

PWA

CUSTOMER CHARTER & SERVICE STANDARD

กฎบัตรลูกค้าและมาตรฐานการให้บริการของ กปภ.

ฉบับปรับปรุง ปี 2569



วิสัยทัศน์

มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศและยั่งยืน ด้านการบริการและบริหารจัดการน้ำประปา

สารผู้ว่าการ

การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) ในฐานะรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงมหาดไทย มีพันธกิจสำคัญในการให้บริการน้ำประปาซึ่งเป็นสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานแก่ประชาชนใน 74 จังหวัดทั่วประเทศอย่างเพียงพอและทั่วถึง กปภ. มุ่งมั่นยกระดับคุณภาพการให้บริการให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ “มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศและยั่งยืน ด้านการให้บริการและบริหารจัดการน้ำประปา” ตลอดจนยึดมั่นในค่านิยม “มุ่ง-มั่น-เพื่อปวงชน-สู่ความยั่งยืน” และวัฒนธรรมองค์กร STRIVER ที่เน้นความโปร่งใส ความรับผิดชอบ การทำงานเป็นทีม การสร้างนวัตกรรม และการใส่ใจลูกค้า

กฎบัตรลูกค้าและมาตรฐานการให้บริการของ กปภ. ฉบับปรับปรุงปี 2569 นี้ เป็นอีกก้าวสำคัญในการสื่อสารคำมั่นสัญญาขององค์กรต่อประชาชน โดยสะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการให้บริการลูกค้าที่สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และบริบทการเปลี่ยนแปลงของสังคม

คู่มือฉบับนี้ไม่เพียงกำหนดมาตรฐานการให้บริการที่ชัดเจนและโปร่งใส แต่ยังเป็นเครื่องยืนยันว่าผู้บริหารและพนักงาน กปภ. ทุกคนพร้อมก้าวเดินไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อสร้างความพึงพอใจ ความประทับใจ และความเชื่อมั่นแก่ลูกค้าอย่างยั่งยืน

กปภ. ขอขอบคุณลูกค้าทุกท่านที่ให้ความไว้วางใจและเป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญในการพัฒนาการให้บริการตลอดมา และขอยืนยันคำมั่นว่าจะมุ่งมั่นยกระดับมาตรฐานการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชนและความยั่งยืนของประเทศ



(นายจักรพงษ์ คำจันทร์)

ผู้ว่าการการประปาส่วนภูมิภาค



สารบัญ

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

บทนำ

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

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



PWA's Service

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

PWA's VISION

มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศและยั่งยืน ด้านการให้บริการและบริหารจัดการน้ำประปา

Leading to be a high performing and sustainable organization

with excellent waterworks service

PWA's MISSION

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

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

PWA's VALUES

มุ่ง – มั่น – เพื่อปวงชน – คู่ความยั่งยืน

“มุ่ง” หมายถึง มุ่งเน้นคุณธรรม :

1. ปฏิบัติตามกฎหมายและมีจริยธรรม
2. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและโปร่งใส
3. ปกป้องรักษาผลประโยชน์ขององค์กร

“มั่น” หมายถึง มั่นใจคุณภาพ :

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

“เพื่อปวงชน” หมายถึง เพื่อสุขของปวงชน :

10. รับฟังและเข้าใจความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
11. สร้างความประทับใจให้ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกจุดการให้บริการ
12. มีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม

“คู่ความยั่งยืน” หมายถึง คู่องค์กรที่ยั่งยืน :

13. ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเท่าเทียมกัน
14. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างยั่งยืน
15. สร้างจิตสำนึกการกำกับดูแลกิจการที่ดี

PWA's CORPORATE CULTURE

| STRIVER (ผู้มีความมุ่งมั่น ไม้ท้อถอย) | | |
|---------------------------------------|--|--|
| S | Synergy (ทำงานเป็นทีม) | - ร่วมพลังเพื่อผลสำเร็จขององค์กรสู่ความยั่งยืน |
| T | Transparency (โปร่งใส) | - ปฏิบัติงานตามกฎหมาย มีคุณธรรม จริยธรรม โปร่งใส และมุ่งปกป้องรักษาผลประโยชน์ขององค์กร |
| R | Responsibility and Risk (มีความรับผิดชอบต่อและการบริหารความเสี่ยง) | - รับผิดชอบต่องานในหน้าที่ เพื่อนร่วมงาน ลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ชุมชน สังคมและสิ่งแวดล้อม - บริหารจัดการความเสี่ยงและควบคุมภายใน |
| I | Innovation and Digitalization (สร้างสรรค์นวัตกรรมสู่ดิจิทัล) | - พัฒนาความรู้สู่ความคิดสร้างสรรค์ ต่อยอดนวัตกรรม ควบคุมคุณภาพและปรับกระบวนการทำงานสู่ดิจิทัล |
| V | Visionary (มองการณ์ไกล) | - มองการณ์ไกล สร้างมูลค่าเพิ่ม สร้างจิตสำนึกในการกำกับดูแลกิจการที่ดีนำสู่ความยั่งยืน |
| E | Empathy (ใส่ใจต่อลูกค้า) | - ใส่ใจต่อลูกค้า และปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเท่าเทียมกัน |
| R | Relation (สร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) | - สร้างความสัมพันธ์อันดีให้ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประทับใจและส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม |

PWA's Customer

ปัจจุบัน กปภ. จำแนกลูกค้าออกเป็น 3 ประเภท โดยยึดหลักเกณฑ์ลูกค้าที่ประกอบกิจการแตกต่างกัน และปริมาณการใช้น้ำเพื่อตอบสนองความสมดุลระหว่างการดำรงอยู่ขององค์กรกับสุขภาวะของลูกค้า แต่ละประเภทให้ได้รับการบริการมาตรฐานไปรษณีย์อย่างเพียงพอและทั่วถึง ดังนี้

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

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

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

นอกจากนี้ กปภ. ยังได้จำแนกลูกค้าโดยใช้หลักเกณฑ์วงจรชีวิตของลูกค้าและเส้นทางการเดินของลูกค้าเพื่อกำหนดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าให้เกิดความผูกพันภักดีต่อ กปภ. จำนวน 5 กลุ่ม คือ

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

2. กลุ่มลูกค้าใหม่ เป็นกลุ่มที่อยู่ในขั้นตอนการสอบถามข้อมูลสำหรับตัดสินใจใช้น้ำประปา กปภ. และกลุ่มที่อยู่ในขั้นตอนการขอติดตั้งประปาใหม่ โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างความประทับใจแรก สื่อสารข้อตกลงและแนวปฏิบัติในการใช้บริการ

3. กลุ่มลูกค้าที่ไม่เคยติดต่อหรือร้องเรียน กปภ. เป็นกลุ่มลูกค้าปัจจุบัน ซึ่งเป็นจำนวนมากใหญ่ของกลุ่มลูกค้าทั้งหมด โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างความพึงพอใจในการได้รับบริการและการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีเพื่อจะพัฒนาสู่ความผูกพันภักดีต่อไป

4. กลุ่มลูกค้าร้องเรียน เป็นกลุ่มลูกค้าร้องเรียนการให้บริการของ กปภ. และให้รวมถึงลูกค้าที่อยู่ในพื้นที่มีข้อร้องเรียนสูง โดยมีเป้าหมายเพื่อลดความไม่พึงพอใจของลูกค้า และเปลี่ยนเป็นความพึงพอใจจากการตอบสนองและแก้ปัญหาให้ลูกค้าอย่างรวดเร็ว

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

PWA's Commitment

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

PWA Service Charter

กปภ. การให้บริการ การประปาส่วนภูมิภาค

PWA SERVICE CHARTER

- 1** ดำเนินธุรกิจเพื่อตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า
- 2** ขยายพื้นที่เพื่อให้มีน้ำประปาใช้อย่างทั่วถึง
- 3** ปฏิบัติต่อลูกค้าทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน
- 4** นำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมาใช้ เพื่ออำนวยความสะดวกและแก้ปัญหาให้ลูกค้า
- 5** มีช่องทางรับฟังเสียงของลูกค้า และการจัดการข้อร้องเรียน
- 6** รักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า
- 7** มุ่งมั่นพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน

PWA Service Charter กฎบัตรการให้บริการของ กปภ.

1. ดำเนินธุรกิจเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า

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

2. ขยายพื้นที่เพื่อให้มีน้ำประปาใช้อย่างทั่วถึง

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

3. ปฏิบัติต่อลูกค้าทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน

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

4. นำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกและแก้ปัญหาให้ลูกค้า

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

5. มีช่องทางรับฟังเสียงของลูกค้าและการจัดการข้อร้องเรียน

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

6. รักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

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

7. มุ่งมั่นพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน

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



มาตรฐานการให้บริการ



คุณภาพน้ำ

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



แรงดันน้ำ

- ✓ มาตรฐานแรงดันน้ำของ กปภ. ไม่ต่ำกว่า 5 เมตร



ความต่อเนื่อง
ของน้ำ

- ✓ ระยะเวลาการหยุดจ่ายน้ำเฉลี่ยภาพรวมไม่เกิน 3 ชั่วโมงต่อครั้ง



ความสะดวกรวดเร็วในการ
ทำธุรกรรม

- ✓ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ (SLA) อย่างเคร่งครัด



การตอบสนอง
ลูกค้า

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



การแก้ไขปัญหา
ให้ลูกค้า

- ✓ ดำเนินการตามมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเคร่งครัด

มาตรฐานระยะเวลาการติดต่อธุรกรรม

| ประเภทธุรกรรม | มาตรฐานระยะเวลา |
|--|-----------------|
| 1. การขอติดตั้งประปาใหม่ | |
| การขอติดตั้งประปาแบบถาวร | |
| 1.1 ความยาวท่อไม่เกิน 10 เมตร ขนาดมาตรวัดน้ำ \varnothing 1/2 นิ้ว - 3/4 นิ้ว | |
| - รวมเวลาตั้งแต่รับคำขออนจนถึงแจ้งค่าใช้จ่าย | 3 วันทำการ |
| - รวมเวลาตั้งแต่รับชำระเงินจนถึงติดตั้งแล้วเสร็จ | 3 วันทำการ |
| 1.2 ความยาวท่อเกิน 10 เมตร แต่ไม่เกิน 100 เมตร ขนาดมาตรวัดน้ำ ไม่เกิน 2 นิ้ว | |
| - รวมเวลาตั้งแต่รับคำขออนจนถึงแจ้งค่าใช้จ่าย | 7 วันทำการ |
| - รวมเวลาตั้งแต่รับชำระเงินจนถึงติดตั้งแล้วเสร็จ | 15 วันทำการ |
| การขอติดตั้งประปาแบบชั่วคราว | |
| - รวมเวลาตั้งแต่รับคำขออนจนถึงแจ้งค่าใช้จ่าย | 3 วันทำการ |
| - รวมเวลาตั้งแต่รับชำระเงินจนถึงติดตั้งแล้วเสร็จ | 5 วันทำการ |
| 2. การขอร่างท่อขยายเขตบริการน้ำประปา (งบของผู้ใช้น้ำ) | |
| - รวมเวลาตั้งแต่รับคำขออนจนถึงแจ้งค่าใช้จ่าย | 15 วันทำการ |
| - รวมเวลาตั้งแต่รับชำระเงินจนถึงติดตั้งแล้วเสร็จ | 45 วันทำการ |
| 3. การขอเปลี่ยนขนาดมาตรวัดน้ำให้มีขนาดใหญ่หรือเล็กลง | |
| - รวมเวลาตั้งแต่รับคำขออนจนถึงแจ้งค่าใช้จ่าย | 2 วันทำการ |
| - รวมเวลาตั้งแต่รับชำระเงินจนถึงติดตั้งแล้วเสร็จ | 5 วันทำการ |
| 4. การขอย้ายมาตรวัดน้ำจากสถานที่เดิมไปติดตั้งสถานที่ใหม่ | |
| - รวมเวลาตั้งแต่รับคำขออนจนถึงแจ้งค่าใช้จ่าย | 3 วันทำการ |
| - รวมเวลาตั้งแต่รับชำระเงินจนถึงติดตั้งแล้วเสร็จ | 3 วันทำการ |
| 5. การขอลงใช้น้ำประปาเป็นการชั่วคราว (การฝากมาตรวัดน้ำ) | |
| - รวมเวลาตั้งแต่รับคำขออนจนถึงถอดมาตรวัดน้ำ | 1 วันทำการ |
| 6. การขอเปิดใช้น้ำประปา กรณีฝากมาตรวัดน้ำ (ขอบรรจุมาตรวัดน้ำ) | |
| - รวมเวลาตั้งแต่รับคำขออนจนถึงถอดมาตรวัดน้ำ | 1 วันทำการ |
| 7. การขอยกเลิกการใช้น้ำประปา และยกเลิกสัญญาการใช้น้ำกับ กปภ. | |
| - รวมเวลาตั้งแต่รับคำขออนถึงการยกเลิกการใช้น้ำ | 1 วันทำการ |
| 8. การขอเปลี่ยนแปลงจาก การใช้น้ำแบบชั่วคราวเป็นแบบถาวร | |
| - รวมเวลาตั้งแต่รับคำขออนถึงการเปลี่ยนแปลงสัญญาการใช้น้ำ | 1 ชั่วโมง |

มาตรฐานระยะเวลาการติดต่อธุรกรรม (ต่อ)

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

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

มาตรฐานระยะเวลาตอบสนองและการให้บริการลูกค้า

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

มาตรฐานระยะเวลาตอบสนองและการให้บริการลูกค้า (ต่อ)

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

ช่องทางการให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) และรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 8 ช่องทาง ดังนี้

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

เพื่อความสะดวกของลูกค้า กปภ. มีช่องทางที่เชื่อมต่อกับหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม ดังนี้

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

มาตรฐานระยะเวลาจัดการเรื่องร้องเรียน

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

มาตรฐานระยะเวลาจัดการเรื่องร้องเรียน (ต่อ)

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

มาตรฐานระยะเวลาจัดการเรื่องร้องเรียน (ต่อ)

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

หมายเหตุ :

*1. ตาม พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 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 จะเริ่มนับจากระยะเวลาการแจ้งเรื่องร้องเรียนของลูกค้าจนถึงระยะเวลาการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ ในทุกหมวดหมู่ข้อร้องเรียน ยกเว้นด้านบุคลากร กปภ.สาขาหรือหน่วยงานที่ถูกร้องเรียนจะต้องมีการชี้แจงแนวทางการพิจารณาการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องทราบเบื้องต้น ตลอดจนมีการตักเตือนหรือบทลงโทษอื่น ๆ ตามสมควร พร้อมแจ้งผู้ร้องทราบภายใน 1 วัน

