) 1.3 ค่าเฉลี่ยเวลาที่ใช้ในการบันทึกข้อมูล (Average Wrap Time) มาตรฐาน 2 นาที (5 คะแนน) 1.4 ค่าเฉลี่ยเวลาในการส่งต่อเรื่องร้องเรียนถึง กปภ.สาขาหรือหน่วยงานเจ้าของเรื่อง มาตรฐานไม่เกิน 10 นาที (5 คะแนน)	-	20	-	กปภ. กำหนดมาตรฐานระยะเวลาการให้บริการลูกค้าและกระบวนการที่ส่งผลการให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็ว (SLA) ให้แก่เจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662 ทั้งนี้ หากดำเนินการได้ตามมาตรฐานจะได้ 5 คะแนนในแต่ละหัวข้อย่อย (1.1 – 1.4) แต่หากไม่เป็นไปตามมาตรฐานจะพิจารณาลดคะแนนตามสัดส่วนของผลการปฏิบัติงาน												
<table><tr><th>คะแนน</th><th>ผลการปฏิบัติงาน</th></tr><tr><td>1</td><td>เวลาในการส่งต่อเรื่องร้องเรียนถึง กปภ.สาขาหรือหน่วยงานมากกว่า 20 นาที</td></tr><tr><td>2</td><td>เวลาในการส่งต่อเรื่องร้องเรียนถึง กปภ.สาขาหรือหน่วยงาน 15.01 – 20.00 นาที</td></tr><tr><td>3</td><td>เวลาในการส่งต่อเรื่องร้องเรียนถึง กปภ.สาขาหรือหน่วยงาน 10.01 - 15.00 นาที</td></tr><tr><td>4</td><td>เวลาในการส่งต่อเรื่องร้องเรียนถึง กปภ.สาขาหรือหน่วยงาน 05.01 – 10.00 นาที</td></tr><tr><td>5</td><td>เวลาในการส่งต่อเรื่องร้องเรียนถึง กปภ.สาขาหรือหน่วยงานภายใน 5 นาที</td></tr></table>					คะแนน	ผลการปฏิบัติงาน	1	เวลาในการส่งต่อเรื่องร้องเรียนถึง กปภ.สาขาหรือหน่วยงานมากกว่า 20 นาที	2	เวลาในการส่งต่อเรื่องร้องเรียนถึง กปภ.สาขาหรือหน่วยงาน 15.01 – 20.00 นาที	3	เวลาในการส่งต่อเรื่องร้องเรียนถึง กปภ.สาขาหรือหน่วยงาน 10.01 - 15.00 นาที	4	เวลาในการส่งต่อเรื่องร้องเรียนถึง กปภ.สาขาหรือหน่วยงาน 05.01 – 10.00 นาที	5	เวลาในการส่งต่อเรื่องร้องเรียนถึง กปภ.สาขาหรือหน่วยงานภายใน 5 นาที
คะแนน	ผลการปฏิบัติงาน															
1	เวลาในการส่งต่อเรื่องร้องเรียนถึง กปภ.สาขาหรือหน่วยงานมากกว่า 20 นาที															
2	เวลาในการส่งต่อเรื่องร้องเรียนถึง กปภ.สาขาหรือหน่วยงาน 15.01 – 20.00 นาที															
3	เวลาในการส่งต่อเรื่องร้องเรียนถึง กปภ.สาขาหรือหน่วยงาน 10.01 - 15.00 นาที															
4	เวลาในการส่งต่อเรื่องร้องเรียนถึง กปภ.สาขาหรือหน่วยงาน 05.01 – 10.00 นาที															
5	เวลาในการส่งต่อเรื่องร้องเรียนถึง กปภ.สาขาหรือหน่วยงานภายใน 5 นาที															



คู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662

หมายเลขเอกสาร: 001

ฉบับปรับปรุงปี 2567

หน้า 42 ของ 82

ตัวชี้วัด	ผลการปฏิบัติงาน	คะแนน		คำอธิบายตัวชี้วัด
		เต็ม	ได้รับ	
2. ร้อยละของผลการปฏิบัติงานด้านบันทึกและส่งต่อข้อร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีผลทำให้ข้อมูลรายงานมีความเป็นระบบและถูกต้อง	-	10	-	พิจารณาจากรายงานสถิติข้อร้องเรียนของลูกค้าผ่านระบบ PWA Contact Center 1662 ทั้งนี้ ให้พิจารณาร่วมกับ Feedback ที่ได้รับจาก กปภ.สาขาที่ได้รับข้อร้องเรียนจากศูนย์ฯ PWA Contact Center 1662
คะแนน	ผลการปฏิบัติงาน			
1	เจ้าหน้าที่มีการบันทึกและส่งต่อข้อร้องเรียนที่ถูกต้อง 0.00- 9.99%			
2	เจ้าหน้าที่มีการบันทึกและส่งต่อข้อร้องเรียนที่ถูกต้อง 10.00- 19.99%			
3	เจ้าหน้าที่มีการบันทึกและส่งต่อข้อร้องเรียนที่ถูกต้อง 20.00- 29.99%			
4	เจ้าหน้าที่มีการบันทึกและส่งต่อข้อร้องเรียนที่ถูกต้อง 30.00- 39.99%			
5	เจ้าหน้าที่มีการบันทึกและส่งต่อข้อร้องเรียนที่ถูกต้อง 40.00- 49.99%			
6	เจ้าหน้าที่มีการบันทึกและส่งต่อข้อร้องเรียนที่ถูกต้อง 50.00- 59.99%			
7	เจ้าหน้าที่มีการบันทึกและส่งต่อข้อร้องเรียนที่ถูกต้อง 60.00- 69.99%			
8	เจ้าหน้าที่มีการบันทึกและส่งต่อข้อร้องเรียนที่ถูกต้อง 70.00 - 79.99%			
9	เจ้าหน้าที่มีการบันทึกและส่งต่อข้อร้องเรียนที่ถูกต้อง 80.00 - 89.99%			
10	เจ้าหน้าที่มีการบันทึกและส่งต่อข้อร้องเรียนที่ถูกต้อง 90.00 - 100%			



การประปาส่วนภูมิภาค
Provincial Waterworks Authority

คู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662

หมายเลขเอกสาร: 001

ฉบับปรับปรุงปี 2567

หน้า 43 ของ 82

ตัวชี้วัด		ผลการ ปฏิบัติงาน	คะแนน		คำอธิบายตัวชี้วัด
			เต็ม	ได้รับ	
3. ร้อยละของการติดต่อกลับลูกค้าที่ไม่ได้รับบริการ		-	5	-	พิจารณาจากรายงานการติดต่อกลับ สายที่ไม่ได้รับบริการ (Drop Calls) ของ เจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662
คะแนน	ผลการปฏิบัติงาน				
1	มีการติดต่อกลับ Drop Calls 0.00 - 19.99%				
2	มีการติดต่อกลับ Drop Calls 20.00 - 29.99%				
3	มีการติดต่อกลับ Drop Calls 30.00 - 39.99%				
4	มีการติดต่อกลับ Drop Calls 40.00 - 49.99%				
5	มีการติดต่อกลับ Drop Calls 50.00 - 59.99%				
6	มีการติดต่อกลับ Drop Calls 60.00 - 69.99%				
7	มีการติดต่อกลับ Drop Calls 70.00 - 79.99%				
8	มีการติดต่อกลับ Drop Calls 80.00 - 89.99%				
9	มีการติดต่อกลับ Drop Calls 90.00 - 99.99%				
10	มีการติดต่อกลับ Drop Calls 100%				

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	คู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662		
	หมายเลขเอกสาร: 001	ฉบับปรับปรุงปี 2567	หน้า 44 ของ 82

ตัวชี้วัด	ผลการปฏิบัติงาน	คะแนน		คำอธิบายตัวชี้วัด																						
		เต็ม	ได้รับ																							
4. ร้อยละของการปิดข้อร้องเรียนภายหลังได้รับเรื่องตอบกลับจาก กปภ.สาขา ตาม SLA	-	5	-	พิจารณาจากการปิดเรื่องของเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662 ภายใน 5 วัน ภายหลังการได้รับเรื่องตอบกลับจาก กปภ.สาขา																						
<table><tr><th>คะแนน</th><th>ผลการปฏิบัติงาน</th></tr><tr><td>1</td><td>ปิดข้อร้องเรียนได้ตาม SLA 0.00 - 19.99%</td></tr><tr><td>2</td><td>ปิดข้อร้องเรียนได้ตาม SLA 20.00 - 20.99%</td></tr><tr><td>3</td><td>ปิดข้อร้องเรียนได้ตาม SLA 30.00 - 39.99%</td></tr><tr><td>4</td><td>ปิดข้อร้องเรียนได้ตาม SLA 40.00 - 49.99%</td></tr><tr><td>5</td><td>ปิดข้อร้องเรียนได้ตาม SLA 50.00 - 59.99%</td></tr><tr><td>6</td><td>ปิดข้อร้องเรียนได้ตาม SLA 60.00 - 69.99%</td></tr><tr><td>7</td><td>ปิดข้อร้องเรียนได้ตาม SLA 70.00 - 79.99%</td></tr><tr><td>8</td><td>ปิดข้อร้องเรียนได้ตาม SLA 80.00 - 89.99%</td></tr><tr><td>9</td><td>ปิดข้อร้องเรียนได้ตาม SLA 90.00 - 99.99%</td></tr><tr><td>10</td><td>ปิดข้อร้องเรียนได้ตาม SLA 100%</td></tr></table>					คะแนน	ผลการปฏิบัติงาน	1	ปิดข้อร้องเรียนได้ตาม SLA 0.00 - 19.99%	2	ปิดข้อร้องเรียนได้ตาม SLA 20.00 - 20.99%	3	ปิดข้อร้องเรียนได้ตาม SLA 30.00 - 39.99%	4	ปิดข้อร้องเรียนได้ตาม SLA 40.00 - 49.99%	5	ปิดข้อร้องเรียนได้ตาม SLA 50.00 - 59.99%	6	ปิดข้อร้องเรียนได้ตาม SLA 60.00 - 69.99%	7	ปิดข้อร้องเรียนได้ตาม SLA 70.00 - 79.99%	8	ปิดข้อร้องเรียนได้ตาม SLA 80.00 - 89.99%	9	ปิดข้อร้องเรียนได้ตาม SLA 90.00 - 99.99%	10	ปิดข้อร้องเรียนได้ตาม SLA 100%
คะแนน	ผลการปฏิบัติงาน																									
1	ปิดข้อร้องเรียนได้ตาม SLA 0.00 - 19.99%																									
2	ปิดข้อร้องเรียนได้ตาม SLA 20.00 - 20.99%																									
3	ปิดข้อร้องเรียนได้ตาม SLA 30.00 - 39.99%																									
4	ปิดข้อร้องเรียนได้ตาม SLA 40.00 - 49.99%																									
5	ปิดข้อร้องเรียนได้ตาม SLA 50.00 - 59.99%																									
6	ปิดข้อร้องเรียนได้ตาม SLA 60.00 - 69.99%																									
7	ปิดข้อร้องเรียนได้ตาม SLA 70.00 - 79.99%																									
8	ปิดข้อร้องเรียนได้ตาม SLA 80.00 - 89.99%																									
9	ปิดข้อร้องเรียนได้ตาม SLA 90.00 - 99.99%																									
10	ปิดข้อร้องเรียนได้ตาม SLA 100%																									

คู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662

หมายเลขเอกสาร: 001

ฉบับปรับปรุงปี 2567

หน้า 45 ของ 82

ตัวชี้วัด	ผลการปฏิบัติงาน	คะแนน		คำอธิบายตัวชี้วัด																						
		เต็ม	ได้รับ																							
5. ร้อยละของการติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า (Feedback) ภายหลัง ได้รับบริการ (สุมโทรศัพท์ สอบถามลูกค้า กปภ. เขตละ 10 ราย/เดือน)	-	5	-	พิจารณาจากรายงานการติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า (Feedback) ของ PWA Contact Center 1662 ซึ่งกำหนดให้สุมสอบถามลูกค้า กปภ.เขตละ 10 ราย/เดือน																						
<table><tr><th>คะแนน</th><th>ผลการปฏิบัติงาน</th></tr><tr><td>1</td><td>มีการติดตาม Feedback 0.00 - 19.99%</td></tr><tr><td>2</td><td>มีการติดตาม Feedback 20.00 - 20.99%</td></tr><tr><td>3</td><td>มีการติดตาม Feedback 30.00 - 39.99%</td></tr><tr><td>4</td><td>มีการติดตาม Feedback 40.00 - 49.99%</td></tr><tr><td>5</td><td>มีการติดตาม Feedback 50.00 - 59.99%</td></tr><tr><td>6</td><td>มีการติดตาม Feedback 60.00 - 69.99%</td></tr><tr><td>7</td><td>มีการติดตาม Feedback 70.00 - 79.99%</td></tr><tr><td>8</td><td>มีการติดตาม Feedback 80.00 - 89.99%</td></tr><tr><td>9</td><td>มีการติดตาม Feedback 90.00 - 99.99%</td></tr><tr><td>10</td><td>มีการติดตาม Feedback ครบถ้วน 100%</td></tr></table>					คะแนน	ผลการปฏิบัติงาน	1	มีการติดตาม Feedback 0.00 - 19.99%	2	มีการติดตาม Feedback 20.00 - 20.99%	3	มีการติดตาม Feedback 30.00 - 39.99%	4	มีการติดตาม Feedback 40.00 - 49.99%	5	มีการติดตาม Feedback 50.00 - 59.99%	6	มีการติดตาม Feedback 60.00 - 69.99%	7	มีการติดตาม Feedback 70.00 - 79.99%	8	มีการติดตาม Feedback 80.00 - 89.99%	9	มีการติดตาม Feedback 90.00 - 99.99%	10	มีการติดตาม Feedback ครบถ้วน 100%
คะแนน	ผลการปฏิบัติงาน																									
1	มีการติดตาม Feedback 0.00 - 19.99%																									
2	มีการติดตาม Feedback 20.00 - 20.99%																									
3	มีการติดตาม Feedback 30.00 - 39.99%																									
4	มีการติดตาม Feedback 40.00 - 49.99%																									
5	มีการติดตาม Feedback 50.00 - 59.99%																									
6	มีการติดตาม Feedback 60.00 - 69.99%																									
7	มีการติดตาม Feedback 70.00 - 79.99%																									
8	มีการติดตาม Feedback 80.00 - 89.99%																									
9	มีการติดตาม Feedback 90.00 - 99.99%																									
10	มีการติดตาม Feedback ครบถ้วน 100%																									

