

# 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](http://www.mwa.co.th), E-mail : [mwa1125@mwa.co.th](mailto: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 หรือพยานที่เกี่ยวข้อง จะต้องปฏิบัติตามระเบียบการประปานครหลวง ว่าด้วย ข้อมูลข่าวสารของการประปานครหลวง

พ.ศ. 2561 อ้างอิงจากพระราชบัญญัติ ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ซึ่งข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียนจะดำเนินการเท่าที่จำเป็น 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



นายกี อารีกุล

ผู้ว่าการการประปานครหลวง

ข้อกำหนดมาตรฐานการให้บริการรับข้อร้องเรียนแต่ละช่องทาง

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

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

## เงื่อนไขการจำแนกประเภทข้อร้องเรียน

ลำดับ	รายการ	เงื่อนไข "การสอบถาม"	เงื่อนไข "แจ้งเหตุ"	เงื่อนไข "ข้อร้องเรียน"
1. หมวดหมู่ข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์ (ด้านน้ำประปา)				
1, 2	น้ำไม่ไหล/ น้ำไหลอ่อน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สอบถามพื้นที่น้ำไม่ไหล/ไหลอ่อน</li> <li>- สอบถามวันเวลา รายละเอียดของการปิด-เปิดน้ำ</li> <li>- เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูล/ตอบชี้แจงได้</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- แจ้งสถานที่/บริเวณ พื้นที่น้ำไม่ไหล/ไหลอ่อน</li> <li>- เจ้าหน้าที่ไม่มีข้อมูลที่ชี้แจงได้</li> <li>- เจ้าหน้าที่รับข้อมูลเพื่อส่งให้สาขาตรวจสอบ/แก้ไข</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ได้รับผลกระทบน้ำไม่ไหล/ไหลอ่อนเป็นเวลานาน หรือเกิดขึ้นบ่อย โดยไม่ทราบสาเหตุ หรือผลกระทบหลังจากการดำเนินการของกปน. แล้วเสร็จ เช่น ตัดบรรจบ/ซ่อมท่อ แต่ยังไม่ได้รับความสะดวก จนก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ</li> <li>- น้ำไม่ไหล/ไหลอ่อนบ้านเดียวหรือหลายบ้านในละแวกเดียวกันโดยไม่ทราบสาเหตุ จนก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ</li> <li>- เจ้าหน้าที่ไม่สามารถชี้แจงได้</li> <li>- ลูกค้าประสงค์จะร้องเรียน</li> </ul>
3	น้ำขุ่น/มีกลิ่น (ไม่ใช่คลอรีน)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สอบถามสาเหตุที่ทำให้น้ำขุ่นและระบบไม่มีการตัดบรรจบหรือซ่อมท่อ ที่อาจเป็นเหตุให้น้ำขุ่นได้ จะแนะนำให้ลูกค้าตรวจสอบระบบภายในบ้านของลูกค้าเบื้องต้นก่อน</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ เมื่อพบ/ประสบว่ามีน้ำขุ่น/มีกลิ่น ทั้งที่ทราบและไม่ทราบสาเหตุ</li> <li>- เจ้าหน้าที่ไม่สามารถชี้แจงได้</li> </ul>
4,5	งานซ่อมท่อ/ งานวางท่อ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สอบถามการปิดน้ำล่วงหน้าสำหรับงานวางท่อ(ตามแผน)</li> <li>- สอบถามสาเหตุ/ระยะเวลาดำเนินการ/แก้ไขแล้วเสร็จ</li> <li>- สอบถามสาเหตุระหว่างดำเนินการ</li> <li>- สอบถามพื้นที่น้ำไม่ไหล จากการวางท่อ/ซ่อมท่อ</li> <li>- เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูล/ตอบชี้แจงได้</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจกับงานนั้น ๆ</li> <li>- ลูกค้าได้รับผลกระทบอย่างรุนแรงจากงานนั้น ๆ</li> <li>- ทำพื้นผิวจราจรไม่เรียบร้อย</li> <li>- เจ้าหน้าที่ไม่มีข้อมูลสำหรับการชี้แจง</li> </ul>