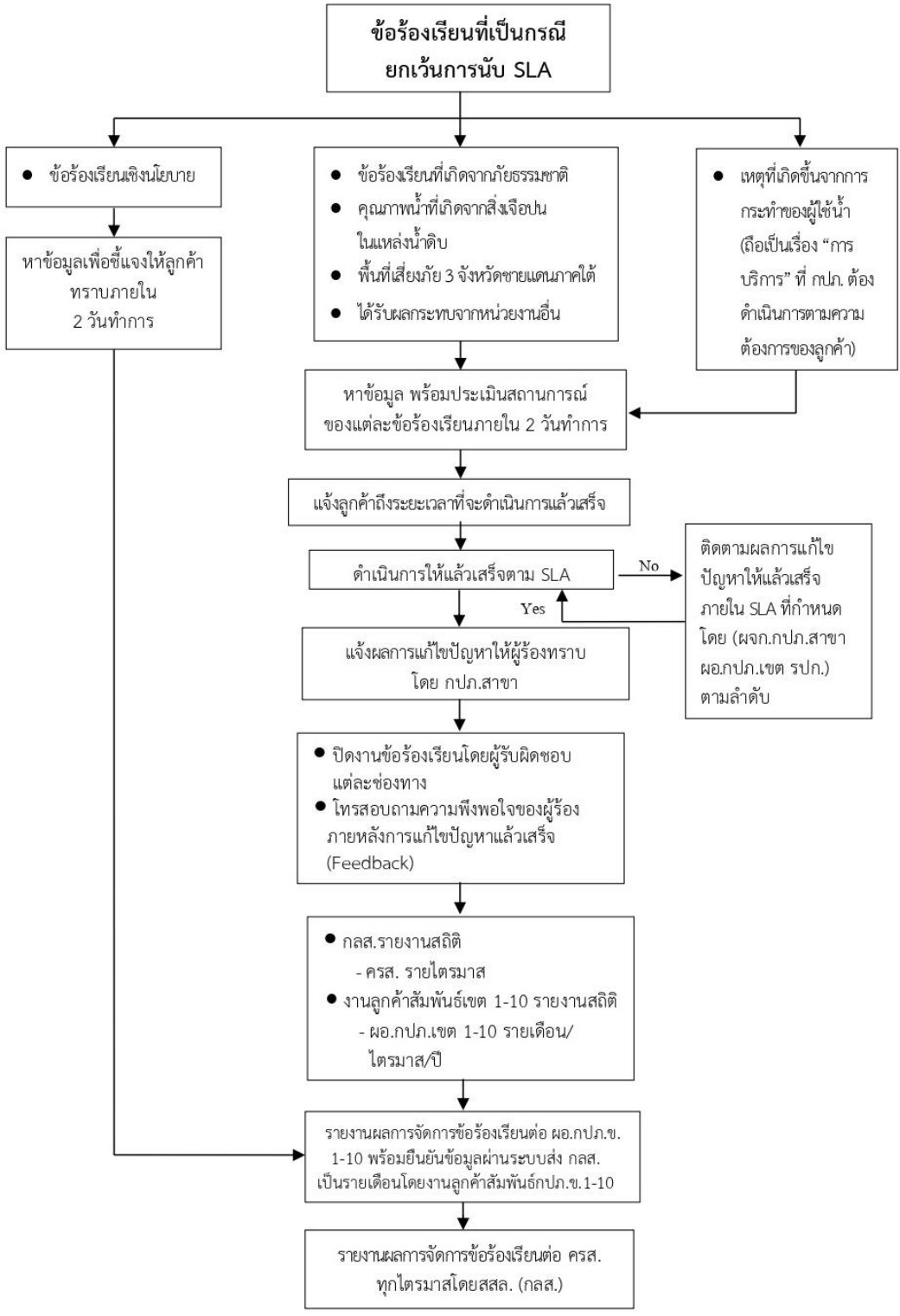
****4. หมวดหมู่การแจ้งเหตุ จะไม่นำผลการแก้ไขปัญหาตาม SLA มาเป็นคะแนนการประเมินผลด้านการจัดการข้อร้องเรียน

