

คู่มือการปฏิบัติงาน

 1125

MWA CALL CENTER

ศูนย์บริการประชาชน การประสานครหลวง


กองบริการประชาชน
ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์
ฉบับปรับปรุง ปีงบประมาณ 2565



คำนำ

การบริการ ถือเป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินการขององค์กร การที่องค์กรจะประสบความสำเร็จได้นั้น ต้องมาจากความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ มีการพัฒนาบุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการหรือติดต่อกับลูกค้าให้สามารถให้บริการได้ตามความคาดหวังหรือเหนือความคาดหวังของลูกค้า

“คู่มือปฏิบัติงาน MWA Call Center 1125 ปีงบประมาณ 2565” เกิดขึ้นจากความตั้งใจของผู้บริหารพนักงานผู้ปฏิบัติงานในกองบริการประชาชน ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ ที่ต้องการยกระดับการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานใน MWA Call Center 1125 ก้าวไปสู่ความเป็นมืออาชีพ ตามโครงการยกระดับการบริการที่เป็นเลิศด้วยการมีมาตรฐานในการปฏิบัติงานและงานบริการยิ่งขึ้นโดยมีการปรับปรุง เพิ่มเนื้อหาสาระความรู้งานบริการของการประปานครหลวงให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบันมากที่สุดและความรู้การบริการภาษาอังกฤษสำหรับชาวต่างชาติเพื่อรองรับการก้าวไปสู่ประชาคมอาเซียนต่อไปเนื้อหาของคู่มือฯ ส่วนที่เป็นบทสนทนาบริการข้อมูลโทรศัพท์ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการสนทนากับผู้ใช้น้ำ และส่วนที่เป็นความรู้งานบริการของการประปานครหลวง รวบรวมจากสำนักงานประชาสัมพันธ์ หน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องซึ่งเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานของ MWA Call Center 1125 ให้สะดวกมากยิ่งขึ้น รวมถึงเนื้อหาสาระจากสถาบันชั้นนำ ด้านการอบรมผู้ให้บริการทางโทรศัพท์อีกด้วย

คณะทำงานปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน MWA Call Center 1125 หวังเป็นอย่างยิ่งกับประโยชน์ที่ได้รับจากเนื้อหาสาระของคู่มือฯ เล่มนี้ นำไปสู่การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน MWA Call Center 1125 ให้มีแนวคิด ทักษะ ความรู้ ความเข้าใจ และทักษะของผู้ให้บริการอย่างมืออาชีพยิ่งขึ้นต่อไป เพื่อให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

คณะทำงาน ฯ

กุมภาพันธ์ 2565

สารบัญ			
บทที่	รายละเอียด	เลขหน้า	อ้างอิงเลข KB
	ความเป็นมา	ก	
	ภารกิจ	ข	
1	1125 Tips ความหมายของคำว่า Service Mind มารยาทการใช้โทรศัพท์ขั้นพื้นฐาน แนวทางที่ควรปฏิบัติขณะรับโทรศัพท์ แนวทางที่ควรปฏิบัติต่อลูกค้าที่มีอารมณ์โกรธ ภาวะความเครียด...มีผลต่อการบริการอย่างไร การปลุกฝังจิตสำนึกในงานบริการ คุณลักษณะของผู้ที่จะทำงานบริการที่ดี มารยาทในการพูดโทรศัพท์ของพนักงาน น้ำเสียงและจังหวะการพูด น้ำเสียงที่ Agent ฟังปฏิบัติและฝึกฝน ทักษะที่จำเป็นเพื่อให้เกิดการบริการที่ดี เทคนิคและข้อพึงปฏิบัติของพนักงาน Agent พฤติกรรมของพนักงานที่จะทำงานบริการได้ดี การให้ความสนใจและเอาใจใส่ต่อลูกค้า เทคนิคการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	1 2 3 3 4 4 5 5 5 6 6 7 8 8 8	
2	การสนทนาเพื่อบริการข้อมูลทางโทรศัพท์ สคริปต์สนทนา งานสอบถามข้อมูล สคริปต์สนทนา งานแจ้งเหตุ สคริปต์สนทนา งานร้องเรียน สคริปต์สนทนา ติดตามงานและรายงานผลเป็นระยะ	9-10 11-13 14-16 16-17	เลขอ้างอิงเอกสาร100388, KB 10.1.010

บทที่	รายละเอียด	เลขหน้า	อ้างอิงเลข KB
3	การสนทนาเพื่อบริการข้อมูลทางโทรศัพท์ภาษาอังกฤษ ประโยคตอบชี้แจง เมื่อผู้ใช้น้ำต้องการคุยกับหัวหน้าผลิตหรือผู้บริหาร ประโยคตอบกลับผู้ใช้น้ำที่มีอารมณ์ฉุนเฉียวด้วยความสุภาพ สคริปต์สนทนา สอบถามวิธีชำระค่าน้ำ กรณีเกินกำหนด สคริปต์สนทนา ค่าน้ำสูงผิดปกติ (ไม่ทราบสาเหตุ) สคริปต์สนทนา ค่าน้ำสูง เนื่องจากตัวเลขในมาตรคลาดเคลื่อนกับใบแจ้งค่าน้ำประปา สคริปต์สนทนา ขอบรรจบมาตร สคริปต์สนทนา การจ่ายค่าน้ำ สคริปต์สนทนา ชำระค่าน้ำประปาแล้ว แต่ยังแจ้งว่าค้างชำระ สคริปต์สนทนา สอบถามยอดค่าน้ำ สคริปต์สนทนา บัตรเครดิต สคริปต์สนทนา มาตรถาวรหาย สคริปต์สนทนา มาตรชำรุด สคริปต์สนทนา น้ำขุ่น สคริปต์สนทนา แจ้งท่อแตก-รั่วภายในบ้าน สคริปต์สนทนา ฝากมาตร สคริปต์สนทนา น้ำไม่ไหล สคริปต์สนทนา การส่งน้ำดื่มบรรจุขวด สคริปต์สนทนา ติดตามความคืบหน้าให้ลูกค้า	17-22 23 23 24 25-26 26-27 27-28 28-29 29 30 30-31 31-32 32-33 33-34 34-35 35-36 36-37 37-38 38-39	เลขอ้างอิงเอกสาร100404 เลขอ้างอิงเอกสาร100407 เลขอ้างอิงเอกสาร100427 เลขอ้างอิงเอกสาร100411 เลขอ้างอิงเอกสาร100412 เลขอ้างอิงเอกสาร100414 เลขอ้างอิงเอกสาร100416 เลขอ้างอิงเอกสาร100417 เลขอ้างอิงเอกสาร100418 เลขอ้างอิงเอกสาร100419 เลขอ้างอิงเอกสาร100421-26
4	เทคนิคและข้อพึงปฏิบัติทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เทคนิคการตอบความคิดเห็นทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ข้อพึงปฏิบัติกับการร้องเรียนบนสื่ออิเล็กทรอนิกส์ แนวทางประโยคที่ควรนำมาใช้ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ งานสอบถาม แจ้งเหตุและร้องเรียน ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์	40 40-41 42-43 44	

บทที่	รายละเอียด	เลขหน้า	อ้างอิงเลข KB
5	ข้อมูลทั่วไป หมายเลขโทรศัพท์สำนักงานประปาสาขา 5 ภาค 18 สาขา หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อธนาคาร หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ที่อยู่สำนักงานใหญ่ และสำนักงานประปาสาขา อัตราค่าน้ำประปา วิธีคำนวณค่าน้ำประปา อัตราการไหลของน้ำ วิธีการชำระค่าน้ำประปาแบบต่างๆ ขั้นตอนการสมัคร คู่มือการใช้งาน ระบบชำระค่าน้ำผ่าน Internet การใช้งานเว็บไซต์ MWA eService คู่มือการใช้งาน Application MWA onMobile มาตรฐานน้ำ	45-49 50 51 52-89 90 91 92 93-103 104-120 121-128 129-135	เลขอ้างอิงเอกสาร 100539 เลขอ้างอิงเอกสาร 100624 เลขอ้างอิงเอกสาร 100624 เลขอ้างอิงเอกสาร 100469 เลขอ้างอิงเอกสาร100320, KB3.1.2 เลขอ้างอิงเอกสาร100611, KB 2.1.2 เลขอ้างอิงเอกสาร100780, KB 7.2
6	คำร้องประเภทต่างๆ การติดตั้งประปาใหม่ การโอนกรรมสิทธิ์ การเปลี่ยนประเภทการใช้น้ำ การเปลี่ยนสถานที่ส่งใบแจ้งค่าน้ำประปา การฝากมาตร การขอเปลี่ยนแปลงหมายเลขบ้าน/แก้ไขชื่อ – นามสกุล การเพิ่ม-ลด ขนาดมาตรวัดน้ำ	136-147 148-152 152-156 157 158-159 160 160-161	เลขอ้างอิงเอกสาร100611, KB 2.1.2 เลขอ้างอิงเอกสาร100324, KB 2.2 เลขอ้างอิงเอกสาร100341, KB 2.1.4 เลขอ้างอิงเอกสาร100614, KB 2.3.2 เลขอ้างอิงเอกสาร100495, KB 4.5 เลขอ้างอิงเอกสาร100328, KB 2.3.1

บทที่	รายละเอียด	เลขหน้า	อ้างอิงเลข KB
	การยก-ย้ายมาตรวัดน้ำ	161-162	เลขอ้างอิงเอกสาร100616, KB 4.6
	การยกเลิกการใช้น้ำ	162-163	เลขอ้างอิงเอกสาร100607, KB 4.3
	การถอนเงินประกันการใช้น้ำ	164-166	เลขอ้างอิงเอกสาร100803 เลขอ้างอิงเอกสาร100613,
	การลดหย่อนค่าน้ำ เนื่องจากท่อรั่วภายใน/ค่าน้ำแพง	166	KB 2.4
	การลดหย่อนค่าน้ำประปา แก่ทหารผ่านศึกและครอบครัว	166-167	เลขอ้างอิงเอกสาร100392,
	การทดสอบมาตรวัดน้ำ	168-169	KB 1.001
	การคิดค่าน้ำประปาสำหรับนิติบุคคลอาคารชุด เป็นประเภทเหมาจ่าย	170	เลขอ้างอิงเอกสาร100486,
	การบรรจุมาตรวัดน้ำ กรณีระงับการใช้น้ำ การระงับการจ่ายน้ำ	170-172	KB 4.4
	งานบริการหลังมาตร	173-177	เลขอ้างอิงเอกสาร100491,
	ข้อกำหนดที่สำคัญและมาตรฐานในการให้บริการลูกค้า	178	KB 3.2.1
7	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน		
	งานบริการข้อมูลของ MWA Call Center 1125	178	เลขอ้างอิงเอกสาร100763, KB 13.010.003
	งานร้องเรียนเจ้าหน้าที่ 1125	179-180	
	งานสอบถาม	181	เลขอ้างอิงเอกสาร100763, KB 13.010.003
	งานแจ้งเหตุ	182-183	เลขอ้างอิงเอกสาร100763, KB 13.010.003
	งานขอบริการ	184	เลขอ้างอิงเอกสาร100763, KB 13.010.003
	งานร้องเรียน	185-186	เลขอ้างอิงเอกสาร100763, KB 13.010.003
	งานเสนอแนะ	187	เลขอ้างอิงเอกสาร100759, KB 13.010.002

บทที่	รายละเอียด	เลขหน้า	อ้างอิงเลข KB
	ชมเชย จนท.สาขา จนท.1125 ขั้นตอนดำเนินการบริการข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (GCC) ถึงการประปานครหลวง งานสอบถาม แจ้งเหตุและร้องเรียน ผ่านศูนย์ดำรงธรรม การประปา นครหลวง การติดตามความก้าวหน้าของงานและรายงานความก้าวหน้าแก่ลูกค้า พร้อมสำรวจความพึงพอใจ หน้าที่และแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประสานงาน (Coordinator) หมายเลข 1125 ชัดชัดไม่สามารถติดต่อได้ เกิดสถานการณ์ฉุกเฉินเกิดโรคระบาด	188 189-190 191-192 193-194 195-196 197-200 201-202 203	เลขอ้างอิงเอกสาร100761, KB 13.010.005 เลขอ้างอิงเอกสาร100456, KB 13.001 เลขอ้างอิงเอกสาร100466, KB 13.002 เลขอ้างอิงเอกสาร100760, KB 13.010.006 เลขอ้างอิงเอกสาร100761, KB 13.010.004 เลขอ้างอิงเอกสาร100764, KB 13.010.007 เลขอ้างอิงเอกสาร100764, KB 13.010.007
8	FAQ คำถามที่พบบ่อย (FAQ) เกร็ดเด็ดๆ เคล็ดไม่ลับ กับคุณภาพน้ำ	204-209 210-214	
9	ภาคผนวก การร้องเรียน การจัดการข้อร้องเรียน การแก้ไขเรื่องร้องเรียน หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน ระเบียบการประปานครหลวง ฉบับที่ 56 ว่าด้วยขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานของการประปานครหลวงเพื่อประชาชน พ.ศ. 2557 สรุปสาระสำคัญ ข้อมูลข่าวสารการประปานครหลวง พ.ศ.2561 พรบ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	215 216 230-233 234-237 238-250	ระเบียบการประปานครหลวง ว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของการประปานครหลวง พ.ศ.2561 กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

ความเป็นมา

ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์

ในปี 2527 การประปานครหลวง ได้เล็งเห็นถึงความจำเป็นที่จะต้องปรับปรุงการให้บริการประชาชนผู้ใช้น้ำให้ดีขึ้น ด้วยการมีหน่วยงานเป็นศูนย์รวมเพื่อรับฟังข้อมูล ขอร้องเรียน และขอแนะนำจากผู้ใช้น้ำ โดยเรียกหน่วยงานนี้ว่า "ศูนย์ปฏิบัติการ การประปานครหลวง" และใช้เลขหมายโทรศัพท์ 3 หลัก เพื่อความสะดวกในการจดจำของผู้ใช้น้ำ คือ เลขหมาย "125"

ในปี 2539 การประปานครหลวงได้มีการปรับปรุงผังบริหารขององค์กร และได้เปลี่ยนชื่อ "ศูนย์ปฏิบัติการ" เป็น "ศูนย์ประสานงาน" และในปี 2540 ได้เปลี่ยนแปลงหมายเลขโทรศัพท์สายด่วนจากเลข 3 หลัก คือ "125" เป็นเลขหมาย 4 หลัก คือ "1125"

ในปี 2546 ศูนย์ประสานงานได้มีการปรับปรุงงานรับฟังข้อมูล รับเรื่องร้องเรียน ฯลฯ เป็นระบบ "Call Center" เพื่อที่จะสามารถให้บริการรับเรื่องร้องเรียน บริการข้อมูลต่างๆ ให้แก่ผู้ที่โทรศัพท์เข้ามาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสนับสนุนการทำงานด้านสารสนเทศของการประปานครหลวง

ในปี 2551 ศูนย์ประสานงานได้เปลี่ยนชื่อเป็น "ศูนย์บริการประชาชน" สังกัด ฝ่ายสื่อสารองค์กร ซึ่งแต่เดิมคือ สำนักงานประชาสัมพันธ์ และ "ส่วนบริการข้อมูลผู้ใช้น้ำ" เปลี่ยนเป็น "ส่วนบริการข้อมูล"

ในปี 2553 ศูนย์บริการประชาชน ได้ปรับเปลี่ยนโครงสร้าง โดยสังกัด กองบริการประชาชน ภายใต้อำเภอปฏิบัติการการประปานครหลวง สังกัด ผู้ช่วยผู้ว่าการ สำนักผู้ว่าการ

ในปี 2554 ฝ่ายปฏิบัติการการประปานครหลวง ปรับปรุงโครงสร้างผังบริหาร โดยมีหน่วยงานในสังกัด คือ กองบริการประชาชน และ กองวิเคราะห์และติดตามการปฏิบัติงาน

ในปี 2559 ศูนย์บริการประชาชน ได้ปรับเปลี่ยนระบบ Call Center เป็น 30 คู่สาย และเพิ่มช่องทางติดต่อผ่านทาง Social Media

ในปี 2564 ได้มีการเปลี่ยนผังโครงสร้างบริหาร เปลี่ยนจากสายงานผู้ว่าการ เป็นสายงานบริการ สังกัด ผู้ช่วยผู้ว่าการ (บริการ 2) และเปลี่ยนชื่อจากฝ่ายปฏิบัติการการประปานครหลวง เป็น ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ ตามคำสั่ง กปน.ที่ 464 / 2564 เรื่อง ปรับปรุงโครงสร้างผังบริหารการประปานครหลวง

ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์

หน้าที่และความรับผิดชอบหลัก

1. วางแผนการดำเนินงานด้านการตลาดและลูกค้าให้สอดคล้องกับระบบประเมินผลของการประปานครหลวง รวมทั้งประสานงานติดตาม และรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงาน/คณะทำงานต่างๆ เพื่อนำมาจัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามระบบประเมินผลของการประปานครหลวง ในส่วนที่เกี่ยวข้อง
2. กำกับดูแล วางแผน ดำเนินงาน และพัฒนาปรับปรุงแนวทางการดำเนินงานด้านการตลาดและลูกค้า รวมถึงการประเมินผลการดำเนินงานทางการตลาด เพื่อนำมาวิเคราะห์ และบูรณาการข้อมูลการตลาดเชิงรุก และการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relation Management : CRM) ในภาพรวมของสายงานรองผู้ว่าการ (บริการด้านตะวันออก) รองผู้ว่าการ (บริการด้านตะวันตก) ให้สอดคล้องและบรรลุผลตามยุทธศาสตร์การบริหารการประปานครหลวง
3. ประสานงานและดำเนินการในงานด้านประชาสัมพันธ์ และการมีส่วนร่วมของประชาชนในงานที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมด้านการตลาดและลูกค้าของ กปน.
4. กำกับดูแล การบริหารจัดการการให้บริการลูกค้าที่ติดต่อเข้ามายังศูนย์บริการประชาชน 1125 (MWA Call Center 1125) และช่องทางสื่อโซเชียลมีเดียต่าง ๆ ของการประปานครหลวงให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล
5. กำกับดูแล ควบคุม การบูรณาการข้อมูลต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อจัดทำเป็นสถิติรายงาน และการวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ เพื่อนำเสนอผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการสนับสนุนการแก้ไขปัญหาการตัดสินใจ (Management Cockpit)
6. กำกับดูแล ควบคุมการบริหารจัดการโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของการประปานครหลวง ประจำปี ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และประสานเพื่อจัดทำแผนปรับปรุง/พัฒนาการให้บริการฯ รวมถึงพิจารณาการให้รางวัลด้านการให้บริการ

กองบริการประชาชน มีหน้าที่ดำเนินการด้าน Voice Communication บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ และระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ในการรับแจ้งเหตุ รับเรื่องร้องเรียน รับคำร้องขอบริการ และให้บริการตอบการสอบถามตลอด 24 ชั่วโมง โดย MWA Call Center 1125 ดำเนินการส่งเรื่องที่ได้รับความแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพร้อมประสานงานและติดตามเรื่องนั้นจนได้รับการดำเนินงาน หรือการแก้ไขจนสิ้นสุดกระบวนการหรือข้อปัญหาสิ้นสุดลง ประสานงานทางวิทยุสื่อสารไร้สายและระบบโทรศัพท์เมื่อมีเหตุการณ์ฉุกเฉิน หรือมีภาระงานพิเศษในวาระต่าง ๆ

ดำเนินงานระบบเสียงตามสายภายในองค์กร งานประชาสัมพันธ์/แจ้งข่าวสารที่มีผลกระทบกับประชาชนจากการดำเนินงานขององค์กร การบริหารข้อร้องเรียนที่ติดต่อเข้ามายังศูนย์บริการประชาชน (1125) ให้เกิดประสิทธิผล โดยดำเนินการตรวจสอบและติดตามการแจ้งเหตุและร้องเรียน ที่มีแนวโน้มว่าจะเกิดความเสียหายแก่ภาพลักษณ์ขององค์กร ทั้งนี้ ยังเป็นศูนย์กลางการจัดการประชุม และประสานงาน เพื่อรวบรวมข้อมูล ทำความเข้าใจ และถ่ายทอดแนวทางปฏิบัติงานร่วมกันภายในองค์กร

ศูนย์บริการประชาชน ทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการข้อมูลของการประปานครหลวงแก่ประชาชนหรือผู้ใช้น้ำโดยให้บริการทางโทรศัพท์หมายเลข 1125 และสื่อโซเชียลมีเดีย อันมีภาระหน้าที่ดังนี้

■ **ด้านการบริการข้อมูล** บริการข้อมูลผู้ใช้น้ำ 5 ช่องทางการสื่อสาร ได้แก่ บริการข้อมูลและรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ 1125, E-mail, facebook, Twitter, Web Chat และ Line@

■ **ด้านงานประสานงาน** ประสานงานภายใน กปน. ได้แก่ การรวบรวมและติดตามข้อมูลงานที่อาจมีผลกระทบที่เดือดร้อนต่อประชาชน เพื่อใช้ในการบริการข้อมูลต่าง ๆ ติดตามและประสานงานการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ติดตามและประสานงานต่าง ๆ ของ กปน. ประสานงานภายนอก กปน. และประสานงานแก้ไขปัญหาสาธารณภัยกับองค์กรภายนอก กปน.