	คู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662		
	หมายเลขเอกสาร: 001	ฉบับปรับปรุงปี 2567	หน้า 46 ของ 82

ตัวชี้วัด	ผลการปฏิบัติงาน	คะแนน		คำอธิบายตัวชี้วัด												
		เต็ม	ได้รับ													
6. ร้อยละของการโอนสายให้ลูกค้าประเมินความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662 ผ่านระบบ IVR	-	5	-	พิจารณาจากการปฏิบัติตามข้อกำหนดของ กปภ. ที่ให้เจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662 แจ้งลูกค้าให้ประเมินความพึงพอใจและโอนสายลูกค้าเข้าระบบ IVR												
<table><tr><th>คะแนน</th><th>ผลการปฏิบัติงาน</th></tr><tr><td>1</td><td>ร้อยละของการโอนสาย 0.00 – 25.00%</td></tr><tr><td>2</td><td>ร้อยละของการโอนสาย 26.00 – 50.00%</td></tr><tr><td>3</td><td>ร้อยละของการโอนสาย 51.00 – 75.00%</td></tr><tr><td>4</td><td>ร้อยละของการโอนสาย 76.00 – 90.00%</td></tr><tr><td>5</td><td>ร้อยละของการโอนสาย 91.00 - 100.00%</td></tr></table>					คะแนน	ผลการปฏิบัติงาน	1	ร้อยละของการโอนสาย 0.00 – 25.00%	2	ร้อยละของการโอนสาย 26.00 – 50.00%	3	ร้อยละของการโอนสาย 51.00 – 75.00%	4	ร้อยละของการโอนสาย 76.00 – 90.00%	5	ร้อยละของการโอนสาย 91.00 - 100.00%
คะแนน	ผลการปฏิบัติงาน															
1	ร้อยละของการโอนสาย 0.00 – 25.00%															
2	ร้อยละของการโอนสาย 26.00 – 50.00%															
3	ร้อยละของการโอนสาย 51.00 – 75.00%															
4	ร้อยละของการโอนสาย 76.00 – 90.00%															
5	ร้อยละของการโอนสาย 91.00 - 100.00%															



การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	คู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662		
	หมายเลขเอกสาร: 001	ฉบับปรับปรุงปี 2567	หน้า 47 ของ 82

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	คู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662		
	หมายเลขเอกสาร: 001	ฉบับปรับปรุงปี 2567	หน้า 47 ของ 82

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	คู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662		
	หมายเลขเอกสาร: 001	ฉบับปรับปรุงปี 2567	หน้า 47 ของ 82

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	คู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662		
	หมายเลขเอกสาร: 001	ฉบับปรับปรุงปี 2567	หน้า 47 ของ 82

ตัวชี้วัด		ผลการปฏิบัติงาน	คะแนน		คำอธิบายตัวชี้วัด
			เต็ม	ได้รับ	
7. ร้อยละของจำนวนสายที่ไม่ได้รับบริการ (Abandon Calls)		-	10		พิจารณาการรับสายของเจ้าหน้าที่ในสถานการณ์ปกติ
คะแนน	ผลการปฏิบัติงาน				
0	ร้อยละของจำนวนสายที่ไม่ได้รับ (Abandon Calls) $\geq 26\%$				
1	ร้อยละของจำนวนสายที่ไม่ได้รับ (Abandon Calls) 21 - 25%				
2	ร้อยละของจำนวนสายที่ไม่ได้รับ (Abandon Calls) 16 - 20%				
3	ร้อยละของจำนวนสายที่ไม่ได้รับ (Abandon Calls) 11 - 15%				
4	ร้อยละของจำนวนสายที่ไม่ได้รับ (Abandon Calls) 6 - 10%				
5	ร้อยละของจำนวนสายที่ไม่ได้รับ (Abandon Calls) $\leq 5\%$				

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	คู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662		
	หมายเลขเอกสาร: 001	ฉบับปรับปรุงปี 2567	หน้า 48 ของ 82

ตัวชี้วัด	ผลการปฏิบัติงาน	คะแนน		คำอธิบายตัวชี้วัด														
		เต็ม	ได้รับ															
8. จำนวนการตกเตือนเรื่องการแต่งกายและพฤติกรรมไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662	-	5	-	พิจารณาจากจำนวนการตกเตือนที่เป็นลายลักษณ์อักษรจาก กปภ.ถึงบริษัทผู้รับจ้าง														
<table><tr><th>คะแนน</th><th>ผลการปฏิบัติงาน</th></tr><tr><td>0</td><td>มีการตกเตือนจาก กปภ. จำนวน 5 ครั้งขึ้นไป</td></tr><tr><td>1</td><td>มีการตกเตือนจาก กปภ. จำนวน 4 ครั้ง</td></tr><tr><td>2</td><td>มีการตกเตือนจาก กปภ. จำนวน 3 ครั้ง</td></tr><tr><td>3</td><td>มีการตกเตือนจาก กปภ. จำนวน 2 ครั้ง</td></tr><tr><td>4</td><td>มีการตกเตือนจาก กปภ. จำนวน 1 ครั้ง</td></tr><tr><td>5</td><td>ไม่พบการตกเตือนจาก กปภ.</td></tr></table>					คะแนน	ผลการปฏิบัติงาน	0	มีการตกเตือนจาก กปภ. จำนวน 5 ครั้งขึ้นไป	1	มีการตกเตือนจาก กปภ. จำนวน 4 ครั้ง	2	มีการตกเตือนจาก กปภ. จำนวน 3 ครั้ง	3	มีการตกเตือนจาก กปภ. จำนวน 2 ครั้ง	4	มีการตกเตือนจาก กปภ. จำนวน 1 ครั้ง	5	ไม่พบการตกเตือนจาก กปภ.
คะแนน	ผลการปฏิบัติงาน																	
0	มีการตกเตือนจาก กปภ. จำนวน 5 ครั้งขึ้นไป																	
1	มีการตกเตือนจาก กปภ. จำนวน 4 ครั้ง																	
2	มีการตกเตือนจาก กปภ. จำนวน 3 ครั้ง																	
3	มีการตกเตือนจาก กปภ. จำนวน 2 ครั้ง																	
4	มีการตกเตือนจาก กปภ. จำนวน 1 ครั้ง																	
5	ไม่พบการตกเตือนจาก กปภ.																	



การประปาส่วนภูมิภาค
Provincial Waterworks Authority

คู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662

หมายเลขเอกสาร: 001

ฉบับปรับปรุงปี 2567

หน้า 49 ของ 82

ตัวชี้วัด		ผลการ ปฏิบัติงาน	คะแนน		คำอธิบายตัวชี้วัด
			เต็ม	ได้รับ	
9.ร้อยละของผลประเมินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662 ตามคุณสมบัติที่ กปภ. กำหนด		-	10	-	พิจารณาจากผลการประเมินการให้บริการของ Agent และ Supervisor ทุกคนตามแบบประเมินที่ กปภ. กำหนด โดยกลส. สุ่มคัดเลือกสายการให้บริการจำนวน 4 สายต่อคนต่อเดือน
คะแนน	ผลการปฏิบัติงาน				
1	ผลประเมินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ 0.00 - 19.99%				
2	ผลประเมินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ 20.00 - 29.99%				
3	ผลประเมินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ 30.00 - 39.99%				
4	ผลประเมินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ 40.00 - 49.99%				
5	ผลประเมินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ 50.00 - 59.99%				
6	ผลประเมินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ 60.00 - 69.99%				
7	ผลประเมินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ 70.00 - 79.99%				
8	ผลประเมินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ 80.00 - 89.99%				
9	ผลประเมินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ 90.00 - 99.99%				
10	ผลประเมินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ 100%				



คู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662

หมายเลขเอกสาร: 001

ฉบับปรับปรุงปี 2567

หน้า 50 ของ 82

ตัวชี้วัด		ผลการ ปฏิบัติงาน	คะแนน		คำอธิบายตัวชี้วัด
			เต็ม	ได้รับ	
10. ร้อยละของผลประเมินความพึงพอใจของ กปภ.เขต และกปภ.สาขาที่มีต่อการประสานงานของเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662		-	10	-	พิจารณาจากผลประเมินความพึงพอใจของ กปภ.เขต และกปภ.สาขาต่อการประสานงานของเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662 เป็นรายปี
คะแนน	ผลการปฏิบัติงาน				
1	ผลประเมินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฯ 0.00 - 19.99%				
2	ผลประเมินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฯ 20.00 - 20.99%				
3	ผลประเมินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฯ 30.00 - 39.99%				
4	ผลประเมินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฯ 40.00 - 49.99%				
5	ผลประเมินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฯ 50.00 - 59.99%				
6	ผลประเมินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฯ 60.00 - 69.99%				
7	ผลประเมินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฯ 70.00 - 79.99%				
8	ผลประเมินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฯ 80.00 - 89.99%				
9	ผลประเมินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฯ 90.00 - 99.99%				
10	ผลประเมินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฯ 100%				



คู่มือการปฏิบัติงาน
สำหรับเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662

หมายเลขเอกสาร: 001

ฉบับปรับปรุงปี 2567

หน้า 51 ของ 82

ตัวชี้วัด	ผลการปฏิบัติงาน	คะแนน		คำอธิบายตัวชี้วัด												
		เต็ม	ได้รับ													
11. ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการรับเรื่องร้องเรียนของ PWA Contact Center 1662 ภายหลังได้รับบริการทันที	-	10	-	1. พิจารณาจากผลประเมินความพึงพอใจของลูกค้าผ่านระบบ IVR ของ PWA Contact Center 1662 2. ระดับคะแนนประเมิน ได้แก่ พึงพอใจมาก = 3 คะแนน พึงพอใจมาก = 2 คะแนน ควรปรับปรุง = 1 คะแนน												
<table><tr><th>คะแนน</th><th>ผลการปฏิบัติงาน</th></tr><tr><td>1</td><td>0.00 - 1.49 คะแนน</td></tr><tr><td>2</td><td>1.50 - 1.99 คะแนน</td></tr><tr><td>3</td><td>2.00 - 2.49 คะแนน</td></tr><tr><td>4</td><td>2.50 - 2.99 คะแนน</td></tr><tr><td>5</td><td>3.00 คะแนน</td></tr></table>					คะแนน	ผลการปฏิบัติงาน	1	0.00 - 1.49 คะแนน	2	1.50 - 1.99 คะแนน	3	2.00 - 2.49 คะแนน	4	2.50 - 2.99 คะแนน	5	3.00 คะแนน
คะแนน	ผลการปฏิบัติงาน															
1	0.00 - 1.49 คะแนน															
2	1.50 - 1.99 คะแนน															
3	2.00 - 2.49 คะแนน															
4	2.50 - 2.99 คะแนน															
5	3.00 คะแนน															
12. ระดับความเชื่อมั่นที่มีต่อการแก้ปัญหาข้อร้องเรียนโดยหน่วยงานภายนอก (Third Party)	-	5	-													
รวมคะแนน	-	100	-													

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	คู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662		
	หมายเลขเอกสาร: 001	ฉบับปรับปรุงปี 2567	หน้า 52 ของ 82

ระดับคะแนนการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ระดับคะแนนการประเมิน ผลการปฏิบัติงาน	คะแนนการประเมินผล
ดีเยี่ยม	96 - 100
ดีมาก	90 - 95
ดี	80 - 89
ปานกลาง	70 - 79
พอใช้	60 - 69
ต้องปรับปรุง	ต่ำกว่า 60

	คู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662		
	หมายเลขเอกสาร: 001	ฉบับปรับปรุงปี 2567	หน้า 53 ของ 82

แบบฟอร์มการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ Supervisor และ Agent
โดย กลส. เป็นผู้ประเมิน



PWA Contact Center 1662

1

แบบประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ Supervisor
ประจำเดือน.....

ชื่อ Supervisor.....

ภาพรวมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ Supervisor	ควรปรับปรุง	พอใช้	ดี	ดีมาก
หัวข้อที่ประเมิน	1	2	3	4
1. มีความรู้ในผลิตภัณฑ์และบริการของ กปภ.				
2. มีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย บรรลุวัตถุประสงค์				
3. มีภาวะความเป็นผู้นำในการบริหารงาน Agent				
4. มีการเตรียมความพร้อมด้านข้อมูลที่จะ Brief หรือ Update Agent ในแต่ละวัน หรือแต่ละโอกาสที่มีข้อมูล/กฎระเบียบใหม่ ๆ				
5. มีความถูกต้องแม่นยำ ความละเอียด รอบคอบ ให้ความสำคัญกับรายละเอียดของงาน				
6. สามารถลำดับความสำคัญของงาน				
7. มีการตรวจสอบ Agent ให้ปฏิบัติตามมาตรฐานของ กปภ. อย่างสม่ำเสมอ				
8. ในกรณีที่มีเหตุฉุกเฉิน หรือ มีเหตุเร่งด่วน สามารถตัดสินใจได้อย่างถูกต้องและทันเวลาที่				
9. สามารถให้คำปรึกษาและแนะนำ Agent เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน				
10. เมื่อพบเห็นสิ่งที่ไม่เหมาะสมต่อภาพลักษณ์องค์กรมีการแจ้งกลับมายัง กปภ. ให้รับทราบทันที				
11. มีความคิดเชิงวิเคราะห์ เข้าใจ สาเหตุ ผลกระทบที่เกิดขึ้น				
12. สามารถมองปัญหาในเชิงป้องกัน เช่น พบสิ่งผิดปกติแล้วรีบแจ้งทันที				
13. มีการนำเสนอความคิด กระบวนการใหม่ ๆ ที่มีประโยชน์				
14. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการลูกค้า เอาใจใส่ และติดตามงานของตนเองอย่างต่อเนื่อง เช่น ติดตาม case ลูกค้าจนจบ มีการโทรกลับแจ้งผลให้ลูกค้าทราบจนลูกค้าพึงพอใจ				
15. สามารถปรับตัวให้เข้ากับบุคคล สถานการณ์ ที่ทำงาน				
16. มีการประสานงานกับฝ่ายบริหารของ กปภ. อย่างเหมาะสม				

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	คู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662		
	หมายเลขเอกสาร: 001	ฉบับปรับปรุงปี 2567	หน้า 54 ของ 82

2

ภาพรวมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ Supervisor	ควรปรับปรุง	พอใช้	ดี	ดีมาก
หัวข้อที่ประเมิน	1	2	3	4
17. มีพัฒนาการที่ดีหลังจากได้รับการ Feedback ในเรื่องต่าง ๆ จาก กปภ.				
18. ความเชี่ยวชาญในการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ พิมพ์งาน และระบบปฏิบัติการของ PWA Contact Center 1662 (ไม่มีข้อผิดพลาด)				
19. สามารถใช้ภาษาสื่อสารทางวาจาที่เหมาะสมกับสถานการณ์				
20. มีความตรงต่อเวลา				
21. มีความอดทน อดกลั้น ต่อสภาพแวดล้อมที่กดดัน				
22. การแสดงออกทางกายและวาจาที่สุภาพ เรียบร้อย				
23. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี				
24. รับฟังผู้อื่นเสมอ				
25. ความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่ปกปิดข้อมูล				

ลายเซ็น

ชื่อผู้ประเมิน 1...นางสาวนทีรีย เกรียงชัยพร....

ตำแหน่งผู้อำนวยการกองลูกค้าสัมพันธ์....

วันที่

ลายเซ็น

ชื่อผู้ประเมิน 2...นางสาวอุทัยวรรณ ชีวะมงคล....

ตำแหน่ง ..หัวหน้างานจัดการข้อร้องเรียนลูกค้า..

วันที่

ลายเซ็น

ชื่อผู้ประเมิน 3.....นายทะเล มีวุฒิสม.....

ตำแหน่งนักประชาสัมพันธ์ 7.....

วันที่

ลายเซ็น

ชื่อผู้ประเมิน 4...นางสาวณัฐลิณี สงวนธรรม...

ตำแหน่งนักประชาสัมพันธ์ 7.....

วันที่

“ทุกข้อร้องเรียน ต้องได้รับการใส่ใจดูแลอย่างดี”

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	คู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662		
	หมายเลขเอกสาร: 001	ฉบับปรับปรุงปี 2567	หน้า 55 ของ 82



PWA Contact Center 1662

1

แบบประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ Agent
ประจำเดือน.....

ชื่อ Agent.....

1. มาตรฐานการให้บริการ	คะแนนที่ได้รับ	Description	เกณฑ์ให้คะแนน
1.1 ประโยคต้อนรับ			
กล่าวประโยคต้อนรับตามมาตรฐานที่ กปภ. กำหนด หมายเหตุ : อนุโลมให้คะแนนเต็ม หากลูกค้าไม่เปิดโอกาสให้ Agent กล่าวประโยคต้อนรับ ส่วนที่ 1 คือ กล่าวคำทักทายลูกค้า “สวัสดีค่ะ/ครับ” ส่วนที่ 2 คือ แนะนำชื่อพนักงาน (ไม่จำเป็นต้องขึ้นต้นด้วยสรรพนาม เช่น ผม/ดิฉัน)		- สามารถกล่าวประโยคต้อนรับได้อย่างครบถ้วน	3
		- กล่าวประโยคต้อนรับอย่างไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน	0
1.2 การขอชื่อและหมายเลขติดต่อกลับ			
มีการสอบถามชื่อและหมายเลขโทรศัพท์จากลูกค้า พร้อมกับกล่าวทวนข้อมูล		- สอบถามชื่อลูกค้าและขอหมายเลขโทรศัพท์ และมีการทวนอย่างครบถ้วน พร้อมทั้งกล่าวขอบคุณลูกค้าแต่หากเป็นลูกค้าเก่า หรือมีข้อมูลอยู่แล้ว สามารถกล่าวขอบคุณ หรือไม่กล่าวขอบคุณก็ได้	3
		- สอบถามครบถ้วนทุกอย่าง แต่ลืมกล่าวขอบคุณลูกค้า	2
		- ไม่สอบถามเลย	0
1.3 การใช้ขั้นตอนในการพักสาย			
พักสายโอนสาย		- กล่าวประโยคมาตรฐานที่ให้ลูกค้าถือสายรอได้อย่างครบถ้วน ซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วนดังนี้ 1. กรณารอสักครู่คะ/ครับ ขออนุญาตสอบถามข้อมูล 2. หลังค้นพบข้อมูล กลับมาแจ้งว่า “ขออภัยที่ให้ถือสายรอค่ะ สำหรับข้อมูลที่คุณ...สอบถาม(แจ้งรายละเอียดข้อมูล)”	3
		- กล่าวประโยคมาตรฐานที่ให้ลูกค้าถือสายรอไม่ครบถ้วน	0



การประปาส่วนภูมิภาค
Provincial Waterworks Authority

คู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662

หมายเลขเอกสาร: 001

ฉบับปรับปรุงปี 2567

หน้า 56 ของ 82

2

มาตรฐานการให้บริการ	คะแนนที่ได้รับ	Description	เกณฑ์ให้คะแนน
1.4 การกล่าวจบการสนทนา			
กล่าวจบการสนทนาตามประโยชน์มาตรฐานที่ กปก. กำหนด		- สามารถกล่าวจบการสนทนาได้อย่างครบถ้วน ชัดเจนซึ่งประกอบด้วย 1. กล่าวสอบถามลูกค้าก่อนวางสาย เช่น ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมไหมคะ/ครับ 2. กล่าวโอนสายเพื่อทำการประเมินความพึงพอใจหลังการจบสนทนา 3. กล่าวขอบคุณลูกค้า 4. กล่าวสวัสดีลูกค้า จากนั้น รอให้ลูกค้าวางสายก่อนทุกครั้ง ห้ามตัดสายลูกค้าเด็ดขาด	3
		- กล่าวจบครบถ้วน แต่ไม่กล่าวโอนสายเข้า IVR เพื่อประเมินความพึงพอใจจากการให้บริการหลังจบการสนทนา	2
		- กล่าวประโยจบไม่ครบถ้วน และไม่ถูกต้อง - ตัดสายลูกค้า	0
2. ทักษะในการให้บริการลูกค้า			
2.1 มารยาทและความสุภาพ			
ใช้ถ้อยคำ ได้อย่างสุภาพและเหมาะสม โดยเหมาะสมกับพฤติกรรมของลูกค้า โดยอยู่บนพื้นฐานความสุภาพ อ่อนน้อมในการสนทนาการพูดทางเสียง		- ใช้ถ้อยคำได้อย่างสุภาพและเหมาะสม - ไม่ใช้คำอุทานหรือขานรับอย่างไม่เหมาะสม เช่น เอ้อ อ่า อืม อ้อ - ไม่ใช้คำแสลง คำฟุ่มเฟือยและศัพท์เทคนิคอย่างไม่เหมาะสม	3
		- ใช้ถ้อยคำได้อย่างสุภาพเหมาะสม - ไม่ใช้คำอุทานหรือขานรับอย่างไม่เหมาะสม เช่น เอ้อ อ่า อืม อ้อ - พบการใช้คำแสลง คำฟุ่มเฟือย และศัพท์เทคนิคอย่างไม่เหมาะสม ทั้งนี้ พบการใช้คำอุทานหรือขานรับอย่างไม่เหมาะสม คำแสลง คำฟุ่มเฟือย และศัพท์เทคนิคอย่างไม่เหมาะสมรวมกันไม่เกิน 3 คำในหนึ่งการสนทนา	2



การประปาส่วนภูมิภาค
Provincial Waterworks Authority

คู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662

หมายเลขเอกสาร: 001

ฉบับปรับปรุงปี 2567

หน้า 57 ของ 82

3

มาตรฐานการให้บริการ	คะแนนที่ได้รับ	Description	เกณฑ์ให้คะแนน
		- ใช้ถ้อยคำได้อย่างสุภาพเหมาะสม - ไม่ใช้คำอุทานหรือขานรับอย่างไม่เหมาะสม เช่น เอ่อ อ่า อืม อ้อ - พบการใช้คำแสลง คำฟุ่มเฟือย และศัพท์เทคนิคอย่างไม่เหมาะสม - ทั้งนี้ พบการใช้คำอุทานหรือขานรับอย่างไม่เหมาะสม คำแสลง คำฟุ่มเฟือย และศัพท์เทคนิคอย่างไม่เหมาะสมรวมกันเกินกว่า 3 คำในหนึ่งการสนทนา	1
		- ใช้ภาษา หรือสำนวนที่แสดงออกถึงความไม่ให้เกียรติลูกค้า เช่น ใช้คำหยาบ คำยอกย้อน ประชดประชัน ตำหนิ หรือในเชิงกล่าวโทษ	0
2.2 การใช้น้ำเสียงและโทนเสียงที่ชัดเจนสุภาพ			
- ใช้น้ำเสียงและโทนเสียงที่ไพเราะ อ่อนน้อม กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ เหมาะสมกับสถานการณ์ - การออกเสียงควบกล้ำถูกต้องตามหลักภาษาไทย หากพบการออกเสียงควบกล้ำไม่ชัดเจน		- ใช้น้ำเสียงและโทนเสียงที่ไพเราะ อ่อนน้อม เต็มใจให้บริการ เหมาะสมกับสถานการณ์	3
		- บกพร่องเรื่องการใช้ น้ำเสียงและโทนเสียง ไพเราะ อ่อนน้อม เต็มใจให้บริการ เหมาะสมกับสถานการณ์	0
2.3 ขานรับหลังจากลูกค้าพูดจบอย่างเหมาะสมกับสถานการณ์และไม่ใช้คำพูดที่แสดงถึงความไม่ตั้งใจฟัง			
- รับฟังปัญหาของลูกค้าอย่างตั้งใจ และจดจำสิ่งที่ลูกค้าต้องการให้ถูกต้อง ครบถ้วน (ไม่มีการถามคำถามที่เกิดจากความไม่ตั้งใจฟังลูกค้า) - ตอบรับลูกค้าอย่างสุภาพ สม่่าเสมอ เพื่อให้ลูกค้าสัมผัสได้ว่าพนักงานใส่ใจรับฟังคำถามหรือปัญหา		- ขานรับลูกค้าหลังจากลูกค้าพูดจบประโยค เช่น ค่ะ เข้าใจค่ะ อย่างสม่ำเสมอ - ไม่มีการใช้คำพูดที่แสดงถึงความไม่ตั้งใจฟัง เช่น อะไรนะคะ	3
		- พบการขานรับอย่างไม่เหมาะสม เช่น ไม่ขานรับเลย - ขานรับอย่างไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ - ใช้คำพูดที่แสดงถึงความไม่ตั้งใจฟัง เช่น อะไรนะคะ	0



