

ความรับผิดชอบต่อสินค้าและบริการ

บริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญในการผลิตสินค้าและบริการให้มีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดก่อนจะส่งมอบแก่ **ลูกค้า (กปภ.)** เพื่อตอบสนองความคาดหวังและสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า บริษัทฯ มีการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าทั้งเชิงรุกและเชิงรับ รวมถึงการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้น้ำประปา ในฐานะลูกค้าของลูกค้าน้ำประปา ให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุดเช่นเดียวกัน โดยแบ่งผู้ใช้น้ำประปาออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ใช้น้ำประปาภาคอุตสาหกรรม ผู้ใช้น้ำประปาภาคพาณิชย์กรรม และผู้ใช้ น้ำประปาภาคครัวเรือน



นโยบายการดำเนินงาน

บริษัทฯ ให้ความสำคัญต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสินค้าและบริการ เพื่อให้มั่นใจว่าน้ำประปาที่ส่งมอบแก่ลูกค้ามี **“คุณภาพ เพียงพอ และต่อเนื่อง”** บริษัทฯ จึงมีความมุ่งมั่นในการดำเนินงานตามมาตรฐานที่ระบุไว้ในสัญญาซื้อขายน้ำประปา โดยกำหนดเป็นนโยบายด้านคุณภาพสินค้าและบริการไว้ ดังนี้



1. คุณภาพ

ด้านคุณภาพและความสะอาด เป็นไปตามมาตรฐาน มอก. 257 เล่ม 1-2521

ร้อยละ 100



2. เพียงพอ

ด้านความเพียงพอ โดยการมีแรงดันน้ำประปา บริเวณจุดซื้อขายให้แก่ลูกค้า ไม่น้อยกว่า 27 เมตรน้ำ

ร้อยละ 100



3. ต่อเนื่อง

ด้านความต่อเนื่อง ในการจ่ายน้ำประปา

ร้อยละ 99.50

การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการที่สำคัญเกี่ยวกับการทบทวนนโยบาย แนวปฏิบัติ ความรับผิดชอบต่อสินค้าและบริการ ในรอบปีที่ผ่านมา

ในปี 2566 บริษัทฯ ยังคงดำเนินการในการผลิตและส่งมอบน้ำประปาภายใต้หลักปฏิบัติ 3 ประการ คือ คุณภาพ เพียงพอ และต่อเนื่อง ให้กับ กปภ. โดยน้ำประปาที่ผลิตและส่งมอบให้แก่ กปภ. จะเป็นน้ำประปาที่ได้คุณภาพตาม **มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (มอก.)** มีการส่งจ่ายน้ำประปาผ่านโครงข่ายท่อจ่ายน้ำหลักของบริษัทฯ ที่เชื่อมกับท่อบริการของ กปภ. เพื่อจ่ายน้ำประปาให้กับผู้ใช้ประปาในพื้นที่ให้บริการภายใต้การบริหารเรื่องปริมาณและแรงดัน การจ่ายน้ำประปาอย่างเหมาะสม รวมถึงการดูแลระบบผลิตน้ำประปา บำรุงรักษาอุปกรณ์ เครื่องมือและเครื่องจักรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องในการผลิต ส่งและจ่ายน้ำประปาให้แก่ กปภ. เพื่อคุณภาพในการให้บริการที่ดีกับผู้ใช้ประปา

ด้านคุณภาพน้ำประปา

นอกจากการดำเนินงานที่ปฏิบัติอย่างเข้มงวดและสม่ำเสมอแล้ว ในปี 2566 ยังมีการปรับปรุงเพิ่มการเฝ้าระวังคุณภาพน้ำดิบ และน้ำประปา ดังนี้

