

ฉบับ
ปรับปรุง
ปี 2569

คู่มือปฏิบัติงาน

มีสเตอร์ประจำ

โครงการประทับใจ
SMART จับใจ ใส่ใจบริการ



ตามยุทธศาสตร์ลูกค้าและตลาด พ.ศ.2569-2573 ของ กปภ.



มุ่ง-มั่น-เพื่อปวงชน
สู่ความยั่งยืน

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

คำนำ

ในยุคปัจจุบัน ความคาดหวังของลูกค้าต่อการบริการที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ลูกค้าไม่ได้ต้องการเพียงแค่น้ำประปาที่สะอาด แต่ต้องการบริการที่รวดเร็ว ทันใจ และตรวจสอบได้ เพื่อให้มั่นใจว่าทุกปัญหาจะได้รับการดูแลอย่างจริงจังและเป็นธรรม ด้วยบริบทดังกล่าวจึงเป็นที่มาของ “โครงการประปาทันใจ (Smart ฉับไว ใส่ใจบริการ)” ที่ กปภ. ตั้งใจพัฒนาขึ้นมาเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในยุคดิจิทัล

หัวใจสำคัญของโครงการนี้ คือ “มิสเตอร์ประปา” ผู้ที่ทำหน้าที่เป็นด่านหน้า ลงพื้นที่พบลูกค้า แก้ไขปัญหาหน้างาน และเป็นตัวแทนภาพลักษณ์ของ กปภ. ในสายตาประชาชน การทำงานของมิสเตอร์ประปาไม่ได้หมายถึงเพียงการซ่อมท่อหรือแก้ไขเหตุขัดข้อง แต่ยังรวมถึงการสื่อสารอย่างเข้าใจ การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง และการแสดงออกถึงความใส่ใจอย่างจริงใจ สิ่งเหล่านี้คือพลังที่ช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความประทับใจให้กับลูกค้า

คู่มือเล่มนี้จึงถูกจัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางที่ในการปฏิบัติงานให้กับเจ้าหน้าที่มิสเตอร์ประปาทุกคน ซึ่งมีเนื้อหาตั้งแต่ภาพรวมของโครงการ ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน มาตรฐานการให้บริการ (SLA) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน วิธีการพูดคุยกับลูกค้า ไปจนถึงแนวคิดและทัศนคติที่ช่วยส่งเสริมการให้บริการที่ดี เพื่อสร้างความมั่นใจ ลดความสับสน และทำให้การบริการของ กปภ. เดินไปในทิศทางเดียวกัน

เราหวังว่าคู่มือฉบับนี้จะเป็นเหมือน “เพื่อนร่วมงาน” ที่ช่วยชี้แนะแนวทางในทุกสถานการณ์ที่เจอ ไม่ว่าจะเป็นงานเล็ก งานใหญ่ หรืองานที่ท้าทาย หากทุกคนสามารถนำเนื้อหาในคู่มือนี้ไปปรับใช้กับการทำงานจริงได้อย่างเต็มที่ เชื่อว่าลูกค้าจะสัมผัสได้ถึงความ “ฉับไว” และ “ใส่ใจ” สอดคล้องตามเป้าหมายของโครงการ สิ่งสำคัญที่สุดคือทุกคนจะมีความภาคภูมิใจในบทบาทของตนเองที่เป็นส่วนหนึ่งในการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนผ่านงานบริการที่เป็นเลิศ

กองลูกค้าสัมพันธ์
สำนักสื่อสารองค์กรและลูกค้าสัมพันธ์
กันยายน 2568

สารบัญ

	หน้า
- โครงการประปาทันใจ Smart นับไว ใส่ใจบริการ	4
- ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของลูกค้า	7
- ข้อตกลงในการให้บริการลูกค้า ของ กปภ. (Service Level Agreement : SLA)	8
- กระบวนการและขั้นตอนการทำงานของศูนย์ประปาทันใจ	11
- ภารกิจของศูนย์ประปาทันใจ	13
- ภารกิจของมิสเตอร์ประปา	15
- คุณสมบัติของมิสเตอร์ประปา	16
- ข้อปฏิบัติของมิสเตอร์ประปา	18
- บทพูด (Script) มิสเตอร์ประปา ตามลำดับขั้นตอน	19
- การติดตามและประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของโครงการประปาทันใจ	20
ภาคผนวก	31
○ ภารกิจและบทบาทหน้าที่ของ กปภ.	32
○ ความรู้เกี่ยวกับพื้นที่ให้บริการน้ำประปาของประเทศไทย	33
○ การแบ่งพื้นที่รับผิดชอบทั้งประเทศของ กปภ.	34
○ ช่องทางชำระค่าน้ำของ กปภ.	37
○ กฎบัตรการให้บริการของ กปภ. (PWA Service Charter)	39
○ พลิกศิลปะการสื่อสารสู่ความประทับใจที่ไม่รู้ลืม ด้วยปรัชญา “H2O”	41
○ ทักษะคติเชิงบวก : พลังขับเคลื่อนความเป็นเลิศในงานบริการ	44
○ 10 หัวใจบริการ รับมือลูกค้าอย่างมืออาชีพ สำหรับชาว กปภ.	45

โครงการประปาทันใจ (Smart ฉบับ ใส่ใจบริการ)

1. หลักการและเหตุผล

ในยุคดิจิทัลที่เทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามาเป็นส่วนสำคัญในการดำเนินชีวิต ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการภาครัฐได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างมีนัยสำคัญ ประชาชนไม่เพียงแต่ต้องการบริการที่รวดเร็ว แต่ยังต้องการความโปร่งใสและความสามารถในการตรวจสอบติดตามสถานะการดำเนินงานได้ในทุกขั้นตอน การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) ในฐานะหน่วยงานที่มีมาตรฐานระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนผ่านบริการน้ำประปาที่สะอาดและทั่วถึง ตระหนักถึงความจำเป็นในการปรับเปลี่ยนกระบวนการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการดังกล่าว และเป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์ลูกค้าและตลาดของ กปภ. ปี 2569-2573

จากในอดีต รูปแบบการให้บริการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนจะอยู่ในลักษณะตั้งรับ โดยมี "มิสเตอร์ประปา" เป็นกลไกหลักในการลงพื้นที่ปฏิบัติงานโดยใช้มือถือหรือโทรศัพท์เป็นพาหนะในการเข้าถึงพื้นที่อย่างรวดเร็ว ซึ่งแม้จะเปี่ยมด้วยหัวใจบริการ แต่ก็มีข้อจำกัดในด้านความรวดเร็วในการประสานงานและการแจ้งข้อมูลกลับไปยังผู้ใช้บริการแบบทันท่วงที

เพื่อก้าวข้ามข้อจำกัดและตอบสนองต่อความคาดหวังที่สูงขึ้น กปภ. ได้ริเริ่มการปฏิรูปบริการด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้ โดยได้เปิดตัว ระบบ Smart 1662 ในปี 2564 ซึ่งประสบความสำเร็จอย่างสูงในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนทั้งในการบันทึกข้อมูล รับ-ส่ง เรื่องร้องเรียนที่แสดงพิกัดพื้นที่ได้อย่างชัดเจน รวมทั้งทำให้ลูกค้าสามารถติดตามสถานะผ่านข้อความ SMS ที่ส่งตรงถึงโทรศัพท์มือถือแบบเรียลไทม์ สร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนได้อย่างเป็นรูปธรรม

เพื่อต่อยอดความสำเร็จดังกล่าวและยกระดับมาตรฐานการบริการสู่ความเป็นเลิศ "โครงการประปาทันใจ (Smart ฉบับ ใส่ใจบริการ)" จึงได้ถูกพัฒนาขึ้น โดยมีหลักการสำคัญคือการนำศักยภาพของระบบ Smart 1662 มาพัฒนาต่อยอดให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น โครงการนี้มุ่งเน้นการปรับปรุงกระบวนการทำงานภายในให้มีความเชื่อมโยงและตอบสนองได้รวดเร็วยิ่งขึ้น เพิ่มความแม่นยำในการส่งมอบบริการ และทำให้ทุกขั้นตอนของการดำเนินงานมีความโปร่งใสชัดเจน เพื่อให้มั่นใจได้ว่าทุกข้อร้องเรียนของประชาชนจะได้รับการดูแลเอาใจใส่อย่างดีที่สุด

ดังนั้น โครงการนี้จึงไม่ได้เป็นเพียงการพัฒนากระบวนการเทคโนโลยี แต่คือการต่อยอดถึงเจตนารมณ์อันแน่วแน่ของ กปภ. ที่จะสร้างสรรค์ประสบการณ์บริการที่เป็นเลิศ มีมาตรฐานระดับสากล และสามารถตอบสนองต่อทุกความต้องการของประชาชนได้อย่าง "ฉับไว" และ "ใส่ใจ" ในการให้บริการ

2. วัตถุประสงค์

1) เพื่อพัฒนาการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ. ให้มีประสิทธิภาพและความแม่นยำสูงขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างครบถ้วนและทันท่วงที

2) เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานของมิสเตอร์ประปาให้สะดวก รวดเร็ว และมีความแม่นยำมากขึ้น ผ่านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย

3. แนวทางการดำเนินงาน

1) การปฏิบัติงานหลักของมิสเตอร์ประปา

มิสเตอร์ประปาดำเนินการภายใต้ระบบ Smart 1662 อย่างเป็นระบบ โดยลงพื้นที่แก้ไขข้อร้องเรียน ประสานงาน และรายงานสถานะการดำเนินงานในทุกขั้นตอน ได้แก่

- ตรวจสอบ: วิเคราะห์ปัญหาและประเมินสถานการณ์
- เตรียมงานซ่อม: จัดเตรียมอุปกรณ์และแผนการแก้ไข
- อยู่ระหว่างซ่อม: ดำเนินการแก้ไขปัญหา
- ซ่อมแล้วเสร็จ: ตรวจสอบและยืนยันผลการแก้ไข

ระบบนี้ช่วยให้ลูกค้าสามารถติดตามความคืบหน้าได้ตลอดเวลา สร้างความโปร่งใสและเชื่อมั่นในการบริการ

2) การจัดการข้อมูลภูมิศาสตร์

มิสเตอร์ประปาสามารถเข้าถึงและปรับปรุงข้อมูลท่อในระบบ GIS (Geographic Information System) ผ่านระบบ Smart 1662 เพื่อให้ข้อมูลมีความถูกต้องและเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