การประปาส่วนภูมิภาค
Provincial Waterworks Authority

คู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662

หมายเลขเอกสาร: 001

ฉบับปรับปรุงปี 2567

หน้า 58 ของ 82

4

มาตรฐานการให้บริการ	คะแนนที่ได้รับ	Description	เกณฑ์ให้คะแนน
2.4 การเรียกหรือขานชื่อลูกค้าอย่างเหมาะสม			
แสดงถึงความเอาใจใส่ต่อลูกค้า และให้เกียรติลูกค้า คำแนะนำ : ควรเรียกชื่อลูกค้าตอนตอบคำถามในคำถามที่ 2 หรือเมื่อมีการขึ้นต้นเรื่องใหม่ หมายเหตุ : หากถามชื่อแต่ลูกค้าไม่ยอมบอกจะอนุโลมให้พนักงานเรียก “คุณ” ได้		- เรียกชื่อลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เหมาะสมในระหว่างการสนทนา	3
		- ในขณะที่สนทนาไม่ทำการเรียกชื่อลูกค้าเลย - เรียกชื่อลูกค้าผิดในการสนทนา โดยไม่ขออภัยและเรียกชื่อใหม่ให้ถูกต้อง	0
2.5 มารยาทในการสนทนา			
- รู้จังหวะในการพูดและฟัง ไม่พูดแทรกลูกค้า - ไม่มีการพูดแทรกขณะที่ลูกค้ากำลังแจ้งข้อมูล รอให้ลูกค้าพูดให้จบก่อนแล้วค่อยอธิบายข้อมูล - ใช้คำพูดที่แสดงถึงความเข้าใจลูกค้า เช่น คุณ...ไม่ต้องกังวลใจนะคะ... เป็นต้น		- หยอดอธิบายข้อมูลเพื่อรับฟังเมื่อลูกค้าพูดและไม่พูดแทรกขณะที่ลูกค้าให้รายละเอียด	3
		- พบการพูดแทรก	0
3. การจัดการปัญหาให้กับลูกค้า			
3.1 การนำเสนอข้อมูลอย่างถูกต้อง			
นำเสนออย่างถูกต้องและรอบคอบ อีกทั้งให้ข้อมูลเพิ่มเติมในเรื่องที่ลูกค้าสอบถาม เพื่อให้ลูกค้าได้รับข้อมูลที่สมบูรณ์ - แจ้งข้อมูลให้ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงประเด็น กับเรื่องที่ลูกค้าสอบถามก่อนเป็นอันดับแรก - แจ้งรายละเอียดข้อมูลเพิ่มเติมในเรื่องที่ลูกค้าสอบถาม เพื่อให้ลูกค้าได้รับข้อมูลที่สมบูรณ์ - พยายามให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ลูกค้าสอบถามและแจ้งข้อมูลนั้นเพื่อให้ลูกค้าได้รับสิ่งที่มากกว่าที่ลูกค้าสอบถาม จึงเป็นการให้ข้อมูลที่สมบูรณ์แบบ		- แจ้งข้อมูลได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน ตรงประเด็น และสามารถแจ้งรายละเอียดเพิ่มเติมในเรื่องที่ลูกค้าสอบถามได้ครบถ้วนสมบูรณ์ เป็นไปตามขั้นตอน รวดเร็ว และลูกค้าเกิดความเข้าใจ	3
		- แจ้งข้อมูลได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน ตรงประเด็น และสามารถแจ้งรายละเอียดเพิ่มเติมในเรื่องที่ลูกค้าสอบถามได้ครบถ้วนสมบูรณ์ แต่ไม่เป็นไปตามขั้นตอน	2
		- แจ้งข้อมูลอย่างถูกต้อง แต่ไม่ครบถ้วนขาดข้อมูลหรือขั้นตอนบางอย่าง ที่ไม่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า และกปก.	1
		- แจ้งข้อมูลไม่ถูกต้อง สับสน วกวน ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กร	0

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	คู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662		
	หมายเลขเอกสาร: 001	ฉบับปรับปรุงปี 2567	หน้า 59 ของ 82

5

มาตรฐานการให้บริการ	คะแนนที่ได้รับ	Description	เกณฑ์ให้คะแนน
3.2 การสรุปประเด็นปัญหาเพื่อแก้ไข			
- ใช้คำถามให้เหมาะกับสถานการณ์เพื่อรวบรวมข้อมูลและตอบให้ตรงประเด็น - บทเกริ่นก่อนถาม : “ดิฉันขออนุญาตสอบถามข้อมูลนะคะ...” - จับประเด็นในเรื่องที่ลูกค้าติดต่อเข้ามาสอบถาม/แก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการได้อย่างตรงประเด็น แนะนำลูกค้าในเชิงรุก - สงสัยในสิ่งที่ลูกค้าสอบถามเสมอ เพื่อให้เข้าใจความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า		- มีไหวพริบในการใช้คำถามเปิดหรือคำถามปิดตามสถานการณ์ เพื่อนำมาวิเคราะห์ปัญหาหรือความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว	3
		- มีไหวพริบในการใช้คำถามเปิดหรือคำถามปิดตามสถานการณ์ เพื่อนำมาวิเคราะห์ปัญหาหรือความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าได้ แต่ไม่รวดเร็วนัก	2
		- ใช้คำถามไม่ตรงประเด็น และไม่ตรงกับความต้องการของลูกค้า	1
		- ไม่ใช้คำถามในการสอบถามเพื่อสรุปประเด็นปัญหาของลูกค้า	0
3.3 การสร้างทางเลือก			
ในกรณีที่มีหลายทางเลือก สามารถนำเสนอทางเลือกหลากหลายในการตัดสินใจของลูกค้า		- กรณีมีข้อมูลทางเลือกให้ลูกค้าสามารถนำเสนอได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง สมบูรณ์	3
		- ปฏิเสธ / ไม่เสนอทางเลือกที่มีให้ลูกค้า ทั้งที่มีโอกาสและข้อมูล	0
3.4 สรุปแนวทางในการแก้ไขปัญหา เพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน			
เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน		- สรุปแนวทางในการแก้ไขปัญหา โดยลูกค้าเกิดความเข้าใจร่วมกันทุกประเด็น	3
		- สรุปแนวทางในการแก้ไขปัญหา ขาดประเด็น แต่ลูกค้าเกิดความเข้าใจร่วมกัน	2
		- สรุปแนวทางในการแก้ไขปัญหา แต่ลูกค้ายังไม่เกิดความเข้าใจ	1
		- ไม่สรุปแนวทางในการแก้ไขปัญหา	0
4. ปิดการสนทนา			
4.1 การทวนข้อมูลลูกค้า			
ทวนปัญหา สถานที่เกิดเหตุ กำหนดระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาและนัดหมายถึงการติดตามผลครั้งต่อไป โดยหากเป็นกรณีรับเรื่องร้องเรียนต้องมีการบอกเลขที่รับแจ้งด้วย		- ทวนข้อมูลครบถ้วน ซึ่งประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้ 1) คุณ...(ชื่อลูกค้า)..... 2) ที่ต้องการให้..... 3) สถานที่เกิดเหตุ.... 4) ใช้เวลาดำเนินการ... 5) จะทราบผลประมาณ...	3
		- ทวนข้อมูลลูกค้าไม่ครบถ้วน	2
		- ไม่ทวนเลย	0

	คู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662		
	หมายเลขเอกสาร: 001	ฉบับปรับปรุงปี 2567	หน้า 60 ของ 82

6

มาตรฐานการให้บริการ	คะแนนที่ได้รับ	Description	เกณฑ์ให้คะแนน
4.2 การควบคุมการสนทนา			
สามารถควบคุมการสนทนาได้เป็นอย่างดี โดยไม่กระทบกับความพึงพอใจของลูกค้า		- สามารถควบคุมสถานการณ์ได้เป็นอย่างดี	3
		- พยายามควบคุมสถานการณ์ แต่ยังไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ได้	2
		- ไม่พยายามควบคุมสถานการณ์เลย	1
รวม			

ลายเซ็น

ชื่อผู้ประเมิน 1.....

ตำแหน่ง

วันที่

ลายเซ็น

ชื่อผู้ประเมิน 2.....

ตำแหน่ง

วันที่

ลายเซ็น

ชื่อผู้ประเมิน 3.....

ตำแหน่ง

วันที่

“ทุกข้อร้องเรียน ต้องได้รับการใส่ใจดูแลอย่างดี”

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	คู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662		
	หมายเลขเอกสาร: 001	ฉบับปรับปรุงปี 2567	หน้า 61 ของ 82

**แบบฟอร์มประเมินผลความพึงพอใจของ กปภ.สาขาที่มีต่อการประสานงาน
ของเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662 โดย กปภ.สาขา เป็นผู้ประเมิน**



PWA Contact Center 1662

แบบประเมินผลความพึงพอใจของ

กปภ.สาขา...../ กปภ.เขต.....

ที่มีต่อการประสานงานของเจ้าหน้าที่ PWA Call Center ๑๖๖๒

ประจำปีงบประมาณ

ภาพรวมการประสานงานของเจ้าหน้าที่ PWA Call Center ๑๖๖๒	ควร ปรับปรุง	พอใช้	ดี	ดีมาก
หัวข้อที่ประเมิน	๑	๒	๓	๔
๑. ความรู้ ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ ของ กปภ.				
๒. การส่งเรื่องไปยัง กปภ.สาขา ได้อย่างถูกต้อง				
๓. ความสามารถในการแยกหมวดหมู่ข้อร้องเรียนได้อย่าง ถูกต้อง				
๔. การให้รายละเอียดข้อมูลการร้องเรียนของลูกค้า ได้อย่าง ถูกต้อง ครบถ้วน โดยไม่ต้องขอข้อมูลเพิ่มเติม				
๕. ความรวดเร็วในการประสานงานรับ-ส่งข้อร้องเรียน				
๖. การติดตามงานการแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้า				
๗. การสื่อสารด้วยถ้อยคำเชิงบวก ถ้อยคำสุภาพ				
๘. การกล่าวคำทักทายและการปิดการสนทนา				

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

ลายเซ็น

ชื่อผู้ประเมิน ๑.....

ตำแหน่ง

วันที่

(ผู้ประสานงานหลัก)

ลายเซ็น

ชื่อผู้ประเมิน ๒.....

ตำแหน่ง

วันที่

(ผู้ประสานงานรอง)

“ทุกข้อร้องเรียน ต้องได้รับการใส่ใจดูแลอย่างดี”

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	คู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662		
	หมายเลขเอกสาร: 001	ฉบับปรับปรุงปี 2567	หน้า 62 ของ 82

เทคนิควิธีเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการลูกค้าผ่านทางโทรศัพท์

เจ้าหน้าที่ (Agent) ใช้เวลาในการสนทนาค่อนข้างนาน เป็นปัญหาที่มักพบในการบริหารประสิทธิภาพของ Contact Center ซึ่งจะมีผลกระทบให้ลูกค้ามีการรอสาย (Call Waiting) และ อาจจะวางสายไปก่อนได้รับบริการ (Abandon Call) หากเราพัฒนาให้เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ในเวลาที่เหมาะสม ก็จะเพิ่มประสิทธิภาพของ Contact Center และเพิ่มความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า

1. ใช้การฟังและการถามคำถาม การฟังและการถามคำถามเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการจับประเด็นความต้องการของลูกค้า เมื่อเจ้าหน้าที่จับประเด็นได้แล้ว ก็ควรนำบทสนทนาไปสู่การแก้ไขปัญหา คือการเก็บข้อมูลอื่นๆที่จำเป็นให้ครบถ้วน และนำเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า

2. พัฒนาการบริการของเจ้าหน้าที่ใหม่ เจ้าหน้าที่ใหม่มักจะใช้เวลาสนทนนาน เนื่องจากยังต้องการความช่วยเหลือในการวิเคราะห์ปัญหา และการประยุกต์ใช้ข้อมูลในการตอบคำถาม การตรวจสอบคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่ใหม่ (QA) จะทำให้ทราบปัญหาและข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น เพื่อนำไปใช้ในการโค้ช และการปรับปรุงการบริการต่อไป

3. เรียนรู้จากตัวอย่างการบริการที่ใช้เวลาได้อย่างเหมาะสม การเรียนรู้จากตัวอย่างของบทสนทนาที่ค่อนข้างยากและเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ดี สามารถใช้เป็นแนวทางของการบริการให้กับเจ้าหน้าที่ท่านอื่นได้

4. เรียนรู้และพัฒนาจากการบริการของตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ได้ฟังสายสนทนาหรือบทสนทนาการบริการของตนเอง ร่วมกับ QA หรือ Supervisor จะทำให้เจ้าหน้าที่เข้าใจจุดแข็ง และ จุดอ่อนของตนเอง รวมถึงได้รับคำแนะนำเพื่อนำไปพัฒนาการบริการต่อไป

5. จัดประชุมย่อย การนำข้อมูลที่เป็นความรู้ต่าง ๆ มา Update ผ่านการจัดประชุมย่อย อาทิ Morning Brief ซึ่งเป็นการสื่อสารแบบ 2 ทาง จะช่วยให้เรียนรู้ได้ง่าย และสามารถซักถามเพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน เมื่อเจ้าหน้าที่มีข้อมูลที่ Update ก็จะใช้เวลาให้บริการลูกค้าได้รวดเร็วขึ้น

6. จัดทำ FAQ เพื่อใช้ในการตอบคำถาม การจัดทำองค์ความรู้ (FAQ) ในรูปแบบที่สามารถสืบค้นได้ง่าย จะช่วยให้เจ้าหน้าที่ได้ค้นหาข้อมูลเพื่อใช้ตอบคำถามได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง นอกจากนั้นการวิเคราะห์และกำหนดแนวทางตอบคำถามสำหรับคำถามถามบ่อย จะช่วยเจ้าหน้าที่ให้ทราบว่าควรจะมีการบริการอย่างไร และมีขั้นตอนการบริการต่อไปอย่างไร

7. จัดกิจกรรมบทบาทสมมติ (Role Play) การฝึกฝนปฏิบัติโดยเลือกคำถามที่มีความซับซ้อน และสถานการณ์ที่ให้บริการได้ยาก ผ่านกิจกรรมบทบาทสมมติ หรือ Role Play จะช่วยเพิ่มประสบการณ์ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ และผู้สังเกตการณ์ได้ฝึกวิเคราะห์สถานการณ์ไปพร้อมๆ กัน

