

คู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียน

CUSTOMER COMPLAINT HANDLING

การประปานครหลวง (Metropolitan Waterworks Authority - MWA)





นโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

(Complaint Management Policy)

การประปานครหลวง (กปน.) มีนโยบายในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนที่ได้รับจากลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานในด้านผลิตภัณฑ์(น้ำประปา) และด้านการให้บริการของผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงผู้รับจ้างที่ให้บริการในนามของ กปน. ให้ได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพเป็นธรรมอย่างสมเหตุสมผล

กปน. ให้คำมั่นว่าจะพิจารณาดำเนินการต่อข้อร้องเรียน ด้วยความโปร่งใส สุจริต ยุติธรรม และเท่าเทียมกัน รวมทั้งจะรักษาข้อมูลส่วนบุคคล ปกป้อง และมีมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนที่สุจริตตลอดจน พยานบุคคลที่เกี่ยวข้องในทุกกระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียน เพื่อให้การดำเนินงานของ กปน. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ตลอดจนนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานขององค์กร เพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ สะอาด ปลอดภัย และบริการที่ดีอย่างต่อเนื่อง

กปน. กำหนดกรอบการดำเนินงานการรับข้อร้องเรียน ดังนี้

1. ขอบเขตการบริหารจัดการข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และการบริการของ กปน. เช่น ด้านคุณภาพน้ำประปา แรงดัน/ปริมาณน้ำประปา งานวางท่อ/ซ่อมท่อ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ใบแจ้งค่าน้ำประปา เป็นต้น เริ่มตั้งแต่การรับเรื่อง การพิจารณาสถานการณ์ เพื่อนำไปสู่การแก้ไขได้อย่างถูกต้องจนได้ข้อยุติ และติดตามประเมินผล การรวบรวมข้อมูล สรุปวิเคราะห์ ให้ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องทราบข้อมูลเพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น
2. ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียน มายัง กปน. ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ ได้แก่
 - (1) ช่องทางโทรศัพท์ ได้แก่ สายด่วนหมายเลข 1125 และโทรศัพท์ไปยังสำนักงานประปาสาขาทุกสาขา
 - (2) ช่องทางออนไลน์ ได้แก่ แอปพลิเคชัน MWA onMobile, Social Media : Facebook Twitter, Line OA : @MWAThailand, เว็บไซต์ www.mwa.co.th, E-mail : mwa1125@mwa.co.th, ช่องทาง Web Chat
 - (3) ช่องทางติดต่อ ณ ที่ทำการ ได้แก่ สำนักงานประปาสาขา 18 แห่ง ศูนย์บริการ ณ ห้างสรรพสินค้า 4 แห่ง
 - (4) ช่องทางไปรษณีย์ ถึง การประปานครหลวง 400 ถนนประชาชื่น แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กทม. 10210

(5) ช่องทางอื่น ๆ เช่น ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ เพื่อประชาชน (GCC 1111) ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย

3. ขอร้องเรียนควรมีรายละเอียด ดังนี้

(1) วัน เดือน ปี

(2) ชื่อและนามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมลที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้

(3) ระบุข้อเท็จจริง หรือ เหตุการณ์ของเรื่องร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริต ของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของ กปน. ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้

(4) ระบุ ผู้รับบริการหรือหน่วยงานต้นสังกัด กรณีผู้ร้องเรียนเป็นผู้ให้บริการหรือลูกค้า

(5) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

ทั้งนี้ หน่วยงานที่มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน จะดำเนินการประสานงานข้อร้องเรียน และบันทึกข้อมูลข้อร้องเรียน พิจารณาความเพียงพอของข้อมูลในเบื้องต้น เพื่อส่งให้ผู้เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการแก้ไข ตอบกลับผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางที่ผู้ร้องเรียนได้ให้รายละเอียดไว้

4. ชั้นความลับในการปกปิดข้อมูลส่วนบุคคลของข้อร้องเรียน ผู้ร้องเรียน หรือพยานที่เกี่ยวข้องจะต้องปฏิบัติตามระเบียบการประปานครหลวง ว่าด้วย ข้อมูลข่าวสารของการประปานครหลวง

พ.ศ. 2561 อ้างอิงจากพระราชบัญญัติ ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ชี้แจงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียนจะดำเนินการเท่าที่จำเป็น เพื่อวัตถุประสงค์การจัดการข้อร้องเรียน และข้อมูลดังกล่าวต้องป้องกันการถูกเปิดเผย จนกระทั่งผู้ร้องเรียนยินยอมให้เปิดเผย หากไม่ปกปิดข้อมูลผู้ร้องเรียนจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องเรียน ทั้งนี้ กปน.อาจติดต่อกลับผู้ร้องเรียนตามช่องทางที่ให้ไว้ในกรณี ที่ต้องขอรายละเอียด/ข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อพิจารณาแก้ไขข้อร้องเรียนได้อย่างถูกต้อง และกรณีอื่น ๆ ตามที่เห็นสมควร

5. การพิจารณาข้อร้องเรียน แก้ไข และตอบกลับข้อร้องเรียน จะเป็นไปตามข้อกำหนดมาตรฐานการให้บริการรับข้อร้องเรียน ข้อตกลงในการแก้ไข และตอบกลับการให้บริการลูกค้า และแนวทางการจัดการ/ระยะเวลาการแก้ไขข้อร้องเรียน โดยอ้างอิงตามระเบียบการประปานครหลวง ฉบับที่ 56 ว่าด้วย การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานของการประปานครหลวงเพื่อประชาชน พ.ศ. 2557

ประกาศ ณ วันที่ 30 กันยายน 2563



นายกวี อารีกุล

ผู้ว่าการการประปานครหลวง

คำนำ

การประปานครหลวง (กปน.) มีนโยบายในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนที่ได้รับจากลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานในด้านผลิตภัณฑ์(น้ำประปา) และด้านการให้บริการของผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงผู้รับจ้างที่ให้บริการในนามของ กปน. ให้ได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพเป็นธรรม อย่างสมเหตุสมผล ตลอดจนนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานขององค์กร เพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการน้ำประปาที่มีคุณภาพสะอาด ปลอดภัย และบริการที่ดีอย่างต่อเนื่อง โดยมีความมุ่งมั่นดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ด้วยความโปร่งใส สุจริต ยุติธรรม และเท่าเทียมกัน รวมทั้งมีการรักษา ปกป้อง ข้อมูลส่วนบุคคลของข้อร้องเรียน ผู้ร้องเรียน หรือพยานที่เกี่ยวข้อง

คู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียน กปน. ฉบับนี้ แสดงถึงบทบาทในด้านขององค์กร และลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง โดยกำหนดขอบเขตการบริหารจัดการข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการบริการของ กปน. เช่น ด้านคุณภาพน้ำประปา แรงดัน/ปริมาณน้ำประปา งานวางท่อ/ซ่อมท่อ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ใบแจ้งค่าน้ำประปา เป็นต้น และกำหนดกรอบเวลามาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียน เริ่มตั้งแต่การรับเรื่อง การพิจารณาสถานการณ์ เพื่อนำไปสู่การแก้ไขได้อย่างถูกต้องจนได้ข้อยุติ และติดตามประเมินผล การรวบรวมข้อมูล สรุป วิเคราะห์ ให้ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องทราบข้อมูลเพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น

คณะกรรมการบริหารจัดการด้านลูกค้า

กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
1. หลักการและเหตุผล.....	1
2. วัตถุประสงค์	1
3. ขอบเขตของการบริหารจัดการข้อร้องเรียน.....	1
4. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน	2
5. การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน.....	2
6. ภาระหน้าที่และความรับผิดชอบ	3
7. คำนินยามและอธิธานศัพท์.....	4
8. ประเภทของข้อร้องเรียน.....	5
9. ระดับความรุนแรงของข้อร้องเรียน.....	6
10. ข้อกำหนดที่สำคัญและมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียน.....	6
10.1 ข้อกำหนดมาตรฐานการให้บริการรับข้อร้องเรียนแต่ละช่องทาง.....	7
เงื่อนไขการจำแนกประเภทข้อร้องเรียน.....	8
10.2 ข้อตกลงในการแก้ไขและตอบกลับการให้บริการลูกค้า (Service Level Agreement : SLA) ของ กปน.....	11
แนวทางการจัดการ/ระยะเวลาการแก้ไขข้อร้องเรียน (Complete Time)	14
11. กระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน.....	17
11.1 กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนโดยผู้บริหารระดับสูง.....	17
11.2 กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน.....	17
11.3 ขั้นตอนจัดการข้อร้องเรียน	18
กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน.....	19
12. ตัวชี้วัดการบริหารจัดการข้อร้องเรียน.....	21
ภาคผนวก.....	22
- ตัวอย่าง สรุปรายงานข้อร้องเรียน สำนักงานประสานงาน ประจําปีงบประมาณ.....	23
- แผนผังกระบวนการข้อร้องเรียน.....	25
- ระเบียบการประสานครหลวง ฉบับที่ 56	31
- คำสั่ง กปน. ที่ 811/2564 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการด้านลูกค้า.....	36
- รายละเอียดข้อมูล พรบ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540.....	40
- ระเบียบการประสานครหลวง ว่าด้วย ข้อมูลข่าวสารของการประสานครหลวง พ.ศ. 2561	41
- แบบ ร.3.....	49

1. หลักการและเหตุผล

การประปานครหลวง (กปน.) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงมหาดไทย ที่ให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพสะอาด ปลอดภัย และบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่อง โดยมุ่งมั่นพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นกับลูกค้าหรือมีผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานหรือการให้บริการของ กปน. สิ่งที่หน่วยงานต้องบริหารจัดการก็คือ การดำเนินการแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น เพื่อให้ลูกค้าสามารถใช้บริการได้อย่างต่อเนื่อง ไม่เกิดความเสียหายและลดความขัดแย้ง/ไม่พึงพอใจ ตลอดจนเพื่อให้เกิดการกล่าวถึงองค์กรในทางที่ดี ปัจจุบันเทคโนโลยีการติดต่อสื่อสารมีความทันสมัย ทำให้การร้องเรียนที่ได้รับจากหลากหลายช่องทางไม่มีอุปสรรคด้านเวลาและระยะทาง อาทิ โทรศัพท์ โทรสาร จดหมาย อีเมล สื่อมวลชน สื่อสังคมออนไลน์ หรือมาติดต่อที่สำนักงานประปาสาขา เป็นต้น ซึ่งสิ่งที่ลูกค้าร้องเรียนเหล่านั้น จะมีข้อเสนอแนะมาพร้อมข้อร้องเรียน แม้ว่าจะเป็นเพียงเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ หรือไม่เป็นความจริงแต่อย่างใด ซึ่งบางกรณีลูกค้าก็ไม่ได้ต้องการให้ทำตามข้อเรียกร้องหรือแก้ไข แต่องค์กรก็ไม่ควรละเลย ควรจะต้องมีการบันทึกและตรวจสอบข้อมูลที่ได้รับทุกรายการ เพื่อที่จะได้รับรู้ข้อบกพร่องทั้งในด้านผลิตภัณฑ์และบริการ อันนำไปสู่การเฝ้าระวัง ป้องกัน พร้อมทั้งจัดการปรับปรุงแก้ไขผลิตภัณฑ์และบริการให้ดีขึ้นต่อไป

กปน. ตระหนักถึงแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีทั้งนี้ เพื่อให้การบริหารงานของ กปน. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส เป็นธรรม จึงมีการกำหนดกระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ตั้งแต่รับเรื่อง พิจารณา ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข รายงานผลข้อเท็จจริง รายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ รวมถึงการเก็บข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ ปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ลูกค้ามั่นใจว่าได้รับการตอบรับและแก้ไขอย่างทันท่วงที เกิดประสิทธิผล และช่วยลดความไม่พึงพอใจของลูกค้า ตลอดจนสร้างความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของ กปน.

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อให้ลูกค้า/ผู้ร้องเรียน ได้รับการตอบรับและแก้ไขข้อร้องเรียนได้อย่างทันท่วงที
- 2.2 เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
- 2.3 เพื่อให้บุคลากร/เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยมีกระบวนการและวิธีการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
- 2.4 เพื่อเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้า/ผู้ร้องเรียน ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์ต่าง ๆ ในการร้องเรียน อันจะนำไปสู่ความเข้าใจในขั้นตอนการดำเนินงานของ กปน.

3. ขอบเขตของการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

คู่มือฉบับนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของ กปน. ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบ ดำเนินการในกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน การรับเรื่องและการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา การจัดลำดับ

ความเร่งด่วนของเรื่องร้องเรียน การจำแนกประเภทของเรื่อง การบันทึกข้อร้องเรียนในแบบฟอร์มประเภทต่าง ๆ การส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ การประสานงาน ในขั้นตอนต่าง ๆ จนได้ข้อยุติ การตอบสนองผู้ร้องเรียน การติดตามและประเมินผล การรวบรวมข้อมูล สรุป วิเคราะห์ และการจัดทำฐานข้อมูล รวมทั้งการพิจารณาทบทวนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้มีประสิทธิภาพสูงสุด การมีส่วนร่วมของผู้บริหารระดับสูงในการแสดงความมุ่งมั่นและสนับสนุนทรัพยากรต่อการจัดการข้อร้องเรียนลูกค้า

4. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

4.1 ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

- วัน เดือน ปี
- ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้
- ระบุข้อเท็จจริง หรือ เหตุการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริต ของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของ กปน. ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้
- ระบุ ผู้รับบริการหรือหน่วยงานต้นสังกัด กรณีผู้ร้องเรียนเป็นผู้ใช้บริการหรือลูกค้า
- ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

4.2 เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

4.3 ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่น

4.4 เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานภายในสังกัด กปน.

4.5 เป็นเรื่องที่ประสงค์ให้ กปน. ช่วยเหลือหรือแก้ไขเนื่องจากข้อร้องเรียนเกิดจากภารกิจและอยู่ในความรับผิดชอบของ กปน.

4.6 กรณีเรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาหรือเข้าข่ายในลักษณะบัตรสนเท่ห์ พฤติกรรมส่วนบุคคล หรือเรื่องร้องเรียนอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับภารกิจหรือความรับผิดชอบของ กปน. นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

5. การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน

การจัดการข้อร้องเรียนของ กปน. ได้คำนึงถึงหลักการตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 หมวด 3 สิทธิและเสรีภาพของปวงชนชาวไทย มาตรา 41 ที่สรุปความว่า บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 7 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการ

ของประชาชน มาตรา 38 ซึ่งกำหนดว่าเมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นต้องตอบคำถามหรือแจ้งผลการดำเนินการ และในกรณีที่มิได้อยู่ของบุคคลนั้นให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ข้อเสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น ประกอบกับการกำหนดชั้นความลับของเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้ร้องเรียน จะต้องปฏิบัติตามระเบียบการประปานครหลวงว่าด้วย ข้อมูลข่าวสารของการประปานครหลวง พ.ศ. 2561 อ้างอิงจากพระราชบัญญัติ ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ซึ่งข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียนควรมีเพียงพอเท่าที่จำเป็น เพื่อวัตถุประสงค์การจัดการข้อร้องเรียน และข้อมูลดังกล่าวต้องป้องกันการถูกเปิดเผย จนกระทั่งผู้ร้องเรียนยินยอมให้เปิดเผย เนื่องจากผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อน เช่น เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษพนักงานในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง หากไม่ปกปิดข้อมูล ผู้ร้องเรียนจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องเรียนด้วย

- กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหา จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องเรียนและผู้ถูกกล่าวหา เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้

- กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียนให้หน่วยงานผู้ถูกร้องเรียนทราบ เนื่องจากผู้ร้องเรียนอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้น ๆ

6. ภาระหน้าที่และความรับผิดชอบ

หน่วยงานหรือผู้บริหารที่มีภาระหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ข้อร้องเรียน การติดตามระบบจัดการข้อร้องเรียน การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การสร้างความมั่นใจ และมีการทบทวนเป็นระยะด้านความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนี้

6.1 คณะกรรมการบริหารจัดการด้านลูกค้า (คำสั่ง กปน. ที่ 811/2564 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการด้านลูกค้า และคณะทำงานสนับสนุนด้านลูกค้าชุดที่ 1-2 (Customer Management Committee)) โดยประกอบด้วยผู้บริหารจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียน โดยมีหน้าที่กำหนดทิศทางแนวทาง วางแผน ระเบียบวิธีปฏิบัติ และดำเนินการให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์การ ประเมินกระบวนการปฏิบัติงาน และการจัดการ (Enablers) ของรัฐวิสาหกิจ และขับเคลื่อนการบริหารจัดการด้านลูกค้าและตลาดอย่างเป็นระบบ

6.2 ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ (ผตส.) มีหน้าที่รับผิดชอบเป็นศูนย์กลางการรับข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ พร้อมติดต่อประสานงานผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยมีการจัดทำรายงานสรุปวิเคราะห์ข้อร้องเรียน กปน. รายเดือน

6.3 สำนักงานประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน ประสานงานและดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนในด้านบริการและการดำเนินงานของ กปน. จนยุติ รวมถึงส่งต่อเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน

6.4 สายงานผลิตและส่งน้ำ มีหน้าที่รับผิดชอบในการแก้ไขข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพน้ำประปา การสูบน้ำ-จ่ายน้ำประปา และการซ่อมท่อประปา

6.5 สายงานวิศวกรรม มีหน้าที่รับผิดชอบในการแก้ไขข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับงานวางท่อและผลกระทบอื่นที่เกี่ยวข้อง

6.6 ฝ่ายสื่อสารองค์กร (ฝสอ.) มีหน้าที่รับผิดชอบในการรับเรื่อง และสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลการดำเนินงานของ กปน. ให้ลูกค้าทราบ

6.7 ฝ่ายบริการกลาง (ฝบก.) มีหน้าที่รับผิดชอบในการรับเรื่องในกรณีที่เป็นหนังสือ/จดหมาย และส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไข

7. คำนิยามและอภิธานศัพท์

ลูกค้า (Customer) หมายถึง ผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ บริการ หรือโปรแกรม/แผนงาน โดยครอบคลุมถึงลูกค้าในปัจจุบัน ลูกค้าในอดีต ผู้ที่อาจจะเป็นลูกค้าในอนาคต และลูกค้าของคู่แข่ง นอกจากนี้ หมายถึงผู้ใช้ผลิตภัณฑ์โดยตรงและผู้ซื้อผลิตภัณฑ์เพื่อจำหน่ายต่อ เช่น ผู้จัดจำหน่าย ผู้แทน หรือหน่วยงานที่ใช้ผลิตภัณฑ์ของรัฐวิสาหกิจเป็นส่วนประกอบหนึ่งของผลิตภัณฑ์

ผู้ร้องเรียน (complainant) หมายถึง บุคคลหรือองค์กร ที่กระทำการร้องเรียน ผ่านช่องทางต่างๆ ของ กปน. รวมทั้งช่องทางของหน่วยงานอื่นๆ ซึ่งมีเนื้อหาสาระของเรื่องอยู่ในความรับผิดชอบของ กปน.