■ **ด้านงานข้อมูลและสารสนเทศ** ได้แก่ การจัดทำสารสนเทศจากข้อมูลงาน และเหตุการณ์ที่ควรจับตาตรวจสอบ เป็นสารสนเทศเพื่อการบริหาร และเพื่อการตัดสินใจนำเสนอผู้บริหารระดับต่าง ๆ รวมทั้งการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทั้งหมดที่ผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ จากศูนย์บริการร่วม และจากส่วนราชการอื่น มีการประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาที่รับแจ้ง ติดตาม เร่งรัด กำกับดูแลให้เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบได้รับการแก้ไขให้แล้วเสร็จโดยเร็วหรือภายในระยะเวลาที่กำหนด และแจ้งผลการดำเนินงาน ให้กับผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียนได้ทราบ

ส่วนบริการข้อมูล

หน้าที่และความรับผิดชอบหลัก

1. รับข้อมูลแจ้งเหตุ คำร้องขอบริการ ข้อร้องเรียน และตอบข้อสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการของการประปา นครหลวงผ่านทางโทรศัพท์สายด่วน 1125 ช่องทางโซเชียลมีเดียต่าง ๆ ของการประปา นครหลวง ตลอด 24 ชั่วโมง
2. บริหารจัดการควบคุมคุณภาพการให้บริการ ศูนย์บริการประชาชน 1125 (MWA Call Center 1125) ประเมินผลและให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) เพื่อพัฒนาศักยภาพและผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง
3. ประสานงานติดตามผลการปฏิบัติงานการบริการที่เป็นสาเหตุส่งผลกระทบต่อลูกค้าในวงกว้าง เหตุจากกระบวนการให้บริการ ดำเนินการตรวจสอบ แก้ไข ปรับปรุง ตามข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนต่าง ๆ
4. ประสานงานกับฝ่ายสื่อสารองค์กร หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร ผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ กรณีเกิดเหตุขัดข้องฉุกเฉินเร่งด่วน เพื่อให้มีการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร
5. ติดตามข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการประปา นครหลวง เพื่อจัดทำและปรับปรุงฐานความรู้ (Knowledge Base) สำหรับตอบข้อสอบถามของลูกค้าให้เป็นปัจจุบัน
6. รวบรวม และจัดทำสารสนเทศเพื่อการบริหารเกี่ยวกับสถิติการให้บริการผ่าน ศูนย์บริการประชาชน 1125 (MWA Call Center 1125) นำเสนอผู้บริหารเพื่อเป็นข้อมูลสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

กองการตลาด มีหน้าที่ความรับผิดชอบหลัก ดังนี้ บริหารและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อการจำแนกลูกค้า และส่วนตลาด ควบคุมการทำแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้าและตลาดระยะสั้นและระยะยาว และแผนปฏิบัติงานเสนอขอความเห็นชอบต่อ คณะกรรมการการประสานครหลวง ควบคุมการจัดทำแผนการดำเนินงานด้านการตลาดและบริการ รวมถึงการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relation Management : CRM) ให้สอดคล้องและบรรลุผลตามยุทธศาสตร์การบริหารการประสานครหลวงวางแผน และสนับสนุนการดำเนินงานพัฒนาและนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ ประเมินผลการดำเนินงานด้านการตลาดและลูกค้า วิเคราะห์ และบูรณาการข้อมูลการตลาดเชิงรุก และการบริหารลูกค้าสัมพันธ์

1. 1125 Tips

ความหมายของคำว่า "SERVICE MIND"

การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ เป็นหัวใจหลักของธุรกิจบริการทุกแห่ง ดังนั้นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในธุรกิจบริการต้องมีจิตใจรักในงานด้านบริการ (Service Mind) ผู้ให้บริการต้องมีความสมัครใจทุ่มเททั้งร่างกายและแรงใจ มีความเสียสละ ผู้ที่จะปฏิบัติหน้าที่ได้ต้องมีใจรักและชอบในงานบริการ

Service Mind มีความหมายดังนี้

- S : Smile ต้องมีรอยยิ้ม
- E : Enthusiasm ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ลูกค้า
- R : Responsiveness ความรับผิดชอบในหน้าที่ที่มีต่อลูกค้า
- V : Value ให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณค่า
- I : Impression ให้บริการอย่างประทับใจ
- C : Courtesy บริการลูกค้าอย่างสุภาพอ่อนโยน
- E : Endurance ความอดทนการเก็บอารมณ์
- M : Make Believe มีความเชื่อ
- I : Insist การยอมรับ
- N : Necessitate การให้ความสำคัญ
- D : Devote การอุทิศตน

การเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศนั้น ผู้ปฏิบัติงานทุกท่านควรคำนึงถึงข้ออื่น ๆ อีก ดังนี้

ต้องมีความรู้ในงานที่ให้บริการ (Knowledge) ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ในงานที่ตนรับผิดชอบที่สามารถตอบข้อซักถามจากผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ ในเรื่องของสินค้าที่นำเสนอ ประวัติองค์กร ระเบียบนโยบายและวิธีการต่าง ๆ ในองค์กรเพื่อมิให้เกิดความผิดพลาดเสียหาย และต้องขวนขวายหาความรู้จากเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ

มีความช่างสังเกต (Observe) ผู้ทำงานบริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัวเป็นคนมีความช่างสังเกตเพราะหากมีการรับรู้ว่าการบริการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการก็จะพยายามนำมาคิดสร้างสรรค์ ให้เกิดบริการที่ดียิ่งขึ้นเกิดความพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้มากยิ่งขึ้น

ต้องมีความกระตือรือร้น (Enthusiasm) พฤติกรรมความกระตือรือร้น แสดงถึงความมีจิตใจในการให้ความช่วยเหลือหรือแสดงความห่วงใย จะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ

ต้องมีกิริยาจาสุภาพ (Manner) กิริยาจาเป็นสิ่งที่แสดงออกจากความคิด ความรู้สึกและส่งผลให้เกิดบุคลิกภาพที่ดีเพื่อให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความสบายใจในการติดต่อขอรับบริการ

ต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creative) ผู้ให้บริการไม่ควรยึดติดกับประสบการณ์หรือบริการที่เคยปฏิบัติมา จนไม่มีการปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการ ทำให้การบริการเกิดความล้าหลังไม่ทันสมัย ดังนั้น จึงควรมีความคิดใหม่ ๆ ในการปฏิรูปงานบริการให้ดียิ่งขึ้น

ต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้ (Emotional control)งานบริการเป็นงานที่ให้ความช่วยเหลือจากผู้อื่น ต้องพบปะผู้คนมากมายหลายชนชั้น และมีการศึกษาที่แตกต่างกันดังนั้นกิริยามารยาทจากผู้รับบริการจึงแตกต่างกันไปเมื่อผู้รับบริการไม่ได้ตั้งใจ อาจมีการพูดจาก้าวร้าวแสดงกิริยามารยาทไม่ดีซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องควบคุมสติและอารมณ์ได้เป็นอย่างดี

ต้องมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น (Calmness)ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะติดต่อขอความช่วยเหลือตามปกติ แต่บางกรณีลูกค้าที่มีปัญหาเร่งด่วนผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุและคิดหาวิธีในการแก้ไขปัญหาอย่างมีสติอาจจะเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดจากหลายทางเลือกในการให้บริการแก่ลูกค้า

มีทัศนคติต่องานบริการดี (Attitude)การบริการเป็นการช่วยเหลือ ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้ จึงต้องมีความคิดความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ชอบ และเต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมีความคิดความรู้สึกไม่ชอบงานบริการ ก็ไม่อาจจะทำงานบริการให้เป็นผลดีได้ ถ้ามีทัศนคติต่องานบริการดี ก็จะทำให้ความสำคัญต่องาน บริการและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ที่เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศ

มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Responsibility)ในด้านงานทางการตลาด การขาย และงานบริการควรปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของลูกค้าหรือผู้รับบริการ โดยการยกย่องว่า “ลูกค้าคือบุคคลที่สำคัญที่สุด” และ “ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ” ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าอย่างดีที่สุด

ดังนั้นเพื่อคุณภาพและคุณค่าในงานบริการทุกฝ่ายจะต้องให้ความร่วมมือกันเพื่อทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้รับผลประโยชน์ทั้งสองฝ่าย ผู้ใช้บริการพอใจองค์กรก็อยู่รอด (Win – win Strategy)

บทความโดย : ศิริพร วิษณุมัทธมาชัย. “การสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าด้วยคุณภาพและคุณค่าในงานบริการ”

เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยพายัพ. 2551, คุณนนท์ นักแสวงหาโอกาส

มารยาทการใช้โทรศัพท์ขั้นพื้นฐาน

1. ให้กล่าวคำว่าสวัสดี พร้อมแนะนำตัวในการกล่าวทักทายลูกค้า
2. พูดด้วยน้ำเสียงและคำพูดที่สุภาพ พร้อมรอยยิ้มในการสนทนากับลูกค้า
3. ห้ามใช้ประโยคคำสั่ง ในการสนทนากับลูกค้า
4. ห้ามวางหูโทรศัพท์ใส่ลูกค้า เมื่อไม่พอใจลูกค้าที่บ่น ตำหนิติเตียน หรือร้องเรียนการบริการของ Agent
5. โทรกลับหาลูกค้าตามที่สัญญา หรือตามที่ลูกค้าได้ฝากข้อความเสียงไว้ เพื่อลูกค้าจะได้มั่นใจในการบริการในครั้งต่อไป
6. รอให้ลูกค้าแจ้งข้อมูลจนจบเสียก่อนแล้วจึงค่อยโอนสายของลูกค้า ไปยังผู้ที่ลูกค้าต้องการจะติดต่อด้วย
7. ให้ใช้ Mute Button หรือ Hold Botton ในระหว่างตรวจสอบข้อมูลให้แก่ลูกค้า
8. ห้ามรับประทานอาหาร ดื่มน้ำ หรือขบเคี้ยวขนม ในขณะที่กำลังสนทนากับลูกค้าทางโทรศัพท์

9. ระวังเรื่องเสียงรบกวนรอบข้าง หรือหันไปพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน ในขณะที่กำลังบริการลูกค้าอยู่
10. ระวังเรื่อง การพูดจาแบบรวบรัด หรือรีบจบการสนทนา ทั้งในช่วง Peak Hour และชั่วโมงปกติ
11. ระวังเรื่องลมหายใจ ไอ จาม ในขณะที่สนทนา
12. อย่าลืมวางสายโทรศัพท์หลังลูกค้าเสมอ และทุกครั้ง

หมายเหตุ สิ่งสำคัญที่สุดคือ ผู้ให้บริการที่ดีจะต้องพร้อมอยู่เสมอในการให้บริการ ให้เกียรติลูกค้าโดยการเรียกชื่ออย่างถูกต้อง หรือใช้สรรพนามที่เหมาะสม และพร้อมให้บริการด้วยความเต็มใจเสมอทุกสาย

แนวทางที่ควรปฏิบัติขณะรับโทรศัพท์

1. เตรียมอุปกรณ์ เช่น ปากกา กระดาษโน้ต ให้พร้อมเพื่อตอบรับสายลูกค้า
2. กล่าวต้อนรับ ด้วยถ้อยคำที่ชัดเจน น้ำเสียงสุภาพ แจ่มใส เต็มใจให้บริการ
3. ตั้งใจฟังคำพูดของลูกค้า จับประเด็น เพื่อให้เข้าใจถึงความต้องการ โดยไม่ขัดจังหวะ
4. หากทราบชื่อลูกค้า ควรเรียกชื่อลูกค้าในการสนทนาด้วย เพื่อสร้างความรู้สึกใส่ใจในส่วนบุคคล
5. ในการโอนสาย ต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบก่อนว่า จะโอนสายไปให้ใคร และต้องแจ้งผู้รับสายให้ทราบด้วยว่าจะโอนสายลูกค้าชื่ออะไร ติดต่อเข้ามาด้วยเรื่องอะไร ก่อนปล่อยสายเพื่อให้ลูกค้าต้องเริ่มต้นการสนทนาใหม่ทั้งหมด
6. หากไม่เข้าใจความต้องการของลูกค้าให้สอบถามอย่างสุภาพ และกล่าวทวนความเข้าใจ เพื่อให้บริการได้อย่างถูกต้อง
7. เมื่อจบการสนทนา ให้กล่าวคำขอบคุณ และส่งประเมินการให้บริการของเจ้าหน้าที่ Call Center ก่อนวางสายทุกครั้ง
8. เมื่อจบการสนทนา ต้องรอให้ลูกค้าเป็นผู้วางสายก่อนเสมอ

แนวทางที่ควรปฏิบัติต่อลูกค้าที่กำลังมีอาการโกรธ

มีหลากหลายวิธีในการปฏิบัติต่อลูกค้าที่กำลังมีอาการโกรธ สำหรับบทความนี้ เป็นแนวทางหนึ่งที่ Agent สามารถนำไปปรับใช้ ในขณะที่ให้บริการลูกค้าได้

1. Agent จะต้องเป็นผู้รับฟังที่ดี อดทนในการฟังอย่างใจเย็น เข้าใจและเห็นใจ
2. ตั้งสติ และควบคุมอารมณ์ของตนเอง ให้สงบให้ได้ก่อน แล้วจะทำให้สามารถมองเห็นวิธีการในการปฏิบัติต่อลูกค้าให้ลดความโกรธลงได้
3. กล่าวแสดงความเห็นใจ เพื่อให้ลูกค้าทราบว่า เรากำลังตั้งใจฟังและพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือตลอดเวลา

4. กรณีที่สาเหตุของความโกรธเป็นเหตุการณ์ที่ยังไม่สิ้นสุด ให้พยายามชี้แจงข้อขัดข้อง และขอหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับ
5. กรณีที่สาเหตุของความโกรธ เป็นเหตุการณ์ที่ผ่านไปแล้ว ให้อดทนรับฟัง หรือขออภัยในความผิดพลาดที่เกิดขึ้น พร้อมกับแจ้งให้ทราบถึงแนวทางปฏิบัติที่จะป้องกันมิให้เกิดปัญหาขึ้นอีกในครั้งต่อไป
6. พยายามสังเกตอารมณ์ลูกค้า และระมัดระวังไม่ใช้ถ้อยคำที่จะทำให้อารมณ์โกรธทวีความรุนแรงขึ้น

ภาวะความเครียด...มีผลต่อการบริการอย่างไร

หากน้องๆ ผู้ให้บริการลูกค้า ไม่ว่าแบบ Customer Service หรือ Call Center มีภาวะเครียด..จะส่งผลถึง การบริการทันที โดยจะส่งผลไปถึงอารมณ์ น้ำเสียง และลมหายใจ ในขณะที่บริการโดยที่น้องๆ เหล่านั้น อาจจะไม่รู้ตัว แต่ลูกค้าจะสามารถสัมผัสได้ถึงอารมณ์ดังกล่าว ดังนั้น พนักงานผู้ให้บริการลูกค้า จึงจะต้องมีวิธีการจัดการความ ตึงเครียดที่เกิดขึ้น ทั้งนี้แต่ละคนจะมีวิธีการที่ไม่เหมือนกัน อาทิ

1. พักจากงานที่ทำอยู่ แล้วหันไปทำอย่างอื่นก่อน แล้วค่อยกลับมาทำงานใหม่
2. ดื่มน้ำ หรือหาอะไรรับประทาน เพื่อลดภาวะความเครียด
3. โทรศัพท์หาคนรู้ใจ
4. ดูแลคนที่รัก
5. ดูวิวไกลๆ นอกหน้าต่าง
6. ฟังเพลง
7. เข้าห้องน้ำ

แต่หากไม่รู้ อาจส่งผลต่อการบริการก็เป็นได้ เนื่องจากเวลาในการปฏิบัติงานจะหายไป KPI ของการบริการ ก็จะตก ดังนั้น Supervisor จึงต้องหมั่นสังเกตพฤติกรรมของน้องๆ พนักงาน และปรับทัศนคติ กระตุ้น พัฒนาทักษะ การให้บริการ พยายามทำให้น้องๆ มีความสุขกับการทำงานให้มากขึ้น

การปลูกฝังจิตสำนึกในงานบริการ

ความรู้สึกประทับใจจากการใช้ Call Center จะเกิดในด้านลบหรือด้านบวกก็ขึ้นอยู่กับผู้รับโทรศัพท์ (Agent) ซึ่งเป็นคนที่จะสร้างความสัมพันธ์ ความรู้สึกที่ดีต่อลูกค้า เป็นประตูด่านแรกขององค์กร/ธุรกิจ เป็นตัวแทน ของบริษัท เป็นจุดที่สามารถให้คำแนะนำ ให้ความเข้าใจที่ถูกต้อง ช่วยแก้ไขปัญหาลูกค้า รวมไปถึงเป็นประตูแห่ง ความ สำเร็จทางการตลาด มีบทบาทในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรและหน่วยงาน

คุณลักษณะของผู้ที่จะทำงานบริการที่ดี

1. มีใจรักงานบริการ
2. มีความรู้ในงานที่จะบริการ
3. มีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการ
4. มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่

ลูกค้าที่ใช้โทรศัพท์ติดต่อเข้ามามีหลากหลายเรื่องมาก ทั้งเป็นการขอข้อมูล ให้ข้อมูล หรือต้องการคำแนะนำ ช่วยเหลือ ซึ่งการพูดจาที่ดี การดูแลที่ดี การบริการที่ดี ตอบคำถามได้อย่างรวดเร็วถูกต้อง คือ สิ่งที่คุณลูกค้าต้องการจาก Call Center ดังนั้น สิ่งที่ต้องระมัดระวังในการให้บริการผ่าน Call Center นั่นก็คือ มารยาทของพนักงาน

มารยาทในการพูดโทรศัพท์ของพนักงาน (Agent)

การพูดโทรศัพท์เป็นการติดต่อสื่อสารที่มีได้เห็นหน้ากัน ดังนั้น เสียงเท่านั้นจึงเป็นเครื่องแสดงถึงบุคคลและสะท้อนให้เห็นถึงบุคลิก มารยาทของผู้พูดด้วย

ลักษณะการพูดที่แสดงความเบื่อหน่าย หรือน้ำเสียงที่ไม่เต็มใจในการให้บริการ ผู้ฟังจะเกิดความรู้สึกที่ไม่ดีขึ้นได้ โดยเฉพาะงานที่ให้บริการแก่ลูกค้าทางโทรศัพท์ จึงควรเก็บความรู้สึก และอดกลั้น หลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์โต้แย้ง ในทางตรงกันข้าม ถ้าหากน้ำเสียงมีความสุภาพอ่อนโยน แสดงถึงความเป็นมิตร ใช้ถ้อยคำที่ยินดีในการบริการ ลูกค้าจะเกิดความประทับใจและชื่นชมพนักงาน รวมถึงชื่นชมในตัวเองไปด้วย

น้ำเสียงและจังหวะการพูด

Agent ควรต้องใช้น้ำเสียงและจังหวะการพูดให้เหมาะสมกับสถานการณ์ต่างๆ หาก Agent มีปัญหาเรื่องการพูด ข้อแนะนำในการแก้ไข คือต้องเริ่มจากปรับปรุงน้ำเสียง คือ จะต้องรู้ข้อเด่นและข้อด้อยของตนเองเสียก่อน ว่าปกติแล้วเรามีน้ำเสียงอย่างไร จากนั้นให้พยายามปรับเปลี่ยนให้ดีขึ้น โดยการฝึกฝนนั้น ให้ใช้วิธีจำลองสถานการณ์ต่างๆ ว่าควรใช้น้ำเสียงอย่างไร และให้ระวังเรื่องการใช้จังหวะการพูดที่ไม่ช้าไม่เร็วเกินไป รวมไปถึงลีลาในการพูด ภาษาและถ้อยคำที่ใช้ เช่น กรณีให้บริการข้อมูลที่ต้องมีการอธิบายยาวๆ กรณีเกิดข้อร้องเรียน กรณีลูกค้าต้องการซื้อสินค้า เป็นต้น

น้ำเสียงที่ Agent ฟังปฏิบัติและฝึกฝน มีดังนี้

- น้ำเสียง ต้องนุ่มนวลน่าฟัง มีชีวิตชีวา เป็นธรรมชาติ มีรอยยิ้มในน้ำเสียง เมื่อฟังแล้วสามารถรู้สึกได้ถึงความจริงใจในการให้บริการ มีความน่าเชื่อถือ
- พูดให้ชัดเจน
- มีจังหวะในการพูด ไม่ช้าหรือเร็วเกินไป
- คำควบกล้ำ อักษร ร ล
- การอ่านออกเสียง ส ศ ซ
- การใช้ภาษา และไวยากรณ์
- หากต้องใช้ภาษาอังกฤษ ควรออกเสียงให้ถูกต้องด้วย โดยเฉพาะชื่อบริษัทหรือชื่อสินค้า