8. ลดเวลาการบันทึกงานในระบบ หลังจากบริการลูกค้า (Wrap Up) ฝึกฝนเจ้าหน้าที่ให้เริ่มบันทึกงานในระบบระหว่างสนทนากับลูกค้า หากเจ้าหน้าที่บันทึกงานได้เร็ว และถูกต้อง ก็จะลดเวลาการทำงานหลังจากการบริการลูกค้า ซึ่งจะพร้อมให้บริการลูกค้าท่านต่อไปได้อย่างรวดเร็ว และความถูกต้องของการบันทึกงาน จะทำให้การส่งต่องาน (หากมี) ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

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

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	คู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662		
	หมายเลขเอกสาร: 001	ฉบับปรับปรุงปี 2567	หน้า 63 ของ 82

แนวปฏิบัติกรณีโทรศัพท์ลึกลับหรือข่มขู่

10.1 แนวปฏิบัติกรณีโทรศัพท์ลึกลับหรือถูกข่มขู่ทางโทรศัพท์

โทรศัพท์ลึกลับหรือการข่มขู่ทางโทรศัพท์ มักทำให้เราเสียขวัญ หรือก่อความรำคาญ หากสามารถวิเคราะห์ที่มาของโทรศัพท์นั้นได้ จะช่วยให้ กปภ. สามารถทราบร่องรอยและเป็นประโยชน์ในการสืบสวนเพื่อแก้ไขปัญหาต่อไป ทั้งนี้ ต้องตั้งสติให้ดียพยายามควบคุมความกลัวให้ได้ โดยมีแนวปฏิบัติ ดังนี้

- 1) จัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องบันทึกเสียงไว้ให้พร้อมเสมอ และต่อเครื่องโทรศัพท์พ่วงไว้ให้ผู้อื่นร่วมฟังได้ด้วย
- 2) ชวนผู้โทรศัพท์มา ให้พูดต่อไปเรื่อย ๆ นานที่สุดเท่าที่จะทำได้
- 3) พยายามพิสูจน์ทราบจากเสียงที่ได้ยินมาว่าผู้ที่โทรศัพท์มานั้นเพศอะไร อายุประมาณเท่าใด สำเนียงการพูดเป็นอย่างไร ฯลฯ
- 4) ประเมินสภาพทางจิตใจของผู้ที่โทรศัพท์มาว่าเป็นคนอย่างไร สติสมประกอบหรือไม่
- 5) พยายามสอบถามให้รู้ถึงความมุ่งหมายหรือความตั้งใจในการโทรศัพท์มาขู่หรือให้รู้ว่าเป็นภัยคุกคามประเภทใด
- 6) พยายามจดบันทึกรายละเอียดให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ อาทิ วันที่ เวลา โทรมาจากตู้สาธารณะหรือส่วนตัว เป็นต้น
- 7) พยายามฟังเสียงอื่น ๆ ประกอบเท่าที่สามารถได้ยินจากทางโทรศัพท์ เช่น เสียงรถไฟ เสียงเรือ เสียงเครื่องจักร เสียงเพลง เสียงสัตว์ ฯลฯ เพื่อประโยชน์ในการสืบสวนต่อไป
- 8) เมื่อวางโทรศัพท์แล้ว ให้รีบแจ้งเจ้าหน้าที่ตำรวจทันที โดยเฉพาะถ้าเป็นการขู่วางระเบิด

10.2 แนวปฏิบัติกรณีถูกข่มขู่ทางโทรศัพท์ว่าจะก่อวินาศกรรม

กรณีขู่ว่าจะก่อวินาศกรรม ส่วนใหญ่จะเป็นขู่ทางโทรศัพท์ว่าจะวางระเบิดอาคาร สถานที่ หากผู้รับโทรศัพท์มีความตื่นเต็นยิ่งมากก็จะยิ่งทำให้ไม่ได้รับข้อมูลเท่าที่ควร มีแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

- 1) ผู้ได้รับโทรศัพท์ที่ขู่ว่าจะมีการวางระเบิด ต้องทำให้สงบ อย่าตื่นเต็น และรีบจัดเตรียมการบันทึกข้อมูลทันที
- 2) ปลอบให้ผู้โทรศัพท์พูดไปเรื่อย ๆ อย่าขัดจังหวะ
- 3) พยายามจับความให้ได้รายละเอียดมากที่สุด
- 4) ถ้าทำได้พยายามพ่วงโทรศัพท์ไว้ให้ผู้อื่นร่วมฟังได้ด้วย หรือเปิดเครื่องบันทึกเสียง
- 5) ถ้าผู้โทรศัพท์ขู่มีที่ท่าจะพูดสนทนาด้วยให้รีบฉวยโอกาสชวนสนทนาทันทีและพยายามซักถามหาข่าวในประเด็นต่อไปนี้
 - 5.1) วางระเบิดที่ไหน
 - 5.2) เวลาเท่าไรจะระเบิด
 - 5.3) ทำไมจึงวางระเบิดไว้ที่นั่น
 - 5.4) วางระเบิดไว้เมื่อเวลาเท่าไร จะวางได้ด้วยวิธีอะไร จะระเบิดขึ้นได้อย่างไร

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	คู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662		
	หมายเลขเอกสาร: 001	ฉบับปรับปรุงปี 2567	หน้า 64 ของ 82

- 6) พยายามชวนคุยให้นานที่สุดเท่าที่จะทำได้ โดยใช้กลวิธีดังต่อไปนี้
 - 6.1) พยายามทำให้ผู้โทรศัพท์รู้สึกที่เราสนใจฟังคำพูดของเขา
 - 6.2) ถ้าผู้โทรศัพท์รู้สึกโกรธ ไม่พอใจ เจ็บใจต่อตัวบุคคล หน่วยราชการ หรือองค์การ พยายามพูด พยายามเห็นอกเห็นใจ และพยายามซักถามให้ได้สาเหตุของความไม่พอใจให้ชัดเจน ซึ่งอาจจะช่วยสับหาตัวผู้พูดโทรศัพท์ได้ในภายหลัง
 - 6.3) พยายามให้ผู้โทรศัพท์พูดให้มากกว่าที่เขาตั้งใจ ด้วยการให้พูดทวนซ้ำหรือพูดยั่วให้โกรธ ถามเขาว่าต้องการให้ช่วยทำอะไรบ้าง ยิ่งพูดนานเท่าไรก็จะทำให้ผู้โทรศัพท์ต้องผิดพลาดมากขึ้น เปิดเผยข้อเท็จจริงหรือตัวเองมากขึ้น ความรู้สึกของผู้รับโทรศัพท์เป็นเรื่องสำคัญที่สุดจะช่วยในการตัดสินใจของผู้รับผิดชอบสถานการณ์ว่าการโทรศัพท์นั้นเป็นเรื่องจริงหรือไม่
- 7) จัดเตรียมแบบฟอร์มไว้บันทึกรายงานการโทรศัพท์ที่ล่วงหน้าจะช่วยให้สะดวกยิ่งขึ้น แบบฟอร์มควรประกอบด้วยข้อความต่อไปนี้
 - 7.1) วัน เวลา ที่รับโทรศัพท์
 - 7.2) เครื่องโทรศัพท์ที่ใช้โทรศัพท์ขู่เป็นหมายเลขภายใน ภายในนอก หรือสาธารณะ ถ้าสามารถบอกได้
 - 7.3) เสียงของผู้โทรศัพท์ขู่เป็นชาย หญิง เด็ก ผู้ใหญ่ ฯลฯ
 - 7.4) น้ำเสียงของผู้โทรศัพท์ขู่ ดัง ค่อย เสียงสูง ต่ำ หรือดัดเสียง ฯลฯ
 - 7.5) วิธีพูด เร็ว ช้า รัว ตะกุกตะกัก ฯลฯ
 - 7.6) ภาษาที่ใช้ หยาบคาย ธรรมดา หรือมีการศึกษา ฯลฯ
 - 7.7) สำเนียงเป็นคนภาคไหน จังหวัดอะไร หรือเป็นคนต่างประเทศ ฯลฯ
 - 7.8) สภาพจิตใจและอาการที่แสดงออกขณะพูด เยือกเย็น โกรธ มั่นคง หวั่นไหว ฯลฯ
 - 7.9) เสียงที่แทรกเข้ามาในโทรศัพท์เป็นเสียงอะไร โรงงาน เครื่องจักร ยวดยานดนตรี เสียงสัตว์ เจ็บ ฯลฯ
 - 7.10) เนื้อเรื่องที่สนทนากันโดยละเอียดรวมทั้งลักษณะการขู่ที่อาจมีลักษณะแบบใดแบบหนึ่งโดยเฉพาะ
- 8) จัดทำรายงานทันทีหลังจากรับโทรศัพท์ขู่ แล้วรีบเสนอผู้บังคับบัญชาหรือผู้รับผิดชอบสถานการณ์อย่าเพิ่งแพร่พรายกับผู้อื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้องเพราะจะทำให้เกิดเหตุแตกตื่น และเป็นอุปสรรคต่อการแก้ไขสถานการณ์
- 9) จัดทำรายงานทันทีหลังจากรับโทรศัพท์ขู่ แล้วรีบเสนอผู้บังคับบัญชาหรือผู้รับผิดชอบสถานการณ์อย่าเพิ่งแพร่พรายกับผู้อื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้องเพราะจะทำให้เกิดเหตุแตกตื่น และเป็นอุปสรรคต่อการแก้ไขสถานการณ์
- 10) ผู้บังคับบัญชาหรือผู้รับผิดชอบสถานการณ์ รีบแจ้งเจ้าหน้าที่ตำรวจหรือผู้เชี่ยวชาญวัดระเบิด

ที่มา : คู่มือคำแนะนำการรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับสถานที่ ส่วนยุทธศาสตร์ด้านความมั่นคงภายใน
สำนักนโยบายและแผน สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	คู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662		
	หมายเลขเอกสาร: 001	ฉบับปรับปรุงปี 2567	หน้า 65 ของ 82

มาตรฐานการตอบข้อสงสัย/ข้อร้องเรียนของลูกค้า

① เมื่อต้องการเป็นลูกค้าของการประปาส่วนภูมิภาค

1.1ถาม การขอติดตั้งประปาใช้เอกสาร หลักฐานอะไรบ้าง?

ตอบ 1) เตรียมเอกสารที่ต้องใช้ในการขอติดตั้งน้ำประปา

1.1)แบบติดตั้งถาวรของบุคคลธรรมดา

1.1.1) บุคคลที่มีสัญชาติไทย

- ☒ บัตรประจำตัวประชาชนของผู้ขอใช้น้ำ
- ☒ สำเนาทะเบียนบ้านของอาคารที่ขอติดตั้งประปาเฉพาะกรณีสถานที่ขอติดตั้งกับที่อยู่ตามบัตรประจำตัวประชาชนเป็นคนละสถานที่กัน เว้นแต่อาคารดังกล่าวไม่มีหมายเลขทะเบียนบ้าน
- ☒ กรณีผู้ขอใช้น้ำมิใช่เจ้าบ้านหรือเจ้าของบ้านจะต้องให้เจ้าบ้านหรือเจ้าของบ้านทำหนังสือยินยอมพร้อมแนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของเจ้าบ้านหรือเจ้าของบ้าน
- ☒ กรณีผู้ขอใช้น้ำเป็นบิดามารดาบุตรที่บรรลุนิติภาวะแล้วและคู่สมรสของเจ้าบ้านหรือเจ้าของบ้าน ให้ยกเว้นไม่ต้องทำหนังสือยินยอม หรือ
- ☒ หนังสือหรือเอกสารใดๆที่แสดงว่าผู้ขอใช้น้ำเป็นผู้มีกรรมสิทธิ์ในอาคารที่จะขอติดตั้งประปาในกรณีเจ้าของบ้านยังมิได้ย้ายเข้าอยู่ในทะเบียนบ้านหรือย้ายเข้าอยู่ในทะเบียนบ้านแล้วแต่ในทะเบียนบ้านมิได้ระบุว่าเป็นเจ้าของบ้าน หรือ
- ☒ สำเนาเอกสารแสดงสิทธิครอบครองสถานที่ใช้น้ำ เช่น สัญญาเช่า สัญญาจะซื้อจะขาย เป็นต้น

1.1.2) บุคคลที่ไม่ได้มีสัญชาติไทย (ชาวต่างประเทศ)

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

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	คู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662		
	หมายเลขเอกสาร: 001	ฉบับปรับปรุงปี 2567	หน้า 66 ของ 82

1.2) แบบติดตั้งถาวรของนิติบุคคล

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

* กรณีผู้ใช้น้ำไม่ได้นำหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคลฯ มาแสดงให้ใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่พนักงาน กปภ. ตรวจสอบจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้าแทน

1.3) แบบติดตั้งชั่วคราว

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

* ในกรณีผู้ขอใช้น้ำมีทะเบียนบ้านชั่วคราว โดยได้รับการยินยอมจากส่วนราชการแล้ว ก็สามารถดำเนินการขอติดตั้งประปาโดยให้ กปภ.สาขาเรียกเก็บค่าใช้จ่ายและจัดเก็บค่าน้ำประปา เช่นเดียวกับผู้ขอใช้น้ำทั่วไปได้เหมือนกัน

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

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

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	คู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662		
	หมายเลขเอกสาร: 001	ฉบับปรับปรุงปี 2567	หน้า 67 ของ 82