3) การวิเคราะห์และรายงาน

ระบบ Smart 1662 สามารถสร้างรายงานสถิติการลงพื้นที่ของมิสเตอร์ประปา เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ประสิทธิภาพและวางแผนการปรับปรุงการบริการ

4) การกำหนดบุคลากร

พนักงานตำแหน่งช่างโยธาทุกคนที่สังกัดงานบริการและควบคุมน้ำสูญเสียของ กปภ.สาขาได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่มิสเตอร์ประปา เพื่อให้มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อความต้องการ

5) การจัดการทรัพยากรและอุปกรณ์

มิสเตอร์ประปาใช้ยานพาหนะที่มีอยู่แล้วของ กปภ.สาขา เช่น รถยนต์ รถจักรยานยนต์ โดยติดสติ๊กเกอร์ที่ออกแบบโดยกองลูกค้าสัมพันธ์ เพื่อสร้างเอกลักษณ์และภาพลักษณ์ที่สม่ำเสมอขององค์กร

6) การพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่อง

ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคลและนวัตกรรม (ฝปน.) ร่วมกับ สสส. จัดการอบรมประจำปีเพื่อพัฒนาความรู้และทักษะของมิสเตอร์ประปา ครอบคลุม:

- ความรู้เชิงลึกเกี่ยวกับระบบประปา
- เทคนิคการให้บริการลูกค้าในยุคดิจิทัล
- การใช้งานเทคโนโลยีและระบบใหม่

7) การดูแลสวัสดิการและอุปกรณ์

กองลูกค้าสัมพันธ์จัดหาเสื้อปฏิบัติงานให้มิสเตอร์ประปาคนละ 2 ตัว ทุก 2 ปี เพื่อให้การแต่งกายเป็นไปตามมาตรฐานและสร้างความน่าเชื่อถือในสายตาประชาชน

4. ระยะเวลาดำเนินการ

ดำเนินการต่อเนื่อง

5. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

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

6. ตัวชี้วัดและเป้าหมาย

ผลการติดตามข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้ารายเดิมและลูกค้ารายใหม่

7. ผู้รับผิดชอบโครงการ

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

แบบสติกเกอร์ใช้ติดยานพาหนะโครงการประปาทันใจ

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



ไฟล์แบบสติกเกอร์ ใช้ติดยานพาหนะ
โครงการประปาทันใจ



ข้อมูล ณ สิงหาคม 2568

คู่มือปฏิบัติงานมิสเตอร์ประปา โครงการประปาทันใจ

ฉบับปรับปรุงปี 2569

หน้า 7 จาก 46

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของลูกค้า

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

หมายเหตุ

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

ข้อตกลงในการให้บริการลูกค้า ของ กปภ. (Service Level Agreement : SLA)

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



คู่มือปฏิบัติงานมิสเตอร์ประปา โครงการประปาพื้นใจ

ฉบับปรับปรุงปี 2569

หน้า 9 จาก 46

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

คู่มือปฏิบัติงานมิสเตอร์ประปา โครงการประปาทันใจ

ฉบับปรับปรุงปี 2569

หน้า 10 จาก 46

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

หมายเหตุ :

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

กระบวนการและขั้นตอนการทำงานของศูนย์ประปาทันใจ

ศูนย์ประปาทันใจดำเนินงานผ่าน 5 ขั้นตอนหลักที่เชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปอย่างรวดเร็ว โปร่งใส และสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า

ขั้นตอนที่ 1 : การรับเรื่องและกลั่นกรอง

หน่วยงานรับผิดชอบ : ต้นทางติดต่อสื่อสารรับฟังเสียงของลูกค้า กปภ.

การดำเนินงาน :

- รับฟังและบันทึกข้อคิดเห็น/ข้อร้องเรียนจากลูกค้าผ่านช่องทางต่างๆ
- วิเคราะห์และจำแนกประเภทของเรื่องที่ได้รับ
- หากเป็นข้อร้องเรียนที่ต้องการการแก้ไขเร่งด่วน ให้ส่งต่อไปยังศูนย์ประปาทันใจของ กปภ.สาขาที่เกิดเหตุทันที

ขั้นตอนที่ 2 : การประเมินและจัดส่งทีมแก้ไข

หน่วยงานรับผิดชอบ : ศูนย์ประปาทันใจ กปภ.สาขาที่เกิดเหตุ

การดำเนินงาน :

- บันทึกข้อมูลข้อร้องเรียนเข้าสู่ระบบและจัดลำดับความสำคัญ
- ประเมินระดับการแก้ไขและกำหนดแผนการดำเนินงาน
- มอบหมายให้มิสเตอร์ประปาลงพื้นที่สำรวจและดำเนินการแก้ไขทันที
- อัปเดตสถานะการดำเนินงานในระบบ Smart 1662 แบบเรียลไทม์

ขั้นตอนที่ 3 : การติดตามและประเมินผล

หน่วยงานรับผิดชอบ : ศูนย์ประปาทันใจ

การดำเนินงาน :

- ติดตามความคืบหน้าการปฏิบัติงานของมิสเตอร์ประปาอย่างต่อเนื่อง
- ตรวจสอบคุณภาพและความสมบูรณ์ของการแก้ไขปัญหา
- จัดทำรายงานผลการดำเนินงานพร้อมหลักฐานประกอบ
- ส่งรายงานผลการแก้ไขกลับไปยังต้นทางที่รับเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนที่ 4 : การแจ้งผลและสร้างความพึงพอใจ

หน่วยงานรับผิดชอบ : ต้นทางรับเรื่องร้องเรียน

การดำเนินงาน :

- ติดต่อแจ้งผลการแก้ไขให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง
- อธิบายรายละเอียดการแก้ไขและมาตรการป้องกันที่ดำเนินการ
- ให้คำแนะนำเพิ่มเติมหากจำเป็น เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นซ้ำ
- สร้างความมั่นใจและความพึงพอใจในการบริการของ กปภ.

ขั้นตอนที่ 5 : การติดตามความพึงพอใจและปรับปรุง

หน่วยงานรับผิดชอบ : ต้นทางรับเรื่องร้องเรียน

การดำเนินงาน :

- ติดต่อสำรวจความคิดเห็นจากผู้ร้องเรียนภายในกรอบเวลา SLA ที่กำหนด
- ประเมินคุณภาพการแก้ไขปัญหาและระดับความพึงพอใจ
- รวบรวมข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงการบริการ
- สร้างฐานข้อมูลความพึงพอใจเพื่อใช้ในการวิเคราะห์แนวโน้มและพัฒนาการบริการ

ภารกิจของศูนย์ประปาทันใจ

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

1) หมวดหมู่ข้อร้องเรียน

ด้านที่ 1 ด้านปริมาณน้ำ

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

ด้านที่ 3 ด้านคุณภาพน้ำ

ด้านที่ 4 ด้านการบริการ

ด้านที่ 5 ด้านบุคลากร (ผู้ให้บริการ)

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

3) หมวดหมู่การติดตามเร่งรัดข้อร้องเรียนเดิม หมายถึง ลูกค้าติดตามเร่งรัดข้อร้องเรียนเดิมที่ยังไม่ได้รับการแก้ไขหรือการตอบสนองจาก กปภ.

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

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

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

2. ศูนย์ประปาทันใจ ลงบันทึกนับจำนวนข้อร้องเรียนประมวลและตัดสินใจพร้อมแจ้งสายงานที่รับผิดชอบ เช่น

2.1 ท่อแตก/ ท่อรั่ว/ น้ำไม่ไหล แจ้ง งานบริการ ตรวจสอบ ดำเนินการแก้ไข และรายงานศูนย์ประปาทันใจ

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

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

3. ศูนย์ประปาทันใจ ส่งมิสเตอร์ประปาออกไปตรวจสอบหน้างานตามข้อกำหนด ดังนี้

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

4. กรณีท่อแตกหรือรั่วหรือน้ำไม่ไหลที่ให้มีมิสเตอร์ประปาออกไปสำรวจตรวจสอบนั้น ให้มิสเตอร์ประปาทำการประเมินและตัดสินใจ ดังนี้

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

5. ศูนย์ประปาทันใจตรวจสอบผลการปฏิบัติงานภายหลังการซ่อมทุกข้อร้องเรียน

6. ศูนย์ประปาทันใจแจ้งต้นทางรับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ติดต่อแจ้งผู้ร้องเรียนและสอบถามคุณภาพการแก้ไขปัญหา

7. ปิดข้อร้องเรียน

ภารกิจของมิสเตอร์ประปา

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

คุณสมบัติของมิสเตอร์ประปา



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

ลงพื้นที่แก้ไขปัญหาความไม่พึงพอใจของลูกค้า

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

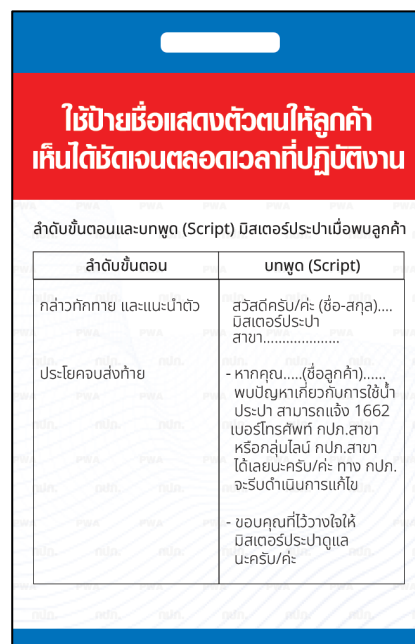
มิสเตอร์ประปาเปรียบดั่งหัวใจในการให้บริการของ กปภ. ที่เชื่อมโยงองค์กรกับประชาชน เราทุกคนคือผู้นำความเชื่อมั่นและความพึงพอใจไปสู่ลูกค้าในทุกการปฏิบัติงาน

ข้อปฏิบัติของมิสเตอร์ประปา

แต่งกายสุภาพ



เจ้าหน้าที่ต้องแต่งกายด้วยเสื้อแจ็คเก็ตมิสเตอร์ประปา ตามแบบฟอร์ม ที่ กปภ. กำหนด และต้องสะอาด เรียบร้อย สุภาพ ไม่สวมรองเท้าแตะ พร้อมติดบัตรแสดงตน



