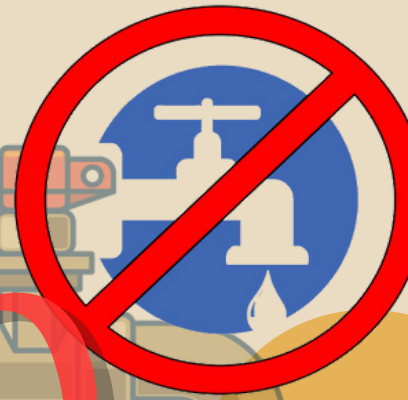


# โดนตัดน้ำ...



# แล้วไง

ส่วนจัดเก็บและรับเงิน มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการรับชำระเงินค่าน้ำและรายได้อื่น ๆ รวมถึงการควบคุมและติดตามเร่งรัดหนี้ค่าน้ำประปาที่ค้างชำระเพื่อให้การจัดเก็บรายได้เป็นไปตามเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ โดยการส่งระงับการใช้น้ำชั่วคราวสำหรับลูกค้าที่ไม่ชำระค่าน้ำประปาภายในกำหนดตามใบแจ้งหนี้

## การดำเนินการหน่วยงานภาคสนาม

**กรณีพบลูกค้า** → ให้ลูกค้าลงลายมือชื่อ รับทราบการงดจ่ายน้ำ โดยไม่ปิดประตูน้ำหน้ามาตรวัดน้ำ

**กรณีไม่พบลูกค้า** → ปิดประตูน้ำหน้ามาตรวัดน้ำ และใช้อุปกรณ์ตามที่ กปน. กำหนด (ปัจจุบันเป็นสายรัดพลาสติก) รัดไว้กับประตูน้ำหน้ามาตรวัดน้ำ โดยปิดวาล์วน้ำ 100% ตามนโยบาย กปน.

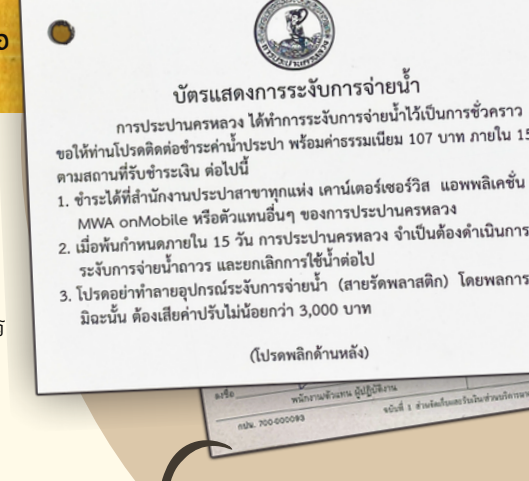
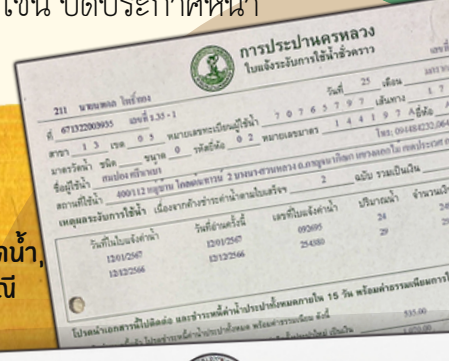
→ ในกรณีดำเนินการปิดประตูน้ำหน้ามาตรไม่ได้ ด้วยเหตุใดเหตุหนึ่ง ให้แจ้งลูกค้าทราบโดยวิธีอื่น เช่น ปิดประกาศหน้ามาตร โทรศัพทแจ้งเตือน เป็นต้น



## คำนิยาม (DEFINITIONS)

**การระงับการใช้น้ำชั่วคราว** หมายถึง การงดจ่ายน้ำชั่วคราว ด้วยวิธีการอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น ปิดประตูน้ำหน้ามาตรวัดน้ำ, ให้ลูกค้าลงลายมือชื่อรับทราบ, แจ้งให้ทราบโดยวิธีอื่น ในกรณีดำเนินการไม่ได้ด้วยเหตุใดเหตุหนึ่ง

**การระงับการใช้น้ำถาวร** หมายถึง การงดจ่ายน้ำถาวรโดยวิธีถอดมาตรวัดน้ำ หรือถอดมาตรวัดน้ำพร้อมรื้อเส้นท่อ หรือ ตัดท่อ ภายนอก (แล้วแต่กรณี)