ทักษะที่จำเป็นเพื่อให้เกิดการบริการที่ดี

- ทักทายและกล่าวต้อนรับ ด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล จริงใจ หน้ายิ้มแย้มแจ่มใส และให้เกียรติ
- พุดคุย ชักถาม ช่วยแก้ปัญหาหรืออำนวยความสะดวก ใส่ใจ พร้อมสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า แก้ปัญหาหรืออำนวยความสะดวกและให้ข้อมูลตามที่เคาต้องการในเวลาที่เหมาะสม
- ใช้ น้ำเสียงนุ่มนวล พุดให้ชัดเจน ชัดถ้อยชัดคำ แต่ต้องให้น้ำเสียงที่นุ่มนวล
- ในกรณีที่จำเป็นต้องให้รอสาย ต้องบอกสาเหตุว่าทำไมถึงให้รอสาย เช่น จะโอนสายให้กับผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านและจะต้องขอโทษหรือขออภัย/ขอบคุณที่ทำให้ต้องถือสายรอด้วยทุกครั้ง
- หากไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้ จะต้องขออภัยทุกครั้งและแจ้งว่าจะติดต่อกลับโดยเร็วที่สุด หลังจากนั้นรีบแก้ปัญหา ถามผู้เชี่ยวชาญ หรือให้หัวหน้าติดต่อกลับทันที หรือด่วนที่สุด
- อย่าลืมกล่าวคำว่าสวัสดิและขอบคุณรวมถึงยินดีที่ได้ให้บริการ และหวังว่าจะได้ให้บริการอีกครั้งในภายหน้า
- หากจำเป็นจะต้องให้ลูกค้าที่โทรเข้ามา โทรไปที่หมายเลขอื่น โดยที่เราไม่สามารถโอนสายได้ควรต้องแจ้งเหตุผลให้ทราบ
- การตอบข้อมูลที่สำคัญทางโทรศัพท์จะต้องสอบถามให้แน่ใจว่าผู้สอบถามเป็นใคร และพิจารณาว่าจะสามารถให้ข้อมูลได้หรือไม่ มิฉะนั้นจะเป็นการเปิดเผยความลับของทางองค์กร ดังนั้นหากเป็นเรื่องสำคัญ ควรจะต้องให้ผู้มีอำนาจหน้าที่เป็นผู้รับผิดชอบประสานงานในการให้ข้อมูลต่อไป

เทคนิคและข้อพึงปฏิบัติของพนักงาน Agent

- การรับสายและการวางโทรศัพท์ จะต้องกระทำอย่างนุ่มนวล
- ไม่ควรรับโทรศัพท์ซ้ำ หรือปล่อยให้สัญญาณดังเกิน 3 ครั้ง
- กล่าวประโยคแรกอย่างเป็นกันเอง น้ำเสียงสุภาพ นุ่มนวล กังวาน ด้วยระดับเสียงดังปกติและมั่นคงชัดเจน
- Agent ต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบว่า ลูกค้ากำลังติดต่อมาที่ไหน และแนะนำชื่อตนเองแก่ลูกค้า เช่น สวัสดิค่ะ/ ครับ และบอกหน่วยงานที่สังกัดถ้าเป็นการตอบรับในนามของหน่วยงาน
- สอบถามชื่อลูกค้าที่กำลังสนทนาด้วย ถ้าไม่ทราบว่าผู้โทรศัพท์มาเป็นใคร ต้องถามอย่างสุภาพโดยกล่าวคำขออภัยและถามว่า ผม/ดิฉัน กำลังเรียนสายกับใครครับ/คะ
- ควรมีกระดาดบนทีก ปากกาหรือดินสอ เพื่อจดชื่อลูกค้าหรือรายละเอียดในการตอบคำถามทางโทรศัพท์ไว้ให้พร้อม
- เรียกชื่อลูกค้า แทนการใช้คำว่าคุณ แต่เพียงอย่างเดียว
- ไม่พูดโทรศัพท์ด้วยเสียงอั้นดังหรือค่อยเกินไป และไม่พูดเร็วหรือช้าจนเกินไป
- อย่าทำตัวเป็นกันเองเกินไปกับลูกค้าผู้ซึ่งไม่สนิทกันมาก่อน
- รับฟังเจตนาารมณ์ของลูกค้า สามารถให้คำแนะนำ ดำเนินการตามประสงค์ของลูกค้าอย่างถูกต้อง
- ใช้ประโยคคำพูดที่เข้าใจง่ายให้ความกระจ่างแก่ผู้ฟัง
- เลือกสรรคำพูดที่จำเป็นใช้ให้ติดปาก เช่น ขออภัยค่ะ ขอขอบคุณค่ะ สวัสดิค่ะ
- ไม่ควรพูดด้วยเสียงที่ห้วน
- ใช้ น้ำเสียงหรือการพูดที่เป็นธรรมชาติ ที่แสดงให้ลูกค้า Call Center รู้สึกว่าเต็มใจให้บริการ โดยใส่รอยยิ้มไปกับเสียงพูด
- ไม่พูดแทรกหรือขัดจังหวะในขณะที่ลูกค้ากำลังพูด และควรมีคำขานรับหลังจากที่ลูกค้าพูดจบ

- อย่าพูดตบหรือรีบสรุปว่าเข้าใจ
- ส่งเสียงตอบรับเป็นระยะ เพื่อแสดงว่ายังฟังลูกค้าอยู่ และสายยังไม่หลุด
- ไม่หยอกล้อกับคนที่อยู่ใกล้เคียงขณะสนทนา
- ควบคุมอารมณ์ให้มั่นคง มีความอดทน อดกลั้น และรู้จักกาลเทศะ ไม่แสดงอารมณ์โกรธเมื่อต้องรับคำสั่ง หรือได้รับการต่อว่าระหว่างสนทนากับลูกค้า
- อย่าโต้แย้งลูกค้าเด็ดขาด
- กล่าวคำว่าขอภัยเมื่อใช้คำผิด
- รู้หลักการเจรจา มีมารยาท เพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อลูกค้า
- มีไหวพริบในการแก้ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้โดยไม่คาดคิด
- มีสมาธิ มีความตั้งใจ มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ และเต็มใจให้บริการ
- ข้อมูลใดที่ไม่ทราบหรือไม่แน่ใจว่าข้อมูลถูกต้องหรือไม่ ก็ไม่ควรตอบในทันที ควรต้องหาข้อมูลหรือสอบถามจาก Supervisor ให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องก่อน เพื่อมิให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจผิดเกี่ยวกับข้อมูลโดยเด็ดขาด
- หากเรื่องที่สอบถามมาจำเป็นต้องหาข้อมูลเพิ่มเติม ควรประมาณเวลาของการค้นหาข้อมูลว่าจะใช้เวลานานเท่าใด แล้วแจ้งให้ลูกค้าทราบและสอบถามว่าจะรอสายหรือไม่ หากประมาณเวลาที่แน่นอนไม่ได้ก็ควรบันทึกหรือขอหมายเลขโทรศัพท์ไว้เพื่อจะได้ติดต่อกลับไปในภายหลังทันทีที่มีข้อมูล
- อย่าให้ลูกค้าต้องถือสายรอนาน หากจำเป็น ต้องกล่าวขอภัย และบอกกล่าวเป็นระยะๆ
- การจบสนทนาควรแน่ใจว่า เราได้ทำให้ลูกค้าพึงพอใจในการติดต่อและจากคำตอบที่ได้รับเสียก่อนแล้วจึงกล่าวปิดการสนทนาด้วยการขอบคุณที่ใช้บริการ
- เมื่อจบการสนทนาแล้ว ควรรอให้ลูกค้าวางหูโทรศัพท์ก่อนเสมอ

พฤติกรรมของพนักงานที่จะทำงานบริการได้อย่างดี ประกอบด้วย

1. มีอัธยาศัย ทั้งสีหน้า แววตา ท่าทาง
2. มีน้ำใจพร้อมจะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการ รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา
3. เอาใจใส่งาน มีความมุ่งมั่นการให้บริการ
4. แต่งกายถูกกาลเทศะ
5. วาจา กิริยา มารยาท น้ำเสียงสุภาพเรียบร้อย
6. มีสติ และสามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี
7. มีความกระตือรือร้น
8. มีระเบียบวินัย ปฏิบัติตามกรอบ หรือแนวทางที่กำหนดไว้โดยเคร่งครัด
9. มีความซื่อสัตย์
10. รักษาคำพูด

การให้ความสนใจ และความเอาใจใส่ต่อลูกค้า

1. ในขณะที่ลูกค้ารอการค้นหาข้อมูลซึ่งอาจจะใช้เวลานานกว่าปกติ ควรแจ้ง Activity ที่กำลังดำเนินการให้แก่ลูกค้าทราบเป็นระยะ
2. พยายามค้นหาคำตอบให้แก่ลูกค้าอย่างสุดความสามารถ หากหาข้อมูลไม่ได้ ต้องชี้แจงเหตุผลหรือติดต่อกลับภายหลังอย่างรวดเร็วที่สุด
3. สังเกตลักษณะการพูด และน้ำเสียงของลูกค้า หากยังไม่ได้ได้รับความพึงพอใจจากคำตอบ ควรสรุปใจความสำคัญ และ/หรือแสดงความเห็นอกเห็นใจลูกค้า
4. ในช่วงเวลาที่มีลูกค้าน้อยราย Agent สามารถขอความคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการเพื่อการปรับปรุง และยกระดับคุณภาพบริการ

เทคนิคการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า สามารถกระทำเป็นขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. แสดงความเต็มใจรับฟังปัญหา พร้อมช่วยแก้ไขปัญหาลูกค้าอย่างจริงจัง อย่าแสดงอาการรำคาญ หรือตกใจกลัวลูกค้า
2. แสดงความรู้สึกเสียใจอย่างจริงจัง เป็นห่วงเป็นใยในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และให้พยายามปรับความรู้สึกของลูกค้าให้มองสินค้าหรือบริการในแง่ดี และมององค์กรในแง่ดี
3. อย่าร่วมแสดงความคิดเห็น ตำหนีสินค้า บุคคลและองค์กรของเรา รวมไปถึงลูกค้าด้วย เพราะนอกจากจะช่วยเพิ่มความเชื่อมั่นของลูกค้าแล้ว ยังจะเป็นการทำลายองค์กรอีกด้วย
4. รับฟังอย่างตั้งใจ ปลอ่ยให้ลูกค้าแสดงเหตุผลและระบายอารมณ์โกรธออกมาให้หมด อย่าเพิ่งขัดจังหวะ ถ้าไม่จำเป็น แล้วจึงค่อยอธิบายชี้แจงด้วยเหตุผล
5. ให้รวบรวมข้อเท็จจริง พยายามหาข้อสรุปประเด็นที่เป็นปัญหา รวมทั้งลักษณะและความรุนแรงของปัญหาที่ลูกค้ามีอยู่ให้ได้
6. เสนอว่าจะพิจารณาคำแนะนำการแก้ปัญหาของลูกค้า และจะดำเนินการติดตามเรื่องให้ลูกค้า

Agent จะต้องพยายามหาวิธีที่หลากหลาย หรือหาทางออกหลายช่องทางให้ลูกค้าเลือก พร้อมทั้งสร้างความพึงพอใจสูงสุด แต่หากไม่สามารถแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นได้จริง Agent ควรจะกล่าวคำขอภัยลูกค้าด้วยความนอบน้อมและจริงใจ ว่าได้พยายามสรรหาข้อเสนอที่อาจจะมาทดแทนสิ่งนั้น ๆ หรือปัญหานั้นอย่างเต็มที่แล้ว ซึ่งวิธีการก็ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละคน หากพนักงานคนใดในองค์กรสามารถปรับเปลี่ยนข้อร้องเรียนให้เป็นความพึงพอใจได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้วนั้น ก็จะทำให้องค์กรได้รับความนิยมนิยมชมชอบ และคำชมเชยได้อย่างแน่นอน

2. การสนทนาเพื่อบริการข้อมูลทางโทรศัพท์

1. งานสอบถามข้อมูล : การสนทนาตอบปัญหาชี้แจงโดยทั่วไป

บททักทาย

- การทักทาย - สวัสดีค่ะ/ครับ
- การแนะนำตน - (ชื่อ)..... รับสายยินดีให้บริการค่ะ/ครับ

การรับฟัง

- รับฟังลูกค้าพูดให้จบโดยไม่พูดแทรกขึ้นกลางประโยค

การชี้แจง

- ให้ข้อมูล - รายละเอียดตามที่ได้สอบถามมามีดังนี้ค่ะ/ครับ หรือ
- จากข้อมูลเบื้องต้นที่ได้รับแจ้งมา มีดังนี้ค่ะ/ครับ หรือ
- จากการตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น พบว่า
(ให้รายละเอียดข้อมูล และสนทนาหากมีการซักถามต่อ)
- คุณลูกค้าได้รับข้อมูลครบถ้วนนะคะ/ครับ

สิ้นสุดการสนทนา

- คำพูดปิดท้าย-มีข้อมูลอื่นสอบถามเพิ่มเติมหรือไม่ค่ะ/ครับ
- (ถ้าไม่มี) ก่อนวางสายรบกวนประเมินการให้บริการเจ้าหน้าที่ Call Center ฟังพอใจมากกต 5 ขอบคุณ
ที่ใช้บริการ ค่ะ/ครับ

2. งานสอบถามข้อมูล : การสนทนาตอบปัญหาที่ต้องมีการค้นข้อมูล-พักสาย

บททักทาย

- การทักทาย - สวัสดีค่ะ/ครับ
- การแนะนำตน - (ชื่อ)..... รับสายยินดีให้บริการค่ะ/ครับ

การรับฟัง

- รับฟังลูกค้าพูดให้จบโดยไม่พูดแทรกขึ้นกลางประโยค

การสนทนา

(น้ำเสียงแสดงความกระตือรือร้น-ในเรื่องที่สอบถามมา)รบกวนถือสายรอสักครู่ค่ะ/ครับ
ขออนุญาตตรวจสอบข้อมูลให้ค่ะ/ครับ

การสนทนาต่อ

(น้ำเสียงแสดงความกระตือรือร้น)-ขอบคุณที่ถือสายรอค่ะ/ครับจากการตรวจสอบข้อมูลพบว่า
(ให้รายละเอียดข้อมูลและสนทนาหากมีการซักถามต่อ)

สิ้นสุดการสนทนา

- คำพูดปิดท้าย-มีข้อมูลอื่นสอบถามเพิ่มเติมหรือไม่ค่ะ/ครับ
- (ถ้าไม่มี) ก่อนวางสายรบกวนประเมินการให้บริการเจ้าหน้าที่ Call Center ฟังพอใจมากกต 5 ขอบคุณ
ที่ใช้บริการ ค่ะ/ครับ

3. งานสอบถามข้อมูล: การสนทนากรณีชำระค่าน้ำประปาซ้ำซ้อน

บททักทาย

- การทักทาย - สวัสดีค่ะ/ครับ
- การแนะนำตน- (ชื่อ).....รับสายยินดีให้บริการค่ะ/ครับ

การรับฟัง

- รับฟังลูกค้าพูดให้จบโดยไม่พูดแทรกขึ้นกลางประโยค

การสนทนา

- ชี้แจงผู้ร้องเรียน - ในกรณีที่ลูกค้าชำระค่าน้ำซ้ำซ้อน โดยปกติระบบจะบันทึกการรับเงิน และจะนำเงินที่ชำระซ้ำซ้อน นำไปหักค่าน้ำในเดือนถัด ๆ ไปอัตโนมัติ โดยไม่แจ้งลูกค้า
แต่หากลูกค้าโทรเข้ามาสอบถามกรณีดังกล่าว การประสานครหลวงจะมีวิธีการชำระเงินคืน 2 วิธีให้เลือก คือ ใช้หักค่าน้ำในเดือนถัด ๆ ไปจนหมด หรือการรับคืนเป็นเงินสด (กรณีลูกค้าแจ้งใช้หักค่าน้ำในเดือนถัดไป)
- ชี้แจงเพิ่มเติม - ระบบจะนำยอดเงินที่ชำระซ้ำ หักค่าน้ำในเดือนถัดๆไป โดยอัตโนมัติจนหมด ซึ่งเดือนถัดไป ลูกค้าจะไม่ได้รับใบแจ้งค่าน้ำ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ต้องนำใบแจ้งค่าน้ำกลับมาที่สาขาเพื่อหักค่าน้ำที่ลูกค้าชำระเงินซ้ำซ้อนให้ก่อนค่ะ/ครับ
กรณียอดค่าน้ำในเดือนถัดไปมากกว่ายอดที่ลูกค้าชำระเงินซ้ำ การประสานครหลวงจะจัดส่งใบแจ้งค่าน้ำคงเหลือจากยอดค่าน้ำที่ชำระซ้ำพร้อมใบเสร็จรับเงินให้ลูกค้าอีกครั้งค่ะ/ครับ
กรณียอดค่าน้ำในเดือนถัดไปน้อยกว่ายอดค่าน้ำที่ลูกค้าชำระเงินซ้ำ การประสานครหลวงจะจัดส่งเพียงใบเสร็จรับเงิน และจะใช้สิทธิชำระซ้ำจนกว่าเงินจะหมดให้ค่ะ/ครับ (กรณีลูกค้าขอรับคืนเป็นเงินสด)
- ชี้แจงเพิ่มเติม - การขอรับคืนเป็นเงินสดลูกค้าจะไม่ได้รับคืนในส่วนของภาษีนะคะ/ครับ ลูกค้าสามารถดำเนินการได้ที่สำนักงานประปาสาขาพร้อมนำหลักฐานใบเสร็จรับเงินที่ชำระซ้ำ และบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ใช้น้ำ ไปดำเนินการได้ค่ะ/ครับ หรือกรณีผู้ใช้น้ำไม่สามารถดำเนินการด้วยตนเองต้องมีหนังสือมอบอำนาจ ติดอากรแสตมป์ 10 บาท พร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มอบอำนาจ ส่วนผู้รับมอบอำนาจใช้บัตรประจำตัวประชาชนตัวจริงค่ะ/ครับ

สิ้นสุดการสนทนา

- คำพูดปิดท้าย-มีข้อมูลอื่นสอบถามเพิ่มเติมหรือไม่ค่ะ/ครับ
- (ถ้าไม่มี) ก่อนวางสายรบกวนประเมินการให้บริการเจ้าหน้าที่ Call Center ฟังพอใจมากกต 5 ขอบคุณที่ใช้บริการ ค่ะ/ครับ

4. งานแจ้งเหตุ: การสนทนารับแจ้งเหตุกรณีท่อแตก – รั่ว

บททักทาย

- การทักทาย - สวัสดีค่ะ/ครับ

การแนะนำตน- (ชื่อ).....รับสายยินดีให้บริการค่ะ/ครับ

การรับฟัง

- รับฟังลูกค้าพูดให้จบโดยไม่พูดแทรกขึ้นกลางประโยค

การสนทนา

งานแจ้งเหตุ/สอบถาม

- รบกวนสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมค่ะ/ครับ จุดงานที่แตกรั่วอยู่ภายในบ้านหรือนอกบ้านคะ/ครับ หรือ จุดงานที่แตกรั่วเป็นสาเหตุทำให้มาตรวัดน้ำหมุนตลอดเวลาหรือไม่คะ/ครับ
(ลูกค้าแจ้งจุดงาน ภายในบ้าน หรือ มาตรหมุน)
แนะนำผู้แจ้ง งานสอบถาม : หาก...เป็นลักษณะของท่อรั่วภายใน ลูกค้าสามารถหาช่างเอกชน ดำเนินการซ่อมเองได้ค่ะ

(กรณีลูกค้าขอบริการของการประปาใช้ทสนทนา 9)

ขอข้อมูลผู้แจ้ง งานแจ้งเหตุ :

- ชักถามสถานที่เกิดเหตุ-ขอทราบบ้านเลขที่คะ/ครับ ไม่ทราบว่าอยู่ถนนอะไร ซอยที่เท่าไรคะ/ครับ เข้าซอยประมาณกี่เมตรคะ/ครับ หรือ ขอทราบชื่อหมู่บ้านคะ/ครับ ซอยแยกที่เท่าไรคะ/ครับ จุดงานด้านซ้ายหรือด้านขวาคะ/ครับ ขออนุญาตทราบชื่อคุณผู้แจ้ง และเบอร์ติดต่อกลับด้วยคะ/ครับ
- สอบทาน - ข้อมูลรับเรื่อง
- (แสดงความกระตือรือร้น) - ขอขอบคุณสำหรับข้อมูลที่กรุณาแจ้งให้การประปานครหลวงทราบนะคะ/ครับ จะรีบประสานงานกับสาขา เพื่อดำเนินการแก้ไขโดยด่วนต่อไป ค่ะ/ครับ