บัตรประจำตัวมิสเตอร์ประปา ด้านหน้า และ ด้านหลัง

ไฟล์บัตรประจำตัวมิสเตอร์ประปา



คู่มือปฏิบัติงานมิสเตอร์ประปา โครงการประปาทันใจ

ฉบับปรับปรุงปี 2569

หน้า 19 จาก 46

บทพูด (Script) มิสเตอร์ประปา ตามลำดับขั้นตอน

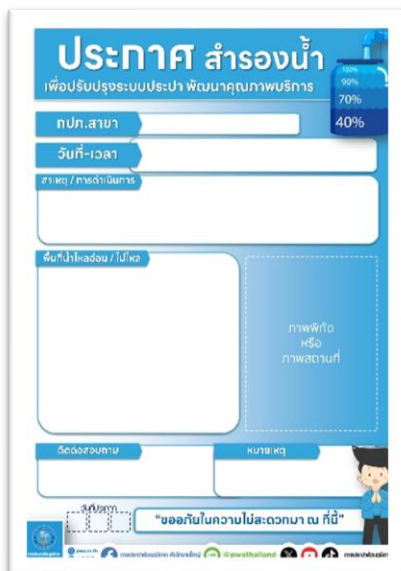
ลำดับขั้นตอน	บทพูด (Script)	หมายเหตุ
1. กล่าวทักทาย และแนะนำตัว	สวัสดีครับ/ค่ะ (ผม/ดิฉัน)..(ชื่อ-สกุล).... มิสเตอร์ประปาสาขา.....	1. ติดบัตรแสดงตน 2. กล่าวให้ครบทั้งชื่อและสกุล
2. แจ้งวัตถุประสงค์	ผมได้รับแจ้งปัญหาของคุณ...(ชื่อ)..... จาก...(ช่องทางที่ร้องเรียน เช่น 1662 /กปภ. สาขา หรือ Line กปภ.สาขา)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

การติดตามและประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของโครงการประปาทันใจ

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

แนวทางการดำเนินงานของ กปภ.สาขา :

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



ประกาศ สำรองน้ำ
เพื่อปรับปรุงระบบประปา พัฒนาคูณภาพบริการ

กปภ.สาขา

วันที่-เวลา

สาเหตุ / วัตถุประสงค์

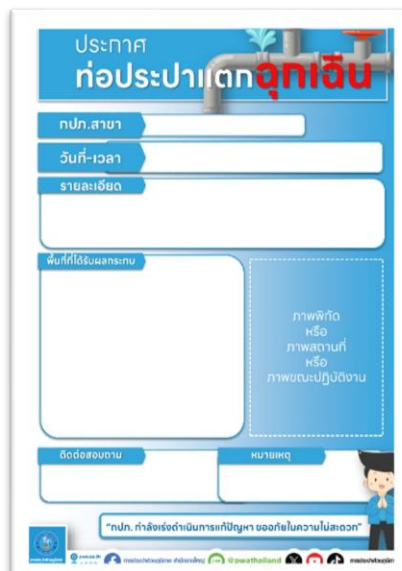
พื้นที่ที่ได้รับผลกระทบ / ไม่ได้รับผลกระทบ

ภาพพิกัด หรือ ภาพสถานที่

ติดต่อสอบถาม หมายเลข

ข้อควรระวัง: "ขอภัยในความไม่สะดวกมา ณ ที่นี้"

แบบฟอร์มประกาศ
สำรองน้ำ



ประกาศ
ท่อประปาแตกฉุกเฉิน

กปภ.สาขา

วันที่-เวลา

รายละเอียด

พื้นที่ที่ได้รับผลกระทบ

ภาพพิกัด หรือ ภาพสถานที่ หรือ ภาพขณะปฏิบัติงาน หรือ รูป Default

ติดต่อสอบถาม หมายเลข

ข้อควรระวัง: "กปภ.กำลังเร่งดำเนินการแก้ไขปัญหา ขอภัยในความไม่สะดวก"

แบบฟอร์มประกาศ
ท่อประปาแตกฉุกเฉิน



ประกาศ กปภ.สาขา
ไม่สามารถจ่ายน้ำได้ตามปกติ

วันที่-เวลา

รายละเอียด

พื้นที่ที่ได้รับผลกระทบ

ภาพพิกัด หรือ ภาพสถานที่ หรือ ภาพขณะปฏิบัติงาน หรือ รูป Default

ติดต่อสอบถาม หมายเลข

ข้อควรระวัง: "กปภ.ขอภัยในความไม่สะดวก มา ณ ที่นี้"

แบบฟอร์มประกาศ
กปภ.สาขา ไม่สามารถจ่ายน้ำได้ตามปกติ

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

ประโยชน์ที่ได้รับ :

สามารถประเมินการปฏิบัติงานของโครงการประปาทันใจ โดยเชื่อมโยงกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ. และนำมาปรับปรุงมาตรฐานการดำเนินงานในปีต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คู่มือปฏิบัติงานมিসเตอร์ประปา โครงการประปาทันใจ

ฉบับปรับปรุงปี 2569

หน้า 21 จาก 46

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

แบบประเมินความพึงพอใจ
การติดตามข้อมูลป้อนกลับทันที (Feedback)

กปภ.สาขา.....กปภ.ช.....

วันที่.....

ชื่อลูกค้า.....หมายเลขโทรศัพท์.....

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

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

ข้อเสนอแนะ

.....

คำอธิบายเพิ่มเติม : ลูกค้ารายเดิม (Feedback A) กรณีร้องเรียน

๑. ความรวดเร็วที่รับจากการบริการครั้งนี้ คือ ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของ กปภ.

๒. ความรวดเร็วที่ได้รับจากการบริการครั้งนี้ คือ ความรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขปัญหา

๓. กปภ. ให้บริการครั้งนี้ด้วยความเรียบร้อยไม่มีปัญหาต่อเนื่อง คือ ปัญหาที่ยังไม่ถูกดำเนินการแก้ไขจนกว่าจะพอใจ

๔. ข้อมูลที่ท่านได้รับจากการบริการครั้งนี้มีความชัดเจนถูกต้อง คือ เจ้าหน้าที่ไม่ถูกตำหนิหรือมีความผิดพลาด

๕. การให้บริการของ มิสเตอร์ประปา/พนักงาน/ผู้รับจ้าง

๕.๑ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายถูกต้องเรียบร้อย

๕.๒ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ คือ เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทสุภาพ มีน้ำเสียง และเสียงดังพอควร

๕.๓ จิตบริการของเจ้าหน้าที่ คือ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นตั้งใจให้บริการ และติดตามการแก้ไขปัญหาให้ถึงที่สุด

๖. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการ

- กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน คือ ความพึงพอใจในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนตั้งแต่เริ่มแจ้งปัญหาการดำเนินการแก้ไขปัญหา และการติดตามประเมินผลการดำเนินการให้ลูกค้าทราบ

คำอธิบายเพิ่มเติม : ลูกค้ารายใหม่ (Feedback B) กรณีติดตั้งประปาใหม่

๑. ความสะดวกที่รับจากการบริการครั้งนี้ คือ ความสะดวกในการติดตั้งประปาตามข้อร้องเรียนของ กปภ.

๒. ความรวดเร็วที่รับจากการบริการครั้งนี้ คือ ความรวดเร็วในการดำเนินการติดตั้งประปาตามข้อร้องเรียน

๓. กปภ. ให้บริการครั้งนี้ด้วยความเรียบร้อยไม่มีปัญหาต่อเนื่อง คือ สามารถดำเนินการติดตั้งประปาได้ตามเวลาที่แจ้งไว้

๔. ข้อมูลที่ท่านได้รับจากการบริการครั้งนี้มีความชัดเจนถูกต้อง คือ เจ้าหน้าที่ไม่ถูกตำหนิหรือมีความผิดพลาด

๕. การให้บริการของ มิสเตอร์ประปา/พนักงาน/ผู้รับจ้าง

๕.๑ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายถูกต้องเรียบร้อย

๕.๒ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ คือ เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทสุภาพ มีน้ำเสียง และเสียงดังพอควร

๕.๓ จิตบริการของเจ้าหน้าที่ คือ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นตั้งใจให้บริการ และติดตามการแก้ไขปัญหาให้ถึงที่สุด

๖. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการ

- กระบวนการติดตั้งประปาใหม่ คือ ความพึงพอใจในการดำเนินการติดตั้งประปาตั้งแต่เริ่มแจ้งปัญหาการดำเนินการติดตั้งประปา และการติดตามประเมินผลการดำเนินการให้ลูกค้าทราบ

แบบสำรวจ Feedback A และ B

แนวทางการดำเนินงาน :

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

ประโยชน์ที่ได้รับ :

กปภ. มีสารสนเทศเสี่ยงของลูกค้าที่ถูกต้องครบถ้วนและเชื่อถือได้ สามารถนำไปบูรณาการใช้ ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานได้ตามมาตรฐาน

3. การประเมินประสิทธิผลจากความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ กปภ. ซึ่ง กปภ. ว่าจ้างที่ปรึกษาดำเนินการทุกปี โดยมีตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายที่ต้องสูงกว่าปีก่อนหน้า ดังนี้

- 3.1 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อความสะดวกและหลากหลายของช่องทางร้องเรียน
- 3.2 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อความรวดเร็วในการจัดการข้อร้องเรียน
- 3.3 ระดับความเชื่อมั่นต่อความรวดเร็วในการจัดการข้อร้องเรียน

แนวทางการดำเนินงาน :

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

ประโยชน์ที่ได้รับ :

เพื่อรับทราบความคิดเห็นและสามารถนำผลการสำรวจ ไปวางแผน พัฒนาประสิทธิภาพการ ให้บริการลูกค้า สร้างความยั่งยืนกับองค์กร ตลอดจนกำหนดแนวทางปฏิบัติในการพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์ การให้บริการและการบริหารงานของ กปภ. ให้สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า

4.1.2 การกำกับติดตามข้อร้องเรียนของ กปภ. ผ่านระบบ Smart 1662

การติดตามให้มีการแก้ไขข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนดจากระบบ Smart1662 และลูกค้าสามารถติดตามสถานะเรื่องร้องเรียนได้ด้วยตนเอง

4.1.2.1 แจ้งสถานะข้อร้องเรียนที่จะครบกำหนด SLA ใน 8 ชั่วโมงในระบบ Smart 1662

รายการร้องเรียน

วันที่รับแจ้ง

18/08/2568

ถึงวันที่รับแจ้ง

19/08/2568

กปภ.