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

| ข้อร้องเรียนในสถานการณ์ปกติ | ข้อร้องเรียนในสถานการณ์ไม่ปกติ (ยกเว้นการนับ SLA) |
|--|--|
| <p>ข้อร้องเรียนในสถานการณ์ปกติ หมายถึง ข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่เกิดจากการบริหารจัดการที่ส่งผลกระทบต่อผู้ได้รับการบริการและไม่ได้อยู่ในข้อยกเว้น</p> | <p>ข้อร้องเรียนในสถานการณ์ไม่ปกติซึ่งยกเว้นการนับ SLA ได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ข้อร้องเรียนเชิงนโยบายซึ่งต้องผ่านการพิจารณาจากผู้บริหารระดับสูง เช่น การลดค่าน้ำ การลดค่าติดตั้ง การลดค่าบริการทั่วไป การขยายเขต 2. ข้อร้องเรียนที่เกิดจากภัยธรรมชาติซึ่งส่งผลกระทบต่อระบบผลิต/ท่อประปาได้รับความเสียหายจนไม่สามารถผลิตน้ำประปาได้ เช่น ภัยแล้ง น้ำเค็ม น้ำกร่อย วัตภัย อุทกภัย 3. คุณภาพน้ำที่เกิดจากสิ่งเจือปนในแหล่งน้ำดิบ เช่น โลหะหนักที่ส่งผลกระทบต่อการผลิตน้ำประปาทั้งที่เกิดจากธรรมชาติและการทำงานของมนุษย์ 4. พื้นที่เสี่ยงภัย 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ 5. การดำเนินการได้รับผลกระทบหรือส่งผลกระทบต่อด้วยเหตุจากบุคคลหรือหน่วยงานภายนอก เช่น กฟภ. แก๊ซระบบไฟฟ้าขัดข้อง การขออนุญาตเจ้าของเข้าใช้พื้นที่ รอคิวรถชุด ปัญหาการจัดหาอุปกรณ์ ไม่สามารถเข้าซ่อมได้ เนื่องจากติดปัญหาจราจร (ช่วงเวลาเร่งด่วน/ต้องเข้าซ่อมเฉพาะเวลากลางคืน) เป็นต้น 6. การร้องเรียนอันมิชอบ” หมายถึง การร้องเรียนที่ไม่เป็นจริง การร้องเรียนที่ไม่สมเหตุผล การร้องเรียนซ้ำ ๆ ฟุ่มเฟือย โดยไม่มีเหตุอันสมควร |

หมายเหตุ: ถึงแม้ว่าข้อร้องเรียนในสถานการณ์ไม่ปกติจะได้รับการยกเว้นการนับ SLA แต่ยังคงถือเป็นข้อร้องเรียนที่ต้องรีบดำเนินการแก้ไขและแจ้งให้ผู้ร้องทราบเป็นระยะ ๆ จนปิดข้อร้องเรียน

แผนผังการแก้ไขข้อร้องเรียนกรณียกเว้นการนับ SLA



บริการ กปภ. ที่ลูกค้าควรรู้

กปภ. มุ่งมั่นส่งมอบน้ำประปาที่สะอาด ปลอดภัย และได้มาตรฐาน เพื่อการอุปโภคบริโภคของประชาชนอย่างต่อเนื่อง ควบคู่กับการใช้ทรัพยากรน้ำอย่างรู้คุณค่า กปภ. จึงพัฒนาระบบบริหารจัดการน้ำและบริการประปาให้เกิดประโยชน์สูงสุด ตอบสนองทั้งความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งยกระดับความสะอาด รวดเร็ว และคุณภาพการให้บริการในทุกช่องทางและทุกจุดสัมผัส (Touchpoint) เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีและความประทับใจในการรับบริการอย่างยั่งยืน ทั้งนี้ กปภ. ยังเชื่อมั่นในพลังการมีส่วนร่วมของลูกค้า ที่จะช่วยเสริมสร้างความสำเร็จในการก้าวสู่การเป็นองค์กรบริการน้ำประปาที่เป็นเลิศเพื่อทุกคน



คุณภาพน้ำ



มาตรฐานการผลิตน้ำประปาของ กปภ. กำหนดให้ใส่คลอรีนในปริมาณที่สามารถฆ่าเชื้อโรคในน้ำประปา ซึ่งอาจทำให้น้ำประปามีกลิ่น

ขอให้ลูกค้ามั่นใจว่า “กลิ่นที่เกิดขึ้นไม่ได้แสดงถึงปัญหาคุณภาพน้ำ” แต่หากต้องการลดกลิ่นคลอรีนลูกค้าสามารถรองน้ำใส่ภาชนะสะอาดทิ้งไว้ประมาณ 30 นาที กลิ่นคลอรีนจะหายไปเอง

ปริมาณน้ำเพียงพอ

ในกรณี กปภ. มีแผนการปรับปรุงเส้นท่อ หรือซ่อมแซมท่อแตกรั่วแบบทราบล่วงหน้า กปภ. จะแจ้งให้ลูกค้าทราบ

ในกรณี ท่อแตกรั่วฉุกเฉิน กปภ. จะแจ้งให้ทราบโดยเร็วที่สุด



โปรดแจ้ง กปภ. โดยเร็วเมื่อพบเห็นท่อแตกรั่ว เพื่อไม่ให้สูญเสียน้ำโดยเปล่าประโยชน์

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

กรณีการซ่อมแซมท่อแตกรั่ว ภายหลังดำเนินการแล้วเสร็จจะใช้ระยะเวลาหนึ่งในการให้น้ำเข้าเต็มเส้นท่อ