- 3) การประปาส่วนภูมิภาคสาขาที่รับผิดชอบในพื้นที่นั้นจะส่งเจ้าหน้าที่ไปสำรวจที่บ้านเพื่อจัดทำแบบแปลนแผนผังหรือพิมพ์เขียว จัดทำประมาณการค่าใช้จ่าย และแจ้งให้ผู้ขอใช้น้ำทราบเพื่อนำเงินมาชำระภายใน 60 วัน หากครบกำหนดผู้ขอใช้น้ำไม่นำเงินมาชำระค่าติดตั้งประปาการประปาส่วนภูมิภาคสาขาจะริบเงินมัดจำไว้
- 4) การประปาส่วนภูมิภาคสาขาแจ้งค่าใช้จ่ายสำหรับการขอติดตั้งประปาใหม่ไปยังผู้ใช้น้ำหลังจากที่ได้รับเงินค่าใช้จ่ายจากผู้ใช้น้ำแล้ว การประปาส่วนภูมิภาคสาขาจะไปดำเนินการติดตั้งให้แล้วเสร็จ โดยมีระยะเวลาในการดำเนินการ ดังนี้
 - 4.1) การขอติดตั้งประปาถาวรรวมระยะเวลาในการดำเนินการ 22 วันทำการ
 - 4.2) การขอติดตั้งประปาชั่วคราว รวมระยะเวลาในการดำเนินการ 8 วันทำการ
- 5) เมื่อการประปาส่วนภูมิภาคสาขาดำเนินการตามข้อ 3) และ 4) แล้วการประปาส่วนภูมิภาคจะขึ้นทะเบียนผู้ใช้น้ำและจัดประเภทผู้ใช้น้ำให้เป็นไปตามที่การประปาส่วนภูมิภาคกำหนดไว้ซึ่งแบ่งเป็น 3 ประเภท คือ
 1. ที่อยู่อาศัยและอื่น ๆ
 2. ราชการและธุรกิจขนาดเล็ก
 3. รัฐวิสาหกิจ อุตสาหกรรม และธุรกิจขนาดใหญ่
- 6) กรณีผู้ขอใช้น้ำที่ยื่นคำร้องได้ชำระค่าติดตั้งประปาไว้แล้ว และอยู่ระหว่างการดำเนินการติดตั้ง ต่อมาผู้ขอใช้น้ำมีความประสงค์จะยกเลิกการติดตั้งประปาทั้งหมด หรือบางส่วน ให้หักค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเป็นอัตราร้อยละ 20 ของส่วนที่ยกเลิก

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

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	คู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662		
	หมายเลขเอกสาร: 001	ฉบับปรับปรุงปี 2567	หน้า 68 ของ 82

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

ตอบ ในแบบคำร้องขอติดตั้งประปาให้หัวหน้าส่วนราชการ องค์การ หรือผู้มีอำนาจตามกฎหมายเป็นผู้ลงนามเป็นคู่สัญญาการใช้น้ำประปากับ กปภ. สำหรับหลักฐานที่ใช้ ประกอบด้วย

- ☒ สำเนาทะเบียนบ้านของหน่วยงาน
- ☒ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือสำเนาบัตรประจำตัวข้าราชการ หรือสำเนาบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐไปยื่นแบบคำร้องติดตั้งประปา

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

② การจำแนกประเภทลูกค้า.....

2.1 ถาม ลูกค้าของกปภ.มีกี่ประเภทและมีความแตกต่างกันอย่างไร ?

ตอบ ลูกค้าของการประปาส่วนภูมิภาคมี 3 ประเภท

ประเภท 1 ที่อยู่อาศัย

ประเภท 2 หน่วยงานราชการ และธุรกิจขนาดเล็ก

ประเภท 3 หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ อุตสาหกรรม และธุรกิจขนาดใหญ่

ทั้งนี้ แต่ละประเภทมีความแตกต่างกันในเรื่องของขนาดมาตรวัดน้ำ เงินประกันการใช้น้ำ ค่าน้ำประปาขั้นต่ำ และค่าบริการทั่วไป

2.2 ถาม เหตุใดการประปาส่วนภูมิภาคจึงกำหนดประเภทของลูกค้าผู้ใช้น้ำออกเป็น 3 ประเภท ?

ตอบ

1. เพื่อให้อัตราค่าน้ำในประเภทที่อยู่อาศัยได้รับการช่วยเหลือในมิติของการเกื้อกูลเชิงสังคม
2. เพื่อรณรงค์ให้ช่วยกันประหยัดน้ำในมิติของการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม คือใช้น้ำน้อยราคาต่ำแต่ถ้าใช้น้ำมากราคาจะสูงขึ้นตามลำดับ

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	คู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662		
	หมายเลขเอกสาร: 001	ฉบับปรับปรุงปี 2567	หน้า 69 ของ 82

③ อัตราค่าธรรมเนียมและการบริการของการประปาส่วนภูมิภาค

3.1 ถาม ค่าธรรมเนียมขอใช้น้ำประปามีอะไรบ้าง ?

ตอบ ผู้ขอใช้น้ำจะต้องชำระค่าธรรมเนียมการขอใช้น้ำประปาตามอัตราที่กปภ.ได้กำหนดไว้ในตารางซึ่งจำแนกตามชนิดและขนาดมาตรวัดน้ำดังนี้

1. แบบติดตั้งถาวร

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

* เป็นการติดตั้งมาตรวัดน้ำขนาดเส้นผ่านศูนย์กลาง 1/2 นิ้วและ 3/4 นิ้วเฉพาะส่วนเหมาจ่ายที่มีระยะห่างจากตัวมาตรวัดน้ำ ไปถึงท่อเมนไม่เกิน 10 เมตร โดยค่าใช้จ่ายอาจเปลี่ยนแปลงได้

** ยกเว้นการเรียกเก็บสำหรับผู้ใช้น้ำประเภทที่ 1 สถานที่ราชการ บ้านพักข้าราชการและรัฐวิสาหกิจ

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	คู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662		
	หมายเลขเอกสาร: 001	ฉบับปรับปรุงปี 2567	หน้า 70 ของ 82

2. แบบติดตั้งชั่วคราว

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

การติดตั้งประปาเพื่อการใช้งานน้ำประปาชั่วคราว ให้ติดตั้งมาตรวัดน้ำเส้นผ่านศูนย์กลางไม่เกิน 8 นิ้ว เท่านั้น

3.2 ถาม ค่าบริการทั่วไปของ กปภ. คืออะไร ?

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

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

ทั้งนี้ รัฐวิสาหกิจอื่นๆ เช่น การประปานครหลวง การไฟฟ้านครหลวง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค TOT เป็นต้น ก็เรียกเก็บจากลูกค้าเช่นเดียวกัน โดยเรียกว่าค่าบริการรายเดือน

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	คู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662		
	หมายเลขเอกสาร: 001	ฉบับปรับปรุงปี 2567	หน้า 71 ของ 82

3.3 ถาม อัตราค่าน้ำประปาของ กปภ.ในปัจจุบันมีหลักคิดอย่างไร ?

ตอบ การคิดราคาค่าน้ำประปาแต่ละเดือน จะประกอบด้วย

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

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

ใบเสร็จค่าน้ำจึงประกอบด้วยค่าน้ำที่ใช้ ค่าบริการทั่วไปและภาษีมูลค่าเพิ่มตามอัตราที่รัฐบาลกำหนด

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

3.4 ถาม อัตราน้ำประปาขั้นต่ำคืออะไร ?

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

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

ทั้งนี้ เป็นหลักการทั่วไปที่ใช้สำหรับการประกันการใช้น้ำขั้นต่ำที่มีใช้สำหรับผู้ขอติดตั้งประปาแล้วแต่ไม่ใช้น้ำเลย ซึ่งเป็นการทำให้ผู้อื่น ที่อยู่ใกล้ท่อและอยากใช้น้ำประปาเกิดการเสียโอกาสใช้น้ำสะอาด

3.5 ถาม เมื่อได้รับใบแจ้งหนี้แล้วสามารถชำระเงินผ่านช่องทางใดได้บ้าง ?

ตอบ กปภ. มีช่องทางการชำระค่าน้ำประปาหลากหลายช่องทางให้เลือก เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้ากรณีที่ไมสะดวกชำระค่าน้ำประปาในพื้นที่ที่ใช้บริการ พร้อมทั้งช่วยลดความเสี่ยงในการถูกถอดมาตรน้ำเนื่องจากไม่ชำระค่าน้ำตามกำหนดเวลา และลดภาระค่าใช้จ่ายในการประสานมาตรวัดน้ำซึ่งเป็นการเสียค่าใช้จ่ายโดยไม่จำเป็นปัจจุบัน กปภ. มีช่องทางให้เลือกชำระดังนี้

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

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	คู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662		
	หมายเลขเอกสาร: 001	ฉบับปรับปรุงปี 2567	หน้า 72 ของ 82

2. ชำระผ่าน Application ของตัวแทนรับชำระบนโทรศัพท์มือถือ

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

3. ชำระผ่านตู้ ATM ของธนาคาร

- ธนาคารไทยพาณิชย์ / ธนาคารกรุงเทพ

4. ชำระผ่านการหักบัญชีธนาคาร 12 แห่ง ทุกสาขาทั่วประเทศ

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

5. ชำระผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร ทุกสาขาทั่วประเทศ

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

6. ชำระผ่านตัวแทนรับชำระ

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

7. ชำระผ่านตู้ชำระเงิน

- เต็มสบายพลัส / เต็มดี

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

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	คู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662		
	หมายเลขเอกสาร: 001	ฉบับปรับปรุงปี 2567	หน้า 73 ของ 82

3.6 ถาม กปภ. ให้บริการการทำธุรกรรมออนไลน์ได้บ้าง ?

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

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

3.7 ถาม หากพบว่าพนักงานของการประปาให้บริการไม่ดีเท่าที่ควรจะทำอย่างไร ?

ตอบ ลูกค้าสามารถแจ้งโดยตรงกับผู้จัดการกปภ.สาขาที่รับผิดชอบดูแลพื้นที่นั้นๆได้ทันทีหรือผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ www.pwa.co.th หรือ โทร. แจ้งที่ PWA Contact Center 1662

3.8 ถาม กรณียกเลิกการส่งเจ้าหน้าที่ไปเก็บค่าน้ำตามบ้าน ผู้ใช้น้ำจะจ่ายค่าน้ำให้กับเจ้าหน้าที่ที่ไปอ่านและบันทึกข้อมูลมาตรวัดน้ำได้หรือไม่ ?

ตอบ

1. กปภ. มีระเบียบปฏิบัติ**ไม่ให้** เจ้าหน้าที่ที่ไปอ่านและบันทึกข้อมูลมาตรวัดน้ำ (ส่วนใหญ่เป็นเอกชนจ้างเหมา) รับเงินหรือรับฝากเงินค่าน้ำประปาจากลูกค้าโดยเด็ดขาด แม้ว่าจะเป็นบุคคลที่คุ้นเคยกัน หรือแจ้งว่าจะรับฝากไปชำระที่ กปภ.สาขาให้ก็ตาม ทั้งนี้หาก กปภ.สาขาตรวจสอบพบจะยกเลิกสัญญาจ้างเจ้าหน้าที่รายนั้นทันทีและหากเกิดกรณีเจ้าหน้าที่รับฝากเงินแล้วไม่นำไปชำระที่ กปภ. สาขา กปภ. จะไม่รับผิดชอบเงินค่าน้ำประปาที่ลูกค้าฝากไปกับเจ้าหน้าที่ดังกล่าว
2. มาตรการรองรับการยกเลิกส่งพนักงานไปเก็บค่าน้ำตามบ้าน กปภ.ได้เพิ่มช่องทางรับชำระเงินเพื่อให้ลูกค้าส่วนใหญ่ได้รับความสะดวกสบายแต่อาจทำให้ลูกค้าอีกส่วนหนึ่งไม่ถูกใจกับการยกเลิกการส่งเจ้าหน้าที่ไปเก็บค่าน้ำที่บ้าน ทั้งนี้ช่องทางการรับชำระเงินค่าน้ำ มีมากมายให้เลือกดังข้อ 3.5
3. การเพิ่มช่องทางต่าง ๆ ในการชำระค่าน้ำประปาดังกล่าวเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ซึ่งปัจจุบันหน่วยงานสาธารณสุขปศุภัณฑ์อื่น ๆ เช่น การประปานครหลวง การไฟฟ้านครหลวง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ก็ได้ยกเลิกพนักงานหรือตัวแทนเก็บเงินตามบ้าน เช่นเดียวกับการชำระค่าโทรศัพท์

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	คู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662		
	หมายเลขเอกสาร: 001	ฉบับปรับปรุงปี 2567	หน้า 74 ของ 82

3.9 ถาม กปภ. มีสิทธิกระจายน้ำให้กับผู้ใช้น้ำได้หรือไม่?

ตอบ เมื่อผู้ใช้ไม่ชำระค่าน้ำประปาภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในใบแจ้งค่าน้ำประปา กปภ. มีสิทธิกระจายน้ำได้ตามสัญญาการใช้น้ำ เว้นแต่หนี้ค่าน้ำประปานั้น มีจำนวนน้อยกว่าเงินประกันการใช้น้ำ และเป็นหนี้ค้างชำระ 2 งวดการใช้น้ำติดต่อกันหรือดำเนินการตามนโยบายที่กำหนดไว้เป็นการเฉพาะ

3.10 ถาม วิธีการคิดและทอนเงินที่มีเศษสตางค์ มีวิธีคิดอย่างไร?