ทั้งหมด

สถานะ

สถานะ

เลขที่รับแจ้ง

ชื่อ-นามสกุลผู้แจ้ง

ติดต่อ(เบอร์โทร,อีเมล)

เบอร์โทร

รายละเอียดการติดต่อ

ช่องทาง

ช่องทาง

Q เงื่อนไขการค้นหาเพิ่มเติม

+ / -

ค้นหา

รีเฟรช

รับแจ้งร้องเรียน

Social GIS

รับแจ้งทั้งหมด

รอรับเรื่อง

กำลังดำเนินการ

ก่อนครบกำหนด

เกินระยะเวลา

5747

279

868

36

2

Show 10 entries

เลขที่รับแจ้ง	วันเวลารับแจ้ง	ต้องตอบกลับภายใน	ผู้แจ้ง	หัวข้อ	กปภ.	สถานที่เกิดเหตุ	สถานะ	ติดตาม	แก้ไข
S2025081901203	19/08/2568 13:31:00	20/08/2568 13:31:00 น.	ปราณี	ก่อนตรวจรับบดเส้นผ่าศูนย์กลาง 2 นิ้วลงบ (ท่อที่อยู่ออาศัย)	พิบูลง	49 หมู่ที่ 9 คอนมะพร้าว เมืองพิบูลง พิบูลง	กปภ. สาขา รับแจ้ง		
S2025081901200	19/08/2568 13:30:00	20/08/2568 13:30:00 น.	-	ก่อนตรวจรับบดเส้นผ่าศูนย์กลาง 2 นิ้วลงบ (ท่อที่อยู่ออาศัย)	กบินทร์บุรี	JOB998/68 บ้านเลขที่ 138 หมู่ที่ 2 หมู่บ้าน/อาคาร - ชอย - ถนน - กบินทร์ กบินทร์บุรี ปราจีนบุรี	กปภ. สาขา รับแจ้ง		
S2025081901196	19/08/2568 13:30:00	20/08/2568 13:30:00 น.	คุณกร ปาณิเสน	ก่อนตรวจรับบดเส้นผ่าศูนย์กลาง 2 นิ้วลงบ (ท่อที่อยู่ออาศัย)	นทพนะชัย	51 หมู่ที่ 7 พัทธยา นทพนะชัย ยลส	อยู่ระหว่างซ่อม		
S2025081901198	19/08/2568 13:30:00	20/08/2568 13:30:00 น.	ผู้ใช้น้ำ	ก่อนตรวจรับบดเส้นผ่าศูนย์กลาง 2 นิ้วลงบ (ท่อที่อยู่ออาศัย)	จันทบุรี	5/184 ม.9 กำแพง	ตรวจสอบ		
S2025081901197	19/08/2568 13:30:00	20/08/2568 13:30:00 น.	รังสรรค์ รวยรัมย์	ก่อนตรวจรับบดเส้นผ่าศูนย์กลาง 2 นิ้วลงบ (ท่อที่อยู่ออาศัย)	จันทบุรี	20/2 หมู่ที่ 3 บางกระบือ แพนงสังข์ จันทบุรี	ตรวจสอบ		
S2025081901195	19/08/2568 13:30:00	20/08/2568 13:30:00 น.	JC-1512	ก่อนตรวจรับบดเส้นผ่าศูนย์กลาง 2 นิ้วลงบ (ท่อที่อยู่ออาศัย)	ปทุมธานี (ชั้นพิภพ)	107/409 หมู่ที่ 2 บางปะแยง เมืองปทุมธานี ปทุมธานี	อยู่ระหว่างซ่อม		
S2025081901199	19/08/2568 13:30:00	20/08/2568 13:30:00 น.	ลูกคำ	ก่อนตรวจรับบดเส้นผ่าศูนย์กลาง 2 นิ้วลงบ (ท่อที่อยู่ออาศัย)	กันตัง	81 ถนน สดลสถานพิทักษ์ กันตัง กันตัง ตรัง	กปภ. สาขา รับแจ้ง		
S2025081901201	19/08/2568 13:30:00	20/08/2568 13:30:00 น.	หจก.วอ.เดอ 8	ก่อนตรวจรับบดเส้นผ่าศูนย์กลาง 2 นิ้วลงบ (ท่อที่อยู่ออาศัย)	กนกาวดี	10 หมู่ที่ 3 หมู่บ้าน/อาคาร ห้วยเก้ง ห้วยเก้ง กนกาวดี อุตรดิตถ์	ตรวจสอบ		
S2025081901193	19/08/2568 13:29:00	20/08/2568 13:29:00 น.	สขคิด	ก่อนตรวจรับบดเส้นผ่าศูนย์กลาง 2 นิ้วลงบ (ท่อที่อยู่ออาศัย)	ทุ่งสง	10/2 หมู่ที่ - หมู่บ้าน/อาคาร - ชอย - ถนน ทุ่งสง-ทุ่งใหญ่ ควนกรด ทุ่งสง นครศรีธรรมราช	กปภ. สาขา รับแจ้ง		
S2025081901202	19/08/2568 13:29:00	20/08/2568 13:29:00 น.	บรรณาสารณะภัย (3)	ก่อนตรวจรับบดเส้นผ่าศูนย์กลาง 2 นิ้วลงบ (ท่อที่อยู่ออาศัย)	สตึก	ม.1 พุทราสง พุทราสง บุรีรัมย์	กปภ. สาขา รับแจ้ง		

Showing 1 to 10 of 5,747 entries

Previous

1

2

3

4

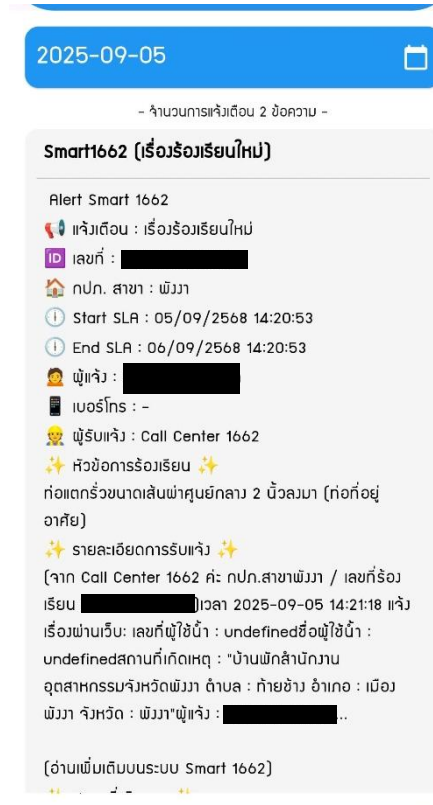
5

...

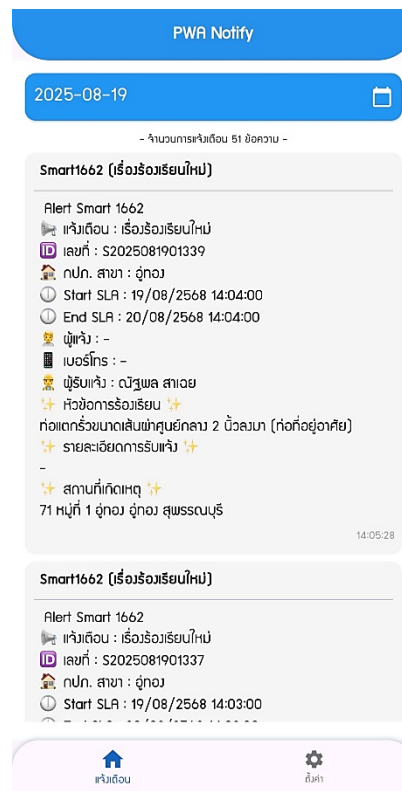
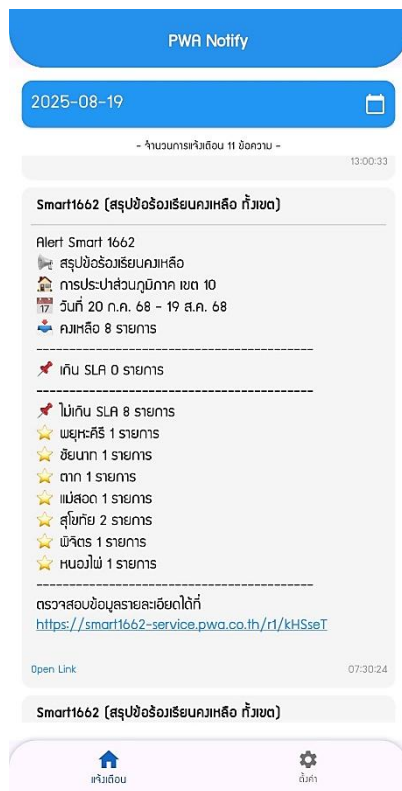
575

Next

4.1.2.2 ระบบ Smart 1662 ส่งแจ้งเตือนข้อร้องเรียนที่เข้าใหม่ผ่านแอปพลิเคชัน PWA Notify ของ กปภ.สาขา



4.1.2.3 ระบบ Smart 1662 แจ้งเตือนข้อร้องเรียนคงค้าง (เกินและไม่เกินกำหนด SLA) ผ่านแอปพลิเคชัน PWA Notify เป็นประจำทุกวัน วันละ 2 รอบ (เวลา 07.30 น. และ 16.00 น.)