การอ่านมาตรวัดน้ำ



- ▶ กปภ. มีมาตรฐานอ่านมาตรวัดน้ำลูกค้ายทุกเดือน โดยการอ่านมาตรวัดน้ำของลูกค้ายแต่ละรายจะเป็นวันเดียวกันของทุกเดือน
- ▶ กปภ. มีบริการตรวจสอบความถูกต้องของมาตรวัดน้ำ หากพบว่ามาตรวัดน้ำผิดปกติ กปภ. จะไม่คิดค่าบริการและเปลี่ยนมาตรวัดน้ำให้โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย แต่หากพบว่าไม่ผิดปกติ ลูกค้ายจะเป็นผู้ชำระค่าบริการเอง

การแจ้งค่าบริการ



ความถูกต้องของใบแจ้งค่าน้ำ

- ▶ กปภ. คำนวณราคาค่าน้ำและออกใบแจ้งค่าน้ำให้ลูกค้ายอย่างถูกต้องตรงเวลา
- ▶ กปภ. พิมพ์ใบแจ้งค่าน้ำให้ลูกค้ายทราบทันทีภายหลังจากอ่านมาตรทุกเดือน
- ▶ กปภ. มีบริการให้ลูกค้ายสามารถคำนวณค่าน้ำประปาด้วยตนเองผ่านเว็บไซต์ กปภ. www.pwa.co.th
- ▶ กปภ. มีบริการแจ้งปริมาณการใช้น้ำของลูกค้าย ผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน PWA Plus Life และ PWA LINE Official @PWAThailand



ข้อมูลที่ กปภ. แจ้งให้ลูกค้ายทราบใบแจ้งค่าน้ำ

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



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

การชำระค่าน้ำ

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

จ่ายนิคเดียว!
ตรวจสอบค่าน้ำประปา กปภ. ได้ด้วยตัวเอง

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

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

สะดวกทุกที่ทุกเวลา ตลอด 24 ชั่วโมง

1662 | #ขอความช่วยเหลือ | @pwathailand | #ขอความช่วยเหลือ

การจัดการข้อร้องเรียน



การรับแจ้งเรื่องร้องเรียน

- กปภ. มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนที่สอดคล้องกับทุกรูปแบบพฤติกรรมลูกค้า



การตอบสนองต่อการร้องเรียนของลูกค้า

- กปภ. ตอบสนองต่อการร้องเรียนลูกค้าตามมาตรฐานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด



การแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนของลูกค้า

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



การแจ้งเรื่องร้องเรียน

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



การให้ข้อมูลป้อนกลับ

- โปรดประเมินความพึงพอใจภายหลังจากได้รับบริการเพื่อ กปภ. จะนำไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ

ค่าน้ำสูงผิดปกติ

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

● กรณีผู้ใช้น้ำไม่ได้พักอาศัยอยู่เป็นประจำ ควรทำการปิดประตุน้ำหลังมาตรวัดน้ำไว้เสมอ หากมีท่อรั่วภายในบ้าน ก็จะไม่ต้องสูญเสียเงินที่จะทำให้ต้องจ่ายค่าน้ำสูงขึ้น

การดูแลระบบประปาภายในบ้าน

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

ด้วย กปภ. ตระหนักว่า “น้ำประปา” เป็นสาธารณูปโภคพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต ทั้งด้านอุปโภคและบริโภค กปภ. จึงกำหนดแนวทางการจัดการครอบคลุมทั้งในสถานการณ์ปกติ และสถานการณ์ไม่ปกติที่อาจเกิดจากปัจจัยภายนอกที่ควบคุมไม่ได้ เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าจะได้รับบริการอย่างต่อเนื่อง ไม่หยุดชะงัก และสามารถกลับคืนสู่ภาวะปกติได้โดยเร็วที่สุด



กระบวนการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจของ กปภ.

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

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

1. การบริหารจัดการช่องทางรับฟังปัญหาของลูกค้า

- 1.1 ช่องทางร้องเรียนของ กปภ. ทั้ง 8 ช่องทาง และช่องทางอื่น ๆ 5 ช่องทาง เพื่ออำนวยความสะดวกรวดเร็วให้ลูกค้าในการแจ้งปัญหามายัง กปภ. โดยมุ่งเน้นความครอบคลุมพฤติกรรมลูกค้าของ กปภ. ทั้งช่องทางออฟไลน์และออนไลน์
- 1.2 ช่องทางสาธารณะอื่น เช่น Pantip YouTube Twitter และ Blog ต่าง ๆ ซึ่งลูกค้าอาจลงข้อความปัญหาที่ได้รับจากการใช้บริการของ กปภ. โดย กปภ. มีแนวทางในการตรวจสอบช่องทางดังกล่าวเพื่อนำมาบริหารจัดการต่อไป
- 1.3 โครงการมุ่งมั่นเพื่อปวงชนเต็มใจให้กัน ซึ่งผู้จัดการ กปภ. 234 สาขานำทีมบริการลงพื้นที่เยี่ยมเยียนถึงบ้านลูกค้าเพื่อตรวจสอบระบบประปาภายในบ้าน หากพบปัญหาจะดำเนินการแก้ไขทันทีโดยไม่คิดค่าแรง

2. การบริหารจัดการฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการปัญหาให้ลูกค้าได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

3. การบริหารจัดการผู้รับเรื่อง สามารถแจ้งข้อมูลลูกค้าในเบื้องต้นเพื่อจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้น โดยมุ่งเน้นความรู้ในการตอบลูกค้า การสอบถามข้อมูลลูกค้าให้เพียงพอ และการประสานงานกับศูนย์ประปาทันใจด้วยความรวดเร็ว

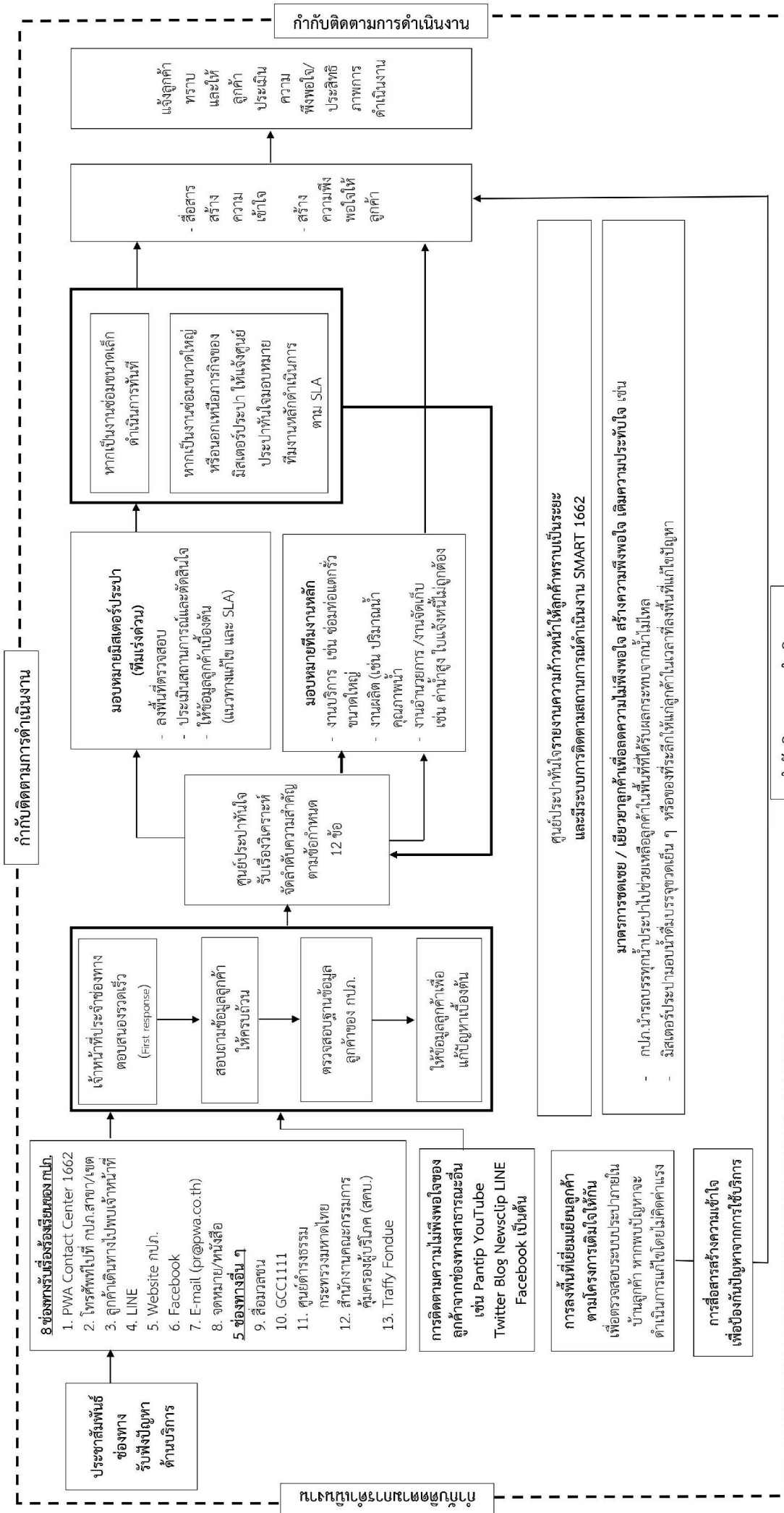
4. การบริหารจัดการระบบงานของศูนย์ประปาทันใจ เพื่อถ่วงดุลภาระรายละเอียดข้อเท็จจริงวิเคราะห์ ประมวลผล จัดลำดับความสำคัญของปัญหา โดยมุ่งเน้นความรุนแรงของปัญหาผลกระทบที่เกิดขึ้นกับลูกค้า และผลกระทบที่เกิดขึ้นกับ กปภ. เพื่อนำไปสู่การตัดสินใจมอบหมายหน้าที่ให้แต่ละส่วนรับผิดชอบให้ทันการณ์ ดังนี้

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

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

PWA Service Recovery Plan

แผนงานบริหารจัดการปัญหาตามบริการเพื่อสร้างความประทับใจของลูกค้าของ กปภ.