ตอบ กปภ. ใช้หลักเกณฑ์การปัดเศษสตางค์ค่าน้ำประปา ตามหลักเกณฑ์การปัดเศษสตางค์ในการชำระค่าสินค้าและบริการของสำนักจัดระบบราคาและปริมาณสินค้า กรมการค้าภายใน ดังนี้

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

3.11 ถาม การจดและอ่านมาตรวัดน้ำมีวิธีการดำเนินงานอย่างไร ?

ตอบ เมื่อการประปาส่วนภูมิภาคสาขาได้ติดตั้งมาตรวัดน้ำให้แก่ผู้ขอใช้น้ำประปาเรียบร้อยแล้ว พนักงานอ่านมาตรจะไปอ่านมาตรวัดน้ำของผู้ขอใช้น้ำในเดือนถัดไปที่ตรงกับวันที่ได้ติดตั้งมาตรวัดน้ำเพื่อออกใบแจ้งค่าน้ำประปา โดยให้ถือว่าเป็นค่าน้ำประปาประจำเดือนนั้นอย่างไรก็ตามในกรณีวันอ่านมาตรตรงกับวันหยุดราชการ พนักงานอ่านมาตรจะอ่านมาตรล่วงหน้าก่อนถึงวันหยุดราชการ ทั้งนี้การประปาส่วนภูมิภาคสาขาสามารถปรับระบบการอ่านมาตรวัดน้ำรายใหม่ให้สอดคล้องกับรอบการอ่านมาตรในแต่ละเดือน หรือระบบการอ่านมาตรในแต่ละชุมชนได้ (อ่านมาตรตั้งแต่วันที่ 1 - 15 ของเดือน)

หมายเหตุ : หากลูกค้ามีข้อสงสัยเกี่ยวกับการอ่านหรือจดหน่วยมาตรวัดน้ำ สามารถติดต่อสอบถามรายละเอียดได้จากพนักงานอ่านมาตร หรือ การประปาส่วนภูมิภาคสาขาในพื้นที่

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	คู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662		
	หมายเลขเอกสาร: 001	ฉบับปรับปรุงปี 2567	หน้า 75 ของ 82

3.12 ถาม ค่าน้ำท่อดารคืออะไร ?

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

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

3.13 ถาม อัตราน้ำสูญเสีย มีวิธีการคิดอย่างไร ?

ตอบ การคิดอัตราน้ำสูญเสีย มีสูตรการคำนวณ ดังนี้

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

④ การโอนสิทธิ์ในการใช้น้ำประปาและการย้ายสถานที่ใช้น้ำ

4.1 ถาม หากต้องการเปลี่ยนชื่อผู้ใช้น้ำหรือโอนสิทธิ์ในการใช้น้ำประปาควรทำอย่างไร ?

ตอบ การโอนสิทธิ์ในการใช้น้ำประปาแบ่งเป็นกรณีดังนี้

กรณีผู้ใช้น้ำถึงแก่กรรม ให้ทายาทหรือผู้ที่มีกรรมสิทธิ์ในอาคารสถานที่ประสงค์จะได้รับสิทธิ์ในการใช้น้ำต่อไปนั้น แสดงความจำนงเป็นลายลักษณ์อักษรต่อการประปาส่วนภูมิภาคเพื่อทำการโอนสิทธิการใช้น้ำภายใน 180 วัน นับแต่วันที่ผู้ใช้น้ำถึงแก่กรรมมิฉะนั้น การประปาส่วนภูมิภาค จะถือว่าสละสิทธิ์การใช้น้ำและการประปาส่วนภูมิภาคจะงดการจ่ายน้ำหรือโอนสิทธิการใช้น้ำให้แก่ผู้อื่น

กรณีโอนกรรมสิทธิ์หรือสิทธิครอบครองในบ้านหรืออาคารอันเนื่องจากการซื้อขายการเช่าหรือการทำนิติกรรมใดๆโดยคู่กรณีมิได้ตกลงในเรื่องสิทธิในการใช้น้ำหรือเงินประกันการใช้น้ำไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ให้ถือว่าผู้ใช้น้ำรายเดิมได้สละสิทธิ หรือโอนเงินประกันการใช้น้ำไปเป็นของผู้ครอบครองบ้านหรืออาคารตามสิทธิสืบเนื่องจากการทำนิติกรรมดังกล่าวผู้ครอบครองบ้านหรืออาคารรายใหม่ จึงมีสิทธิขอเปลี่ยนชื่อผู้ใช้น้ำได้โดยไม่ต้องจ่ายเงินค่าประกันการใช้น้ำหรือค่าใช้จ่ายอื่นใด เว้นแต่ผู้ใช้น้ำรายเดิมได้ถอนเงินประกันการใช้น้ำไปแล้วหรือการประปาส่วนภูมิภาคได้หักเงินค่าประกันการใช้น้ำชดเชยค่าน้ำที่ค้างชำระจนหมดสิ้นแล้ว

ทั้งนี้ให้ผู้รับโอนยื่นคำร้องเอกสารที่เกี่ยวข้องที่การประปาส่วนภูมิภาคสาขาดังนี้

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

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	คู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662		
	หมายเลขเอกสาร: 001	ฉบับปรับปรุงปี 2567	หน้า 76 ของ 82

4.2 ถาม หากลูกค้าต้องการย้ายสถานที่ใช้น้ำหรือเปลี่ยนจุดประสาบต่อจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งภายในเขตพื้นที่ให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาเดียวกันโดยไม่ได้เปลี่ยนขนาดของมาตรวัดน้ำควรทำอย่างไร ?

ตอบ ไปยื่นคำร้องขอย้ายสถานที่ใช้น้ำที่การประปาส่วนภูมิภาคสาขาพร้อมหลักฐานต่าง ๆ ดังนี้

☒ บัตรประจำตัวประชาชน

☒ สำเนาทะเบียนบ้านหลังที่จะย้ายสถานที่ใช้น้ำ

โดยยื่นคำร้องขอย้ายสถานที่ใช้น้ำที่การประปาส่วนภูมิภาคสาขาซึ่งลูกค้าต้องเสียค่าธรรมเนียม เช่นเดียวกับการขอติดตั้งประปาใหม่จากนั้นการประปาส่วนภูมิภาคสาขาจะไปติดตั้งภายใน 6 วันทำการ

⑤ เกี่ยวกับมาตรวัดน้ำ

5.1 ถาม มาตรวัดน้ำมีความเที่ยงตรงแค่ไหนและมีค่าธรรมเนียมสำหรับการตรวจสอบหรือไม่ ?

ตอบ มาตรวัดน้ำทุกตัวมีการตรวจสอบความเที่ยงตรงก่อนนำไปใช้งานหากสงสัยว่ามาตรวัดน้ำจะคลาดเคลื่อนให้แจ้งต่อการประปาส่วนภูมิภาคสาขาที่ใช้บริการอยู่ซึ่งเจ้าหน้าที่จะถอดมาตรไปตรวจสอบตามคำร้องของท่านหากพบว่ามาตรวัดน้ำบกพร่องจริงก็จะทำการซ่อมหรือเปลี่ยนให้ใหม่โดยลูกค้าไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใด ๆ แต่หากพบว่ามาตรวัดน้ำอยู่ในสภาพใช้การได้ดีลูกค้าจะต้องเสียค่าธรรมเนียมในการตรวจสอบมาตรวัดน้ำเองดังตาราง

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

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	คู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662		
	หมายเลขเอกสาร: 001	ฉบับปรับปรุงปี 2567	หน้า 77 ของ 82

5.2 ถาม หากไม่อยู่บ้านเป็นเวลานานและต้องการฝากมาตรวัดน้ำกับการประปาส่วนภูมิภาค จะต้องทำอย่างไร ?

ตอบ กรณีลูกค้าคาดว่าจะไม่อยู่บ้านเกิน 1 ปีขึ้นไปลูกค้าควรแจ้งขอฝากมาตรวัดน้ำกับการประปาส่วนภูมิภาคสาขาในพื้นที่ ซึ่งมีข้อดีคือ ช่วยลดปัญหาการดูแลมาตรลดภาระการชำระค่าบริการที่ต้องจ่ายต่อเนื่องทุกเดือนและป้องกันการรับภาระค่าน้ำประปากรณีท่อรั่วภายใน หรือมีการลักใช้น้ำได้ด้วย โดยมีหลักฐาน ดังนี้

- ☒ บัตรประจำตัวประชาชน
- ☒ ใบเสร็จค่าน้ำประปาครั้งสุดท้ายหรือสำเนา (ถ้ามี)

โดยยื่นเรื่องขอฝากมาตรวัดน้ำที่การประปาส่วนภูมิภาคสาขาในพื้นที่ที่ใช้บริการโดย กปภ.สาขาจะแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับการฝากมาตรวัดน้ำแก่ผู้ใช้ น้ำ เช่น วันที่รับฝากมาตรวัดน้ำ วันที่ครบกำหนดการฝากมาตร และวันที่ครบกำหนดที่ผู้ใช้ น้ำต้องมาติดต่อ กปภ.สาขาเพื่อจะฝากมาตรวัดน้ำ หรือจะขอใช้น้ำต่อไป ซึ่ง กปภ. จะแจ้งด้วยว่า หากไม่ติดต่อภายใน กำหนดดังกล่าวก็จะระงับการจ่ายน้ำโดยอาจจะแจ้งเป็นหนังสือหรือระบุไว้ใน ใบเสร็จรับเงินค่าธรรมเนียมฝากมาตรวัดน้ำก็ได้

5.3 ถาม ต้องเสียค่าธรรมเนียมในการฝากมาตรวัดน้ำเท่าไร ?

ตอบ ต้องเสียค่าธรรมเนียมการถอดและฝากมาตรในอัตราที่กำหนดตามขนาดของมาตรวัดน้ำซึ่งจะฝากได้ครั้งละ 1 ปีและจะฝากต่อเนื่องกันได้ไม่เกิน 2 ครั้ง อย่างไรก็ตามการฝากมาตรขนาด ½ นิ้วที่ใช้กับบ้านเรือนทั่วไปนั้นจะเสียค่าธรรมเนียมการฝากมาตรปีแรก (ครั้งแรก) 400 บาทกับค่าภาษี 7% ส่วนปีที่สอง (ครั้งที่สอง) 300 บาทกับค่าภาษีอีก 7%

เมื่อครบกำหนดเวลาที่ผู้ใช้ น้ำฝากมาตรวัดน้ำประปาแล้วให้ผู้ใช้ น้ำติดต่อกับการประปาส่วนภูมิภาคภายใน 30 วันนับแต่วันครบกำหนดเพื่อยืนยันคำร้องว่าจะฝากมาตรวัดน้ำต่อไปอีกหรือจะขอใช้น้ำประปา (แล้วแต่กรณี) มิฉะนั้นจะถือว่าสิทธิการใช้น้ำเป็นอันระงับไปหากต่อมาจะขอใช้น้ำอีก ต้องยื่นคำร้องขอใช้น้ำเหมือนผู้ขอใช้น้ำรายใหม่ ในการนี้ผู้ใช้ น้ำจะต้องชำระค่าธรรมเนียมในการฝากมาตรวัดน้ำหรือค่าธรรมเนียมบรรจบมาตรวัดน้ำตามที่ กปภ.กำหนด เช่น ขนาดมาตร ½ นิ้วและ ¾ นิ้วจะเสียค่าธรรมเนียมบรรจบมาตร 100 บาท ถ้าขนาดมาตร 1 นิ้วจะเสีย 150 บาท เป็นต้น (ราคานี้ยังไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่มและค่าท่ออุปกรณ์เพิ่มเติมในกรณีที่จำเป็น โดยต้องคิดค่าใช้จ่ายเพิ่มตามความเป็นจริง)

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

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	คู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662		
	หมายเลขเอกสาร: 001	ฉบับปรับปรุงปี 2567	หน้า 78 ของ 82

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

5.4 ถาม มิเตอร์น้ำที่หน้าบ้านสูญหายควรทำอย่างไรดี ?

ตอบ ให้ลูกค้ารีบแจ้งการประปาส่วนภูมิภาคสาขาในพื้นที่ที่ใช้บริการซึ่งการประปาส่วนภูมิภาคสาขานั้น ๆ จะไปติดตั้งมิเตอร์น้ำใหม่เพื่อให้ลูกค้ามีน้ำใช้ก่อนจากนั้นการประปาส่วนภูมิภาคสาขาจะแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง หากตรวจสอบพบว่ามิเตอร์น้ำหายไปโดยไม่ได้เป็นความผิดของลูกค้า ลูกค้าก็ไม่ต้องจ่ายค่ามิเตอร์น้ำใหม่ แต่หากสอบสวนพบว่ามิเตอร์น้ำหาย ในครั้งนั้นเป็นความผิดของลูกค้าลูกค้าจะต้องจ่ายค่ามิเตอร์น้ำใหม่

5.5 ถาม ถูกตัดมาตรวัดน้ำเพราะค้างชำระค่าน้ำต้องทำอะไร ?