4.1.2.4 การติดตามข้อร้องเรียนโดยลูกค้า (Tracking) ระบบ Smart1662 จะส่ง Link เพื่อให้ลูกค้าติดตามสถานะการร้องเรียนได้ทาง SMS



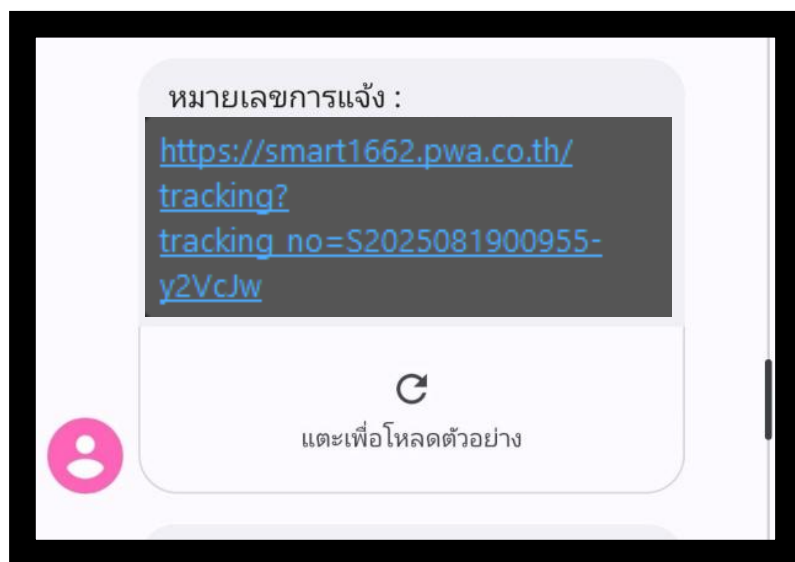
การประปาส่วนภูมิภาค
Provincial Waterworks Authority

ติดตามเรื่องร้องเรียน

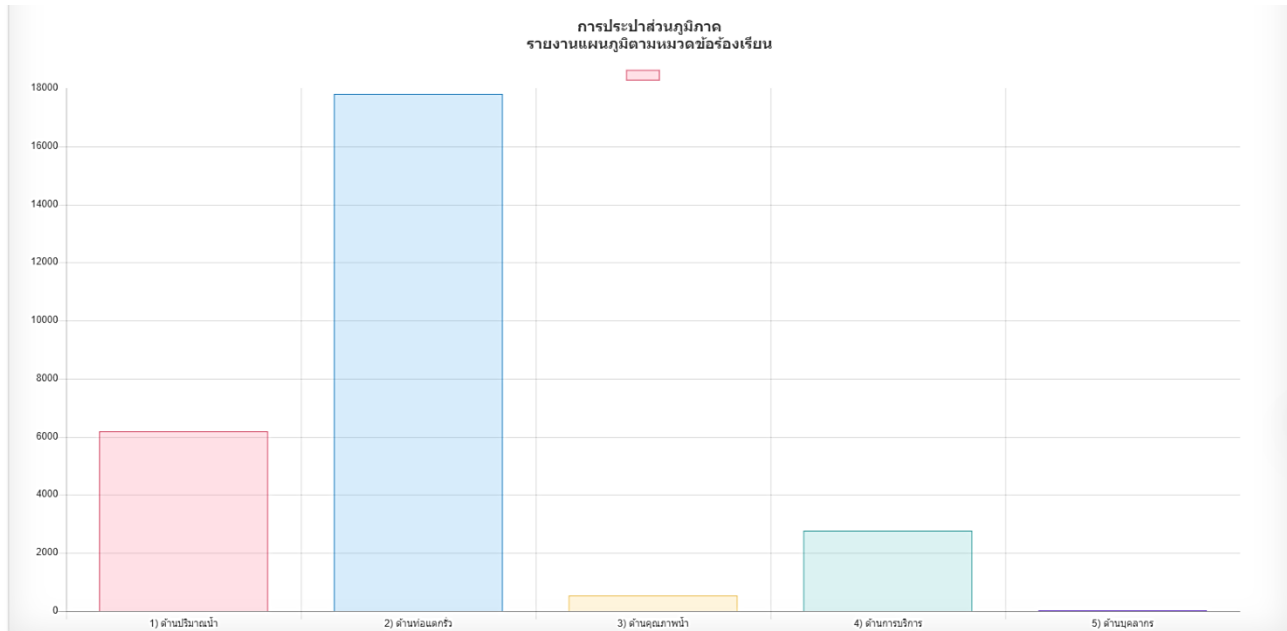
เลขที่รับแจ้ง	S2025081900955
ชื่อผู้แจ้ง	[REDACTED]
เบอร์โทรศัพท์	[REDACTED]
แจ้งเรื่องร้องเรียน	ท่อแตกรั่วขนาดเส้นผ่าศูนย์กลาง 2 นิ้วลงมา (ท่อที่อยู่อาศัย)

19/08/2568
11:41:51

ดำเนินการแล้วเสร็จ



4.1.3 รายงานสถิติข้อร้องเรียนของ กปภ. ผ่าน ระบบ Smart 1662



กปภ.เขต (จำนวน กปภ. สาขาในสังกัด)	รายงานตามหมวดหมู่ข้อร้องเรียน					รวมข้อร้องเรียน 5 ด้าน		
	1) ด้านปริมาณน้ำ	2) ด้านท่อแตกรั่ว	3) ด้านคุณภาพน้ำ	4) ด้านการบริการ	5) ด้านบุคลากร	รวมจำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ	เฉลี่ยวันละ (เรื่อง)
เขต 1 (23)	1,414	3,244	122	790	7	5,577	20.42	179.90
เขต 2 (31)	1,010	1,796	61	441	5	3,313	12.13	106.87
เขต 3 (24)	440	2,607	42	291	4	3,384	12.39	109.16
เขต 4 (25)	762	1,210	37	145	3	2,157	7.90	69.58
เขต 5 (21)	477	1,540	32	329	2	2,380	8.71	76.77
เขต 6 (23)	490	2,591	72	316	1	3,470	12.70	111.94
เขต 7 (21)	309	1,099	72	94	2	1,576	5.77	50.84
เขต 8 (21)	344	1,124	38	172	0	1,678	6.14	54.13
เขต 9 (28)	752	1,532	36	126	0	2,446	8.96	78.90
เขต 10 (27)	180	1,068	18	65	2	1,333	4.88	43.00
รวม (เรื่อง)	6,178	17,811	530	2,769	26	27,314	100.00	881.10
ร้อยละ	22.62	65.21	1.94	10.14	0.10			

รายงาน > GUI_011 รายงานผลการรับฟังและบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กปภ. ระดับเขต (กส.)