สิ้นสุดการสนทนา

- คำพูดปิดท้าย - มีข้อมูลอื่นสอบถามเพิ่มเติมหรือไม่คะ/ครับ
- (ถ้าไม่มี) ก่อนวางสายรบกวนประเมินการให้บริการเจ้าหน้าที่ Call Center ฟังพอใจมาก กด 5
ขอบคุณ

5. งานแจ้งเหตุ หรือ งานสอบถามข้อมูล: การสนทนารับเรื่องกรณีน้ำไม่ไหล – น้ำไหลอ่อน

บททักทาย

- การทักทาย - สวัสดีค่ะ/ครับ
- การแนะนำตน - (ชื่อ)..... รับสายยินดีให้บริการค่ะ/ครับ

การรับฟัง

- รับฟังลูกค้าพูดให้จบโดยไม่พูดแทรกระหว่างลูกค้าให้ข้อมูล

การสนทนา

งานแจ้งเหตุ/สอบถาม

- ชี้แจงข้อมูล- ตรวจสอบข้อมูล ขณะนี้ไม่มีแจ้งดำเนินการปิดน้ำบริเวณดังกล่าวค่ะ/ครับ ขออนุญาตทราบข้อมูลเพิ่มเติม บ้านใกล้เคียงน้ำไม่ไหล/น้ำไหลอ่อนเหมือนกันหรือไม่คะ
(ลูกค้า : กรณีบ้านใกล้เคียง มีปัญหาเดียวกัน รับเรื่องแจ้งเหตุ
กรณีบ้านใกล้เคียง ไม่มีปัญหา สอบถามข้อมูลต่อ)
ตรวจสอบบริเวณมาตรวัดน้ำว่าประตูน้ำ(วาล์ว)มีการปิดอยู่หรือไม่ โดยการหมุนทวนเข็มนาฬิกาจนสุด จากนั้นเปิดก๊อกน้ำที่ใกล้กับมาตรวัดน้ำเพื่อดูว่าน้ำไหลหรือไม่
(ลูกค้า : กรณีน้ำไหลปกติ สิ้นสุดการสนทนา
กรณีน้ำไม่ไหล ขอข้อมูล รับเรื่องแจ้งเหตุ)
- ขอทราบบ้านเลขที่ค่ะ/ครับ ไม่ทราบว่าอยู่ถนนอะไร ซอยที่เท่าไรค่ะ/ครับ เข้าซอยประมาณกี่เมตรค่ะ/ครับ หรือ ขอทราบชื่อหมู่บ้านค่ะ/ครับ ซอยแยกที่เท่าไรค่ะ/ครับ บ้านตั้งอยู่ด้านซ้ายหรือด้านขวาค่ะ/ครับ ขออนุญาตทราบชื่อคุณผู้แจ้ง และเบอร์ติดต่อกลับด้วยค่ะ/ครับ
- ขออนุญาตทวนข้อมูลค่ะ...ข้อมูลถูกต้องนะคะ/ครับ
- (แสดงความกระตือรือร้น) - ขอภัยในความไม่สะดวกค่ะ/ครับ จะเร่งประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไขโดยด่วนค่ะ/ครับ

สิ้นสุดการสนทนา

- คำพูดปิดท้าย - มีข้อมูลอื่นสอบถามเพิ่มเติมหรือไม่คะ/ครับ
- (ถ้าไม่มี) ก่อนวางสายรบกวนประเมินการให้บริการเจ้าหน้าที่ Call Center ฟังพอใจมาก กต 5
ขอบคุณที่ใช้บริการค่ะ/ครับ

6. งานแจ้งเหตุ:การสนทนากรณีสงสัยมาตรวัดน้ำไม่เที่ยงตรง

บททักทาย

- การทักทาย - สวัสดีค่ะ/ครับ
- การแนะนำตน - (ชื่อ).....รับสายยินดีให้บริการค่ะ/ครับ

การรับฟัง

- รับฟังลูกค้าพูดให้จบโดยไม่พูดแทรกขึ้นกลางประโยค

การสนทนา

- ชี้แจงผู้สอบถาม - โดยทั่วไประบบการทำงานของมาตรวัดน้ำเป็นระบบกลศาสตร์ธรรมดาไม่ได้มีระบบอิเล็กทรอนิกส์ใดๆภายในมาตรวัดน้ำประกอบด้วยใบพัดซึ่งเมื่อน้ำไหลผ่านใบพัดจะหมุนแกนใบพัดซึ่งมีร่องเฟืองอยู่ด้วยจะหมุนพร้อมหมุนเฟืองทดตัวเลขที่ขึ้นที่หน้าปัดมาตรวัดน้ำซึ่งความเที่ยงตรงนี้มีการตรวจรับรองโดยกองช่างตวงวัดของกระทรวงพาณิชย์ความผิดพลาดจากสาเหตุเนื่องจากมาตรเดินผิดปกติจึงเกิดขึ้นได้ยากมาก

วิธีตรวจสอบความเที่ยงตรงของมาตรวัดน้ำง่าย ๆ ด้วยตนเอง โดยกระทำดังนี้

ขั้นที่หนึ่ง ให้สังเกตที่ช่องตัวเลขที่หน้าปัดของมาตร จะเห็นมีสองสีคือตัวเลขสีดำ มีอยู่สี่หลัก อันเป็นตัวเลขแสดงจำนวนลูกบาศก์เมตรกับตัวเลขสีแดง มีอยู่สามหลักอันเป็นตัวเลขแสดงจำนวนลิตร ที่ตัวเลขสีแดงนี้ หลักแรกหมายถึงการแสดงจำนวนหลักหน่วยของลิตร หลักที่สองหมายถึงการแสดงจำนวนหลักสิบของลิตร และหลักที่สามแสดงหลักร้อยของลิตร

ขั้นที่สอง ให้จดเลขของจำนวนลิตรไว้ แล้วไปเปิดน้ำที่ก๊อกใดก๊อกหนึ่งรองไว้จำนวนมากพอสมควร แล้วตวงจำนวนลิตรว่าได้เท่าใด

ขั้นที่สาม ตรวจดูที่จำนวนลิตรของหน้าปัดมาตร ว่าตัวเลขเคลื่อนไปจากเดิมในปริมาณจำนวนลิตรเท่ากับที่ตวงไว้หรือไม่ แบ่งเป็น 2 กรณี คือ

หากเท่ากัน แสดงว่ามาตรเที่ยงตรง

หากไม่เท่ากัน คาดว่ามาตรไม่เที่ยงตรง ลูกค้านำเอกสาร บัตรประจำตัวประชาชน ใบแจ้งค่าน้ำหรือใบเสร็จรับเงินเดือนใดก็ได้ ติดต่อที่สำนักงานประปาสาขา หรือหากผู้ไปดำเนินการไม่ใช่ผู้มีชื่อในทะเบียนผู้ใช้น้ำต้องมีหนังสือมอบอำนาจ ดิอาการแสดมภ์ 10 บาท พร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มอบอำนาจ ส่วนผู้รับมอบอำนาจใช้บัตรประจำตัวประชาชนคะ/ครับ

สิ้นสุดการสนทนา

- คำพูดปิดท้าย - มีข้อมูลอื่นสอบถามเพิ่มเติมหรือไม่คะ/ครับ
 - (ถ้าไม่มี) ก่อนวางสายรบกวนประเมินการให้บริการเจ้าหน้าที่ Call Centerพึงพอใจมาก กด 5
- ขอบคุณที่ใช้บริการ คะ/ครับ

7. งานแจ้งเหตุ: การสนทนากรณีมาตรวัดน้ำหาย

บททักทาย

- การทักทาย - สวัสดีคะ/ครับ
- การแนะนำตน - (ชื่อ)..... รับสายยินดีให้บริการคะ/ครับ

การรับฟัง

- รับฟังลูกค้าพูดให้จบโดยไม่พูดแทรกขึ้นกลางประโยค

การสนทนา

- ชี้แจงผู้ร้องเรียน - กรณีมาตรวัดน้ำหายขออนุญาตทราบหมายเลขทะเบียนลูกค้า คะ/ ครับ(ทวนชื่อและบ้านเลขที่)
- (ขั้นตอนนี้ขอให้ตรวจสอบว่ามียอดค้างหรือไม่เพราะอาจถูกระงับการใช้น้ำแล้วเข้าใจผิดว่ามาตรหายกรณีไม่มีหนี้ค้างแสดงว่ามาตรวัดน้ำหายจริง) ขอทราบข้อมูลเพิ่มเติมคะ/ครับ ถนน... ซอยที่เท่าไรคะ/ครับ เข้าซอยประมาณกี่เมตรคะ/ครับ หรือ ขอทราบชื่อหมู่บ้านคะ/ครับ ซอยแยกที่เท่าไรคะ/ครับ บ้านตั้งอยู่ด้านซ้ายหรือด้านขวาคะ/ครับ ขออนุญาตทราบชื่อคุณผู้แจ้ง และเบอร์ติดต่อกลับด้วยคะ/ครับ

กรณีเป็นมาตรชั่วคราว/มาตรห้วงอาคาร - มาตรวัดน้ำของลูกค้าเป็นมาตร...ซึ่งมีค่าใช้จ่ายรบกวนลูกค้าติดต่อสำนักงานประปาสาขาเพื่อชำระค่าใช้จ่ายในวัน-เวลาทำการค่ะ/ครับ

- ชี้แจงเพิ่มเติม - จะนำข้อมูลประสานงานสำนักงานประปาสาขาดำเนินการโดยด่วน ค่ะ/ครับ

สิ้นสุดการสนทนา

- คำพูดปิดท้าย - มีข้อมูลอื่นสอบถามเพิ่มเติมหรือไม่ค่ะ/ครับ
- (ถ้าไม่มี) ก่อนวางสายรบกวนประเมินการให้บริการเจ้าหน้าที่ Call Centerพึงพอใจมาก กด 5
ขอบคุณที่ใช้บริการ ค่ะ/ครับ

8. การสนทนากรณีรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป (เจ้าหน้าที่ 1125 ไม่สามารถให้คำตอบได้ ต้องประสานงานกับสำนักงานประปาสาขา)

บททักทาย

- การทักทาย - สวัสดีค่ะ/ครับ
- การแนะนำตน - (ชื่อ)..... รับสายยินดีให้บริการค่ะ/ครับ

การรับฟัง

- รับฟังลูกค้าพูดให้จบโดยไม่พูดแทรกขึ้นกลางประโยค

การสนทนา

- ชี้แจงผู้สอบถาม - ขออนุญาตทราบชื่อผู้แจ้ง - หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อเข้ามา หรือ หมายเลขทะเบียนผู้ใช้ น้ำ หรือ บ้านเลขที่ หรือ ชื่อถนน รบกวนถือสายรอสักครู่ค่ะ/ครับ

การสนทนาต่อ- ขอขอบคุณที่ถือสายรอนะค่ะ/ครับ จากการตรวจสอบข้อมูลคุณลูกค้าแจ้งเรื่อง...รายละเอียด (แสดงความกระตือรือร้น) เจ้าหน้าที่ขออนุญาตติดตามความคืบหน้า และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะติดต่อกลับลูกค้าตามหมายเลขโทรศัพท์ที่ให้ไว้ค่ะ/ ครับ

สิ้นสุดการสนทนา

- คำพูดปิดท้าย - มีข้อมูลอื่นสอบถามเพิ่มเติมหรือไม่ค่ะ/ครับ
- (ถ้าไม่มี) ก่อนวางสายรบกวนประเมินการให้บริการเจ้าหน้าที่ Call Centerพึงพอใจมาก กด 5
ขอบคุณที่ใช้บริการ ค่ะ/ครับ

9.การสนทนากรณีรับเรื่องร้องเรียนค่าน้ำแพง

บททักทาย

- การทักทาย - สวัสดีค่ะ/ครับ
- การแนะนำตน - (ชื่อ)..... รับสายยินดีให้บริการค่ะ/ครับ

การรับฟัง

- รับฟังลูกค้าพูดให้จบโดยไม่พูดแทรกขึ้นกลางประโยค

การสนทนา

ขั้นตอนที่ 1 ชี้แจงขั้นตอนการตรวจสอบท่อรั่วภายในด้วยตนเอง

ลูกค้า : สอบถามค่าน้ำผิดปกติ/ร้องเรียนค่าน้ำผิดปกติ

เจ้าหน้าที่ 1125 : ขออนุญาตชี้แจงข้อมูลเรื่องค่าน้ำผิดปกติคะ/ครับกรณีดังกล่าวเกิดขึ้นได้จาก 3 สาเหตุคือ

1. มีท่อประปาแตกรั่วภายใน
2. เจ้าหน้าที่อ่านตัวเลขมาตรไม่ถูกต้อง
3. มาตรวัดน้ำผิดปกติ

โดยขั้นแรกคุณลูกค้าสามารถตรวจสอบระบบท่อรั่วภายในได้ด้วยการปิดก๊อกน้ำทุกตัวภายในบ้านทุกจุดและสังเกตที่มาตรวัดน้ำว่าตัวเลขเดินอยู่หรือไม่หากพบว่าตัวเลขที่มาตรวัดน้ำเดินอยู่แสดงว่ามีท่อรั่วภายในบ้านจุดสังเกตที่สามารถหาจุดแตกรั่วได้ง่ายคือบริเวณระบบชักโครกหรือจตุรยต่อระหว่างอาคารกับพื้น หลังจากการตรวจสอบคุณลูกค้าสามารถหาช่างเอกชนดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้เลยคะ/ครับและเพื่อป้องกันการรั่วไหลของน้ำแนะนำให้ลูกค้าปิดวาล์วบริเวณมาตรวัดน้ำไว้คะ/ครับ

หมายเหตุ:

- หากลูกค้าแจ้งตรวจสอบแล้วแต่ตัวเลขที่มาตรวัดน้ำเดินปกติ แจ้งข้อมูลเพิ่มเติม > “ขั้นตอนที่ 2”
- หากลูกค้าแจ้งตรวจสอบแล้วแต่ไม่พบจุดแตกรั่วภายในและขอใช้บริการจาก กปน. แจ้งข้อมูลเพิ่มเติม >

“ขั้นตอนที่ 3”

ขั้นตอนที่ 2 ชี้แจงสาเหตุอื่น ๆ ที่ส่งผลให้ค่าน้ำผิดปกติ

ลูกค้า : ตรวจสอบแล้วตัวเลขในมาตรไม่เคลื่อนที่

เจ้าหน้าที่ 1125 : ขั้นตอนต่อไปคือตรวจสอบการอ่านมาตรโดยลูกค้าสามารถตรวจสอบข้อมูลเลขในมาตร รอบอ่านมาตรครั้งนี้ในใบแจ้งค่าน้ำกับตัวเลขในมาตร ว่าเจ้าหน้าที่บันทึกตัวเลขถูกต้องตรงกันหรือไม่หากเจ้าหน้าที่บันทึกตัวเลขไม่ถูกต้องตัวเลขในใบแจ้งค่าน้ำประปาจะสูงกว่าตัวเลขในมาตรวัดน้ำปัจจุบันคะ / ครับ

ลูกค้า : ยืนยันว่าตัวเลขที่อ่านถูกต้อง

เจ้าหน้าที่ 1125 : นอกจาก 2 สาเหตุที่แจ้งแล้วนั้นหากท่านสงสัยว่ามาตรวัดน้ำเดินผิดปกติ เบื้องต้นขอแจ้งให้ทราบดังนี้คะ/ครับหลักการทำงานของมาตรวัดน้ำไม่มีระบบอิเล็กทรอนิกส์ใดๆ ซึ่งภายในมาตรวัดน้ำประกอบด้วยใบพัด แกนใบพัดรองเฟือง เมื่อมีน้ำไหลผ่านใบพัดจะหมุน พร้อมแกนใบพัด หมุนเฟืองทดตัวเลขขึ้นที่หน้าปัดมาตรวัดน้ำ ซึ่งความเที่ยงตรงนี้มีการตรวจรับรองโดยกองช่างตวงวัดกระทรวงพาณิชย์ความผิดพลาดจากสาเหตุเนื่องจากมาตรเดินผิดปกติจึงเกิดขึ้นได้ยากมาก

อย่างไรก็ตามปัญหานี้ลูกค้าสามารถยื่นคำร้องขอทดสอบมาตรวัดน้ำได้ที่สำนักงานประปาสาขา โดยนำบัตรประจำตัวประชาชน ใบแจ้งค่าน้ำ/ใบเสร็จรับเงินเดือนใดก็ได้และหากผู้ไปดำเนินการไม่ใช่ผู้มีชื่อในทะเบียนผู้ใช้จำเป็นต้องมีหนังสือมอบอำนาจติดอากรแสตมป์ 10 บาทพร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มอบอำนาจส่วนผู้รับมอบอำนาจใช้บัตรประจำตัวประชาชนคะ/ครับ การขอทดสอบมาตรวัดน้ำมี

ค่าใช้จ่ายด้วยค่ะ/ครับ กรณีตรวจสอบพบว่ามาตรวัดน้ำเดินผิดปกติจริงลูกค้าสามารถยื่นคำร้องขอรับเงินค่าทดสอบมาตรวัดน้ำคืนได้ ส่วนค่าน้ำที่เพิ่มขึ้นสำนักงานประสาขจะเป็นผู้พิจารณาคืนเงินให้อีกครั้งค่ะ/ครับ

ลูกค้า : ยืนยันไม่พบความผิดปกติทั้ง 3 สาเหตุที่แจ้ง และไม่สะดวกติดต่อสาขา

เจ้าหน้าที่ 1125 : เจ้าหน้าที่ขออนุญาตประสานงานเรื่องค่าน้ำผิดปกติให้สำนักงานประสาขตรวจสอบค่ะ/ครับ รบกวนขอหมายเลขทะเบียนผู้ใช้ น้ำขออนุญาตทราบชื่อคุณผู้แจ้งและเบอร์ติดต่อกลับด้วยค่ะ/ครับ (แสดงความกระตือรือร้น) เจ้าหน้าที่จะเร่งประสานงานสำนักงานประสาขเพื่อดำเนินการตรวจสอบให้โดยด่วนค่ะ /ครับ

ขั้นตอนที่ 3 แจ้งข้อมูลบริการสำรวจหาท่อรั่วภายใน

ลูกค้า : ขอบริการสำรวจท่อรั่ว

เจ้าหน้าที่ 1125 : ขออนุญาตแจ้งข้อมูลให้ทราบดังนี้ค่ะ/ครับ การประสานครหลวงมีบริการสำรวจหาท่อรั่วภายในบ้าน ค่ะ/ครับ โดยมีค่าใช้จ่ายเริ่มต้นที่ 750 บาทหรืออาจมากกว่านี้ขึ้นอยู่กับขนาดบ้านหรือขนาดอาคารค่ะ/ครับ ราคานี้จะเป็นค่าบริการสำรวจอย่างเดียวไม่รวมกับการซ่อม ส่วนค่าใช้จ่ายในการซ่อมเจ้าหน้าที่จะประเมินหน้างานอีกครั้ง หากลูกค้าสนใจเจ้าหน้าที่ขอทราบ หมายเลขทะเบียนผู้ใช้ น้ำ เพื่อตรวจสอบลำดับการติดต่อกลับค่ะ/ครับ

ทะเบียนของลูกค้าขึ้นอยู่กับสาขา... ลำดับการติดต่อกลับเพื่อบันทึกหมายวัน-เวลาที่จะเข้าดำเนินการหลังวันที่... ไปแล้วค่ะ/ครับ หากลูกค้ายอมรับเงื่อนไข เจ้าหน้าที่ขออนุญาตรับเรื่องค่ะ/ครับ (ทวนบ้านเลขที่ ทวนถนน ทวนชื่อหมู่บ้าน) เข้าซอยที่เท่าไรค่ะ/ครับ บ้านตั้งอยู่ด้านซ้ายหรือด้านขวาค่ะ/ครับ ขออนุญาตทราบชื่อคุณผู้แจ้ง และเบอร์ติดต่อกลับด้วยค่ะ/ครับ

สิ้นสุดการสนทนา

- คำพูดปิดท้าย - มีข้อมูลอื่นสอบถามเพิ่มเติมหรือไม่ค่ะ/ครับ
 - (ถ้าไม่มี) ก่อนวางสายรบกวนประเมินการให้บริการเจ้าหน้าที่ Call Center พึงพอใจมาก กต 5
- ขอบคุณที่ใช้บริการ ค่ะ/ครับ

10. การสนทนาการติดตามงานและรายงานผลเป็นระยะ

บททักทาย

- บททักทาย-สวัสดีค่ะ/ครับ
- การแนะนำตน - (ชื่อ)..... จาก Call Center 1125 การประสานครหลวงขอเรียนสาย คุณ..... ครับ/ค่ะ

การสนทนา

- การติดตามงาน - รบกวนเวลา สักครู่ค่ะ/ครับ เมื่อช่วงวันเวลา.....คุณ(ชื่อลูกค้า).....แจ้งเรื่อง.....(สรุปประเด็น)... ขอทราบว่ามีเจ้าหน้าที่เข้าไปดำเนินการหรือติดต่อกลับเพื่อชี้แจงข้อมูล(กรณีงานที่สาขาต้องติดต่อแจ้งข้อมูลลูกค้าทราบ) แล้วหรือยังค่ะ/ครับ
 - งานเรียบร้อยดีหรือไม่ค่ะ/ครับ
- กรณีลูกค้า แจ้งว่างานยังไม่เรียบร้อย หรือ ยังไม่มีเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับ :

- ชี้แจงลูกค้า – (แสดงความกระตือรือร้น) เจ้าหน้าที่ต้องขอภัยในความไม่สะดวกค่ะ/ครับ และจะเร่งประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเข้าไปดำเนินการ หรือ ติดต่อกลับเพื่อชี้แจงข้อมูลให้ลูกค้าทราบโดยด่วนค่ะ/ครับ

กรณีลูกค้า แจ้งว่างานเรียบร้อย หรือ มีเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับ :

- เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นอย่างไรบ้างค่ะ/ครับ รบกวนประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่คะแนน 1 ถึง 5 5 คือมากที่สุดค่ะ/ครับ (ทวนคะแนน)
- เจ้าหน้าที่ 1125 ที่รับสายให้บริการเป็นอย่างไรบ้างค่ะ/ครับ รบกวนประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 1125 คะแนน 1 ถึง 5 5 คือมากที่สุดค่ะ/ครับ (ทวนคะแนน)

- การสิ้นสุดการสนทนา

- คำพูดปิดท้าย - มีข้อมูลอื่นสอบถามเพิ่มเติมหรือไม่ค่ะ/ครับ
- (ถ้าไม่มี) หากพบปัญหาเกี่ยวกับเรื่องประปา สามารถแจ้ง 1125 ตลอด 24 ชั่วโมง ค่ะ/ครับ การประปานครหลวงยินดีให้บริการสวัสดิ์ค่ะ/ครับ

3. การสนทนาเพื่อบริการข้อมูลทางโทรศัพท์ภาษาอังกฤษ

ประโยคภาษาอังกฤษที่พึงรู้

ประโยคเปิดการสนทนา	: Good morning/Good afternoon/Good evening : Thank you for calling 1125 MWA Call Center. This is (name of agent) speaking. How may I help you?
ประโยคปิดการสนทนา	: Thank you for calling. I am glad we were able to help you today. Have a nice day. Good Bye.
คำขอโทษกับปัญหาที่เกิดขึ้น	: I apologize for this inconvenience.
แสดงความเข้าใจในปัญหานั้น ๆ	: I understand your problem.
ถามชื่อลูกค้า	: May I have your name please?
ถามชื่อลูกค้าอีกครั้ง	: Excuse me, would you repeat your name please?
ถามที่อยู่ลูกค้า	: May I verify your address please?
ถามทะเบียนลูกค้า	: May I have your account number please?
มีอะไรให้ช่วยอีกไหม	: Is there anything else I can help you with?
เร็วที่สุด	: Right away, Immediately
ให้ลูกค้ารอสาย	: Hold on please/ Just a moment please.
จะรีบประสานงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	: I would contact the related department immediately.

