



คู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียน

CUSTOMER COMPLAINT HANDLING

การประปานครหลวง (METROPOLITAN WATERWORKS AUTHORITY – MWA)

ฉบับปรับปรุง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2569





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. กำหนดกรอบการดำเนินการรับข้อร้องเรียน ดังนี้

1. ขอบเขตการบริหารจัดการข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และการบริการของ กปน. เช่น ด้านคุณภาพน้ำประปา แรงดัน/ปริมาณน้ำประปา งานวางท่อ/ซ่อมท่อ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ใบแจ้งค่าน้ำประปา เป็นต้น เริ่มตั้งแต่การรับเรื่อง การพิจารณาสถานการณ์ เพื่อนำไปสู่การแก้ไขได้อย่างถูกต้องจนได้ข้อยุติ และติดตามประเมินผล การรวบรวมข้อมูล สรุปวิเคราะห์ ให้ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องทราบข้อมูลเพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการที่ดีขึ้น
2. ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนมายัง กปน. ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ ได้แก่
 - (1) ช่องทางโทรศัพท์ ได้แก่ สายด่วนหมายเลข 1125 และโทรศัพท์ไปยังสำนักงานประปาสาขาทุกสาขา
 - (2) ช่องทางออนไลน์ ได้แก่ แอปพลิเคชัน MWA onMobile, Social Media : Facebook, X, Line OA : @MWAThailand, เว็บไซต์ www.mwa.co.th/MWA eService, 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 อีเมล ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้

(3) ระบุข้อเท็จจริง หรือ เหตุการณ์ของเรื่องร้องเรียน ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริต ของ เจ้าหน้าที่/หน่วยงานของ กปน. ได้ชัดเจนเพียงพอ ที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้

(4) ระบุ ผู้รับบริการหรือหน่วยงานต้นสังกัด กรณี ผู้ร้องเรียนเป็นผู้ใช้บริการหรือลูกค้า

(5) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

ทั้งนี้ หน่วยงานที่มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน จะ ดำเนินการประสานงานข้อร้องเรียน และบันทึก ข้อมูลข้อร้องเรียน พิจารณาความเพียงพอของ ข้อมูลในเบื้องต้น เพื่อส่งให้ผู้เกี่ยวข้องตรวจสอบ ข้อเท็จจริง ดำเนินการแก้ไข ตอบกลับผู้ร้องเรียน ผ่านช่องทางที่ผู้ร้องเรียนได้ให้รายละเอียดไว้

4. ขึ้นความลับในการปกปิดข้อมูลส่วนบุคคลของ ข้อร้องเรียน ผู้ร้องเรียน หรือพยานที่เกี่ยวข้อง จะต้องปฏิบัติตามระเบียบการประปานครหลวง ว่าด้วย ข้อมูลข่าวสารของการประปานครหลวง

พ.ศ. 2561 อ้างอิงจากพระราชบัญญัติ ข้อมูล ข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 และการส่งเรื่อง ให้หน่วยงานพิจารณานั้น ชี้แจงข้อมูลส่วนบุคคล ของผู้ร้องเรียนจะดำเนินการเท่าที่จำเป็น เพื่อ วัตถุประสงค์การจัดการข้อร้องเรียน และข้อมูล ดังกล่าวต้องป้องกันการถูกเปิดเผย จนกระทั่ง ผู้ร้องเรียนยินยอมให้เปิดเผย หากไม่ปกปิดข้อมูล ผู้ร้องเรียนจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องเรียน ทั้งนี้ กปน.อาจติดต่อกลับผู้ร้องเรียนตามช่องทางที่ให้ไว้ ในกรณี ที่ต้องขอรายละเอียด/ข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อ พิจารณาแก้ไขข้อร้องเรียนได้อย่างถูกต้อง และ กรณีอื่น ๆ ตามที่เห็นสมควร

5. การพิจารณาข้อร้องเรียน แก้ไข และตอบกลับ ข้อร้องเรียน จะเป็นไปตามข้อกำหนดมาตรฐาน การให้บริการรับข้อร้องเรียน ข้อตกลงในการแก้ไข และตอบกลับการให้บริการลูกค้า และแนวทางการ จัดการ/ระยะเวลาการแก้ไขข้อร้องเรียน โดย อ้างอิงตามระเบียบการประปานครหลวง ฉบับที่ 56 ว่าด้วย การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการ ปฏิบัติงานของการประปานครหลวงเพื่อประชาชน พ.ศ. 2557

ประกาศ ณ วันที่ 14 สิงหาคม 2568



ผู้ว่าการการประปานครหลวง
(นางสาวสุรรา ทวีศรี)

ข้อกำหนดมาตรฐานการให้บริการรับข้อร้องเรียนแต่ละช่องทาง

ลำดับ	ช่องทางรับข้อร้องเรียน	ระยะเวลาการตอบสนอง ลูกค้า	ผู้รับผิดชอบ	เวลาในการตอบสนอง (Response Time)	
				กรณี สามารถ ตอบชี้แจง ได้	กรณีไม่สามารถ ตอบชี้แจงได้
1	MWA Call Center 1125	ภายใน 3 rings	ฝตส.	ทันทีที่ ได้รับเรื่อง ร้องเรียน	ระยะเวลา แก้ปัญหาแล้ว เสร็จใน สถานการณ์ ปกติตาม ข้อตกลงในการ บริการลูกค้า Service Level Agreement: SLA ของ กปน.
2	ศูนย์ดำรงธรรม การประปานครหลวง	ภายใน 24 ชั่วโมง	ฝตส.		
3	Facebook/X 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	ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อ ประชาชน (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./หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง		

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

** หลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน

เงื่อนไขการจำแนกประเภทข้อร้องเรียน

ลำดับ	รายการ	เงื่อนไข "การสอบถาม"	เงื่อนไข "แจ้งเหตุ"	เงื่อนไข "ข้อร้องเรียน"
1. หมวดหมู่ข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์ (ด้านน้ำประปา)				
1, 2	น้ำไม่ไหล/ น้ำไหลอ่อน	- สอบถามพื้นที่ที่น้ำไม่ไหล/ไหลอ่อน - สอบถามวันเวลายายละเอียดของการปิด-เปิดน้ำ - เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูล/ตอบชี้แจงได้	- แจ้งสถานที่/บริเวณพื้นที่ที่น้ำไม่ไหล/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/ประสบว่ามีน้ำขุ่น/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 เนื่องจากแจ้ง/ขอรับบริการมาแล้ว เช่น มาตรวัดน้ำไม่เดิน แต่ยังไม่ได้รับการบริการ - ลูกค้าไม่พึงพอใจ เนื่องจากเจ้าหน้าที่มาเปลี่ยน/ถอด/ใส่/ย้ายมาตรวัดน้ำให้ลูกค้าแล้วเกิดน้ำรั่วไหล - ลูกค้าไม่พึงพอใจ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ติดตั้งมาตรวัดน้ำกลับคืนให้ผิดไปจากตำแหน่งเดิม - ลูกค้าไม่พึงพอใจ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ติดตั้งมาตรวัดน้ำกลับคืนให้แต่ติดผิด ติดย้อนศรให้ - ลูกค้าไม่พึงพอใจ เนื่องจากเจ้าหน้าที่มาเปลี่ยน/ถอด/ใส่/ย้ายมาตรวัดน้ำให้ลูกค้าแล้วเกิดมาตรวัดน้ำอุดตัน