ช่วงเวลา

☐ วัน

☒ เดือน

☐ ไตรมาส

10/2567	ถึง	08/2568
ไตรมาส		
กปภ.เขต	กปภ.สาขา	
ทั้งหมด	เลือกทั้งหมด	

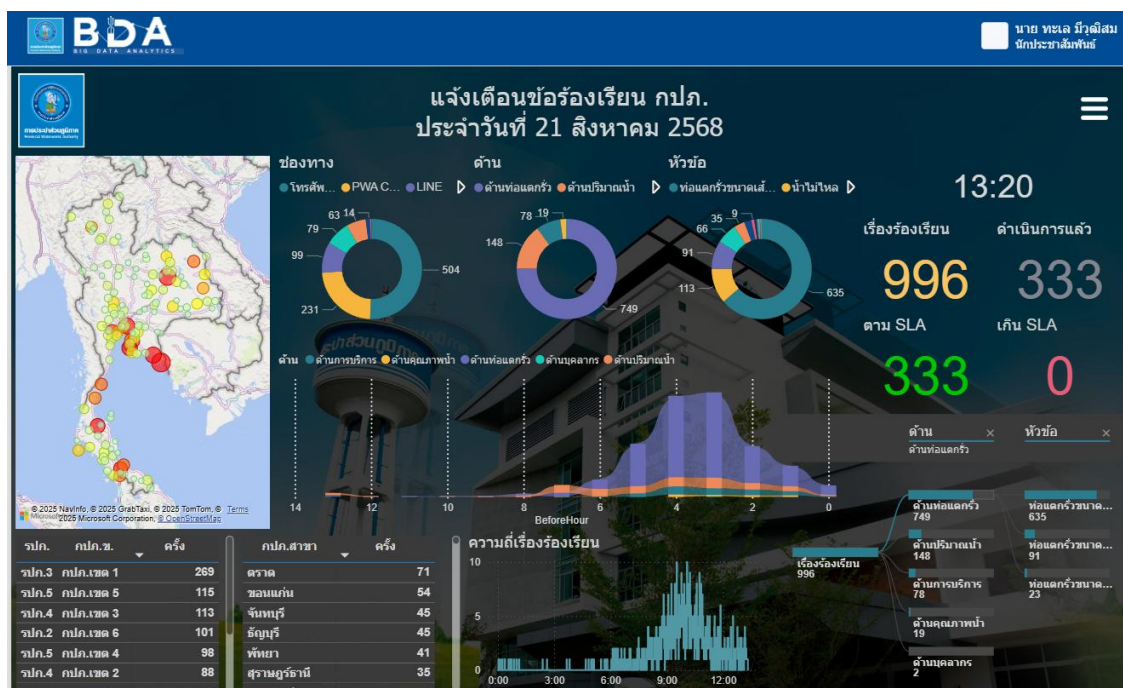
ค้นหา

ExportExcel

ExportPDF

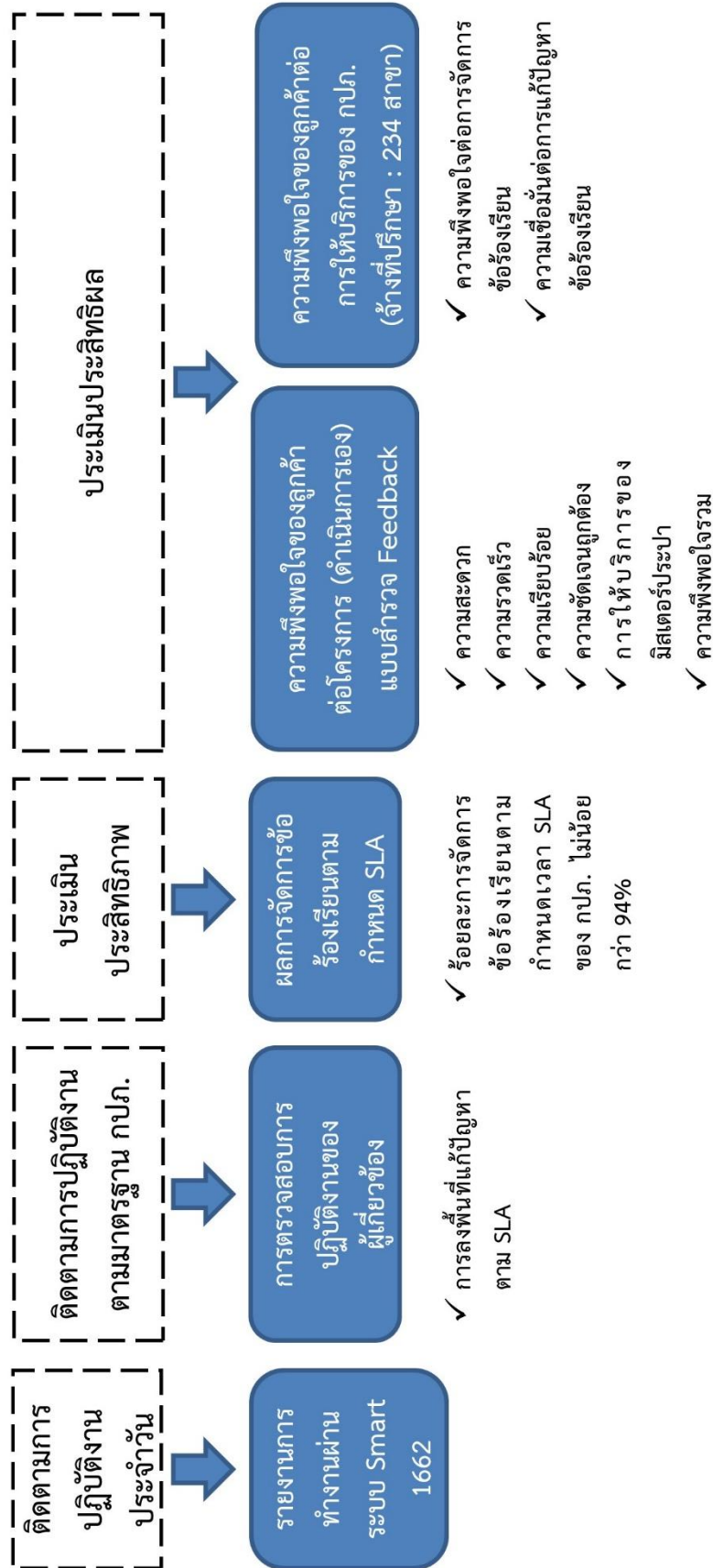
กปภ. / กปภ.สาขา	จำนวนลูกค้าราย	เรื่องร้องเรียนทั้งหมด		ดำเนินการแล้วเสร็จ		คงค้าง		ตามกำหนด SLA		เกินกำหนด SLA		มีลูกค้าติดตามเรื่องร้องเรียนเร่งด่วน (ร้อยละ)	ลูกค้าติดตามเร่งด่วน (ร้อยละ)
		เรื่อง	ครั้ง/ลูกค้า 1,000 ราย	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ	เรื่อง	ร้อยละ		
เขต1	1,074,193	88,393	82.29	88,157	99.73	236	0.27	88,190	99.77	203	0.23	10	0.01
เขต2	932,056	58,400	62.66	58,314	99.85	86	0.15	57,354	98.21	1,046	1.79	31	0.05
เขต3	638,225	51,091	80.05	51,015	99.85	76	0.15	51,088	99.99	3	0.01	18	0.04
เขต4	462,712	34,800	75.21	34,608	99.45	192	0.55	33,922	97.48	878	2.52	64	0.18
เขต5	372,546	36,910	99.08	36,147	97.93	763	2.07	36,819	99.75	91	0.25	6	0.02
เขต6	506,126	56,023	110.69	55,895	99.77	128	0.23	56,023	100.00	0	0.00	667	1.19
เขต7	341,856	20,660	60.43	20,605	99.73	55	0.27	20,660	100.00	0	0.00	78	0.38
เขต8	355,467	22,880	64.37	22,842	99.83	38	0.17	22,406	97.93	474	2.07	12	0.05
เขต9	498,238	41,804	83.90	41,748	99.87	56	0.13	41,252	98.68	552	1.32	14	0.03
เขต10	405,142	14,030	34.63	14,012	99.87	18	0.13	14,014	99.89	16	0.11	4	0.03
รวม	5,586,561	424,991	76.07	423,343	99.61	1,648	0.39	421,728	99.23	3,263	0.77	904	0.21

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



Dashboard แจ้งเตือนข้อร้องเรียนจากลูกค้า

การติดตามและประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของโครงการประปาทันใจ



ภาคผนวก

ภารกิจและบทบาทหน้าที่ของ กปภ.



1

การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.)

เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย

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

2

วิสัยทัศน์ของ กปภ.
“มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศและ
ยั่งยืนด้านการให้บริการ
และบริหารจัดการ
น้ำประปา”



3



กปภ. แบ่งพื้นที่ให้บริการ 74 จังหวัดเป็น

5 ภาค

มีขอบเขตความรับผิดชอบ

10 เขต

มีสำนักงานให้บริการลูกค้าทั่วประเทศ

234 สาขา

4



กปภ. มีลูกค้าหรือผู้ใช้น้ำ

5,586,562 ราย

(ข้อมูล ณ วันที่ 31 กรกฎาคม 2568)

แบ่งลูกค้าออกเป็น 3 ประเภท



ประเภทที่ 1

กลุ่มที่อยู่อาศัย
มีสัดส่วน 84%



ประเภทที่ 2

กลุ่มราชการและธุรกิจ
ขนาดเล็กมีสัดส่วน 13%



ประเภทที่ 3

กลุ่มรัฐวิสาหกิจ อุตสาหกรรม
และธุรกิจขนาดใหญ่ มีสัดส่วน 3%

5



ศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า สายด่วน 1662

PWA Contact Center 1662

ความรู้เกี่ยวกับพื้นที่ให้บริการน้ำประปาของประเทศไทย

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

การแบ่งพื้นที่รับผิดชอบทั้งประเทศของ กปภ.

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

คู่มือปฏิบัติงานมิสเตอร์ประปา โครงการประปาทันใจ

ฉบับปรับปรุงปี 2569

หน้า 35 จาก 46

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

คู่มือปฏิบัติงานมิสเตอร์ประปา โครงการประปาทันใจ

ฉบับปรับปรุงปี 2569

หน้า 36 จาก 46

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

ช่องทางชำระค่าน้ำของ กปภ.

1. ชำระผ่าน กปภ.

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

2. ชำระผ่าน Application ของตัวแทนรับชำระบนโทรศัพท์มือถือ

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

3. ชำระผ่านตู้ ATM ของธนาคาร

ธนาคารไทยพาณิชย์ / ธนาคารกรุงเทพ

4. ชำระผ่านการหักบัญชีธนาคาร 13 แห่ง ทุกสาขาทั่วประเทศ

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

5. ชำระผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร ทุกสาขาทั่วประเทศ

ธนาคารไทยพาณิชย์ / ธนาคารกรุงเทพ / ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธกส.)

6. ชำระผ่านตัวแทนรับชำระ

Pay@Post ณ ที่ทำการไปรษณีย์ทั่วประเทศ/ Counter Service เช่น ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น / mPAY เช่น ศูนย์บริการ AIS, ร้านTelewiz / SABUY Counter

7. ชำระผ่านตู้ชำระเงิน

เติมสบายพลัส / เติมดี / บัญเติม / เงินดี / ตู้คัส อส กปภ.

8. ชำระผ่านเว็บไซต์

กปภ. – payment.pwa.co.th / KBank – K CASH CONNECT PLUS (กลุ่มนิติบุคคล)

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

ช่องทางการชำระค่าน้ำประปา การประปาส่วนภูมิภาค

ค่าธรรมเนียมเป็นไปตามอัตราที่ผู้ให้บริการกำหนด จอบล.ณ เดือน ก.ค. 2568



PWA Plus Life ชำระผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ



ชำระผ่าน
PWA LINE Official
@PWAThailand



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



ชำระผ่านตู้เอทีเอ็ม
ของธนาคาร



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



ชำระผ่านการหักผ่านบัญชี

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

ชำระผ่านตู้
คัส อส กปภ.



ชำระผ่านตัวแทนรับชำระ

Pay@Post SABAUY COUNTER



7-Eleven, m pay, m

ชำระผ่านเคาน์เตอร์
ธนาคารทั่วประเทศ

- ธนาคารกรุงเทพ
- ธนาคารไทยพาณิชย์
- ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ชำระผ่านตู้ชำระเงิน

- เติมดี
- เติมสบายพลัส
- บุญเติม
- เงินดี



การประปาส่วนภูมิภาค มุ่ง-มั่น-เพื่อปวงชน-สู่ความยั่งยืน

กฎบัตรการให้บริการของ กปภ. (PWA Service Charter)

1. ดำเนินธุรกิจเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า

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

2. ขยายพื้นที่เพื่อให้มีน้ำประปาใช้อย่างทั่วถึง

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

3. ปฏิบัติต่อลูกค้าทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน

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

4. นำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมาใช้อำนวยความสะดวกและแก้ปัญหาให้ลูกค้า

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

5. มีช่องทางรับฟังเสียงของลูกค้าและการจัดการข้อร้องเรียน

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

6. รักษาความปลอดภัยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า

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

7. มุ่งมั่นพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน

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



พลิกศิลปะการสื่อสารสู่ความประทับใจที่ไม่รู้ลืม ด้วยปรัชญา "H2O"

ในโลกที่ทุกการปฏิสัมพันธ์สามารถสร้างหรือทำลายความสัมพันธ์ได้ในชั่วพริบตา การสื่อสารที่แท้จริงได้กลายเป็นทักษะที่ล้ำค่าที่สุด ไม่ว่าคุณจะเป็นบุคลากรด่านหน้าที่พบปะผู้คนมากมาย หรือเป็นใครก็ตามที่ต้องการสร้างความเชื่อมโยงที่ลึกซึ้งและมีความหมายกับคนรอบข้าง ปรัชญาการสื่อสารที่เรียบง่ายแต่ทรงพลังอย่าง “H2O” สามารถเปลี่ยนทุกบทสนทนาให้กลายเป็นการสร้าง ความประทับใจที่ยั่งยืน

H2O ไม่ได้เป็นเพียงสูตรเคมีของน้ำ แต่เป็นแก่นแท้ของการสื่อสารที่หล่อเลี้ยงความสัมพันธ์ให้เติบโต เปรียบดั่งน้ำที่มอบความชุ่มชื้นให้แก่ชีวิต โดยประกอบด้วย 3 องค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ H: Honor (การให้เกียรติ), O: Organized Solution (การแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ) และ O: Outstanding Impression (การสร้าง ความประทับใจเหนือความคาดหมาย)

H: Honor – ให้เกียรติคือรากฐานของความไว้วางใจ

การสื่อสารที่ดีเริ่มต้นจากรากฐานที่มั่นคงที่สุด นั่นคือ การให้เกียรติ (Honor) นี้ไม่ใช่เพียงการแสดง ความสุภาพตามมารยาท แต่คือการแสดงออกอย่างจริงใจว่าเราเห็นคุณค่าและให้ความสำคัญกับบุคคลตรงหน้าอย่างแท้จริง