น้ำดิบ

1. เพิ่มจุดเก็บตัวอย่างที่ต้นแม่น้ำท่าจีน จำนวน 2 จุด ในการเฝ้าระวังคุณภาพน้ำดิบ ความถี่ 1 ครั้ง/สัปดาห์
2. เพิ่มรายการวิเคราะห์ TOC (Total Organic Carbon) ในน้ำดิบ ความถี่ 2 ครั้ง/เดือน
3. เพิ่มความถี่ในการวิเคราะห์ ABS (Alkyl Benzene Sulfonate) และ Phenol ในน้ำดิบ จากความถี่ 1 ครั้ง/2 เดือน เป็นเดือนละ 1 ครั้ง

น้ำประปา

1. เพิ่มความถี่ในการวิเคราะห์ ABS (Alkyl Benzene Sulfonate) และ phenol ในน้ำประปา จากความถี่ 1 ครั้ง/2 เดือน เป็นเดือนละ 1 ครั้ง
2. เพิ่มความถี่ในการวิเคราะห์ Trihalomethane ในน้ำประปา จากความถี่ 1 ครั้ง/ปี เป็น 2 ครั้ง/ปี

ด้านความเพียงพอและต่อเนื่อง

ในปี 2566 มีการปรับปรุงประสิทธิภาพเครื่องจักร เพื่อเพิ่มความเสถียรให้กับระบบส่งและจ่ายน้ำประปาของบริษัทฯ ดังนี้

1. เปลี่ยนบีมส่งน้ำประปาที่โรงผลิตน้ำประปาบางเลน ขนาด 3,500 ลูกบาศก์เมตร / ชั่วโมง จำนวน 3 ชุด
2. ปรับปรุงระบบไฟฟ้าของระบบส่งน้ำประปาที่โรงผลิตน้ำประปาบางเลน โดยการเปลี่ยน Switch Fuse เป็น Breaker CB
- 3.หารือกับ กปภ. สำหรับการบริหารจัดการแรงดันการจ่ายน้ำประปาจากสถานีจ่ายน้ำกึ่งในและนอกช่วงเวลาการใช้ น้ำประปาปริมาณมากของแต่ละวัน เพื่อรองรับพฤติกรรมการใช้ประปาที่แตกต่างกัน

การพัฒนากระบวนการทำงานร่วมกับลูกค้า

1. ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงาน

ในปี 2566 มีการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงาน เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า (กปภ.) ต่อการให้บริการของบริษัทฯ ดังนี้

1.1 การบริหารจัดการแรงดัน ในการจ่ายน้ำประปาจากสถานีจ่ายน้ำประปาของบริษัทฯ ในช่วงเวลาต่างๆ ของวัน โดยดำเนินการภายใต้พันธสัญญาที่มีต่อ กปภ. และได้รับความเห็นชอบจาก กปภ.

1.2 ความต่อเนื่องในการจ่ายน้ำประปากรณีไฟฟ้ามดับ บริษัทฯ มีระบบไฟฟ้าสำรองแบบอัตโนมัติสำหรับเดินเครื่องจักรและยังมีระบบจ่ายน้ำประปา จากระบบท่อส่งน้ำประปาเข้าสู่ระบบท่อจ่ายน้ำประปา (Bypass) เพื่อสูบล้างและจ่ายน้ำประปาแก่ กปภ. อย่างต่อเนื่อง รวมถึงการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance : PM) เครื่องจักรและอุปกรณ์ต่างๆ ตามวงรอบ เพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อระบบผลิตและจ่ายน้ำประปา หากมีแผนงานที่ต้องหยุดจ่ายน้ำประปาได้ดำเนินการหาหรือแผนงานและแจ้งต่อ กปภ. ล่วงหน้า เพื่อประชาสัมพันธ์ให้กับผู้ใช้น้ำประปาทราบและสำรองน้ำประปาไว้ใช้ยามฉุกเฉิน