พยัญชนะ และการออกเสียง

Letter	Work	Spoken
A	Alfa	Al - fah
B	Bravo	Brah - voh
C	Charlie	Char - lee
D	Delta	Dell - tah
E	Echo	Eck - oh
F	Foxtrot	Foks - trot
G	Golf	Golf
H	Hotel	Ho - tell
I	India	In - dee - ah
J	Juliett	Jew - lee - ett
K	Kilo	Key - loh
L	Lima	Lee - mah
M	Mike	Mike
N	November	No - vem - ber
O	Oscar	Oss - cah
P	Papa	Pah - pah
Q	Quebec	Keh - beck
R	Romeo	Row - me - oh
S	Sierra	See - air - rah
T	Tango	Tang - go
U	Uniform	You - nee - form
V	Victor	Vik - tah
W	Whiskey	Wiss - key
X	Xray	Ecks - ray
Y	Yankee	Yang - key
Z	Zulu	Zoo - loo

เครื่องหมายควรรู้

สัญลักษณ์	ชื่อในภาษาอังกฤษ	ชื่อในภาษาไทย
!	Exclamation Mark	อัศเจรีย์
“	Quotation Mark	ฝนทอง
?	Question Mark	ปรัศนี
#	Number sign, shape	
\	Back slash	
/	Slash	ทับ
~	Tilde	
	Vertical Line	
}	Right Curly Bracket	วงเล็บปีกกา
{	Left Curly Bracket	วงเล็บปีกกา
^	Circumflex Accent	
_	Low line, under score	
@	Commercial At, At	
;\	Semicolon	อัฒภาค
:	Colon	ทวิภาค หรือ ต่อ
.	Full stop	มหัพภาค หรือ จุด
,	Comma	จุลภาค หรือ ลูกน้ำ
*	Asterisk, Star	ดอกจัน
)	Right Parenthesis	วงเล็บ
(	Left Parenthesis	วงเล็บ
‘	Apostrophe	
&	Ampersand	
•	Bullet, Middle dot	
✓	Check mark	เช็คถูก
X	Cross mark	กากบาท
[	Left square bracket	วงเล็บเหลี่ยม
]	Right square bracket	วงเล็บเหลี่ยม

ใบแจ้งค่าน้ำประปาภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ

การประปานครหลวง ใบแจ้งค่าน้ำประปา (INVOICE)
METROPOLITAN WATERWORKS AUTHORITY
http://www.mwa.co.th E-mail : mwa1125@mwa.co.th
สาขา บางเขน 02-552-1550 ประจำเดือน 06/61
00005

สาขา-เขต (Branch)	ทะเบียนผู้ใช้น้ำ (Account no.)	เส้นทาง-ลำดับ (Route)	เลขที่แจ้งค่าน้ำ (Invoice no.)	วันที่แจ้งค่าน้ำ (Invoice date)
16-07		140-190	613691-5	02/06/61 10:11
วันที่อ่านครั้งนี้ (Current date)	เลขในมาตร (Current reading)	วันที่อ่านครั้งก่อน (Previous date)	เลขในมาตร (Previous reading)	จำนวนน้ำใช้ (Consumption)
02/06/61	3488	02/05/61	3453	35
ค่าน้ำดิบ (ลูกบาศก์เมตรละ...0.15.....บาท)		5.25		
ค่าน้ำประปา R1(00)		305.15		
ส่วนลด ทหารผ่านศึก		-103.47		
ค่าบริการรายเดือน		25.00		
ยอดเงินก่อนคิดภาษี		231.93		
ภาษีมูลค่าเพิ่ม 7%		16.24		
รวมเงิน		248.17		
ค่าน้ำเดือนก่อน.....0.....เดือน		0.00		
รวมเงินที่ต้องชำระทั้งสิ้น Grand Total		*****248.17		
โปรด.....ชำระเงินภายใน.....วันที่ 09/06/61 Please pay the outstanding amount by				

ประวัติการใช้น้ำประปาย้อนหลัง 3 เดือน (Consumption History)

วันที่อ่านน้ำ (Date)	02/03/61	02/04/61	02/05/61
จำนวนน้ำใช้ (Consumption)	23	33	35

โปรดระวังบุคคลแอบอ้างเก็บเงินค่าน้ำประปา

V. 39.01

ชื่อผู้ใช้น้ำ น.ส. ธนธณ บัญโต
ที่ใช้น้ำ 60/37 ซ.พหลโยธิน 59 ถ.พย
แขวงอนุสาวรีย์ เขตบางเขน ก

คำเตือน หากเกินกำหนด อาจถูกระงับการใช้น้ำและจะจ่ายน้ำใหม่หลังจากได้รับการชำระหนี้ทั้งหมด
พร้อมค่าธรรมเนียมการใช้น้ำแล้ว หากท่านชำระหนี้ดังกล่าวแล้ว ต้องรอออกใบด้วย

ประโยคภาษาอังกฤษที่ควรพูด และไม่ควรพูด

Don't say	Do say
What do you want?	How may I help you?
จะแจ้งเรื่องอะไรคะ ลูกค้าต้องการอะไรคะ / ครับ ลูกค้าจะให้ทำอะไรคะ	สอบถามข้อมูลด้านใดคะ/ครับ, ติดต่อแจ้งปัญหาด้านใดคะ/ครับ
Wait!	My apologies, may I provide you with some useful information. Just a moment please.
เดี๋ยวนะ	ขอภัยค่ะ ขออนุญาตแจ้งข้อมูลเพิ่มเติม, สักครู่นะคะ/นะครับ
What is your problem?	How may I help you?
ลูกค้ามีปัญหาอะไรคะ	ไม่ทราบว่าลูกค้าให้เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือได้อย่างไรบ้างคะ/ครับ
Do you understand?	Let me repeat the information/process.
ตามที่ได้ชี้แจงไปเมื่อสักครู่/ตามที่ได้แจ้งไปแล้ว เข้าใจที่ดิฉันพูดไหมคะ / ครับ	ขออนุญาตทวนข้อมูลเกี่ยวกับ.....
We cannot, it is MWA's rule.	Sorry for any inconvenience. We really appreciate your suggestion.
ไม่ได้ค่ะ มันเป็นระเบียบของการประปา	ขอภัยในความไม่สะดวกนะคะ/นะครับ ขออนุญาตรับเป็นข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการต่อไปนะคะ/นะครับ
From the system, it show the bill is in your mailbox.	I have verified the information and found out that
ดูจากหน้าจอ / ดูจากระบบตอนนี้พบว่าเขาส่งในตู้จดหมายนะคะ/ครับ	ตรวจสอบข้อมูลพบว่า.....
I don't know.	let me find that out for you right now.
ดิฉันไม่ทราบค่ะ	ขออนุญาตตรวจสอบข้อมูลสักครู่นะคะ/นะครับ

My duty is to answer your call only.	I am going to contact the related department for
Don't say	Do say
ดิฉันมีหน้าที่รับเรื่อง	(ชื่อเจ้าหน้าที่)ขออนุญาตประสานงานไปยัง..... เพื่อ
I don't get what you said.	Are you referring to
ดิฉัน/ผมไม่เข้าใจสิ่งที่ลูกค้าพูดอะคะ / ครับ	ลูกค้าหมายถึงการดำเนินการ.....
You are not the only one with this problem.	My apologies, the incident affected the large area.
ไม่ใช่ลูกค้าคนเดียวที่มีปัญหานะคะ/ครับ	ขออภัยคะ/ครับ พื้นที่บริเวณ..... ได้รับผลกระทบเป็นบริเวณกว้าง
Listen to me. Let me explain first. You need to	May we provide you with further information about
รบกวนฟังดิฉัน ผม อธิบายก่อน สิ่งที่คุณลูกค้าต้องทำ ต้องเตรียม คือ	ขออนุญาตแจ้งข้อมูลประกอบการติดต่อเรื่อง.....นะคะ/นะคะ/ครับ
Same service everywhere!	The customer could contact any channels of MWA. Such as Line, Facebook, twitter. There will be staff responding to your requests.
แจ้งหรือติดต่อที่ไหนก็เหมือนกันคะ/ครับ	ลูกค้าสามารถแจ้งหรือติดต่อได้ทุกช่องทางของกปน. ทุกช่องทางจะมีเจ้าหน้าที่รับดำเนินการคะ/ครับ

ประโยคตอบชี้แจง เมื่อลูกค้าต้องการคุยกับหัวหน้าผลิตภัณฑ์หรือผู้บริหาร

"I am in position to respond to your and assist you. Your concern has been acknowledge. Can I take your number? We will deal with the issue as soon as possible."

ประโยคตอบกลับลูกค้าที่มีอารมณ์ฉุนเฉียวด้วยความสุภาพ

Customers says...	Your response...
"I've been waiting here forever!"	"I really appreciate your patience. We're doing our best to make sure we get this issue resolves immediately."
"I keep getting shuffled from one person to the next."	"I apologize for that. Let me personally take care of this for you."
"You don't seem to care."	"I do care and I am going to do what I can to resolve this issue."
"I talked to someone else and they were no help."	"I'm sorry you had that experience. Explain the situation to me and let's see if I can be of more help."

Case 1 : Payment Channel กรณีที่ 1 สอบถามวิธีชำระค่าน้ำ กรณีเกินกำหนด

ลูกค้าถูกระงับการใช้น้ำชั่วคราว จึงสอบถามวิธีชำระค่าน้ำประปา กรณีเกินกำหนด

Call Center : Thank you for calling 1125 MWA Call Center. This is(*name of MWA call center)..... speaking. How may I help you?

ขอบคุณที่โทรมา 1125 คอลเซ็นเตอร์การประปานครหลวงดิฉัน.....รับสาย
มีอะไรให้ช่วยไหมคะ

Caller : I didn't pay the bill before the due date so the water service was suspended.
ดิฉันไม่ได้จ่ายบิลตามกำหนดค่ะ เลยถูกตัดน้ำ

Call Center : I apologize for this inconvenience. May I have your 8-digit account number please?

ต้องขอภัยในความไม่สะดวกค่ะ ขอทราบเลขทะเบียนลูกค้ายคะ

Caller: An 8-digit account number isxxxxx.....

ทะเบียนลูกค้าหมายเลข.....xxxxx.....

Call Center : Alright, your name isxxxxx....., is that correct?

ชื่อลูกค้าของท่านคือ.....xxxxx.....

Caller: Yes, I want to know where I can pay the overdue bill?

ใช่ค่ะ ฉันอยากทราบว่าสามารถจ่ายค่าน้ำประปาเกินกำหนดได้ที่ไหนบ้าง

Call Center : Hold on please, you can pay your overdue bill at Counter Services, department stores, waterworks branch offices, and through mobile banking applications.
For more information, please add @MWAThailand at line.

รอสักครู่ค่ะ ท่านสามารถชำระค่าน้ำประปาเกินกำหนดได้ที่เคาน์เตอร์เซอร์วิส ห้างสรรพสินค้า การประปาสำนักงานสาขา และผ่านทางอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง ต้องการข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาแอดไลน์ @MWAThailand

Caller: Well, Thank you very much.

ขอบคุณมากค่ะ

Call Center: Is there anything else I can help you with?

ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมไหมคะ

Caller: No nothing, Thank you.

ไม่มีค่ะ ขอบคุณมาก

Call Center: Before hanging up, please kindly rate how the Call Center service has been provided. Please press 5 for the highest satisfaction level. Thank you for calling 1125 MWA Call Center. Have a nice day.

ก่อนวางสายรบกวนประเมินการใช้บริการของเจ้าหน้าที่ Call Center
ขอบพระคุณที่โทรเข้ามาที่ 1125 ลาก่อนค่ะ

Case 2: The customer's bill was too Expensive กรณีที่ 2 ค่าน้ำสูงผิดปกติ (ไม่ทราบสาเหตุ)

ลูกค้า แจ้งว่าค่าน้ำประปาเดือนนี้สูงเกินความเป็นจริง เมื่อเทียบกับเดือนที่ผ่านมา ขอคำแนะนำและข้อปฏิบัติ

Call Center : Thank you for calling 1125 MWA Call Center. This is(*name of MWA call center)....speaking. How may I help you?

ขอบคุณที่โทรมา 1125 คอลเซ็นเตอร์การประปานครหลวงดิฉัน.....รับสาย

มีอะไรให้ช่วยไหมคะ

Caller : The water bill seems too Expensive./the bill seems too high.

ปัญหาคือ ค่าน้ำสูง

Call Center : The expensive water bill which can be resulted from 3 causes :

เราเข้าใจปัญหาของคุณค่ะ ต้องขอภัยที่จะชี้แจงเกี่ยวกับค่าน้ำแพง เกิดขึ้นได้จาก 3 สาเหตุได้แก่

- | | |
|--------------------------------|---------------------------------|
| 1. Leakage inside the building | 1. มีการรั่วไหลภายในอาคาร |
| 2. Incorrect meter reading | 2. เจ้าหน้าที่อ่านตัวเลขมาตรผิด |
| 3. An error water meter | 3. มาตรวัดน้ำผิดปกติ |

Caller : Yes, please tell me more detail.

ได้ค่ะ ขอความกรุณาบอกรายละเอียดด้วยค่ะ

Call Center : Kindly check the pipeline in the building by turning off all the water taps in the house and see the number on the meter is moving. If so, it means that there is the leakage in the house. You should turn off the water valves. I suggest that you check the toilet first and other spots like the joints between the building and the ground.

ขอให้ลองตรวจสอบท่อรั่วภายในอาคาร ดังนี้ค่ะ/ครับ ปิดก๊อกน้ำทุกตัวในบ้านแล้วดูที่มาตรน้ำว่าตัวเลขยังคงเดินอยู่หรือไม่ หากพบตัวเลขยังเดินอยู่ แสดงว่าภายในบ้านมีท่อรั่ว แนะนำปิดวาล์วแล้วหาช่างเอกซันดำเนินการได้เลยค่ะ ขอแนะนำให้ตรวจจุดแรกคือระบบชักโครกของเครื่องสุขภัณฑ์ จุดอื่นๆ เช่นตามจุดรอยต่อระหว่างอาคารกับพื้น

If you would like MWA to identify the leakage inside your house, the service charge starts from 750 baht. You can leave your information: name, address, and phone number. After that the branch office will set up an appointment with you.

หากท่านยินดีให้การประปานครหลวงบริการสำรวจหาท่อรั่วภายใน จะมีค่าใช้จ่ายเริ่มต้น 750 บาท ซึ่งท่านสามารถแจ้งข้อมูลเลขทะเบียนลูกค้า ชื่อ สถานที่ และหมายเลขติดต่อกลับ เพื่อประสานงานให้ท่าน หลังประสานงานเจ้าหน้าที่สาขาจะทำการนัดหมายวันในการให้บริการต่อไป

Caller : It is not the leakage in the building.

มันไม่ได้เกิดจากท่อรั่วภายในบ้าน

Call Center : If the expensive water bill is not from the leakage in the building. It may be from other causes such as incorrect meter reading or an error water meter. Please kindly check your water meter to confirm the amount on your bill. Read the black numbers from left to right. they should be the same or similar to the reading on the bill.

ถ้าสาเหตุค่าน้ำแพงไม่ได้เกิดจากมีท่อรั่ว ก็อาจจะเป็นสาเหตุอื่น ไม่ทราบว่าได้มีการตรวจสอบตัวเลขในใบแจ้งค่าน้ำประปา กับตัวเลขในมาตรวัดน้ำว่าเจ้าหน้าที่บันทึกตัวเลขถูกต้องตรงกันหรือไม่ หากเจ้าหน้าที่บันทึกผิด ตัวเลขในใบแจ้งค่าน้ำจะสูงกว่าตัวเลขในมาตรวัดน้ำค่ะ

Caller : OK, I will check it again.ฉันจะตรวจสอบดูอีกที

Call Center : Is there anything else I can help you with?

มีอะไรให้ช่วยอีกไหมคะ?

Caller : No, Thank you very much.

ไม่มีค่ะ ขอบคุณมาก

Call Center : Before hanging up, please kindly rate how the Call Center service has been provided. Please press 5 for the highest satisfaction level. Thank you for calling 1125 MWA Call Center. Have a nice day.

ก่อนวางสายรบกวนประเมินการใช้บริการของเจ้าหน้าที่ Call Center
ขอขอบคุณที่โทรเข้ามาที่ 1125 ลาก่อนค่ะ

Case 3: High cost/bill due to inaccurate meter reading (the meter was just replaced)

กรณีที่ 3 ค่าน้ำสูง เนื่องจากตัวเลขในมาตรคลาดเคลื่อนกับใบแจ้งค่าน้ำประปา

ลูกค้าโทรมาร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านมาตรคลาดเคลื่อน ทำให้ค่าน้ำสูงผิดปกติ ขอคำแนะนำและข้อปฏิบัติต่อไป

Call Center : Thank you for calling 1125 MWA Call Center. This is(*name of MWA call center).. speaking. How may I help you?

ขอบคุณที่โทรมา 1125 คอลเซ็นเตอร์การประปานครหลวงดิฉัน.....รับสาย

มีอะไรให้ช่วยไหมคะ

Caller : The bill was too high and I checked the black number on the water meter comparing with current number on my bill, it doesn't match. What should I do?

บิลค่าน้ำสูง และตรวจสอบตัวเลขสีดำในมาตรวัดน้ำ เปรียบเทียบกับเลขในมาตรวัดน้ำ ปัจจุบันไม่ตรงกับตัวเลขในใบแจ้งค่าน้ำประปา ฉันควรจะทำอย่างไร

Call Center : I understand your problem. May I have your 8-digit account number, please?

ดิฉันเข้าใจปัญหาของคุณนะคะ รบกวนขอทราบเลขทะเบียนลูกค้าของท่าน

Caller : My account number isxxxxx....., The meter owner name is.....
เลขทะเบียนลูกค้ายของคุณคือ.....xxxxx..... ชื่อเจ้าของมาตรวัดน้ำคือ.....

Call Center : Ok, May I have your name and telephone number please?

รบกวนขอทราบชื่อ และเบอร์ติดต่อกลับท่านด้วยค่ะ

Caller : My name is..... and telephone number is xxx-xxxxxxx
ดิฉันชื่อ.....และเบอร์ติดต่อหมายเลข xxx-xxxxxxx

Call Center : Alright, we will accept your request and refer it for verification by the branch office. Is there anything else I can help you with?

ถ้าเช่นนั้นเจ้าหน้าที่ขอรับเรื่องเพื่อส่งข้อมูลเรื่องค่าน้ำสูงให้ทางสาขาตรวจสอบ
มีอะไรให้ช่วยอีกไหมคะ?

Caller : No, thank you very much.

ไม่มีค่ะ ขอบคุณมาก

Call Center : Before hanging up, please kindly rate how the Call Center service has been provided. Please press 5 for the highest satisfaction level. Thank you for calling 1125 MWA Call Center. Have a nice day.

ก่อนวางสายรบกวนประเมินการใช้บริการของเจ้าหน้าที่ Call Center
ขอขอบคุณที่โทรเข้ามาที่ 1125 ลาก่อนค่ะ

Case 4: Asking for reconnection กรณีที่ 4 ขอบรรจบมาตร

ลูกค้าโทรมาสอบถามเกี่ยวกับการบรรจบมาตร เนื่องจากถูกถอดมาตรวัดน้ำ โดยให้เหตุผลว่าเดินทางไปต่างประเทศ และถามเกี่ยวกับคำแนะนำและข้อปฏิบัติต่อไป

Call Center : Thank you for calling 1125 MWA Call Center. This is(*name of MWA call center).... speaking. How may I help you? –

ขอบคุณที่โทรมา 1125 คอลเซ็นเตอร์การประปานครหลวงดิฉัน.....รับสาย
มีอะไรให้ช่วยไหมคะ

Caller : I left my home and have gone aboard for long time. Now I want to reconnect the meter. What should I do?

ดิฉันไม่อยู่บ้านไปต่างประเทศนาน ตอนนี้ดิฉันต้องการบรรจบมาตร ต้องทำยังไงคะ

Call Center : May I have your 8-digit account number please?

รบกวนขอทราบเลขทะเบียนลูกค้ายของคุณด้วยค่ะ

Caller : That'sxxxxxxx.....

ทะเบียนลูกค้ายคือ.....xxxxxxx.....

Call Center : Ok, after checking your information your meter was suspended exceed 180 days. So you have to get new meter installation. Please contact(MWA

branch)during the office hours from 8.30 am to 3.30 pm. They will inform about expenses. Is there anything else I can help you with?

จากการตรวจสอบข้อมูลพบว่ามาตรวัดน้ำดังกล่าวถูกระงับการใช้น้ำเกิน 180 วัน กรณีดังกล่าว หากต้องการบรรจบมาตรวัดน้ำ รบกวนท่านติดต่อสำนักงานประปาสาขา..... ในเวลาทำการ ตั้งแต่เวลา 08.30-15.30 น. โดยสำนักงานประปาสาขาจะแจ้งข้อมูลค่าใช้จ่ายค่ะ ต้องการสอบถาม ข้อมูลเพิ่มเติมไหมคะ

Caller : No, thank you very much.

ไม่มีค่ะ ขอบคุณมาก

Call Center : Before hanging up, please kindly rate how the Call Center service has been provided. Please press 5 for the highest satisfaction level. Thank you for calling 1125 MWA Call Center. Have a nice day.

ก่อนวางสายรบกวนประเมินการใช้บริการของเจ้าหน้าที่ Call Center
ขอขอบคุณที่โทรเข้ามาที่ 1125 ลาก่อนค่ะ

Case 5: Payment กรณีที่ 5 การจ่ายค่าน้ำ

ลูกค้าโทรสอบถามสถานที่จ่ายค่าน้ำ จะเริ่มต้นอย่างไร และมีวิธีการให้จ่ายช่องทางใดบ้าง

Call Center: Thank you for calling 1125 MWA Call Center. This is(*name of MWA Call Center)....speaking.How may I help you?

ขอบคุณที่โทรมา 1125 คอลเซ็นเตอร์การประปานครหลวงดิฉัน.....รับสาย
มีอะไรให้ช่วยไหมคะ

Caller: OK ahmmm... I have the problem this is my first time to pay the water bill.
Where can I pay my water bill?

ดิฉันมีปัญหา คือ นี่เป็นครั้งแรกที่ขึ้นจ่ายบิลค่าน้ำ ต้องไปจ่ายที่ไหนบ้างคะ

Call Center: There are many ways available such as paying directly at our branch office or you can make a payment at counter service. Or you can pay through mobile banking application. However, there might be extra charge in certain channel. For more information, please add @MWAThailand at line.

เรามีหลากหลายช่องทางให้เลือก เช่น 1. สำนักงานประปาสาขาทั้ง 18 สาขา ในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร สมุทรปราการ และนนทบุรี โดยไม่มีค่าธรรมเนียม 2. จ่ายได้ที่ตัวแทนชำระเงิน ต่างๆ เช่น เคาน์เตอร์เซอร์วิส บิ๊กซี เทสโกโลตัส เป็นต้นเสียค่าธรรมเนียม 10 บาท 3. จ่ายผ่าน แอปพลิเคชัน ต้องการข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาแอดไลน์ @MWAThailand

Caller: Thanks.

ขอบคุณค่ะ

Call Center: Is there anything else I can help you with?

ต้องการสอบถามอะไรเพิ่มเติมอีกไหมครับ/คะ

Caller : No, thank you very much.

ไม่ค่ะ ขอบคุณมากค่ะ

Call Center : Before hanging up, Please kindly rate how the Call Center service has been provide. Please press 5 for the highest satisfaction level. Thank you for calling 1125 MWA Call Center. Have a nice day.

ก่อนวางสายรบกวนประเมินการใช้บริการของเจ้าหน้าที่ Call Center

ขอขอบคุณที่โทรเข้ามาที่ 1125 ลาก่อนค่ะ

case 6 : Double charge กรณีที่ 6 ชำระค่าน้ำประปาแล้ว แต่ยังแจ้งว่าค้างชำระ

ลูกค้าโทรมาร้องเรียนเกี่ยวกับใบแจ้งค่าน้ำประปา ลูกค้าได้ชำระค่าน้ำแล้ว แต่ในบิลเดือนถัดมายังมีแจ้งยอดค่าน้ำเดิมอีก โทรมาขอให้ช่วยตรวจสอบและแก้ไขข้อมูลใหม่

Call Center: Thank you for calling 1125 MWA Call Center. This is (*name of MWA call center) speaking. How may I help you?

ขอบคุณที่โทรมา 1125 คอลเซ็นเตอร์การประปานครหลวงดิฉัน.....รับสาย มีอะไรให้ช่วยไหมคะ

Caller: OK ahmmm ... I have already paid the bill in the previous month but it appeared outstanding balance. Can you check this case for me please?

ดิฉันเพิ่งจ่ายบิลค่าน้ำไปเมื่อเดือนที่แล้ว แต่ยังมียอดขึ้นรวมกับบิลเดือนนี้ คุณช่วยตรวจสอบให้ดิฉันหน่อยได้ไหมคะ

Call Center: Of course, may I have your 8-digit account number please?

ขอทราบเลขทะเบียนลูกค้าของคุณด้วยค่ะ

Caller: Account number isxxxxxxxxx.....

ทะเบียนลูกค้าคือ.....xxxxxxxxx.....

Call Center: Thank you. I have verified the information and found out that there is no overdue payment in the system. If you wish to make a payment, you will only be charged for this month. Is there anything else I can help you with?

ขอบคุณค่ะ ตรวจสอบข้อมูลพบว่าการชำระล่าช้า หากต้องการชำระค่าน้ำประปา ท่านจะชำระเฉพาะค่าน้ำประปาเดือนปัจจุบันเท่านั้น ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมไหมคะ

Caller : No, Thank you. ไม่ค่ะ ขอบคุณ

Call Center : Before hanging up, please kindly rate how the Call Center service has been provided. Please press 5 for the highest satisfaction level. Thank you for calling 1125 MWA Call Center. Have a nice day.

ก่อนวางสายรบกวนประเมินการใช้บริการของเจ้าหน้าที่ Call Center

ขอขอบคุณที่โทรเข้ามาที่ 1125 ลาก่อนค่ะ

Case 7: Inquire water bill charge กรณีที่ 7 โทรสอบถามยอดค่าน้ำ

ลูกค้าโทรมาสอบถามยอดค่าน้ำในรอบบิลปัจจุบัน เนื่องจากไม่ได้รับใบแจ้งค่าน้ำประปา พร้อมกับสอบถามกำหนดเวลาและสถานที่ชำระ

Call Center: Thank you for calling 1125 MWA Call Center. This is (*name of MWA call center) speaking. How may I help you?

ขอบคุณที่โทรมา 1125 คอลเซ็นเตอร์การประปานครหลวงดิฉัน.....รับสาย
มีอะไรให้ช่วยไหมคะ

Caller: This month I don't receive any water bill. How should I pay water bill, if I don't have water bill?

เดือนนี้ดิฉันยังไม่ได้รับบิลค่าน้ำประปาเลยคะ ดิฉันจะจ่ายบิลอย่างไร ถ้าไม่มีบิลค่าน้ำ

Call Center: I apologize for this inconvenience. May I have your 8-digit account number, please?

ดิฉันต้องขอภัยในความไม่สะดวกด้วยนะคะ ขอทราบเลขทะเบียนลูกค้าคะ?

Caller: x-x-x-x-x-x-x-x. Please check my payment this month.

x-x-x-x-x-x-x-x. กรุณาช่วยตรวจสอบบิลค่าน้ำของเดือนนี้ให้ด้วยคะ

Call Center: That is x-x-x-x-x-x-x-x. Thank you. Your payment this month is.....bath. You can also pay the bill by using the previous bill. Is there anything else I can help you with?

เลขทะเบียนคือ xxxx xxxx ขอขอบคุณคะ ค่าน้ำของคุณเดือนนี้คือบาท คุณสามารถนำบิลค่าน้ำเดือนก่อนๆ มาจ่ายได้คะ มีอะไรต้องการให้ช่วยอีกไหมคะ

Caller: No, Thank you. ไม่คะ ขอขอบคุณ

Call Center: BeBefore hanging up, please kindly rate how the Call Center service has been provided. Please press 5 for the highest satisfaction level. Thank you for calling 1125 MWA Call Center. Have a nice day.

ก่อนวางสายรบกวนประเมินการใช้บริการของเจ้าหน้าที่ Call Center
ขอบพระคุณที่โทรเข้ามาที่ 1125 ลาก่อนคะ

Case 8: Credit Card กรณีที่ 8 บัตรเครดิต

ลูกค้าต้องการจ่ายค่าน้ำประปาผ่านบัตรเครดิต และต้องการทราบว่าธนาคารจะคิดค่าธรรมเนียมการจ่ายค่าน้ำเท่าไร

Call Center: Thank you for calling 1125 MWA Call Center. This is (*name of MWA call center) speaking. How may I help you?

ขอบคุณที่โทรมา 1125 คอลเซ็นเตอร์การประปานครหลวงดิฉัน.....รับสาย
มีอะไรให้ช่วยไหมคะ

- Caller: I have a problem. I want to pay the water bill by the credit card. How much will the bank charge?
ดิฉันมีปัญหา คือต้องการจ่ายค่าน้ำประปาผ่านบัตรเครดิต ต้องจ่ายค่าธรรมเนียมเท่าไร
- Call Center: There is no extra charged, sir/mam. You can contact your preferred bank directly.
ไม่มีค่าธรรมเนียมค่ะ ถ้าคุณต้องการจ่ายค่าน้ำประปาผ่านบัตรเครดิต กรุณาติดต่อกับทางธนาคารเจ้าของบัตรเครดิตโดยตรงนะคะ
- Caller: Umm... thank you.
อืม ขอขอบคุณค่ะ
- Call Center: Is there anything else I can help you with?
มีอะไรต้องการให้ช่วยอีกไหมคะ
- Caller: No, Thank you.
ไม่ค่ะ ขอขอบคุณ
- Call Center: Before hanging up, Please kindly rate how the Call Center service has been provide. Please press 5 for the highest satisfaction level. Thank you for calling 1125 MWA Call Center. Have a nice day.
ก่อนวางสายรบกวนประเมินการใช้บริการของเจ้าหน้าที่ Call Center ขอขอบคุณที่โทรเข้ามาที่ 1125 ลาก่อนค่ะ

Case 9: Stolen/Lost Meter กรณีที่ 9 มาตรการรพหาย

ลูกค้าโทรมาแจ้งมาตรการหาย ควรให้คำแนะนำข้อปฏิบัติเบื้องต้น และขอข้อมูล ที่อยู่และทะเบียนลูกค้า สำหรับการติดตั้งมาตรทดแทน และสอบถามเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายการติดตั้งมาตรใหม่

- Call Center : Thank you for calling 1125 MWA Call Center. This is (*name of MWA call center)speaking. How may I help you?
ขอบคุณที่โทรมา 1125 คอลเซ็นเตอร์การประปานครหลวงดิฉัน.....รับสาย
มีอะไรให้ช่วยไหมคะ
- Caller : Water meter was stolen. What can I do?
มาตรวัดน้ำถูกขโมยค่ะ ฉันต้องทำยังไง
- Call Center : I am sorry to hear that.May I have your name and 8-digit account number, please?
ขอทราบชื่อ และทะเบียนลูกค้าของคุณด้วยค่ะ
- Caller : My name is, xxxxxxxx (registered user number)
ดิฉันชื่อ.....ทะเบียนลูกค้าหมายเลข..... xxxxxxxx.....
- Call Center : Thank you Ms./Mr./Mss. (*name of Caller). May I have you address, please?

ขอบคุณคุณ.....ขอทราบที่อยู่ด้วยค่ะ

Caller : I live in.....

ดิฉันอยู่บ้านเลขที่.....

Call Center : Thank you for the information. I am going to contact the related branches office (near address of Caller) and have your new meter installed immediately. Is there anything else I can help you with?

ขอบคุณค่ะ เราจะติดต่อไปยังสำนักงานประปาสาขา.....เพื่อทำการติดตั้งมาตรวัดน้ำใหม่ โดยไม่มีค่าธรรมเนียมให้กับท่านโดยเร็วที่สุด และเราขอแสดงความเสียใจกับปัญหาของท่านด้วย มีอะไรให้ช่วยอีกไหมคะ

Caller : No, Thank you.

ไม่มีค่ะ ขอบคุณค่ะ

Call Center : Before hanging up, please kindly rate how the Call Center service has been provided. Please press 5 for the highest satisfaction level. Thank you for calling 1125 MWA Call Center. Have a nice day.

ก่อนวางสายรบกวนประเมินการใช้บริการของเจ้าหน้าที่ Call Center

ขอพระคุณที่โทรเข้ามาที่ 1125 ลาก่อนค่ะ

Case 10: Damaged water meter กรณีที่ 10 มาตรชำรุด

ลูกค้าโทรเข้ามาแจ้งเรื่องมาตรชำรุด โดยอธิบายว่า กำลังปรับปรุงบ้าน แล้วเกิดอุบัติเหตุทำให้มาตรชำรุด โดยสอบถามเกี่ยวกับอัตราค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนมาตร

Call Center : Thank you for calling 1125 MWA Call Center. This is (*name of MWA call center) speaking. How may I help you?

ขอบคุณที่โทรมา 1125 คอลเซ็นเตอร์การประปานครหลวงดิฉัน..... รับสาย มีอะไรให้ช่วยไหมคะ

Caller : What should I do if a water meter was damaged because fixing house?

ดิฉันต้องทำอะไรคะ ถ้ามาตรวัดน้ำชำรุด เนื่องจากดิฉันซ่อมแซมบ้าน

Call Center : May I have your 8-digit account number please?

ขอทราบเลขทะเบียนลูกค้ายกด้วยค่ะ

Caller : My account number isxxxxxxx.....

ทะเบียนลูกค้าคือ.....xxxxxxx.....

Call Center : Thank you Ms./Mr./Mss. (*name of Caller). May I have your address, please?

ขอบคุณ คุณ..... ขอทราบที่อยู่ด้วยค่ะ

Caller : I live in.....ดิฉันอยู่บ้านเลขที่.....

Call Center : Thank you. I am going to contact the related branch office and have your new meter installed immediately. Is there anything else I can help you with?

ขอบคุณค่ะ เราจะติดต่อไปยังสำนักงานประปาสาขา..... (สาขาของลูกค้า) เพื่อทำการติดตั้งมาตรวัดน้ำให้กับท่านโดยเร็วที่สุดและเราขอแสดงความเสียใจกับปัญหาของท่านด้วย มีอะไรให้ช่วยอีกไหมคะ

Caller : How about an installation cost?

ค่าติดตั้งประมาณเท่าไรคะ

Call Center : May I have your number, please? And the branch office will contact as soon as possible. Is there anything else I can help you with?

รายละเอียดเพิ่มเติมรบกวนติดต่อสำนักงานประปาสาขาxxxx ในวันทำการก่อนเวลา 15.30 น.

โทร 0-2xxx-xxxx มีอะไรให้ช่วยอีกไหมคะ?

Caller : No, Thank you.

ไม่มีค่ะ ขอขอบคุณค่ะ

Call Center : Before hanging up, please kindly rate how the Call Center service has been provided. Please press 5 for the highest satisfaction level. Thank you for calling 1125 MWA Call Center. Have a nice day.

ก่อนวางสายรบกวนประเมินการใช้บริการของเจ้าหน้าที่ Call Center

ขอขอบคุณที่โทรเข้ามาที่ 1125 ลาก่อนค่ะ

Case 11: Water discoloration กรณีที่ 11 น้ำขุ่น

ลูกค้าโทรมาร้องเรียนเกี่ยวกับน้ำขุ่น ขอคำอธิบายและการแก้ไข

Call Center : Thank you for calling 1125 MWA Call Center. This is(*name of MWA Call Center) speaking. How may I help you?

ขอบคุณที่โทรมา 1125 คอลเซ็นเตอร์การประปานครหลวงดิฉัน.....รับสาย

มีอะไรให้ช่วยไหมคะ

Caller: I have the problem about water turbid.

ดิฉันมีปัญหาน้ำขุ่นค่ะ

Call Center : Ok, May I have your account number please?

ขอทราบเลขทะเบียนลูกค้าของคุณด้วยค่ะ

Caller : That'sxxxxxxx.....

ทะเบียนหมายเลข.....xxxxxxx.....

Call Center : May I put you on hold?

รบกวนถือสายรอสักครู่นะคะ

Caller: Ok, do it.

ได้ค่ะ

Call Center: Thank you for holding, Now I have checked, there is no ongoing waterworks in your area. May I have your name and telephone number please?

ขอบคุณที่ถือสายรอค่ะ ขณะนี้ตรวจสอบแล้วไม่เหตุการณ์ใดเกิดขึ้นในพื้นที่ของท่าน รบกวนขอทราบชื่อและเบอร์ติดต่อกลับท่าน

Caller: My name is(*name of caller), telephone numberis.....
ดิฉันชื่อ.....เบอร์โทรศัพท์หมายเลข.....

Call Center: Thank you for details. I am going to contact the related department immediately.

ขอบคุณสำหรับรายละเอียดเพิ่มเติมนะคะ

Caller: OK. โอเค

Call Center: Is There anything else I can help you with?

ต้องการสอบถามอะไรเพิ่มเติมอีกไหมครับ/คะ

Caller : No, thank you very much. ไม่ค่ะ ขอบคุณมากค่ะ

Call Center : Before hanging up, please kindly rate how the Call Center service has been provided. Please press 5 for the highest satisfaction level. Thank you for calling 1125 MWA Call Center. Have a nice day.

ก่อนวางสายรบกวนประเมินการใช้บริการของเจ้าหน้าที่ Call Center

ขอขอบคุณที่โทรเข้ามาที่ 1125 ลาก่อนค่ะ

Case 12: Check/leak pipe กรณีที่ 12 แจ้งท่อแตก-รั่วภายในบ้าน

ลูกค้าโทรแจ้งท่อแตก-รั่ว ภายในบ้านอันเนื่องมาจากการก่อสร้างภายในบ้าน โทรมาขอรายละเอียดการซ่อมท่อแตก-รั่วภายใน

Call Center : Thank you for calling 1125 MWA Call Center. This is (*name of MWA Call Center) speaking.How may I help you?

ขอบคุณที่โทรมา 1125 คอลเซ็นเตอร์การประปานครหลวงดิฉัน.....รับสาย
มีอะไรให้ช่วยไหมคะ

Caller : I renovate my home and has an accident so inside pipeline is broken.
What should I do?

ดิฉันกำลังปรับปรุงบ้าน และก็มีเกิดอุบัติเหตุ ทำให้ท่อแตกภายในบ้าน ต้องดำเนินการยังไงคะ

Call Center : I apologize for your situation, but I am afraid that it is beyond our responsibility. However, we suggest that you contact plumber to get the water fixed right away.Is there anything else I can help you with?