ตอบ กรณีลูกค้าถูกงดจ่ายน้ำประปาหรือถูกตัดมาตรวัดน้ำหากมีความประสงค์จะเปิดใช้น้ำประปาต่อไปอีกให้ผู้ใช้ที่ยื่นคำร้องขอใช้น้ำก่อนโดยผู้ใช้จำเป็นต้องชำระหนี้ค่าน้ำประปาที่ค้างชำระและค่าธรรมเนียมถอดฝากบรรจบบรรจุมาตรวัดน้ำ (ประสานมาตร) ดังตาราง (ราคานี้ยังไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่มและค่าท่ออุปกรณ์เพิ่มเติมในกรณีที่จำเป็นโดยต้องคิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมตามความเป็นจริง)

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

ทั้งนี้ การประปาส่วนภูมิภาคสาขาจะดำเนินการบรรจบบรรจุมาตรให้แล้วเสร็จภายใน 2 วันทำการ
 อนึ่ง หากผู้ใช้ชำระหนี้ที่ค้างชำระทั้งหมดเมื่อพ้นกำหนด 6 เดือน นับแต่ กปภ. งดจ่ายน้ำแล้ว ผู้ใช้น้ำจะต้องยื่นคำขอใช้น้ำและชำระค่าใช้จ่ายในการติดตั้งประปาเช่นเดียวกับผู้ขอใช้น้ำรายใหม่

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	คู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662		
	หมายเลขเอกสาร: 001	ฉบับปรับปรุงปี 2567	หน้า 79 ของ 82

⑥ ยกเลิกใช้น้ำประปาและขอคืนเงินประกันการใช้น้ำประปา

6.1 ถาม ขอยกเลิกการใช้น้ำประปาและขอรับเงินประกันการใช้น้ำคืนต้องทำอะไร ?

ตอบ กรณีผู้ใช้น้ำไม่ประสงค์จะใช้น้ำกับการประปาส่วนภูมิภาคโดยบอกเลิกการใช้น้ำประปาและขอคืนเงินประกันการใช้น้ำประปาให้ยื่นคำร้องขอคืนเงินประกันการใช้น้ำประปากับการประปาส่วนภูมิภาคสาขาพร้อมหลักฐานดังต่อไปนี้

☒ บัตรประจำตัวประชาชน

☒ ใบเสร็จค่าประกันการใช้น้ำประปาถ้าไม่มีให้ใช้ใบแจ้งความแทน

กรณีผู้ใช้น้ำขอคืนเงินประกันการใช้น้ำมอบอำนาจให้ผู้อื่นไปดำเนินการแทน ให้ผู้รับมอบอำนาจนำหนังสือมอบอำนาจจากผู้ใช้น้ำ โดยมีพยาน 2 คน ลงนามรับรอง และปิดอากรแสตมป์ตามกฎหมาย ไปยื่นให้เจ้าหน้าที่ด้วย โดยการประปาส่วนภูมิภาคสาขาจะคืนเงินประกันการใช้น้ำให้ในกรณีที่ไม่มีค่าน้ำประปาค้างชำระ

⑦ คุณภาพน้ำและการบำรุงรักษา

7.1 ถาม น้ำประปามีรสเผื่อนๆควรทำอะไร ?

ตอบ น้ำประปาที่มีรสเผื่อนๆเกิดจากกลืนคลอรีนหากไม่คุ้นเคยกับกลิ่นคลอรีนที่เติมลงไปให้น้ำประปาควรเปิดน้ำประปาใส่ภาชนะสะอาดตั้งทิ้งไว้ประมาณ 30 นาที กลิ่นคลอรีนจะระเหยหมดไป น้ำประปาก็จะมีรสชาติที่น้ำดื่มยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังสามารถเติมน้ำมะนาวหรือสมุนไพรอย่างอื่นเช่นใบเตยมะตูมลงในน้ำแล้วแช่ไว้ในตู้เย็นจะทำให้มีรสชวนดื่มยิ่งขึ้นอีก

7.2 ถาม บางครั้งน้ำประปามีกลิ่นคลอรีนเป็นเพราะสาเหตุอะไรและมีอันตรายหรือไม่ ?

ตอบ เนื่องจากในกระบวนการผลิตน้ำประปาเพื่อให้มีความสะอาดเทียบเท่ามาตรฐานน้ำดื่มขององค์การอนามัยโลกจำเป็นต้องใช้สารคลอรีนฆ่าเชื้อโรคที่อาจมีในน้ำประปาเพื่อให้ส่งถึงทุกบ้านอย่างปลอดภัย ดังนั้นในบางพื้นที่ที่น้ำประปามีกลิ่นคลอรีน (ส่วนใหญ่เป็นบ้านที่อยู่ใกล้กับโรงผลิตจ่ายน้ำ) ขอให้สบายใจว่าคลอรีนที่หลงเหลืออยู่ในน้ำประปากปกติได้ควบคุมให้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานน้ำดื่มขององค์การอนามัยโลกโดยกลืนคลอรีนในน้ำแสดงถึงความปลอดภัย ซึ่งไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพหากไม่คุ้นเคยกับกลิ่นคลอรีนให้รองน้ำใส่ภาชนะสะอาดตั้งทิ้งไว้ประมาณ 30 นาที กลิ่นคลอรีนจะหายไปเอง ทั้งนี้ภาชนะที่รองรับน้ำประปาต้องมีความสะอาดด้วย

7.3 ถาม น้ำประปาใช้หุงข้าวได้หรือไม่ ?

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

	คู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662		
	หมายเลขเอกสาร: 001	ฉบับปรับปรุงปี 2567	หน้า 80 ของ 82

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

7.4 ถาม บางครั้งน้ำประปามีสีขุ่นและมีตะกอนเป็นเพราะอะไร ?

ตอบ สาเหตุหนึ่งมาจากท่อแตกรั่วทำให้สิ่งสกปรกมีโอกาสเล็ดลอดเข้าไปในท่อประปาในระหว่างแตกรั่ว และในระหว่างการซ่อมท่อได้อีกสาเหตุหนึ่งก็คือถังเก็บน้ำหรือบ่อกักน้ำภายในบ้านที่ไม่สะอาดเพียงพอหรือมีตะกอนตกค้างอยู่ที่ก้นถังจึงควรทำความสะอาดถังเก็บน้ำอย่างสม่ำเสมอด้วย

7.5 ถาม การป้องกันการรั่วไหลของน้ำประปาภายในบ้านมีวิธีการอย่างไร ?

ตอบ หมั่นตรวจสอบระบบท่อประปาภายในบ้านด้วยวิธีง่ายๆ โดยการปิดก๊อกน้ำในบ้านทุกตัว จากนั้นดูที่หน้าปัดของมาตรวัดน้ำที่บ้านท่านว่าใบพัดหมุนอยู่หรือไม่หากใบพัดยังหมุนอยู่แสดงว่าเกิดท่อรั่วภายในขึ้น

7.6 ถาม หากจะดูแลรักษาท่อประปาและอุปกรณ์ภายในบ้านควรทำอย่างไรจึงจะถูกต้อง ?

ตอบ การดูแลรักษาอุปกรณ์ที่เกี่ยวกับท่อประปาเป็นสิ่งสำคัญมากมีรายละเอียดโดยย่อ ดังนี้

- 1) ควรเปลี่ยนท่อประปาและก๊อกน้ำที่ผุกร่อนหรือเป็นสนิมภายในบ้าน
- 2) ควรทำความสะอาดถังเก็บน้ำหรือบ่อกักน้ำอย่างสม่ำเสมอเป็นประจำ
- 3) สายยางน้ำที่ใช้ภายในบ้านควรหมั่นดูแลให้สะอาดอย่าปล่อยวางทิ้งไว้ตามพื้นที่แฉะแฉะหรือเก็บไว้ในที่อับชื้นเพราะอาจทำให้ตะไคร่น้ำเกาะภายในสายยางได้ซึ่งหากนำสายยางนั้นไปต่อเข้ากับก๊อกน้ำน้ำประปาที่ไหลผ่านสายยางออกมา ก็จะมีกลิ่นเหม็นน้อยลงไป

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	คู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662		
	หมายเลขเอกสาร: 001	ฉบับปรับปรุงปี 2567	หน้า 81 ของ 82

7.7 ถาม การติดตั้งเครื่องปั้มน้ำที่ถูกวิธีควรทำอย่างไร ?

ตอบ แต่ละบ้านควรมีถังหรือบ่อกักน้ำสำรองที่มีความจุประมาณ 500- 1,000 ลิตร ไว้สำหรับเก็บน้ำประปาให้ไหลลงบ่อกักน้ำก่อนแล้วจึงทำการติดตั้งเครื่องปั้มน้ำเพื่อสูบน้ำโดยตรงจากบ่อกักไปใช้หากทำการติดตั้งเครื่องปั้มน้ำโดยตรงจากเส้นท่อจะทำให้ท่อและมาตรวัดน้ำชำรุดได้โดยง่ายอีกทั้งยังเป็นการทำผิดเงื่อนไขสัญญาการใช้น้ำอีกด้วย

⑧ น้ำประปาไม่ไหลหรือไหลอ่อน

8.1 ถาม น้ำประปาไหลอ่อนบางทีไม่ไหลหรือไหลเป็นบางครั้งควรทำอย่างไร ?

ตอบ สาเหตุหนึ่งเกิดจากสภาพพื้นที่จ่ายน้ำเป็นเนินสูงต่ำไม่เท่ากันหากบ้านที่อยู่บนพื้นที่สูงหรือพื้นที่ปลายท่อจะมีแรงดันน้ำต่ำทำให้ได้รับน้ำน้อยลงโดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงเช้า – เย็นที่มีการเปิดใช้น้ำประปาพร้อม ๆ กันหากยังประสบปัญหาดังกล่าวให้แจ้งไปที่การประปาส่วนภูมิภาคสาขาในพื้นที่ที่ใช้บริการอยู่เพื่อหาสาเหตุที่แท้จริงและแก้ไขต่อไป

8.2 ถาม การหยุดจ่ายน้ำเกิดจากสาเหตุใดบ้าง ?

ตอบ สาเหตุการหยุดจ่ายน้ำ ประกอบด้วย 3 สาเหตุ ดังนี้

1. การหยุดจ่ายน้ำที่เป็นแผน หรือการหยุดจ่ายน้ำโดยรู้ล่วงหน้า หมายถึง กปภ.สาขาได้กำหนดแผนในการดำเนินกิจกรรมในการปรับปรุงระบบผลิต ระบบจำหน่ายน้ำประปา ได้แก่ การล้างหรือทำความสะอาดถังตกตะกอน ถังน้ำใส การสำรวจหาท่อแตกท่อรั่ว การปรับปรุงระบบไฟฟ้า สถานีผลิตและจ่ายน้ำ อุปกรณ์ท่อชำรุด ย้ายมาตร ย้ายหรือประสานท่อ ติดตั้งซ่อมแซมประตุน้ำ และการหยุดจ่ายน้ำโดยมีประกาศล่วงหน้า

2. การหยุดจ่ายน้ำที่ไม่เป็นแผน หรือการหยุดจ่ายน้ำโดยไม่รู้ล่วงหน้า หมายถึง การหยุดจ่ายน้ำที่มีสาเหตุจากท่อแตกรั่ว ท่อระเบิด ท่อเมนจ่ายน้ำชำรุด และท่อเสื่อมสภาพ

3. การหยุดจ่ายน้ำเนื่องจาก ไฟฟ้าดับ สาธารณภัย ภัยธรรมชาติ และอุบัติเหตุ ได้แก่ อุทกภัย วาตภัย กรมทางหลวงทำท่อประปาแตก เป็นต้น

⑨ เกี่ยวกับค่าน้ำและการลงทุน

9.1 ถาม ค่าน้ำประปาสูงขึ้นผิดปกติทั้งๆที่จำนวนผู้อยู่อาศัยเท่าเดิมจะมีวิธีการตรวจสอบ อย่างไร ?

ตอบ มีวิธีการตรวจสอบดังนี้

1. สอบถามสมาชิกในบ้านว่ามีใครเปิดก๊อกน้ำทิ้งไว้ในช่วงเดือนที่ผ่านมาหรือไม่เพื่อจะได้รู้ถึงปริมาณน้ำที่ถูกปล่อยทิ้งเพราะน้ำที่ผ่านมาตรวัดน้ำเข้าไปในบ้านทุกหน่วยที่บันทึกได้ถือว่าลูกค้าได้ซื้อน้ำเข้าบ้านแล้ว

2. ค้นหาการรั่วไหลของน้ำประปาภายในบ้านโดยการปิดก๊อกน้ำทุกตัวแล้วตรวจดูว่ามาตรวัดน้ำที่บ้านยังหมุนอยู่หรือไม่หากว่ามาตรวัดน้ำยังหมุนอยู่แสดงว่ามีท่อรั่วภายในบ้านต้องรีบติดต่อช่างเพื่อซ่อมแซมแก้ไขโดยเร็วมิฉะนั้นจะสูญเสียน้ำสะอาดโดยเปล่าประโยชน์ไปทุกวินาที

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	คู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ PWA Contact Center 1662		
	หมายเลขเอกสาร: 001	ฉบับปรับปรุงปี 2567	หน้า 82 ของ 82

9.2 ถาม หากต้องการลดการใช้น้ำประปาเพื่อช่วยชาติประหยัดน้ำหรือลดการสูญเสียน้ำโดยเปล่าประโยชน์ควรทำอย่างไร ?

ตอบ กรณีไม่ได้อาศัยอยู่ที่บ้านเป็นระยะเวลานานๆควรปิดประตุน้ำหลังมาตรวจวัดน้ำเสมอเพราะหากเกิดท่อรั่วภายในบ้านจะได้ไม่ต้องสูญเสียน้ำมากๆโดยเปล่าประโยชน์และไม่ต้องจ่ายเงินค่าน้ำที่สูงขึ้น