1.3 การบริการด้านเอกสารและข้อมูล บริษัทฯ ได้มีการกำหนดแผนงาน มอบหมายบุคลากร รับผิดชอบในการจัดทำข้อมูล การตรวจสอบและจัดส่งอย่างชัดเจน เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ โดยมีมาตรการเพิ่มช่องทางในการจัดส่งเอกสารและข้อมูลทั้งทางอีเมลและระบบไลน์ พร้อมนำส่งเอกสารต้นฉบับครบถ้วน

1.4 การสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ของ กปภ. ให้ครอบคลุมพนักงานของ กปภ. ทุกระดับชั้นอย่างเหมาะสม และต่อเนื่อง อาทิเช่น การสนับสนุนงบประมาณสำหรับการเข้าร่วม โครงการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ของสาขา กปภ. ที่เข้าร่วมโครงการฯ นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญกับกิจกรรมที่ได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ การมอบทุนการศึกษาแก่บุตรพนักงานและลูกจ้างของ กปภ. ในพื้นที่ ปทุมธานี - รังสิต และพื้นที่นครปฐม - สมุทรสาคร เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีในฐานะคู่พันธมิตรทางธุรกิจมาอย่างยาวนาน

2. การรักษายอดจ่ายน้ำประปาในปี 2566 ให้เป็นไปตามเป้าหมาย

บริษัทฯ มีมาตรการและนโยบายการดำเนินงาน ดังนี้

2.1 สนับสนุนงบประมาณและติดตาม โครงการวางท่อเสริมประสิทธิภาพการจ่ายน้ำและ / หรือขยายเขต เพื่อเพิ่มปริมาณจำหน่ายน้ำประปาของ กปภ. ในพื้นที่ให้บริการตามสัญญา

2.2 ติดตามความเคลื่อนไหว โครงการก่อสร้าง / ปรับปรุงระบบผลิต ส่งและจ่ายน้ำประปาของ กปภ. และผู้ผลิตน้ำประปารายอื่น ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่อาจจะส่งผลกระทบต่อปริมาณจำหน่ายน้ำประปาของบริษัทฯ ทั้งในปัจจุบันและอนาคต

2.3 ติดตามการบริหารจัดการน้ำสูญเสียในพื้นที่ให้บริการของบริษัทฯ ทั้งจากการดำเนินงานของ กปภ. หรือการว่าจ้างบริษัทลดน้ำสูญเสียดำเนินการ

ทั้งนี้ การดำเนินงานและผลลัพธ์จะทำการรายงานแก่ผู้บริหารระดับสูงรับทราบอย่างต่อเนื่อง ทั้งการประชุมประจำเดือนและประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและบรรษัทภิบาลของบริษัทฯ

3. การสำรวจความพึงพอใจลูกค้า

บริษัทฯ ทำการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (กปก.) ทุกปี โดยกำหนดความถี่ในการสำรวจความพึงพอใจของ กปก. ปีละ 2 ครั้ง ในช่วงเดือนมิถุนายนและเดือนธันวาคมของทุกปี โดยนำผลสำรวจความพึงพอใจของ กปก. มาวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอต่อผู้บริหารพิจารณาการปรับปรุงพัฒนากระบวนการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และเพิ่มความพึงพอใจแก่ กปก. ในปี 2566 ผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าพื้นที่ **นครปฐม - สมุทรสาคร ร้อยละ 97** และผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าพื้นที่ **ปทุมธานี - รังสิต ร้อยละ 97** สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ร้อยละ 90

กระบวนการตอบสนองความพึงพอใจแก่ลูกค้า

ในปี 2566 บริษัทฯ ได้ทำการปรับปรุงพัฒนากระบวนการทำงาน เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าให้เพิ่มขึ้น ดังนี้

