



คู่มือ บริหารข้อร้องเรียน

กองบริการประชาชน ฝ่ายปฏิบัติการการประสานครหลวง
ฉบับปรับปรุง ปีงบประมาณ 2563

คำนำ

“คู่มือการบริหารข้อร้องเรียน MWA Call Center 1125” เกิดขึ้นจากความตั้งใจของผู้บริหาร พนักงานผู้ปฏิบัติงาน ใน กองบริการประชาชน ฝ่ายปฏิบัติการการประสานครหลวง ที่ต้องการตอบสนอง ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เนื้อหาของคู่มือส่วนที่เป็นขั้นตอนการปฏิบัติงานของการรับเรื่องร้องเรียนหลายช่องทางผ่าน 1125 นอกจากระบบโทรศัพท์แล้ว ยังมี Facebook Email Webchat GCC Website Line@ เป็นต้น โดยหลักการ ปฏิบัติเพื่อให้เกิดประสิทธิผลต่อผู้รับบริการมากที่สุดนั้น MWA Call Center 1125 มีการจัดการข้อร้องเรียน ให้ทันท่วงที และมีประสิทธิผล

คณะทำงานคู่มือการบริหารข้อร้องเรียน MWA Call Center 1125 หวังเป็นอย่างยิ่งกับประโยชน์ที่ได้รับจากเนื้อหาสาระของคู่มือดังกล่าว MWA Call Center 1125 เล่มนี้ นำไปสู่การบริหารข้อร้องเรียนที่มี ประสิทธิภาพ รวมถึงการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน MWA Call Center 1125 ให้มีความเป็นมืออาชีพ ยิ่งขึ้นต่อไป

คณะทำงานฯ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
การจัดการข้อร้องเรียน	1
สาเหตุของการร้องเรียน	1
วัตถุประสงค์ของการบริหารข้อร้องเรียน	2
คำจำกัดความ	2
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	3
ประเภทของข้อร้องเรียน สาเหตุ และผู้รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหา	4
เงื่อนไข การสอบถาม การแจ้งเหตุ และการร้องเรียน ตามหัวข้อ ประเภทเรื่องร้องเรียน	5
แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน	9
แนวทางการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	10
แนวทางการจัดการคำชมเชย	10
การรับเรื่องร้องเรียน การตรวจสอบช่องทางและระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	11
แนวทางการรับและเวลาในการตอบสนอง(Response Time)	12
แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนและระยะเวลาการแก้ไข(Complete Time)	13
ขั้นตอนการปฏิบัติงานของศูนย์บริการประชาชน	17
งานบริการข้อมูลทางโทรศัพท์ (หมายเลข 1125)	17
งานสอบถาม แจ้งเหตุและร้องเรียน ทาง E-mail/ Facebook /Twitter / Web Chat/ Line@	19
การรับเรื่องร้องเรียนศูนย์ดำรงธรรม การประสานครหลวง	20
การปฏิบัติกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินทำให้มีผลกระทบต่อผู้ใช้น้ำ ประชาชน	21
งานแจ้งเหตุฉุกเฉินด้วยข้อความสั้น (SMS) เพื่อผู้บริหาร	23
ระเบียบการประสานครหลวง ฉบับที่ 56	24
บันทึกถึงบรรณาธิการข่าว	29
เบอร์โทรศัพท์ติดต่อสื่อมวลชน	30

การจัดการข้อร้องเรียน

เมื่อมีปัญหาใด ๆ เกิดขึ้นกับผู้ให้บริการ สิ่งที่ต้องปฏิบัตินั้นก็คือ ผู้ให้บริการควรจะต้องพยายามแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นให้ได้ โดยจะต้องไม่ให้ปัญหาเกิดการลุกลามบานปลาย และสร้างความเสียหายต่อองค์กร ซึ่ง การร้องเรียนจะมีอยู่หลายช่องทางด้วยกัน ทั้งทางโทรศัพท์ ส่งจดหมาย ทางอีเมล ส่งแฟกซ์ หรือมาติดต่อที่ สำนักงาน ซึ่งสิ่งที่ลูกค้าร้องเรียนเหล่านั้น จะมีข้อเสนอมาพร้อมกับคำบ่น แม้ว่าเป็นข้อร้องเรียนเพียงเล็ก ๆ น้อย ๆ หรือไม่เป็นความจริงแต่อย่างใด ซึ่งบางกรณีลูกค้าก็ไม่ได้ต้องการให้ทำตามข้อเรียกร้องหรือแก้ไขใด ๆ แต่ทางองค์กรก็ไม่ควรละเลย ควรจะต้องมีการจดบันทึกและตรวจสอบข้อมูลที่ได้รับทุกรายการ เพื่อที่จะได้ รับรู้ข้อบกพร่องในการบริการ อันนำไปสู่การระมัดระวังป้องกัน พร้อมทั้งจัดการปรับปรุงแก้ไขสินค้า และ บริการให้ดีขึ้นต่อไป

สาเหตุของการร้องเรียน

สาเหตุที่ลูกค้าร้องทุกข์ หรือร้องเรียนเพราะความไม่พอใจนั้นมีหลายประการ อาจเกิดจากสิ่งที่ลูกค้า ได้รับสินค้าต่ำกว่าสิ่งที่คาดหวัง เช่น สินค้าด้อยคุณภาพ สินค้าชำรุด การคิดราคาผิดพลาด การบริการไม่ดี การที่ลูกค้าคิดว่าตนเองไม่ได้รับเกียรติ เป็นต้น เมื่อความไม่พอใจเกิดขึ้น ลูกค้าส่วนใหญ่ที่ไม่พอใจ จะไม่บอก ไม่กล่าวเรื่องที่เกิดขึ้นกับเจ้าของธุรกิจ แต่จะพูดต่อ ๆ กันไปถึงประสบการณ์ที่ไม่ดีเกี่ยวกับตัวสินค้า หรือ บริการของผู้ที่เขาเคยใช้ และจะมีลูกค้าที่ไม่พอใจอีกประมาณ 5-10 เปอร์เซ็นต์เท่านั้นที่ร้องเรียนและต่อว่ากับ เจ้าของกิจการ ซึ่งลูกค้าเหล่านี้จะก่อให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงสินค้าและบริการให้ดีขึ้น แต่บางครั้งหากเป็น เรื่องที่เกิดกับสินค้าที่มีมูลค่าสูงเกินอภัยให้ได้ หรือบริการที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม ก็อาจจะถูกร้องเรียนต่อ สาธารณชนทั้งสื่อมวลชน ตลอดจนหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งหากเป็น เรื่องเป็นราวใหญ่โตอาจจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อภาพลักษณ์ขององค์กรได้ ดังนั้นหน่วยงานที่รับผิดชอบจึง ไม่ควรละเลยต่อเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในทุกกรณี

วัตถุประสงค์ของการบริหารข้อร้องเรียน

เพื่อให้ผู้ใช้น้ำมั่นใจว่าหน่วยงานมีการจัดการข้อร้องเรียนผ่านทุกช่องทางของการประสานครหลวง ให้ได้รับการตอบรับและแก้ไขได้อย่างทันที เกิดประสิทธิผล ช่วยลดความไม่พึงพอใจของผู้ใช้น้ำ

คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน

หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้ใช้น้ำ ผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ได้รับผลกระทบจากการใช้น้ำประปา หรือบริการที่เกี่ยวข้อง ที่ทำให้เกิดความเสียหาย จนเกิดความไม่พึงพอใจ

การติดตาม กรณีแจ้งเหตุแล้วไม่ได้รับการแก้ไข โดยเจ้าหน้าที่ไม่สามารถชี้แจงสาเหตุของการเกินเวลาในการแก้ไขปัญหาอื่นๆ จนเกิดความไม่พึงพอใจในการบริการอื่นๆ

การแจ้งเหตุ

หมายถึง การแจ้งจากผู้ใช้น้ำ ผู้ใช้บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ไม่ได้ผลกระทบโดยตรงจากการใช้น้ำประปาหรือบริการที่เกี่ยวข้อง หรือผู้ใช้น้ำได้รับความเสียหาย ซึ่งไม่ได้เกิดจากข้อบกพร่องของ กปน. หรือผู้ใช้น้ำที่ได้รับผลกระทบแต่เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงได้

การสอบถามข้อมูล

หมายถึง การที่ผู้ใช้น้ำสอบถามข้อมูลหรือร้องเรียนในบางเรื่อง โดยเจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลหรือตอบชี้แจงผู้ใช้น้ำได้ รวมถึงการติดตามงานมายังหน่วยงานรับเรื่อง เพื่อทราบถึงการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกินเวลาแล้วเสร็จและเจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงเหตุผลได้

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

ลำดับที่	ช่องทาง	ผู้รับผิดชอบ
1.	โทรศัพท์ สายด่วน MWA Call Center 1125	MWA Call Center1125 ฝ่ายปฏิบัติการการประสานครหลวง
2.	Website E-mail	MWA Call Center1125 ฝ่ายปฏิบัติการการประสานครหลวง
3.	Facebook	MWA Call Center1125 ฝ่ายปฏิบัติการการประสานครหลวง
4.	Twitter	MWA Call Center1125 และฝ่ายสื่อสารองค์กร
5.	Web Chat	MWA Call Center1125 ฝ่ายปฏิบัติการการประสานครหลวง
6.	Line@	MWA Call Center1125 ฝ่ายสื่อสารองค์กร และสำนักงานประชาสัมพันธ์
7.	ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อ ประชาชน (GCC 1111)	MWA Call Center1125 ฝ่ายปฏิบัติการการประสานครหลวง
8.	ศูนย์ดำรงธรรม(วังไชยา)	MWA Call Center1125 ฝ่ายปฏิบัติการการประสานครหลวง
9.	ศูนย์ดำรงธรรม(กปน.)	MWA Call Center1125 และสำนักงานประชาสัมพันธ์
10.	ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการ ทุจริตของ กปน.	คณะกรรมการศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตของการประปา นครหลวง(ศปท.กปน.)
11.	ศูนย์บริการภาครัฐแบบ เบ็ดเสร็จ (เซ็นทรัลพลาซ่า เวสต์เกต, เซ็นทรัลพลาซ่า แจ้งวัฒนะ และเดอะมอลล์ งามวงศ์วาน)	สำนักงานประชาสัมพันธ์
12.	จุดบริการด่วนมหานคร (เดอะมอลล์ บางแค)	สำนักงานประชาสัมพันธ์
13.	ศูนย์บริการ สุขสวัสดิ์สมุทร (ที่ว่าการอำเภอพระประแดง และที่ว่าการอำเภอ พระ สมุทรเจดีย์ จังหวัด สมุทรปราการ)	สำนักงานประชาสัมพันธ์
14.	บัตรสนเท่ห์ หนังสือร้องเรียน	ฝ่ายบริการกลาง
15.	สำนักงานประชาสัมพันธ์	สำนักงานประชาสัมพันธ์

ประเภทของข้อร้องเรียน สาเหตุ และผู้รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหา

ลำดับ	ประเภทข้อร้องเรียน	สาเหตุ			ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
		1	2	3		
1.	น้ำไม่ไหล	งานซ่อมท่อ	งานก่อสร้าง	งานลดน้ำสูญเสีย	กรร.	เกี่ยวข้องกับ ฝคจ. และ สายงาน รวก.(ว)
2.	น้ำไหลอ่อน	งานซ่อมท่อ	งานก่อสร้าง	งานลดน้ำสูญเสีย	กรร.	
3.	เจ้าหน้าที่	พูดจาไม่สุภาพ	ไม่ชี้แจงและ แนะนำบริการ	บริการล่าช้า/ บกพร่อง	กรก.,กรร., กรร.	
4.	น้ำขุ่น/มีกลิ่น (ไม่ใช่คลอรีน)	งานซ่อมท่อ	งานตัดบรรจบ	ท่อเดิมผุกร่อน	กรร.	
5.	ค่าน้ำผิดปกติ	ท่อรั่วภายใน	มาตรไม่เดิน/มี การใช้น้ำ/ ประเมนสูง	มาตรกระตุกเดิน ช้า/ น้ำต่ำ	กรร.	
6.	งานซ่อมท่อ	ไม่คืนสภาพผิว จราจร	เครื่องจักรเสียงดัง	งานไม่เรียบร้อย	กรร.	
7.	งานวางท่อ	ไม่คืนสภาพผิว จราจร	เครื่องจักรเสียงดัง	งานไม่เรียบร้อย	กรร.	
8.	ไม่มีการ ประชาสัมพันธ์ ก่อนปิดน้ำ	กปน.ไม่ได้ ประชาสัมพันธ์	กปน. ประชาสัมพันธ์ไม่ ทั่วถึง	ประชาสัมพันธ์แต่ ไม่ครอบคลุมเวลา ปิดน้ำ เนื่องจาก เวลาในการปิดน้ำ มากกว่าที่แจ้งไว้	กรก.,กรร., ฝสอ.	
9.	ใบแจ้งค่าน้ำ ประปา	เครื่องพิมพ์ ขัดข้อง/ ไม่ พิมพ์	กระดาษใบแจ้งค่าน้ำ ประปาชำรุด	ปริมาณการใช้น้ำ ผิดปกติ/ ไม่พิมพ์	กรร.	
10.	มาตรวัดน้ำ	มาตรวัดน้ำ เดินผิดปกติ	ติดตั้ง/เปลี่ยน มาตรแล้วเก็บงาน ไม่เรียบร้อย	ติดตั้ง/เปลี่ยน มาตรล่าช้า	กรก. , กรร.	
11.	เรื่องอื่น ๆ					

เงื่อนไข การสอบถาม การแจ้งเหตุ และการร้องเรียน ตามหัวข้อ ประเภทเรื่องร้องเรียน

ลำดับ	รายการ	เงื่อนไข"การสอบถาม"	เงื่อนไข"แจ้งเหตุ"	เงื่อนไข"ร้องเรียน"
1,2	น้ำไม่ไหล/ น้ำไหลอ่อน	- สอบถามพื้นที่น้ำไม่ไหล/ไหลอ่อน - สอบถามวัน เวลา รายละเอียดของการปิด-เปิดน้ำ - เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูล/ตอบชี้แจงได้	- แจ้งสถานที่/บริเวณ พื้นที่น้ำไม่ไหล/ไหลอ่อน - เจ้าหน้าที่ไม่มีข้อมูลที่ชี้แจงได้ - เจ้าหน้าที่รับข้อมูลเพื่อส่งให้สาขาตรวจสอบ/แก้ไข	- ได้รับผลกระทบน้ำไม่ไหล/ไหลอ่อน เป็นเวลานาน หรือเกิดขึ้นบ่อย โดยไม่ทราบสาเหตุ จนก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ - น้ำไม่ไหล/ไหลอ่อนหลังจากการดำเนินการต่างๆของกปน. แล้วเสร็จ เช่น ตัดบรรจบ/ซ่อมท่อ แต่ยังไม่ได้รับความสะดวก จนก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ - น้ำไม่ไหล/ไหลอ่อนบ้านเดียว หรือหลายบ้านในแนวเดียวกัน โดยไม่ทราบสาเหตุ จนก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ - เจ้าหน้าที่ไม่มีข้อมูลสำหรับการชี้แจงได้ - ผู้ใช้น้ำมีความประสงค์จะร้องเรียน
3	เจ้าหน้าที่			- ผู้ใช้น้ำรับรู้หรือสัมผัสถึงการกระทำที่ไม่ถูกต้อง ไม่สุภาพ ไม่ควรจะเป็น หรือไม่ควรกระทำของพนักงานที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ ได้แก่ - แสดงกิริยาไม่สุภาพ - แต่งกายไม่สุภาพ - ขับรถไม่สุภาพ - อ่านมาตรไม่ถูกต้อง - ให้ข้อมูลคลาดเคลื่อน ผิดพลาด เป็นต้น

ลำดับ	รายการ	เงื่อนไข"การสอบถาม"	เงื่อนไข"แจ้งเหตุ"	เงื่อนไข"ร้องเรียน"
4	น้ำขุ่น/มีกลิ่น (ไม่ใช่คลอรีน)	- สอบถามสาเหตุที่ทำให้ น้ำขุ่น ถ้าในระบบไม่มี การตัดบรรจบหรือซ่อม ท่อ ที่อาจเป็นเหตุให้ น้ำขุ่นได้ จะแนะนำให้ ผู้ใช้น้ำตรวจสอบระบบ ภายในบ้านของผู้ใช้น้ำ เบื้องต้นก่อน		- ผู้ใช้น้ำเกิดความไม่พึงพอใจ เมื่อพบ/ประสบว่ามีน้ำขุ่น/มี กลิ่น ทั้งที่ทราบและไม่ทราบ สาเหตุ - เจ้าหน้าที่ไม่มีข้อมูลสำหรับการ ชี้แจง
5	ค่าน้ำผิดปกติ	- สอบถามสาเหตุของค่า น้ำผิดปกติ - สอบถามการแก้ไข/ คำแนะนำกรณีไม่มีท่อรั่ว ภายใน - เจ้าหน้าที่แนะนำให้ ตรวจสอบเบื้องต้นเพื่อหา สาเหตุของค่าน้ำผิดปกติ - เจ้าหน้าที่สามารถให้ ข้อมูล/ตอบชี้แจงได้		- ผู้ใช้น้ำเกิดความไม่พึงพอใจกับ ค่าน้ำที่ผิดปกติ(สูง) โดยได้ ตรวจสอบท่อรั่วภายในแล้ว - ผู้ใช้น้ำร้องเรียนค่าน้ำสูง เกิด จากการกระทำของเจ้าหน้าที่ เช่น เปลี่ยนมาตรแล้วค่าน้ำ สูงขึ้น ฯ - เจ้าหน้าที่ไม่มีข้อมูลสำหรับการ ชี้แจง
6,7	งานซ่อมท่อ/ งานวางท่อ	- สอบถามการปิดน้ำ ล่วงหน้า สำหรับงานวาง ท่อ(ตามแผน) - สอบถามสาเหตุ/ ระยะเวลาการดำเนินการ/ แก้ไขแล้วเสร็จ - สอบถามสาเหตุระหว่าง ดำเนินการ - สอบถามพื้นที่น้ำไม่ไหล จากการวางท่อ/ซ่อมท่อ - เจ้าหน้าที่สามารถให้ ข้อมูล/ตอบชี้แจงได้		- ผู้ใช้น้ำเกิดความไม่พึงพอใจกับ งานนั้นๆ - ผู้ใช้น้ำได้รับผลกระทบอย่าง รุนแรงจากงานนั้นๆ - ทำพื้นผิวจราจรไม่เรียบร้อย - เจ้าหน้าที่ไม่มีข้อมูลสำหรับการ ชี้แจง

ลำดับ	รายการ	เงื่อนไข"การสอบถาม"	เงื่อนไข"แจ้งเหตุ"	เงื่อนไข"ร้องเรียน"
8	ไม่มีการ ประชาสัมพันธ์ ก่อนปิดน้ำ			- ผู้ใช้น้ำได้รับผลกระทบรุนแรง โดยไม่ทราบข่าวประชาสัมพันธ์จากการปิดน้ำล่วงหน้า - ผู้ใช้น้ำได้รับข่าวแต่ไม่ชัดเจน - ผู้ใช้น้ำไม่พึงพอใจ เนื่องจากไม่ได้รับข่าวประชาสัมพันธ์ ตามที่กปน. แจ้ง - เจ้าหน้าที่ไม่มีข้อมูลสำหรับการชี้แจง
9	ใบแจ้งค่าน้ำประปา	- สอบถามสาเหตุของการไม่ได้รับใบแจ้งค่าน้ำประปา - สอบถามใบแจ้งค่าน้ำประปาเนื่องจากได้รับช้า		- ผู้ใช้น้ำไม่พึงพอใจ เนื่องจากไม่ได้รับใบแจ้งค่าน้ำประปา - ผู้ใช้น้ำไม่พึงพอใจ เนื่องจากได้รับผลกระทบจากการได้รับใบแจ้งค่าน้ำประปาล่าช้า และมีค่าธรรมเนียมเพิ่มขึ้น - ผู้ใช้น้ำไม่พึงพอใจ เนื่องจากได้รับใบแจ้งค่าน้ำประปาผิดบ้าน - เจ้าหน้าที่ไม่มีข้อมูลสำหรับการชี้แจง

ลำดับ	รายการ	เงื่อนไข"การสอบถาม"	เงื่อนไข"แจ้งเหตุ"	เงื่อนไข"ร้องเรียน"
10	มาตรวัดน้ำ	- สอบถามเกี่ยวกับมาตรวัดน้ำเดินผิดปกติ เช่น มาตรหมุนกลับไปกลับมา แต่ไม่มีผลต่อค่าน้ำ - สอบถามการเปิด-ปิด วาล์วน้ำ - สอบถามการเปลี่ยนมาตร เช่น มาตรครบวาระ - สอบถามงานติดตั้งประปาใหม่/ติดตั้งมาตรใหม่	- มาตรหาย - ประตุน้ำหน้ามาตรชำรุด - มาตรวัดน้ำเดินผิดปกติ - มาตรวัดน้ำไม่เดิน - พบเห็นน้ำรั่วที่มาตรหรือหน้ามาตร	- ผู้ใช้น้ำไม่พึงพอใจเนื่องจากเคยแจ้ง/ขอรับบริการมาแล้ว เช่น มาตรวัดน้ำไม่เดิน แต่ยังไม่ได้รับการบริการ - ผู้ใช้น้ำไม่พึงพอใจเนื่องจาก เจ้าหน้าที่มาเปลี่ยน/ถอด/ใส่/ย้ายมาตรวัดน้ำให้ผู้ใช้น้ำแล้วเกิดน้ำรั่วไหล - ผู้ใช้น้ำไม่พึงพอใจเนื่องจาก เจ้าหน้าที่ติดตั้งมาตรวัดน้ำกลับคืนให้ผิดไปจากตำแหน่งเดิม - ผู้ใช้น้ำไม่พึงพอใจเนื่องจาก เจ้าหน้าที่ติดตั้งมาตรวัดน้ำกลับคืนให้แต่ติดผิด ติดย้อนศรให้ - ผู้ใช้น้ำไม่พึงพอใจเนื่องจาก เจ้าหน้าที่มาเปลี่ยน/ถอด/ใส่/ย้ายมาตรวัดน้ำให้ผู้ใช้น้ำแล้วเกิดมาตรวัดน้ำอุดตัน

แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน

1. หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่
 - 1.1 ฝ่ายปฏิบัติการการประสานครหลวง ผ่านช่องทางศูนย์บริการประชาชน MWA CALL CENTER 1125 /E-mail/Facebook /Line@/Twitter/Web Chat/GCC1111/ศูนย์ดำรงธรรม (วังไซยา)/ศูนย์ดำรงธรรม (กปน.)
 - 1.2 สำนักงานประสานสาขา ผ่านหน้าเคาน์เตอร์
 - 1.3 ฝ่ายบริการกลาง ผ่านช่องทางหนังสือร้องเรียน
2. เมื่อรับเรื่องร้องเรียนแล้ว หน่วยงานที่รับเรื่องบันทึกข้อมูลลงระบบ CRM
3. หน่วยงานที่รับเรื่อง
 - 3.1 กรณีที่ทราบข้อมูล ตอบข้อร้องเรียนได้ทันที
 - 3.2 กรณีไม่ทราบข้อมูล หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข โดยอธิบายขั้นตอนต่างๆ ให้ผู้ร้องเรียนด้วย
4. ระหว่างดำเนินการ หน่วยงานที่ดำเนินการแก้ไขแจ้งความก้าวหน้าการดำเนินการให้ผู้รับเรื่องร้องเรียนทราบ เพื่อให้ผู้รับเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียนเป็นระยะๆ
5. เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ
 - 5.1 กรณีเป็นสถานการณ์ปกติ: จัดทำรายงานให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
 - 5.2 กรณีเป็นสถานการณ์ฉุกเฉิน: สรุปรายงานผู้บริหารทันที
6. สำนวจความพึงพอใจ จากการแก้ไขข้อร้องเรียนและการบริการของ Call Center
7. กรณีเป็นหนังสือร้องเรียนต้องตอบข้อร้องเรียน ยึดปฏิบัติตามคำสั่ง กปน.ที่183/2543 สั่ ณ วันที่ 4 พฤษภาคม 2543 ภายในระยะเวลาดังนี้
 - หนังสือด่วนที่สุด และเรื่องที่ต้องชี้แจงผ่านสื่อ ให้ตอบภายใน 1 วันทำการ
 - หนังสือด่วนมากให้ตอบภายใน 3 วันทำการ หรือตามวันที่กำหนดในหนังสือ (ถ้ามี) โดยใช้วันที่ถึงกำหนดก่อน
 - หนังสือปกติ หรือสอบถามข้อมูลทั่วไป ให้ตอบภายใน 5 วันทำการ หรือตามวันเวลาที่กำหนดในหนังสือ (ถ้ามี) โดยใช้วันที่ถึงกำหนดก่อน
8. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดทำสถิติการร้องเรียนและส่งให้ ฝ่ายปฏิบัติการ กปน.เป็นผู้รวบรวม

แนวทางการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

กรณีเกี่ยวกับหน่วยงานอื่นภายใน กปน.

1. เมื่อ MWA Call Center 1125 ได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ผ่านสายด่วน 1125 E-mail Facebook Web Chat Line@ เป็นต้น โดยต้องตอบกลับผู้รับบริการทันทีพร้อมคำแสดงความขอบคุณในข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะนั้น บันทึกลงระบบ CRM ส่งงานและแจ้งให้หน่วยงานนั้น ๆ ทราบ
2. แจ้งผลการดำเนินการดังกล่าวกลับไปยังผู้เสนอข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะนั้น

กรณีเกี่ยวกับ MWA Call Center 1125

1. เมื่อ MWA Call Center 1125 ได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ผ่านสายด่วน 1125 E-mail Facebook Web Chat Line@ เป็นต้น โดยต้องตอบกลับผู้รับบริการทันทีพร้อมคำแสดงความขอบคุณในข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะนั้น บันทึกลงระบบ CRM และหัวหน้าผลัด Print ใบงานนำเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณาต่อไป
2. แจ้งผลการดำเนินการดังกล่าวกลับไปยังผู้เสนอข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะนั้น

แนวทางการจัดการคำชมเชย

กรณีเกี่ยวกับหน่วยงานอื่นภายใน กปน.

1. เมื่อ MWA Call Center 1125 ได้รับคำชมเชยจากผู้รับบริการ ผ่านสายด่วน 1125 E-mail Facebook Web Chat Line@ เป็นต้น โดยต้องตอบกลับผู้รับบริการทันทีพร้อมคำแสดงความขอบคุณในคำชมเชย บันทึกลงระบบ CRM ส่งงานและแจ้งให้หน่วยงานนั้น ๆ ทราบ

กรณีเกี่ยวกับ MWA Call Center 1125

1. เมื่อ MWA Call Center 1125 ได้รับคำชมเชยจากผู้รับบริการ ผ่านสายด่วน 1125 E-mail Facebook Web Chat Line@ เป็นต้น โดยต้องตอบกลับผู้รับบริการทันทีพร้อมคำแสดงความขอบคุณในคำชมเชย
2. เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ คำชมเชยนั้น ให้ทราบโดยทั่วไป เช่น ตีตบอर्ड หนังสือเวียน เป็นต้น
3. เก็บรวบรวมสถิติ เพื่อมอบรางวัลเป็นขวัญกำลังใจ

การรับเรื่องร้องเรียน การตรวจสอบช่องทางและระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข

1. ผ่านช่องทางโทรศัพท์ MWA Call Center 1125

เมื่อ Call Center รับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนผู้ใช้น้ำผ่าน 1125 หากมีข้อมูลต้องตอบข้อร้องเรียนนั้นทันที หากไม่ทราบข้อมูล ให้พิจารณาว่า หน่วยงานใดเป็นผู้แก้ไขข้อร้องเรียนนั้นๆ แยกประเภทของข้อร้องเรียน บันทึกข้อมูลลงระบบ ส่งงานและแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข ระหว่างดำเนินการ หน่วยงานที่ดำเนินการแก้ไขแจ้งความก้าวหน้าการดำเนินการให้ผู้รับเรื่องร้องเรียนทราบ เพื่อให้ผู้รับเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียนเป็นระยะต่อไป

2. ผ่านช่องทาง E-mail/Facebook/Website /Twitter/Web Chat/Line@

เมื่อ Call Center รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง E-mail/Facebook/Website/Twitter/Web Chat /Line@ ต้องตอบกลับทันที กรณีทราบข้อมูล หากไม่ทราบข้อมูล ต้องตอบกลับทันทีเช่นกันว่า ได้รับทราบเรื่องร้องเรียนนั้นในเบื้องต้นและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเร่งดำเนินการแก้ไข และเมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้ไขแล้วเสร็จ ให้แจ้งกลับ Call Center เพื่อแจ้งผลการแก้ไขให้ผู้ร้องเรียนรับทราบ

3. ศูนย์ดำรงธรรม (วังไชยา)

เมื่อประชาชนผู้ใช้น้ำ แจ้งทุกข์ผ่านช่องทางหรือข้อร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ ต้องตอบกลับทันที กรณีทราบข้อมูล หากไม่ทราบข้อมูล ต้องตอบชี้แจงกลับทันทีเช่นกันว่า ได้รับทราบเรื่องร้องเรียนนั้นในเบื้องต้นและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเร่งดำเนินการแก้ไข และเมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้ไขแล้วเสร็จ ให้แจ้งกลับ Call Center เพื่อแจ้งผลการแก้ไขให้ผู้ร้องเรียนรับทราบ

4. ศูนย์ดำรงธรรม (กปน.)

4.1 กรณีประชาชนเดินทางมาที่ศูนย์ฯ สำนักงานใหญ่ เพื่อสอบถาม /เสนอข้อเสนอนะ

4.2 กรณีประชาชนเดินทางมาที่ศูนย์ฯ สำนักงานใหญ่ เพื่อข้อร้องเรียน

4.3 กรณีประชาชนเดินทางมาที่ศูนย์ฯ สำนักงานประสานสาขา 18 สาขาเพื่อสอบถาม /เสนอข้อเสนอนะ

4.4 กรณีประชาชนเดินทางมาที่ศูนย์ฯ สำนักงานประสานสาขา 18 สาขาเพื่อข้อร้องเรียน

ศูนย์ดำรงธรรม กปน.ที่ สำนักงานใหญ่ มีหน้าที่รวบรวมข้อมูล ข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน ส่งหน่วยงานต่างๆ ภายนอกองค์กร /ติดตามงาน/แจ้งกลับประชาชน

ศูนย์ดำรงธรรม สำนักงานประสานสาขา มีหน้าที่รวบรวมข้อมูล ข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน ส่งศูนย์ดำรงธรรม กปน.ที่ สำนักงานใหญ่ เพื่อ ประสานงานหน่วยงานต้นเรื่อง /ติดตามงาน/แจ้งกลับประชาชน

5.ผ่านทุกช่องทางโดยร้องเรียนการบริการของศูนย์บริการประชาชน 1125

เมื่อ Call Center รับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนเกี่ยวกับการบริการของศูนย์บริการประชาชน 1125 บันทึกลงระบบ และแจ้งให้หัวหน้าผลัด หัวหน้าส่วนบริการข้อมูลรับทราบในเบื้องต้น เพื่อตรวจสอบฟังเสียงจากระบบอัตโนมัติ พิจารณาข้อร้องเรียน สอบถามเหตุการณ์/ข้อร้องเรียนจากพนักงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมติดต่อกลับชี้แจงผู้ใช้น้ำ

ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ MWA Call Center 1125 ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ลำดับ	ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	เวลาในการตอบสนอง (Response Time)	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข
1.	โทรศัพท์ สายด่วน 1125	ทุกครั้งที่เสียงโทรศัพท์ดัง	ทันทีทันใด	ภายใน 1 วันทำการ
2.	Website E-mail Facebook Twitter	ทุกวัน ตลอดทุกชั่วโมง	1 ชั่วโมง	ภายใน 1 วันทำการ
3.	Web Chat	ทุก 15 นาที	15 นาที	ภายใน 1 วันทำการ
4.	Line@	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	15 นาที	ภายใน 1 วันทำการ
5.	ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)	ทุกวันทำการ วันละ 2 ครั้ง เวลา 10.00น. และ ก่อน 15.00น.	ทันทีทันใด	ภายใน 7 วันทำการ
6.	ศูนย์ดำรงธรรม (วังไชยา)	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ทันทีทันใด	ภายใน 1 วันทำการ
7.	ศูนย์ดำรงธรรม(กปน.)	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ทันทีทันใด	ภายใน 1 วันทำการ
8.	ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตของ กปน.	ทุกวันทำการ	ภายใน 3 วันทำการ	ภายใน 3 วันทำการ
9.	ศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จ (เซ็นทรัลพลาซ่า เวสต์เกต, เซ็นทรัลพลาซ่า แจ้งวัฒนะ และเดอะมอลล์ งามวงศ์วาน)	ทุกวันทำการ	1 วันทำการ	1 วันทำการ
10.	จุดบริการด่วนมหานคร (เดอะมอลล์ บางแค)	ทุกวันทำการ	1 วันทำการ	1 วันทำการ
11.	ศูนย์บริการ สุขสวัสดิ์ smarT (ที่ว่าการอำเภอพระประแดง และที่ว่าการอำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ)	ทุกวันทำการ	1 วันทำการ	1 วันทำการ
12.	บัตรสนทนที่ หนังสือร้องเรียน	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ทันทีทันใด	ภายใน 1 วันทำการ
13.	สำนักงานประชาสัมพันธ์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ทันทีทันใด	ภายใน 1 วันทำการ

แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน และระยะเวลาการแก้ไข (Complete Time)

ลำดับ	ประเภทข้อร้องเรียน	แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน/ระยะเวลาการแก้ไข ตั้งแต่รับเรื่องถึงการแก้ไข (Complete Time)
1 , 2	น้ำไม่ไหล/น้ำไหลอ่อน	กรณีมีแผนการปิดน้ำ กรณีตัดบรรจบ 1. แจ้งข่าวสารล่วงหน้าผ่านสื่อต่าง ๆ 2. แจ้งผู้ใช้น้ำที่ได้รับผลกระทบและลงทะเบียนการรับข่าวสารผ่าน SMS 3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องปฏิบัติตามคู่มือปฏิบัติงาน บริหารจัดการประตุน้ำ สำหรับสำนักงานประปาสาขา ปี 2561 4. การตัดบรรจบ หน่วยงานปฏิบัติตามคู่มือฯ โดยปฏิบัติงานทุกวันจันทร์ – วันพฤหัสบดี ใช้เวลาประมาณ 6 ชั่วโมง 4.1 งานตัดบรรจบ เกิน 6 ชั่วโมง แจ้ง ผอ.กรร. 4.2 งานตัดบรรจบ เกิน 12 ชั่วโมง แจ้ง ผจ.สาขา 4.3 งานตัดบรรจบเกิน 24 ชั่วโมง แจ้งผู้ช่วยผู้ว่าการ (บริการ 1 - 5) ตามพื้นที่รับผิดชอบ กรณีไม่มีแผนการปิดน้ำ (จาก Term of reference : TOR) และคู่มือปฏิบัติงานการซ่อมท่อ สำหรับสำนักงานประปาสาขา สาเหตุจากการซ่อมท่อประปาแตกรั่วฉุกเฉิน - ซ่อมท่อประปาแตกรั่วที่ไม่มีน้ำซึมขึ้นผิวทาง และไม่เป็นอุปสรรคต่อการสัญจรจากการรับแจ้งทั่วไป ให้แล้วเสร็จภายใน 12 ชั่วโมงนับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง - ซ่อมท่อประปาที่แตกรั่ว และมีน้ำซึมขึ้นผิวทาง และเป็นอุปสรรคต่อการสัญจร หรือตามที่ผู้ประสานงานของการประปานครหลวงแจ้ง ให้แล้วเสร็จภายใน 8 ชั่วโมงนับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง - ขุดสำรวจหรือซ่อมท่อใต้ดินที่ตรวจพบจากการสำรวจหาท่อรั่ว ให้แล้วเสร็จภายใน 3 วัน หลังจากได้รับแจ้ง หมายเหตุ - ทั้งนี้ ระยะเวลาการซ่อมท่อ ไม่รวมถึงกรณีต้องรอการอนุญาตจากเจ้าของพื้นที่ หรือ เจ้าหน้าที่จราจร สาเหตุผู้รับแจ้ง ลืมเปิดประตุน้ำ หลังตัดบรรจบ หรือซ่อมเสร็จ - ผู้ควบคุมงานมีการตรวจสอบการเปิดประตุน้ำทุกครั้ง - ป้ายประชาสัมพันธ์ รอการซ่อมผิวถาวร การแก้ไขกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน : ภายใน 1 วัน - ในกรณีตัดบรรจบ/งานซ่อมท่อ ที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด หรือแจ้ง สบ.ล่วงหน้าอย่างน้อย 2 ชั่วโมง และภายในเวลาทำการ เพื่อเตรียมรถน้ำ กรณีต้องนำรถน้ำออกแจกจ่ายให้ผู้ใช้น้ำที่เดือดร้อน

ลำดับ	ประเภทข้อร้องเรียน	แนวทางจัดการข้อร้องเรียน/ระยะเวลาการแก้ไข ตั้งแต่รับเรื่องถึงการแก้ไข (Complete Time)
3	เจ้าหน้าที่	พุดจาไม่สุภาพ ไม่ชี้แจงและแนะนำบริการ บริการล่าช้า/บกพร่อง หน่วยงานต้นสังกัดของพนักงาน ตรวจสอบ และวิเคราะห์ข้อมูล กล่าวตักเตือน แจ้งกลับเพื่อขออภัยผู้ร้องเรียน การแก้ไขกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน : ภายใน 1 วันทำการ
4.	น้ำขุ่น น้ำมีกลิ่น (ไม่ใช่คลอรีน)	งานซ่อมท่อจ่ายน้ำ การตัดบรรจบ ผู้รับจ้างและผู้ปฏิบัติงาน จะต้องดำเนินการด้วยความระมัดระวัง มิให้น้ำสกปรกจากภายนอกปะปนเข้าภายในท่อประปา จนเกิดปัญหาน้ำประปาขุ่น และสกปรก หลังจากการซ่อม การตัดบรรจบ ผู้รับจ้างต้องทำการระบายน้ำ (Blow) พร้อมตรวจสอบคุณภาพน้ำจนใสสะอาดตามมาตรฐานของการประปานครหลวง โดยมีหลักเกณฑ์ คือ ความขุ่นไม่เกิน 1 NTU ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และคลอรีนอิสระเหลือไม่น้อยกว่า 0.2 PPM หรือน้อยกว่าปริมาณคลอรีนอิสระเดิมในเส้นท่อนก่อนการซ่อมท่อ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ปฏิบัติงานตามคู่มือบริหารจัดการความเสี่ยงสำหรับการควบคุมคุณภาพน้ำ ว่าด้วยเรื่องวางท่อ ตัดบรรจบ และล้างฆ่าเชื้อโรค , คู่มือปฏิบัติงานซ่อมท่อประปา สำหรับสำนักงานประปาสาขา ปี 2561 การแก้ไขกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน : ภายใน 1 วัน
5.	ค่าน้ำผิดปกติ	กรณีท่อรั่วภายใน - ค่าน้ำสูงขึ้นเป็นเท่าตัว หรือมากกว่า ให้รับเรื่อง ออกใบงานส่งไปยังสำนักงานประปาสาขา พร้อมแจ้งว่า จะส่งงานให้สาขาติดต่อกลับผู้ร้องเรียนให้เร็วที่สุด - พบน้ำรั่วไหลภายในบ้าน ให้รับเรื่อง ออกใบงานส่งไปกองบริหารธุรกิจ เสริมด้านบริการเพื่อหาจุดรั่วหรือซ่อม โดยคิดค่าบริการจากผู้ใช้น้ำในราคา ยุติธรรม การแก้ไขกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน : โดยเร็วที่สุด กรณี มาตรไม่เดิน/มีการใช้น้ำ/ประเมนสูง/มาตรกระตุกเดินช้า หน่วยงานที่เกี่ยวข้องปฏิบัติงานตามคู่มือปฏิบัติงาน สำนักงานประปาสาขา เรื่องการอ่านมาตรวัดน้ำ และการออกใบแจ้งค่าน้ำประปาพร้อมใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษี (ถ้ามี) ด้วยเครื่องอ่านมาตรวัดน้ำมือถือ การแก้ไขกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน : ภายใน 3 วันทำการ

ลำดับ	ประเภทข้อร้องเรียน	แนวทางจัดการข้อร้องเรียน/ระยะเวลาการแก้ไข ตั้งแต่รับเรื่องถึงการแก้ไข (Complete Time)
6	งานซ่อมท่อ	ซ่อมพื้นผิวถาวรทุกชนิด ให้กลับคืนสภาพเดิม ภายใน 3 วัน (กรณีพื้นที่น้อยกว่า 1 ตร.ม.) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องปฏิบัติตาม - คู่มือการปฏิบัติงานของงานก่อสร้างและวิศวกรรม - คู่มือการปฏิบัติงานซ่อมท่อประปา สำหรับงานประปาสาขา ปี 2561 - คู่มือประสานงานก่อสร้าง - ป้ายประชาสัมพันธ์ (หมายเหตุ : กรณีพื้นที่มากกว่า 1 ตร.ม. ภายใน 7 วัน) การแก้ไขกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน : ภายใน 3 วัน
7	งานวางท่อ	ซ่อมพื้นผิวให้กลับคืนสภาพเดิมหรือซ่อมผิวชั่วคราว ภายใน 3 วัน (กรณีพื้นที่น้อยกว่า 1 ตร.ม.) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องปฏิบัติตาม - คู่มือการปฏิบัติงานของงานก่อสร้างและวิศวกรรม - คู่มือการปฏิบัติงานควบคุมงานก่อสร้าง สำหรับงานประปาสาขา ปี 2561 - คู่มือประสานงานก่อสร้าง - ป้ายประชาสัมพันธ์ (หมายเหตุ : กรณีพื้นที่มากกว่า 1 ตร.ม. ภายใน 7 วัน) การแก้ไขกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน : ภายใน 3 วัน
8.	ไม่มีการประชาสัมพันธ์ ก่อนปิดน้ำ	เพิ่มช่องทางการรับรู้ข่าวสาร ได้แก่ MWA onMobile ขอความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ส่งข้อมูลให้ประชาสัมพันธ์ล่วงหน้า 3 วัน หรือแจ้ง สบน. ล่วงหน้าอย่างน้อย 2 ชั่วโมง และภายในเวลาทำการ เพื่อเตรียมรณน้ำ กรณีต้องนำรถน้ำออกแจกจ่ายให้ผู้ใช้น้ำที่เดือดร้อน การแก้ไขกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน : ภายใน 3 วัน
9.	ใบแจ้งค่าน้ำประปา	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องปฏิบัติงานตามคู่มือปฏิบัติงาน สำนักงานประปาสาขา เรื่องการอ่านมาตรวัดน้ำ และการออกใบแจ้งค่าน้ำประปาพร้อม ใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษี (ถ้ามี) ด้วยเครื่องอ่านมาตรวัดน้ำมือถือ นอกจากนี้แยกสาเหตุการไม่ได้รับใบแจ้งค่าน้ำประปา - กรณีผู้ใช้น้ำไม่มีตู้รับจดหมาย ไม่เป็นเรื่องร้องเรียน หากสามารถชี้แจงผู้ใช้น้ำ ขอความร่วมมือติดตั้งตู้รับจดหมาย/กล่องรับใบแจ้งค่าน้ำประปา ประปา หรือ Load App MWA onMobile - กรณีมีตู้รับจดหมาย แต่ไม่ได้รับใบแจ้งค่าน้ำประปา การแก้ไขกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน : ภายใน 3 วันทำการ
10.	มาตรวัดน้ำ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องปฏิบัติงานตามคู่มือปฏิบัติงานเปลี่ยนมาตรวัดน้ำ บำรุงรักษา มาตรครบวระ การย้ายมาตรให้อยู่ในที่ที่เหมาะสม และ มาตรวัดน้ำ สูญหาย การแก้ไขกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน : ภายใน 3 วันทำการ

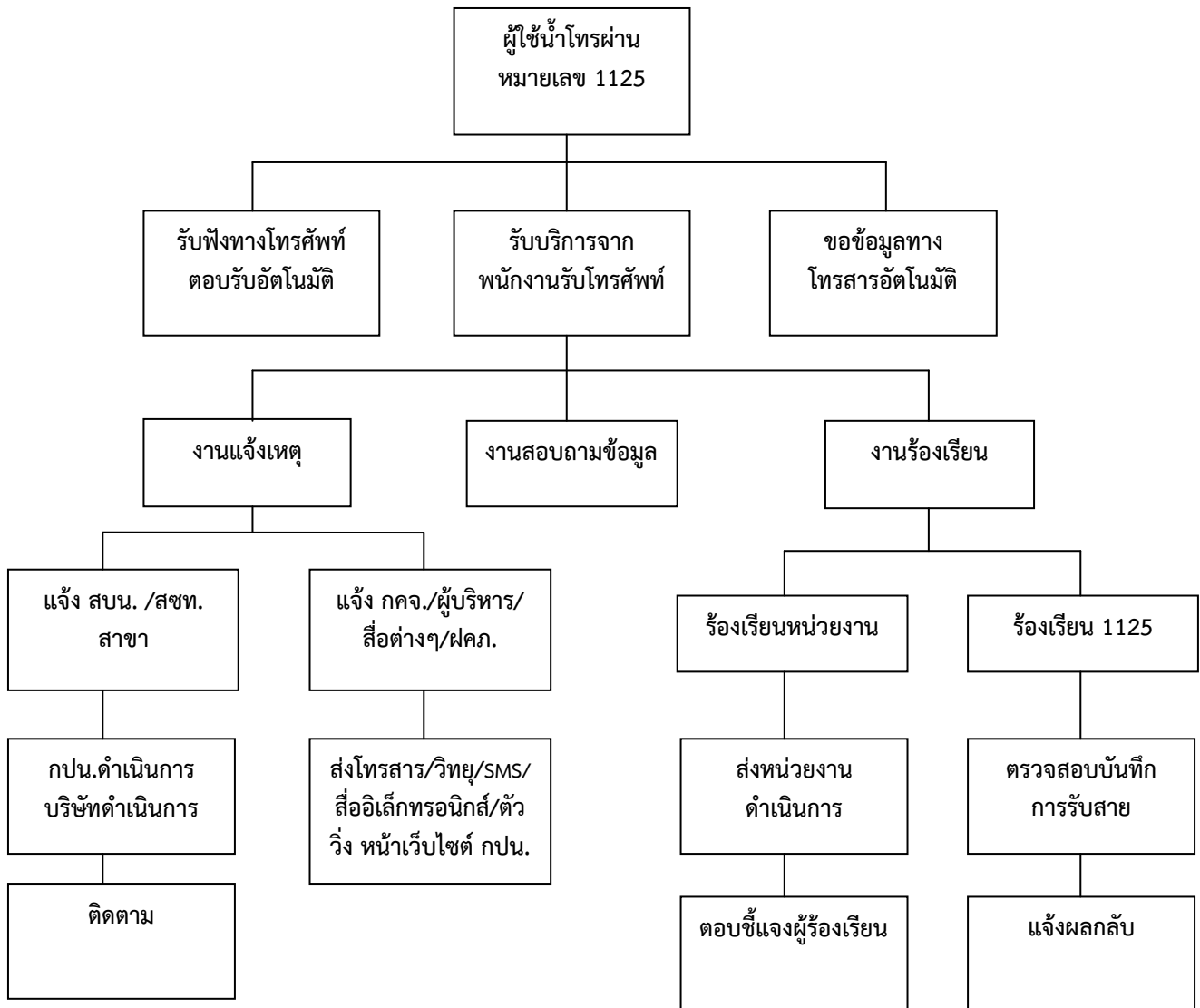
ขั้นตอนการปฏิบัติงานของศูนย์บริการประชาชน (MWA Call Center 1125)

1. งานบริการข้อมูลทางโทรศัพท์ (หมายเลข 1125)

ขั้นตอนดำเนินการ

1. ผู้ใช้น้ำโทรศัพท์ผ่านหมายเลข 1125
2. รับบริการจากพนักงานรับโทรศัพท์
 - 2.1 งานสอบถามข้อมูล
 - ผู้ปฏิบัติงาน 1125 บริการข้อมูล และปิดใบงาน
 - 2.2 งานแจ้งเหตุ
 - ตรวจสอบว่าเป็นงานของหน่วยงานใด
 - ส่งงาน สบน. และ สชท. สาขา
 - ติดตามการดำเนินการแก้ไข
 - รายงานผู้บริหาร และแจ้งสื่อประชาสัมพันธ์ (กรณีเป็นงานที่มีผลกระทบต่อผู้ใช้น้ำจำนวนมาก)
 - ส่งโทรสาร (Fax) วิทยูสสื่อต่างๆ ส่ง SMS ผู้บริหาร สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตัววิ่ง หน้า Web Intranet Internet และสื่อต่างๆ
 - 2.3 งานร้องเรียนหน่วยงาน
 - ส่งเรื่องไปยังสำนักงานประชาสัมพันธ์ดำเนินการ
 - ตอบชี้แจงผู้ร้องเรียน
 - 2.4 งานร้องเรียนเจ้าหน้าที่ 1125
 - ตรวจสอบการบันทึกการรับสาย
 - ตอบกลับชี้แจงผู้ร้องเรียน
3. รับฟังทางโทรศัพท์ตอบรับอัตโนมัติ (Fax)
4. ส่งข้อมูลทางโทรสารอัตโนมัติ (Fax)

แผนผัง การบริการข้อมูลทางโทรศัพท์ (หมายเลข 1125)



2. งานสอบถาม แจ้งเหตุและร้องเรียน ทาง E-mail/Facebook /Twitter /Web Chat /Line@

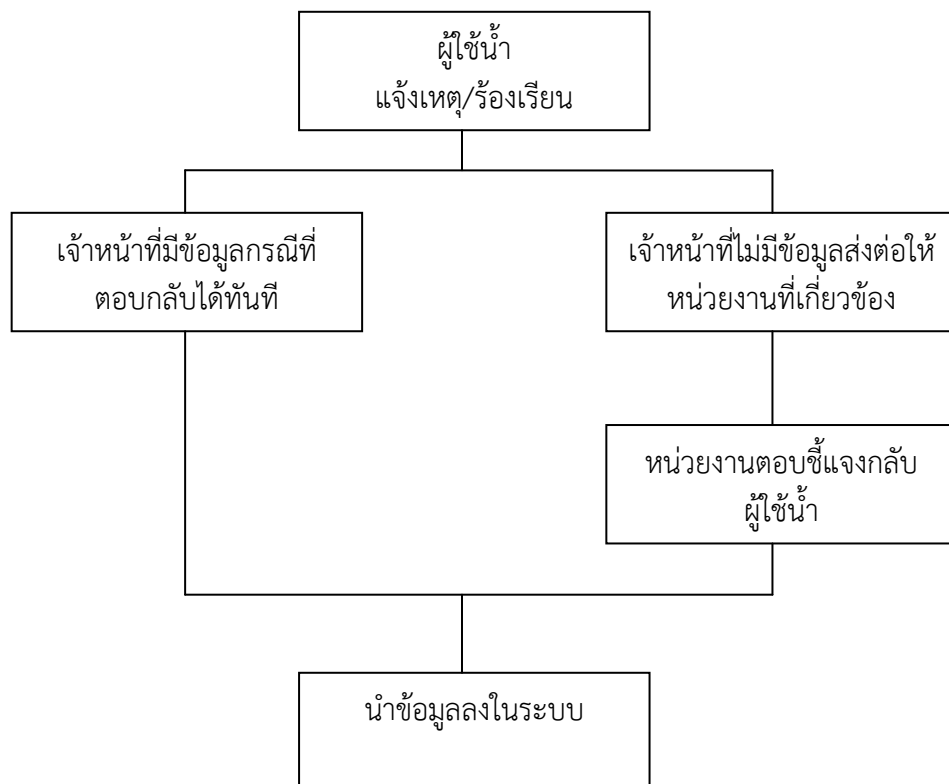
ขั้นตอนดำเนินการ

2.1 รับเรื่องผ่านช่องทางต่างๆ

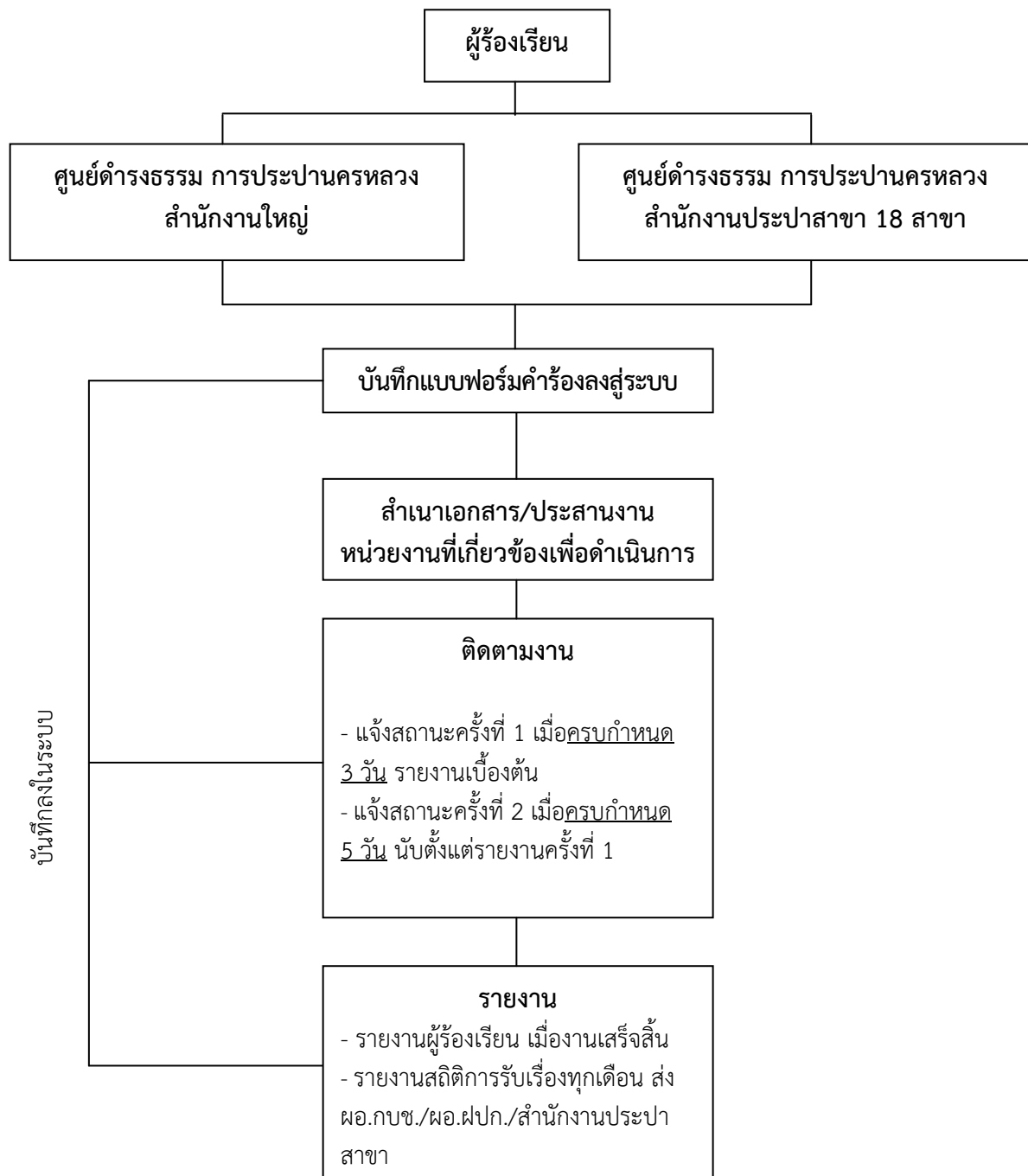
2.2 แยกประเภทการรับเรื่อง ว่าเป็นสอบถาม แจ้งเหตุ หรือร้องเรียน

กรณี เจ้าหน้าที่ 1125 มีข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพียงพอและสามารถตอบชี้แจงได้

กรณีเจ้าหน้าที่ 1125 ไม่มีข้อมูล หรือเป็นเรื่องร้องเรียนหน่วยงานอื่น เจ้าหน้าที่ 1125 ส่งเรื่องร้องเรียนต่อให้สำนักงานประสานสาขา/ หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไข และตอบชี้แจงกลับผู้ใช้น้ำพร้อมบันทึกข้อมูลลงในระบบ



3. การรับเรื่องร้องเรียนศูนย์ดำรงธรรม การประปานครหลวง

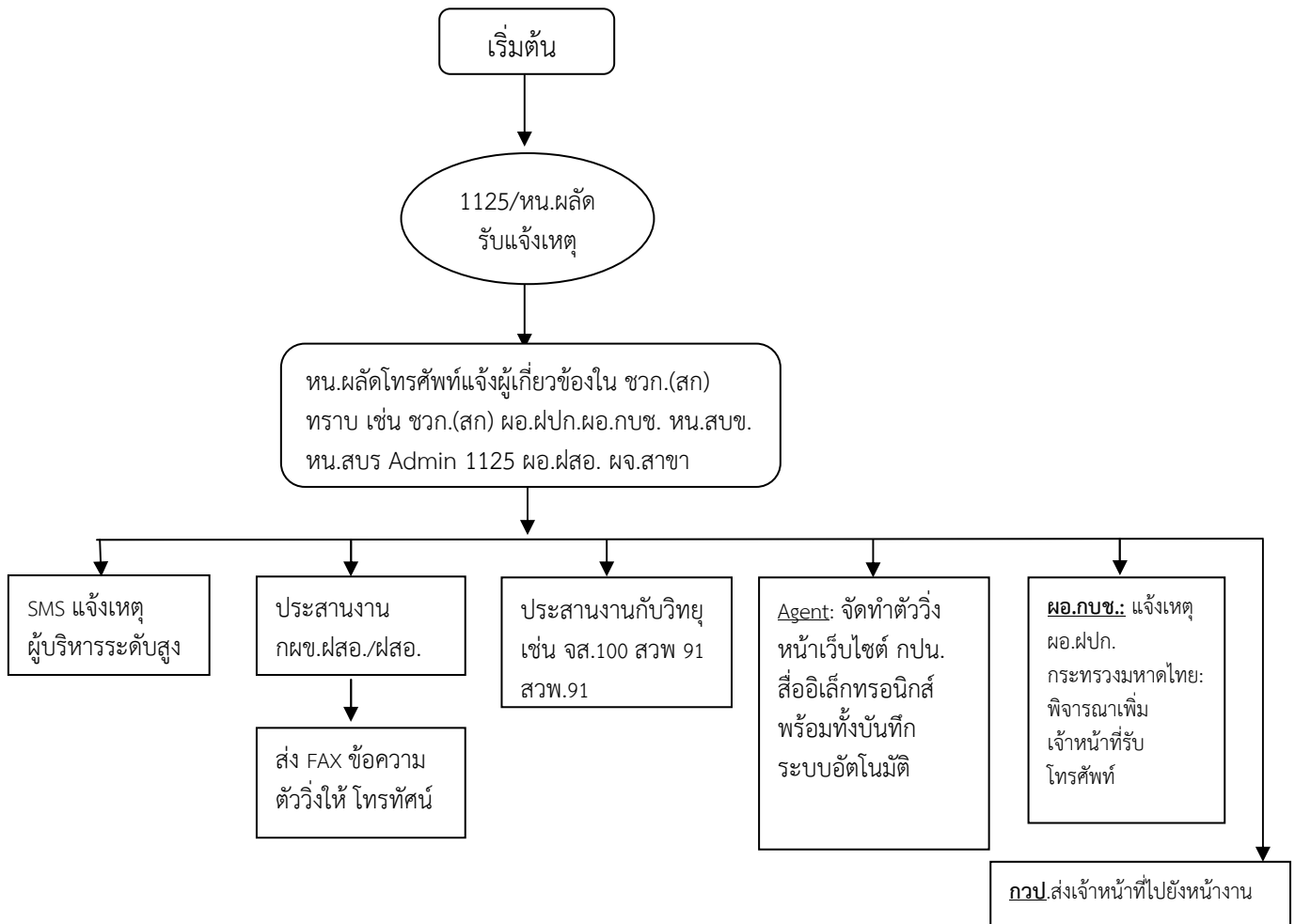


4. การปฏิบัติกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินทำให้มีผลกระทบต่อผู้ใช้น้ำ ประชาชน

ขั้นตอนการดำเนินการ

1. โทรศัพท์แจ้งผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ชวก.(สก)/ผอ.ฟปก./ผอ.กบช./หน.สบข./หน.สปร./Admin/ผสอ.
2. ส่ง SMS ให้ผู้บริหารทุกกลุ่ม
3. บันทึกระบบอัตโนมัติ เพื่อแจ้งเหตุ และกรณีมีการเปลี่ยนแปลงหรืองานไม่แล้วเสร็จ ปรับแก้ไขข้อความในระบบอัตโนมัติ
4. การประชาสัมพันธ์แจ้งข่าว
 - โทรศัพท์ โดยให้ออกเป็นตัวหนังสือของข้อความที่ต้องการแจ้งเหตุเป็นวงในโทรศัพท์ ด้วยการส่งบันทึกข้อความเป็นเป็นอักษร และส่ง FAX ไปยังสถานีโทรศัพท์นั้นๆ
 - วิทยุคลื่นต่างๆ เช่น จส.100 สวพ.91 เป็นต้น
 - Facebook ของการประปานครหลวง และ MWA Call Center
 - จัดทำตัวอักษรของข้อความที่ต้องการแจ้งเหตุเป็นตัววิ่งบนหน้า Web Internet / Intranet
5. เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์แบบเร่งด่วน
6. กวป. พิจารณาส่งเจ้าหน้าที่ไปที่หน่วยงาน เพื่อติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการ และเพื่อเป็นข้อมูลในการตอบคำถามหรือข้อร้องเรียนจากผู้ใช้น้ำ

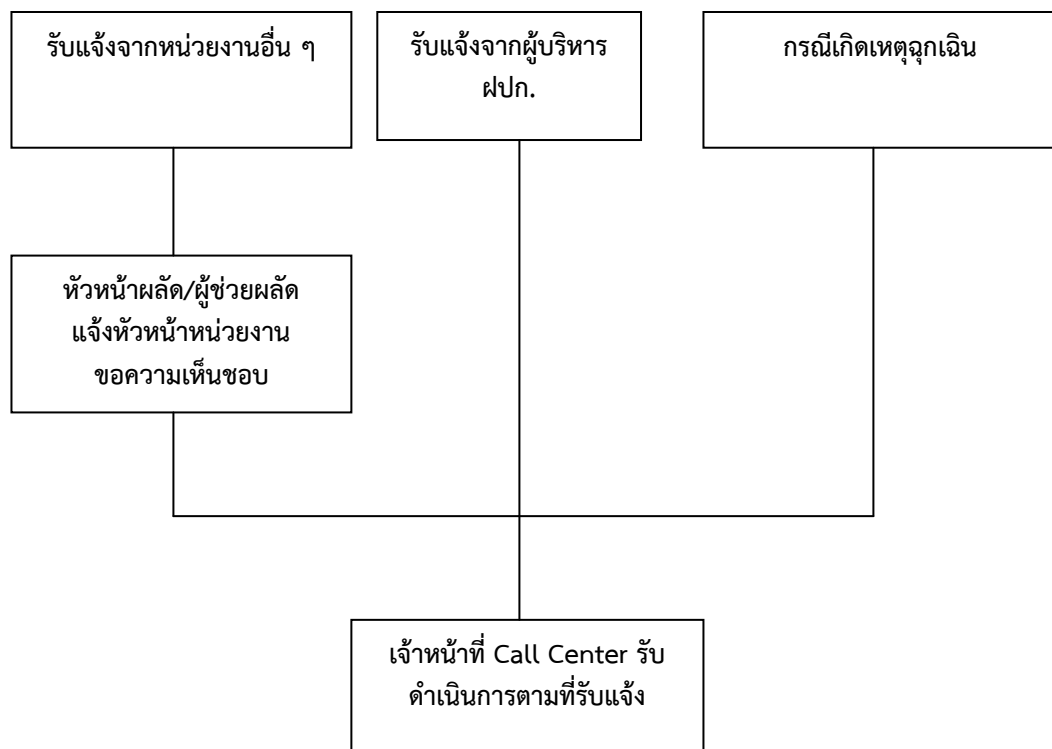
แผนผังการปฏิบัติงานกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินทำให้มีผลกระทบต่อผู้ใช้น้ำ / ประชาชน



5. งานแจ้งเหตุฉุกเฉินด้วยข้อความสั้น (SMS) เพื่อผู้บริหาร

ขั้นตอนดำเนินการ

1. กรณีรับแจ้งข้อมูลที่ต้องการส่งผ่าน SMS จากหน่วยงานอื่น แจ้งผ่าน หน.ผลัด Call Center
 - หัวหน้าผลัด/ผู้ช่วย แจ้งหัวหน้าหน่วยงานขอความเห็นชอบ
2. กรณีรับแจ้งข้อมูลที่ต้องการส่งผ่าน SMS จากผู้บริหารภายใน ฝปก. ได้แก่ ผอ.ฝปก. ผอ.กบช. ผอ.กวป. และ หน.สบข.
3. กรณีเกิดเหตุฉุกเฉินมีผลกระทบต่อประชาชนเป็นจำนวนมาก เช่น ไฟฟ้าขัดข้อง ส่งผลให้โรงงานผลิตน้ำไม่สามารถผลิตน้ำได้ตามปกติ / โรงสูบน้ำต่างๆ ไม่สามารถสูบน้ำส่งได้ หรือระบบ Call Center ขัดข้อง เป็นต้น
4. เจ้าหน้าที่ Call Center รับดำเนินการ SMS ตามที่ได้รับแจ้ง/สั่งการ



หมายเหตุ

สบข. ได้จัดแบ่งกลุ่มผู้ที่ได้รับข้อมูลในระบบส่งข้อความ ได้แก่ ผู้บริหารระดับ 8 เป็นต้นไป

ระเบียบการประปานครหลวง ฉบับที่ 56 ว่าด้วยขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานของการประปานครหลวงเพื่อประชาชน พ.ศ. 2557



ระเบียบการประปานครหลวง

ฉบับที่ ๕๖

ว่าด้วย การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานของการประปานครหลวงเพื่อประชาชน
พ.ศ. ๒๕๕๗

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงระเบียบการประปานครหลวง ว่าด้วย การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานของการประปานครหลวงเพื่อประชาชน เพื่อให้งานบริการประชาชนมีความรวดเร็วยิ่งขึ้น อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๓ (๒) แห่งพระราชบัญญัติการประปานครหลวง พ.ศ. ๒๕๑๐ จึงกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานเพื่อประชาชนไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบการประปานครหลวง ฉบับที่ ๕๖ ว่าด้วย การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานของการประปานครหลวงเพื่อประชาชน พ.ศ. ๒๕๕๗”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๒๙ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ เป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิก

(๑) ระเบียบการประปานครหลวงฉบับที่ ๕๖ ว่าด้วย การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานของการประปานครหลวงเพื่อประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๔

(๒) ระเบียบการประปานครหลวงฉบับที่ ๕๖ ว่าด้วย การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานของการประปานครหลวงเพื่อประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๖

(๓) ระเบียบการประปานครหลวงฉบับที่ ๕๖ ว่าด้วย การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานของการประปานครหลวงเพื่อประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๙

(๔) ระเบียบการประปานครหลวงฉบับที่ ๕๖ ว่าด้วย การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานของการประปานครหลวงเพื่อประชาชน พ.ศ. ๒๕๕๐

(๕) ระเบียบการประปานครหลวงฉบับที่ ๕๖ ว่าด้วย การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานของการประปานครหลวงเพื่อประชาชน พ.ศ. ๒๕๕๑

(๖) ระเบียบการประปานครหลวงฉบับที่ ๕๖ ว่าด้วย การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานของการประปานครหลวงเพื่อประชาชน (แก้ไขเพิ่มเติมครั้งที่ ๑) พ.ศ. ๒๕๕๓

ข้อ ๔ ให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการ ดังนี้

๔.๑ จัดให้มีการลงทะเบียนประจำวันเพื่อเป็นหลักฐานในการรับคำขอ การออกใบรับคำขอให้แก่ผู้ยื่นคำขอและการลงลายมือชื่อของผู้รับคำขอ

๔.๒ ปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาตามขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานแนบท้ายระเบียบนี้

๔.๓ แจ้งคำสั่งหรือแจ้งผลการพิจารณาให้ประชาชนผู้ยื่นคำขอทราบ

- ๒ -

ข้อ ๕ คำขอใด ๆ ถ้าโดยสภาพแห่งเรื่องไม่อาจดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาตามข้อ ๔ ให้ถือปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

๕.๑ การพิจารณาคำขอของผู้ปฏิบัติงานที่มีหน้าที่ก่อนเสนอผู้มีอำนาจสั่งการให้พิจารณาโดยรีบด่วน แต่ไม่เกินยี่สิบวัน นับแต่วันที่รับคำขอ หากไม่สามารถพิจารณาให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาดังกล่าว ให้ขยายเวลาออกไปอีกได้ แต่ต้องไม่เกินสองครั้ง ๆ ละไม่เกินสิบวัน โดยแสดงเหตุผลของการขยายเวลาไว้ด้วย

๕.๒ การพิจารณาของผู้มีอำนาจสั่งการ ให้ใช้เวลาไม่เกินห้าวันทำการ นับแต่วันที่คำขอนั้นเสนอมาถึงตน หากไม่อาจสั่งการได้ภายในกำหนดดังกล่าวให้แสดงเหตุผลไว้ในคำขอด้วย

ข้อ ๖ ในการปฏิบัติงานเพื่อประชาชนเรื่องใด ๆ ไม่อาจดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาตามข้อ ๔ ให้หน่วยงานผู้มีหน้าที่ กำหนดขั้นตอนและระยะเวลาที่จำเป็นสมควรแก่สภาพของเรื่อง โดยมีระยะเวลารวมแล้วต้องไม่เกินเก้าสิบวัน และแจ้งให้ประชาชนผู้ยื่นคำขอทราบ

ข้อ ๗ การนับระยะเวลาที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้ ให้นับแต่วันที่ผู้รับคำขอ ผู้มีหน้าที่พิจารณา หรือผู้มีคำสั่ง แล้วแต่กรณี ได้รับเอกสารครบถ้วนสมบูรณ์

ข้อ ๘ ในการปฏิบัติงานเพื่อประชาชนให้ผู้ปฏิบัติงานถือปฏิบัติ ดังนี้

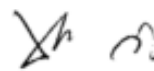
๘.๑ ในการตรวจความถูกต้องและสมบูรณ์ของคำขอ ถ้าปรากฏว่าคำขอดังกล่าวไม่ถูกต้องหรือไม่สมบูรณ์ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ หรือเงื่อนไขที่กฎหมาย ข้อบังคับหรือระเบียบกำหนด ให้หน่วยงานที่รับคำขอรวบรวมความไม่ถูกต้องหรือไม่สมบูรณ์นั้นทั้งหมด และแจ้งให้ประชาชนผู้ยื่นคำขอแก้ไขให้ถูกต้องและสมบูรณ์ในคราวเดียวกัน และในกรณีจำเป็นที่จะต้องส่งคืนคำขอแก่ประชาชนผู้ยื่นคำขอ ให้ส่งคำขอ พร้อมทั้งแจ้งความไม่ถูกต้องหรือไม่สมบูรณ์ให้ทราบโดยเร็วที่สุด

๘.๒ แจ้งผลการพิจารณาดำเนินการตามคำขอที่ถูกต้องและสมบูรณ์แล้วให้ประชาชนผู้ยื่นคำขอทราบ ในกรณีไม่สามารถดำเนินการนั้นแก่ประชาชนผู้ยื่นคำขอ ให้แจ้งเป็นหนังสือและระบุเหตุผลประกอบโดยละเอียด

ข้อ ๙ ให้หน่วยงานที่มีหน้าที่ดำเนินการตามคำขอประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานแต่ละประเภทของคำขอ พร้อมคำแนะนำเกี่ยวกับการนำเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอไว้ ณ หน่วยงานของตนเพื่อให้ประชาชนทราบ

ข้อ ๑๐ การปฏิบัติงานเพื่อประชาชนของการประปานครหลวง ในกรณีที่มีข้อสงสัยหรือนอกจากที่ได้กำหนดไว้ในระเบียบนี้ ให้นำเสนอรองผู้ว่าการ (บริการด้านตะวันออก) หรือรองผู้ว่าการ (บริการด้านตะวันตก) ตามพื้นที่ในความรับผิดชอบ เพื่อวินิจฉัยสั่งการ

ประกาศ ณ วันที่ ๒๕ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๗



(นายธนศักดิ์ วัฒนฐานะ)

ผู้ว่าการการประปานครหลวง

ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานแนบท้ายระเบียบ กปน. ฉบับที่ ๕๖ พ.ศ. ๒๕๕๗

ลำดับที่	ชื่อเรื่อง/คำขอ	ระยะเวลา
๑.	การขอตัดตั้งประปาใหม่รายเดี่ยว มาตรฐานน้ำขนาดเส้นผ่านศูนย์กลาง ๑/๒ นิ้ว - ๘ นิ้ว และไม่มีการวางท่อจ่ายน้ำ ๑.๑ มาตรฐานน้ำขนาดเส้นผ่านศูนย์กลาง ๑/๒ นิ้ว - ๑ นิ้ว ในกรณีมีท่อเมนผ่านสถานที่ติดตั้งฝั่งเดียวกัน ระยะห่างไม่เกิน ๒๐ เมตร แนวท่อเมนอยู่ในทางเท้าหรือไหล่ทางโดยได้รับอนุญาตกรรมสิทธิ์ที่ดิน และผู้ใช้น้ำชำระเงินค่าติดตั้งในวันยื่นคำขอ - ระยะเวลารับคำขอจนถึงรับชำระเงิน - ระยะเวลานับถัดจากวันรับชำระเงินจนถึงติดตั้งประปาใหม่ให้แล้วเสร็จ ๑.๒ มาตรฐานน้ำขนาดเส้นผ่านศูนย์กลาง ๑/๒ นิ้ว - ๑ นิ้ว ในกรณีไม่เข้าเงื่อนไขตามข้อ ๑.๑ - ระยะเวลารับคำขอจนถึงแจ้งค่าใช้จ่าย - ระยะเวลาถัดจากวันรับชำระเงินจนถึงติดตั้งประปาใหม่ให้แล้วเสร็จ ๑.๓ มาตรฐานน้ำขนาดเส้นผ่านศูนย์กลาง ๑ ๑/๒ นิ้ว - ๘ นิ้ว - ระยะเวลารับคำขอจนถึงแจ้งค่าใช้จ่าย - ระยะเวลาถัดจากวันรับชำระเงินจนถึงติดตั้งประปาใหม่ให้แล้วเสร็จ	๓๐ นาที ๑ วันทำการ ๑ วันทำการ ๓ วันทำการ ๔ วันทำการ ๑๕ วันทำการ
๒.	การขอตัดตั้งประปาใหม่ กรณีมีการวางท่อจ่ายน้ำและงานที่เกี่ยวข้อง วงเงินค่าแรงจัดจ้างไม่เกิน ๒,๐๐๐,๐๐๐ บาท ๒.๑ การขอตัดตั้งประปาใหม่ กรณีมีการวางท่อจ่ายน้ำและงานที่เกี่ยวข้อง วงเงินค่าแรงจัดจ้างไม่เกิน ๑,๐๐๐,๐๐๐ บาท - ระยะเวลารับคำขอจนถึงแจ้งค่าใช้จ่าย - ระยะเวลาถัดจากวันรับชำระเงินจนถึงติดตั้งประปาใหม่ให้แล้วเสร็จ ๒.๒ การขอตัดตั้งประปาใหม่ กรณีมีการวางท่อจ่ายน้ำและงานที่เกี่ยวข้อง วงเงินค่าแรงจัดจ้างเกิน ๑,๐๐๐,๐๐๐ แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐,๐๐๐ บาท - ระยะเวลารับคำขอจนถึงแจ้งค่าใช้จ่าย - ระยะเวลาถัดจากวันรับชำระเงินจนถึงติดตั้งประปาใหม่ให้แล้วเสร็จ	๑๐ วันทำการ ๗๐ วันทำการ ๑๐ วันทำการ ๘๕ วันทำการ
๓.	การขอตัดตั้งประปาใหม่ กรณีมีการวางท่อจ่ายน้ำและงานที่เกี่ยวข้อง วงเงินค่าแรงจัดจ้างเกิน ๒,๐๐๐,๐๐๐ บาท - ระยะเวลารับคำขอจนถึงแจ้งค่าใช้จ่าย - ระยะเวลาถัดจากวันรับชำระเงินจนถึงวันทำสัญญาจ้าง	๑๕ วันทำการ ๗๒ วันทำการ
๔.	การขอตัดตั้งประปาซ้ำ/บรรจบมาตรฐานการกระจายน้ำเกินกว่า ๑๘๐ วัน ๔.๑ มาตรฐานน้ำขนาดเส้นผ่านศูนย์กลาง ๑/๒ นิ้ว - ๑ นิ้ว ในกรณีมีท่อเมนผ่านสถานที่ติดตั้งสถานที่ติดตั้งฝั่งเดียวกัน ระยะห่างไม่เกิน ๒๐ เมตร แนวท่อเมนอยู่ในทางเท้าหรือไหล่ทางโดยได้รับอนุญาตกรรมสิทธิ์ที่ดิน และผู้ใช้น้ำชำระเงินค่าติดตั้งในวันยื่นคำขอ	

ลำดับที่	ชื่อเรื่อง/คำขอ	ระยะเวลา
	- ระยะเวลารับคำขอจนถึงรับชำระเงิน - ระยะเวลาถัดจากวันรับชำระเงินจนถึงติดตั้งประปาให้แล้วเสร็จ ๔.๒ มาตรวัดน้ำขนาดเส้นผ่านศูนย์กลาง ๑/๒ นิ้ว - ๑ นิ้ว ในกรณีไม่เข้าเงื่อนไขตามข้อ ๔.๑	๓๐ นาที ๑ วันทำการ
	- ระยะเวลารับคำขอจนถึงแจ้งค่าใช้จ่าย - ระยะเวลาถัดจากวันรับชำระเงินจนถึงติดตั้งประปาให้แล้วเสร็จ	๑ วันทำการ ๓ วันทำการ
๕.	การยกเลิกการใช้น้ำประปาประเภทชั่วคราวและถาวร - ระยะเวลาตั้งแต่ยื่นคำขอจนถึงยกเลิกการใช้น้ำ	๓ วันทำการ
๖.	การยกเลิกการงดจ่ายน้ำ ๖.๑ กรณีงดจ่ายน้ำไปเกินกว่า ๑๕ วัน แต่ไม่เกิน ๓๐ วัน - ระยะเวลารับคำขอจนถึงวันบรรจบมาตรวัดน้ำคืน ๖.๒ กรณีงดจ่ายน้ำไปเกินกว่า ๓๐ วัน แต่ไม่เกิน ๑๘๐ วัน - ระยะเวลารับคำขอจนถึงวันบรรจบมาตรวัดน้ำคืน	๒๔ ชั่วโมง ๒ วันทำการ
๗.	การขอฝากมาตรวัดน้ำ - ระยะเวลารับคำขอจนถึงแจ้งค่าใช้จ่าย - ระยะเวลาถัดจากวันรับชำระเงินจนถึงถอดมาตร	๑ วันทำการ ๓ วันทำการ
๘.	การขอย้ายมาตร - ยกมาตรวัดน้ำ (ตามความประสงค์ของผู้ใช้น้ำ) - ระยะเวลารับคำขอจนถึงแจ้งค่าใช้จ่าย - มาตรวัดน้ำขนาดเส้นผ่านศูนย์กลาง ๑/๒ นิ้ว - ๑ นิ้ว - มาตรวัดน้ำขนาดเส้นผ่านศูนย์กลาง ๑ ๑/๒ นิ้ว - ๘ นิ้ว - ระยะเวลาถัดจากวันรับชำระเงินจนถึงดำเนินการแล้วเสร็จ - มาตรวัดน้ำขนาดเส้นผ่านศูนย์กลาง ๑/๒ นิ้ว - ๑ นิ้ว - มาตรวัดน้ำขนาดเส้นผ่านศูนย์กลาง ๑ ๑/๒ นิ้ว - ๘ นิ้ว	๓ วันทำการ ๖ วันทำการ ๓ วันทำการ ๗ วันทำการ
๙.	การเปลี่ยนมาตรชำรุด/ไม่เดิน ๙.๑ มาตรวัดน้ำขนาดเส้นผ่านศูนย์กลาง ตั้งแต่ ๑/๒ นิ้ว - ๑ ๑/๒ นิ้ว - ระยะเวลารับคำขอ/รับเรื่อง จนออกปฏิบัติงานเปลี่ยนมาตรแล้วเสร็จ ๙.๒ มาตรวัดน้ำขนาดเส้นผ่านศูนย์กลาง ตั้งแต่ ๒ นิ้ว - ๑๖ นิ้ว - ระยะเวลารับคำขอ/รับเรื่อง จนออกปฏิบัติงานเปลี่ยนมาตรแล้วเสร็จ ๙.๓ การบรรจบมาตรวัดน้ำสูญหาย ทั้งนี้ ไม่รวมระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา นอกเหนือการควบคุม เช่น บ้านปิด มีสิ่งกีดขวาง ต้องรื้อถอน ผู้ใช้น้ำไม่ให้ดำเนินการ ฯลฯ	๓ วันทำการ ๑๒ วันทำการ ๒๔ ชั่วโมง
๑๐.	การขอย้ายแนวเส้นท่อประปา - ระยะเวลาปฏิบัติงานกรณีการประปานครหลวงดำเนินการเอง - ระยะเวลาปฏิบัติงานกรณีจัดจ้าง (วงเงินค่าจัดจ้างไม่เกิน ๑,๐๐๐,๐๐๐ บาท)	๒๒ วันทำการ ๖๐ วันทำการ
๑๑.	การแก้ไขเรื่องร้องเรียน - ระยะเวลายื่นคำร้องจนถึงแจ้งสาเหตุและการแก้ไขให้ผู้ใช้น้ำทราบ	๓ วันทำการ

ลำดับที่	ชื่อเรื่อง/คำขอ	ระยะเวลา
๑๒.	การปฏิบัติงานเพื่อดำเนินการต่อผู้กระทำผิดเกี่ยวกับทรัพย์สินและผลประโยชน์ของการประปานครหลวง	๕ วันทำการ
๑๓.	การขอลงคืนหลักประกันต่าง ๆ ๑๓.๑ การขอลงคืนหลักประกันสัญญาหรือหลักประกันท่อและอุปกรณ์ท่อที่ กปน. จัดให้ - กรณีเงินสด - กรณีหนังสือค้ำประกันสัญญา ๑๓.๒ การขอลงคืนหลักประกันให้ตัวแทน ๑๓.๓ การขอลงคืนหลักประกันอื่น ๆ ๑๓.๔ การขอคืนเงินประกันการใช้น้ำ	๗ วันทำการ ๕ วันทำการ ๑๐ วันทำการ ๕ วันทำการ ๑ วันทำการ
๑๔.	การให้บริการข้อมูลข่าวสาร ๑๔.๑ ข้อมูลข่าวสารทั่วไปที่มีให้บริการ ๑๔.๒ กรณีข้อมูลที่เปิดเผยได้และต้องประสานงานกับหน่วยงาน ๑๔.๓ กรณีข้อมูลที่อาจเปิดเผยไม่ได้และคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารพิจารณา วินิจฉัย	๑ วันทำการ ๗ วันทำการ ๓๐ วันทำการ
๑๕.	การรับชำระเงินค่าน้ำประปา	๓ นาที ต่อรายการ
๑๖.	การซ่อมท่อประปาแตกรั่ว (เฉพาะท่อบริการและท่อจ่ายน้ำ)	๒๔ ชั่วโมง

บันทึกถึงบรรณาธิการข่าว

การประปานครหลวง
METROPOLITAN WATERWORKS AUTHORITY

กระทรวงมหาดไทย

กองบริการประชาชน
ฝ่ายปฏิบัติการการประปานครหลวง

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่ข่าว

เรียน บก.ข่าว

ขอฝากข่าวประชาสัมพันธ์ เพื่อแจ้งให้ประชาชนทราบ ข้อความดังนี้

.....

.....

.....

.....

.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาเผยแพร่ และขอขอบคุณไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ผู้อำนวยการกองบริการประชาชน
ฝ่ายปฏิบัติการการประปานครหลวง

ศูนย์บริการประชาชน 1125 กองบริการประชาชน ฝ่ายปฏิบัติการการประปานครหลวง
โทร.02-503-9470

เบอร์โทรศัพท์ติดต่อสื่อมวลชน

สถานีวิทยุ/โทรทัศน์	ชื่อผู้ติดต่อ	เบอร์โทรสาร FAX.	หมายเหตุ
ร่วมด้วยช่วยกัน	-	02-184-4318	
สวพ. 91	-	02-579-0459	
จส.100	-	02-711-9159	สายด่วน 1137
กทม. 1555	สำนักงานประชาสัมพันธ์ กทม.	02-621-0707-8 02-224-3074	
ศูนย์ดำรงธรรม 1567	-	02-222-6838	
ภาครัฐ 1111	-	02-240-0767, 02-240-0551	
ประชาสัมพันธ์กระทรวงสาธารณสุข	ฝ่ายประชาสัมพันธ์	02-591-1707	
ศูนย์วิทยุ ,ทีวีเตือนภัยทางเคเบิล	คุณธีรพงศ์ บัวทอง	02-432-0993	
F.M. 106	คุณเบิร์ด	02-530-9473	
สถานีโทรทัศน์ช่อง 3	คุณพิริยะ	02-262-3344	
สถานีโทรทัศน์ช่อง 5	ฝ่ายข่าวททบ.5	02-270-0412	
สถานีโทรทัศน์ช่อง 7	คุณจิรวัดน์ (สะกิดข่าว)	02-272-0239-40	
สถานีโทรทัศน์ช่อง 9	คุณมนชยา (ผู้ปฏิบัติงาน)	02-245-1854, 02-245-1853	
สถานีโทรทัศน์ช่อง NBT	คุณสำออง (ศูนย์ตัววิ่ง)	02-275-6676	
TPBS	บก.ข่าว	02-790-2099	
TNN 24	คุณดนัย	02-725-7405	
Hit TV	ฝ่ายสำนักงานปฏิบัติการ	02-935-9181	
กองสารนิเทศ มท.	คุณสุริรัตน์	02-222-1871	
Voice TV.	คุณอัชนัย	02-650-6072	
F.M.101	คุณแคท	02-639-1569	
Nation	คุณอังคณา	02-338-3607, 02-338-3971	
สถานีวิทยุ TRS 99.5	-	02-6287224	

 **1125**

MWA CALL CENTER

ศูนย์บริการประชาชน การประปานครหลวง

ประปา 
เพื่อประชาชน
Quality Water for Quality Life