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Interest Party/Stakeholder) หมายถึง บุคคล หรือหน่วยงานราชการ หรือองค์กร หรือกลุ่มคนที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับการปฏิบัติขององค์กร

ข้อร้องเรียน (Complaint) หมายถึง การแสดงออกถึงความไม่พอใจที่มีต่อองค์กร โดยสัมพันธ์กับผลิตภัณฑ์ ได้แก่ คุณภาพ ปริมาณ และแรงดัน หรือบริการ ได้แก่ ความรวดเร็ว และความสะดวก หรือระบบการจัดการข้อร้องเรียนขององค์กร ซึ่งเป็นผลลัพธ์หรือการแก้ไขที่ชัดเจนหรือคาดหมายได้แน่นอน เช่น คำร้องเรียนจากลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ได้รับผลกระทบจากการใช้น้ำประปา หรือบริการที่เกี่ยวข้อง ที่ทำให้เกิดความเสียหาย จนเกิดความไม่พึงพอใจ รวมถึงการติดตาม กรณีแจ้งเหตุแล้วไม่ได้รับการแก้ไข โดยเจ้าหน้าที่ไม่สามารถชี้แจงสาเหตุของการเกินเวลาในการแก้ไขปัญหาอื่นๆ จนเกิดความไม่พึงพอใจในการบริการอื่นๆ

การแจ้งเหตุ (Notification) หมายถึง การแจ้งจากลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ไม่ได้ผลกระทบโดยตรงจากการใช้สินค้าหรือบริการที่เกี่ยวข้อง หรือลูกค้าได้รับความเสียหาย ซึ่งไม่ได้เกิดจากข้อบกพร่องของ กปน. หรือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบแต่เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงได้

การสอบถามข้อมูล (Query) หมายถึง การที่ลูกค้าสอบถามข้อมูลหรือร้องเรียนในบางเรื่อง โดยเจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลหรือตอบชี้แจงลูกค้าได้ รวมถึงการติดตามงานมายังหน่วยงานรับเรื่อง เพื่อทราบถึงการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกินเวลาแล้วเสร็จและเจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงเหตุผลได้

ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ (Suggestion) หมายถึง เรื่องที่ลูกค้า/บุคคล/องค์กร ได้แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานของ กปน.

คำชมเชย (Compliment) หมายความว่า เรื่องที่ลูกค้า/บุคคล/องค์กร ได้มีการชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ให้บริการของเจ้าหน้าที่ ตลอดจนการดำเนินงานของ กปน.

ความพึงพอใจลูกค้า (Customer Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการและสนับสนุนของ กปน. ที่สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าได้หรือเหนือความคาดหวังของลูกค้า

ผลตอบรับ (Feedback) หมายถึง ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือการบริการหรือการจัดการข้อร้องเรียน

การบริการลูกค้า (Customer Service) หมายถึง การตอบสนองขององค์กรต่อลูกค้าทุกช่วงเวลาของวงจรชีวิตลูกค้าในการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Customer Life Cycle)

นโยบาย (Policy) หมายถึง ทิศทางการทำงานของ กปน. ตามรูปแบบที่ผู้บริหารระดับสูงเป็นผู้กำหนด

การจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Handling) หมายถึง กระบวนการดำเนินการในการแก้ไขปัญหาหรือบรรเทาความเดือดร้อนตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ จนแล้วเสร็จ

ศูนย์บริการประชาชน (Public Service Center) หมายถึง ศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน สอบถามข้อมูล ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย รวมทั้งเป็นศูนย์กลางในการให้ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการของ กปน. ตามที่ได้รับการร้องขอจากประชาชนผู้รับบริการ โดยมีฝ่ายปฏิบัติการการประสานคล่องเป็นผู้รับผิดชอบ

บุคลากร/เจ้าหน้าที่ (Staff) หมายถึง พนักงาน ลูกจ้าง ตัวแทน ของกปน. ซึ่งปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับระบบการจัดการข้อร้องเรียน

บัตรสนเท่ห์ (Anonymous Letter) หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่ไม่มีการลงชื่อผู้ร้องเรียน และมีรายละเอียดในส่วนต่างๆ ไม่ครบถ้วน ส่งผลให้ไม่สามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้

การตอบสนอง (Respond) หมายถึง การรายงานความคืบหน้า การรายงานผลการพิจารณาหรือผลการดำเนินงานของ กปน. ให้ผู้ร้องเรียน ผู้สอบถามข้อมูลได้รับทราบ โดยผลการดำเนินการอาจจะสำเร็จเรียบร้อยได้ตามที่ร้องขอส่วนต่างๆ ไม่ครบถ้วน ส่งผลให้ไม่สามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้หรือไม่ก็ได้

8. ประเภทของข้อร้องเรียน

กปน. มีการจัดประเภทข้อร้องเรียนเป็นหมวดหมู่ ออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

8.1 ข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์ (น้ำประปา)

8.2 ข้อร้องเรียนด้านการให้บริการหรือการดำเนินงานของ กปน.

8.3 การแจ้งเหตุ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำติชม สอบถามข้อมูล

9. ระดับความรุนแรงของข้อร้องเรียน

กปน.มีการแบ่งระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียนออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

9.1 ระดับความรุนแรงต่ำ (Low) เป็นเรื่องร้องเรียนที่เป็นปกติทั่วไป สามารถแก้ไขได้ไม่มีความสลับซับซ้อน ไม่กระทบต่อภาพลักษณ์ของ กปน. เป็นเพียงปัญหาเล็กน้อยซึ่งหน่วยงานสามารถแก้ไขได้แล้วเสร็จได้โดยหน่วยงานเจ้าของเรื่อง ระยะเวลาในการดำเนินการภายใน 3 วันทำการ อาทิ การร้องเรียนเรื่องทั่วไป การแจ้งเหตุข้อเสนอนะ ข้อคิดเห็น คำติชม สอบถามข้อมูล

9.2 ระดับความรุนแรงปานกลาง (Medium) เป็นเรื่องร้องเรียนที่สร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ หรือขอความเป็นธรรม/ขอความช่วยเหลือ มีผลกระทบต่อ กปน. หากปล่อยทิ้งไว้จะทำให้เกิดผลกระทบที่รุนแรงยิ่งขึ้น ระยะเวลาในการดำเนินการภายใน 3 วัน ได้แก่ การร้องเรียนตามบริเวณที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของ กปน. เช่น น้ำไหลอ่อน น้ำไม่ไหล ค่าน้ำผิดปกติ เป็นต้น

9.3 ระดับความรุนแรงสูง (High) เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของ กปน.เป็นอย่างมาก และเกิดความเสียหายต่อทรัพย์สิน/เป็นอันตรายต่อชีวิตในด้านความปลอดภัย สุขภาพ การประกอบการของลูกค้า หรือผู้ร้องเรียน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ต้องอาศัยอำนาจหรือการพิจารณาโดยผู้บริหารระดับสูง/ผู้บริหารที่ได้รับมอบหมายพิจารณาในการประชุมเพื่อหาแนวทางแก้ไขโดยด่วน ระยะเวลาในการดำเนินการภายใน 24 ชั่วโมง ได้แก่ การร้องเรียนผ่านสื่อมวลชน/เว็บไซต์ข่าวออนไลน์/บุคคลสำคัญ การร้องเรียนตามบริเวณที่ได้รับผลกระทบวงกว้างและต่อเนื่อง เป็นต้น

จากการแบ่งระดับความรุนแรงของข้อร้องเรียน กปน. ได้มีการกำหนดสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเป็น 2 กรณี คือ

1) กรณีสถานการณ์ปกติ คือกรณีที่เกิดเรื่องร้องเรียนปกติทั่วไป หรือระดับความรุนแรงต่ำ (Low) และเป็นเรื่องร้องเรียนที่สร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ หรือระดับความรุนแรงปานกลาง (Medium) จะมีการรายงานด้วยวิธีการจัดทำรายงานสรุปสถิติข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

2) กรณีสถานการณ์ฉุกเฉิน คือกรณีที่เกิดเรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของ กปน.เป็นอย่างมาก และเกิดความเสียหายต่อทรัพย์สิน/เป็นอันตรายต่อชีวิตในด้านความปลอดภัย สุขภาพ หรือระดับความรุนแรงสูง (High) จะมีการรายงานด้วยวิธีการสรุปรายงานผู้บริหารทันที มีการแจ้ง/ชี้แจงข้อมูลและติดตามงานผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

10. ข้อกำหนดที่สำคัญและมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียน

กปน. ดำเนินการรับข้อร้องเรียน แก้ไข และติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด โดยแบ่งเป็น 3 ขั้นตอนได้แก่ การรับข้อร้องเรียน การตอบกลับข้อร้องเรียน และการแก้ไขข้อร้องเรียน ดังนี้

10.1 ข้อกำหนดมาตรฐานการให้บริการรับข้อร้องเรียนแต่ละช่องทาง

ลำดับ	ช่องทางรับข้อร้องเรียน	ระยะเวลาการตอบสนองลูกค้า	ผู้รับผิดชอบ	เวลาในการตอบสนอง (Response Time)	
				กรณีสามารถตอบชี้แจงได้	กรณีไม่สามารถตอบชี้แจงได้
1	MWA Call Center 1125	ภายใน 3 rings	ฟตส.	ทันทีที่ได้รับเรื่องร้องเรียน	ระยะเวลาแก้ปัญหาแล้วเสร็จในสถานการณ์ปกติตามข้อตกลงในการบริการลูกค้า Service Level Agreement: SLA ของ กปน.
2	ศูนย์ดำรงธรรม การประปานครหลวง	ภายใน 24 ชั่วโมง	ฟตส.		
3	Facebook/Twitter กปน.	ภายใน 24 ชั่วโมง	ฟตส.		
4	Line OA: @MWAThailand	ภายใน 24 ชั่วโมง	ฟตส.		
5	E-mail (mwa1125@mwa.co.th)	ภายใน 24 ชั่วโมง	ฟตส.		
6	Web Chat	ทุก 15 นาที	ฟตส.		
7	ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน (GCC 1111)	ภายใน 24 ชั่วโมง	ฟตส.		
8	Website กปน. (www.mwa.co.th/ MWA eService)	ภายใน 24 ชั่วโมง	ฟตส./ฟสอ./สำนักงานประปาสาขา		
9	Application: MWA onMobile	ภายใน 24 ชั่วโมง	สำนักงานประปาสาขา		
10	ลูกค้าเดินทางมาติดต่อเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการ กปน. *	ทันที	สำนักงานประปาสาขา		
11	โทรศัพท์ไปที่สำนักงานประปาสาขา	ภายใน 3 rings	สำนักงานประปาสาขา		
12	สื่อมวลชน	ภายใน 6 ชั่วโมง	ฟสอ.		
13	จดหมาย/หนังสือ	ภายใน 1 วันทำการ	ฟบก./หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง		

* ที่ทำการ กปน. หมายถึง สำนักงานประปาสาขา 18 แห่ง ศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จ 3 แห่ง (เซ็นทรัลพลาซ่า เวสต์เกต, เซ็นทรัลพลาซ่า แจ้งวัฒนะ และเดอะมอลล์ งามวงศ์วาน) จุดบริการด่วนมหานคร (เดอะมอลล์ บางแค) ศูนย์บริการ สุขสวัสดิ์ดีสมาร์ท (ที่ว่าการอำเภอพระประแดง และที่ว่าการอำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ)

เงื่อนไขการจำแนกประเภทข้อร้องเรียน

ลำดับ	รายการ	เงื่อนไข "การสอบถาม"	เงื่อนไข "แจ้งเหตุ"	เงื่อนไข "ข้อร้องเรียน"
1. หมวดหมู่ข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์ (ด้านน้ำประปา)				
1, 2	น้ำไม่ไหล/ น้ำไหลอ่อน	- สอบถามพื้นที่ที่น้ำไม่ไหล/ไหลอ่อน - สอบถามวันเวลายาวละเอียดของการปิด-เปิดน้ำ - เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูล/ตอบชี้แจงได้	- แจ้งสถานที่/บริเวณพื้นที่น้ำไม่ไหล/ไหลอ่อน - เจ้าหน้าที่ไม่มีข้อมูลที่ชี้แจงได้ - เจ้าหน้าที่รับข้อมูลเพื่อส่งให้สาขาตรวจสอบ/แก้ไข	- ได้รับผลกระทบน้ำไม่ไหล/ไหลอ่อนเป็นเวลานาน หรือเกิดขึ้นบ่อย โดยไม่ทราบสาเหตุ หรือผลกระทบหลังจากการดำเนินการของกปน. แล้วเสร็จ เช่น ตัดบรรจบ/ซ่อมท่อ แต่ยังไม่ได้รับความสะดวก จนก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ - น้ำไม่ไหล/ไหลอ่อนบ้านเดียวหรือหลายบ้านในละแวกเดียวกันโดยไม่ทราบสาเหตุ จนก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ - เจ้าหน้าที่ไม่สามารถชี้แจงได้ - ลูกค้ำประสงค์จะร้องเรียน
3	น้ำขุ่น/มีกลิ่น (ไม่ใช่คลอรีน)	- สอบถามสาเหตุที่ทำให้น้ำขุ่นและระบบไม่มีการตัดบรรจบหรือซ่อมท่อ ที่อาจเป็นเหตุให้น้ำขุ่นได้ จะแนะนำให้ลูกค้ำตรวจสอบระบบภายในบ้านของลูกค้ำเบื้องต้นก่อน		- ลูกค้ำเกิดความไม่พึงพอใจ เมื่อพบ/ประสบว่าน้ำขุ่น/มีกลิ่น ทั้งที่ทราบและไม่ทราบสาเหตุ - เจ้าหน้าที่ไม่สามารถชี้แจงได้
4,5	งานซ่อมท่อ/ งานวางท่อ	- สอบถามการปิดน้ำล่วงหน้าสำหรับงานวางท่อ(ตามแผน) - สอบถามสาเหตุ/ระยะเวลาดำเนินการ/แก้ไขแล้วเสร็จ - สอบถามสาเหตุระหว่างดำเนินการ - สอบถามพื้นที่ที่น้ำไม่ไหล จากการวางท่อ/ซ่อมท่อ - เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูล/ตอบชี้แจงได้		- ลูกค้ำเกิดความไม่พึงพอใจกับงานนั้น ๆ - ลูกค้ำได้รับผลกระทบอย่างรุนแรงจากงานนั้น ๆ - ทำพื้นผิวจราจรไม่เรียบร้อย - เจ้าหน้าที่ไม่มีข้อมูลสำหรับการชี้แจง

2. หมวดหมู่ข้อร้องเรียนด้านบริการ				
ลำดับ	รายการ	เงื่อนไข"การสอบถาม"	เงื่อนไข"แจ้งเหตุ"	เงื่อนไข "ข้อร้องเรียน"
6	เจ้าหน้าที่			- ลูกค้ารับรู้หรือสัมผัสถึงการกระทำที่ไม่ถูกต้อง ไม่สุภาพ ไม่ควรจะเป็น หรือไม่ควรกระทำ ของพนักงานที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ ได้แก่ - แสดงกิริยาไม่สุภาพ - แต่งกายไม่สุภาพ - ขับรถไม่สุภาพ - อ่านมาตรไม่ถูกต้อง - ให้ข้อมูลคลาดเคลื่อน ผิดพลาด เป็นต้น
7	ค่าน้ำผิดปกติ	- สอบถามสาเหตุของค่าน้ำผิดปกติ - สอบถามการแก้ไข / คำแนะนำกรณีไม่มีท่อรั่วภายใน - เจ้าหน้าที่แนะนำให้ตรวจสอบเบื้องต้นเพื่อหาสาเหตุของค่าน้ำผิดปกติ - เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูล/ตอบชี้แจงได้		- ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจกับค่าน้ำที่ผิดปกติ (สูง) โดยได้ตรวจสอบท่อรั่วภายในแล้ว - ลูกค้าร้องเรียนค่าน้ำสูง เกิดจากการกระทำของเจ้าหน้าที่ เช่น เปลี่ยนมาตรแล้วค่าน้ำสูงขึ้น ฯ - เจ้าหน้าที่ไม่มีข้อมูลสำหรับการชี้แจง
8	ไม่มีการประชาสัมพันธ์ก่อนปิดน้ำ			- ลูกค้าได้รับผลกระทบรุนแรงโดยไม่ทราบข่าวประชาสัมพันธ์จากการปิดน้ำล่วงหน้า - ลูกค้าได้รับข่าวแต่ไม่ชัดเจน - ลูกค้าไม่พึงพอใจ เนื่องจากไม่ได้รับข่าวประชาสัมพันธ์ ตามที่กปน. แจ้ง - เจ้าหน้าที่ไม่มีข้อมูลสำหรับการชี้แจง

ลำดับ	รายการ	เงื่อนไข"การสอบถาม"	เงื่อนไข"แจ้งเหตุ"	เงื่อนไข "ข้อร้องเรียน"
9	ใบแจ้งค่าน้ำประปา	- สอบถามสาเหตุของการไม่ได้รับใบแจ้งค่าน้ำประปา - สอบถามใบแจ้งค่าน้ำประปาเนื่องจากได้รับซ้ำ		- ลูกค้าไม่พึงพอใจ เนื่องจากไม่ได้รับใบแจ้งค่าน้ำประปา - ลูกค้าไม่พึงพอใจ เนื่องจากได้รับผลกระทบจากการได้รับใบแจ้งค่าน้ำประปาซ้ำ และ มีค่าธรรมเนียมเพิ่มขึ้น - ลูกค้าไม่พึงพอใจ เนื่องจากได้รับใบแจ้งค่าน้ำประปาผิดบ้าน - เจ้าหน้าที่ไม่มีข้อมูลสำหรับการชี้แจง
10	มาตรวัดน้ำ	- สอบถามเกี่ยวกับมาตรวัดน้ำเดินผิดปกติ เช่น มาตรหมุนกลับไปกลับมา แต่ไม่มีผลต่อค่าน้ำ - สอบถามการเปิด-ปิดวาล์วน้ำ - สอบถามการเปลี่ยนมาตร เช่น มาตรครบวาระ - สอบถามงานติดตั้งประปาใหม่/ติดตั้งมาตรใหม่	- มาตรหาย - ประตุน้ำหน้ามาตรชำรุด - มาตรวัดน้ำเดินผิดปกติ - มาตรวัดน้ำไม่เดิน - พบเห็นน้ำรั่วที่มาตรหรือหน้ามาตร	- ลูกค้าไม่พึงพอใจ เนื่องจากเคยแจ้ง/ขอรับบริการมาแล้ว เช่น มาตรวัดน้ำไม่เดิน แต่ยังไม่ได้รับการบริการ - ลูกค้าไม่พึงพอใจ เนื่องจากเจ้าหน้าที่มาเปลี่ยน/ถอด/ใส่/ย้ายมาตรวัดน้ำให้ลูกค้าแล้วเกิดน้ำรั่วไหล - ลูกค้าไม่พึงพอใจ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ติดตั้งมาตรวัดน้ำกลับคืนให้ผิดไปจากตำแหน่งเดิม - ลูกค้าไม่พึงพอใจ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ติดตั้งมาตรวัดน้ำกลับคืนให้แต่ติดผิด ติดย้อนศรให้ - ลูกค้าไม่พึงพอใจ เนื่องจากเจ้าหน้าที่มาเปลี่ยน/ถอด/ใส่/ย้ายมาตรวัดน้ำให้ลูกค้าแล้วเกิดมาตรวัดน้ำอุดตัน

10.2 ข้อตกลงในการแก้ไขและตอบกลับการให้บริการลูกค้า (Service Level Agreement : SLA) ของ กปน.