* ข้อจำกัด 12 ข้อ ดังนี้ 1) ลูกค้าได้รับผลกระทบรุนแรง เช่น น้ำมีสีปนสกปรกปนอม มีกลิ่นรุนแรง เป็นต้น 2) เป็นประเด็นเสี่ยงต่อชื่อเสียงและภาพลักษณ์องค์กร 3) เป็นประเด็นที่มีลูกค้า / ประชาชนแจ้งเรื่องร้องเรียนมากกว่า 1 รายขึ้นไป 4) มีการแจ้งเรื่องเรียนจากผู้ร้องเรียนคนเดียวกัน 1 รายขึ้นไป 6) เป็นลูกค้าที่ไม่พึงพอใจ กปภ. สาขามาก่อน 7) ลูกค้าร้องเรียนผ่านสื่อมวลชน ผ่านนักรการเมือง ผ่านองค์กรสำคัญ เป็นต้น 8) เป็นประเด็นที่อาจเชื่อมโยงกับแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรสู่ระบบเลิศจ้านและระบบบริการเป็นเลิศ 9) เป็นลูกค้ารายใหญ่ / รายสำคัญ 10) เป็นประเด็นร้องเรียนที่ กปภ. สาขาได้แก้ไขมาก่อนแล้วแต่ยังไม่สำเร็จ 11) ไม่มีฐานข้อมูลเพื่อให้ออกการตัดสินใจจำเป็นต้องตรวจสอบงานให้ชัดเจนก่อนลงหน่วยงานต่าง ๆ ดำเนินการแก้ไข 12) ต้องพบเจ้าหน้าที่เพื่อลดความไม่พึงพอใจ

กำกับติดตามการดำเนินงาน

ความปลอดภัยด้านข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

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

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

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

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

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

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



ท.ประปาส่วนภูมิภาค
Provincial Waterworks Authority

8

ช่องทางรับฟังของ กปภ.

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

เพื่อความสะดวกของลูกค้า

กปภ. มีช่องทางรับฟังที่เชื่อมต่อกับหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม

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



ช่องทางการชำระค่าน้ำประปา การประปาส่วนภูมิภาค



ค่าธรรมเนียมเป็นไปตามอัตราที่ผู้ให้บริการกำหนด ข้อมูล ณ เดือน ก.ค. 2568

PWA⁺ Plus Life ชำระผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ

ชำระผ่าน
PWA LINE Official
@PWAThailand

ชำระผ่าน
กปภ. 234 สาขาทั่วประเทศ
กปภ.เขต และ กองการเงิน
กปภ.สำนักงานใหญ่

ชำระผ่านตู้เอทีเอ็ม
ของธนาคาร

ชำระผ่านเว็บไซต์
กปภ. - payment.pwa.co.th
KBank - K CASH CONNECT PLUS
(กลุ่มมิตินุคศล)

ชำระผ่านการหักผ่านบัญชี

- ธนาคารกรุงไทย
- ธนาคารทหารไทยธนชาต
- ธนาคารซีไอเอ็มบี
- ธนาคารกสิกรไทย
- ธนาคารเพื่อการเกษตร
- ธนาคารอิสลาม
- ธนาคารไทยพาณิชย์ และสหกรณ์การเกษตร
- ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮ้าส์
- ธนาคารกรุงเทพ
- ธนาคารออมสิน
- ธนาคารทีสโก้
- ธนาคารกรุงศรีอยุธยา
- ธนาคารยูโอบี

ชำระผ่านตู้
คือส กปภ.

ชำระผ่านตัวแทนรับชำระ

Pay@Post SABUY COUNTER

ชำระผ่านเคาน์เตอร์
ธนาคารทั่วประเทศ

- ธนาคารกรุงเทพ
- ธนาคารไทยพาณิชย์
- ธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร

ชำระผ่านตู้ชำระเงิน

- เต็มดี
- เต็มสบายพลัส
- บุญเต็ม
- เงินดี



การประปาส่วนภูมิภาค มุ่ง-มั่น-เพื่อปวงชน-สู่ความยั่งยืน



กฎบัตรการให้บริการ
การประปาส่วนภูมิภาค

PWA SERVICE CHARTER



1 ดำเนินธุรกิจเพื่อตอบสนองความต้องการ
และความคาดหวังของลูกค้า



2 ขยายพื้นที่เพื่อให้มีน้ำประปาใช้อย่างทั่วถึง



3 ปฏิบัติต่อลูกค้าทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน



4 นำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมาใช้
เพื่ออำนวยความสะดวกและแก้ปัญหาให้ลูกค้า



5 มีช่องทางรับฟังเสียงของลูกค้า
และการจัดการข้อร้องเรียน



6 รักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคล
ของลูกค้า



7 มุ่งมั่นพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน