



การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority

นโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติ ในการจัดการข้อร้องเรียนของ ทปท. (ปรับปรุง พ.ศ. 2569)

มุ่ง - มั่น - เพื่อปวงชน - สู่ความยั่งยืน

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	คู่มือนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติ ในการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ. (ปรับปรุง พ.ศ. 2569)	
	ปีงบประมาณ 2569	หน้า 2

คำนำ

การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) ให้ความสำคัญกับเสียงสะท้อนจากลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาโดยตลอด โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อร้องเรียนที่เป็นข้อมูลสำคัญในการสะท้อนถึงปัญหาความไม่พึงพอใจ หรือข้อบกพร่องในกระบวนการให้บริการ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะถูกนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนา และยกระดับคุณภาพการให้บริการให้มีมาตรฐาน และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ. มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และสามารถดำเนินการได้อย่างทั่วถึงทุกพื้นที่อย่างเป็นระบบ คู่มือนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติฉบับนี้ จึงได้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบแนวทางในการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่และผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องทั่วทั้งองค์กร โดยครอบคลุมตั้งแต่ระบบรับข้อร้องเรียน การบันทึกและรายงาน การจำแนกประเภทข้อร้องเรียน กระบวนการตอบสนองและติดตามผล ตลอดจนการประเมินและพัฒนาระบบงานอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ คู่มือฉบับนี้ยังได้ผ่านการทบทวนและปรับปรุงให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์องค์กร และบริบทในยุคดิจิทัล ด้วยการนำเทคโนโลยี Big Data Analytics (BDA) และระบบ PWA Smart Office มาใช้วิเคราะห์และแจ้งเตือนข้อร้องเรียนแบบ Real Time รวมถึงการอำนวยความสะดวกด้านการสื่อสารกับประชาชนผ่านสื่อและช่องทางต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพผ่านระบบลงข่าวประชาสัมพันธ์หยุดจ่ายน้ำ

กปภ. หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือเล่มนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทุกระดับ และเป็นเครื่องมือที่ช่วยสนับสนุนให้การจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจ และเสริมสร้างความเชื่อมั่นในบริการของ กปภ. อย่างมั่นคงและยั่งยืน

กองลูกค้าสัมพันธ์
สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์
กันยายน 2568

	คู่มือนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติ ในการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ. (ปรับปรุง พ.ศ. 2569)	
	ปีงบประมาณ 2569	หน้า 3

สารบัญ

	หน้า
1. บทนำ	5
1.1 วัตถุประสงค์	6
1.2 ขอบเขต	6
1.3 คำนิยามศัพท์	6
1.4 ข้อตกลงร่วมกันของรัฐวิสาหกิจ ผู้บริหาร และพนักงาน	10
2. มาตรฐานการปฏิบัติงานระบบรับเรื่องร้องเรียนของ กปภ.	11
2.1 ระบบรับเรื่องร้องเรียนและหน่วยงานที่รับผิดชอบ	11
2.2 ผู้บันทึกสถิติข้อร้องเรียนและการรายงานทุกช่องทาง	13
2.3 การนับสถิติข้อร้องเรียนของ กปภ. ทุกช่องทาง	14
2.4 คำจำกัดความเสียงของลูกค้า (ที่รับฟังผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียน)	15
2.5 ข้อกำหนดมาตรฐานการให้บริการของแต่ละช่องทาง	16
2.6 ข้อตกลงในการให้บริการลูกค้า ของ กปภ. (SLA)	17
2.7 คำจำกัดความข้อร้องเรียนในสถานการณ์ปกติและไม่ปกติตามข้อตกลง ระยะเวลาการให้บริการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนแก่ลูกค้า กปภ. (SLA)	20
2.8 แผนผังการแก้ไขข้อร้องเรียนกรณียกเว้นการนับ SLA	21
2.9 ระดับของการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.	22
3. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ.	25
3.1 แผนผังการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง PWA Contact Center 1662	28
3.2 แผนผังการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง Facebook/Website/Spond Chat	29
3.3 แผนผังการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง E-mail/ GCC1111	30
3.4 แผนผังการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางหนังสือ/จดหมาย	31
3.5 แผนผังการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางสื่อมวลชน	32
3.6 แผนผังการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์ไปที่ กปภ.สาขา	33
3.7 แผนผังการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง Line	34
3.8 แผนผังการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางไปพบเจ้าหน้าที่	35
3.9 แผนผังการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางศูนย์ดำรงธรรม	36
3.10 แผนผังการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางสำนักงาน คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)	37
3.11 แผนผังการรับเรื่องร้องเรียนผ่านแพลตฟอร์ม Traffy Fondue	38

	คู่มือนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติ ในการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ. (ปรับปรุง พ.ศ. 2569)	
	ปีงบประมาณ 2569	หน้า 4

สารบัญ

	หน้า
4. การกำกับติดตามข้อร้องเรียน	39
ผังแสดงกระบวนการติดตามข้อร้องเรียนของ กปภ.	40
5. แนวทางการสร้างความรับรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน (ID-IA-IR Chat)	41
กระบวนการจัดส่งและรายงานประเด็นสำคัญทันสถานการณ์	42
ภาคผนวก	43
1. นโยบายความเป็นส่วนตัว (Privacy Policy)	44
2. เทคนิคการให้บริการและข้อควรระวังในการตอบชี้แจงข้อร้องเรียนแต่ละช่องทาง	53
3. 5 เคล็ดลับการให้บริการลูกค้าแบบเผชิญหน้า	55
4. AI ช่วยยกระดับการบริการลูกค้าได้อย่างไร	56
5. เทคนิคการพัฒนาตนเองเพื่อเป็นผู้ฟังเชิงรุก	57
6. มาตรฐานการตอบข้อสงสัย/ข้อร้องเรียนของลูกค้า	58
7. เอกสาร/คู่มือด้านการจัดการข้อร้องเรียน	76

	คู่มือนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติ ในการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ. (ปรับปรุง พ.ศ. 2569)	
	ปีงบประมาณ 2569	หน้า 5

1. บทนำ

การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เพราะข้อร้องเรียนถือเป็นกลไกสำคัญในการสะท้อนปัญหา ข้อขัดข้อง หรือความไม่พึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้สามารถนำไปใช้พัฒนาและยกระดับคุณภาพการให้บริการของ กปภ. ให้ดียิ่งขึ้น กปภ. จึงกำหนดนโยบายและวิธีปฏิบัติด้านการจัดการข้อร้องเรียนที่ชัดเจน ครอบคลุมทุกกระบวนการ และมีการดำเนินการอย่างเป็นระบบ เพื่อให้สามารถตอบสนองและแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว มีมาตรฐาน และเป็นธรรม โดยมีการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อนำไปทบทวนและปรับปรุงทุกปีอย่างต่อเนื่อง

โดยในปี 2568 ได้มีการปรับปรุงนโยบายฯ ได้แก่ การนิยามศัพท์ และประเภทข้อร้องเรียน รวมทั้งการเพิ่มหมวดหมู่การแจ้งเหตุ ซึ่งยังไม่ได้นำไปใช้เนื่องจากต้องรอการพัฒนาระบบให้รองรับ โดยปัจจุบันได้มีการพัฒนาระบบเรียบร้อยแล้วภายใต้ “โครงการปรับปรุงระบบสารสนเทศสนับสนุนการจัดการและติดตามข้อร้องเรียน (Smart 1662) และระบบ Call Center” เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและพัฒนา ระบบให้รองรับเทคโนโลยีปัจจุบัน เป็นศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร บูรณาการฐานข้อมูลให้เชื่อมโยงระหว่างกัน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงมีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่มีประสิทธิภาพเป็นที่ยอมรับตาม มาตรฐานสากลและสะดวกในการใช้งาน พร้อมติดตั้งหมายเลขโทรศัพท์ของระบบ Call Center บนระบบ เครื่องแม่ข่ายแบบคลาวด์ (Cloud) ซึ่งจะช่วยให้ระบบ Call Center ใช้งานได้ตลอด 24 ชั่วโมง ทำให้ ศูนย์บริการลูกค้า กปภ. PWA Contact Center 1662 สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะเริ่ม Go live ระบบ และกปภ.สาขาสามารถบันทึกข้อมูลตามหมวดหมู่ที่ปรับปรุงได้ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2568 เป็นต้นไป

นอกจากนี้ ยังได้มีการเพิ่มช่องทาง Traffy Fondue เป็นช่องทางรับเรื่องร้องเรียนอื่น ๆ เพื่อให้การแก้ไขปัญหาของประชาชนเป็นไปอย่างรวดเร็ว เข้าถึงและตรงจุดอย่างแท้จริง ซึ่ง กปภ.สาขา ได้มีการสมัครเป็นสมาชิกเพื่อติดตามและแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนผ่านแพลตฟอร์มดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว

คู่มือแนวทางปฏิบัติด้านการจัดการข้อร้องเรียนฉบับนี้จึงถูกจัดทำขึ้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานมีแนวทางที่ถูกต้อง ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กร ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ. บรรลุเป้าหมาย สร้างความพึงพอใจ และเสริมสร้างความเชื่อมั่นในบริการของ กปภ. ได้อย่างยั่งยืนต่อไป

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	คู่มือนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติ ในการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ. (ปรับปรุง พ.ศ. 2569)	
	ปีงบประมาณ 2569	หน้า 6

1.1 วัตถุประสงค์

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

1.2 ขอบเขต

นโยบายฯ ฉบับนี้ ครอบคลุมถึงแนวทางบริหารจัดการข้อร้องเรียนจากลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากทุกช่องทางรับเรื่องร้องเรียนของ กปภ. ที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และการบริการของ กปภ. เช่น ปริมาณน้ำ ท่อแตกรั่ว คุณภาพน้ำ และบริการ ซึ่งไม่ครอบคลุมถึงการร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของผู้ปฏิบัติงานของ กปภ. ที่มีการกำกับดูแลโดยศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริตการประปาส่วนภูมิภาค (ศปท.กปภ.)

1.3 คำนิยามศัพท์

ข้อร้องเรียน หมายถึง คำร้องของลูกค้ำและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับหรือเกี่ยวเนื่องกับการให้บริการของ กปภ. ซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับผลกระทบโดยตรงและเป็นประเด็นที่เกิดจากความบกพร่องในการส่งมอบบริการของ กปภ. โดยลูกค้ำและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการให้ กปภ. ดำเนินการแก้ปัญหา

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

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

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องหรือผู้แจ้ง โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน ได้แก่ การรับข้อร้องเรียน การจำแนกประเภทเรื่องร้องเรียน การบันทึกจำนวนนับและกำหนดเวลา SLA การดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน การติดตามผลการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน แจ้งผลการแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าทราบ การโทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลังการแก้ไขปัญหา ตลอดจนการรวบรวมและรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนเสนอต่อผู้บริหาร

	คู่มือนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติ ในการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ. (ปรับปรุง พ.ศ. 2569)	
	ปีงบประมาณ 2569	หน้า 7

Service Level Agreement (SLA) หมายถึง ข้อตกลงระยะเวลาการให้บริการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนแก่ลูกค้า กปภ. ซึ่ง กปภ. ได้กำหนดระยะเวลาการแก้ปัญหาตามหมวดหมู่ข้อร้องเรียน ทั้งนี้ การนับระยะเวลา SLA จะเริ่มนับจากระยะเวลาการแจ้งเรื่องร้องเรียนของลูกค้าจนถึงระยะเวลาการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ

ประเภทเสียงของลูกค้า (ที่รับฟังผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียน) หมายถึง เสียงของลูกค้า (ที่รับฟังผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียน) ที่นำมาจำแนกหมวดหมู่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการข้อร้องเรียน โดยแบ่งเป็น 6 ประเภท ได้แก่ 1. ข้อร้องเรียน 2. การแจ้งเหตุ 3. การติดตามเร่งรัดข้อร้องเรียนเดิม 4. ข้อสอบถามทั่วไป 5. ความต้องการ ความคาดหวัง ข้อเสนอแนะ และ 6. คำชมและอื่น ๆ

การร้องเรียนอันมิชอบ หมายถึง การร้องเรียนที่ไม่เป็นจริง การร้องเรียนที่ไม่สมเหตุสมผล การร้องเรียนซ้ำ ๆ ฟุ่มเฟือย โดยไม่มีเหตุอันสมควร

พนักงานปิดความรับผิดชอบ หมายถึง การไม่ยอมรับหรือปฏิเสธรับงาน/เรื่องจากลูกค้า ด้วยคิดว่าไม่ใช่หน้าที่ของตน และปิดให้ผู้อื่นรับผิดชอบแทน

การแต่งกายไม่สุภาพ หมายถึง การแต่งกายที่ไม่เหมาะสมกับสถานที่และโอกาส ไม่ส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กร เช่น การสวมใส่เสื้อยืด กางเกงขาสั้นในสถานที่ราชการ เป็นต้น

ทุจริต หมายถึง ประพฤติชั่ว ประพฤติไม่ดี ไม่ซื่อตรง โกง คดโกง ฉ้อโกง โดยใช้อุบายหรือเล่ห์เหลี่ยมหลอกลวงเพื่อให้ได้สิ่งที่ต้องการ

โดยทุจริต หมายถึง เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้ โดยที่ชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

ทุจริตต่อหน้าที่ หมายถึง ทุจริตต่อหน้าที่ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต กฎหมายว่าด้วยมาตรการของฝ่ายบริหารในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต หรือพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญหรือกฎหมายอื่น

ตัวอย่างการทุจริต

- การรับเงินค่าน้ำประปาจากผู้ใช้น้ำมาแต่ไม่นำเข้าบัญชีของ กปภ. แต่นำเงินไปใช้เพื่อผลประโยชน์ส่วนตัว
- การแสวงหาผลประโยชน์ในทางที่มิชอบ เช่น การเรียกรับเงินหรือสิ่งของจาก ผู้รับจ้าง เป็นต้น

ฯลฯ

ละเมิด หมายถึง การกระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อต่อบุคคลภายนอกโดยผิดกฎหมายเป็นเหตุให้เขา (ผู้ถูกระทำ) เสียหายแก่ชีวิตก็ดี แก่ร่างกายก็ดี อนามัยก็ดี เสรีภาพก็ดี ทรัพย์สินหรือสิทธิอย่างหนึ่งอย่างใดก็ตามกฎหมายถือว่าผู้นั้นทำละเมิดจะต้องรับผิดชอบชดเชยค่าสินไหมทดแทนเพื่อการละเมิดนั้น (ป.พ.พ.ม.420)

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	คู่มือนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติ ในการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ. (ปรับปรุง พ.ศ. 2569)
ปีงบประมาณ 2569	หน้า 8

ตัวอย่างการละเมิด

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

ฯลฯ

ความไม่เป็นธรรม หมายถึง การล่วงละเมิดสิทธิของผู้อื่นการกระทำที่ไม่ยุติธรรม

ตัวอย่างความไม่เป็นธรรม

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

ฯลฯ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder)

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

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

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

ประเภทที่ 2 ราชการและธุรกิจขนาดเล็กได้แก่ ส่วนราชการ สถานพยาบาล และสถานบริการสาธารณสุขของรัฐ สถานศึกษาของรัฐ ธุรกิจและการค้าขนาดเล็ก

ประเภทที่ 3 สถานที่ทำการของรัฐวิสาหกิจ อุตสาหกรรม โรงแรมและสถานเริงรมย์ ธุรกิจและการค้าขนาดใหญ่

	คู่มือนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติ ในการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ. (ปรับปรุง พ.ศ. 2569)	
	ปีงบประมาณ 2569	หน้า 9

รวมถึงกลุ่มลูกค้าที่จำแนกตามประสบการณ์และความรู้สึกต่อการให้บริการ แบ่งเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้

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

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

5. คู่ความร่วมมือ หมายถึง หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ทั้งในประเทศและต่างประเทศสถาบันการศึกษา ที่มีความร่วมมือด้านต่างๆ ในการดำเนินงานด้านการผลิตและจำหน่ายน้ำประปาของ กปภ.ให้เป็นไปด้วยความราบรื่น รวมถึงให้ความช่วยเหลือหรือสนับสนุนทางวิชาการด้านต่างๆ แก่ กปภ. ทั้งนี้ยังรวมถึงหน่วยงานภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการรับชำระค่าน้ำประปาของ กปภ.

6. พนักงาน หมายถึง ผู้บริหาร พนักงานและลูกจ้างของ กปภ.ทุกระดับ

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

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

9. คู่แข่ง หมายถึง องค์กรหรือบุคคลที่มีการดำเนินธุรกิจประเภทเดียวกันหรือมีพื้นที่บริการเดียวกัน อาจมีผลกระทบต่อโอกาสทางธุรกิจในอนาคตกับ กปภ. เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	คู่มือนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติ ในการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ. (ปรับปรุง พ.ศ. 2569)	
	ปีงบประมาณ 2569	หน้า 10

1.4 ข้อตกลงร่วมกันของรัฐวิสาหกิจ ผู้บริหาร และพนักงานทุกระดับ

การจัดการเรื่องร้องเรียนของ กปภ. ถือเป็นกระบวนการทำงานให้บริการลูกค้าประชาชน / ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ. มีวัตถุประสงค์เพื่อลดความไม่พึงพอใจ สร้างความพึงพอใจและเพิ่มความประทับใจ หลักสำคัญ กปภ. จะต้องปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเท่าเทียม ความเชื่อมั่น และความไว้วางใจจากลูกค้า ถือเป็นรากฐานที่สำคัญในการพัฒนาที่ยั่งยืนของ กปภ. และช่วยส่งเสริมสถานะความมั่นคงในฐานะเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่ให้บริการสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน เพื่อดูแลคุณภาพชีวิตของประชาชนให้มีน้ำสะอาดใช้ในการอุปโภคบริโภคที่ได้มาตรฐานทั่วถึงและเพียงพอ ดังนั้น เพื่อให้ กปภ. สามารถบริหารจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และลูกค้าเกิดความพึงพอใจได้ตามเป้าประสงค์ จึงได้มีการกำหนดข้อตกลงร่วมกันของผู้บริหารและพนักงานทุกระดับให้มีการบริการลูกค้าภายใต้ “กฎบัตรการให้บริการของ กปภ.” (PWA Service Charter) เพื่อสื่อสารให้ลูกค้าทราบถึงความมุ่งมั่นของ กปภ. ในการส่งมอบบริการที่เป็นเลิศให้ลูกค้า และสื่อสารกับพนักงานถึงความรับผิดชอบที่มีต่อลูกค้า



กฎบัตรการให้บริการ
การประปาส่วนภูมิภาค

PWA

SERVICE

CHARTER



- 1



ดำเนินธุรกิจเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า
- 2



ขยายพื้นที่เพื่อให้มีน้ำประปาใช้อย่างทั่วถึง
- 3



ปฏิบัติต่อลูกค้าทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน
- 4



นำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกและแก้ปัญหาให้ลูกค้า
- 5



มีช่องทางรับฟังเสียงของลูกค้าและการจัดการข้อร้องเรียน
- 6



รักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า
- 7



มุ่งมั่นพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	คู่มือนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติ ในการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ. (ปรับปรุง พ.ศ. 2569)	
	ปีงบประมาณ 2569	หน้า 11

2. มาตรฐานการปฏิบัติงานระบบรับเรื่องร้องเรียนของ กปภ.

2.1 ระบบรับเรื่องร้องเรียนและหน่วยงานที่รับผิดชอบ

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

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

	คู่มือนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติ ในการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ. (ปรับปรุง พ.ศ. 2569)	
	ปีงบประมาณ 2569	หน้า 12

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

หมายเหตุ

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

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	คู่มือนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติ ในการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ. (ปรับปรุง พ.ศ. 2569)	
	ปีงบประมาณ 2569	หน้า 13

2.2 ผู้บันทึกสถิติข้อร้องเรียนและการรายงานทุกช่องทาง

กปภ. กำหนดหน่วยงานผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน เพื่อให้กระบวนการทำงานในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคมีความต่อเนื่องเชื่อมโยงกัน สามารถตอบสนองผู้ร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

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

2) กองลูกค้าสัมพันธ์ จะเป็นผู้รวบรวมสถิติข้อร้องเรียนทุกช่องทางจากระบบข้อมูลร้องเรียน พร้อมรายงานต่อ 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 8) Traffy Fondue	บันทึกข้อมูลร้องเรียนลงในระบบ Smart 1662 บันทึกในรูปแบบฟอร์มผ่าน Link : https://tinyurl.com/yw3v9kkl	- ทันที
2. สสส. (กองสื่อสารองค์กร)	สื่อมวลชนส่วนกลาง	บันทึกข้อมูลร้องเรียนที่ผ่านสื่อมวลชนส่วนกลางลงในระบบ Smart 1662	- ทันที
3. สสส. (กองลูกค้าสัมพันธ์ โดย PWA Contact Center 1662)	1) PWA Contact Center 2) Website กปภ. 3) E-mail 4) Facebook สนง.กปภ. 5) ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนภาครัฐ สายด่วน 1111 สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (GCC1111) 6) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)	1. บันทึกข้อมูลข้อร้องเรียนลงในระบบข้อมูลร้องเรียน 2. งานลูกค้าสัมพันธ์ รายงานสถิติข้อร้องเรียนของทุกช่องทาง ให้ ผอ.กปภ.เขต 1-10 ทราบ 3. กลส. รวบรวมจำนวนข้อร้องเรียนทุกช่องทาง และประมวลผลรายงานผู้ว่าการ / ที่ประชุมคณะผู้บริหารระดับสูง (ครส.)	- ทันที - รายเดือน - รายไตรมาส

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	คู่มือนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติ ในการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ. (ปรับปรุง พ.ศ. 2569)	
	ปีงบประมาณ 2569	หน้า 14

2.3 การนับสถิติข้อร้องเรียนของ กปภ. ทุกช่องทาง

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

หัวข้อ	การบันทึกนับจำนวนข้อร้องเรียน การแจ้งเหตุ การติดตามเร่งรัดข้อร้องเรียนเดิม ข้อสอบถามทั่วไป ความต้องการ ความคาดหวัง ข้อเสนอแนะ คำชมและอื่น ๆ
1. เรื่องที่บันทึกนับจำนวนเป็นข้อร้องเรียน	1.1 นับทุกครั้งเสมอแม้ว่าจะเป็นเหตุการณ์เดียวกันหรือสถานที่เดียวกันก็ตาม 1.2 ลูกค้าร้องเรียน 1 ครั้งแต่มีหลายประเด็น ให้บันทึกนับตามจำนวนประเด็น 1.3 ข้อร้องเรียนที่ยังไม่ทราบสาเหตุ และต้องรอการตรวจสอบ ซึ่งเจ้าหน้าที่ยังไม่สามารถตอบผู้ร้องได้ในทันที ถือเป็นข้อร้องเรียนที่ต้องบันทึกนับเป็นข้อร้องเรียนด้วย 1.4 ลูกค้าร้องเรียนเรื่องที่ได้แก้ไขเสร็จและปิดข้อร้องเรียนไปแล้วก็ต้องเปิดเป็นข้อร้องเรียนใหม่และบันทึกนับเป็นข้อร้องเรียนใหม่ 1.5 การนับระยะเวลาการให้บริการ (SLA) เริ่มนับตั้งแต่วันที่ลูกค้าแจ้งข้อร้องเรียนจนแก้ปัญหาแล้วเสร็จและแจ้งลูกค้าทราบด้วย
2. เรื่องที่บันทึกนับจำนวนเป็นการแจ้งเหตุ	2.1 ลูกค้าพบเห็น และแจ้งเหตุต่อตักกริ้ว (ลูกค้าไม่ได้รับผลกระทบ) ให้บันทึกนับเป็นการแจ้งเหตุ 2.2 ลูกค้าพบเห็น และแจ้งเหตุมาตรวัดน้ำชำรุด หรืออุปกรณ์ท่อ ข้อต่อมีรอยร้าว โดยสาเหตุมิได้เกิดจาก กปภ. ให้บันทึกนับเป็นการแจ้งเหตุ 2.3 ลูกค้าแจ้งเหตุขัดข้องที่ กปภ. มีฐานข้อมูลและตอบได้ทันที ให้บันทึกนับเป็นการแจ้งเหตุ
3. เรื่องที่บันทึกนับจำนวนเป็นการติดตามเร่งรัดข้อร้องเรียนเดิม	ลูกค้าติดตามเร่งรัดปัญหาเดิม และเลยกำหนด SLA ไปแล้ว ให้บันทึกนับในหัวข้อติดตามเร่งรัดข้อร้องเรียนเดิม
4. เรื่องที่บันทึกนับจำนวนเป็นข้อสอบถามทั่วไป	4.1 ลูกค้าสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกิจการ กปภ. การจำแนกประเภทผู้ใช้ น้ำ แฉ่งค่าน้ำและหน่วยน้ำผิตปกติ และสอบถามข้อมูลหรือร้องเรียนนอกพื้นที่บริการของ กปภ. ให้บันทึกนับในหัวข้อสอบถามทั่วไป 4.2 ลูกค้าติดตามเร่งรัดปัญหาเดิม และยังอยู่ภายใน SLA ให้บันทึกนับในหัวข้อสอบถามทั่วไป
5. เรื่องที่บันทึกนับจำนวนเป็นความต้องการ ความคาดหวัง ข้อเสนอแนะ	ลูกค้าแจ้งความต้องการ ความคาดหวัง รวมถึงการแสดงความคิดเห็น และเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของ กปภ. ให้บันทึกนับในหัวข้อความต้องการ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของกปภ.
6. เรื่องที่บันทึกนับจำนวนเป็นคำชมและอื่นๆ	ลูกค้าชมเชยการให้บริการของ กปภ. ให้บันทึกนับในหัวข้อคำชมและอื่นๆ

	คู่มือนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติ ในการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ. (ปรับปรุง พ.ศ. 2569)	
	ปีงบประมาณ 2569	หน้า 15

2.4 คำจำกัดความประเภทเสียงของลูกค้า (ที่รับฟังผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียน)

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

- 1) ปริมาณน้ำ** หมายถึง ข้อร้องเรียนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงหรือเกี่ยวเนื่องกับประเด็นเรื่องปริมาณน้ำประปาเช่น น้ำไม่ไหล น้ำไหลอ่อน น้ำไหล ๆ หยุด ๆ น้ำไหลเป็นเวลาเป็นต้น
- 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 ผลกระทบจากการดำเนินงานของกปภ. เป็นต้น
- 5) บุคลากร** หมายถึง ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องโดยตรงหรือเกี่ยวเนื่องกับพฤติกรรมส่วนตัวของพนักงานทั้งที่เป็นพนักงานและลูกจ้างของ กปภ. รวมถึงพนักงานและลูกจ้างของตัวแทนคู่สัญญากับ กปภ. เช่น พนักงานปัดความรับผิดชอบ การพุดจา การแต่งกาย แสดงพฤติกรรมไม่สุภาพ เป็นต้น

2.4.2 การแจ้งเหตุ หมายถึง การแจ้งจากลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ไม่ได้รับผลกระทบโดยตรงจากการใช้สินค้าและบริการที่เกี่ยวข้องหรือได้รับความเสียหาย ประเด็นปัญหาที่สาเหตุมิได้เกิดจาก กปภ. เช่น พบเห็นท่อแตกรั่ว มาตรวัดน้ำ อุปกรณ์ท่อ ข้อต่อชำรุด รวมถึงการแจ้งเหตุขัดข้องที่มีฐานข้อมูลและสาเหตุไม่ได้เกิดจาก กปภ. ซึ่งสามารถตอบลูกค้าได้ทันที

2.4.3 การติดตามเร่งรัดข้อร้องเรียนเดิม หมายถึง ลูกค้าติดตามเร่งรัดข้อร้องเรียนเดิมที่ยังไม่ได้รับการแก้ไขหรือการตอบสนองจาก กปภ.

2.4.4 ข้อสอบถามทั่วไป หมายถึง ลูกค้าและประชาชนสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกิจการ กปภ. การจำแนกประเภทผู้ใช้น้ำ แังค่าน้ำและหน่วยน้ำผิดปกติ และสอบถามข้อมูลหรือร้องเรียนนอกพื้นที่บริการของ กปภ.

	คู่มือนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติ ในการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ. (ปรับปรุง พ.ศ. 2569)	
	ปีงบประมาณ 2569	หน้า 16

2.4.5 ความต้องการ ความคาดหวัง ข้อเสนอแนะ หมายถึง ลูกค้าแจ้งความต้องการ ความคาดหวังจากการให้บริการของ กปภ. รวมถึงการแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของ กปภ.

2.4.6 คำชมเชยและอื่น ๆ หมายถึง ลูกค้าชมเชยการให้บริการของ กปภ. เช่น พนักงานให้บริการดี มีช่องทางชำระค่าน้ำที่หลากหลายและสะดวก เป็นต้น

2.5 ข้อกำหนดมาตรฐานการให้บริการของแต่ละช่องทาง

ช่องทาง	ระยะเวลาการตอบสนองลูกค้า (First Response)	ระยะเวลาการตอบชี้แจงลูกค้า	
		กรณีสามารถตอบชี้แจงได้	กรณี <u>ไม่</u> สามารถตอบชี้แจงได้ทันที
1. PWA Contact Center 1662	ภายใน 3 ring	ทันทีที่ได้รับเรื่องร้องเรียน	ระยะเวลาแก้ปัญหาแล้วเสร็จในสถานการณ์ปกติตามข้อตกลงในการให้บริการลูกค้า 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 ต้องตอบสนองทันที) (Line Bot)		
10. ลูกค้าเดินทางไปพบเจ้าหน้าที่	ทันที		
11. ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย	ภายใน 24 ชั่วโมง		
12. สำนักงานคณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)	ภายใน 24 ชั่วโมง		
13. Traffy Fondue	ภายใน 24 ชั่วโมง		



ปีงบประมาณ 2569

หน้า 17

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 นิ้วถึง 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) มาตรวัดน้ำ (ติดตั้งมาตรไม่เรียบร้อยทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจ)	24 ชั่วโมง
**1.4.2) การให้บริการล่าช้ากว่ามาตรฐานการให้บริการของ กปภ.	24 ชั่วโมง
1.4.3) ข้อผิดพลาดจากการอ่านมาตร	24 ชั่วโมง
1.4.4) ไม่ได้รับใบแจ้งค่าน้ำ / บาร์โค้ดไม่ชัดเจน	24 ชั่วโมง
1.4.5) การคืนสภาพพื้นที่ / ผิวจราจรภายหลังการซ่อม	24 ชั่วโมง
1.4.6) ไม่สะดวกในการติดต่อขอรับบริการจาก กปภ.	24 ชั่วโมง
1.4.7) แนะนำการให้บริการไม่ชัดเจน	24 ชั่วโมง
1.4.8) ผลกระทบจากการดำเนินงานของ กปภ.	
1.4.8.1) การระบายตะกอนของระบบผลิต	24 ชั่วโมง
1.4.8.2) เสียงรบกวน	24 ชั่วโมง
1.4.8.3) กลิ่น	24 ชั่วโมง
1.4.8.4) อื่น ๆ	24 ชั่วโมง



ปีงบประมาณ 2569

หน้า 18

ประเภทเสียงของลูกค้า (ที่รับฟังผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียน)	ระยะเวลาดำเนินการ ในสถานการณ์ปกติ
1.ข้อร้องเรียน(ต่อ)	
*** 1.5) บุคลากร 1.5.1) พนักงานปิดความรับผิดชอบ ไม่เอาใจใส่ลูกค้า 1.5.2) พุดจา แต่งกาย แสดงพฤติกรรมไม่สุภาพ 1.5.3) ปฏิบัติงานไม่โปร่งใส / ไม่เป็นธรรม / พฤติกรรมไม่เหมาะสม	24 ชั่วโมง 24 ชั่วโมง ทันที (ส่งต่อ ศปท.กปภ. /สกกย.)
****2. การแจ้งเหตุ	
2.1 พบท่อแตกรั่ว 2.1.1 ท่อแตกรั่วขนาดเส้นผ่าศูนย์กลาง 2 นิ้วลงมา (ท่อที่อยู่อาศัย) 2.1.2 ท่อแตกรั่วขนาดเส้นผ่าศูนย์กลางใหญ่เกินกว่า 2 นิ้วถึง 4 นิ้ว (ท่อเมนรอง) 2.1.3 ท่อแตกรั่วขนาดเส้นผ่าศูนย์กลางใหญ่เกินกว่า 4 นิ้วขึ้นไป (ท่อเมน) 2.2 มาตรวัดน้ำ อุปกรณ์ท่อ ข้อต่อชำรุด 2.3 การแจ้งเหตุขัดข้องที่ กปภ. มีฐานข้อมูลและตอบได้ทันที	24 ชั่วโมง 24 ชั่วโมง 48 ชั่วโมง 24 ชั่วโมง ทันที
3. การติดตามเร่งรัดข้อร้องเรียนเดิม	ทันที
4. ข้อสอบถามทั่วไป	
4.1) สอบถามการจำแนกประเภทผู้ใช้น้ำ 4.2) สอบถามข้อมูลหรือร้องเรียนนอกพื้นที่บริการของ กปภ. 4.3) สอบถามข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับกิจการ กปภ. 4.4) สอบถามข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการทำธุรกรรมออนไลน์ ของ กปภ. 4.5) ค่าน้ำและหน่วยน้ำผิดปกติ 4.6) น้ำมีกลิ่นคลอรีน 4.7) อื่น ๆ	ทันที ทันที ทันที ทันที ทันที ทันที ทันที

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	คู่มือนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติ ในการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ. (ปรับปรุง พ.ศ. 2569)	
	ปีงบประมาณ 2569	หน้า 19

ประเภทเสียงของลูกค้า (ที่รับฟังผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียน)	ระยะเวลาดำเนินการ ในสถานการณ์ปกติ
5. ความต้องการ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะ	
5.1) ต้องการขยายเขตจ่ายน้ำ/เป็นลูกค้าของ กปภ . 5.2) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการชำระค่าบริการออนไลน์ 5.3) การประชาสัมพันธ์หยุดจ่ายน้ำของ กปภ. 5.4) ต้องการให้ช่วยแนะนำผู้เชี่ยวชาญวางท่อ/ซ่อมท่อภายในบ้าน 5.5) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของ กปภ. 5.5.1) ราคาค่าบริการ 5.5.1.1) ลดราคาค่าน้ำประปา 5.5.1.2) ลดราคาค่าประสานมาตรฐาน 5.5.2) การให้บริการน้ำประปาในสถานการณ์ไม่ปกติ 5.5.2.1) ควรมีแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน กรณีไม่สามารถให้บริการได้ตามปกติ 5.5.2.2) ควรมีเครื่องสำรองไฟกรณีไฟฟ้าดับ 5.5.2.3) การให้บริการน้ำ/รถน้ำบรรเทาทุกข์ 5.6) อื่น ๆ	ทันที ทันที ทันที ทันที ทันที ทันที ทันที ทันที ทันที 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 ตลอดจนมีการติดต่อหรือบทลงโทษอื่น ๆ ตามสมควร พร้อมแจ้งผู้ร้องทราบภายใน 1 วัน
- ****4. หมวดหมู่การแจ้งเหตุ จะไม่นำผลการแก้ไขปัญหาตาม SLA มาเป็นคะแนนการประเมินผลด้านการจัดการข้อร้องเรียน

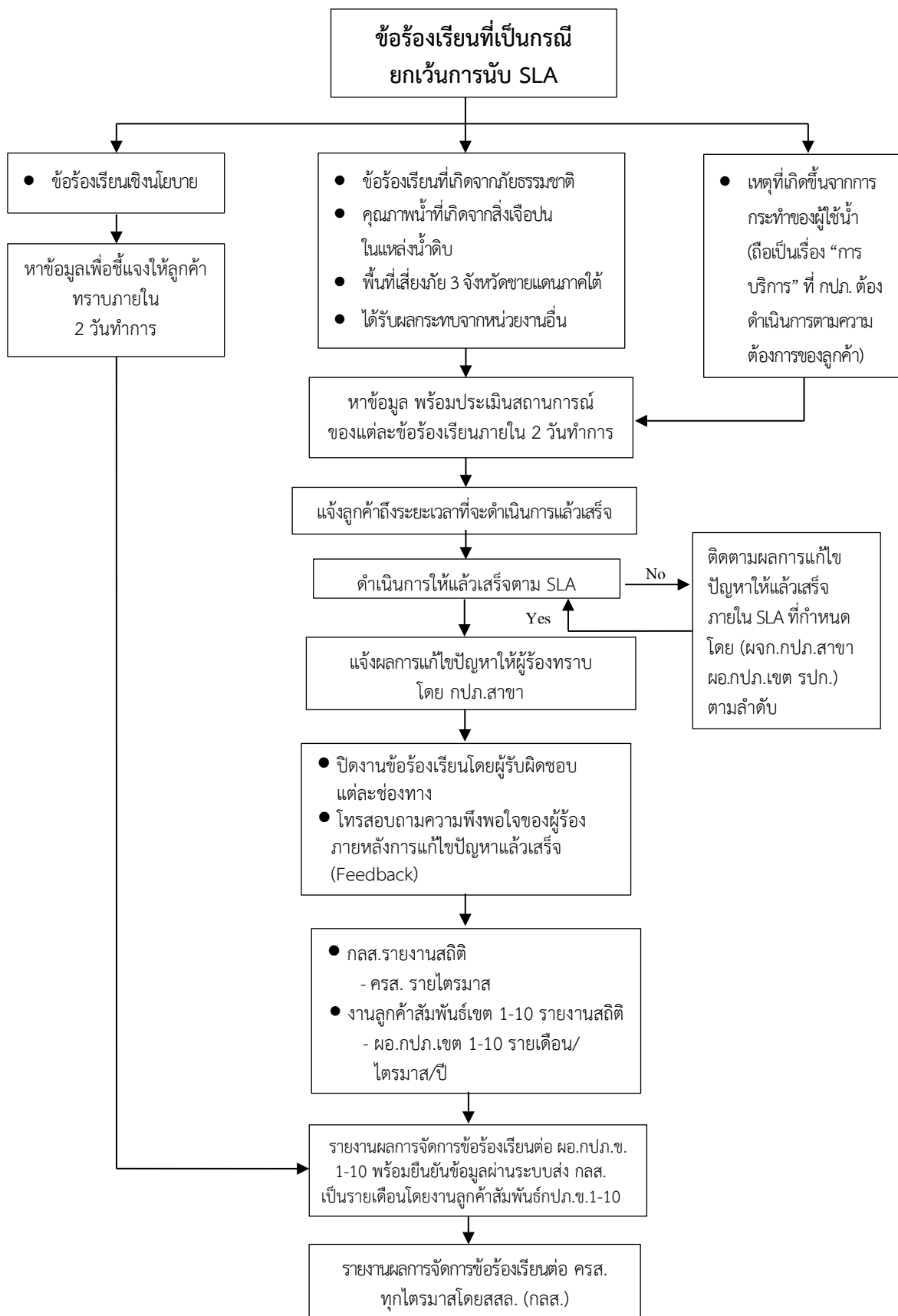
 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	คู่มือนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติ ในการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ. (ปรับปรุง พ.ศ. 2569)	
	ปีงบประมาณ 2569	หน้า 20

2.7 คำจำกัดความข้อร้องเรียนในสถานการณ์ปกติและไม่ปกติตามข้อตกลงระยะเวลาการให้บริการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนแก่ลูกค้า กปภ. (Service Level Agreement : SLA)

ข้อร้องเรียนในสถานการณ์ปกติ	ข้อร้องเรียนในสถานการณ์ไม่ปกติ (ยกเว้นการนับ SLA)
ข้อร้องเรียนในสถานการณ์ปกติ หมายถึง ข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่เกิดจากการบริหารจัดการที่ส่งผลกระทบต่อผู้ได้รับการบริการ และไม่ได้อยู่ในข้อยกเว้น	ข้อร้องเรียนในสถานการณ์ไม่ปกติซึ่งยกเว้นการนับ SLA ได้แก่ - ข้อร้องเรียนเชิงนโยบายซึ่งต้องผ่านการพิจารณาจากผู้บริหารระดับสูง เช่น การลดค่าน้ำ การลดค่าติดตั้ง การลดค่าบริการทั่วไป การขยายเขต - ข้อร้องเรียนที่เกิดจากภัยธรรมชาติซึ่งส่งผลให้ระบบผลิต/ท่อประปาได้รับความเสียหายจนไม่สามารถผลิตน้ำประปาได้ เช่น ภัยแล้ง น้ำเค็ม น้ำกร่อย วาตภัย อุทกภัย - คุณภาพน้ำที่เกิดจากสิ่งเจือปนในแหล่งน้ำดิบ เช่น โลหะหนักที่ส่งผลกระทบต่อการผลิตน้ำประปาทั้งที่เกิดจากธรรมชาติและการกระทำของมนุษย์ - พื้นที่เสี่ยงภัย 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ - การดำเนินการที่ได้รับผลกระทบหรือส่งผลกระทบด้วยเหตุจากบุคคลหรือหน่วยงานภายนอก เช่น กฟภ. แก้ไขระบบไฟฟ้าขัดข้อง การขออนุญาตเจ้าของเข้าใช้พื้นที่ รอคิวรถชุด ปัญหาการจัดหาอุปกรณ์ ไม่สามารถเข้าซ่อมได้เนื่องจากติดปัญหาจราจร (ช่วงเวลาเร่งด่วน/ต้องเข้าซ่อมเฉพาะเวลากลางคืน) เป็นต้น - การร้องเรียนอันมิชอบ” หมายถึง การร้องเรียนที่ไม่เป็นจริง การร้องเรียนที่ไม่สมเหตุสมผลการร้องเรียนซ้ำ ๆ ฟุ่มเฟือย โดยไม่มีเหตุอันสมควร

หมายเหตุ: ถึงแม้ว่าข้อร้องเรียนในสถานการณ์ไม่ปกติจะได้รับการยกเว้นการนับ SLA แต่ยังคงถือเป็นข้อร้องเรียนที่ต้องรีบดำเนินการแก้ไขและแจ้งให้ผู้ร้องทราบเป็นระยะ ๆ จนปิดข้อร้องเรียน

2.8 แผนผังการแก้ไขข้อร้องเรียนกรณียกเว้นการนับ SLA



 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	คู่มือนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติ ในการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ. (ปรับปรุง พ.ศ. 2569)	
	ปีงบประมาณ 2569	หน้า 22

2.9 ระดับของการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ.

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

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

ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

- 1) กปภ.สาขา/เขต ลงพื้นที่ที่เกิดปัญหาเพื่อประเมินสถานการณ์ 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 ลงพื้นที่ที่เกิดปัญหาเพื่อประเมินสถานการณ์ 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

	คู่มือนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติ ในการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ. (ปรับปรุง พ.ศ. 2569)	
	ปีงบประมาณ 2569	หน้า 23

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

ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน แบ่งเป็น 4 กรณี ได้แก่

2.1 หากไม่รับดำเนินการจะกระทบภาพลักษณ์ต่อสาธารณชน

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

2.2 กรณีสื่อสังคมออนไลน์

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

2.3 กรณีสื่อมวลชน แบ่งเป็น 2 กรณี ได้แก่

2.3.1 สื่อมวลชนส่วนกลาง

ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

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

2.3.2 สื่อมวลชนท้องถิ่น

ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

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

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	คู่มือนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติ ในการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ. (ปรับปรุง พ.ศ. 2569)	
	ปีงบประมาณ 2569	หน้า 24

2.4 กรณีประท้วงเฉพาะราย

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

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

ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

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

ระดับการจัดการข้อร้องเรียน

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

ผลกระทบต่อลูกค้า

3. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กปภ.

กปภ. ได้จัดทำกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน โดยแบ่งรูปแบบการจัดการออกเป็น 3 กระบวนการ ได้แก่

1) กระบวนการป้องกันการเกิดข้อร้องเรียน

: เป็นกระบวนการป้องกันการเกิดข้อร้องเรียน โดยใช้วิธีการการประชาสัมพันธ์การหยุดจ่ายน้ำ

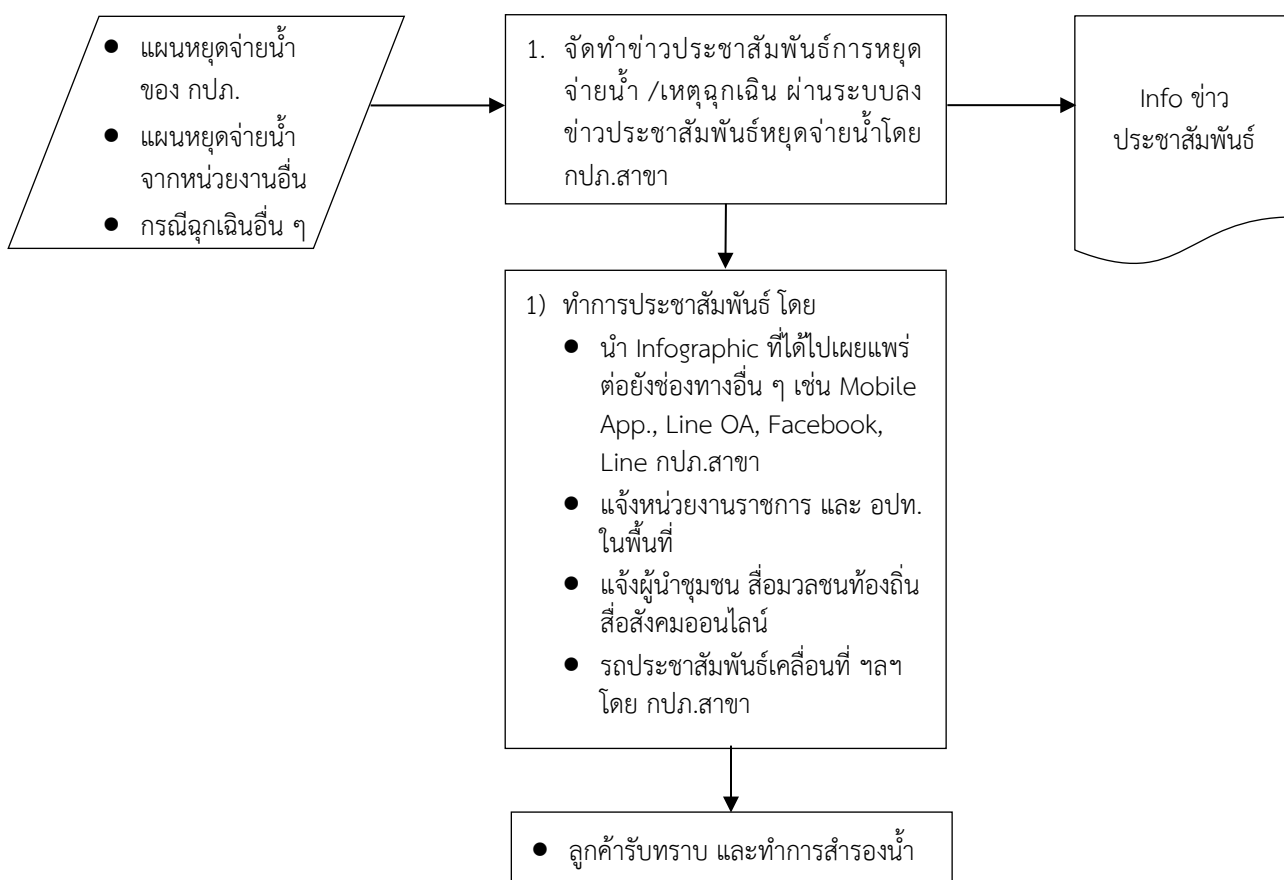
2) กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียน

: เป็นกระบวนการจัดการเมื่อเกิดเป็นประเด็นการร้องเรียน

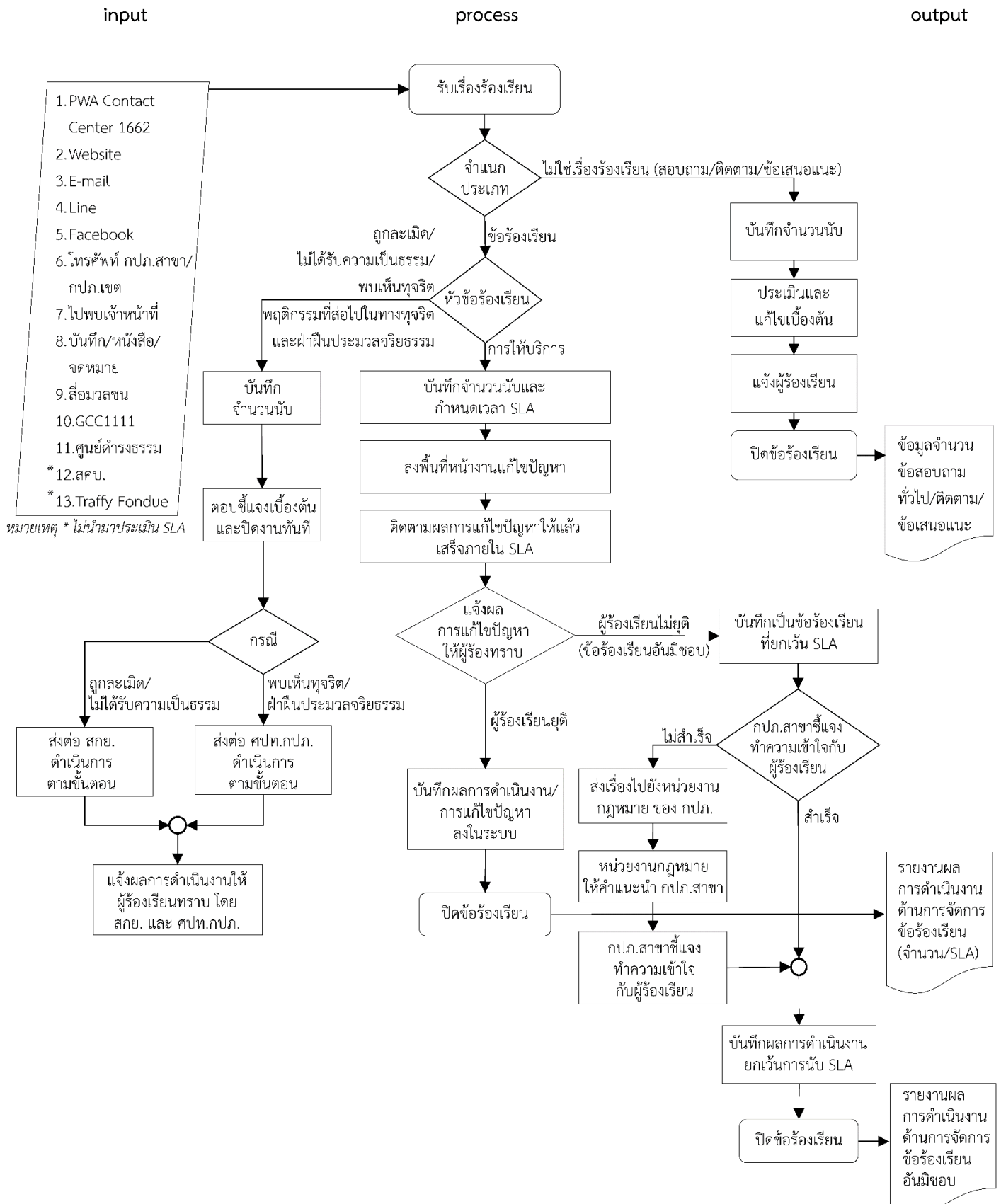
3) กระบวนการภายหลังแก้ไขข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ

: เป็นกระบวนการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า ภายหลังการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน และรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อนำไปปรับปรุงกระบวนการ

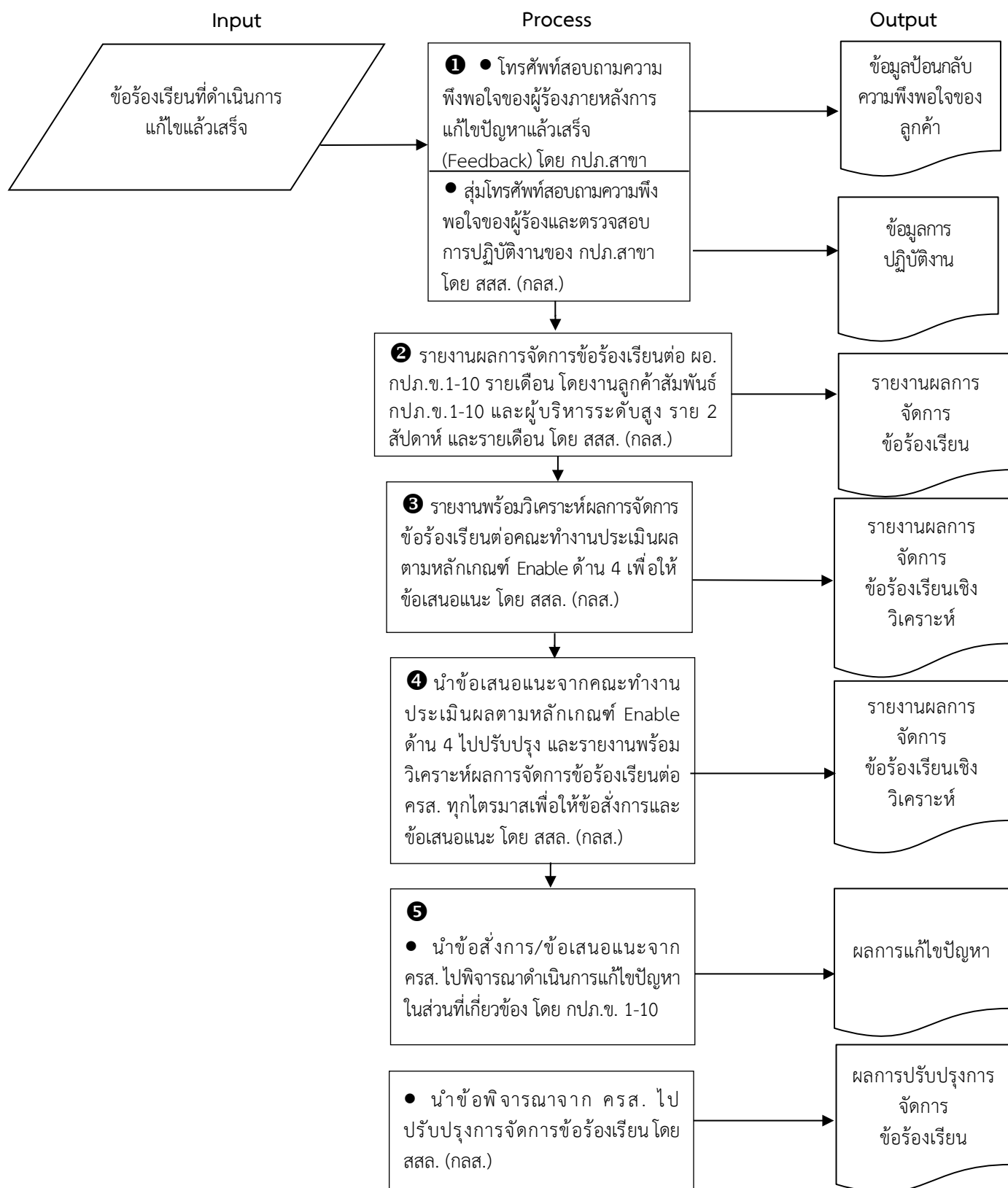
1) กระบวนการป้องกันการเกิดข้อร้องเรียน



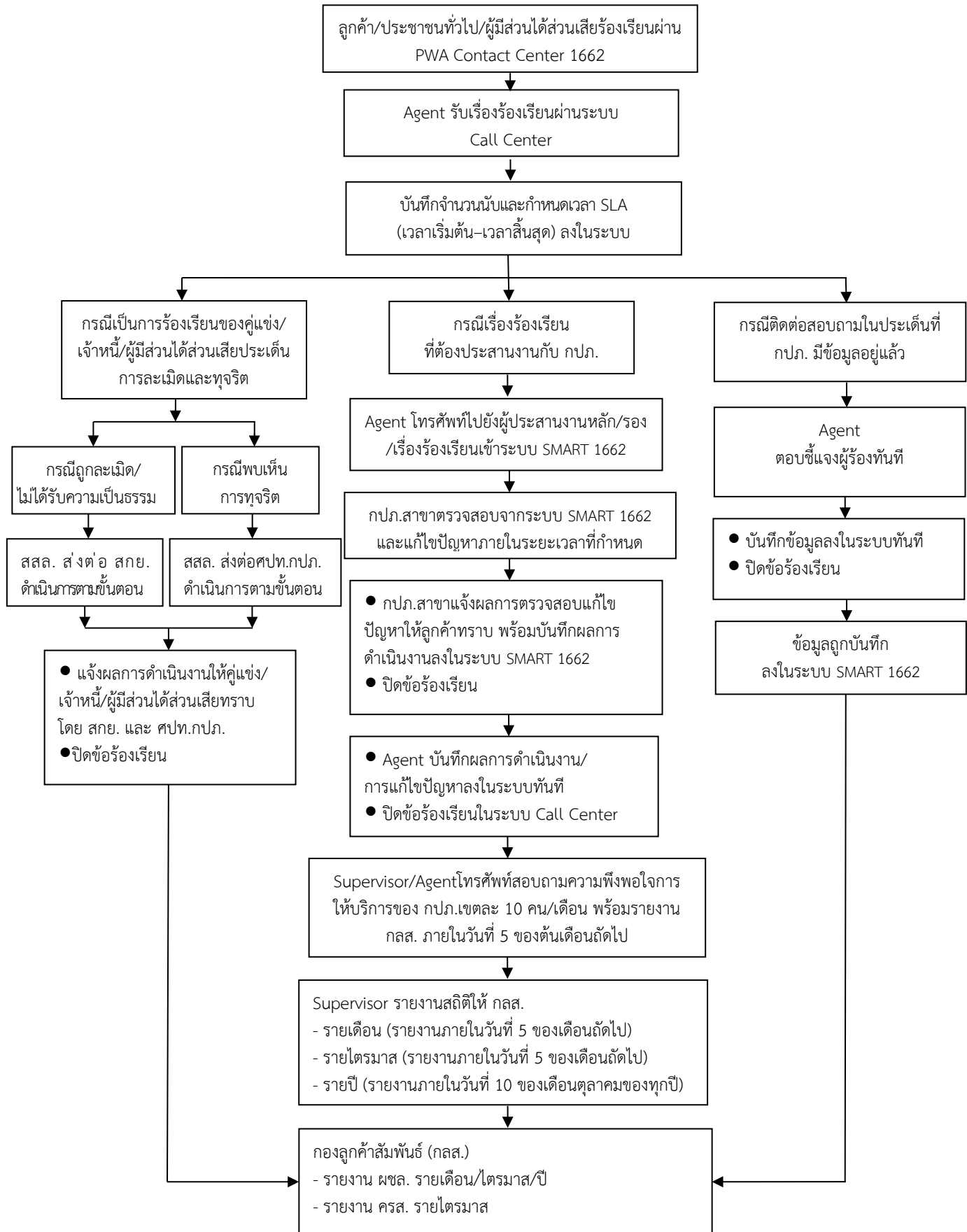
2) กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียน



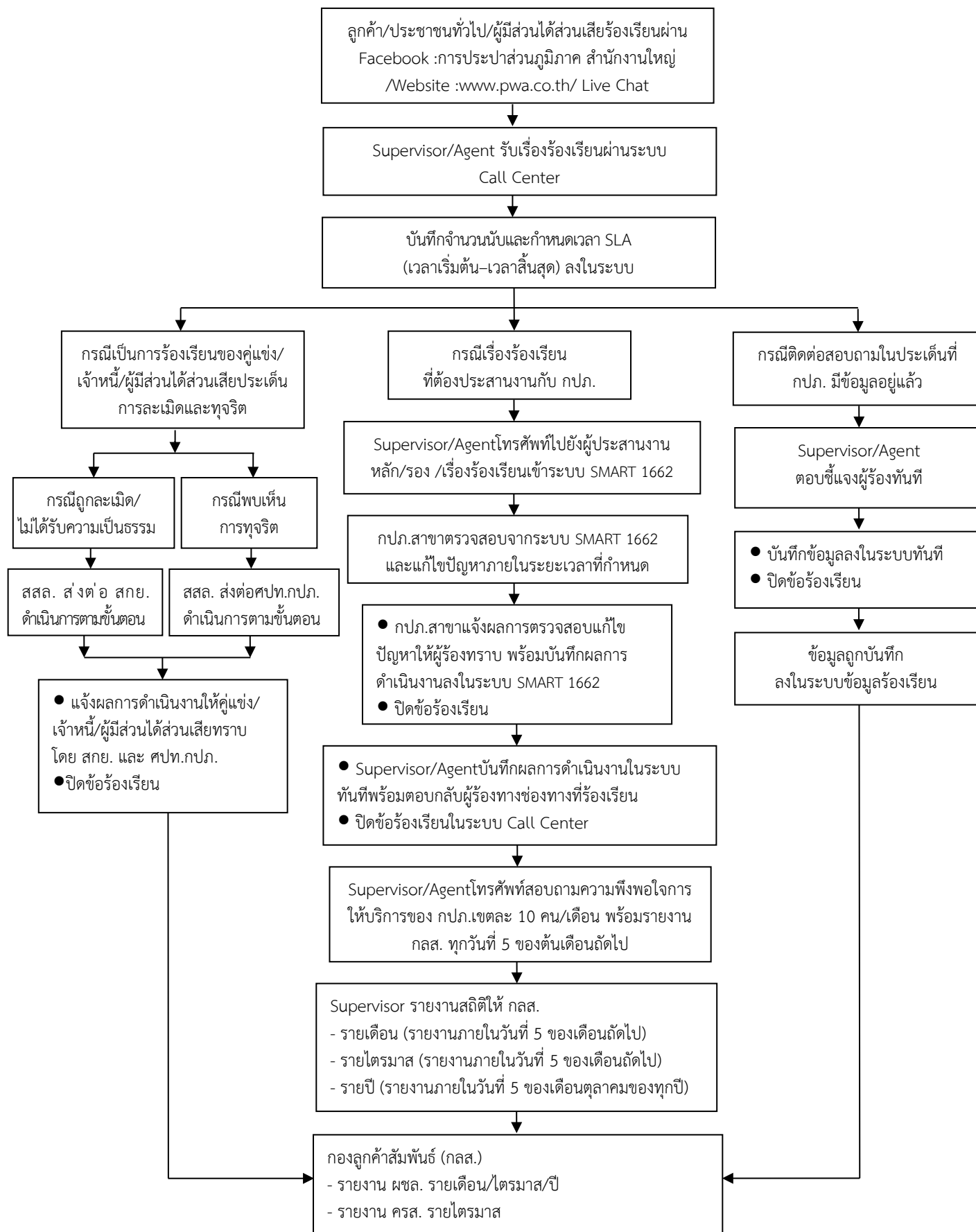
3) กระบวนการภายหลังแก้ไขข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ



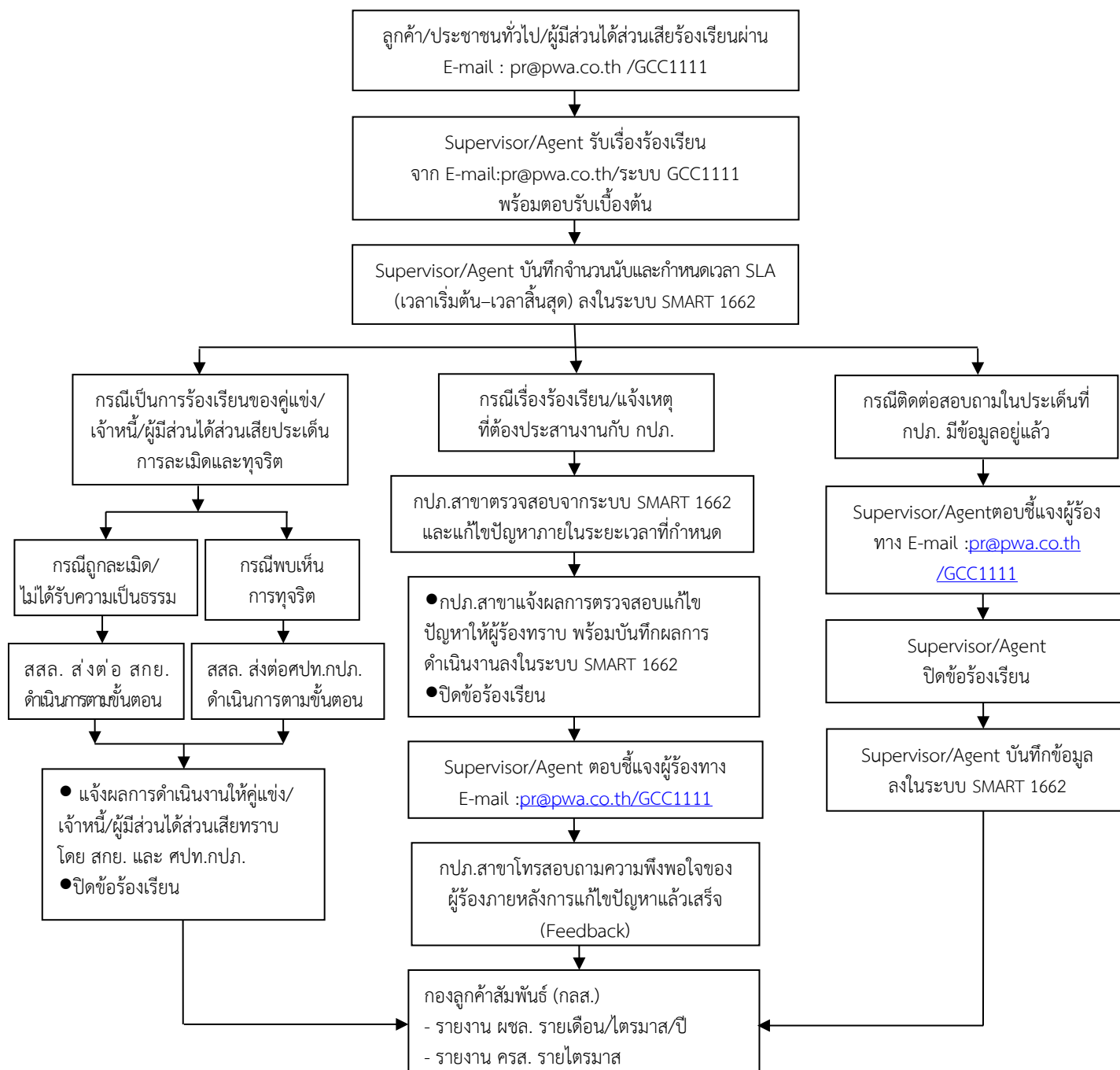
3.1 แผนผังการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง PWA Contact Center 1662



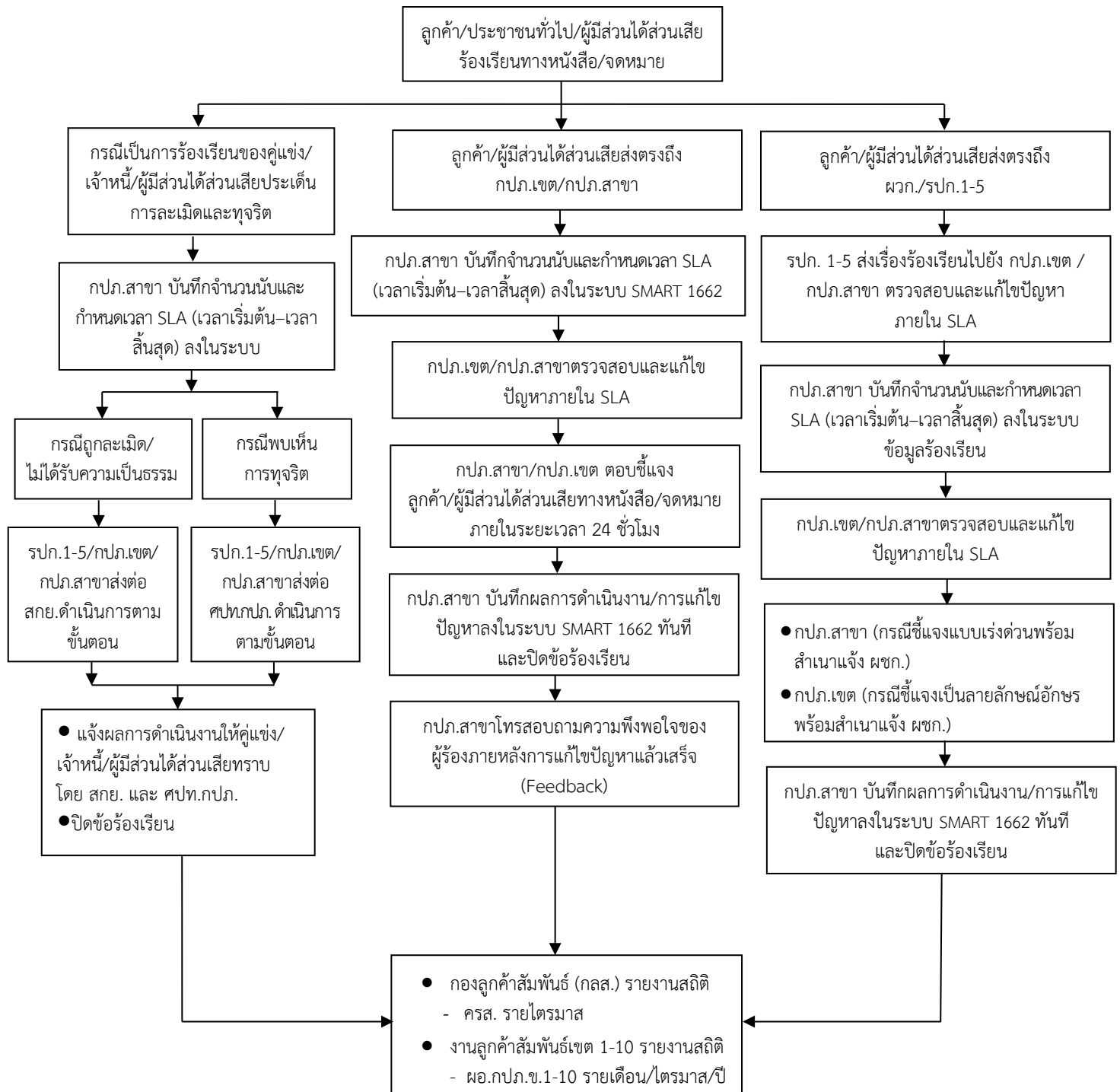
3.2 แผนผังการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง Facebook/Website/Live Chat



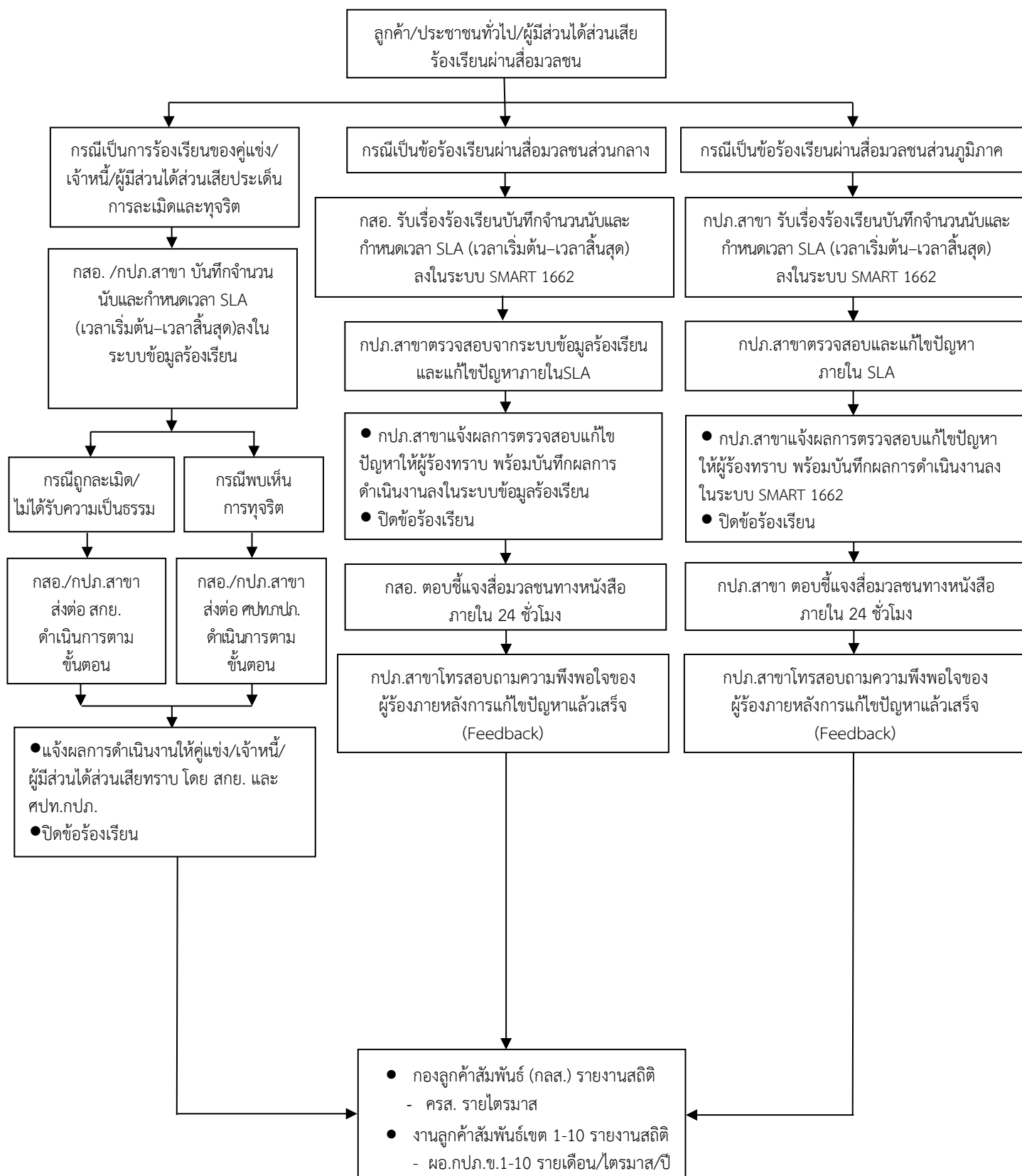
3.3 แผนผังการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง E-mail / GCC1111



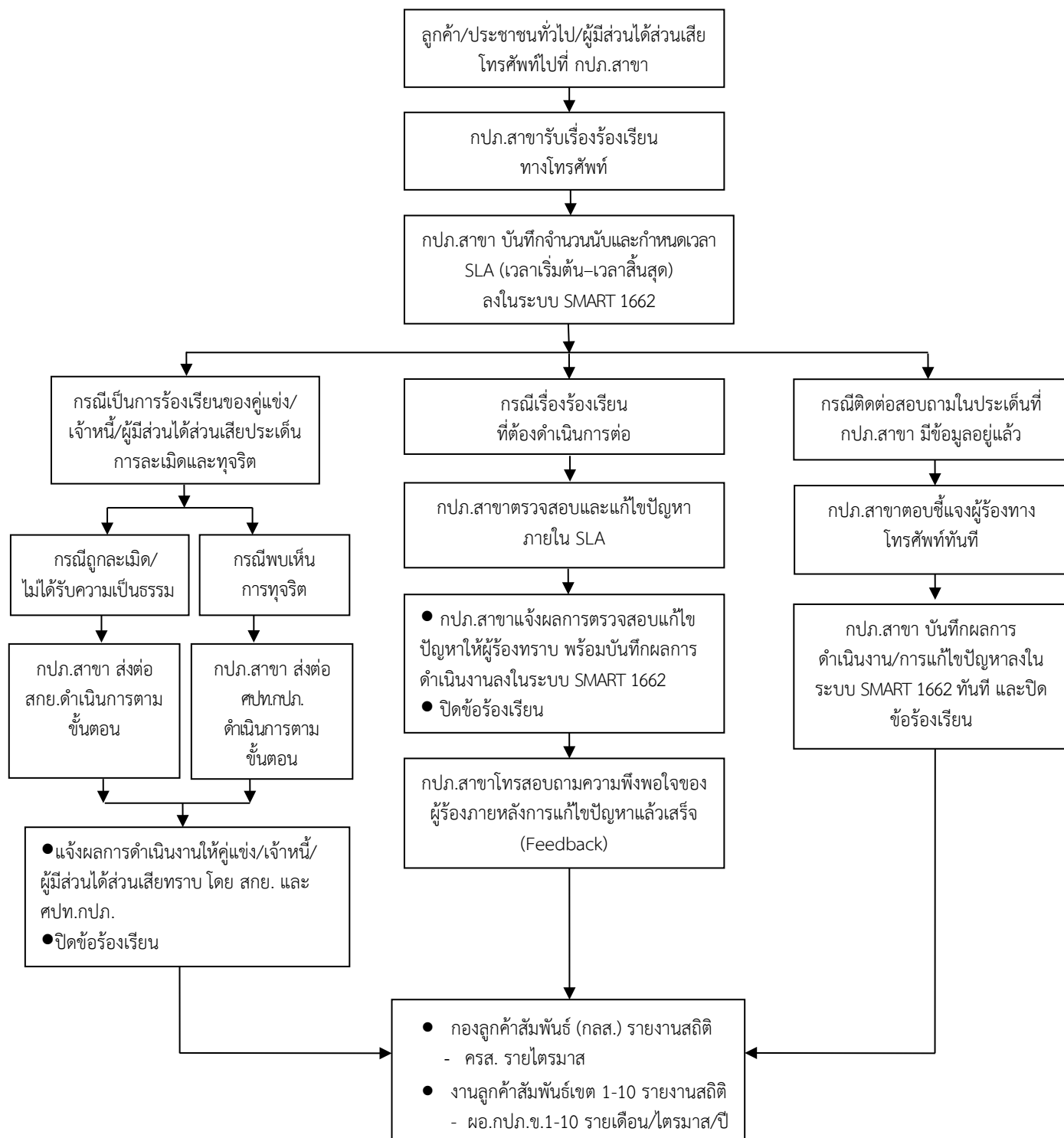
3.4 แผนผังการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางหนังสือ/จดหมาย



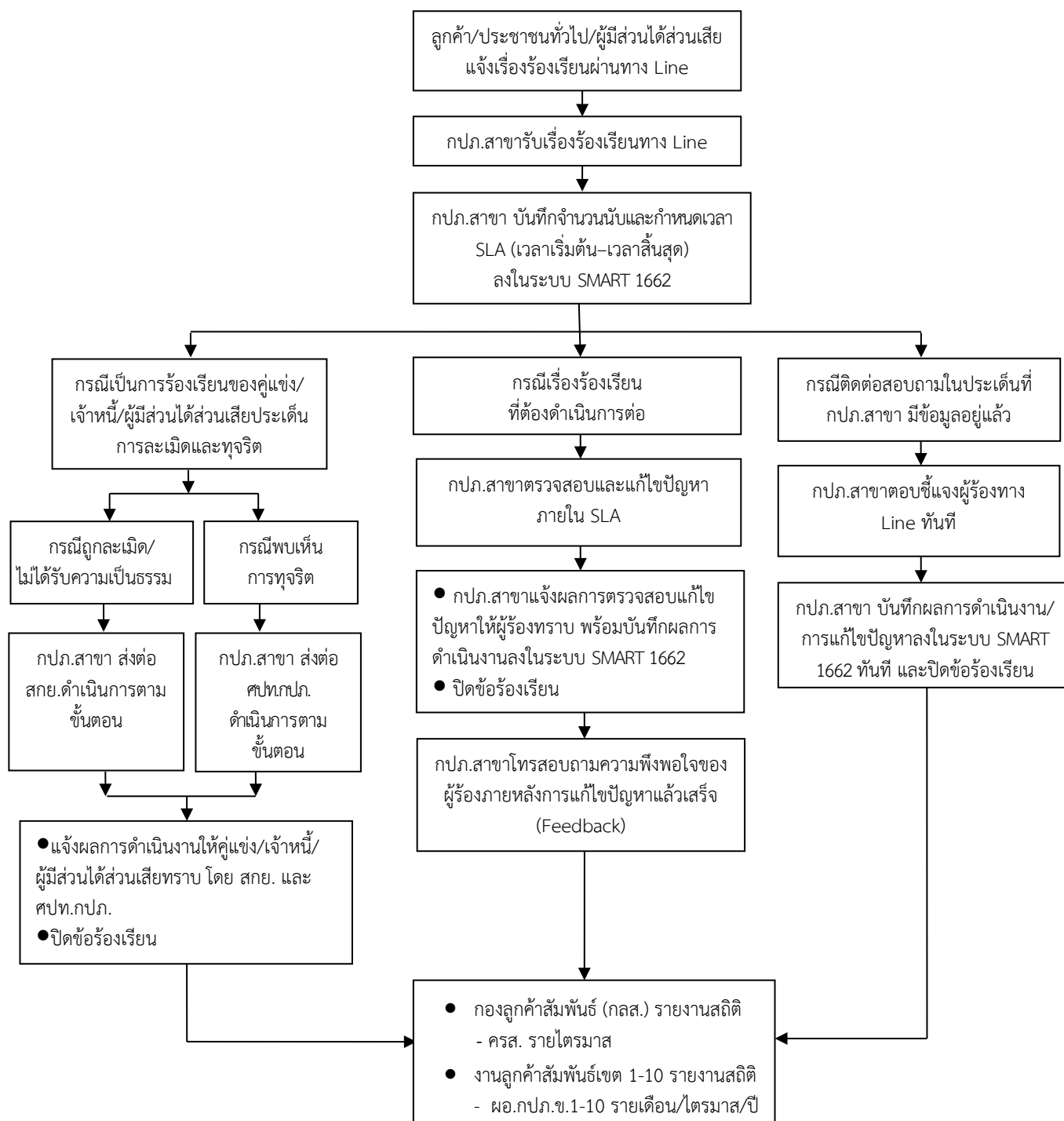
3.5 แผนผังการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางสื่อมวลชน



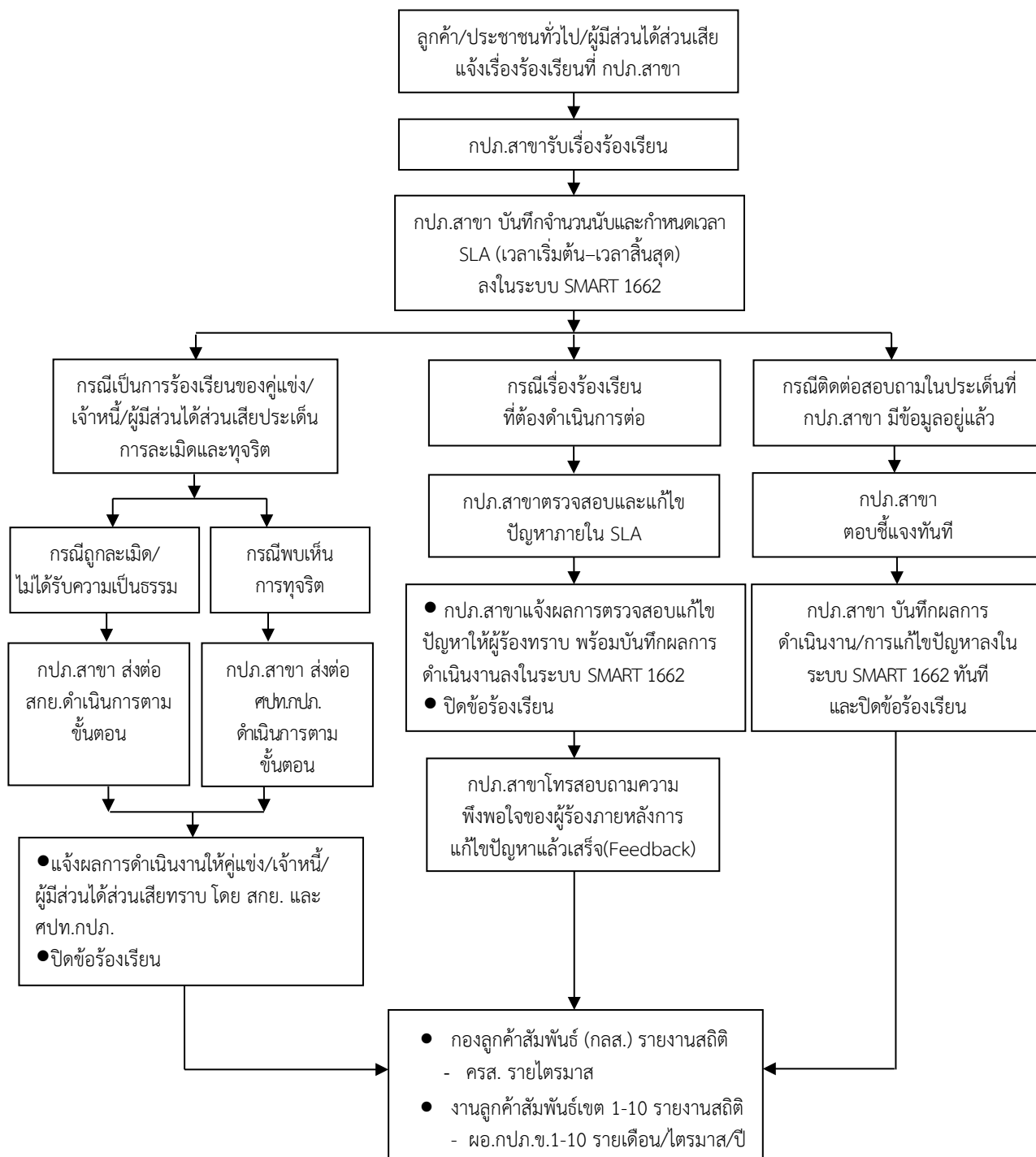
3.6 แผนผังการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์ไปที่ กปภ.สาขา



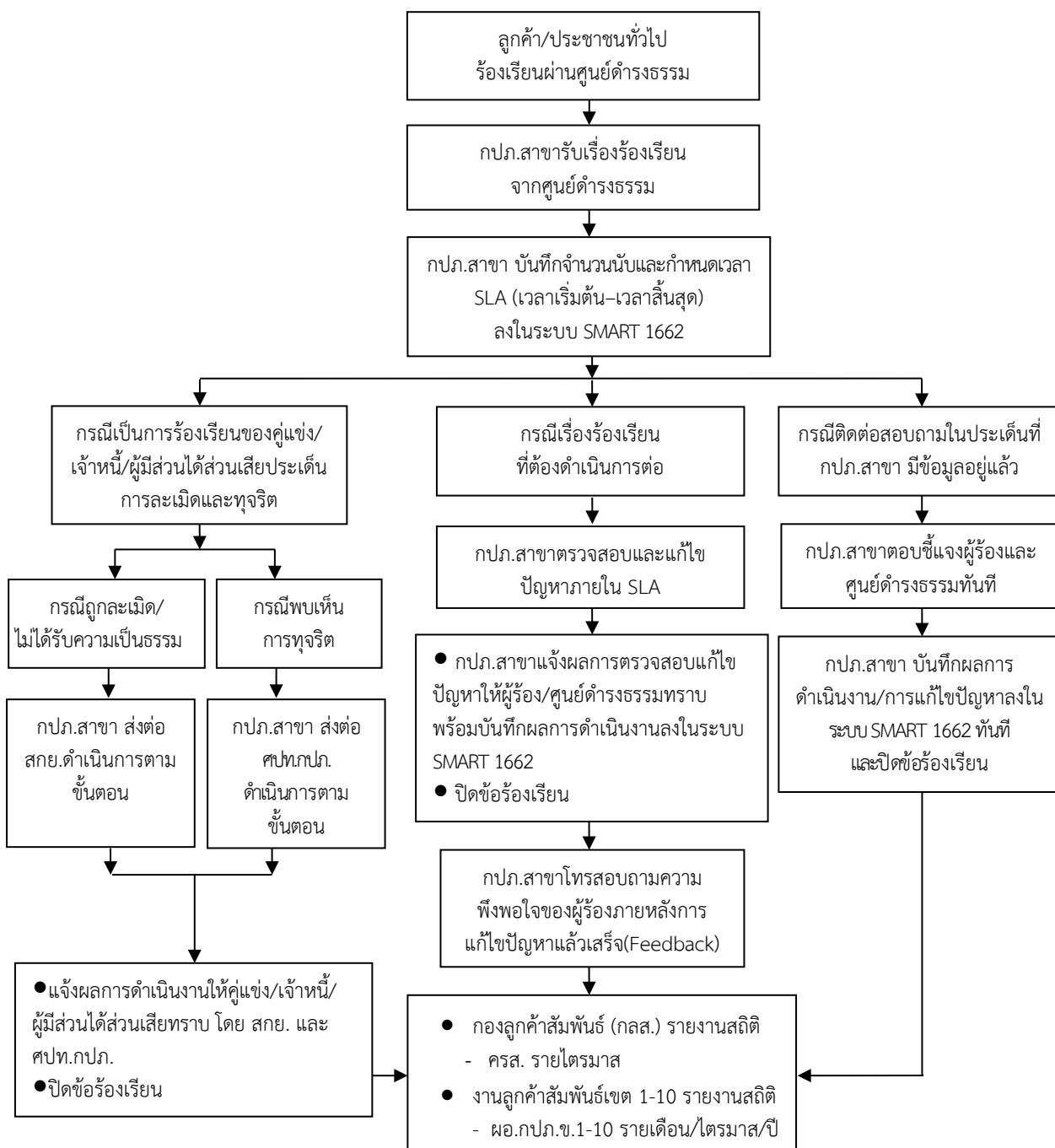
3.7 แผนผังการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง Line



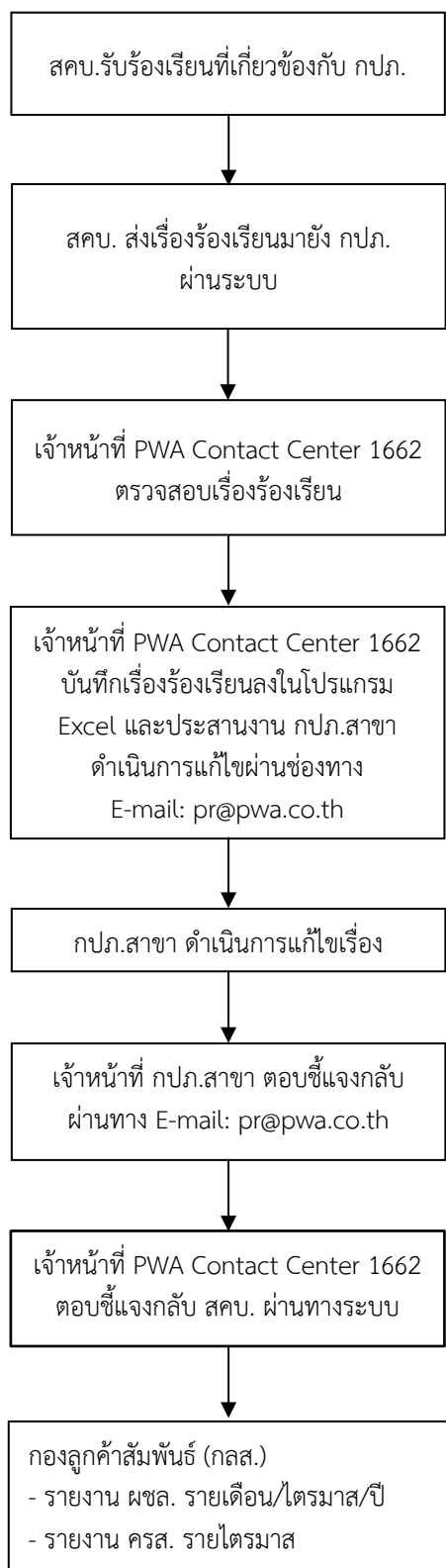
3.8 แผนผังการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางไปพบเจ้าหน้าที่



3.9 แผนผังการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางศูนย์ดำรงธรรม



3.10 แผนผังการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)



3.11 แผนผังการรับเรื่องร้องเรียนผ่านแพลตฟอร์ม Traffy Fondue



- กปภ.สาขา บันทึกสถิติลงในแบบฟอร์มผ่าน
Link : <https://tinyurl.com/yw3v9ktl>
ภายในวันที่ 5 ของเดือนถัดไป



- กองลูกค้าสัมพันธ์ (กลส.)
 - รายงาน ผชล. รายเดือน/ไตรมาส/ปี
 - รายงาน ครส. รายไตรมาส

หมายเหตุ : กปภ.สาขา สามารถศึกษาการใช้งาน Traffy Fondue ได้ที่ ➡



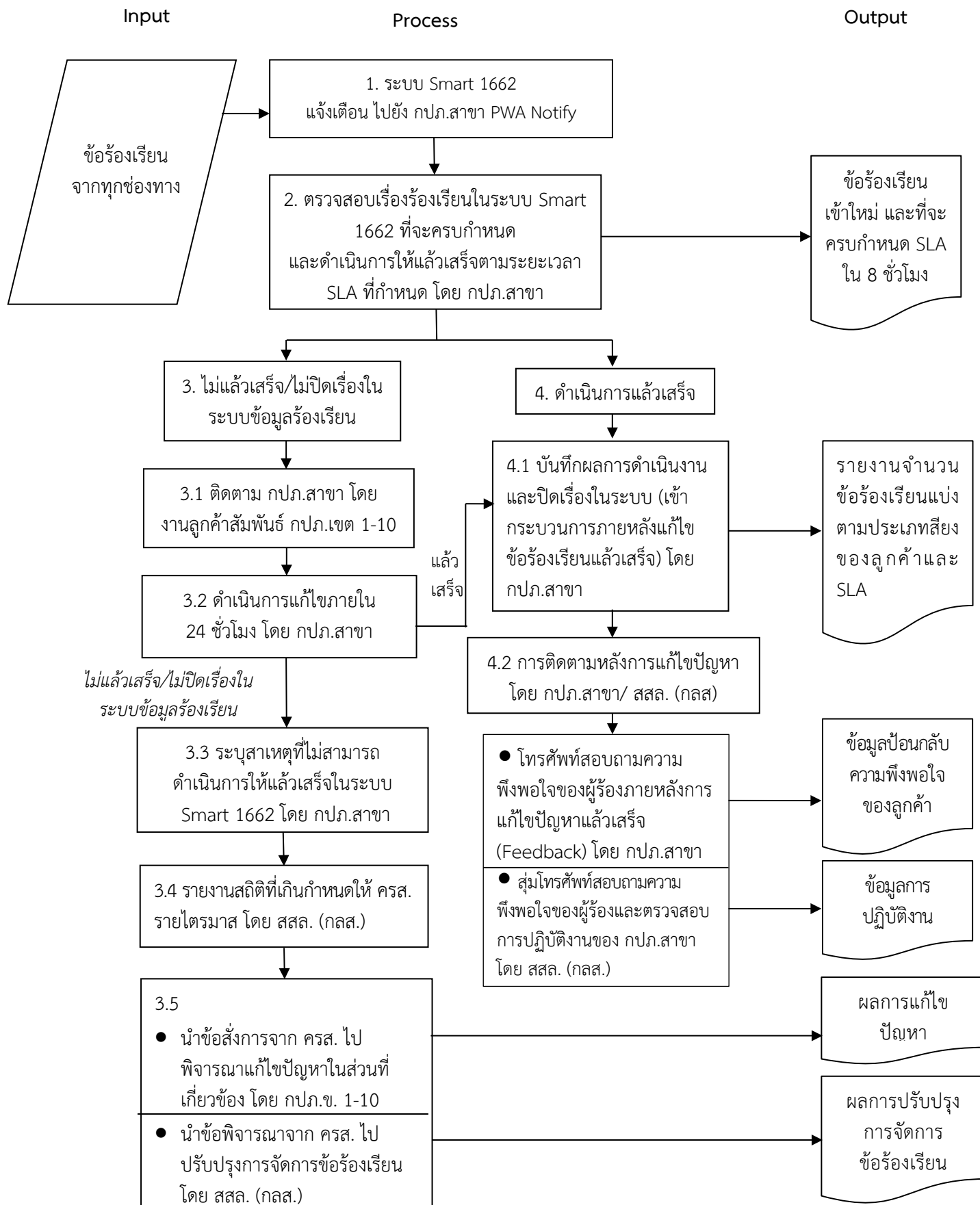
 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	คู่มือนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติ ในการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ. (ปรับปรุง พ.ศ. 2569)	
	ปีงบประมาณ 2569	หน้า 39

4. การกำกับติดตามข้อร้องเรียน

กปภ. กำหนดแนวทางการกำกับติดตามข้อร้องเรียน ดังนี้

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

ผังแสดงกระบวนการติดตามข้อร้องเรียนของ กปภ.



 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	คู่มือนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติ ในการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ. (ปรับปรุง พ.ศ. 2569)
ปีงบประมาณ 2569	หน้า 41

5. แนวทางการสร้างความรับรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน (ID-IA-IR Chat)

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

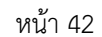
1. ประเด็นสำคัญและเร่งด่วน ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องต้องแจ้งข้อมูลข่าวสารเพื่อทราบทั่วกัน ผ่านกลุ่ม PWA War Room หากประเด็นสำคัญ/เร่งด่วนดังกล่าวเกี่ยวข้องกับสายงานใด ให้ผู้บริหารสายงานนั้น แจ้งตอบรับว่า “รับทราบ/รับปฏิบัติ” พร้อมรายงานความก้าวหน้าและผลการดำเนินการ (การตรวจสอบ/การแก้ไข และการประชาสัมพันธ์ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้เกี่ยวข้อง)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

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

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

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

5. การติดตามข้อมูลข่าวสารผู้บริหารที่อยู่ในกลุ่ม PWA War Room จะต้องติดตามและรับรู้ ข้อมูลข่าวสารประเด็นสำคัญและเร่งด่วน รวมทั้งประเด็นข่าวร้อนอยู่เสมอ



 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	คู่มือนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติ ในการจัดการซื้อเครื่องเรียนของ กปภ. (ปรับปรุง พ.ศ. 2569)	
	ปีงบประมาณ 2569	หน้า 43

ภาคผนวก

	คู่มือนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติ ในการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ. (ปรับปรุง พ.ศ. 2569)	
	ปีงบประมาณ 2569	หน้า 44

1. นโยบายความเป็นส่วนตัว (Privacy Policy)

ประกาศความเป็นส่วนตัว (Privacy Notice) สำหรับผู้ใช้น้ำของการประปาส่วนภูมิภาค

การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) เคารพสิทธิความเป็นส่วนตัวของท่าน จึงจัดให้มีประกาศความเป็นส่วนตัว (Privacy Notice) ฉบับนี้ขึ้น เพื่อแจ้งให้ทราบถึงวิธีการที่ กปภ. เก็บรวบรวม ใช้ และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล (การประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล) ของท่าน ประเภทข้อมูลและวัตถุประสงค์ ในการดำเนินการดังกล่าว รวมถึงรายละเอียดเกี่ยวกับระยะเวลาในการเก็บรักษาข้อมูล สิทธิของท่าน การรักษาความลับ ความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน และวิธีการที่ท่านสามารถติดต่อ กปภ. เพื่อให้ท่านมั่นใจได้ว่าข้อมูลส่วนบุคคลของท่านที่ กปภ. ได้รับจะถูกนำไปใช้ตามความต้องการของท่าน และตามที่กฎหมายกำหนด โดยประกาศความเป็นส่วนตัวฉบับนี้ใช้สำหรับบุคคลดังต่อไปนี้

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

(2) ผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้น้ำ หมายถึง ผู้แทน ตัวแทนหรือผู้รับมอบอำนาจของผู้ใช้น้ำ และให้หมายความรวมถึงผู้ที่ข้อมูลส่วนบุคคลปรากฏตามเอกสารต่างๆ ในกระบวนการที่เกี่ยวข้องนั้นๆ

กปภ. จึงขอเรียนให้ท่าน โปรดอ่านเอกสารฉบับนี้ เพื่อรับทราบ และเข้าใจวัตถุประสงค์ที่ กปภ. ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน

1. วิธีที่ กปภ. รับและเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล

1.1 กปภ. รับและเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของท่านผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

(1) ข้อมูลส่วนบุคคลที่ท่านให้ไว้กับ กปภ. โดยตรง เช่น

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

- เมื่อท่านแสดงเจตนาเพื่อขอใช้น้ำประปาหรือใช้บริการจาก กปภ. เข้าทำสัญญาการใช้น้ำประปากับ กปภ. ส่งมอบเอกสารต่างๆ หรือให้สิทธิการเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ซึ่งมีข้อมูลส่วนบุคคลปรากฏอยู่มาให้แก่ กปภ. และ

- เมื่อท่านเข้าร่วมกิจกรรมทางการตลาด หรือกิจกรรมอื่น ๆ ที่จัดขึ้นโดยหรือในนามของ กปภ. เป็นต้น

(2) ข้อมูลส่วนบุคคลที่ กปภ. ได้รับมาจากหน่วยงานภายนอกหรือบุคคลภายนอก

กปภ. อาจได้รับข้อมูลส่วนบุคคลของท่านมาจากหน่วยงานภายนอกหรือบุคคลภายนอก เช่น

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	คู่มือนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติ ในการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ. (ปรับปรุง พ.ศ. 2569)
	ปีงบประมาณ 2569 หน้า 45

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

- ในบางกรณี กปภ. อาจเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของท่านจากแหล่งข้อมูลสาธารณะ แหล่งข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจของท่าน หรือแหล่งข้อมูลทางการค้า ไม่ว่าท่านจะเป็นผู้เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลด้วยตนเองหรือได้ให้ความยินยอมแก่ผู้ใดในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของท่านดังกล่าว

(3) ข้อมูลส่วนบุคคลที่ กปภ. เก็บรวบรวมจากท่านโดยอัตโนมัติ

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

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

2. ข้อมูลส่วนบุคคลที่เก็บรวบรวม

ข้อมูลส่วนบุคคลที่ กปภ. เก็บรวบรวมสามารถแบ่งแยกเป็นประเภทต่างๆ ได้ตามวัตถุประสงค์ของการนำไปใช้ และหรือเปิดเผยโดยมีทั้งข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป และข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความอ่อนไหว ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเฉพาะข้อมูล ดังต่อไปนี้

2.1 ข้อมูลเฉพาะบุคคล เช่น ชื่อ นามสกุล เลขประจำตัวประชาชน ลายมือชื่อ เป็นต้น

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

2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการ เช่น เลขที่ผู้ใช้น้ำ รายละเอียดการใช้บริการน้ำประปา และรายละเอียดการร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้บริการน้ำประปา เป็นต้น

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

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

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

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	คู่มือนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติ ในการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ. (ปรับปรุง พ.ศ. 2569)	
	ปีงบประมาณ 2569	หน้า 46

2.7 ข้อมูลอื่นๆ เช่น บันทึกเสียงการสนทนา และบันทึกภาพนิ่งและภาพเคลื่อนไหวผ่านกล้องวงจรปิด (CCTV) เป็นต้น

3. วัตถุประสงค์และฐานทางกฎหมายในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล

3.1 กปภ. ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน ตามวัตถุประสงค์และฐานทางกฎหมายดังต่อไปนี้

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

	คู่มือนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติ ในการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ. (ปรับปรุง พ.ศ. 2569)	
	ปีงบประมาณ 2569	หน้า 47

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

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	คู่มือนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติ ในการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ. (ปรับปรุง พ.ศ. 2569)	
	ปีงบประมาณ 2569	หน้า 48

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

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	คู่มือนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติ ในการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ. (ปรับปรุง พ.ศ. 2569)	
	ปีงบประมาณ 2569	หน้า 49

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

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

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

4. การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

4.1 กปภ. อาจเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน ภายใต้วัตถุประสงค์ที่กำหนดและตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด ให้แก่บุคคล และหน่วยงาน ดังต่อไปนี้

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

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

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	คู่มือนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติ ในการจัดการร้องเรียนของ กปภ. (ปรับปรุง พ.ศ. 2569)
ปีงบประมาณ 2569	หน้า 50

4.2 การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของท่านให้กับบุคคลอื่น จะดำเนินการภายใต้วัตถุประสงค์ที่กำหนด หรือวัตถุประสงค์อื่นที่กฎหมายกำหนดให้กระทำได้นั้น ในกรณีที่กฎหมายกำหนดว่าต้องได้รับความยินยอมจากท่าน กปภ. จะขอความยินยอมจากท่านก่อน

4.3 ในการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของท่านให้กับบุคคลอื่น กปภ. จะจัดให้มีมาตรการที่เหมาะสมเพื่อคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้เปิดเผยและเพื่อปฏิบัติตามมาตรฐานและหน้าที่การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ตามที่กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลกำหนด

5. ระยะเวลาในการจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคล

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

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

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

6. สิทธิตามกฎหมายของท่าน

ท่านมีสิทธิตามกฎหมายว่าด้วย การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในการดำเนินการดังต่อไปนี้

6.1 สิทธิในการขอเพิกถอนความยินยอม

ท่านมีสิทธิขอเพิกถอนความยินยอมที่ท่านได้ให้ไว้กับ กปภ. เมื่อใดก็ได้ เว้นแต่โดยสภาพไม่สามารถถอนความยินยอมได้ ทั้งนี้ การเพิกถอนความยินยอมของท่านจะไม่ส่งผลกระทบต่อการใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของท่านที่ได้ให้ความยินยอมไปแล้วโดยชอบ ก่อนการถอนความยินยอมดังกล่าว

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	คู่มือนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติ ในการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ. (ปรับปรุง พ.ศ. 2569)
	ปีงบประมาณ 2569 หน้า 51

6.2 สิทธิในการขอเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล

ท่านมีสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน โดยสามารถแจ้งให้ กปภ. ทำสำเนาข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าว รวมถึงมีสิทธิขอให้ กปภ. เปิดเผยการได้มาซึ่งข้อมูลส่วนบุคคลที่ท่านไม่ได้ให้ความยินยอม

6.3 สิทธิในการขอให้โอนย้ายข้อมูลส่วนบุคคล

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

6.4 สิทธิในการขอให้ลบข้อมูลส่วนบุคคล

ท่านมีสิทธิขอให้ กปภ. ลบ หรือทำลาย หรือทำให้ข้อมูลส่วนบุคคลของท่านเป็นข้อมูลที่ไม่สามารถระบุตัวบุคคลได้ในกรณี

(1) ข้อมูลส่วนบุคคลของท่านหมดความจำเป็นในการเก็บรักษา ไว้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน

(2) ท่านถอนความยินยอมที่เป็นฐานในการเก็บรวบรวมและประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล และ กปภ. ไม่มีอำนาจตามกฎหมาย ในการเก็บรวบรวม หรือการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าวอีกต่อไป

(3) ท่านได้คัดค้านการประมวลผลข้อ 6.6 หรือ

(4) เมื่อมีการเก็บหรือประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของท่านโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย

6.5 สิทธิในการขอให้ระงับการใช้ข้อมูลส่วนบุคคล

ท่านมีสิทธิขอให้ กปภ. ระงับการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของท่านในกรณี ดังต่อไปนี้

(1) กปภ. อยู่ระหว่างการตรวจสอบคำขอใช้สิทธิแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคลหรือคัดค้านการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน

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

6.6 สิทธิในการคัดค้านการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล

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

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	คู่มือนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติ ในการจัดการร้องเรียนของ กปภ. (ปรับปรุง พ.ศ. 2569)
ปีงบประมาณ 2569	หน้า 52

6.7 สิทธิในการขอแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคลให้ถูกต้อง

ท่านมีสิทธิขอแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคลของท่านให้ถูกต้อง หากข้อมูลส่วนบุคคลของท่านนั้นไม่ถูกต้อง ไม่เป็นปัจจุบัน ไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ หรือก่อให้เกิดความเข้าใจผิด

6.8 สิทธิในการร้องเรียน

ท่านมีสิทธิร้องเรียนต่อคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลหรือสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล หาก กปภ. กระทำการอันเป็นการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

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

7. การรักษาความปลอดภัย

กปภ. มีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งจำกัดการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลของท่านจากพนักงาน ลูกจ้าง และตัวแทนของ กปภ. เพื่อป้องกันไม่ให้ข้อมูลส่วนบุคคลของท่านถูกนำไปใช้เปิดเผย ทำลาย หรือเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต

8. ช่องทางการติดต่อ

ในกรณีที่ท่านมีข้อสงสัยหรือต้องการใช้สิทธิของท่านตามที่กำหนดไว้ในประกาศความเป็นส่วนตัวนี้ ท่านสามารถติดต่อ กปภ. ผ่านช่องทางดังนี้

ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลและเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ที่อยู่ การประปาส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่

เลขที่ 72 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงตลาดบางเขน เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210

เว็บไซต์ <http://www.pwa.co.th>

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

9. การเปลี่ยนแปลงประกาศความเป็นส่วนตัว

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

ให้ประกาศฯ ฉบับนี้มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2565

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	คู่มือนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติ ในการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ. (ปรับปรุง พ.ศ. 2569)
	ปีงบประมาณ 2569 หน้า 53

2. เทคนิคการให้บริการและข้อควรระวังในการตอบชี้แจงข้อร้องเรียนแต่ละช่องทาง

การสื่อสารเพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจต้องมีทักษะการสื่อสารทั้งในด้านการพูดการเขียน การแสดงออกทางท่าทางต่อลูกค้า อดทนและอดกลั้นในการรับฟังคำร้องเรียนของลูกค้า มีความจริงใจและใส่ใจให้บริการลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าสัมผัสได้ถึงความตั้งใจในการแก้ไขปัญหาซึ่งเราสามารถส่งมอบบริการที่น่าประทับใจด้วยเทคนิคการให้บริการลูกค้าผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

ช่องทางการร้องเรียนผ่าน PWA Contact Center 1662 และการสื่อสารผ่านโทรศัพท์

การติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์ ควรพูดด้วยคำพูดที่น่าฟัง ใช้ถ้อยคำที่สุภาพอ่อนโยนและนุ่มนวล โดยมีเทคนิคคือ ให้ยิ้มทุกครั้งทีพูดโทรศัพท์กับลูกค้าจะทำให้ น้ำเสียงดูอ่อนโยน ไม่แข็งกระด้างตั้งใจรับฟังคำถาม คำตำหนิหรือคำบ่นของลูกค้าหากมีประเด็นที่ไม่เห็นด้วยกับลูกค้าไม่ควรโต้แย้งทันทีแต่ควรรอชี้แจงในจังหวะที่เหมาะสม ไม่พูดแย้ง ไม่พูดแทรก ไม่พูดก้าวร้าว รวมถึงไม่ตอบคำถามด้วยการย้อนถามลูกค้าหรือใช้คำถามที่อาจทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจมากขึ้น เช่น “คุณถามมาแบบนี้แล้วผมจะรู้ไหม” เป็นต้น

ช่องทางการให้บริการลูกค้าที่เข้ามาติดต่อหรือแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านเจ้าหน้าที่

การติดต่อสื่อสารในลักษณะที่ลูกค้าเข้ามาติดต่อหรือแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านเจ้าหน้าที่โดยตรงเราควรส่งยิ้มต้อนรับลูกค้า แสดงความกระตือรือร้นในการให้บริการ พร้อมกล่าวคำว่า “สวัสดีครับ/สวัสดีค่ะ” ทุกครั้งเสมอแสดงออกถึงความกระตือรือร้นและความเต็มใจในการให้บริการแก่ผู้ที่มาติดต่อด้วยความใส่ใจ สบตาลูกค้าในขณะที่สนทนาและรอยยิ้มให้ลูกค้าที่บ่งบอกถึงความตั้งใจที่จะมุ่งช่วยให้บริการลูกค้าให้ดีขึ้นยิ่งขึ้นแสดงการให้เกียรติลูกค้าด้วยการควบคุมกิริยา ท่าทาง อารมณ์การใช้คำพูดให้เหมาะสมพร้อมสังเกตอารมณ์ของลูกค้าให้มีความรู้สึกที่ดีในระหว่างที่ได้รับการบริการ

ช่องทางการร้องเรียนของลูกค้าที่เป็นเอกสารหรือลายลักษณ์อักษรได้แก่ เว็บไซต์, E-mail, GCC1111, บันทึกร/หนังสือ/จดหมายและศูนย์ดำรงธรรม

การติดต่อสื่อสารที่เป็นเอกสารหรือลายลักษณ์อักษรควรสื่อสารด้วยภาษาที่เป็นทางการ สุภาพ และสร้างความรู้สึกในเชิงบวก รวมถึงควรเพิ่มความระมัดระวังในการใช้ภาษาให้มากเป็นพิเศษข้อมูลที่ใช้จะต้องตรวจสอบให้ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ เพราะการสื่อสารที่เป็นเอกสารหรือลายลักษณ์อักษรเป็นข้อมูลที่สามารถนำมาอ้างอิงและใช้เป็นหลักฐานได้

ช่องทางการร้องเรียนผ่านสื่อมวลชน

การร้องเรียนผ่านช่องทางนี้สามารถส่งผลกระทบในวงกว้าง เนื่องจากเป็นสื่อที่เข้าถึงลูกค้าและประชาชนได้ง่าย หลักการชี้แจงข้อร้องเรียนผ่านสื่อมวลชนจะต้องเน้นความรวดเร็ว และข้อมูลที่นำมาชี้แจงจะต้องถูกต้อง ชัดเจน เข้าใจง่าย ควรวิเคราะห์และชี้แจงแบบแยกแยะแต่ละประเด็นที่ได้รับการร้องเรียน และชี้แจงแบบเรียงตามลำดับเวลาหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นก่อน-หลังเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องให้แก่ลูกค้าและประชาชนตลอดจนสามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร

	คู่มือนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติ ในการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ. (ปรับปรุง พ.ศ. 2569)	
	ปีงบประมาณ 2569	หน้า 54

ช่องทางการร้องเรียนผ่าน Social Media (Facebook, Line)

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

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

	คู่มือนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติ ในการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ. (ปรับปรุง พ.ศ. 2569)	
	ปีงบประมาณ 2569	หน้า 55

3. 5 เคล็ดลับการให้บริการลูกค้าแบบเผชิญหน้า

การบริการในยุคดิจิทัลได้เพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และมีช่องทางการบริการที่หลากหลาย ถึงแม้ว่าแนวโน้มของลูกค้าจะติดต่อช่องทาง online เพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง แต่การให้บริการแบบเผชิญหน้า (Face to face) ซึ่งเป็นการติดต่อโดยลูกค้า Walk-in หรือ โดยนัดหมาย (by appointment) นั้นก็ยังคงมีความสำคัญมาก การบริการแบบเผชิญหน้ามีข้อดีหลายอย่าง อาทิ สามารถสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า หรือทำความรู้จัก และวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าได้ไม่ยาก อีกทั้ง การอธิบายหรือทำให้เข้าใจตรงกัน ได้ง่ายกว่าการติดต่อทางช่องทางอื่นๆ เนื่องจากสามารถใช้ภาษากายประกอบการบริการร่วมกับวิธีการสื่อสาร เพียงการพูด และการฟัง

1.ต้อนรับลูกค้าด้วยรอยยิ้ม การบริการที่สร้างความประทับใจให้กับลูกค้า เริ่มต้นตั้งแต่วันที่แรกที่ลูกค้าเดินทางมาถึง เจ้าหน้าที่จะต้องเตรียมพร้อมเสมอที่จะดูแลลูกค้าด้วยความกระตือรือร้น การทักทายลูกค้าด้วยรอยยิ้มจะสร้างบรรยากาศที่อบอุ่นให้กับลูกค้า และสามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นได้ไม่ยาก เพราะโดยส่วนใหญ่เมื่อมีคนยิ้มให้เรา เราก็จะยิ้มตอบ

2.แสดงความสนใจด้วยการพยักหน้า และการสบตา การแสดงออกด้วยภาษากายในระหว่างการสนทนากับลูกค้า สามารถแสดงออกได้หลายอย่าง เช่น การสบตาแสดงถึงความสนใจและตั้งใจฟัง การพยักหน้าแสดงถึงการเห็นด้วยและการสนใจ ผู้ให้บริการจึงต้องระมัดระวังการแสดงออกทางสีหน้าที่จะอาจจะทำให้ลูกค้ารู้สึกไม่สบายใจหรือไม่ใส่ใจลูกค้าที่กำลังขอรับบริการ

3.อย่าขัดจังหวะการพูด หรือการแสดงความคิดเห็นของลูกค้า ทักษะที่สำคัญมากในการสื่อสารให้ประสบความสำเร็จคือ ทักษะการฟัง เนื่องจากการฟังอย่างตั้งใจ ไม่ขัดจังหวะ ทำให้ลูกค้าได้ให้ข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่ การฟังทำให้ทราบความต้องการของลูกค้า และการไม่แทรกการพูดของลูกค้า ยังแสดงออกถึงการให้เกียรติอีกด้วย

4.ใช้คำพูดเชิงบวกในการให้บริการ คำพูดเชิงบวก คือ คำพูดที่แสดงออกถึงการเต็มใจให้บริการ และทำให้ผู้ฟังรู้สึกดี เช่นเดียวกันกับการใช้ภาษากายที่แสดงถึงความให้เกียรติ คำพูดก็เป็นส่วนเติมเต็มให้การสื่อสาร และการบริการประสบความสำเร็จ หากลูกค้าให้ข้อมูลสับสน การสอบถามด้วยคำพูดเชิงบวกจะทำให้การสนทนาเป็นไปอย่างราบรื่น

5.กล่าวขอบคุณลูกค้าด้วยรอยยิ้ม เช่นเดียวกับการต้อนรับ ทุกครั้งที่ลูกค้าได้รับการบริการเรียบร้อยแล้ว หรือ กำลังจะเดินทางกลับ อย่าลืมยิ้มและกล่าวขอบคุณลูกค้าทุกครั้งด้วยความจริงใจ

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

	คู่มือนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติ ในการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ. (ปรับปรุง พ.ศ. 2569)	
	ปีงบประมาณ 2569	หน้า 56

4. AI ช่วยยกระดับการบริการลูกค้าได้อย่างไร

ในปัจจุบัน AI (Artificial Intelligence) หรือปัญญาประดิษฐ์ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวันของเรามากขึ้น และ AI ถูกนำมาใช้ในธุรกิจกันอย่างกว้างขวาง รวมถึงการให้บริการลูกค้า ซึ่ง AI ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าและการพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น

1. การให้บริการลูกค้าแบบ 24/7 สำหรับการให้บริการลูกค้าโดย AI (Digital Agent) ถูกนำมาใช้เป็นผู้ให้บริการเกี่ยวกับตอบคำถามพื้นฐาน เพื่อรองรับปริมาณการติดต่อจำนวนมากและการขอรับบริการนอกเวลาทำการของลูกค้า ซึ่งลูกค้าในปัจจุบันเริ่มมีความคุ้นเคยและยอมรับมากขึ้น เนื่องจาก AI (Digital Agent) สามารถให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง ทำให้ลูกค้าได้รับข้อมูลที่ต้องการอย่างรวดเร็ว

2. AI ช่วยสนับสนุนการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า AI ไม่ได้ถูกนำมาใช้เพื่อแทนที่การทำงานของมนุษย์ ทว่าช่วยลดเวลาในการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า เนื่องจาก AI สามารถประมวลผลและให้คำแนะนำด้านข้อมูลและการแก้ไขปัญหาแก่เจ้าหน้าที่ได้แบบเรียลไทม์ (AI-Powered Agent Assist) ซึ่งช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามลูกค้าได้รวดเร็วและแม่นยำยิ่งขึ้น

3. การวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าเชิงลึกด้วย AI AI สามารถวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าจำนวนมากและจากหลายช่องทาง เช่น ประวัติการสั่งซื้อ พฤติกรรมการใช้บริการ รวมถึงการร้องเรียนของลูกค้า เป็นต้น เพื่อให้ธุรกิจสามารถนำเสนอการบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้ามากขึ้น นอกจากนี้ AI ยังสามารถวิเคราะห์แนวโน้มพฤติกรรมของลูกค้า ช่วยให้ธุรกิจสามารถปรับกลยุทธ์บริการได้อย่างเหมาะสม

4. เพิ่มความปลอดภัยของข้อมูล AI สามารถช่วยยกระดับความปลอดภัยของข้อมูลได้ อาทิ การใช้เทคโนโลยี Biometric Authentication ในการยืนยันตัวตนของลูกค้า หรือการตรวจจับพฤติกรรมที่อาจเป็นการทุจริตผ่านระบบ Machine Learning ซึ่งช่วยลดความเสี่ยงในการถูกหลอกลวงและเพิ่มความมั่นใจให้กับลูกค้าที่ใช้บริการ

5. การสร้างประสบการณ์แบบส่วนตัว (Personalization) ให้กับลูกค้า AI สามารถนำเสนอการให้เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละบุคคล โดยใช้ข้อมูลจากพฤติกรรมและความต้องการของลูกค้าเพื่อเสนอคำแนะนำหรือบริการที่ตรงจุดมากขึ้น เช่น การแนะนำผลิตภัณฑ์หรือโปรโมชั่นเฉพาะบุคคล ซึ่งช่วยเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าและสร้างความภักดีต่อแบรนด์

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

	คู่มือนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติ ในการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ. (ปรับปรุง พ.ศ. 2569)	
	ปีงบประมาณ 2569	หน้า 57

5. เทคนิคการพัฒนาตนเองเพื่อเป็นผู้ฟังเชิงรุก

การสื่อสารที่ประสบความสำเร็จจะต้องเป็นการสื่อสารแบบ 2 ทาง (Two-way communication) ทักษะการฟังจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง การฟังเชิงรุก (Active Listening) หมายถึง การฟังอย่างตั้งใจ โดยเปิดโอกาสให้คู่สนทนาสามารถบอกเล่าหรือแสดงความคิดเห็นได้อย่างสบายใจ และผู้ฟังสามารถจับประเด็นได้อย่างถูกต้อง รวมถึงถ่ายทอดความคิดได้อย่างเหมาะสม ซึ่งรูปแบบของการฟังเชิงรุกนี้ สามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน เข้าใจซึ่งกันและกัน นำไปสู่การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

1. แสดงความสนใจ และ ใส่ใจในเนื้อหาที่ฟัง ให้ความสนใจเนื้อหาที่คู่สนทนาต้องการจะสื่อความ หากมีข้อความที่ไม่ตรงกับความคิดเห็นส่วนตัวของเรา ให้ระงับอคติที่อาจเกิดขึ้นได้ หลีกเลี่ยงการถูกรบกวนจากปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ตัวอย่างเช่นการสนทนาจากรอบข้างเป็นต้น นอกจากนั้นให้"ฟัง" กับภาษากายของผู้พูด รวมถึงน้ำเสียงที่ใช้ ซึ่งจะแสดงถึงความรู้สึกที่มีต่อสิ่งที่กำลังสื่อสาร

2. ทำให้คู่สนทนาทราบว่า คุณกำลังฟังอยู่ กรณีที่สื่อสารแบบเผชิญหน้า การใช้ภาษากายและท่าทางแสดงให้เห็นถึงความมีส่วนร่วมได้ดี เช่น พยักหน้าเป็นครั้งคราว ยิ้มและใช้การแสดงออกทางสีหน้าอื่น ๆ นอกจากนั้น การตอบรับเป็นระยะๆ ก็เป็นการแสดงถึงความสนใจเรื่องที่กำลังฟังอยู่

3. ใช้คำถามเพื่อจับประเด็น และ/หรือ สร้างความเข้าใจที่ตรงกัน เพื่อให้เข้าใจสิ่งที่ได้ฟัง ผู้ฟังจะต้องไตร่ตรองสิ่งที่คู่สนทนาพูด เพื่อให้ได้ประเด็นชัดเจน หากยังไม่แน่ใจ สามารถใช้คำถามเพื่อให้เข้าใจได้ถูกต้อง (จับประเด็น) โดยใช้คำถามปลายเปิด และ เพื่อให้เข้าใจตรงกัน สามารถใช้คำถามปลายปิด (ทวนข้อมูลที่ได้ยิน เป็นต้น)

4. อย่ารีบขัดจังหวะ หรือโต้แย้ง การขัดจังหวะ ทำให้ผู้พูดรู้สึกหงุดหงิด และหากจับประเด็นไม่ถูกต้อง อาจจะทำให้เสียเวลามากขึ้นอีกด้วย ผู้ฟังที่ดีควรปล่อยให้คู่สนทนา พูดจบแต่ละประเด็นให้จบก่อนถามคำถาม หรือแสดงความคิดเห็น

5. ตอบสนองอย่างเหมาะสม เมื่อเข้าใจความต้องการ หรือ ประเด็นของคู่สนทนาชัดเจนแล้ว ผู้ฟังก็สามารถเปลี่ยนสถานะเป็นผู้พูด ซึ่งการตอบคำถาม แสดงความคิดเห็น หรือ ข้อเสนอแนะความเป็นไปอย่างเหมาะสม

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

	คู่มือนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติ ในการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ. (ปรับปรุง พ.ศ. 2569)	
	ปีงบประมาณ 2569	หน้า 58

6. มาตรฐานการตอบข้อสงสัย/ข้อร้องเรียนของลูกค้า

① เมื่อต้องการเป็นลูกค้าของการประปาส่วนภูมิภาค

1.1ถาม การขอติดตั้งประปาใช้เอกสาร หลักฐานอะไรบ้าง?

ตอบ 1) เตรียมเอกสารที่ต้องใช้ในการขอติดตั้งน้ำประปา

1.1)แบบติดตั้งถาวรของบุคคลธรรมดา

1.1.1) บุคคลที่มีสัญชาติไทย

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

1.1.2) บุคคลที่ไม่ได้มีสัญชาติไทย (ชาวต่างประเทศ)

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

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	คู่มือนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติ ในการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ. (ปรับปรุง พ.ศ. 2569)	
	ปีงบประมาณ 2569	หน้า 59

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	คู่มือนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติ ในการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ. (ปรับปรุง พ.ศ. 2569)	
	ปีงบประมาณ 2569	หน้า 60

- 3) การประปาส่วนภูมิภาคสาขาที่รับผิดชอบในพื้นที่นั้นจะส่งเจ้าหน้าที่ไปสำรวจที่บ้านเพื่อจัดทำแบบแปลนแผนผังหรือพิมพ์เขียว จัดทำประมาณการค่าใช้จ่าย และแจ้งให้ผู้ขอใช้น้ำทราบเพื่อนำเงินมาชำระภายใน 60 วัน หากครบกำหนดผู้ขอใช้น้ำไม่นำเงินมาชำระค่าติดตั้งประปา การประปาส่วนภูมิภาคสาขาจะริบเงินมัดจำไว้
- 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	คู่มือนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติ ในการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ. (ปรับปรุง พ.ศ. 2569)	
	ปีงบประมาณ 2569	หน้า 61

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 หรือสำเนาบัตร ประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ 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 เงินประกันการใช้น้ำค่าน้ำประปาขั้นต่ำ และค่าบริการทั่วไป

2.2 ถาม เหตุใดการประปาส่วนภูมิภาคจึงกำหนดประเภทของลูกค้าผู้ใช้น้ำออกเป็น 3 ประเภท ?

- ตอบ
1. เพื่อให้อัตราค่าน้ำในประเภทที่อยู่อาศัยได้รับการช่วยเหลือในมิติของการเกื้อกูลเชิงสังคม
 2. เพื่อรณรงค์ให้ช่วยกันประหยัดน้ำในมิติของการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม คือใช้น้ำน้อยราคาต่ำแต่ถ้าใช้น้ำมากราคาจะสูงขึ้นตามลำดับ

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

** ยกเว้นการเรียกเก็บสำหรับผู้ใช้ น้ำประปาที่ 1 สถานที่ราชการ บ้านพักข้าราชการและรัฐวิสาหกิจ

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	คู่มือนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติ ในการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ. (ปรับปรุง พ.ศ. 2569)	
	ปีงบประมาณ 2569	หน้า 63

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	คู่มือนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติ ในการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ. (ปรับปรุง พ.ศ. 2569)
ปีงบประมาณ 2569	หน้า 64

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 ที่อยู่ใกล้เคียงและอยากใช้น้ำประปาเกิดการเสียโอกาสใช้น้ำสะอาด

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 : @pwwatthailand / Application : PWA PLUS LIFE

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	คู่มือนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติ ในการจัดการซื้อร้องเรียนของ กปภ. (ปรับปรุง พ.ศ. 2569)	
	ปีงบประมาณ 2569	หน้า 65

2. ชำระผ่าน Application ของตัวแทนรับชำระบนโทรศัพท์มือถือ

- K Plus (ธนาคารกรุงไทย) / Krungthai Next (ธนาคารกรุงไทย) / SCB EASY (ธนาคารไทยพาณิชย์) / ttb touch (ธนาคารทหารไทยธนชาต) / MyMo (ธนาคารออมสิน) / ธ.ก.ส. A-Mobile (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร) / Bualuang mBanking (ธนาคารกรุงเทพ) / mPAY / easyBills / TrueMoneyWallet / COUNTER SERVICE PAY / Shopee / Lazada / เป๋าตัง / Shopee Pay / Chill Pay / ทางรัฐ / MAKE by KBank

3. ชำระผ่านตู้ ATM ของธนาคาร

- ธนาคารไทยพาณิชย์ / ธนาคารกรุงเทพ

4. ชำระผ่านการหักบัญชีธนาคาร 13 แห่ง ทุกสาขาทั่วประเทศ

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

5. ชำระผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร ทุกสาขาทั่วประเทศ

- ธนาคารไทยพาณิชย์ / ธนาคารกรุงเทพ / ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ธกส.)

6. ชำระผ่านตัวแทนรับชำระ

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

7. ชำระผ่านตู้ชำระเงิน เดิมสบายพลัส / เดิมดี / บุญเดิม/ เงินดี / ตู้คืออส กปภ.

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

ช่องทางการชำระค่าน้ำประปา
การประปาส่วนภูมิภาค

รายละเอียดนโยบายการชำระเงิน กปภ. ณ เดือน ก.ย. 2568

ชำระผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ

ชำระผ่าน PWA LINE Official @PWAthailand

ชำระผ่านตู้เอทีเอ็มของธนาคาร

ชำระผ่านเว็บไซต์

ชำระผ่านตู้คืออส กปภ.

ชำระผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร

ชำระผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารทั่วประเทศ

ชำระผ่านตู้ชำระเงิน

การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) มี 16 บริษัทในเครือ ทั่วประเทศ

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	คู่มือนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติ ในการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ. (ปรับปรุง พ.ศ. 2569)	
	ปีงบประมาณ 2569	หน้า 66

3.6 ถาม กปภ. ให้บริการการทำธุรกรรมออนไลน์ได้บ้าง ?

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

1. ตรวจสอบค่าน้ำ
2. ชำระค่าน้ำ (รายละเอียดช่องทางชำระเงิน ดังข้อ 3.5)
3. แจ้งชำระค่าบริการอื่น ๆ ได้แก่ ค่าติดตั้งมาตร ค่าประสานมาตร บรรจบมาตร และตรวจสอบมาตร
4. ขอเป็นผู้ใช้น้ำรายใหม่
5. จองคิวออนไลน์ เพื่อทำธุรกรรมที่ กปภ.สาขา

3.7 ถาม หากพบว่าพนักงานของการประปาให้บริการไม่ดีเท่าที่ควรจะทำอย่างไร ?

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

3.8 ถาม กรณียกเลิกการส่งเจ้าหน้าที่ไปเก็บค่าน้ำตามบ้าน ผู้ใช้น้ำจะจ่ายค่าน้ำให้กับเจ้าหน้าที่ที่ไปอ่านและบันทึกข้อมูลมาตรวัดน้ำได้หรือไม่ ?

ตอบ

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

3.9 ถาม กปภ. มีสิทธิกระจายน้ำให้กับผู้ใช้น้ำได้หรือไม่?

ตอบ เมื่อผู้ใช้น้ำไม่ชำระค่าน้ำประปาภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในใบแจ้งค่าน้ำประปา กปภ. มีสิทธิกระจายน้ำได้ตามสัญญาการใช้น้ำ เว้นแต่หนี้ค่าน้ำประปานั้น มีจำนวนน้อยกว่าเงินประกันการใช้น้ำ และเป็นหนี้ค้างชำระ 2 งวดการใช้น้ำติดต่อกันหรือดำเนินการตามนโยบายที่กำหนดไว้เป็นการเฉพาะ

3.10 ถาม วิธีการคิดและทอนเงินที่มีเศษสตางค์ มีวิธีคิดอย่างไร?

ตอบ กปภ. ใช้หลักเกณฑ์การปัดเศษสตางค์ค่าน้ำประปา ตามหลักเกณฑ์การปัดเศษสตางค์ในการชำระค่าสินค้าและบริการของสำนักงานจัดระบบราคาและปริมาณสินค้า กรมการค้าภายใน ดังนี้

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

3.11 ถาม การจดและอ่านมาตรวัดน้ำมีวิธีการดำเนินงานอย่างไร ?

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

หมายเหตุ : หากลูกค้ามีข้อสงสัยเกี่ยวกับการอ่านหรือจดหน่วยมาตรวัดน้ำ สามารถติดต่อสอบถามรายละเอียดได้จากพนักงานอ่านมาตร หรือ การประปาส่วนภูมิภาคสาขาในพื้นที่

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	คู่มือนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติ ในการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ. (ปรับปรุง พ.ศ. 2569)
ปีงบประมาณ 2569	หน้า 68

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

กรณีผู้ใช้น้ำถึงแก่กรรมให้ทายาทหรือผู้ที่มีกรรมสิทธิ์ในอาคารสถานที่ประสงค์จะได้รับสิทธิ์ในการใช้น้ำต่อไปนั้น แสดงความจำนงเป็นลายลักษณ์อักษรต่อการประปาส่วนภูมิภาคเพื่อทำการโอนสิทธิ์การใช้น้ำภายใน 180 วัน นับแต่วันที่ผู้ใช้น้ำถึงแก่กรรมมิฉะนั้น การประปาส่วนภูมิภาค จะถือว่าสละสิทธิ์การใช้น้ำและการประปาส่วนภูมิภาคจะงดการจ่ายน้ำหรือโอนสิทธิ์การใช้น้ำให้แก่ผู้อื่น

กรณีโอนกรรมสิทธิ์หรือสิทธิครอบครองในบ้านหรืออาคารอันเนื่องจากการซื้อขายการเช่าหรือการทำนิติกรรมใดๆโดยคู่กรณีมิได้ตกลงในเรื่องสิทธิในการใช้น้ำหรือเงินประกันการใช้น้ำไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ให้ถือว่าผู้ใช้น้ำรายเดิมได้สละสิทธิ์ หรือโอนเงินประกันการใช้น้ำไปเป็นของผู้ครอบครองบ้านหรืออาคารตามสิทธิสืบเนื่องจากการทำนิติกรรมดังกล่าวผู้ครอบครองบ้านหรืออาคารรายใหม่ จึงมีสิทธิขอเปลี่ยนชื่อผู้ใช้น้ำได้โดยไม่ต้องจ่ายเงินค่าประกันการใช้น้ำหรือค่าใช้จ่ายอื่นใด เว้นแต่ผู้ใช้น้ำรายเดิมได้ถอนเงินประกันการใช้น้ำไปแล้วหรือการประปาส่วนภูมิภาคได้หักเงินค่าประกันการใช้น้ำชดเชยค่าน้ำที่ค้างชำระจนหมดสิ้นแล้ว

ทั้งนี้ให้ผู้รับโอนยื่นคำร้องเอกสารที่เกี่ยวข้องที่การประปาส่วนภูมิภาคสาขาดังนี้

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

4.2 ถาม หากลูกค้าต้องการย้ายสถานที่ใช้น้ำหรือเปลี่ยนจุดประสาณท่อจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งภายในเขตพื้นที่ให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาเดียวกันโดยไม่ได้เปลี่ยนขนาดของมาตรวัดน้ำควรทำอย่างไร ?

ตอบ ไปยื่นคำร้องขอย้ายสถานที่ใช้น้ำที่การประปาส่วนภูมิภาคสาขาพร้อมหลักฐานต่าง ๆ ดังนี้

☒ บัตรประจำตัวประชาชน

☒ สำเนาทะเบียนบ้านหลังที่จะย้ายสถานที่ใช้น้ำ

โดยยื่นคำร้องขอย้ายสถานที่ใช้น้ำที่การประปาส่วนภูมิภาคสาขาซึ่งลูกค้าต้องเสียค่าธรรมเนียมเช่นเดียวกับการขอติดตั้งประปาใหม่จากนั้นการประปาส่วนภูมิภาคสาขาจะไปติดตั้งภายในวันทำการ

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

5.2 ถาม หากไม่อยู่บ้านเป็นเวลานานและต้องการฝากมาตรวัดน้ำกับการประปาส่วนภูมิภาค จะต้องทำอย่างไร ?

ตอบ กรณีลูกค้าคาดว่าจะไม่อยู่บ้านเกิน 1 ปีขึ้นไปลูกค้าควรแจ้งขอฝากมาตรวัดน้ำกับการประปาส่วนภูมิภาคสาขาในพื้นที่ ซึ่งมีข้อดีคือ ช่วยลดปัญหาการดูแลมาตรการลดการชำระค่าบริการที่ต้องจ่ายต่อเนื่องทุกเดือนและป้องกันการรับภาระค่าน้ำประปากรณีท่อรั่วภายใน หรือมีการลักใช้น้ำได้ด้วย โดยมีหลักฐาน ดังนี้

- ☒ บัตรประจำตัวประชาชน
- ☒ ใบเสร็จค่าน้ำประปาครั้งสุดท้ายหรือสำเนา (ถ้ามี)

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

5.3 ถาม ต้องเสียค่าธรรมเนียมในการฝากมาตรวัดน้ำเท่าไร ?

ตอบ ต้องเสียค่าธรรมเนียมการถอดและฝากมาตรในอัตราที่กำหนดตามขนาดของมาตรวัดน้ำซึ่งจะฝากได้ครั้งละ1ปีและจะฝากต่อเนื่องกันได้ไม่เกิน2ครั้งอย่างไรก็ตามการฝากมาตรขนาด ½ นิ้วที่ใช้กับบ้านเรือนทั่วไปนั้นจะเสียค่าธรรมเนียมการฝากมาตรปีแรก (ครั้งแรก) 400 บาทกับค่าภาษี 7% ส่วนปีที่สอง (ครั้งที่สอง) 300 บาทกับค่าภาษีอีก 7%

เมื่อครบกำหนดเวลาที่ผู้ใช้น้ำฝากมาตรวัดน้ำประปาแล้วให้ผู้ใช้น้ำติดต่อกับการประปาส่วนภูมิภาคภายใน 30 วันนับแต่วันครบกำหนดเพื่อยืนยันคำร้องว่าจะฝากมาตรวัดน้ำต่อไปอีกหรือจะขอใช้น้ำประปา (แล้วแต่กรณี) มิฉะนั้นจะถือว่าสิทธิการใช้น้ำเป็นอันระงับไปหากต่อมาจะขอใช้น้ำอีก ต้องยื่นคำร้องขอใช้น้ำเหมือนผู้ขอใช้น้ำรายใหม่ ในกรณีนี้ผู้ใช้น้ำจะต้องชำระค่าธรรมเนียมในการฝากมาตรวัดน้ำหรือค่าธรรมเนียมบรรจบมาตรวัดน้ำตามที่กปภ.กำหนด เช่น ขนาดมาตร ½ นิ้วและ ¾ นิ้วจะเสียค่าธรรมเนียมบรรจบมาตร 100 บาท ถ้าขนาดมาตร 1 นิ้วจะเสีย 150 บาท เป็นต้น (ราคานี้ยังไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่มและค่าท่ออุปกรณ์เพิ่มเติมในกรณีที่จำเป็นโดยต้องคิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมตามความเป็นจริง)

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

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	คู่มือนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติ ในการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ. (ปรับปรุง พ.ศ. 2569)	
	ปีงบประมาณ 2569	หน้า 71

ค่าธรรมเนียมฝากมาตรวัดน้ำ			
ขนาดมาตร (นิ้ว)	ค่าธรรมเนียมถอดและฝากมาตรวัดน้ำในปีแรก (บาท)	ค่าธรรมเนียมถอดและฝากมาตรวัดน้ำในปีที่สอง (บาท)	ค่าธรรมเนียมบรรจุมาตรวัดน้ำ(บาท)
2 ½	3,000	2,600	400
3	3,500	2,900	600
4	4,500	3,500	1,000
6	6,500	5,300	1,200
8	8,000	6,500	1,500

5.4 ถาม มิเตอร์น้ำที่หน้าบ้านสูญหายควรทำอย่างไรดี ?

ตอบ ให้ลูกค้ารีบแจ้งการประปาส่วนภูมิภาคสาขาในพื้นที่ที่ใช้บริการซึ่งการประปาส่วนภูมิภาคสาขานั้น ๆ จะไปติดตั้งมิเตอร์น้ำใหม่เพื่อให้ลูกค้ามีน้ำใช้ก่อนจากนั้นการประปาส่วนภูมิภาคสาขาจะแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง หากตรวจสอบพบว่ามิเตอร์น้ำหายไปโดยไม่ได้เป็นความผิดของลูกค้า ลูกค้าก็ไม่ต้องจ่ายค่ามิเตอร์น้ำใหม่ แต่หากสอบสวนพบว่ามิเตอร์น้ำหาย ในครั้งนั้นเป็นความผิดของลูกค้าลูกค้าจะต้องจ่ายค่ามิเตอร์น้ำใหม่

5.5 ถาม ถูกตัดมาตรวัดน้ำเพราะค้างชำระค่าน้ำต้องทำอย่างไร ?

ตอบ กรณีลูกค้าถูกงดจ่ายน้ำประปาหรือถูกตัดมาตรวัดน้ำหากมีความประสงค์จะเปิดใช้น้ำประปาต่อไปอีกให้ผู้ใช้น้ำยื่นคำร้องขอใช้น้ำก่อนโดยผู้ใช้น้ำต้องชำระหนี้ค่าน้ำประปาที่ค้างชำระและค่าธรรมเนียมถอดฝากบรรจุมาตรวัดน้ำ (ประมาณมาตรฐาน) ดังตาราง (ราคานี้ยังไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่มและค่าท่ออุปกรณ์เพิ่มเติมในกรณีที่จำเป็นโดยต้องคิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมตามความเป็นจริง)

ค่าธรรมเนียมบรรจุมาตรวัดน้ำ (ประมาณมาตรฐาน)	
ขนาดมาตร (นิ้ว)	ค่าธรรมเนียมบรรจุมาตรวัดน้ำ (บาท)
½	300
¾	600
1	850
1 ½	1,200
2	2,900
2 ½	3,400
3	4,100
4	5,500
6	7,700
8	9,500

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	คู่มือนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติ ในการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ. (ปรับปรุง พ.ศ. 2569)
ปีงบประมาณ 2569	หน้า 72

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

⑥ ยกเลิกใช้น้ำประปาและขอคืนเงินประกันการใช้น้ำประปา

6.1 ถาม ขอยกเลิกการใช้น้ำประปาและขอรับเงินประกันการใช้น้ำคืนต้องทำอะไร ?

ตอบ กรณีผู้ใช้น้ำไม่ประสงค์จะใช้น้ำกับการประปาส่วนภูมิภาคโดยบอกเลิกการใช้น้ำประปาและ
 ขอคืนเงินประกันการใช้น้ำประปาให้ยื่นคำร้องขอคืนเงินประกันการใช้น้ำประปากับการประปา
 ส่วนภูมิภาคสาขาพร้อมหลักฐานดังต่อไปนี้

☒ บัตรประจำตัวประชาชน

☒ ใบเสร็จค่าประกันการใช้น้ำประปาถ้าไม่มีให้ใช้ใบแจ้งความแทน

กรณีผู้ใช้น้ำขอคืนเงินประกันการใช้น้ำมอบอำนาจให้ผู้อื่นไปดำเนินการแทน ให้ผู้รับมอบ
 อำนาจนำหนังสือมอบอำนาจจากผู้ใช้น้ำ โดยมีพยาน 2 คน ลงนามรับรอง และปิดอากรแสตมป์
 ตามกฎหมาย ไปยื่นให้เจ้าหน้าที่ด้วย โดยการประปาส่วนภูมิภาคสาขาจะคืนเงินประกันการใช้น้ำ
 ให้ในกรณีที่ไม่มีค่าน้ำประปาค้างชำระ

⑦ คุณภาพน้ำและการบำรุงรักษา

7.1 ถาม น้ำประปามีรสเผ็ดร้อนๆควรทำอะไร ?

ตอบ น้ำประปาที่มีรสเผ็ดร้อนๆเกิดจากคลอรีนหากไม่คุ้นเคยกับคลอรีนที่เติมลงไปให้น้ำประปาควรเปิด
 น้ำประปาใส่ภาชนะสะอาดตั้งทิ้งไว้ประมาณ 30 นาที กลิ่นคลอรีนจะระเหยหมดไป น้ำประปาก็จะมี
 รสชาติที่น้ำดื่มยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังสามารถเติมน้ำมะนาวหรือสมุนไพรอย่างอื่นเช่นใบเตยมะตูมลงใน
 น้ำแล้วแช่ไว้ในตู้เย็นจะทำให้มีรสชวนดื่มยิ่งขึ้นอีก

7.2 ถาม บางครั้งน้ำประปามีกลิ่นคลอรีนเป็นเพราะสาเหตุอะไรและมีอันตรายหรือไม่ ?

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

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	คู่มือนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติ ในการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ. (ปรับปรุง พ.ศ. 2569)
ปีงบประมาณ 2569	หน้า 73

7.3 ถาม น้ำประปาใช้หุงข้าวได้หรือไม่ ?

ตอบ สามารถใช้หุงข้าวได้ แม้ว่าหลายคนอาจกลัวว่าคลอรีนในน้ำประปาจะทำปฏิกิริยากับสารอินทรีย์หรือ ข้าว และเมื่อได้รับความร้อนจะเปลี่ยนเป็นสารไตรฮาโลมีเทนซึ่งเป็นสารก่อมะเร็งนั้น อย่างไรก็ตาม การเกิดสารไตรฮาโลมีเทนยังสามารถเกิดขึ้นได้อีกหลายปัจจัย เช่น ปริมาณคลอรีนอิสระ ความเป็นกรด-ด่าง อุณหภูมิ และชนิดสารอินทรีย์โดยเฉพาะกลุ่มฮิวมิก กรดฟุลวิกในน้ำเป็นหลัก ที่สำคัญกระบวนการผลิตน้ำประปาแม้ว่าในน้ำดิบที่นำมาผลิตจะมีสารอินทรีย์ปะปนอยู่บ้าง เมื่อเข้าสู่ระบบผลิตน้ำประปาที่มีขั้นตอนการปรับปรุงคุณภาพน้ำดิบ การตกตะกอน และการกรองแล้ว ปริมาณสารอินทรีย์จะถูกกำจัดออกไปได้มาก จึงเหลือมาทำปฏิกิริยากับคลอรีนอิสระคงเหลือในน้ำน้อยมาก ซึ่ง กปภ.ได้ควบคุมปริมาณคลอรีนอิสระคงเหลือสำหรับฆ่าเชื้อโรคในน้ำ ณ สถานีผลิตน้ำ ให้มีค่าอยู่ในช่วง 1.0 - 1.5 มิลลิกรัมต่อลิตร และเมื่อน้ำประปาเข้าสู่เส้นท่อในระบบจ่ายน้ำ คลอรีนอิสระคงเหลือจะยังช่วยกำจัดเชื้อโรคอย่างต่อเนื่องต่อไป โดยลดลงจนถึงผู้ใช้น้ำในปริมาณที่มีการควบคุมให้มีค่าประมาณ 0.2 มิลลิกรัมต่อลิตร สำหรับข้าวสารหรือแป้งชนิดต่าง ๆ ที่เป็นส่วนประกอบในการปรุงอาหาร จัดอยู่ในกลุ่มคาร์โบไฮเดรตโมเลกุลขนาดใหญ่จึงทำปฏิกิริยากับคลอรีนอิสระได้ช้ามาก เมื่อเทียบกับสารอินทรีย์ชนิดอื่น ๆ ยิ่งไปกว่านั้นคลอรีนอิสระคงเหลือและไตรฮาโลมีเทนในน้ำจะระเหยออกได้ง่ายมากเมื่อสัมผัสอากาศหรือความร้อนจากการหุงต้ม คลอรีนจึงแทบไม่เหลืออยู่ในน้ำเลย ดังนั้น โอกาสที่จะเกิดสารไตรฮาโลมีเทนเนื่องจากการนำน้ำประปาที่มีคลอรีนมาใช้ประกอบอาหารจึงน้อยมาก ๆ อีกทั้ง กปภ. มีการทดสอบหาปริมาณไตรฮาโลมีเทนควบคู่กับคลอรีนอิสระคงเหลือในน้ำประปาอยู่เป็นประจำพบว่าอยู่ในเกณฑ์ที่องค์การอนามัยโลก (World Health Organization : WHO) กำหนด จึงวางใจได้ว่าน้ำประปาปลอดภัยต่อการอุปโภคและบริโภค

7.4 ถาม บางครั้งน้ำประปามีสีขุ่นและมีตะกอนเป็นเพราะอะไร ?

ตอบ สาเหตุหนึ่งมาจากท่อแตกรั่วทำให้สิ่งสกปรกมีโอกาสเล็ดลอดเข้าไปในท่อประปาในระหว่างแตกรั่ว และในระหว่างการซ่อมท่อได้อีกสาเหตุหนึ่งก็คือถังเก็บน้ำหรือบ่อกักน้ำภายในบ้านที่ไม่สะอาดเพียงพอหรือมีตะกอนตกค้างอยู่ที่ก้นถังจึงควรทำความสะอาดถังเก็บน้ำอย่างสม่ำเสมอด้วย

7.5 ถาม การป้องกันการรั่วไหลของน้ำประปาภายในบ้านมีวิธีการอย่างไร ?

ตอบ หมั่นตรวจสอบระบบท่อประปาภายในบ้านด้วยวิธีง่ายๆ โดยการปิดก๊อกน้ำในบ้านทุกตัว จากนั้นดูที่หน้าปัดของมาตรวัดน้ำที่บ้านท่านว่าใบพัดหมุนอยู่หรือไม่หากใบพัดยังหมุนอยู่แสดงว่าเกิดท่อรั่วภายในขึ้น

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	คู่มือนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติ ในการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ. (ปรับปรุง พ.ศ. 2569)
ปีงบประมาณ 2569	หน้า 74

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

⑧ น้ำประปาไม่ไหลหรือไหลอ่อน

- 8.1 ถาม** น้ำประปาไหลอ่อนบางทีไม่ไหลหรือไหลเป็นบางครั้งควรทำอย่างไร ?
- ตอบ** สาเหตุหนึ่งเกิดจากสภาพพื้นที่ที่จ่ายน้ำเป็นเนินสูงต่ำไม่เท่ากันหากบ้านที่อยู่บนพื้นที่สูงหรือพื้นที่ปลายท่อจะมีแรงดันน้ำต่ำทำให้ได้รับน้ำน้อยลงโดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงเช้า – 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 กรณทางหลวงทำท่อประปาแตก เป็นต้น

 การประปาส่วนภูมิภาค Provincial Waterworks Authority	คู่มือนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติ ในการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ. (ปรับปรุง พ.ศ. 2569)	
	ปีงบประมาณ 2569	หน้า 75

๙ เกี่ยวกับค่าน้ำและการลงทุน

9.1 ถาม ค่าน้ำประปาสูงขึ้นผิดปกติทั้งๆที่จำนวนผู้อยู่อาศัยเท่าเดิมจะมีวิธีการตรวจสอบ อย่างไร ?

ตอบ มีวิธีการตรวจสอบดังนี้

1. สอบถามสมาชิกในบ้านว่ามีใครเปิดก๊อกน้ำทิ้งไว้ในช่วงเดือนที่ผ่านมาหรือไม่เพื่อจะได้รู้ถึงปริมาณน้ำที่ถูกปล่อยทิ้งเพราะน้ำที่ผ่านมาตรวัดน้ำเข้าไปในบ้านทุกหน่วยที่บันทึกได้ถือว่าลูกค้าได้ซื้อน้ำเข้าบ้านแล้ว
2. ค้นหาการรั่วไหลของน้ำประปาภายในบ้านโดยการปิดก๊อกน้ำทุกตัวแล้วตรวจสอบว่ามาตรวัดน้ำที่บ้านยังหมุนอยู่หรือไม่หากว่ามาตรวัดน้ำยังหมุนอยู่แสดงว่ามีท่อรั่วภายในบ้านต้องรีบติดต่อช่างเพื่อซ่อมแซมแก้ไขโดยเร็วมิฉะนั้นจะสูญเสียน้ำสะอาดโดยเปล่าประโยชน์ไปทุกวินาที

9.2 ถาม หากต้องการลดการใช้น้ำประปาเพื่อช่วยชาติประหยัดน้ำหรือลดการสูญเสียน้ำโดยเปล่าประโยชน์ควรทำอย่างไร ?

ตอบ กรณีไม่ได้อาศัยอยู่ที่บ้านเป็นระยะเวลานานๆควรปิดประตูน้ำหลังมาตรวัดน้ำเสมอเพราะหากเกิดท่อรั่วภายในบ้านจะได้ไม่ต้องสูญเสียน้ำมากๆโดยเปล่าประโยชน์และไม่ต้องจ่ายเงินค่าน้ำที่สูงขึ้น

	คู่มือนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติ ในการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ. (ปรับปรุง พ.ศ. 2569)	
	ปีงบประมาณ 2569	หน้า 76

7. เอกสาร/คู่มือด้านการจัดการข้อร้องเรียน

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

ดาวน์โหลดเอกสาร/คู่มือด้านการจัดการข้อร้องเรียน