ข้อร้องเรียน	สาเหตุ	ระยะเวลา แก้ปัญหาแล้ว เสร็จใน สถานการณ์ ปกติ	หน่วยงานที่รับผิดชอบแก้ไข
1. หมวดหมู่ข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์(ด้านน้ำประปา)			
💧 ด้านปริมาณน้ำ			- สำนักงานประปาสาขา (กรร.) - สายงานบริการด้านตะวันตก (ผจ.) - สายงานวิศวกรรมและก่อสร้าง (ผจ.1, ผจ.2) - ศูนย์ควบคุมงานและประสานงานงานปรับปรุงท่อจ่ายน้ำ
1.1) น้ำไม่ไหล	- ปิดน้ำซ่อมท่อเร่งด่วน ชุกเดิน - ระบบสูบน้ำมีปัญหา - ปิดน้ำเกินเวลาที่แจ้ง - อุปกรณ์ประตุน้ำหน้ามาตรชำรุด - ปิดประตุน้ำหน้ามาตร(วาล์ว)	1 วัน	
1.2) น้ำไหลอ่อน	- แรงดันน้ำไม่เพียงพอกับปริมาณการใช้น้ำ - ท่อจ่าย/ท่อบริการแตกรั่ว - เศษวัสดุติดขัดมิเตอร์น้ำ - ท่อพับ	1 วัน	
💧 ด้านคุณภาพน้ำ			
1.3) น้ำขุ่น/มีกลิ่น (ไม่ใช่คลอรีน)	- ไม่ได้ระบายน้ำทิ้ง (Blow off) หรือระบายน้ำทิ้ง (Blow off) ไม่เพียงพอหลังจากมีการซ่อมท่อจ่ายหรือมีการตัดบรรจบท่อประปา - ท่อเหล็กไยหินที่มีอายุการใช้งานมานาน - ผลกระทบจากระบบท่อที่เป็น Dead End	1 วัน	
💧 ด้านงานอื่นที่เกี่ยวข้อง			
1.4) งานวางท่อ	- วางท่อไม่เรียบร้อย กีดขวางทางสัญจรทำให้เดินไม่สะดวก - การซ่อมผิวมีปัญหา ไม่เรียบร้อย - บ่อระบายน้ำอุดตันจากงานวางท่อ	3 วัน	
1.5) งานซ่อมท่อ	- ดำเนินการล่าช้า - การซ่อมผิวมีปัญหา ไม่เรียบร้อย - เข้ามาดูแล้วไม่ซ่อม ไม่สามารถดำเนินการได้	3 วัน	

ข้อร้องเรียน	สาเหตุ	ระยะเวลา แก้ปัญหาแล้ว เสร็จใน สถานการณ์ ปกติ	หน่วยงานที่รับผิดชอบแก้ไข
2. หมวดหมู่ข้อร้องเรียนด้านบริการ			
2.1) ไม่มีการ ประชาสัมพันธ์การ หยุดจ่ายน้ำ	- งานซ่อมท่อเร่งด่วน ชุกเกิน - ปิดนํ้านอกเหนือจากที่กำหนดพื้นที่ไว้กว้างกว่าที่คาดการณ์ - ไม่ได้รับการแจ้งเตือนในทุกช่องทาง	3 วันทำการ	- สำนักงานประปาสาขา (กรก., กรร.) - ฝสอ. - ศูนย์ควบคุมงานและประสานงานงานปรับปรุงท่อจ่ายน้ำ - สายงานวิศวกรรมและก่อสร้าง (ฝกจ.1, ฝกจ.2)
2.2) ใบแจ้งค่าน้ำ ประปา	- ใบแจ้งค่าน้ำประปาสูญหาย - ใบแจ้งค่าน้ำผิดบ้าน - นำใบแจ้งค่าน้ำกลับไปแก้ไข ไม่แจ้งลูกค้า - เปลี่ยนมาตรครบวาระ ทำให้อ่านไม่ได้ นำกลับไปแก้ไข ไม่แจ้งลูกค้า	3 วันทำการ	สำนักงานประปาสาขา (กรด.)
2.3) ค่าน้ำผิดปกติ	- ท่อรั่วภายใน - ประเมินค่าน้ำ - มาตรวัดน้ำมีปัญหา	3 วันทำการ	สำนักงานประปาสาขา (กรด.)
2.4) เจ้าหน้าที่	- พุดจา/พฤติกรรม ไม่สุภาพ - ทำงานล่าช้า - ทำงานผิดพลาด	1 วันทำการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
2.5) มาตรวัดน้ำ	- ติดตั้งมาตรไม่เรียบร้อย - การเปลี่ยนมาตรครบวาระโดย ลูกค้าไม่ได้รับทราบ - มาตรวัดน้ำกีดขวางทางสัญจรทำให้เดินไม่สะดวก	3 วันทำการ	สำนักงานประปาสาขา (กรก., กรร.)

ข้อร้องเรียน	สาเหตุ	ระยะเวลา แก้ปัญหาแล้ว เสร็จใน สถานการณ์ ปกติ	หน่วยงานที่รับผิดชอบแก้ไข
2.6) เรื่องอื่น ๆ	- นโยบายและมาตรการต่าง ๆ ของกปน. (นโยบายค่าน้ำขึ้นต่ำ, ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ) - โทรเข้าสำนักงานสาขาไม่มีคนรับสาย - ไม่ได้รับใบแจ้งเตือนระดับน้ำ - 1125 รอสายนาน - MWA onMobile (ตรวจสอบค่าน้ำไม่ได้, ชำระไม่ได้) - MWA eService (ไม่ได้รับใบแจ้งค่าน้ำประปาและใบเสร็จทางอีเมล) - งานบริการหลังมาตร (ซ่อมไม่เรียบร้อย, ดำเนินการล่าช้า, ไม่สุภาพ)	3 วันทำการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3. หมวดหมู่การแจ้งเหตุ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำติชม สอบถามข้อมูล			
3.1 แจ้งท่อแตก-รั่ว		24 ชั่วโมง	- สำนักงานประปาสาขา (กรร.) - สายงานบริการด้านตะวันตก (ฝคจ.)
3.2 มาตรวัดน้ำ	- มาตรวัดน้ำหาย - มาตรวัดน้ำ/อุปกรณ์ชำรุด - มาตรวัดน้ำไม่เดิน	24 ชั่วโมง	- สายงานวิศวกรรมและก่อสร้าง (ฝกจ.1, ฝกจ.2) - ศูนย์ควบคุมงานและประสานงานงานปรับปรุงท่อจ่ายน้ำ
3.3 ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำติชม สอบถามข้อมูล		24 ชั่วโมง	- หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

กรณีเป็นหนังสือร้องเรียนต้องตอบข้อร้องเรียน ยึดปฏิบัติตามคำสั่ง กปน.ที่183/2543 สัณ 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

แนวทางการจัดการ/ระยะเวลาการแก้ไขข้อร้องเรียน (Complete Time)

ลำดับ	ประเภทข้อร้องเรียน	แนวทางการจัดการ/ระยะเวลาการแก้ไขข้อร้องเรียน (Complete Time)
1, 2	น้ำไม่ไหล/น้ำไหลอ่อน	กรณีมีแผนการปิดน้ำ กรณีตัดบรรจบ 1. แจ้งข่าวสารล่วงหน้าผ่านสื่อต่าง ๆ 2. แจ้งลูกค้าที่ได้รับผลกระทบและลงทะเบียนการรับข่าวสารผ่าน SMS 3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องปฏิบัติตามคู่มือปฏิบัติงาน บริหารจัดการประตุน้ำ สำหรับสำนักงานประปาสาขา ปี 2561 4. การตัดบรรจบ หน่วยงานปฏิบัติตามคู่มือฯ โดยปฏิบัติงานทุกวันจันทร์ – วันพฤหัสบดี ใช้เวลาประมาณ 6 ชั่วโมง 4.1 งานตัดบรรจบ เกิน 6 ชั่วโมง แจ้ง ผอ.กกร. 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 <u>หมายเหตุ</u> ระยะเวลาการซ่อมท่อไม่รวมถึงกรณีต้องรอการอนุญาตจากเจ้าของพื้นที่ หรือเจ้าหน้าที่จราจร สาเหตุผู้รับจ้าง สัมเปิดประตุน้ำ หลังตัดบรรจบ หรือซ่อมเสร็จ - ผู้ควบคุมงานมีการตรวจสอบการเปิดประตุน้ำทุกครั้ง - ป้ายประชาสัมพันธ์ รอการซ่อมผิวทาง การแก้ไขกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน : ภายใน 1 วัน - ในกรณีตัดบรรจบ/งานซ่อมท่อ ที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด หรือแจ้ง สบก. ล่วงหน้าอย่างน้อย 2 ชั่วโมง และภายในเวลาทำการ เพื่อเตรียมรถน้ำ กรณีต้องนำรถน้ำออกแจกจ่ายให้ลูกค้าที่เดือดร้อน

ลำดับ	ประเภทข้อร้องเรียน	แนวทางจัดการ/ระยะเวลาการแก้ไขข้อร้องเรียน (Complete Time)
3	เจ้าหน้าที่	- พูดยาไม่สุภาพ - ไม่ชี้แจงและแนะนำบริการ - บริการล่าช้า/บกพร่อง หน่วยงานต้นสังกัดของพนักงาน ตรวจสอบ และวิเคราะห์ข้อมูล กล่าวตักเตือน แจ้งกลับเพื่อขอภัยผู้ร้องเรียน การแก้ไขกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน : ภายใน 1 วันทำการ
4.	น้ำขุ่น น้ำมีกลิ่น (ไม่ใช่คลอรีน)	งานซ่อมท่อจ่ายน้ำ การตัดบรรจบ ผู้รับจ้างและผู้ปฏิบัติงาน จะต้องดำเนินการด้วยความระมัดระวัง มิให้น้ำสกปรกจากภายนอกปะปนเข้าภายในท่อประปา จนเกิดปัญหาน้ำประปาขุ่น และสกปรก หลังจากการซ่อม การตัดบรรจบ ผู้รับจ้างต้องทำการระบายน้ำ (Blow) พร้อมตรวจสอบคุณภาพน้ำจนใสสะอาดตามมาตรฐานของการประปาฯ ครบถ้วน โดยมีหลักเกณฑ์คือ ความขุ่นไม่เกิน 1 NTU ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และคลอรีนอิสระเหลือไม่น้อยกว่า 0.2 PPM หรือไม่น้อยกว่าปริมาณคลอรีนอิสระเดิมในเส้นท่อนก่อนการซ่อมท่อ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ปฏิบัติงานตามคู่มือบริหารจัดการความเสี่ยงสำหรับการควบคุมคุณภาพน้ำว่าด้วยเรื่องวางท่อ ตัดบรรจบ และล้างฆ่าเชื้อโรค, คู่มือปฏิบัติงานซ่อมท่อประปา สำหรับสำนักงานประปาสาขา ปี 2561 การแก้ไขกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน : ภายใน 1 วัน
5.	ค่าน้ำผิดปกติ	กรณีท่อรั่วภายใน - ค่าน้ำสูงขึ้นเป็นเท่าตัว หรือมากกว่า ให้รับเรื่อง ออกใบงานส่งไปยังสำนักงานประปาสาขา พร้อมแจ้งว่า จะส่งงานให้สาขาติดต่อกลับผู้ร้องเรียนให้เร็วที่สุด - พบน้ำรั่วไหลภายในบ้าน ให้รับเรื่อง ออกใบงานส่งไปกองบริหารธุรกิจเสริมด้านบริการเพื่อหาจุดรั่วหรือซ่อม โดยคิดค่าบริการจากลูกค้าในราคายุติธรรม การแก้ไขกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน : โดยเร็วที่สุด กรณี มาตรไม่เดิน/มีการใช้น้ำ/ประเมนสูง/มาตรกระตุกเดินช้า หน่วยงานที่เกี่ยวข้องปฏิบัติงานตาม คู่มือปฏิบัติงาน สำนักงานประปาสาขา เรื่องการอ่านมาตรวัดน้ำ และการออกใบแจ้งค่าน้ำประปาพร้อมใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษี (ถ้ามี) ด้วยเครื่องอ่านมาตรวัดน้ำมือถือ การแก้ไขกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน : ภายใน 3 วันทำการ
6	งานซ่อมท่อ	ซ่อมพื้นผิวถาวรทุกชนิด ให้กลับคืนสภาพเดิม ภายใน 3 วัน (กรณีพื้นที่น้อยกว่า 1 ตร.ม.) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องปฏิบัติตาม - คู่มือการปฏิบัติงานของงานก่อสร้างและวิศวกรรม - คู่มือการปฏิบัติงานซ่อมท่อประปา สำหรับงานประปาสาขา ปี 2561

ลำดับ	ประเภทข้อร้องเรียน	แนวทางจัดการ/ระยะเวลาการแก้ไขข้อร้องเรียน (Complete Time)
		- 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.	ไม่มีการประชาสัมพันธ์ก่อนปิดน้ำ	เพิ่มช่องทางการรับรู้ข่าวสาร ได้แก่ MWA onMobile ขอความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ส่งข้อมูลให้ประชาสัมพันธ์ล่วงหน้า 3 วัน หรือแจ้งสบก. ล่วงหน้าอย่างน้อย 2 ชั่วโมง และภายในเวลาทำการ เพื่อเตรียมรณน้ำ กรณีต้องนำรถน้ำออกแจกจ่ายให้ลูกค้าที่เดือดร้อน การแก้ไขกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน : ภายใน 3 วันทำการ
9.	ใบแจ้งค่าน้ำประปา	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องปฏิบัติงานตามคู่มือปฏิบัติงาน สำนักงานประปาสาขา เรื่องการอ่านมาตรวัดน้ำ และการออกใบแจ้งค่าน้ำประปาพร้อมใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษี (ถ้ามี) ด้วยเครื่องอ่านมาตรวัดน้ำมือถือ นอกจากนี้แยกสาเหตุการไม่ได้รับใบแจ้งค่าน้ำประปา - กรณีลูกค้าไม่มีตู้รับจดหมาย ไม่เป็นเรื่องร้องเรียน หากสามารถชี้แจงลูกค้า ขอความร่วมมือติดตั้งตู้รับจดหมาย/กล่องรับใบแจ้งค่าน้ำประปา หรือ Load App MWA onMobile - กรณีมีตู้รับจดหมาย แต่ไม่ได้รับใบแจ้งค่าน้ำประปา การแก้ไขกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน : ภายใน 3 วันทำการ
10.	มาตรวัดน้ำ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องปฏิบัติงานตามคู่มือปฏิบัติงานเปลี่ยนมาตรวัดน้ำบำรุงรักษา มาตรฐานวาระ การย้ายมาตรให้อยู่ในที่เหมาะสม และ มาตรวัดน้ำสูญหาย การแก้ไขกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน : ภายใน 3 วันทำการ

11. กระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

11.1 กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนโดยผู้บริหารระดับสูง

- การกำหนดนโยบายในการจัดการข้อร้องเรียน ผู้ว่าการการประปานครหลวง(ผู้ว่าการ) มีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการด้านลูกค้า (อ้างอิงคำสั่ง กปน. ที่ 811/2564 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการด้านลูกค้า และคณะทำงานสนับสนุนด้านลูกค้าชุดที่ 1-2 (Customer Management Committee: CMC)) เพื่อการบริหารจัดการด้านการตลาดและลูกค้าขององค์กร โดยมุ่งเน้นให้เกิดการบูรณาการภายในองค์กรทั้งในด้านนโยบาย ระบบ หลักการที่มีคุณภาพอย่างทั่วถึง สม่ำเสมอ และได้ผลลัพธ์ตามกำหนด มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง อันนำไปสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง (HPO)

- คณะกรรมการฯ จะมีการประชุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทบทวนช่องทาง/ประเภท/ขั้นตอน ระยะเวลาการรับเรื่อง (Response Time)/ระยะเวลาการแก้ไข (Complete Time) และจัดทำคู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียน เสนอคณะผู้บริหารระดับสูงพิจารณา เพื่อเสนอคณะกรรมการการประปานครหลวงเห็นชอบ และถ่ายทอดเพื่อปฏิบัติไปในทิศทาง/มาตรฐานเดียวกัน

- การบริหารจัดการข้อร้องเรียนในสถานการณ์ต่าง ๆ ตามระดับความรุนแรงของข้อร้องเรียน ที่ให้ความสำคัญกับการแก้ไขให้ลูกค้าได้รับบริการน้ำประปาที่สะอาด ปลอดภัย ต่อเนื่อง รวมถึงการใช้บริการต่าง ๆ ให้ได้รับความพึงพอใจ

11.2 กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

ขั้นตอน	การดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
1. ทบทวน/กำหนดกระบวนการ	ประชุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทบทวนช่องทาง/ประเภท/ขั้นตอน ระยะเวลาการรับเรื่อง (Response Time)/ระยะเวลาการแก้ไข (Complete Time) และจัดทำคู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียน เสนอเห็นชอบ และถ่ายทอดเพื่อปฏิบัติ	ผตส. คณะกรรมการ CMC	ต.ค.-พ.ย.
2. พิจารณากระบวนการ/คู่มือ	คณะ CMC พิจารณาให้ความเห็นชอบกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและคู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียน เพื่อเสนอ ผวก. เห็นชอบและเสนอคณะกรรมการ กปน.เห็นชอบ	คณะCMC	พ.ย.
3. สื่อสารและถือปฏิบัติ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องถือปฏิบัติและสื่อสารให้ลูกค้าทราบช่องทางการร้องเรียนกระบวนการ ขั้นตอน ระยะเวลาการจัดการเรื่องร้องเรียนการแจ้งกลับความก้าวหน้า/ผลการแก้ไขข้อร้องเรียน	ทุกหน่วยงาน	ธ.ค.
4. รับเรื่องและบันทึก	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องปฏิบัติตามขั้นตอนจัดการข้อร้องเรียน	หน่วยงานรับเรื่อง	ทันที
5. แก้ไข / บันทึกผล	หน่วยงานที่รับผิดชอบ ดำเนินการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด (SLA)	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ตามคู่มือฯ

ขั้นตอน	การดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
6. รวบรวม วิเคราะห์ สรุปรายงาน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวบรวมข้อมูล สาเหตุ วิเคราะห์ สรุปรายงานเพื่อ เสนอผู้บริหาร	สำนักงาน ประชาสัมพันธ์/ ผลส.	ทุกเดือน
7. ติดตาม/ ประเมิน/ ปรับปรุง	คณะกรรมการ CMC ติดตาม และประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ของกระบวนการ เพื่อปรับปรุงกระบวนการและส่งต่อข้อมูลในการพัฒนา ผลิตภัณฑ์และบริการต่อไป	คณะกรรมการ CMC	ทุกไตรมาส

11.3 ขั้นตอนจัดการข้อร้องเรียน

การประสานครหลวงมีขั้นตอนการบริหารและจัดการร้องเรียนของลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ได้รับจากทุกช่องทางโดยมีการแก้ไขอย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิผล เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร โดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน ระยะเวลา รายละเอียดของงาน ผู้รับผิดชอบ โดยให้ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ สำนักงานประชาสัมพันธ์ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องถือปฏิบัติ ดังนี้

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน/Control Point (CP)	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
<pre> graph TD A[เริ่มต้น] --> B[1. รับเรื่องและจำแนกรื่องร้องเรียน] B --> C[2. พิจารณาและส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข] C --> D[3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข] D --> E[4. บันทึกผลการแก้ไขและแจ้งผล] </pre>		1. รับเรื่อง/ตรวจสอบข้อมูล ในแต่ละช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และจำแนกประเภท แบ่งเป็น 1.1 ข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์ (น้ำประปา) 1.2 ข้อร้องเรียนด้านการให้บริการหรือการดำเนินงานของ กปน. 1.3 การแจ้งเหตุ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำติชม สอบถามข้อมูล (กรณีสอบถามข้อมูลทั่วไป แจ้งผู้ร้องและปิดงานทันที) CP : จำแนกประเภทเรื่องร้องเรียนอย่างถูกต้อง และระบุข้อมูลครบถ้วน ตามข้อกำหนดมาตรฐานการให้บริการแต่ละช่องทาง (Response Time)	ผตส. สบก. ผสอ. ผบก.	ใบงาน/ใบคำร้อง บริการน้ำประปา/หนังสือ/จดหมาย
2. พิจารณาและส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข	ร้องเรียนแต่ละช่องทาง	2. ส่งใบงาน/คำร้อง และเอกสารร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขตามประเภทเรื่อง และพิจารณาระดับความรุนแรงของผลกระทบ กรณีสถานการณ์ฉุกเฉิน เพื่อรายงานผู้บริหารทราบเพื่อประเมินสถานการณ์ และหาแนวทางแก้ไข คือ CP: การสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อร้องเรียนมีระดับความรุนแรงสูง(High)		
3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข	ข้อตกลงในการแก้ไขและตอบกลับการให้บริการลูกค้า (SLA)	3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง วิเคราะห์ ตรวจสอบสาเหตุ เพื่อหาแนวทางแก้ไขดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จภายใน SLA ที่กำหนด CP: ดำเนินการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดตามข้อ 9.2 (Service Level Agreement : SLA)	สาขา/สายงานผลิตและส่งน้ำ/สายงานวิศวกรรม/อื่น ๆ	
4. บันทึกผลการแก้ไขและแจ้งผล		หน่วยงานที่แก้ไขบันทึกสาเหตุ การแก้ไข และปิดงานในระบบ พร้อมทั้งแจ้งผลให้ ผู้ร้องเรียนทราบ CP: บันทึกผลการดำเนินงานแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดตาม SLA ตามข้อ 9.2		

ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน/Control Point (CP)	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
5.ติดตามผลการแก้ไขข้อร้องเรียน ↓	ทุกวันทำการ	5. หน่วยงานที่รับเรื่องติดตามผลการแก้ไขข้อร้องเรียนในระบบหากดำเนินการไม่แล้วเสร็จภายใน SLA ที่กำหนด CP: ติดตามผลการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน SLA ที่กำหนด	1125 สบก. ฝสอ. ฝบก.	
6. ตรวจสอบความพึงพอใจการจัดการข้อร้องเรียน ↓	ทุกวัน	6. ตรวจสอบความพึงพอใจของการจัดการข้อร้องเรียนโดยการสุ่มตัวอย่าง (CP) : สุ่มตรวจสอบความพึงพอใจโดย กปน. และหน่วยงานภายนอก	ฝตส./ หน่วยงาน ภายนอก	ผลสำรวจความพึงพอใจ
7. รวบรวม วิเคราะห์ และสรุปจัดทำรายงาน ↓	รายเดือน/ รายไตรมาส/ รายปี	7. รวบรวม วิเคราะห์ และจัดทำรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อเสนอหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้บริหารทราบ โดย 7.1 สำนักงานประชาสัมพันธ์ (กรก.) รวบรวมวิเคราะห์ข้อร้องเรียน สาเหตุที่ได้รับจาก (กรก. กรร. กรด.) เพื่อจัดทำรายงานเสนอเข้าที่ประชุมสาขา และส่งให้ ฝตส. 7.2 ฝตส. รวบรวมวิเคราะห์ สรุปสาเหตุ เพื่อจัดทำรายงานสถิติข้อร้องเรียน และรายงานให้ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ 7.3 ฝตส. รวบรวมข้อร้องเรียน เสนอเข้าที่ประชุมสายงานบริการด้านตะวันออก และสายงานบริการด้านตะวันตก /คณะกรรมการ CMC (CP): รายงานสรุปข้อร้องเรียน ประจำเดือน / ไตรมาส/ประจำปี	ฝตส./ สำนักงาน ประชาสัมพันธ์	รายงานสรุปจัดการข้อร้องเรียน ประจำเดือน/ไตรมาส/ประจำปี
8.ติดตามและประเมินประสิทธิผลกระบวนการ ↓ จบ	รายปี	ติดตามและประเมินประสิทธิผลกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน (CP): ปัจจัยนำเข้าคือตัวชี้วัดผลลัพธ์และตัวชี้วัดกระบวนการทำงาน	คณะกรรมการ CMC	ข้อมูลตัวชี้วัด

12. ตัวชี้วัดการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

กปน. ได้ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ดังนั้นเพื่อสอบถาม และประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของการดำเนินงาน จึงมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญ ดังนี้

12.1 ตัวชี้วัดผลลัพธ์คือ

- ร้อยละข้อร้องเรียนที่ได้รับแต่ละช่องทางตาม SLA (First Response)
- ร้อยละข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขจนยุติตาม SLA (Complete Response)
- ระดับความพึงพอใจของลูกค้าด้านความสะดวกและความหลากหลายต่อช่องทางการร้องเรียน
- ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

12.2 ตัวชี้วัดกระบวนการทำงาน (KPI In-Process)

- ร้อยละของลูกค้าที่พึงพอใจ ภายหลังได้รับการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนจาก กปน.
- ร้อยละของลูกค้าที่พึงพอใจการตอบสนองข้อร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ MWA Call Center 1125

สำหรับการสำรวจความพึงพอใจการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ดำเนินการโดยวิธี

- มีการโทรติดตามการให้บริการหลังจากรับเรื่อง โดยการสุ่มโทรหาลูกค้า After Service
- มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประปานครหลวง โดย 3rd Party เป็นประจำทุกปี

ภาคผนวก

ตัวอย่าง สรุปจำนวนข้อร้องเรียน สำนักงานประปาสาขา ประจำปีงบประมาณ

รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน สำนักงานประปาสาขา
ประจำปี

ลำดับที่	เรื่อง	รับเรื่องโดย Call Center 1125	รับเรื่องโดย สนง. ประปาสาขา	สาเหตุ				ระยะเวลาที่ดำเนินการแก้ไขเสร็จ				อยู่ในระหว่าง ดำเนินการแก้ไข	หมายเหตุ
				(1)	(2)	(3)	อื่นๆ	1 วัน	2 วัน	3 วัน	เกิน 3 วัน		
1	น้ำไม่ไหล												
2	น้ำไหลอ่อน												
3	เจ้าหน้าที่												
4	น้ำขุ่น/น้ำมีกลิ่น (ไม่ใช่คลอรีน)												
5	ค่าน้ำผิดปกติ												
6	งานซ่อมท่อ												
7	งานวางท่อ												
8	ไม่มีการประชาสัมพันธ์ก่อนปิดน้ำ												
9	ใบแจ้งหนี้ค่าน้ำ												
10	มาตรวัดน้ำ												
11	เรื่องอื่นๆ												
รวม		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
สาเหตุ		(1) งานซ่อมท่อ (2) งานก่อสร้าง (3) งานลดน้ำสูงเกินไป (1) งานซ่อมท่อ (2) งานก่อสร้าง (3) งานระบบท่อประปา (1) ขุดเจาะไม่ถูกต้อง (2) ไม่แจ้งและขอแผนงานบริการ (3) บริการล่าช้า / บกพร่อง (1) งานซ่อมท่อ (2) งานติดตั้งระบบ (3) ท่อเดิมชำรุด (1) ท่อรั่วภายใน (ความผิดปกติ) (2) มาตรวัดเดิน ผิดการใช้ น้ำ / ประเมินสูง (3) มาตรวัดสูงผิดปกติ / น้ำต่ำ (1) ไม่คืนสภาพการจราจร (2) เครื่องจักรเครื่องใช้ (3) งานไม่เรียบร้อย (1) ไม่คืนสภาพการจราจร (2) เครื่องจักรเครื่องใช้ (3) งานไม่เรียบร้อย (1) กปน.ไม่ได้ประชาสัมพันธ์ (2) กปน.ประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง (3) ประชาสัมพันธ์ไม่ครอบคลุมช่วงเวลา เมื่อจากเวลาในการปิดน้ำบอกกล่าวแล้วได้ (1) เครื่องผลิตฟิโบล / ไม่ผลิต (2) การดำเนินการแก้ไขล่าช้า (3) ปัญหาการใช้น้ำผิดปกติ / ไม่ผลิต (1) มาตรวัดน้ำเดินผิดปกติ (2) ติดตั้งบอยล์บนมาตรวัดน้ำไม่เรียบร้อย (3) ติดตั้งบอยล์บนมาตรวัดน้ำ											

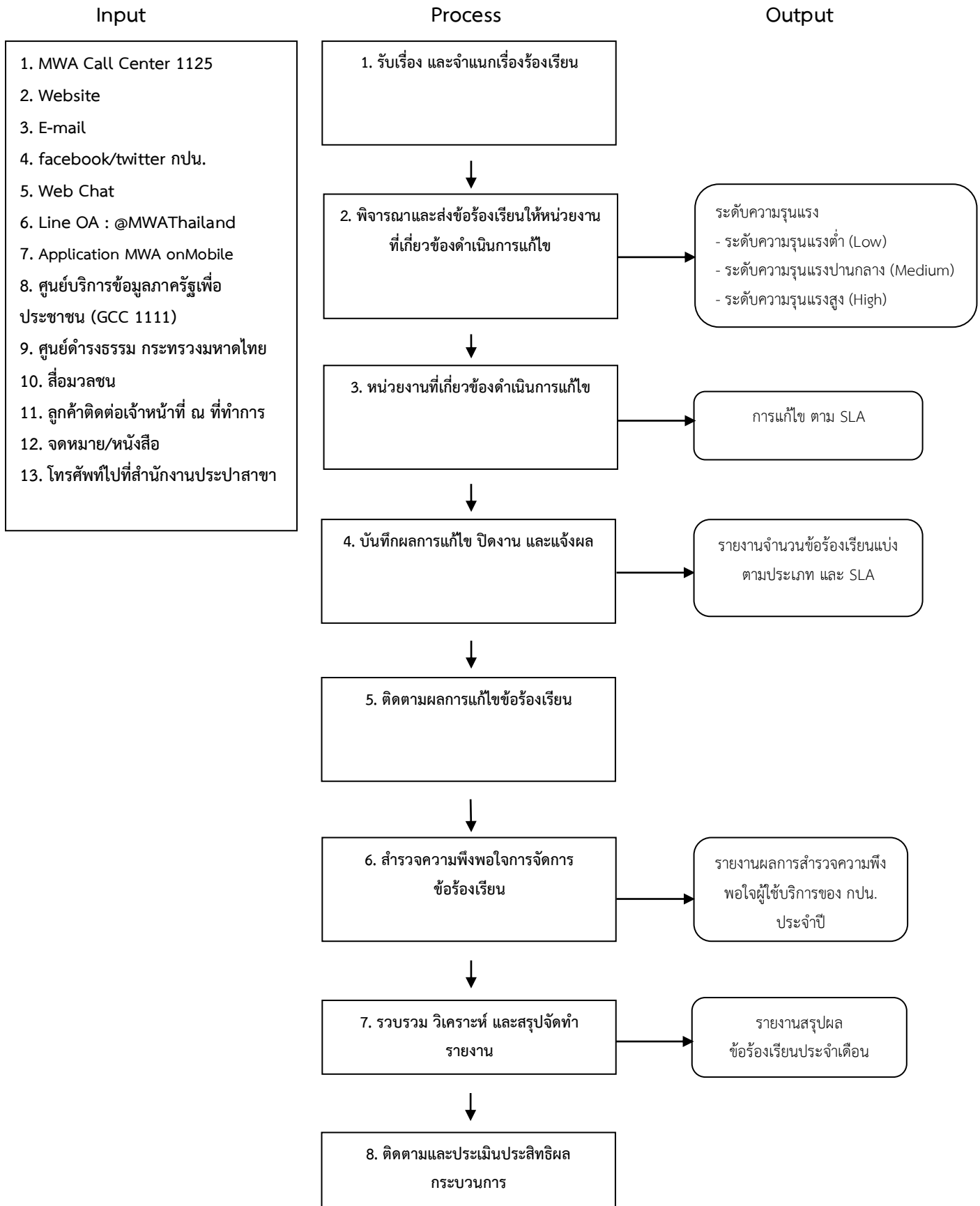
หมายเหตุ : เรื่องร้องเรียนในลำดับที่ 1,2,4,6,7,8 ระยะเวลาในการแก้ไขเสร็จ รับตามวันปฏิทิน (รวมวันหยุด) ส่วนลำดับที่ 3,5,9,10 ระยะเวลาที่แก้ไขเสร็จนับตามวันทำการ
: แก้ไขระบบท่อรับข้อร้องเรียน โดยเพิ่มเรื่องมาตรวัดน้ำ เริ่มสิ้นเดือน ธ.ค.61 ตามบันทึกที่ กปอ.สบ.521/2561 ลง 27 พ.ย.2561

ลำดับ ที่	เรื่อง	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	รวม
1	น้ำไม่ไหล													0
2	น้ำไหลอ่อน													0
3	เจ้าหน้าที่													0
4	น้ำขุ่น/น้ำมีกลิ่น (ไม่ใช่คลอรีน)													0
5	ค่าน้ำผิดปกติ													0
6	งานซ่อมท่อ													0
7	งานวางท่อ													0
8	ไม่มีการประชาสัมพันธ์ก่อนปิดน้ำ													0
9	ใบแจ้งหนี้ค่าน้ำ													0
10	มาตรวัดน้ำ													0
11	เรื่องอื่นๆ													0
รวม		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

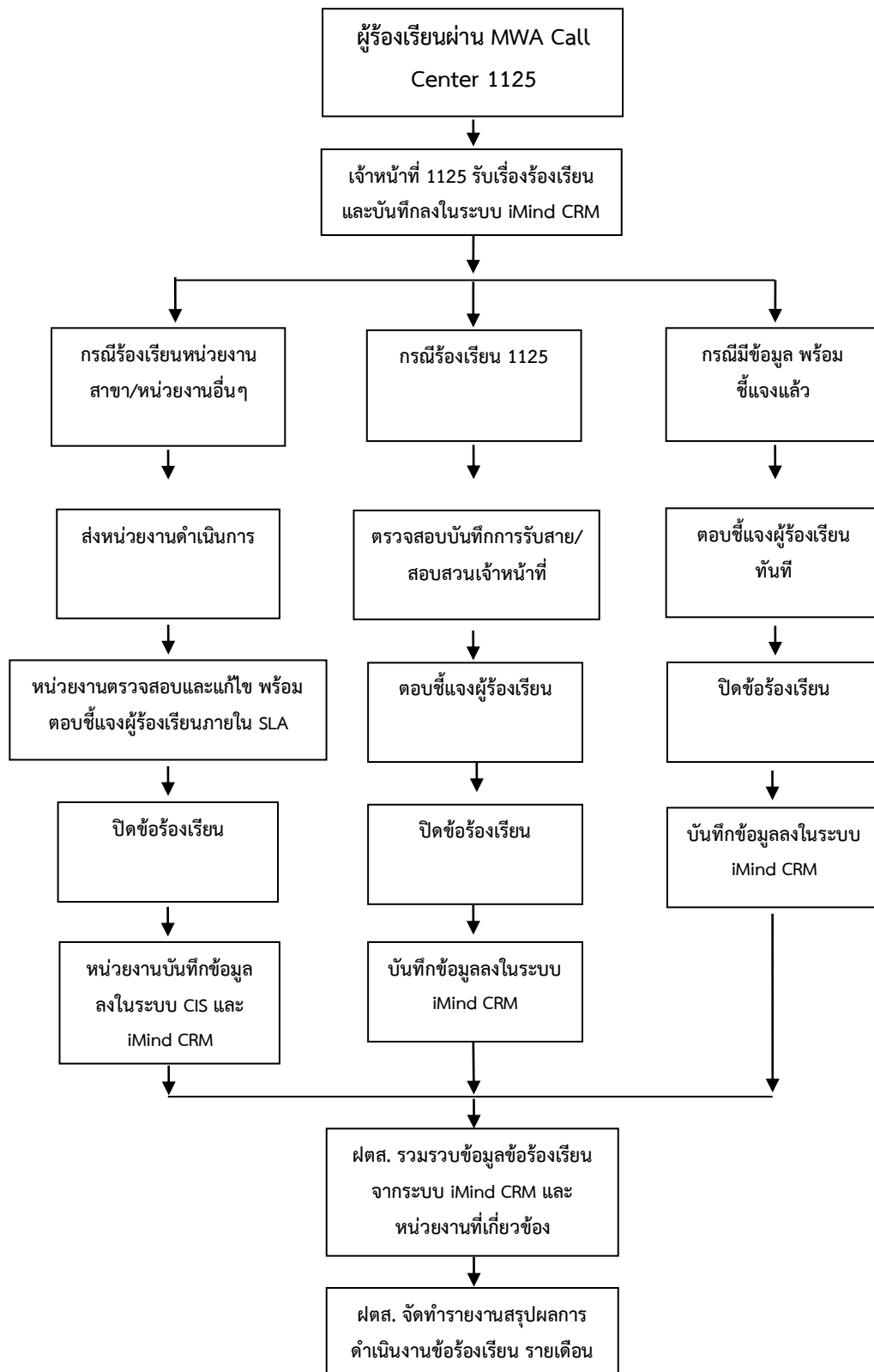
หมายเหตุ

เอกสารอ้างอิง : ระเบียบการประปานครหลวง ฉบับที่ 56 ว่าด้วยขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานของ
การประปานครหลวงเพื่อประชาชน พ.ศ. 2557

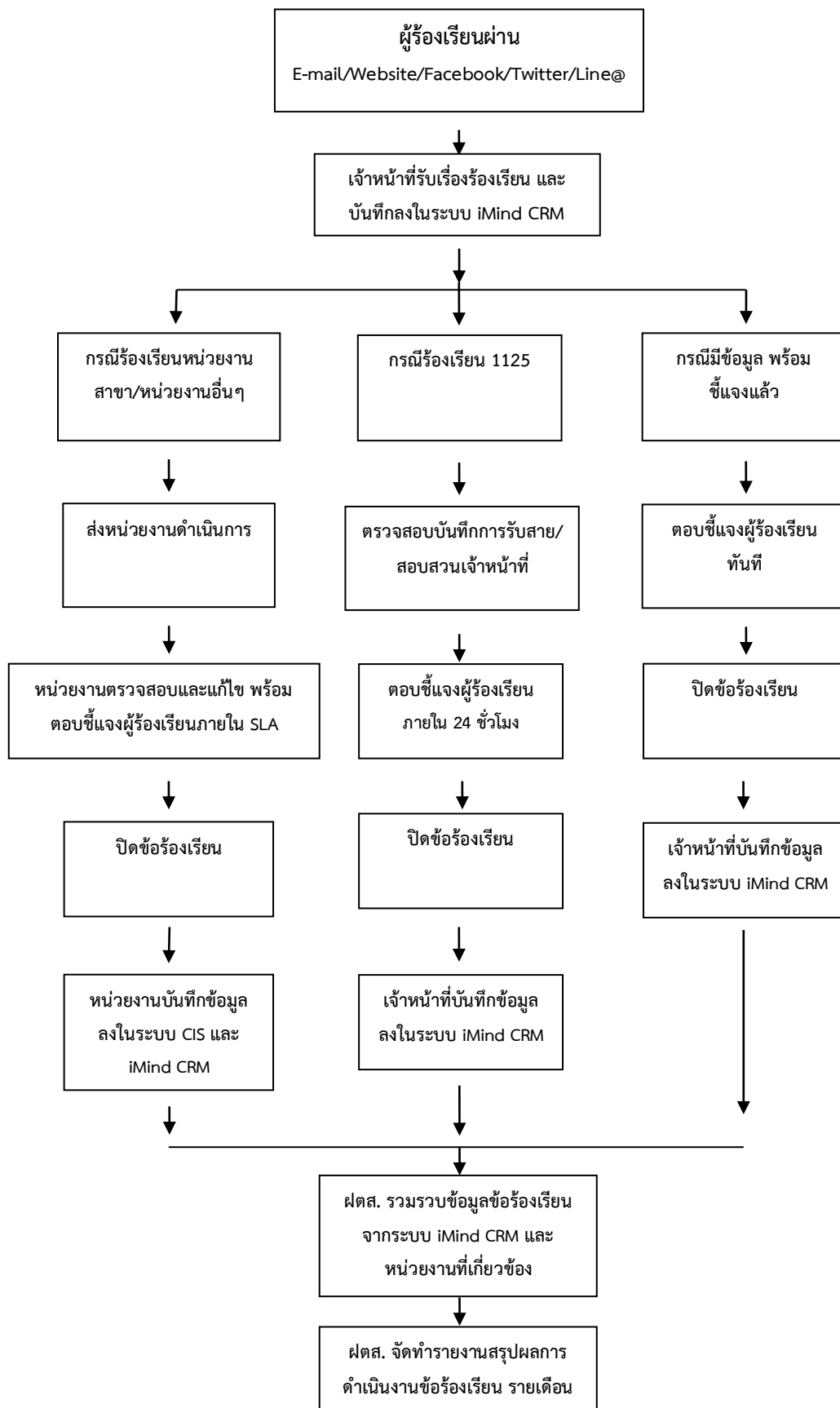
แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน



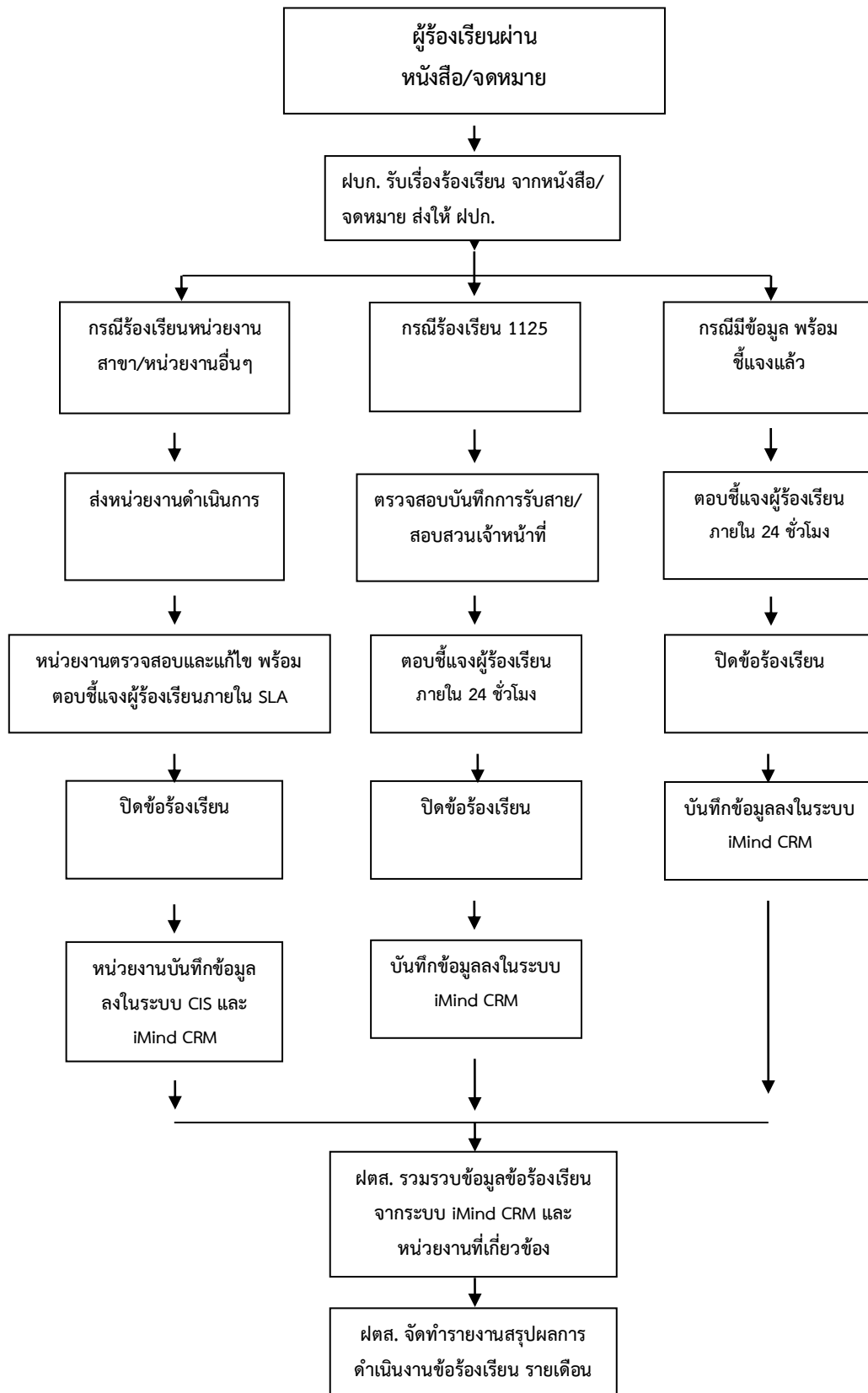
แผนผังขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง MWA Call Center 1125



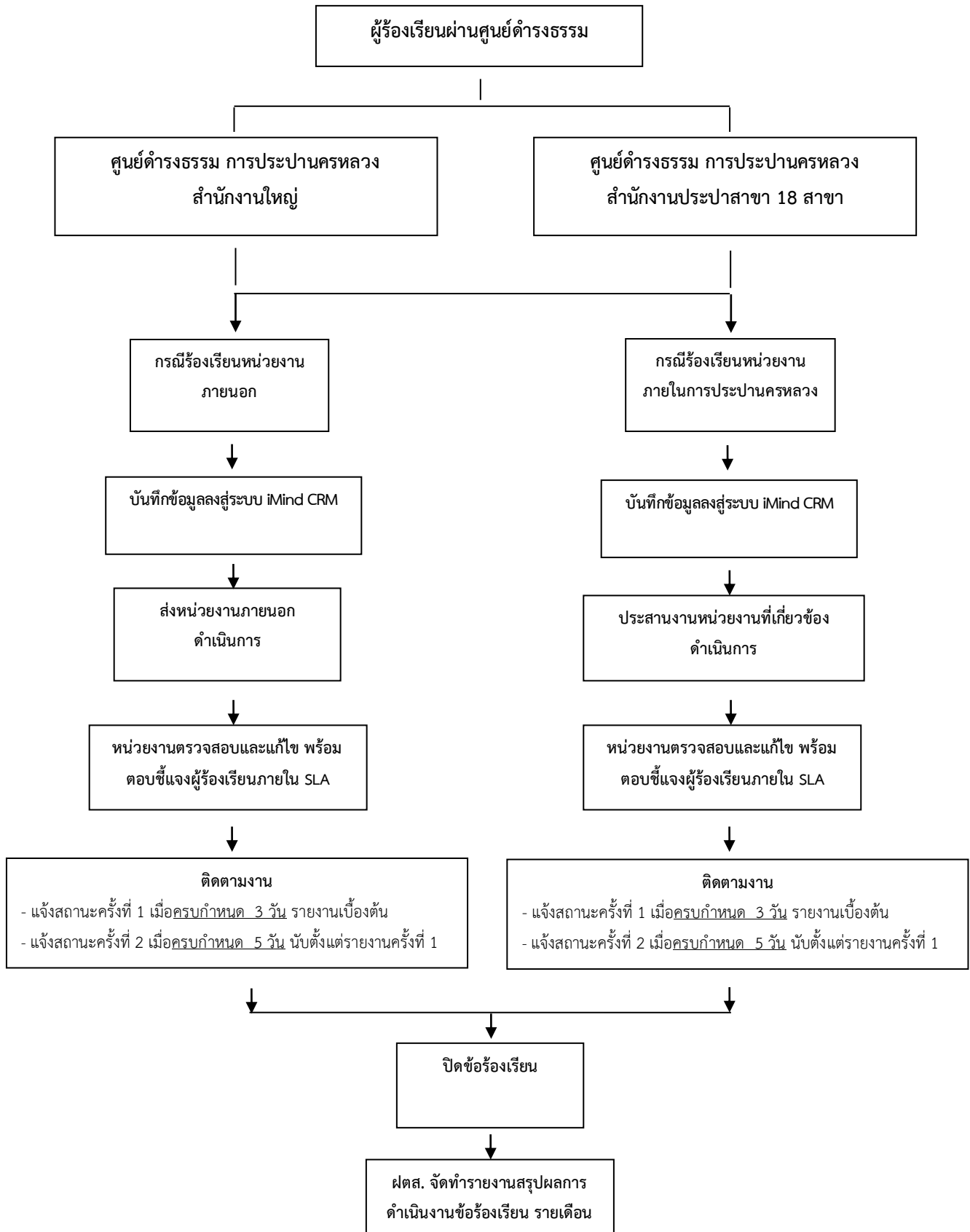
แผนผังขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง E-mail/Website/Facebook/Twitter/Line@

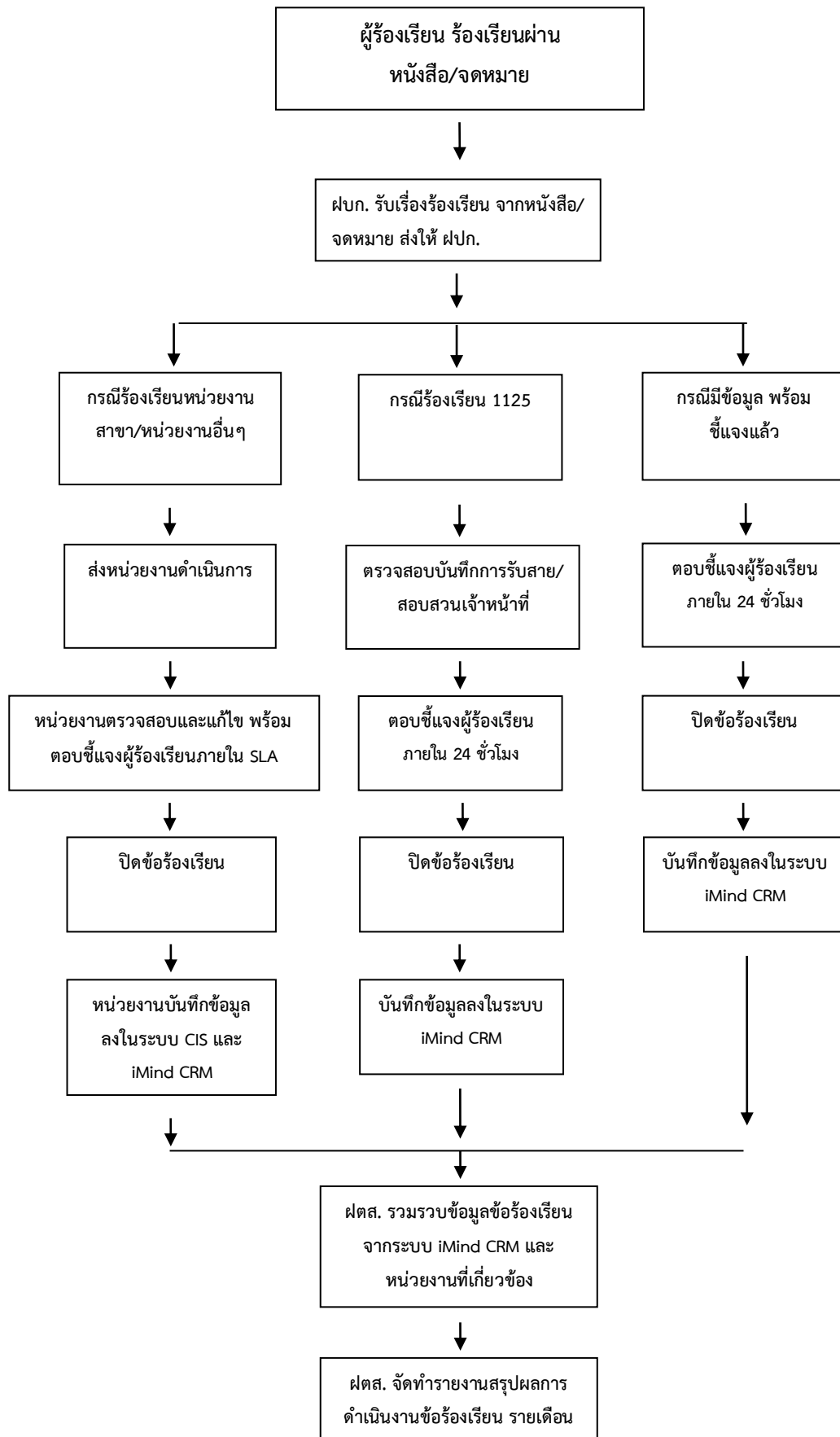


แผนผังขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง หนังสือ/จดหมาย

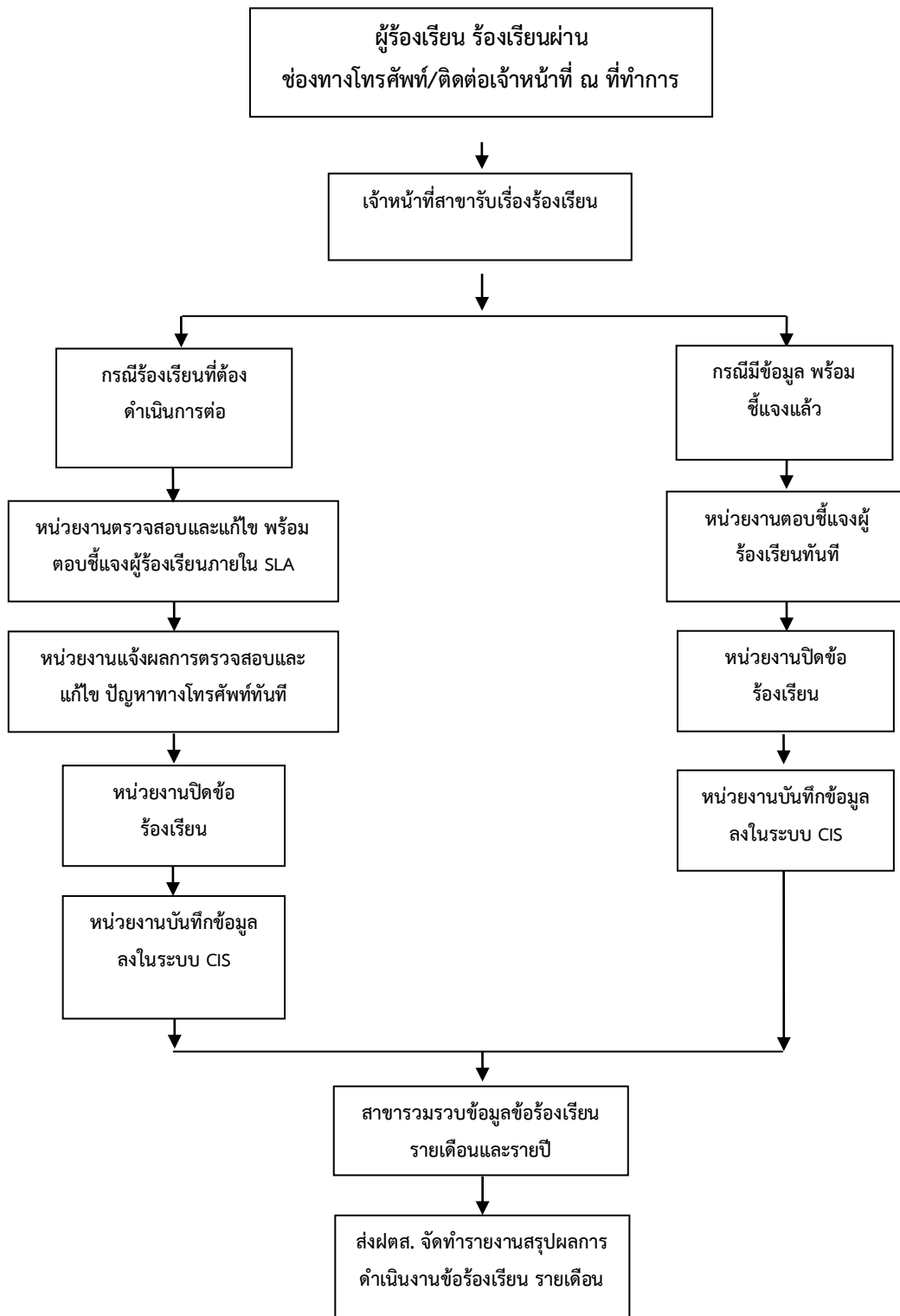


แผนผังขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย



แผนผังขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนผ่านสื่อมวลชน

แผนผังขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์/ติดต่อเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการ





ระเบียบการประปานครหลวง

ฉบับที่ ๕๖

ว่าด้วย การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานของการประปานครหลวงเพื่อประชาชน

พ.ศ. ๒๕๕๗

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงระเบียบการประปานครหลวง ว่าด้วย การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานของการประปานครหลวงเพื่อประชาชน เพื่อให้งานบริการประชาชนมีความรวดเร็วขึ้น อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๓ (๒) แห่งพระราชบัญญัติการประปานครหลวง พ.ศ. ๒๕๑๐ จึงกำหนด ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานเพื่อประชาชนไว้ดังต่อไปนี้

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. ๒๕๕๑

ข้อ ๔ ให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการ ดังนี้

๔.๑ จัดให้มีการลงทะเบียนประจำวันเพื่อเป็นหลักฐานในการรับคำขอ การออกใบรับคำขอ ให้แก่ผู้ยื่นคำขอและการลงลายมือชื่อของผู้รับคำขอ

๔.๒ ปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาตามขั้นตอนและระยะเวลา การปฏิบัติงานแนบท้ายระเบียบนี้

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 ผู้มีหน้าที่พิจารณาหรือผู้มีคำสั่ง แล้วแต่กรณี ได้รับเอกสารครบถ้วนสมบูรณ์

ข้อ ๘ ในการปฏิบัติงานเพื่อประชาชนให้ผู้ปฏิบัติงานถือปฏิบัติ ดังนี้

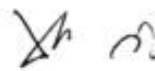
๘.๑ ในการตรวจความถูกต้องและสมบูรณ์ของคำขอ ถ้าปรากฏว่าคำขอดังกล่าวไม่ถูกต้องหรือไม่สมบูรณ์ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ หรือเงื่อนไขที่กฎหมาย ข้อบังคับหรือระเบียบกำหนด ให้หน่วยงานที่รับคำขอรวบรวมความไม่ถูกต้องหรือไม่สมบูรณ์นั้นทั้งหมด และแจ้งให้ประชาชนผู้ยื่นคำขอแก้ไขให้ถูกต้องและสมบูรณ์ในคราวเดียวกัน และในกรณีจำเป็นที่จะต้องส่งคืนคำขอแก่ประชาชนผู้ยื่นคำขอ 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.	การขอติดตั้งประปาใหม่รายเดี่ยว มาตรฐานน้ำขนาดเส้นผ่านศูนย์กลาง ๑/๒ นิ้ว - ๘ นิ้ว และไม่มีวางท่อจ่ายน้ำ ๑.๑ มาตรฐานน้ำขนาดเส้นผ่านศูนย์กลาง ๑/๒ นิ้ว - ๑ นิ้ว ในกรณีมีท่อเมนผ่านสถานที่ติดตั้งฝังเดียวกัน 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.	การขอติดตั้งประปาใหม่ กรณีมีการวางท่อจ่ายน้ำและงานที่เกี่ยวข้อง วงเงินค่าแรงจัดจ้างไม่เกิน ๒,๐๐๐,๐๐๐ บาท ๒.๑ การขอติดตั้งประปาใหม่ กรณีมีการวางท่อจ่ายน้ำและงานที่เกี่ยวข้อง วงเงินค่าแรงจัดจ้างไม่เกิน ๑,๐๐๐,๐๐๐ บาท - ระยะเวลารับคำขอจนถึงแจ้งค่าใช้จ่าย - ระยะเวลาถัดจากวันรับชำระเงินจนถึงติดตั้งประปาใหม่ให้แล้วเสร็จ ๒.๒ การขอติดตั้งประปาใหม่ กรณีมีการวางท่อจ่ายน้ำและงานที่เกี่ยวข้อง วงเงินค่าแรงจัดจ้างเกิน ๑,๐๐๐,๐๐๐ แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐,๐๐๐ บาท - ระยะเวลารับคำขอจนถึงแจ้งค่าใช้จ่าย - ระยะเวลาถัดจากวันรับชำระเงินจนถึงติดตั้งประปาใหม่ให้แล้วเสร็จ	๑๐ วันทำการ ๗๐ วันทำการ ๑๐ วันทำการ ๘๕ วันทำการ
๓.	การขอติดตั้งประปาใหม่ กรณีมีการวางท่อจ่ายน้ำและงานที่เกี่ยวข้อง วงเงินค่าแรงจัดจ้างเกิน ๒,๐๐๐,๐๐๐ บาท - ระยะเวลารับคำขอจนถึงแจ้งค่าใช้จ่าย - ระยะเวลาถัดจากวันรับชำระเงินจนถึงวันทำสัญญาจ้าง	๑๕ วันทำการ ๗๒ วันทำการ
๔.	การขอติดตั้งประปาเข้า/บรรจบมาตรกรณีจ่ายน้ำเกินกว่า ๑๘๐ วัน ๔.๑ มาตรฐานน้ำขนาดเส้นผ่านศูนย์กลาง ๑/๒ นิ้ว - ๑ นิ้ว ในกรณีที่ท่อเมนผ่านสถานที่ติดตั้งสถานที่ติดตั้งฝังเดียวกัน 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 - ระยะเวลาตั้งแต่วันยื่นคำขอจนถึงยกเลิกการใช้น้ำ	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 - ระยะเวลาขึ้นคำร้องจนถึงแจ้งสาเหตุและการแก้ไขให้ผู้ใช้น้ำทราบ	๓ วันทำการ

ลำดับที่	ชื่อเรื่อง/คำขอ	ระยะเวลา
๑๒.	การปฏิบัติงานเพื่อดำเนินการต่อผู้กระทำผิดเกี่ยวกับทรัพย์สินและผลประโยชน์ของการประปานครหลวง	๕ วันทำการ
๑๓.	การขอลอนคืนหลักประกันต่าง ๆ ๑๓.๑ การขอลอนคืนหลักประกันสัญญาหรือหลักประกันท่อและอุปกรณ์ท่อที่ กปน. จัดให้ - กรณีเงินสด - กรณีหนังสือค้ำประกันสัญญา ๑๓.๒ การขอลอนคืนหลักประกันให้ตัวแทน ๑๓.๓ การขอลอนคืนหลักประกันอื่น 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

คำสั่ง กปน. ที่ 811/2564 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการด้านลูกค้า และคณะทำงานสนับสนุนด้าน
ลูกค้าชุดที่ 1-2 (Customer Management Committee)



คำสั่งการประปานครหลวง

ที่ ๘๑๑/๒๕๖๔

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการด้านลูกค้า และคณะทำงานสนับสนุนด้านลูกค้าชุดที่ ๑-๒
(Customer Management Committee)

.....

เพื่อให้การบริหารจัดการด้านการตลาดและลูกค้าของการประปานครหลวงมีการปรับปรุงพัฒนาต่อเนื่องและสอดคล้องตามแนวทางระบบประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (Enablers) ด้านที่ ๔ Module ๒ การบริหารจัดการลูกค้า โดยมุ่งเน้นให้เกิดการบูรณาการภายในองค์กรทั้งด้านนโยบายระบบหลักการที่มีคุณภาพอย่างทั่วถึง สม่าเสมอ และได้ผลลัพธ์ตามกำหนด อันนำไปสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง (High Performance Organization : HPO) ในอนาคต

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๑ และ มาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติการประปานครหลวง พ.ศ.๒๕๑๐ ผู้ว่าการการประปานครหลวงจึงให้ยกเลิกคำสั่งการประปานครหลวงที่ ๓๕/๒๕๖๔ ลงวันที่ ๒๒ มกราคม พ.ศ.๒๕๖๔ และแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการด้านลูกค้า และคณะทำงานสนับสนุนด้านลูกค้าชุดที่ ๑-๒ (Customer Management Committee) ประกอบด้วย

๑. คณะกรรมการบริหารจัดการด้านลูกค้า ประกอบด้วย

๑. รองผู้ว่าการ (บริการด้านตะวันออก)	ประธานกรรมการ
๒. รองผู้ว่าการ (บริการด้านตะวันตก)	รองประธานกรรมการ
๓. ผู้ช่วยผู้ว่าการ (บริการ ๑)	กรรมการ
๔. ผู้ช่วยผู้ว่าการ (บริการ ๒)	กรรมการ
๕. ผู้ช่วยผู้ว่าการ (บริการ ๓)	กรรมการ
๖. ผู้ช่วยผู้ว่าการ (บริการ ๔)	กรรมการ
๗. ผู้ช่วยผู้ว่าการ (บริการ ๕)	กรรมการ
๘. ผู้ช่วยผู้ว่าการ (บริการ)	กรรมการ
๙. ผู้ช่วยผู้ว่าการ (ระบบส่งและจ่ายน้ำ)	กรรมการ
๑๐. นางสาวสมพิศ นวพรชัย ผู้เชี่ยวชาญการประปานครหลวง ระดับ ๙	กรรมการ
๑๑. นายสารวุฒิ บุญวงศ์ ผู้เชี่ยวชาญการประปานครหลวง ระดับ ๙	กรรมการ
๑๒. ผู้จัดการสำนักงานประสานงานประปาสาขาสุขุมวิท	กรรมการ
๑๓. ผู้จัดการสำนักงานประสานงานประปาสาขาทุ่งมหาเมฆ	กรรมการ
๑๔. ผู้อำนวยการฝ่ายติดตามและประเมินผล	กรรมการ
๑๕. ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาและสนับสนุนเทคโนโลยี	กรรมการ
๑๖. ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาธุรกิจ	กรรมการ
๑๗. นางสาวอัจฉรา ปราบธิกุล ผู้เชี่ยวชาญการประปานครหลวง ระดับ ๘	กรรมการ
๑๘. ผู้อำนวยการฝ่ายนวัตกรรมองค์กร	กรรมการ
๑๙. ผู้อำนวยการฝ่ายสื่อสารองค์กร	กรรมการ

-๒-

๒๐. ผู้อำนวยการฝ่ายสนับสนุนงานบริการ	กรรมการ
๒๑. ผู้อำนวยการฝ่ายคุณภาพน้ำ	กรรมการ
๒๒. ผู้อำนวยการกองบริการ สำนักงานประชาสัมพันธ์	กรรมการ
๒๓. ผู้อำนวยการกองธุรกิจบริการ สำนักงานประชาสัมพันธ์	กรรมการ
๒๔. หัวหน้าส่วนวิเคราะห์ผลงานและควบคุมงบประมาณ กองธุรกิจบริการ สำนักงานประชาสัมพันธ์	กรรมการ
๒๕. ผู้อำนวยการฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์	กรรมการและเลขานุการ
๒๖. ผู้อำนวยการกองบริการประชาชน ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๒๗. ผู้อำนวยการกองการตลาด ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

โดยให้คณะกรรมการมีหน้าที่และอำนาจ ดังนี้

๑. กำหนดทิศทาง แนวทาง วางแผน ระเบียบวิธีปฏิบัติ และดำเนินการให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์การประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ (Enablers) ของรัฐวิสาหกิจ ด้านที่ ๔ Module ๒ การบริหารจัดการลูกค้า ในการพัฒนาธุรกิจขององค์กรอย่างยั่งยืน ประกอบด้วย ยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด การจำแนกลูกค้า การรับฟังลูกค้า การพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าและข้อร้องเรียน

๒. บูรณาการเชื่อมโยงและขับเคลื่อนการบริหารจัดการด้านลูกค้าและตลาดอย่างเป็นระบบครอบคลุมทั้งองค์กรตามแนวทางในการประเมินตามบริบทของรัฐวิสาหกิจ รวมถึงการส่งต่อสารสนเทศด้านลูกค้าและตลาดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติทั้งในระดับกลยุทธ์และระดับปฏิบัติการ ตลอดจนมีการเชื่อมโยงกับหัวข้ออื่นที่เกี่ยวข้องและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการติดตามผลการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพสามารถส่งมอบคุณค่าที่ดีในด้านผลิตภัณฑ์และบริการไปยังลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง

๓. สร้างความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการบริหารด้านลูกค้าแก่บุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงาน

๔. แต่งตั้งคณะทำงานย่อย และเชิญบุคคลหรือหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง มาให้ข้อมูล คำปรึกษาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการตามที่เห็นสมควร

๕. กำกับดูแล ให้คำปรึกษา แนวทาง ข้อเสนอแนะ และติดตามผลการดำเนินงานคณะทำงานสนับสนุนด้านลูกค้า ชุดที่ ๑-๒ ในการสนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการบริหารจัดการด้านลูกค้า

๖. ดำเนินการอื่นที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามแนวทางระบบประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ ด้านที่ ๔ Module ๒ การบริหารจัดการลูกค้า

๗. รายงานสรุปผลการดำเนินงานให้ผู้ว่าการทราบทุกไตรมาส

๒. คณะทำงานสนับสนุนด้านลูกค้าชุดที่ ๑ (ยุทธศาสตร์/การรับฟังและการจำแนกลูกค้า/การพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ) ประกอบด้วย

๑. รองผู้ว่าการ (บริการด้านตะวันออก)	ที่ปรึกษาคณะทำงาน
๒. ผู้ช่วยผู้ว่าการ (บริการ ๒)	ประธานคณะทำงาน
๓. ผู้ช่วยผู้ว่าการ (บริการ)	รองประธานคณะทำงาน
๔. ผู้จัดการสำนักงานประชาสัมพันธ์	คณะทำงาน
๕. ผู้อำนวยการกองบำรุงรักษามาตรน้ำ ฝ่ายมาตรวัดน้ำ	คณะทำงาน
๖. ผู้อำนวยการกองบำรุงรักษา สำนักงานประชาสัมพันธ์	คณะทำงาน

-๓-

- | | |
|---|-----------------------------|
| ๗. ผู้อำนวยการกองนวัตกรรมและพัฒนา ฝ่ายนวัตกรรมองค์กร | คณะทำงาน |
| ๘. ผู้อำนวยการกองแผนดิจิทัลและประเมินผล
ฝ่ายยุทธศาสตร์และเทคโนโลยี | คณะทำงาน |
| ๙. นางสาวรุจิรา อินทร์ประสิทธิ์ นักบริหารงาน ๗
กองแผนยุทธศาสตร์องค์กร ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์ | คณะทำงาน |
| ๑๐. หัวหน้าส่วนบริการลูกค้า กองบริการ
สำนักงานประชาสัมพันธ์ | คณะทำงาน |
| ๑๑. หัวหน้าส่วนวิเคราะห์ผลงานและควบคุมงบประมาณ
กองธุรกิจบริการ สำนักงานประชาสัมพันธ์ | คณะทำงาน |
| ๑๒. หัวหน้าส่วนพัฒนาระบบงานอิเล็กทรอนิกส์และธุรกิจ
กองพัฒนาระบบงาน ฝ่ายพัฒนาและสนับสนุนเทคโนโลยี | คณะทำงาน |
| ๑๓. หัวหน้าส่วนพัฒนาระบบงานวิศวกรรม
กองพัฒนาระบบงานผลิตและวิศวกรรม ฝ่ายพัฒนาและสนับสนุนเทคโนโลยี | คณะทำงาน |
| ๑๔. ผู้อำนวยการกองการตลาด
ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ | คณะทำงานและเลขานุการ |
| ๑๕. หัวหน้าส่วนแผนการตลาด กองการตลาด
ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ | คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๑๖. หัวหน้าส่วนจัดการข้อมูล กองบริการประชาชน
ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ | คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ |
๓. คณะทำงานสนับสนุนด้านลูกค้าชุดที่ ๒ (การจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า และข้อร้องเรียน)

ประกอบด้วย

- | | |
|--|----------------------|
| ๑. รองผู้ว่าการ (บริการด้านตะวันออก) | ที่ปรึกษาคณะทำงาน |
| ๒. ผู้ช่วยผู้ว่าการ (บริการ ๔) | ประธานคณะทำงาน |
| ๓. ผู้ช่วยผู้ว่าการ (บริการ ๓) | รองประธานคณะทำงาน |
| ๔. นายสารวุฒิ บุญวงศ์ ผู้เชี่ยวชาญการประสานรหลวงระดับ ๙ | คณะทำงาน |
| ๕. ผู้จัดการสำนักงานประชาสัมพันธ์ | คณะทำงาน |
| ๖. ผู้อำนวยการกองบำรุงรักษา สำนักงานประชาสัมพันธ์ | คณะทำงาน |
| ๗. ผู้อำนวยการกองบริหารงานข่าว ฝ่ายสื่อสารองค์กร | คณะทำงาน |
| ๘. ผู้อำนวยการกองพัฒนาระบบงานบริการ
ฝ่ายพัฒนาและสนับสนุนเทคโนโลยี | คณะทำงาน |
| ๙. ผู้อำนวยการกองบริการ สำนักงานประชาสัมพันธ์ | คณะทำงาน |
| ๑๐. ผู้อำนวยการกองรายได้ สำนักงานประชาสัมพันธ์ | คณะทำงาน |
| ๑๑. ผู้อำนวยการกองบำรุงรักษา สำนักงานประชาสัมพันธ์ | คณะทำงาน |
| ๑๒. ผู้อำนวยการกองประสานงานธุรกิจ ฝ่ายสนับสนุนงานบริการ | คณะทำงาน |
| ๑๓. ผู้อำนวยการกองพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการงานธุรกิจ
ฝ่ายนวัตกรรมองค์กร | คณะทำงาน |
| ๑๔. ผู้อำนวยการกองบริการประชาชน
ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ | คณะทำงานและเลขานุการ |

-๕-

๑๕. นางจารุมาศ ชื่นนิชพันธ์ นักบริหารงาน ๗ คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ
ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์
๑๖. หัวหน้าส่วนการจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ
กองการตลาด ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์
๑๗. หัวหน้าส่วนบริหารข้อร้องเรียน คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ
กองบริการประชาชน ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์

โดยให้คณะทำงานสนับสนุนด้านลูกค้าชุดที่ ๑-๒ มีหน้าที่และอำนาจ ดังนี้

๑. ศึกษาหลักเกณฑ์ระบบประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (Enablers) ด้านที่ ๔ Module ๒ การบริหารจัดการลูกค้า และบูรณาการเชื่อมโยงหัวข้อต่าง ๆ ให้เป็นไปตามที่เกณฑ์กำหนด ในแต่ละหัวข้อย่อยที่คณะทำงานสนับสนุนด้านลูกค้าชุดที่ ๑-๒ ได้รับหน้าที่ ตามลำดับ ดังนี้ ยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาด การจำแนกและรับฟังลูกค้า การพัฒนาและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ การจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าและข้อร้องเรียน

๒. วิเคราะห์กลั่นกรองวางแผน จัดทำ ประสานงาน และติดตามเพื่อให้สามารถดำเนินการตามหลักเกณฑ์ระบบประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ (Enablers) ตามที่ได้รับหน้าที่และอำนาจ เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการบริหารจัดการด้านลูกค้า

๓. ประสานงานหรือเชิญหน่วยงานหรือบุคคลใดมาให้ข้อมูลสนับสนุนการดำเนินงานของคณะทำงาน

๔. สนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการบริหารจัดการด้านลูกค้า

๕. จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานให้ประธานคณะกรรมการบริหารจัดการด้านลูกค้าทราบทุกไตรมาส

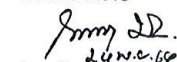
ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๖๕ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๔


(นายกรี อารีกุล)

ผู้ว่าการการประปานครหลวง

ที่ กกล.ว.๒๕๖/๒๕๖๔
เรียน หน่วยงานต่างๆ
เพื่อโปรดทราบ


(นางกันทนา มีชัย)
ผู้อำนวยการกองกลาง

รายละเอียดข้อมูล พรบ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540

“เปิดเผยเป็นหลัก ปกปิดเป็นข้อยกเว้น”



ประชาชนมีสิทธิ



ได้รับข้อมูลข่าวสาร
(รับรู้/ตรวจดู/ขอ ดู/ ได้รับข้อมูลส่วนบุคคล ของตน/ศึกษาค้นคว้า)



ร้องเรียน
(กรณีไม่ปฏิบัติตาม กฎหมาย/ฝ่าฝืน/ ล่าช้า/ไม่ได้รับ ความสะดวก)



อุทธรณ์
(กรณีไม่เปิดเผย ข้อมูล/ไม่ฟัง คำตัดสิน/ไม่แก้ไข ข้อมูลส่วนบุคคล)



ข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล คืออะไร?

สิ่งที่ทำให้รู้ตัวผู้อื่น

- ชื่อ-นามสกุล
- ลายพิมพ์นิ้วมือ
- แผ่นบันทึกเสียง
- รูปภาพ ฯลฯ

ข้อมูลเฉพาะตัวบุคคล

- ฐานะการเงิน
- การศึกษา
- ประสิทธิภาพ
- ประวัติอาชญากรรม
- ประวัติการทำงาน

รวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งเฉพาะตัว ของผู้ถึงแก่กรรมด้วย

การปฏิบัติตาม กฎหมายข้อมูลข่าวสารของราชการ

	เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร (ม.7, 9 และ 11)	 ราชกิจจานุเบกษา ลงพิมพ์ใน ราชกิจจานุเบกษา	 ให้ประชาชนดูที่ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร	 จัดให้ประชาชน ตามที่ยอ
	ห้ามมิให้เปิดเผย (ม.14)	ข้อมูลข่าวสารของราชการที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อสถาบันพระมหากษัตริย์ จะเปิดเผยมิได้		
	อาจมิให้เปิดเผย (ม.15 และ 16)	ข้อมูลที่เกิดความเสียหายต่อความมั่นคง/ ทำให้การบังคับใช้กฎหมายเสื่อมประสิทธิภาพ/ ก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตหรือความปลอดภัยของบุคคล/ รายงานทางการเงิน ฯลฯ ต้องใช้ดุลพินิจก่อนออกคำสั่ง เปิดเผย อาจกำหนดหลักเกณฑ์/เงื่อนไขในการเปิดเผย ไม่เปิดเผย ต้องให้เหตุผลที่ไม่เปิดเผย และแจ้งสิทธิอุทธรณ์คำสั่ง		
	คุ้มครองประโยชน์ได้เสีย ของบุคคลที่ 3 (ม.17)	■ หากเห็นว่า การเปิดเผยอาจกระทบถึงประโยชน์ได้เสียของผู้ใด ให้แจ้งผู้ยื่นเสนอคำคัดค้านภายในเวลาที่กำหนด (ไม่น้อยกว่า 15 วัน) ■ ต้องพิจารณาว่า เหตุผลที่คัดค้าน พึงขึ้นหรือไม่ ■ แจ้งผลการพิจารณา และแจ้งสิทธิอุทธรณ์		
	คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (ม.23, 24 และ 25)	■ จะเปิดเผยข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลต่อหน่วยงานของรัฐแห่งอื่นหรือผู้อื่น โดยปราศจากความยินยอมเป็นหนังสือของเจ้าของข้อมูลมิได้ เว้นแต่ คือ জনท. ในหน่วยงาน เพื่อนำไปใช้ตามอำนาจหน้าที่ ฯลฯ ■ เจ้าของข้อมูลมีสิทธิขอแก้ไขเปลี่ยนแปลง หรือลบข้อมูลข่าวสารของตน ถ้าไม่ถูกต้องตามความเป็นจริง และมีสิทธิอุทธรณ์กรณีหน่วยงานไม่สนใจหรือเปลี่ยนแปลงคำขอ		
	เก็บรักษาเอกสาร ประวัติศาสตร์ (ม.26)	■ ส่งเก็บห้องจดหมายเหตุ ■ ขยายเวลาได้คราวละ 5 ปี ■ ขอเก็บไว้เอง		
	ให้คำแนะนำแก่ ประชาชน (ม.12)	■ แนะนำประชาชนผู้ขอ ให้ไปยื่นคำขอต่อหน่วยงานที่ควบคุมดูแลข้อมูลโดยมิชักช้า ■ หากพบว่าข้อมูลที่ประชาชนขอ เป็นข้อมูลของหน่วยงานอื่น และระบุห้ามการเปิดเผย (ม. 16) ให้ส่งคำขอให้หน่วยงานนั้นพิจารณาเพื่อยกคำสั่งต่อไป		

สรุปจากกระบวนการเรื่อง “การปฏิบัติตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 และการใช้ดุลพินิจในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร” ภายใต้โครงการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรของ สสค. เมื่อวันที่ 25 พ.ค. 61 ณ ห้องประชุม กรม. ชั้น 2 อาคาร สสค. โดยมี นางภคิศา จันทศิริ สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสาร สป.ม. เป็นวิทยากร

โดย กพร.สสค.

ระเบียบการประปานครหลวง ว่าด้วย ข้อมูลข่าวสารของการประปานครหลวง พ.ศ. 2561



ระเบียบการประปานครหลวง
ว่าด้วย ข้อมูลข่าวสารของการประปานครหลวง
พ.ศ. ๒๕๖๑

ตามที่พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ประกอบกับ ประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ กำหนดให้หน่วยงานของรัฐจัดให้มีข้อมูลข่าวสารในการให้ประชาชนเข้าตรวจสอบ และให้หน่วยงานของรัฐกำหนดวิธีปฏิบัติเพื่อให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อย และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อการดำเนินงาน

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๗ มาตรา ๔ และมาตรา ๑๖ แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ประกอบกับมาตรา ๓๓(๒) แห่งพระราชบัญญัติการประปานครหลวง พ.ศ. ๒๕๑๐ จึงวางระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบการประปานครหลวง ว่าด้วย ข้อมูลข่าวสารของการประปานครหลวง พ.ศ. ๒๕๖๑”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับนับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษา เป็นต้นไป

ข้อ ๓ บรรดาระเบียบ คำสั่ง ประกาศ หรือหลักปฏิบัติอื่นใดของการประปานครหลวง ในส่วนที่กำหนดไว้แล้วในระเบียบนี้ หรือซึ่งขัดหรือแย้งกับระเบียบนี้ ให้ใช้ระเบียบนี้แทน

ข้อ ๔ ในระเบียบนี้

“ผู้ว่าการ” หมายความว่า ผู้ว่าการการประปานครหลวง

“พนักงาน” หมายความว่า พนักงานการประปานครหลวง

“หน่วยงานในสังกัด” หมายความว่า หน่วยงานภายในของการประปานครหลวง ตั้งแต่ระดับกองขึ้นไป

“หน่วยงานที่ให้บริการข้อมูลข่าวสาร” หมายความว่า ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของการประปานครหลวง

“ข้อมูลข่าวสาร” หมายความว่า สิ่งที่สามารถรู้เรื่องราวข้อเท็จจริง ข้อมูล หรือสิ่งใด ๆ ไม่ว่าการสื่อความหมายนั้นจะทำได้โดยสภาพของสิ่งนั้นเองหรือโดยผ่านวิธีการใด ๆ และไม่จำเป็นต้องจัดทำไว้ในรูปของเอกสาร แฟ้ม รายงาน หนังสือ แผนผัง แผนที่ ภาพวาด ภาพถ่าย ฟิล์ม การบันทึกภาพ หรือเสียง การบันทึกโดยเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือวิธีอื่นใดที่ทำให้สิ่งนั้นบันทึกไว้ปรากฏได้

“ข้อมูลข่าวสารลับ” หมายความว่า ข้อมูลข่าวสารลับตามคำนิยามที่กำหนดไว้ในระเบียบ ว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔

“ข้อมูลข่าวสารของการประปานครหลวง” หมายความว่า ข้อมูลข่าวสารทั้งปวงของการประปานครหลวง

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของการประปานครหลวง

ข้อ ๕ ให้ผู้ว่าการรักษาการตามระเบียบนี้ และให้มีอำนาจออกประกาศ คำสั่ง หรือหลักเกณฑ์ และวิธีปฏิบัติเพื่อดำเนินการตามระเบียบนี้

ในกรณีที่มีปัญหาหรืออุปสรรคในการปฏิบัติตามระเบียบนี้ ให้ผู้ว่าการวินิจฉัยชี้ขาด คำวินิจฉัยนั้นให้เป็นที่สุด

- ๒ -

หมวด ๑**คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของการประปานครหลวง**

ข้อ ๖ ให้มีคณะกรรมการคณะหนึ่ง เรียกว่า “คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของการประปานครหลวง” ประกอบด้วย ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักผู้ว่าการ) เป็นประธานกรรมการ และกรรมการอื่น ๆ อีกไม่น้อยกว่า ๕ คน เป็นกรรมการ และให้หัวหน้าส่วนข้อมูลข่าวสารและประเมินผลการสื่อสาร กองบริหารภาพลักษณ์ และแผนการสื่อสาร ฝ่ายสื่อสารองค์กร เป็นกรรมการและเลขานุการ

ข้อ ๗ ให้คณะกรรมการมีอำนาจและหน้าที่ดังนี้

(๑) กำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการบริหาร การจัดระบบ การขอ การอนุญาต การบริการข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งการให้ความเห็น คำแนะนำ และคำวินิจฉัยเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่ไม่ต้องเปิดเผย หรือข้อมูลข่าวสารที่เป็นความลับของการประปานครหลวงตามที่กฎหมายกำหนด

(๒) พิจารณาวินิจฉัยประเภทของข้อมูลข่าวสารที่ควรจัดเก็บไว้เพื่อการประปานครหลวง หรือส่งไปยังหอจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร หรือหน่วยงานอื่นของรัฐตามที่กฎหมายกำหนด

(๓) ควบคุม ติดตาม กำกับดูแลการดำเนินการของหน่วยงานและพนักงานเกี่ยวกับการดำเนินงานว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของการประปานครหลวง

(๔) พิจารณาและเสนอความเห็นในกรณีที่มีปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับหน่วยงานและพนักงาน ไม่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ต่อผู้ว่าการหรือผู้ซึ่งผู้ว่าการมอบหมายเพื่อวินิจฉัยสั่งการ

(๕) ปฏิบัติงานอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานข้อมูลข่าวสารของการประปานครหลวง

(๖) แต่งตั้งคณะทำงาน และเชิญเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมาชี้แจง ให้ข้อมูล ให้คำปรึกษา หรือข้อเสนอแนะต่าง ๆ

(๗) รายงานสรุปผลการดำเนินงานให้ผู้ว่าการทราบภายในวันที่ ๓๐ กันยายน ของทุกปี

ข้อ ๘ การประชุมคณะกรรมการต้องมีการประชุมไม่น้อยกว่าปีละ ๒ ครั้ง และมีกรรมการมาประชุมไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของกรรมการทั้งหมด จึงจะเป็นองค์ประชุม

ถ้าประธานกรรมการไม่มาประชุม หรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้กรรมการที่มาประชุมเลือกกรรมการคนหนึ่งเป็นประธานในที่ประชุม

การวินิจฉัยชี้ขาดของที่ประชุมให้ถือเสียงข้างมาก กรรมการคนหนึ่งให้มีเสียงหนึ่งในการลงคะแนน ถ้าคะแนนเสียงเท่ากัน ให้ประธานในที่ประชุมออกเสียงเพิ่มขึ้นอีกเสียงหนึ่งเป็นเสียงชี้ขาด

หมวด ๒**การจัดระบบข้อมูลข่าวสาร**

ข้อ ๙ ให้หน่วยงานที่ให้บริการข้อมูลข่าวสารจัดแยกประเภทและจัดทำตรรกษณ์ข้อมูลข่าวสารที่อยู่ในความครอบครอง หรือควบคุมดูแลให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ตลอดจนกฎหมายและระเบียบอื่นของราชการที่เกี่ยวข้อง หรือหลักเกณฑ์ที่การประปานครหลวงกำหนด

ข้อ ๑๐ ให้หน่วยงานในสังกัดจัดแยกประเภทข้อมูลข่าวสารที่อยู่ในความครอบครองหรือควบคุมดูแล โดยให้แยกประเภทข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ดังนี้

(๑) ข้อมูลข่าวสารที่ลงพิมพ์ในราชกิจจานุเบกษา ตามมาตรา ๗

(๒) ข้อมูลข่าวสารที่จัดไว้ให้ประชาชนตรวจดูได้ ตามมาตรา ๙

(๓) ข้อมูลข่าวสารอื่น ตามมาตรา ๑๑

- ๓ -

การจัดแยกประเภทข้อมูลข่าวสารตามวรรคหนึ่งให้คำนึงถึงลักษณะของข้อมูลข่าวสารด้วยว่าเป็นข้อมูลข่าวสารที่จะเปิดเผยได้ตามมาตรา ๑๔ หรือเป็นข้อมูลข่าวสารที่อาจมีคำสั่งให้เปิดเผยตามมาตรา ๑๕ แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ หรือไม่ด้วย

ให้หน่วยงานในสังกัดจัดส่งข้อมูลข่าวสารตาม (๑) และ (๒) ไปยังหน่วยงานที่ให้บริการข้อมูลข่าวสารเพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

ข้อ ๑๑ ในการดำเนินงานตามข้อ ๑๐ ให้หน่วยงานในสังกัดจัดให้มีเจ้าหน้าที่เพื่อควบคุมดูแล ตรวจสอบ ติดตาม และประสานงานในการดำเนินการดังกล่าวให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและทันสมัยอยู่เสมอ

หมวด ๓

วิธีปฏิบัติต่อข้อมูลข่าวสารลับ

ข้อ ๑๒ การปฏิบัติต่อข้อมูลข่าวสารลับมิให้รั่วไหล และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารลับของการประปานครหลวง ให้ปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และกฎหมายหรือระเบียบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยเคร่งครัด

ให้การประปานครหลวงจัดทำระเบียบ คำสั่ง ประกาศ หรือหลักปฏิบัติอื่นใดให้สอดคล้องกับระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และกฎหมาย หรือระเบียบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องได้ตามความเหมาะสม

หมวด ๔

การขอข้อมูลข่าวสาร การบริการ และการอนุญาต

ข้อ ๑๓ ผู้ใดประสงค์จะเข้าตรวจสอบ ขอสำเนาหรือขอสำเนาที่มีคำรับรองถูกต้องของข้อมูลข่าวสารให้ยื่นคำขอเป็นหนังสือตามแบบคำขอรับบริการข้อมูลข่าวสารของการประปานครหลวงที่แนบท้ายระเบียบนี้ต่อเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ให้บริการข้อมูลข่าวสาร หรือยื่นต่อหน่วยงานในสังกัดที่ครอบครองหรือควบคุมดูแลข้อมูลข่าวสารนั้น

ให้เจ้าหน้าที่ซึ่งได้รับคำขอตรวจสอบว่าข้อมูลข่าวสารตามคำขอนั้น เป็นข้อมูลข่าวสารที่อยู่ในความครอบครองหรือควบคุมดูแลของหน่วยงานที่ให้บริการข้อมูลข่าวสาร หรือของหน่วยงานในสังกัดอื่นและให้ดำเนินการดังนี้

(๑) ในกรณีข้อมูลข่าวสารอยู่ในความครอบครอง หรือควบคุมดูแลของหน่วยงานที่ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้เสนอเรื่องต่อบุคคลตามข้อ ๑๕(๑) เพื่อพิจารณา

(๒) ในกรณีที่ข้อมูลข่าวสารอยู่ในความครอบครอง หรือควบคุมดูแลของหน่วยงานในสังกัดให้ประสานงานไปยังหน่วยงานดังกล่าว เพื่อดำเนินการให้บุคคลผู้มีอำนาจอนุญาตตามข้อ ๑๕(๒) เพื่อพิจารณา

ข้อ ๑๔ ให้ฝ่ายสื่อสารองค์กรเป็นหน่วยงานดูแลศูนย์ข้อมูลข่าวสารของการประปานครหลวงมีหน้าที่ดังต่อไปนี้

(๑) แนะนำ กำกับ ดูแล การให้บริการข้อมูลข่าวสารของการประปานครหลวง และดำเนินการกรอกข้อมูลลงในแบบคำขอรับบริการข้อมูลข่าวสารของการประปานครหลวง

(๒) ตรวจสอบบัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรแสดงตนที่ทางราชการออกให้ของผู้มาติดต่อขอข้อมูลข่าวสาร ให้ตรงกับกรอกข้อมูลลงในแบบคำขอรับบริการข้อมูลข่าวสารของการประปานครหลวง

(๓) จัดให้มีแบบคำขอรับบริการข้อมูลข่าวสารของการประปานครหลวง สำหรับผู้มาติดต่อขอข้อมูลข่าวสาร โดยจัดบริการไว้ที่หน่วยงานที่ให้บริการข้อมูลข่าวสารและหน่วยงานในสังกัด

- ๔ -

ข้อ ๑๕ ให้บุคคลต่อไปนี้เป็นผู้มีอำนาจอนุญาตให้ตรวจสอบหรือให้ทำสำเนาข้อมูลข่าวสาร

(๑) ผู้อำนวยการฝ่ายสื่อสารองค์กรหรือผู้ซึ่งได้รับมอบหมาย สำหรับข้อมูลข่าวสารที่อยู่ในความครอบครองหรือควบคุมดูแลของหน่วยงานที่ให้บริการข้อมูลข่าวสาร เว้นแต่ข้อมูลข่าวสารนั้นเป็นข้อมูลข่าวสารลับหรือเป็นข้อมูลข่าวสารตาม มาตรา ๑๕ แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ให้ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักผู้ว่าการ) เป็นผู้พิจารณาอนุญาต

(๒) หัวหน้าหน่วยงานในสังกัด หรือผู้ซึ่งหัวหน้าหน่วยงานในสังกัดมอบหมาย สำหรับข้อมูลข่าวสารที่อยู่ในความครอบครองหรือควบคุมดูแลของหน่วยงานในสังกัด เว้นแต่ข้อมูลข่าวสารนั้นเป็นข้อมูลข่าวสารลับหรือเป็นข้อมูลข่าวสารตาม มาตรา ๑๕ แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ให้ผู้ดำรงตำแหน่งตั้งแต่ระดับผู้ช่วยผู้ว่าการหรือเทียบเท่าขึ้นไปของหน่วยงานในสังกัดที่ครอบครองหรือควบคุมดูแลข้อมูลข่าวสารนั้น เป็นผู้พิจารณาอนุญาต

(๓) คณะกรรมการ สำหรับข้อมูลข่าวสารทุกประเภท

ในกรณีที่ผู้มีอำนาจตาม (๑) และ (๒) ไม่อาจวินิจฉัยได้ว่าข้อมูลข่าวสารใดเป็นข้อมูลข่าวสารที่เปิดเผยได้หรือไม่ ให้เสนอเรื่องพร้อมความเห็นต่อคณะกรรมการตาม (๓) เพื่อพิจารณาวินิจฉัย

ข้อ ๑๖ ในกรณีที่ผู้มีอำนาจอนุญาตตามข้อ ๑๕ (๑) หรือ (๒) มีคำสั่งอนุญาตตามคำขอให้ผู้ยื่นคำขอตรวจสอบหรือรับสำเนาข้อมูลข่าวสารนั้นได้ให้หน่วยงานที่ให้บริการข้อมูลข่าวสารหรือหน่วยงานในสังกัดที่ครอบครองหรือควบคุมดูแลข้อมูลข่าวสารนั้น

ในกรณีที่ข้อมูลข่าวสารอยู่ในความครอบครองหรือควบคุมดูแลของหน่วยงานในสังกัดใด หากหน่วยงานที่ให้บริการข้อมูลข่าวสารร้องขอ ให้หน่วยงานในสังกัดนั้นจัดส่งข้อมูลข่าวสารหรือสำเนาข้อมูลข่าวสารให้แก่หน่วยงานที่ให้บริการข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้ผู้ยื่นคำขอตรวจสอบหรือรับสำเนาข้อมูลข่าวสารนั้น

ข้อ ๑๗ ในกรณีที่ผู้มีอำนาจอนุญาตตามข้อ ๑๕ มีคำสั่งไม่เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ให้แจ้งคำสั่งพร้อมเหตุผลให้ผู้ยื่นคำขอทราบ และแจ้งให้ทราบถึงสิทธิและกำหนดเวลาในการอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร

ข้อ ๑๘ ข้อมูลข่าวสารใดหากมีกฎหมาย ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรีกำหนดวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการขอข้อมูลข่าวสารและการอนุญาตไว้เป็นพิเศษให้ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าว

ข้อ ๑๙ ให้หน่วยงานที่ให้บริการข้อมูลข่าวสาร และหน่วยงานในสังกัด จัดเก็บสถิติของผู้ยื่นคำขอข้อมูลข่าวสารทุกกรณี และให้หน่วยงานในสังกัดจัดส่งสถิติดังกล่าวพร้อมสำเนาแบบคำขอรับบริการข้อมูลข่าวสารของการประปานครหลวงให้แก่หน่วยงานที่ให้บริการข้อมูลข่าวสารภายในเดือนกันยายนของทุกปี เพื่อรวบรวมสถิติของผู้ยื่นคำขอข้อมูลข่าวสารทั้งหมดและรายงานต่อคณะกรรมการ

ข้อ ๒๐ ให้หน่วยงานที่ให้บริการข้อมูลข่าวสาร หรือหน่วยงานในสังกัด ดำเนินการให้ข้อมูลข่าวสาร ดังนี้

(๑) ให้ข้อมูลข่าวสารที่เปิดเผยได้ตามที่กำหนดในพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ แก่ผู้ยื่นคำขอและแจ้งกำหนดวันมารับเอกสารให้ผู้ยื่นคำขอทราบ

(๒) ในกรณีที่ข้อมูลข่าวสารใดที่หน่วยงานที่ให้บริการข้อมูลข่าวสาร หรือหน่วยงานในสังกัด ไม่สามารถชี้แจงพิจารณาได้ว่าจะเปิดเผยข้อมูลข่าวสารได้หรือไม่ ให้ส่งข้อมูลข่าวสารนั้นเสนอต่อคณะกรรมการ เพื่อพิจารณาวินิจฉัยว่าสามารถเปิดเผยได้หรือไม่

(๓) อำนวยความสะดวกหรือประสานงานกับหน่วยงานในสังกัดที่เกี่ยวข้อง เพื่อขอข้อมูลข่าวสารในกรณีที่ไม่มีข้อมูลข่าวสารอยู่ที่หน่วยงานนั้น

- ๕ -

ข้อ ๒๑ หน่วยงานในสังกัดที่ครอบครอง หรือควบคุมดูแลข้อมูลข่าวสาร ต้องให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลข่าวสารกับหน่วยงานที่ให้บริการข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

ข้อ ๒๒ ในกรณีผู้ยื่นคำขอข้อมูลข่าวสารประสงค์ให้รับรองสำเนาถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร ให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ให้บริการข้อมูลข่าวสาร หรือหน่วยงานในสังกัด ตั้งแต่ระดับหัวหน้าส่วนหรือเทียบเท่าขึ้นไป เป็นผู้ลงนามรับรองสำเนาถูกต้อง

ข้อ ๒๓ การเรียกเก็บค่าธรรมเนียม การยกเว้นค่าธรรมเนียม หรือการลดอัตราค่าธรรมเนียม การขอสำเนา หรือขอสำเนาที่มีคำรับรองถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร ให้เป็นไปตามประกาศการประปานครหลวง เรื่อง การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการขอสำเนา หรือขอสำเนาที่มีคำรับรองถูกต้องของข้อมูลข่าวสารของการประปานครหลวง

ให้หน่วยงานที่ให้บริการข้อมูลข่าวสาร หรือหน่วยงานในสังกัด เมื่อรับคำขอและค่าธรรมเนียมการขอสำเนา หรือขอสำเนาที่มีคำรับรองถูกต้องตามประกาศการประปานครหลวง เรื่อง การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการขอสำเนา หรือขอสำเนาที่มีคำรับรองถูกต้องของข้อมูลข่าวสารของการประปานครหลวงไว้แล้วให้นำส่งค่าธรรมเนียมดังกล่าวตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่การประปานครหลวงกำหนด

ข้อ ๒๔ ให้หน่วยงานที่ให้บริการข้อมูลข่าวสาร หรือหน่วยงานในสังกัด รวบรวม จัดเตรียม และจัดให้มีข้อมูลข่าวสารประเภทที่เปิดเผยได้ เพื่อเผยแพร่ให้ประชาชนตรวจสอบหรือใช้ในการศึกษาค้นคว้าตลอดจน ขยาย จำหน่าย แจกจ่าย รวมทั้งจัดหาและจัดทำสำเนาข้อมูลข่าวสารดังกล่าวตามกฎหมาย ว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของราชการ

การบริการข้อมูลข่าวสารนอกจากที่กล่าวในวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามคำแนะนำหรือความเห็นของคณะกรรมการ

ข้อ ๒๕ ข้อมูลข่าวสารที่มีไว้เพื่อขาย หรือจำหน่าย ให้คิดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ตามหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติของการประปานครหลวง หากมิได้มีการกำหนดไว้เป็นการเฉพาะให้เป็นไปตามที่คณะกรรมการกำหนด

ข้อ ๒๖ เงินที่ได้จากค่าธรรมเนียมให้นำส่งเป็นรายได้ของการประปานครหลวง

ข้อ ๒๗ การบริการส่งข้อมูลข่าวสารประเภทที่เปิดเผยได้ทางโทรสาร ให้ดำเนินการได้เฉพาะหน่วยงานของรัฐกรณีเร่งด่วน โดยให้คำนึงถึงความเสี่ยง เช่น จำนวนข้อมูลข่าวสาร ระยะเวลา และค่าใช้จ่ายในการส่ง ทั้งนี้ ให้ระบุชื่อ นามสกุล ตำแหน่ง อาชีพ หน่วยงานที่สังกัด ที่อยู่ และหมายเลขโทรสารของผู้ยื่นคำขอประกอบเรื่องไว้ด้วย โดยให้ผู้อำนวยความสะดวกหรือผู้ซึ่งได้รับมอบหมาย หรือหัวหน้าหน่วยงานในสังกัด หรือผู้ซึ่งหัวหน้าหน่วยงานในสังกัดมอบหมาย เป็นผู้พิจารณาอนุญาต

หมวด ๕

สถานที่บริการข้อมูลข่าวสาร

ข้อ ๒๘ สถานที่บริการข้อมูลข่าวสารของการประปานครหลวงมีดังนี้

- (๑) ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของการประปานครหลวง
- (๒) หน่วยงานในสังกัดของการประปานครหลวง
- (๓) สำนักงานประชาสัมพันธ์ของการประปานครหลวง

ข้อ ๒๙ ในการขอรับบริการข้อมูลข่าวสารของการประปานครหลวง ผู้ยื่นคำขอจะต้องปฏิบัติตามแนวทางการรักษาความปลอดภัยหรือความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่บริการข้อมูลข่าวสารนั้น

- ๖ -

บทเฉพาะกาล

ข้อ ๓๐ การใดที่อยู่ระหว่างดำเนินการและยังไม่แล้วเสร็จในวันที่ระเบียบนี้ใช้บังคับ ให้ดำเนินการต่อไปจนกว่าจะแล้วเสร็จ หรือจนกว่าจะสามารถดำเนินการตามระเบียบนี้ได้

ประกาศ ณ วันที่ ๑๕ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๑



(นายปริญญ์ ยมะสมิต)
ผู้อำนวยการการประปานครหลวง

เอกสารแนบท้ายระเบียบ

แบบคำขอรับบริการข้อมูลข่าวสารของการประปานครหลวง

เลขที่
วันที่

ส่วนที่ ๑ (สำหรับผู้ยื่นคำขอ)

เรื่อง ขอมูลข่าวสารของ กปน.

เรียน

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)อายุ ปี อาชีพ

ตำแหน่ง หน่วยงาน

ที่อยู่ ถนน ตำบล/แขวง

อำเภอ/เขต จังหวัด รหัสไปรษณีย์

หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล

ขอรับบริการข้อมูลข่าวสารของ กปน.

โดย ☐ ขอตรวจดู ☐ ขอสำเนา (เสียค่าใช้จ่าย) ☐ ขอสำเนาที่มีคำรับรองถูกต้อง (เสียค่าใช้จ่าย)☐ อื่น ๆ โปรดระบุ

เรื่อง ๑.

๒.

๓.

โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ

ลงชื่อ ผู้ยื่นคำขอ
(.....)

ส่วนที่ ๒ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับคำขอ

☐ กรณีเป็นเอกสารที่ขอรับได้ทันที
รับเอกสาร วันที่☐ กรณีเป็นเอกสารที่ต้องติดต่อขอรับในภายหลัง
นัดรับเอกสาร วันที่☐ กรณีเป็นเอกสารที่ต้องได้รับการพิจารณา
เป็นการพิเศษ
นัดรับเอกสาร วันที่ลงชื่อ เจ้าหน้าที่ผู้รับคำขอ
(.....)

ส่วนที่ ๓ สำหรับผู้ยื่นคำขอ (ในการลงนามรับเอกสาร)

ได้รับเอกสารครบถ้วนแล้ว เมื่อวันที่

ลงชื่อ ผู้ยื่นคำขอ
(.....)

* กรณำเอกสารฉบับนี้มาติดต่อขอรับเอกสารที่ได้ยื่นขอไว้

- ๒ -

ส่วนที่ ๕ ผู้มีอำนาจอนุญาต (* ตามหลักเกณฑ์การประปานครหลวงกำหนด)

- ☐ อนุญาต โดยดำเนินการชำระค่าธรรมเนียมตามประกาศที่ กปน. กำหนด
- ☐ อนุญาต โดยได้รับการลดอัตราค่าธรรมเนียมเนื่องจากเป็นผู้มีรายได้น้อยตามที่หน่วยงานของรัฐกำหนด
- ☐ อนุญาต โดยไม่ต้องชำระค่าธรรมเนียม
- ☐ ไม่อนุญาต เนื่องจาก

ในกรณีที่ผู้ขอสำเนา หรือขอสำเนาที่มีคำรับรองถูกต้องเป็นผู้มีรายได้น้อย ให้หน่วยงานที่ให้บริการข้อมูลข่าวสาร หรือหน่วยงานในสังกัดที่ครอบครองหรือดูแลข้อมูลข่าวสาร มีอำนาจในการพิจารณายกเว้นค่าธรรมเนียมหรือลดอัตราค่าธรรมเนียมได้ตามควรแก่กรณี

ลงชื่อ

ผู้มีอำนาจอนุญาต

(.....)

หมายเหตุ : * ตามระเบียบการประปานครหลวง ว่าด้วย ข้อมูลข่าวสารของการประปานครหลวง

ข้อ ๑๕ ให้บุคคลต่อไปนี้เป็นผู้มีอำนาจอนุญาตให้ตรวจสอบหรือให้ทำสำเนาข้อมูลข่าวสาร

(๑) ผู้อำนวยการฝ่ายสื่อสารองค์กรหรือผู้ซึ่งได้รับมอบหมาย สำหรับข้อมูลข่าวสารที่อยู่ในความครอบครองหรือควบคุมดูแลของหน่วยงานที่ให้บริการข้อมูลข่าวสาร เว้นแต่ข้อมูลข่าวสารนั้นเป็นข้อมูลข่าวสารลับหรือเป็นข้อมูลข่าวสารตาม มาตรา ๑๕ แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ให้ผู้ช่วยผู้ว่าการ (สำนักผู้ว่าการ) เป็นผู้พิจารณาอนุญาต

(๒) หัวหน้าหน่วยงานในสังกัด หรือผู้ซึ่งหัวหน้าหน่วยงานในสังกัดมอบหมาย สำหรับข้อมูลข่าวสารที่อยู่ในความครอบครองหรือควบคุมดูแลของหน่วยงานในสังกัด เว้นแต่ข้อมูลข่าวสารนั้นเป็นข้อมูลข่าวสารลับหรือเป็นข้อมูลข่าวสารตาม มาตรา ๑๕ แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ให้ผู้ดำรงตำแหน่งตั้งแต่ระดับผู้ช่วยผู้ว่าการหรือเทียบเท่าขึ้นไปของหน่วยงานในสังกัดที่ครอบครองหรือควบคุมดูแลข้อมูลข่าวสารนั้น เป็นผู้พิจารณาอนุญาต

(๓) คณะกรรมการ สำหรับข้อมูลข่าวสารทุกประเภท

ในกรณีที่ผู้มีอำนาจตาม (๑) และ (๒) ไม่อาจวินิจฉัยได้ว่าข้อมูลข่าวสารใดเป็นข้อมูลข่าวสารที่เปิดเผยได้หรือไม่ ให้เสนอเรื่องหรือความเห็นต่อคณะกรรมการตาม (๓) เพื่อพิจารณาวินิจฉัย

ตัวอย่างแบบ ร. 3 (ใบแจ้งการอ่านมาตร)



ใบแจ้งการอ่านมาตร
สำนักงานประปาสาขา ลาดพร้าว

แบบ ร.3

เขต	เส้นทาง-ลำดับ	ทะเบียนผู้ใช้	บ้านเลขที่
วันที่อ่านมาตร.....เลขที่อ่าน.....ปริมาณน้ำใช้.....ลบ.ม.			

ตรวจสอบพบว่า

- ☐ บ้านของท่านมีการใช้น้ำสูงผิดปกติ
(โปรดดูรายละเอียดการตรวจสอบเบื้องต้นด้านหลัง)
- ☐ มาตรวัดน้ำมีสิ่งกีดขวาง คือ
โปรดนำสิ่งกีดขวางออก
- ☐ มาตรวัดน้ำเดินถอยหลัง โปรดติดตั้งเชือกวาส์
- ☐ ไม่พบตัวรับเอกสาร / ตัวรับเอกสารชำรุด โปรดติดตั้งตัวรับเอกสาร
- ☐ บ้านปิด ไม่สามารถอ่านน้ำได้
- ☐ บ้านรื้อถอน / อยู่ระหว่างการก่อสร้าง
- ☐ อื่นๆ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และ

- ☐ โปรดดำเนินการปรับปรุง
- ☐ โปรดติดต่อกลับ ส่วนอ่านมาตร โทร. 0-29344432-6 ต่อ
3632, 3633 ภายใน 3 วันทำการ นับถัดจากวันที่อ่านมาตร

ผู้ใช้น้ำรับทราบ(ตัวบรรจง)..... โทร.....

เจ้าหน้าที่อ่านมาตร..... วันที่แจ้ง.....

ขอขอบคุณที่กรุณาให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