ลองจินตนาการว่าการให้เกียรติเปรียบเสมือน “ผืนดินที่อุดมสมบูรณ์” หากดินดี ต้นไม้แห่ง ความสัมพันธ์ย่อมหยั่งรากลึกและเติบโตได้อย่างแข็งแกร่ง การให้เกียรติเริ่มต้นได้จากสิ่งเล็กๆ น้อยๆ ที่สร้างผลกระทบได้อย่างมหาศาล เช่น

- **การจดจำและเรียกชื่อ:** การเรียกชื่อของคุณสนทนาได้อย่างถูกต้อง แสดงให้เห็นว่าเราไม่ใช่แค่ “ลูกค้า” หรือ “กรณีศึกษา” แต่เป็นบุคคลที่เราใส่ใจ
- **การรับฟังอย่างตั้งใจ:** หลายครั้งที่ผู้คนต้องการเพียงใครสักคนรับฟังปัญหาของพวกเขาโดยไม่ขัดจังหวะ การนั่งฟัง ใช้สายตาที่มุ่งมั่น และพยักหน้ารับรู้ คือการให้เกียรติที่ทรงพลังที่สุด มันบอกกับพวกเขาว่า “เรื่องของคุณสำคัญสำหรับเรา”
- **การใช้ภาษาเชิงบวก:** แทนที่จะพูดว่า “ทำไม่ได้” ลองเปลี่ยนเป็น “จะพยายามอย่างเต็มที่ที่สุด” หรือ “จะรีบตรวจสอบและแจ้งกลับ” คำพูดที่เปี่ยมด้วยความหวังและความตั้งใจที่ดีสามารถเปลี่ยนสถานการณ์ที่ตึงเครียดให้ผ่อนคลายลงได้
- **การแสดงความเห็นอกเห็นใจ:** คำพูดง่ายๆ อย่าง “ผมเข้าใจเลยครับว่าคงจะรู้สึกกังวลมาก” สามารถทลายกำแพงในใจของอีกฝ่าย และทำให้พวกเขารู้สึกว่าไม่ได้ต่อสู้กับปัญหาเพียงลำพัง

เมื่อใดก็ตามที่เราปฏิบัติต่อผู้อื่นด้วยเกียรติ เรากำลังเปิดประตูสู่ความไว้วางใจ ซึ่งเป็นกุญแจดอกแรกที่จะนำไปสู่การแก้ปัญหาและการสร้างความสัมพันธ์ในขั้นต่อไป

O: Organized Solution – แก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ สร้างความมั่นใจในทุกขั้นตอน

เมื่อสร้างความไว้วางใจได้แล้ว ขั้นตอนต่อไปคือการลงมือแก้ไขปัญหาอย่างมีแบบแผนและโปร่งใส (Organized Solution) เพราะความเชื่อมั่นจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อคำพูดและการกระทำสอดคล้องกันอย่างเป็นระบบ

ขั้นตอนนี้เปรียบเสมือน “การเดินทางในทะเลกว้าง” ที่ต้องมีทั้งแผนที่ที่ชัดเจน (กระบวนการทำงาน) อุปกรณ์ที่พร้อมใช้งาน (เครื่องมือและข้อมูล) และการสื่อสารกับผู้โดยสาร (ผู้รับบริการ) อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การเดินทางไปสู่จุดหมายเป็นไปอย่างราบรื่นและน่าประทับใจ

หัวใจสำคัญของการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ คือ การสื่อสารที่ชัดเจนในทุกขั้นตอน:

- **ก่อนเริ่ม:** แจ้งให้ทราบว่าจะทำอะไร สาเหตุของปัญหาคืออะไร และคาดว่าจะใช้เวลาประมาณเท่าใด การให้ข้อมูลที่ชัดเจนตั้งแต่ต้นช่วยลดความกังวลและความไม่แน่นอน
- **ระหว่างดำเนินการ:** อัปเดตความคืบหน้าเป็นระยะ แม้จะเป็นเพียงข้อมูลเล็กๆ น้อยๆ ก็ตาม การปล่อยให้คู่สนทนารอคอยโดยไม่รู้ว่าจะเกิดอะไรขึ้นต่อไป คือบ่อเกิดของความไม่พอใจ ลูกค้าน้อยส่วนใหญ่มองไม่เห็นปัญหา แต่กลัวว่าจะไม่มีใครให้ข้อมูลพวกเขาเลย
- **หลังเสร็จสิ้น:** แจ้งผลการดำเนินงานให้ชัดเจน และเปิดช่องทางสำหรับการติดต่อในอนาคต เพื่อสร้างความมั่นใจว่าพวกเขาจะยังได้รับการดูแลต่อไป

การมีกระบวนการที่เป็นระบบและการสื่อสารที่สม่ำเสมอ จะเปลี่ยนประสบการณ์ที่อาจเลวร้ายให้กลายเป็นโอกาสในการแสดงความเห็นอกเห็นใจ และสร้างความมั่นใจว่าปัญหาของพวกเขาอยู่ในมือของคนที่ไว้วางใจได้

O: Outstanding Impression – สร้างความประทับใจที่เหนือกว่าความคาดหวัง

องค์ประกอบสุดท้าย ซึ่งเป็นส่วนที่จะยกระดับการบริการธรรมดาให้กลายเป็นการสร้าง ความรัก คือ การสร้างความประทับใจที่เหนือความคาดหมาย (Outstanding Impression) นี่คือการ "ทำสิ่งธรรมดาให้ไม่ธรรมดา" ด้วยการเพิ่มความใส่ใจลงไปอีกเพียงเล็กน้อยในทุกการกระทำ

หากเปรียบเทียบให้บริการเป็น “การสร้างบ้าน” การตอบสนองความต้องการพื้นฐานก็ เหมือนกับการสร้างบ้านที่แข็งแรงและปลอดภัย แต่การสร้างความประทับใจที่เหนือกว่า คือการตกแต่งภายในที่สวยงาม การจัดสวนที่ร่มรื่น หรือการสร้างมุมโปรดที่ทำให้ผู้อยู่อาศัยรู้สึกอบอุ่นและมีความสุขอย่างแท้จริง

ความประทับใจเหล่านี้ไม่จำเป็นต้องมาจากการลงทุนมหาศาล แต่มักเกิดจากรายละเอียดเล็กๆ น้อยๆ ที่แสดงถึงความใส่ใจเป็นพิเศษ เช่น:

- **การสังเกตและตอบสนองความต้องการที่ไม่ได้พูดออกมา:** การเห็นว่าผู้สูงอายุกำลังลำบากในการกรอกเอกสารจึงเข้าไปช่วยเหลือ หรือการเตรียมแผ่นรองเท้าก่อนเดินเข้าบ้านลูกค้า
- **การมอบคำแนะนำที่เป็นประโยชน์เกินหน้าที่:** นอกจากจะแก้ปัญหาหลักแล้ว ยังให้คำแนะนำเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดูแลรักษาหรือวิธีป้องกันปัญหาในอนาคต
- **การสร้างประสบการณ์ที่เป็นส่วนตัว:** การจดจำรายละเอียดเล็กๆ น้อยๆ จากการสนทนาครั้งก่อน แล้วนำมาพูดคุยในครั้งถัดไป ทำให้ลูกค้ารู้สึกพิเศษและเป็นที่จดจำ

สิ่งเล็กน้อยเหล่านี้คือสิ่งที่สร้างความแตกต่างระหว่าง "ความพึงพอใจ" กับ "ความรักดี" มันคือสิ่งที่ทำให้ผู้คนรู้สึก “ว้าว” และเปลี่ยนพวกเขาจากการเป็นเพียงผู้รับบริการให้กลายเป็นผู้ที่พร้อมจะบอกต่อเรื่องราวดีๆ ของคุณอย่างเต็มใจ

ท้ายที่สุดแล้ว ปรัชญา H2O คือเครื่องเตือนใจว่าการสื่อสารที่ยอดเยี่ยมนั้นเกิดจากการผสมผสานระหว่าง **หัวใจที่ให้เกียรติ (Honor)**, **กระบวนการที่ชัดเจน (Organized Solution)** และ **ความใส่ใจที่เหนือกว่า (Outstanding Impression)** เมื่อนำหลักการทั้งสามนี้มาใช้ ทุกการพบปะและสนทนาก็จะไม่ได้เป็นเพียงการทำธุรกรรม แต่เป็นการสร้างสะพานแห่งความเข้าใจ ความไว้วางใจ และความประทับใจที่จะคงอยู่ไปอีกนานแสนนาน

ทัศนคติเชิงบวก : พลังขับเคลื่อนความเป็นเลิศในงานบริการ

ในยุคที่การแข่งขันทางธุรกิจมีความรุนแรงมากขึ้น งานบริการกลายเป็นจุดสำคัญที่แยกแยะความแตกต่างระหว่างองค์กรที่ประสบความสำเร็จกับที่ล้มเหลว หัวใจสำคัญของการบริการที่ยอดเยี่ยมไม่ใช่เพียงแค่ระบบหรือเทคนิค แต่คือ "ทัศนคติเชิงบวก" ของผู้ให้บริการ ที่จะสร้างประสบการณ์ที่น่าประทับใจและสร้างความผูกพันระยะยาวกับลูกค้า

ทัศนคติเชิงบวกในงานบริการ หมายถึง การมีมุมมองที่สร้างสรรค์ มองเห็นโอกาสในทุกสถานการณ์ และเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าด้วยใจจริง ไม่ใช่เพียงแค่การยิ้มหรือพูดจาไพเราะ แต่เป็นความมุ่งมั่นที่จะสร้างคุณค่าให้กับผู้รับบริการ แม้ในสถานการณ์ที่ท้าทายที่สุด

ความสำคัญและประโยชน์ของทัศนคติเชิงบวก

ทัศนคติเชิงบวกส่งผลกระทบในหลายมิติ ทั้งต่อลูกค้า ตัวพนักงาน และองค์กรโดยรวม สำหรับลูกค้า จะได้รับประสบการณ์ที่ดี รู้สึกมีความสำคัญ และเกิดความไว้วางใจ นำไปสู่ความภักดีและการกลับมาใช้บริการซ้ำ สำหรับพนักงาน จะมีความสุขในการทำงาน ลดความเครียด และเพิ่มประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหา ส่วนองค์กรจะได้รับภาพลักษณ์ที่ดี เพิ่มยอดขาย และสร้างความได้เปรียบเหนือคู่แข่ง