ลำดับ	รายการ	เงื่อนไข "การสอบถาม"	เงื่อนไข "แจ้งเหตุ"	เงื่อนไข "ข้อร้องเรียน"
2. หมวดหมู่ข้อร้องเรียนด้านบริการ				
6	เจ้าหน้าที่			<ul style="list-style-type: none"> <li>- ลูกค้ายอมรับหรือสัมผัสถึงการกระทำที่ไม่ถูกต้อง ไม่สุภาพ ไม่ควรจะเป็น หรือไม่ควรกระทำ ของพนักงานที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> <li>- แสดงกิริยาไม่สุภาพ</li> <li>- แต่งกายไม่สุภาพ</li> <li>- ขับรถไม่สุภาพ</li> <li>- อ่านมาตรไม่ถูกต้อง</li> <li>- ให้ข้อมูลคลาดเคลื่อน ผิดพลาด เป็นต้น</li> </ul> </li> </ul>
7	ค่าน้ำผิดปกติ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สอบถามสาเหตุของค่าน้ำผิดปกติ</li> <li>- สอบถามการแก้ไข/ คำนะนำกรณีไม่มีท่อร์วภายใน</li> <li>- เจ้าหน้าที่แนะนำให้ตรวจสอบเบื้องต้นเพื่อหาสาเหตุของค่าน้ำผิดปกติ</li> <li>- เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูล/ตอบชี้แจงได้</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจกับค่าน้ำที่ผิดปกติ (สูง) โดยได้ตรวจสอบท่อร์วภายในแล้ว</li> <li>- ลูกค้าร้องเรียนค่าน้ำสูง เกิดจากการกระทำของเจ้าหน้าที่ เช่น เปลี่ยนมาตรแล้วค่าน้ำสูงขึ้น ฯ</li> <li>- เจ้าหน้าที่ไม่มีข้อมูลสำหรับการชี้แจง</li> </ul>
8	ไม่มีการประชาสัมพันธ์ก่อนปิดน้ำ			<ul style="list-style-type: none"> <li>- ลูกค้าได้รับผลกระทบรุนแรงโดยไม่ทราบข่าวประชาสัมพันธ์จากการปิดน้ำล่วงหน้า</li> <li>- ลูกค้าได้รับข่าวแต่ไม่ชัดเจน</li> <li>- ลูกค้าไม่พึงพอใจ เนื่องจากไม่ได้รับข่าวประชาสัมพันธ์ ตามที่กปน.แจ้ง</li> <li>- เจ้าหน้าที่ไม่มีข้อมูลสำหรับการชี้แจง</li> </ul>

ลำดับ	รายการ	เงื่อนไข "การสอบถาม"	เงื่อนไข "แจ้งเหตุ"	เงื่อนไข "ข้อร้องเรียน"
9	ใบแจ้งค่าน้ำประปา	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สอบถามสาเหตุของการไม่ได้รับใบแจ้งค่าน้ำประปา</li> <li>- สอบถามใบแจ้งค่าน้ำประปาเนื่องจากได้รับซ้ำ</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- ลูกค้าไม่พึงพอใจ เนื่องจากไม่ได้รับใบแจ้งค่าน้ำประปา</li> <li>- ลูกค้าไม่พึงพอใจ เนื่องจากได้รับผลกระทบจากการได้รับใบแจ้งค่าน้ำประปาซ้ำ และ มีค่าธรรมเนียมเพิ่มขึ้น</li> <li>- ลูกค้าไม่พึงพอใจ เนื่องจากได้รับใบแจ้งค่าน้ำประปาผิดบ้าน</li> <li>- เจ้าหน้าที่ไม่มีข้อมูลสำหรับการชี้แจง</li> </ul>
10	มาตรวัดน้ำ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สอบถามเกี่ยวกับมาตรวัดน้ำเดินผิดปกติ เช่น มาตรหมุนกลับไปกลับมา แต่ไม่มีผลต่อค่าน้ำ</li> <li>- สอบถามการเปิด-ปิดวาล์วน้ำ</li> <li>- สอบถามการเปลี่ยนมาตร เช่น มาตรครบวาระ</li> <li>- สอบถามงานติดตั้งประปาใหม่/ติดตั้งมาตรใหม่</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มาตรหาย</li> <li>- ประตุน้ำหน้ามาตรชำรุด</li> <li>- มาตรวัดน้ำเดินผิดปกติ</li> <li>- มาตรวัดน้ำไม่เดิน</li> <li>- พบเห็นน้ำรั่วที่มาตรหรือหน้ามาตร</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ลูกค้าไม่พึงพอใจ เนื่องจากเคยแจ้ง/ขอรับบริการมาแล้ว เช่น มาตรวัดน้ำไม่เดิน แต่ยังไม่ได้รับการบริการ</li> <li>- ลูกค้าไม่พึงพอใจ เนื่องจากเจ้าหน้าที่มาเปลี่ยน/ถอด/ใส่/ย้ายมาตรวัดน้ำให้ลูกค้าแล้วเกิดน้ำรั่วไหล</li> <li>- ลูกค้าไม่พึงพอใจ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ติดตั้งมาตรวัดน้ำกลับคืนให้ผิดไปจากตำแหน่งเดิม</li> <li>- ลูกค้าไม่พึงพอใจ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ติดตั้งมาตรวัดน้ำกลับคืนให้แต่ติดผิด ติดย้อนครให้</li> <li>- ลูกค้าไม่พึงพอใจ เนื่องจากเจ้าหน้าที่มาเปลี่ยน/ถอด/ใส่/ย้ายมาตรวัดน้ำให้ลูกค้าแล้วเกิดมาตรวัดน้ำอุดตัน</li> </ul>