การระงับการใช้น้ำชั่วคราว คือการปิดประตูน้ำหน้ามาตร โดยใช้อุปกรณ์พลาสติก

## การดำเนินการหลังจากลูกค้าชำระเงินค่าน้ำและค่าธรรมเนียมบรรจบมาตรวัดน้ำมี 2 กรณี

### กรณีที่ 1

สจก. เจรจาลูกค้าทางโทรศัพท์โดยแจ้งช่องทางการชำระเงินและอธิบายวิธีการหมุนวาล์วมาตรวัดน้ำเพื่อเปิดประตูน้ำหน้ามาตร โดยแนะนำให้ลูกค้าดำเนินการด้วยตัวเองเพื่อให้ลูกค้าสามารถใช้น้ำได้ตามปกติโดยเร็ว

### กรณีที่ 2

สจก. เจรจาลูกค้าทางโทรศัพท์แล้ว แต่ลูกค้ามีความประสงค์ให้พนักงาน กปน. หรือตัวแทนระงับการใช้น้ำชั่วคราว เข้าไปดำเนินการให้ เนื่องจากลูกค้าหมุนเปิดวาล์วไม่เป็น

การสั่งดำเนินการระงับการใช้น้ำชั่วคราวเมื่อลูกค้าค้างชำระค่าน้ำ โดยแบ่งเป็น 2 กรณี ดังนี้  
มาตรฐานเล็ก (มาตรฐาน 1/2" และ 3/4" ค้างชำระค่าน้ำ 2 ฉบับ)  
มาตรฐานใหญ่ (มาตรฐาน 1 1/2" ขึ้นไป) และมาตรฐานชั่วคราว ค้างชำระค่าน้ำ 1 ฉบับ

## ประเด็นปัญหา (ISSUE)

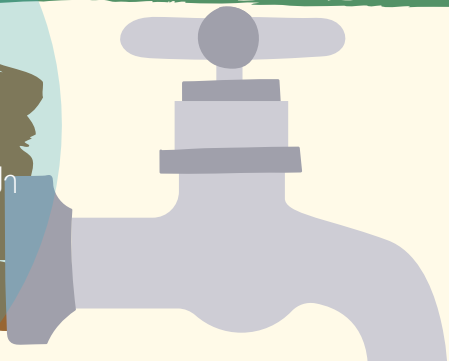
- ลูกค้าลืมชำระค่าน้ำประปา
- ลูกค้าไม่ทราบขั้นตอนการดำเนินการของ กปน. เมื่อมีการค้างชำระ
- ลูกค้าไม่ทราบช่องทางการชำระเงิน
- ลูกค้าไม่ทราบวิธีการหมุนเปิดวาล์วมาตรวัดน้ำ
- ตัวแทนต้องไปเปิดวาล์วน้ำให้ลูกค้า

## จัดทำคู่มือฉบับประชาชนคนโดนตัดน้ำ

- ประชาสัมพันธ์ในรูปแบบคลิปวิดีโอ
- เผยแพร่ข้อมูลการประชาสัมพันธ์โดยใช้ประโยชน์จาก SOCIAL MEDIA เช่น YOUTUBE, TIKTOK, FACEBOOK เป็นต้น

## วัตถุประสงค์ (PURPOSE)

- เพื่อให้ลูกค้าทราบขั้นตอนการดำเนินการของ กปน. เมื่อมีการค้างชำระค่าน้ำประปา
- เพื่อให้ลูกค้าทราบช่องทางการชำระเงินต่าง ๆ ของ กปน.
- เพื่อให้ลูกค้าทราบวิธีการหมุนเปิดวาล์วมาตรวัดน้ำ
- ลดขั้นตอนการดำเนินการภาคสนาม



## ประโยชน์ที่ได้รับ

- เป็นช่องทางการสื่อสารเพื่อประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการดำเนินการเมื่อลูกค้าค้างชำระค่าน้ำประปาและช่องทางการชำระเงินต่าง ๆ ของ กปน.
- สร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่ลูกค้าเกี่ยวกับกระบวนการตัดน้ำของ กปน.
- ลดความกังวลของลูกค้าเมื่อโดนตัดน้ำ
- ลดค่าโฆษณาประชาสัมพันธ์ขององค์กร
- สร้างความสัมพันธ์ที่ดีทำให้เกิดทัศนคติและภาพพจน์ที่ดีแก่องค์กร
- สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า