การต้อนรับและการสื่อสาร : พนักงานบริการควรแสดงความกระตือรือร้นในการต้อนรับลูกค้า ใช้ภาษากาย โทนเสียง และคำพูดที่สื่อถึงความเป็นมิตร การฟังอย่างตั้งใจ และการตอบสนองอย่างรวดเร็วจะสร้างความประทับใจแรกที่ดี

การแก้ไขปัญหา : เมื่อเผชิญกับปัญหาหรือข้อร้องเรียน พนักงานที่มีทัศนคติเชิงบวกจะไม่มองเป็นภาระ แต่จะมองเป็นโอกาสในการแสดงความสามารถและสร้างความประทับใจ การหาทางแก้ไขอย่างสร้างสรรค์และการติดตามผลอย่างใส่ใจจะเปลี่ยนปัญหาให้กลายเป็นจุดแข็งของการบริการ

การสร้างความสัมพันธ์ : ทัศนคติเชิงบวกช่วยให้พนักงานสามารถสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า จดจำความต้องการเฉพาะ และให้บริการที่เป็นส่วนตัว ความสัมพันธ์ที่อบอุ่นนี้จะทำให้ลูกค้ารู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของครอบครัว

การพัฒนาและรักษาทัศนคติเชิงบวก : การพัฒนาทัศนคติเชิงบวกต้องอาศัยความตั้งใจและการฝึกฝนอย่างสม่ำเสมอ การเข้าใจว่างานบริการเป็นการสร้างความสุขให้ผู้อื่น การมองเห็นคุณค่าในงานที่ทำ และการเรียนรู้จากประสบการณ์ทุกครั้ง นอกจากนี้ องค์กรควรสร้างสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน ให้การฝึกอบรม ยอมรับข้อผิดพลาด และให้รางวัลแก่พนักงานที่แสดงทัศนคติเชิงบวก

อุปสรรคและการเอาชนะ : ในการทำงานบริการ มักเผชิญกับลูกค้าที่ยากจะพอใจ สถานการณ์ที่เครียด และแรงกดดันจากเป้าหมาย การเอาชนะอุปสรรคเหล่านี้ต้องอาศัยการจัดการอารมณ์ที่ดี การมีเป้าหมายชัดเจน การพักผ่อนที่เพียงพอ และการหาแรงบันดาลใจจากความสำเร็จเล็กๆ ในแต่ละวัน

ทัศนคติเชิงบวกในงานบริการไม่ใช่แค่คุณสมบัติที่ดีมีก็ได้ แต่เป็นหัวใจสำคัญที่จะกำหนดความสำเร็จของการบริการ การมีทัศนคติเชิงบวกจะสร้างวงจรแห่งความสำเร็จ ที่ลูกค้าพอใจ พนักงานมีความสุข และองค์กรเติบโต การลงทุนในการพัฒนาทัศนคติเชิงบวกจึงเป็นการลงทุนที่คุ้มค่าที่สุดสำหรับธุรกิจบริการในยุคปัจจุบัน

พนักงานบริการที่มีทัศนคติเชิงบวกคือสมบัติล้ำค่าขององค์กร เพราะพวกเขาไม่เพียงแต่ขายสินค้าหรือบริการ แต่ขายความสุข ความไว้วางใจ และประสบการณ์ที่ไม่รู้ลืม ซึ่งเป็นสิ่งที่เทคโนโลยีใดๆ ไม่สามารถทดแทนได้

10 หัวใจบริการ รับมือลูกค้าอย่างมืออาชีพ สำหรับชาว กปภ.

10 เทคนิคสำคัญ ในการรับมือกับลูกค้าอย่างมืออาชีพ สร้างความประทับใจ และเปลี่ยนทุกปัญหาให้เป็นโอกาสในการสร้างความเชื่อมั่น

1. ตั้งใจฟังอย่างเต็มที่ (Active Listening) : เมื่อลูกค้าติดต่อเข้ามา ไม่ว่าจะด้วยอารมณ์แบบใดก็ตาม สิ่งแรกที่เราควรทำคือ "การฟัง" อย่างตั้งใจ ฟังเพื่อจับใจความสำคัญของปัญหา เช่น ค่าน้ำสูง ผิดปกติ, น้ำไม่ไหล, ท่อแตก ฯลฯ การพยักหน้าตอบรับ หรือกล่าวทวนปัญหาของลูกค้าสั้นๆ เช่น "ครับ/ค่ะ หมายความว่าค่าน้ำเดือนนี้สูงกว่าปกติใช่ไหมครับ/ค่ะ" จะทำให้ลูกค้ารู้สึกที่เราให้ความสำคัญและเข้าใจปัญหาของเขาจริงๆ

2. แสดงความเห็นอกเห็นใจ (Show Empathy) : "น้ำ" คือปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิต การไม่มีน้ำใช้ย่อมสร้างความเดือดร้อนเสมอ ให้เราแสดงความเข้าใจและเห็นใจต่อสถานการณ์ของลูกค้าด้วยความจริงใจ เช่น "ผม/ดิฉันเข้าใจถึงความลำบากเลยครับ/ค่ะที่ไม่มีน้ำใช้/ที่ท่อประปารั่วซึม" คำพูดง่ายๆ นี้สามารถลดอุณหภูมิของสถานการณ์ได้เป็นอย่างดี

3. รักษาความสงบและควบคุมอารมณ์ (Stay Calm) : ไม่ว่าลูกค้าจะใช้น้ำเสียงหรือคำพูดที่รุนแรงเพียงใด เราต้องรักษาความเป็นมืออาชีพไว้เสมอ การตอบโต้ด้วยอารมณ์จะทำให้สถานการณ์แย่งหายใจเข้าลึกๆ และจำไว้ว่าความโกรธของลูกค้ามุ่งไปที่ "ปัญหา" ไม่ใช่ที่ "ตัวเรา"

4. กล่าวคำขอโทษอย่างจริงใจ (Apologize Sincerely) : แม้ปัญหาที่เกิดขึ้นอาจไม่ได้มาจากความผิดพลาดของเราโดยตรง แต่การกล่าว "ขอภัยในความไม่สะดวกที่เกิดขึ้น" เป็นการแสดงความรับผิดชอบในฐานะผู้ให้บริการและช่วยให้ลูกค้ารู้สึกดีขึ้นได้เสมอ

5. มุ่งเน้นการหาทางออก (Focus on Solutions) : หลังจากเข้าใจปัญหาแล้ว ให้เปลี่ยนบทสนทนาจากการพูดถึง "ปัญหา" มาเป็นการ "หาทางแก้ไข" ทันที เช่น

"กรณีค่าน้ำสูงผิดปกติ เบื้องต้นลองตรวจสอบ... ก่อนนะครับ/ค่ะ หากไม่พบความผิดปกติ จะมีเจ้าหน้าที่เข้าไปตรวจสอบมิเตอร์ให้ครับ/ค่ะ"

"สำหรับปัญหาน้ำไม่ไหล ตอนนี้นั้นพื้นที่มีการซ่อมท่อเร่งด่วน คาดว่าจะแล้วเสร็จในเวลาประมาณ... นะครับ/ค่ะ"

6. อธิบายด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย (Use Simple Language) : หลีกเลี่ยงการใช้ศัพท์เทคนิคที่ซับซ้อน เช่น "Pressure Valve", "ท่อ HDPE" แต่ให้อธิบายเป็นภาษาชาวบ้านที่เข้าใจง่าย เช่น "วาล์วควบคุมแรงดันน้ำ", "ท่อประปาสีดำที่ฝังอยู่ใต้ดิน" เพื่อให้ลูกค้าเข้าใจสถานการณ์และแนวทางการแก้ไขได้ชัดเจน

7. แม่นยำในข้อมูลและระเบียบ (Be Accurate) : ความน่าเชื่อถือเกิดจากข้อมูลที่ถูกต้อง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องอัตราค่าน้ำ, ค่าธรรมเนียม, ขั้นตอนการขอใช้น้ำ หรือระเบียบการติดตั้งมิเตอร์ใหม่ การให้ข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนจะช่วยลดข้อโต้แย้งและสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าได้

8. แจ้งขั้นตอนและระยะเวลาที่ชัดเจน (Set Clear Expectations) : หากเป็นเรื่องที่ต้องใช้เวลาในการดำเนินการ ควรกำหนดกรอบเวลาที่ชัดเจนให้ลูกค้าทราบ เช่น "หลังจากรับเรื่องแล้ว จะมีเจ้าหน้าที่ภาคสนามติดต่อกลับเพื่อนัดหมายเข้าตรวจสอบภายใน 24 ชั่วโมงทำการครับ/ค่ะ" การแจ้งให้ทราบล่วงหน้าจะช่วยลดความกังวลและการโทรติดตามของลูกค้าได้

9. ใช้ภาษาเชิงบวก (Use Positive Language) : พยายามหลีกเลี่ยงการใช้คำพูดเชิงปฏิเสธ เช่น "ทำไม่ได้", "ไม่ใช่หน้าที่" แต่ให้เปลี่ยนเป็นประโยคที่ให้ทางเลือกอื่นแทน
แทนที่จะพูดว่า : "เรื่องนี้ไม่ใช่หน้าที่ของแผนกนี้"
ให้พูดว่า : "สำหรับเรื่องนี้ ผม/ดิฉันจะช่วยประสานงานไปยังแผนก... ที่รับผิดชอบโดยตรงให้ นะครับ/คะ"

10. ติดตามผลและสรุปการให้บริการ (Follow Up and Conclude) : ก่อนจบการสนทนา ให้ทบทวนแนวทางการแก้ไขที่ได้ตกลงกันอีกครั้ง และหากเป็นไปได้ การติดตามผลหลังการแก้ไขจะสร้างความประทับใจสูงสุด เช่น การโทรสอบถามว่า "หลังจากช่างเข้าซ่อมแล้ว ตอนนี้น้ำประปาไหลเป็นปกติแล้วใช่ไหมครับ/คะ" แสดงให้เห็นถึงความใส่ใจของเราอย่างแท้จริง

การบริการที่เป็นเลิศคือเครื่องมือที่ทรงพลังที่สุดในการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่าง กปภ. กับประชาชน ขอให้พวกเราชาว กปภ. ทุกคนภูมิใจในหน้าที่และร่วมกันส่งมอบบริการที่ดีที่สุด

"ความพึงพอใจของประชาชน คือ ความภาคภูมิใจของเราชาว กปภ."