ดัชนีชี้วัด คุณภาพสินค้า และบริการ	การปรับปรุงพัฒนา	ผลการดำเนินงาน
ด้านคุณภาพ	ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพน้ำประปา และจัดส่งรายงานให้แก่ลูกค้าตามวงรอบ รวมถึงรักษาปริมาณคลอรีนที่สถานีจ่ายน้ำประปาทุกแห่งตามที่ลูกค้ากำหนด เพื่อสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้ น้ำประปา	การควบคุมคุณภาพน้ำประปาให้ได้มาตรฐานตามข้อกำหนดของสัญญา บริษัทฯ สามารถดำเนินการได้ตามข้อกำหนดของสัญญาทั้งพื้นที่สมุทรสาคร - นครปฐม และพื้นที่ปทุมธานี - รังสิต ร้อยละ 100 สำเร็จตามเป้าหมาย
ด้านความเพียงพอ	รักษาระดับแรงดันการจ่ายน้ำประปาตามคำร้องขอจากลูกค้าในแต่ละช่วงเวลาการจ่ายน้ำประปา	การบริหารจัดการแรงดัน ณ จุดรับส่งน้ำประปาเป็นไปตามข้อกำหนดของสัญญา บริษัทฯ สามารถดำเนินการได้ตามข้อกำหนดของสัญญาทั้งพื้นที่สมุทรสาคร - นครปฐม และพื้นที่ปทุมธานี - รังสิต ร้อยละ 100 สำเร็จตามเป้าหมาย
ด้านความต่อเนื่อง	กรณีไฟฟ้าดับจะดำเนินการแจ้งให้ลูกค้าทราบทันที หรือกรณีหยุดจ่ายน้ำประปาเพื่อบำรุงรักษาตามวงรอบและทำแผนงานแจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าทุกครั้ง	การส่งจ่ายน้ำประปาได้อย่างต่อเนื่อง พื้นที่สมุทรสาคร - นครปฐม เป้าหมาย : ร้อยละ 99.85 ผลลัพธ์ : 99.99 พื้นที่ปทุมธานี - รังสิต เป้าหมาย : ร้อยละ 99.76 ผลลัพธ์ : 99.74

การจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า

กรณีที่มีข้อร้องเรียนของลูกค้าเกิดขึ้น บริษัทฯ มีกระบวนการรับข้อร้องเรียนจากลูกค้าตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 โดยดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนตามมาตรฐานที่กำหนดและส่งหนังสือตอบข้อร้องเรียนไปยังลูกค้า พร้อมสรุปข้อร้องเรียนเข้าสู่การประชุมกับลูกค้า โดยขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนลูกค้าเริ่มตั้งแต่แหล่งที่มาของข้อร้องเรียน การดูแลเอกสารข้อร้องเรียนจากลูกค้า รวมถึงการตอบกลับของข้อร้องเรียน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในคุณภาพและบริการ

ในปี 2566 ไม่พบการร้องเรียนจากลูกค้าร้องเรียน (Customer Complain) ทั้งในด้านคุณภาพน้ำประปา แรงดันในการจ่ายน้ำประปาและการให้บริการ สืบเนื่องจากการพัฒนากระบวนการทำงานร่วมกับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอตลอดปีที่ผ่านมา

การบริหารความเสี่ยงจากลูกค้า

ในปี 2566 บริษัทฯ ได้ดำเนินการบริหารความเสี่ยงจากลูกค้าในประเด็นที่ส่งผลกระทบต่อปริมาณการจ่ายน้ำประปาไม่เป็นไปตามแผนธุรกิจของบริษัทฯ ไว้ดังนี้

1. สนับสนุนการเพิ่มยอดขายน้ำประปาของลูกค้า ไปยังพื้นที่ศักยภาพหรือพื้นที่ขยายเขตบริการในพื้นที่ให้บริการตามสัญญาฯ ในพื้นที่นครปฐม - สมุทรสาคร และ พื้นที่ปทุมธานี - รังสิต
2. ติดตามความเคลื่อนไหวของผู้ผลิตน้ำประปารายอื่นทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่อาจส่งผลกระทบต่อปริมาณการจ่ายน้ำประปาของบริษัทฯ ทั้งในปัจจุบันและในอนาคต
3. ติดตามการบริหารจัดการน้ำสูญเสียในพื้นที่ให้บริการของบริษัทฯ
4. ติดตามและวิเคราะห์ความผิดปกติของปริมาณการจ่ายน้ำประปาของบริษัทฯ

มาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า

บริษัทฯ ตระหนักถึงความสำคัญของการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า เพื่อให้การเก็บรวบรวม การใช้ การเปิดเผยข้อมูลต่างๆ ของลูกค้าเป็นไปอย่างเคร่งครัดและปลอดภัยสูงสุด จึงกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของบริษัทฯ อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ตามนโยบายคุ้มครองส่วนบุคคลที่ได้ประกาศไว้ ณ วันที่ 1 มิถุนายน 2564 ทั้งนี้สามารถดูนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลได้ที่ <https://www.ttwplc.com/storage/about/policy/ttw-pdpa-policy.pdf>

นโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ครอบคลุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริษัทฯ มี 6 กลุ่ม ประกอบด้วย พนักงาน ผู้ถือหุ้น / นักลงทุน ลูกค้า คู่ค้า / ผู้ส่งมอบ ชุมชน / สังคม และหน่วยงานสิ่งแวดล้อม

ในปี 2566 ไม่มีการละเมิด / ฝ่าฝืนและข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น พนักงาน ผู้ถือหุ้น / นักลงทุน ลูกค้า คู่ค้า และชุมชน เป็นต้น

กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์

ในปี 2566 บริษัทฯ ได้จัดกิจกรรมสัมพันธ์แก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เช่น มอบทุนการศึกษาแก่บุตรธิดาของลูกค้า (กปก.) จัดงานทำบุญสำนักงานแก่ลูกค้าทุกสาขา จัดประชุมนอกสถานที่ และกิจกรรมอื่นๆ เพื่อเป็นขวัญกำลังใจและสนับสนุนการทำงานแก่ลูกค้าให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1. บริษัทฯ ทำการส่งมอบทุนการศึกษาแก่บุตรของพนักงานและลูกจ้างของ กปก. ในพื้นที่ปทุมธานี - ราชสีห์ และพื้นที่นครปฐม - สมุทรสาคร ประจำปี 2566 ณ หน่วยงานของ กปก. เพื่อเป็นการป้องกันและลดความเสี่ยงจากการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 แก่ผู้มาร่วมพิธีรับมอบทุนการศึกษา ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเด็กนักเรียนและนักศึกษา โดยมีผู้บริหารของแต่ละหน่วยงานของ กปก. เป็นผู้แทนรับมอบ โดยมีตัวแทนของพนักงานและบุตรของพนักงาน กปก. มาร่วมรับทุนการศึกษาด้วย

2. บริษัทฯ ได้ให้การสนับสนุน โครงการประปาทันสมัย (GECC) ประจำปี 2566 แก่ กปก. เพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้ารับการตรวจประเมินโครงการและขอรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ให้กับ กปก. สู่ความเป็นเลิศ ในปี 2566 บริษัทฯ ให้การสนับสนุน ดังนี้

- 2.1 สนับสนุนการปรับปรุงหลังคาด้านหน้าสำนักงาน เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้หน้าในการพักรอ รวมถึงเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของ กปก.สาขาราชสีห์ (พ)
- 2.2 สนับสนุนการก่อสร้างตู้รับชำระเงิน (Drive Thru) ติดตั้งประตูบานเลื่อนอัตโนมัติ ก่อสร้างห้องน้ำคนพิการ ก่อสร้างโครงหลังคาเหล็กทางเดิน รวม 4 รายการ ให้แก่ กปก.สาขาอ้อมน้อย
- 2.3 สนับสนุนการปรับปรุงอาคารเพื่อใช้รับรองลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการติดต่อยื่นคำร้องต่างๆ แก่ กปก.สาขาสมาทรสาคร