ขออภัยเป็นอย่างสูงค่ะ กรณีท่อแตกรั่วภายในไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบของการประปานครหลวงทางที่รวดเร็วที่สุดคือท่านสามารถหาช่างเพื่อดำเนินการแก้ไขได้เลยค่ะ สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมไหมคะ

Caller : No, Thank you.

ไม่ค่ะ ขอบคุณ

Call Center : Before hanging up, please kindly rate how the Call Center service has been provided. Please press 5 for the highest satisfaction level. Thank you for calling 1125 MWA Call Center. Have a nice day.

ก่อนวางสายรบกวนประเมินการใช้บริการของเจ้าหน้าที่ Call Center
ขอขอบคุณที่โทรเข้ามาที่ 1125 ลาก่อนค่ะ

Case 13: Water Service Interruption กรณีที่ 13 ฝากมาตร

ลูกค้าจะเดินทางไปต่างประเทศ 6 เดือน จึงต้องการฝากมาตรกับการประปานครหลวง สอบถามวิธีดำเนินการฝากมาตร

Call Center: Thank you for calling 1125 MWA Call Center. This is (*name of MWA Call Center) speaking. How may I help you?

ขอบคุณที่โทรมา 1125 คอลเซ็นเตอร์การประปานครหลวงดิฉัน.....รับสาย
มีอะไรให้ช่วยเหลือไหมคะ

Caller: I want to deposit my meter because I will go aboard for 6 months.

What should I do?

ฉันต้องการฝากมาตร เพราะจะไปต่างประเทศ 6 เดือน ฉันต้องทำอะไรบ้าง

Call Center: Alright, you have to contact the MWA branch directly. Also, please bring with your id card and water bill. The expense for the 6 months deposit is 180 baht with an extra 7% vat. And the service fee will be vary depending on the meter size which starting from 100 baht with extra 7% vat. Please contact your branch during the office hours from 08.00 am to 03.30 pm on working days. Is There anything else I can help you with?

เจ้าของทะเบียนสามารถติดต่อได้ที่สำนักงานประปาสาขาโดยเตรียมเอกสารเพื่อดำเนินการดังนี้
ใบแจ้งค่าน้ำประปาและบัตรประชาชน ค่าใช้จ่ายในการฝากมาตร 6 เดือน ราคา 180 บาท บวกภาษี 7% และค่าบริการถอดมาตร 100 บาท บวกภาษี 7% รบกวนติดต่อวันและเวลาทำการ
ตั้งแต่เวลา 08.00 น. – 15.30 น. มีอะไรต้องการให้ช่วยเหลืออีกไหมคะ

Caller: No, Thank you.

ไม่ค่ะ ขอบคุณ

Call Center: Before hanging up, please kindly rate how the Call Center service has been provided. Please press 5 for the highest satisfaction level. Thank you for calling 1125 MWA Call Center. Have a nice day.

ก่อนวางสายรบกวนประเมินการใช้บริการของเจ้าหน้าที่ Call Center

ขอบพระคุณที่โทรเข้ามาที่ 1125 ลาก่อนค่ะ

Case 14: No water supply กรณีที่ 14 น้ำไม่ไหล

ลูกค้าโทรมาแจ้งปัญหาน้ำไม่ไหล กล่าวขอภัยและให้คำแนะนำบอกรายละเอียดสาเหตุของกรณีน้ำไม่ไหล

Call Center: Thank you for calling 1125 MWA Call Center. This is (*name of MWA call center) ...speaking. How may I help you?

ขอบคุณที่โทรมา 1125 คอลเซ็นเตอร์การประปานครหลวงดิฉัน.....รับสาย
มีอะไรให้ช่วยไหมคะ

Caller: Yes, I have a problem. I have no water.

คือดิฉันมีปัญหา น้ำไม่ไหลค่ะ

Call Center: I am sorry to hear that. Have you ever checked with your neighbors to see if they are also experiencing issues? If they are, there may be an issue with the public water mains. If not, it is likely there is an issue with your internal pipework.

ขอโทษนะคะ ตรวจสอบดูบ้านข้างเคียงหรือเปล่าคะ ว่ามีปัญหาเดียวกันไหม ถ้าเพื่อนบ้านพบปัญหาเดียวกัน อาจจะเกิดจากท่อประปา แต่ถ้าไม่ก็อาจจะเกิดจากท่อภายใน

And your outside stop valve needs to be fully open. Please kindly check the outside stop valve at the meter if the valve is closed, turn it anti-clockwise to ensure that it is fully open.

และประตูน้ำต้องเปิดอยู่ ขอความกรุณาช่วยไปตรวจสอบที่ตรงมาตรวัดน้ำหน่อยค่ะ ถ้าปิดอยู่ เปิดโดยการหมุนในทิศทวนเข็มนาฬิกาค่ะ

Caller: OK. Just a moment please. I checked with my neighbors. They are also no water.

Call Center: May I verify your address, please?

ขออนุญาตตรวจสอบที่อยู่ค่ะ

Caller: I live

Call Center: May I put you on hold?

รบกวนถือสายรอสักครู่นะคะ

Caller: OK.

Call Center: Thank you for holding, Now I have checked, there is ongoing waterworks in your area. During planned works you may experience a disruption to your water supply from until

ขอบคุณที่ถือสายรอค่ะ ขณะนี้ตรวจสอบแล้วพบเหตุการณ์เกี่ยวกับประปาเกิดขึ้นในพื้นที่ของท่าน ขณะดำเนินการมีการปิดน้ำระหว่างเวลา ถึง

Caller: Umm... OK.

Call Center: Is There anything else I can help you with?

ต้องการสอบถามอะไรเพิ่มเติมอีกไหมครับ/คะ

Caller : No, thank you very much.

ไม่ค่ะ ขอบคุณมากค่ะ

Call Center : Before hanging up, please kindly rate how the Call Center service has been provided. Please press 5 for the highest satisfaction level. Thank you for calling 1125 MWA Call Center. Have a nice day.

ก่อนวางสายรบกวนประเมินการใช้บริการของเจ้าหน้าที่ Call Center
ขอขอบคุณที่โทรเข้ามาที่ 1125 ลาก่อนค่ะ

Case 15 : Possible order for bottledwater กรณีที่ 15 การสั่งน้ำดื่มบรรจุขวด

ลูกค้าเปิดดูเว็บไซต์ และโทรสั่งน้ำดื่มบรรจุขวด “ป๊าป๊า” ขอทราบรายละเอียดการสั่งซื้อและค่าขนส่ง

Call Center : Thank you for calling 1125 MWA Call Center. This is (*name of MWA Call Center) ... How may I help you?

ขอบคุณที่โทรมา 1125 คอลเซ็นเตอร์การประสานนครหลวงดิฉัน.....รับสาย
มีอะไรให้ช่วยไหมคะ

Caller : I would like to know how to ordering MWA's bottled water and How much?
ดิฉันอยากทราบเกี่ยวกับการสั่งน้ำป๊าป๊า ราคาเท่าไรคะ

Call Center : Alright, let me introduce the products, MWA's bottled water have 3 sizes.
That include:

1. Small size 350 (Three hundred fifty) ml, 42 baht per pack. (12 bottles)
 2. Medium size 600 (six hundred) ml, 45 baht per pack. (12 bottles)
 3. Big size 1500 (fifteen hundred) ml, 46 baht per pack. (6 bottles)
- ได้ค่ะ ดิฉันจะแนะนำสินค้านะคะ เรามีน้ำป๊าป๊า 3 ขนาด ขายในราคาดังนี้ค่ะ

1. ขนาดเล็ก 350 มิลลิลิตร แพ็ค 12 ขวด ขายในราคาแพ็คละ 42 บาท
2. ขนาดกลาง 600 มิลลิลิตร แพ็ค 12 ขวด ขายในราคาแพ็คละ 45 บาท
3. ขนาดใหญ่ 1500 มิลลิเมตร แพ็ค 6 ขวด ขายในราคาแพ็คละ 46 บาท

Caller : Really? How can I order your products?

จริงหรอคะ แล้วดิฉันจะสั่งซื้อยังไงคะ

Call Center : You can buy MWA's bottled water water at our branch office. May I verify your address?

คุณสามารถสั่งซื้อได้ที่สำนักงานประชาสัมพันธ์ ขอทราบที่อยู่ของคุณค่ะ

Caller : I live atฉันอยู่บ้านเลขที่.....

Call Center : Your house is near (*name of branch) branch office,
contact number is 02-xxx-xxxx. Please contact office from 8.30 am to 3.30 pm on working day.

บ้านของคุณอยู่ในพื้นที่สาขา.....(*name of branch) กรุณาติดต่อที่สำนักงานประจำสาขา เพื่อขอรายละเอียดเพิ่มเติม ที่ โทร 0-2xxx-xxxx กรุณาติดต่อในวันทำการ ตั้งแต่เวลา 8.30 น. - 15.30 น.

Caller : Do you deliver them for me? คุณจะมาส่งให้ดิฉันด้วยไหมคะ

Call Center : We offer free shipping on orders over 100 packs if less than 100 packs you have to get directly at MWA's branch by yourself. I Apologize for any inconvenience.

สำหรับการส่งนั้น เราจะจัดส่งให้สำหรับการสั่งซื้อ 100 แพ็คขึ้นไป เราจะจัดส่งให้ฟรี ถ้าต่ำกว่า 100 แพ็ค ต้องมารับเองที่สำนักงานประจำสาขาละ ต้องขอภัยในความไม่สะดวกนะคะ

Call Center : Is there anything else I can help you with?

มีอะไรให้ฉันช่วยคุณอีกไหม

Caller : No problem, Thank you very much for your information.

ไม่ค่ะ ขอบคุณมากสำหรับข้อมูล

Call Center : Before hanging up, please kindly rate how the Call Center service has been provided. Please press 5 for the highest satisfaction level. Thank you for calling 1125 MWA Call Center. Have a nice day.

ก่อนวางสายรบกวนประเมินการใช้บริการของเจ้าหน้าที่ Call Center

ขอขอบคุณที่โทรเข้ามาที่ 1125 ลาก่อนค่ะ

Case 16: Follow-up call the customer กรณีที่ 16 ติดตามความคืบหน้าให้ลูกค้า

ลูกค้าโทรมาแจ้งมาตรการหาย และติดตามความคืบหน้าให้ลูกค้า

Call Center: This is (*name of MWA Call Center) .I am calling from 1125 MWA call center. Is that (*name of caller)?

ดิฉันชื่อ..... โทรมาจาก 1125 คอลเซ็นเตอร์การประปานครหลวงนั้นใช่คุณ.....หรือเปล่าคะ

Caller: This is..... (*name of caller) speaking.

ดิฉัน.....กำลังพูดค่ะ

Call Center: May I bother you for a moment?

ขอรบกวนเวลาสักครู่นะคะ

Caller: Yesได้ค่ะ

Call Center: Did you call 1125 MWA Call Center about losing meter?

คุณได้โทรมาที่ 1125 คอลเซ็นเตอร์การประปานครหลวง เกี่ยวกับมาตรการหายใช่ไหมคะ

Caller: Oh yes, I did. ใช่ค่ะ ดิฉันเอง

Call Center: Is everything all right? And is that finished?

ทุกอย่างเป็นไปด้วยดีไหมคะ และไม่ทราบว่าแล้วเสร็จหรือยัง

Caller: Yes, it is already finished. They replace very quickly. Well done.

ค่ะ เสร็จแล้วค่ะ พวกเขาเปลี่ยนเร็วมาก ดีมากเลยค่ะ

Call Center: Thank you. We greatly appreciate it. Is there anything else I can help you with? Mr./Ms./Mss..... (*name of customer)

ขอบคุณค่ะ เรายินดีอย่างยิ่งค่ะ มีอะไรต้องการให้ช่วยอีกไหมคะ คุณ.....(ชื่อลูกค้า)

Caller: No, Thank you. ไม่ค่ะ ขอบคุณ

Call Center: Before hanging up, please kindly rate how the Call Center service has been provided. Please press 5 for the highest satisfaction level. Thank you for calling 1125 MWA Call Center. Have a nice day.

ก่อนวางสายรบกวนประเมินการใช้บริการของเจ้าหน้าที่ Call Center

ขอขอบคุณที่โทรเข้ามาที่ 1125 ลาก่อนค่ะ

4. เทคนิคและข้อพึงปฏิบัติทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์

เทคนิคการตอบความคิดเห็นทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์

1. อ่านข้อความอย่างถี่ถ้วน ตั้งใจทำความเข้าใจว่าอะไรคือปัญหา แล้วเราจะช่วยเหลือลูกค้าได้อย่างไร เพื่อให้สามารถประสานงานไปยังฝ่ายที่เกี่ยวข้อง หรือหาวิธีแก้ปัญหาลูกค้าได้อย่างตรงจุด
2. ตอบสนองรวดเร็ว ระยะเวลาเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด หลังจากได้รับข้อความควรรีบติดตามข้อมูลจากฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อหาคำตอบที่น่าพอใจมาให้ลูกค้าโดยเร็วที่สุด
3. ร่างคำตอบก่อนการตอบกลับ หากเป็นคำถามที่ละเอียดอ่อน ก่อนตอบทุกครั้งควรปรึกษาทีมงานถึงความเหมาะสมเพราะเมื่อตอบกลับไปแล้วทุกคนจะสามารถอ่านคำตอบนั้นๆได้เช่นกัน
4. ตอบกลับอย่างเหมาะสม โดยการใช้ภาษาที่สุภาพ ขึ้นต้นด้วยคำสวัสดิ์ คำขอบคุณ ตามด้วยคำแนะนำ คำขอโทษตามด้วยวิธีการแก้ไขปัญหาเพราะสิ่งนี้นอกจากจะช่วยให้ลูกค้าอารมณ์ดี และใจเย็นขึ้นแล้ว ยังสร้างโอกาสในการเปลี่ยนจากคนที่ไม่ชอบ ให้ชอบได้อีกด้วย
5. ตรวจสอบคำตอบ ตัวอักษร ให้ถูกต้อง ทุกครั้งก่อน Post
6. คงความเป็นบุคลิก(Character)ของเพจทุกครั้ง ไม่ให้หลุด
7. สร้างบรรยากาศที่ดี และไม่คาดหวัง/ไม่กดดันลูกค้า
8. ระมัดระวังคำพูดในการสื่อสาร
9. อย่าลบเด็ดขาด เพราะการลบข้อความนอกจากจะแสดงถึงความไม่จริงใจแล้วยังอาจไปกระตุ้นอารมณ์โกรธของลูกค้าให้รุนแรงมากขึ้นและทำให้ปัญหามานปลายกว่าเดิมได้ อย่างไรก็ตาม การลบข้อความอาจทำได้ในบางกรณี เช่น เป็นคำหยาบคาย, กระทบกระเทือนถึงสถาบันต่างๆ ซึ่งเรื่องนี้ควรพูดคุยกันในห้องงานและหาข้อสรุปเป็นกรณีๆ ไป

ข้อพึงปฏิบัติกับการร้องเรียนบนสื่ออิเล็กทรอนิกส์

1. ผิด ไม่ผิด ก็ควร “ขออภัย” ไว้ก่อน จะช่วยบรรเทาอารมณ์โกรธของลูกค้าได้
2. ไม่ว่าลูกค้าจะแสดงความคิดเห็นที่รุนแรงแค่ไหน ควรสอบถามสาเหตุที่มาของความไม่พึงพอใจนั้น ด้วยความสุภาพ เพื่อหาทางแก้ปัญหาค้นหาสาเหตุ หากสอบถามแล้วพบว่าเป็นเพียงความเข้าใจผิดก็จะได้ชี้แจงให้ลูกค้าเข้าใจข้อเท็จจริง ซึ่งรวมไปถึงทุกคนที่ได้อ่านข้อความนั้น และอาจเข้าใจผิดตามไปด้วยจะได้เข้าใจถูกต้อง
3. ก่อนที่จะได้ตอบออกไปให้คิดเสมอว่าสิ่งที่โพสต์บนสื่ออิเล็กทรอนิกส์นั้นไม่ได้ได้ตอบส่วนตัว แต่ทุกคนสามารถมองเห็นได้
4. หากต้องอธิบายยาว ควรเสนอช่องทางอื่นในการสื่อสาร เช่น ทางโทรศัพท์ หรือทางอีเมล
5. บางครั้งตอบในนามองค์กรอาจฟังเหมือนแก้ตัว อาจใช้วิธีตอบในฐานะที่เป็นบุคคลหนึ่งเข้ามาแสดงความคิดเห็นต่อเรื่องดังกล่าว เพราะลูกค้ามักมีแนวโน้มที่จะฟังผู้ให้บริการด้วยกันมากกว่า

พระราชบัญญัติ (พ.ร.บ.) ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560

10. การฝากร้านใน Facebook, IG ถือเป็นสแปม ปรับ 200,000 บาท
11. ส่ง SMS โฆษณา โดยไม่ได้รับการยินยอมให้ผู้รับสามารถปฏิเสธข้อมูลนั้นได้ ไม่เช่นนั้นถือเป็นสแปมปรับ 200,000 บาท
12. ส่งอีเมลขายของถือเป็นสแปม ปรับ 200,000 บาท
13. กด Like ได้ไม่ผิด พ.ร.บ.คอมฯ ยกเว้นการกดไลค์เป็นเรื่องเกี่ยวกับสถาบัน เสี่ยงเข้าข่ายความผิดมาตรา 112 หรือมีความผิดร่วม
14. กด Share ถือเป็นการเผยแพร่ หากข้อมูลที่แชร์มีผลกระทบต่อผู้อื่น อาจเข้าข่ายความผิดตามพ.ร.บ.คอมฯ โดยเฉพาะที่กระทบต่อบุคคลที่ 3
15. พบข้อมูลผิดกฎหมายอยู่ในระบบคอมพิวเตอร์ของเรา แต่ไม่ใช่สิ่งที่เจ้าของคอมพิวเตอร์กระทำเอง สามารถแจ้งไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบได้ หากแจ้งแล้วลบข้อมูลออก เจ้าของก็จะไม่มีความผิดตามกฎหมาย เช่น ความเห็นในเว็บไซต์ต่างๆ รวมไปถึงเพชบุ๊กที่โพสแสดงความคิดเห็น หากพบว่าการแสดงความคิดเห็นผิดกฎหมาย สามารถแจ้งไปที่หน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อลบได้ทันที เจ้าของระบบเว็บไซต์จะไม่มีผิด
16. สำหรับแอดมินเพจที่เปิดให้มีการแสดงความคิดเห็น เมื่อพบข้อความใดที่ผิด พ.ร.บ.คอมฯ เมื่อลบออกจากพื้นที่ที่ดูแล้ว จะถือเป็นผู้พ้นผิด
17. ไม่โพสต์สิ่งลามกอนาจารที่ทำให้เกิดการเผยแพร่สู่ประชาชนได้
18. การโพสต์เกี่ยวกับเด็ก เยาวชน ต้องปิดบังใบหน้า ยกเว้นเมื่อเป็นการเชิดชู ชื่นชม อย่างให้เกียรติ
19. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้เสียชีวิต ต้องไม่ทำให้เกิดความเสื่อมเสียชื่อเสียง หรือถูกหมิ่น เกลียดชังญาติ สามารถฟ้องร้องได้ตามกฎหมาย
20. การโพสต์ด่าว่าผู้อื่น มีกฎหมายอาญาอยู่แล้ว ไม่มีข้อจริง หรือถูกตัดต่อ ผู้ถูกกล่าวหา เอาผิดผู้โพสต์ได้ และมีโทษจำคุกไม่เกิน 3 ปี ปรับไม่เกิน 200,000 บาท
21. ไม่ทำการละเมิดลิขสิทธิ์ผู้ใด ไม่ว่าข้อความ เพลง รูปภาพ หรือวิดีโอ
22. ส่งรูปภาพแชร์ของผู้อื่น เช่น สวัสดิ์ อวยพร ไม่ผิดถ้าไม่เอาภาพไปใช้ในเชิงพาณิชย์หารายได้**แนวทาง**

แนวทางประโยช์ที่ควรนำมาใช้ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ลำดับ	เหตุการณ์	ประโยชน์ที่ควรนำมาใช้
1	ต้องการข้อมูลลูกค้า	สวัสดีค่ะ คุณ (ชื่อลูกค้า) ขออนุญาตทราบชื่อ หมายเลขโทรศัพท์ที่สะดวกติดต่อกลับ ผ่าน Inbox เพื่อดำเนินการตรวจสอบให้ค่ะ/ครับ
2	ลูกค้าไม่ยอมให้ข้อมูลส่วนตัว	เนื่องจากการตรวจสอบมีความจำเป็นต้องใช้ข้อมูลดังกล่าว เพื่อความถูกต้องและรวดเร็วในการประสานงาน ต้องขอภัยในความไม่สะดวกค่ะ/ครับ
3	ลูกค้ากังวลเรื่องข้อมูลส่วนตัวกลัวรั่วไหล	คุณ (ชื่อลูกค้า) ไม่ต้องเป็นกังวลใจนะคะ/ครับ ข้อมูลที่แจ้งมาจะไม่เปิดเผยข้อมูลกับบุคคลใด มีเพียงแอดมินและฝ่ายที่เกี่ยวข้องเท่านั้นที่ทราบข้อมูลค่ะ/ครับ
4	ไม่ได้ตอบ Comment/Inbox ลูกค้า หรือตอบล่าช้า	สวัสดีค่ะ คุณ (ชื่อลูกค้า) แอดมินต้องขอภัยค่ะ/ครับ เนื่องจากมีปริมาณผู้ติดต่อเข้ามาจำนวนมากจึงอาจจะทำให้เกิดความล่าช้า คุณ (ชื่อลูกค้า) ต้องการสอบถามข้อมูลหรือให้ช่วยเหลือด้านใดสามารถแจ้งได้เลยค่ะ/ครับ
5	ลูกค้าไม่อ่านข้อความที่แจ้ง หรืออ่านข้อมูลที่แจ้งไม่ครบ ไม่ละเอียด	แอดมินขออนุญาตชี้แจงรายละเอียดอีกครั้งนะคะ/ครับ หากมีข้อสงสัยเพิ่มเติมสามารถแจ้งแอดมินได้ตลอดนะคะ/ครับ
6	ลูกค้าทำการรายการตามขั้นตอนไม่เป็น	สวัสดีค่ะ/ครับ คุณ (ชื่อลูกค้า) แอดมินขออนุญาตแนะนำขั้นตอนโดยสามารถคลิกดูรายละเอียดได้ที่ลิงก์นี้นะคะ/ครับ
7	ลูกค้าทำผิดเงื่อนไขหรือนโยบายของบริษัท	สวัสดีค่ะ/ครับ คุณ (ชื่อลูกค้า) แอดมินขออนุญาตชี้แจงเงื่อนไข..... ซึ่งกรณีของคุณ (ชื่อลูกค้า) ทางแอดมินได้ดำเนินการประสานงานอย่างเต็มความสามารถแล้ว อย่างไรก็ตามต้องขอภัยในความไม่สะดวกค่ะ/ครับ
8	ลูกค้าเสนอแนะ ดีชม บริการหรือสินค้า	สวัสดีค่ะ/ครับ (ชื่อลูกค้า) ขอบคุณสำหรับข้อเสนอแนะดีๆ ที่แจ้งเข้ามาค่ะ/ครับ แอดมินและทีมงานขออนุญาตน้อมรับเพื่อนำไปพัฒนาการให้บริการต่อไปค่ะ/ครับ
9	ลูกค้ามองว่าแอดมินไม่เป็นกลาง ไม่โปร่งใส	แอดมินขออนุญาตเรียนชี้แจงดังนี้ค่ะ ในส่วนของการประสานงานแอดมินได้ดำเนินการตามขั้นตอนและตามที่ลูกค้าร้องขออย่างเต็มความสามารถขอให้อย่างมั่นใจได้เลยค่ะ/ครับ ว่าไม่มีเหตุการณ์ดังกล่าวอย่างแน่นอน
10	ลูกค้าโมโหโวยวาย หน้า Wall	สวัสดีค่ะ/ครับ (ชื่อลูกค้า) แอดมินต้องขอภัยสำหรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเพื่อเป็นการประสานงานแอดมินขอทราบข้อมูลเพิ่มเติมโดยส่งข้อความผ่านทาง Inbox แอดมินจะรีบดำเนินการแจ้งผู้เกี่ยวข้องโดยเร็วที่สุดค่ะ/ครับ

ลำดับ	เหตุการณ์	ประโยคที่ควรนำมาใช้
11	ลูกค้าโวยวายขู่ฟ้องหน่วยงานอื่นๆ	สวัสดีค่ะ/ครับ (ชื่อลูกค้า) แอดมินต้องขออภัยสำหรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและขออนุญาตดูแลประสานงานให้เป็นกรณีพิเศษแอดมินขออนุญาตทราบข้อมูลดังนี้เพื่อเป็นการประสานงานอย่างเร่งด่วนค่ะ/ครับ
12	ลูกค้าเร่งให้ได้รับบริการก่อนระยะเวลาที่กำหนด	สวัสดีค่ะ/ครับ (ชื่อลูกค้า) แอดมินขออนุญาตชี้แจงรายละเอียดการให้บริการดังนี้ค่ะ/ครับอย่างไรแล้วแอดมินจะดำเนินการประสานงานอย่างเร่งด่วนให้อีกครั้งต้องขออภัยในความไม่สะดวกค่ะ/ครับ
13	แอดมินต้องการบล็อกลูกค้า/ลบโพสต์ลูกค้า	สวัสดีค่ะ/ครับ (ชื่อลูกค้า) เนื่องจากทีมงานพบว่าคุณ (ชื่อลูกค้า) มีการแสดงความคิดเห็นที่ไม่ตรงตามเงื่อนไขการติดต่อเพจทางทีมงานจึงมีความจำเป็นที่จะต้องลบโพสต์/ยุติการสนทนาบนเพจลงอย่างไรทีมงานต้องขอขอบพระคุณที่ให้ความสนใจกับกิจกรรมต่างๆบนเพจมาโดยตลอด ต้องขออภัยมาณที่นี้ค่ะ/ครับ
14	ติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ยาก	สวัสดีค่ะ/ครับ คุณ (ชื่อลูกค้า) แอดมินขออนุญาตแนะนำช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่เพิ่มเติมดังนี้.....หรือแจ้งเรื่องผ่านแอดมินได้เลย แอดมินยินดีประสานงานต่อให้ค่ะ
15	ลูกค้าแชร์ข้อมูล หรือข่าวมาให้ทราบ หรือเพื่อแก้ไข	สวัสดีค่ะ/ครับ คุณ (ชื่อลูกค้า) ขอบคุณที่แจ้งเรื่องเข้ามานะคะ/ครับ การประสานครหลวงได้ดำเนินการ..... เรียบร้อยแล้ว
16	ลูกค้าตามงาน	สวัสดีค่ะ/ครับ คุณ (ชื่อลูกค้า) สำหรับปัญหาของคุณ.....การประสานครหลวงไม่ได้มีนงอนใจ ซึ่งอยู่ในขั้นตอนแก้ไขปัญหาย่างเร่งด่วนหากมีการแก้ไขแล้วเสร็จ แอดมินขออนุญาตแจ้งเพิ่มเติมผ่าน Inbox นะคะ
17	ลูกค้าต้องการคำตอบ	ขออนุญาตตรวจสอบข้อมูลค่ะ / แอดมินได้แจ้งข้อมูลเรียบร้อยแล้ว นะคะหากต้องการแจ้งเรื่องเพิ่มเติมแจ้งผ่าน in box ได้เลยค่ะ

อ้างอิง:อาจารย์ขวัญเรือน กมลกลาง,อบรมหลักสูตรการบริหารจัดการและการตอบ comment ข้อร้องเรียนลูกค้าชั้นวิกฤติ ผ่านทาง social media รุ่นที่ 1; 15 พฤษภาคม 2562

งานสอบถาม แจ้งเหตุและร้องเรียน ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ขั้นตอนดำเนินการ

1. เปิดระบบรับเรื่องผ่านช่องทางต่าง ๆ
2. พิจารณาแยกประเภทเรื่อง สอบถาม แจ้งเหตุ ร้องเรียน หรือขอบริการ

ซึ่งแบ่งวิธีดำเนินการเป็น 2 กรณีดังนี้

กรณี เจ้าหน้าที่ 1125 มีข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพียงพอและสามารถตอบชี้แจงได้

กรณีเจ้าหน้าที่ 1125 ไม่มีข้อมูล หรือร้องเรียนหน่วยงานอื่น ๆ เจ้าหน้าที่ 1125 ประสานงานสำนักงาน
ประชาสัมพันธ์/หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไขและตอบชี้แจงผู้ใช้น้ำพร้อมบันทึกข้อมูลลงในระบบ

5. ข้อมูลทั่วไป

หมายเลขโทรศัพท์สำนักงานประปาสาขา

ภาค 1								
สาขา	สุขุมวิท สสส. (07)		พระโขนง สสพ. (13)		สมุทรปราการ สสป. (17)		ทุ่งมหาเมฆ สสท. (05)	
เบอร์ ตู้ กลาง	02-331-0028-30	ภายใน	02-331-0031-32 02-331-8161 02-331-1115 02-332-9727	ภายใน	02-384-1411-12	ภายใน	02-286-0172 02-286-0174-5	ภายใน
สบก.	02-332-8985	3000, 3021-2	02-433-1579	3121-2 3124	02-384-4821	3221-3	02-286-3012	3521-2, 3524
สبม.	02-331-7533	3016-7	02-331-0125	3116-7	02-384-5243	3216	02-287-5018	3516-7
สชท.	02-331-1120	3061-2	02-311-0818	3161-3	02-384-3043	3261	02-286-1221	3561-2
สปน.	02-331-0126	3071-2	02-331-8053	3171-2	02-756-2109	3271	02-679-4508	3571
สกกส.	02-332-1652	3076	02-331-8161	3175-6	02-756-2002	3275	02-286-1016	3575
สอม.	02-331-4485	3032-3	02-331-0127	3132-3	02-384-1415 02-756-2001	3232	02-286-4824	3532
สจก.	02-332-2113	3041-2	02-331-1114	3141-4	02-394-6575	3241-2	02-286-4825	3541-3
สคร.	02-331-1119	3036-7	02-332-9019	3136-7	02-756-2111	3236	02-286-5037	3536-7
FAX.	02-332-8985 (สบก.) 02-331-7533 (สกล.)		02-331-1061 (สกล.) 02-331-5749 (สบก.)		02-384-3067 (สกล.) 02-384-3065 (สบก.)		02-287-4541 (สบก.) 02-537-8227(สกล.)	

ภาค 2								
สาขา	แม่น้ำศรี สสม. (06)		พญาไท สสญ. (03)		ลาดพร้าว สสส. (12)		ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ (ฟตส.) เบอร์ศูนย์กลาง 02-504-0123	
เบอร์ ตู้ กลาง	02-298-6700-24	ภายใน	02-537-8225	ภายใน	02-934-4432-6	ภายใน	ผอ.ฟตส.	2548
สบก.	02-298-6729	3331-2	02-537-8228	3400	02-934-4820	3621-3	ฟตส.	1082, 1306, 1657,
				3421 (หน.สบก.)				2547, 2548, 2553
				3424-6			สกล.ฟตส.	1308, 1315, 1859
สbcm.	02-298-6741	3333-4	02-537-8259	3416-7	02-934-4822	3616-7	ผอ. กบข.ฟตส.	2549
สขท.	02-298-6742	3348	02-537-8234-5	3461-2	02-514-0996	3661-2	หน.สบข.	1081
สปน.	02-298-6740	3343-4	02-537-8229	3471-2	02-514-0995	3671-2	หน.สปร.	1311, 1314, 1860
สกล.	02-298-6739	3341-2	02-537-8231	3475-6	02-934-4819	3675	หน.สจข.	1666, 1312
สอม.	02-298-6736	3321-2	02-537-8258	3432-3	02-934-4817	3632-3	กอง การตลาด	1306, 1309, 1313, 2553
Fax.	02-298-6735 (สกล.)		02-537-8227 (สกล.)		02-934-4815 (สกล.)		02-500-2581 (ฟตส.)	
	02-298-6730 (สบก.)		02-537-8228 (สบก.)		02-934-4820 (สบก.)		02-500-2582-83 (กบข.)	

ภาค 3								
สาขา	ประชาชน สสข. (15)		บางเขน สสข. (16)		มีนบุรี สสข. (53)		สุวรรณภูมิ สสข. (55)	
เบอร์ ตู้ กลาง	02-585- 7444	ภายใน	02-552-1550- 4	ภายใน	02-543-6500	ภายใน	02-171-5455- 64	ภายใน
สบก.	02-586- 9254	3721- 2	02-552-2245	3821- 3	02-543-6607	3921- 3	02-171-5471	4016- 9, 4021
สขม.	02-586- 8329	3716- 7	02-552-7035	3816- 7	02-543-6619	3916- 7	02-171-5470	4012-5
สขท.	02-587- 8962	3761- 3	02-552-2250	3861- 3	02-543-6589- 90	3961- 2	02-171-5479	4090, 4093
สปน.	02-911- 1830	3772- 3	02-552-2248	3871- 2	02-543-6523	3971- 2	02-171-5477	4061-4
สกล.	02-586- 8129	3775- 6	02-552-2242	3875- 6	02-543-6608	3975- 6	02-171-5476	4057- 60
สอม.	02-587- 7311	3732- 3	02-551-1172	3832- 3	02-543-6626	3932- 4	02-171-5466	4032-5
สจก.	02-586- 8570	3741- 3	02-521-0440	3841- 2	02-543-6617	3941- 3	02-171-5468	4040-4
สคร.	02-586- 8421	3736- 7	02-521-1768	3836- 7	02-543-6625	3936- 9	02-171-5467	4036-9
Fax.	02-586-0922(สกล.) 02-586-9254(สบก.)		02-521-1176(สกล.) 02-552-2240(สบก.)		02-543-6553(สบก.) 02-543-6630(สกล.)		02-171-5471(สบก.) 02-171-5475(สกล.)	

ภาค 4						
สาขา	ตากสิน สสต. (02)	สุขสวัสดิ์ สสว. (14)	บางกอกน้อย สสบ. (01)		ภาษีเจริญ สสภ. (11)	
เบอร์ตู้ กลาง	02-427-6000	02-427-7000	02-449-0011 02-448-0239 02-448-0461 02-448-0670 02-448-0263 02-448-0513 02-448-0860	ภายใน	02-455-0055 02-455-0044	ภายใน
สบก.	4121, 4124	4200, 4223	02-448-0375	4300, 4322	02-454-8231	4421
สbcm.	4116-8	4216-8	02-448-0476	4316-7	02-455-9169	4416 (หน.สบม.)
สชท.	(เบอร์ตรง) 02-427-4444 4161, 4444	(เบอร์ตรง) 02-427-4036 4261-2	02-449-0033	4361-2	02-455-6333	4461-2, 4463 (วิทยุสื่อสาร)
สปน.	4171-3	4271-2	02-448-0315	4371-2	02-455-9185	4471-2
สกก.	4175-7	4251 (หน.สกก.) 4275-6 (หน้าห้อง)	02-448-0614	4375-6	02-455-9184	4475-6
สอม.	4132-5	4232-4	02-448-0662	4332 (หน.สอม.)	02-454-8232	4432-5
สจก.	4141-3	4241-4	02-412-1226 02-411-3117	1980 1978	02-454-8235	4441 (หน.สจก.)
สคร.	4136 (หน.สคร.) 4137-9	4236 (หน.สคร.) 4237-9	02-448-0519	4336-7	02-454-8233	4436 (หน.สคร.) 4437-9
Fax.	02-427-7772 (สกล.) 02-428-9695(สบก.)		02-449-0065 (สกล.) 02-448-0375 (สบก.)		02-454-8231	

ภาค 5						
สาขา	นนทบุรี สสน. (04)		บางบัวทอง สสบท. (54)		มหาสวัสดิ์ สสมส. (56)	
เบอร์ตู้ กลาง	02-589-0035-8 02-580-0079 02-580-0081 02-580-0094 02-580-0097	ภายใน	02-571-3983- 7	ภายใน	02-448-0734 02-449-0129 02-449-0296 02-449-0310	ภายใน
สบก.	02-589-0034	4521 (หน.สบก.) 4522-3	02-924-2165	4621 (หน.สบก.)	02-449-0123	4700 4723-4 (หน้าห้อง)
สbcm.	02-588-2788	4516 (หน.สbcm.) 4517 (หน้าห้อง)	02-571-4715	4616 (หน.สbcm.) 4617 (หน้าห้อง)	02-449-0131	4716, 4709
สชท.	02-589-6626	4561 (หน.สคร.) 4562-3 (วิทยุ)	02-571-7927	4661 (หน.สชท.)	02-449-0315	4761-3
สปน.	02-589-6625	4571 (หน.สปน.) 4572-3 (หน้า ห้อง)	02-924-0905	4571 (หน.สปน.) 4572-3 (หน้า ห้อง)	02-449-0311	4771-3
สกล.	02-591-3281	4575 (หน.สกล.) 4576	02-924-1711	4575 (หน.สกล.)	02-449-0312	4775 (หน.สกล.) 4776-7 (หน้าห้อง)
สอม.	02-588-4348	4532 (หน.สอม.) 4533-5	02-924-1712	4532 (ผอ.สอม.) 4533-5	02-449-0128	4732-3
สจก.	02-580-6048	4541 (หน.สจก.) 4542-4 (หน้า ห้อง)	02-571-1752	4641-3	02-448-0260	4741 (หน.สจก.) 4742-3 (หน้าห้อง)
สคร.	02-588-3386	4536 (หน.สคร.) 4537-8 (หน้า ห้อง)	02-571-4952	4636-8	02-449-0297	4736-7
Fax.	02-589-0034 (สบก.) 02-580-5964 (สกล.)		02-924-2165 (สบก.) 02-571-1742-3 (สกล.)		02-449-0123 (สบก.) 02-449-0088 (สกล.)	

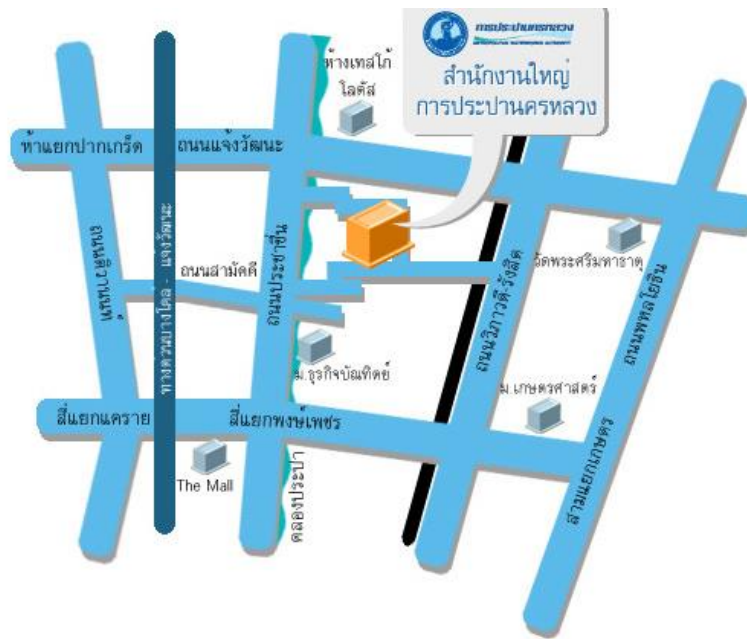
หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อธนาคาร

ลำดับ	ธนาคาร	หมายเลขโทรศัพท์	
1	กรุงศรีอยุธยา	1572	
2	กรุงไทย	02-111-1111	
3	กรุงเทพ	1333	
4	ไทยพาณิชย์	02-777-7777	
5	กสิกรไทย	02-888-8888	
6	ทหารไทยธนชาติ	1428	
7	อาคารสงเคราะห์ (ธอส.)	02-645-9000	
8	อิสลามแห่งประเทศไทย	1302	
9	แลนด์ แอนด์ เฮาส์	02-359-0000	
10	ออมสิน	1115	

หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

หน่วยงาน	หมายเลขโทรศัพท์	
ภาครัฐ	1111	
มหาดไทย	1567	02-225-0264
กปภ.	1662	02-551-8576
กพน.	1130	02-256-3736
กฟภ.	1129	02-589-0100-1
กทผ.	1555	02-296-9611
สวพ.91	1644	02-579-0459
จส.100	1137	02-711-9159
ประปาปทุม	02-581-6656	02-581-4420
ประปารังสิต	02-567-1571	02-567-4985
ประปาอ้อมน้อย	02-810-1581, 02-420-8008	
ประปาสามพราน	034-322681	
ตุ๊กกลาง กปน.	02-504-0123	
เบอร์ Fax. 1125	02-500-2583	
เบอร์ตรง 1125	02-500-2550	
หน.สบข.	1666	
ประตู 1	1705	
ประตู 2	1704	
ประตู 3	1706	
ธ.กรุงไทย	1123	
กองบริการทางการแพทย์	1802	
ศูนย์ดำรงธรรม(กปน.)	1071	
เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์(กปน.)	1127	
สหกรณ์ออมทรัพย์	1131 - 1135	
สหภาพแรงงาน	1701- 1072	
ห้องอาหารสำนักงานใหญ่	1120	
ส่วนพัฒนาระบบงานบริการ และบำรุงรักษา	1389	
กองควบคุมระบบส่งและสูบน้ำ(กคจ.)	02-278-2860-1	
ฝ่ายคุณภาพน้ำ(คลินิกน้ำสะอาด)	02-503-7321 หรือ ต่อ 1885	
โรงงานผลิตน้ำบรรจุขวด “ปาป่า”	1866-67	

การประสานครหลวง (สำนักงานใหญ่)



สถานที่ติดต่อ

สำนักงานใหญ่การประสานครหลวง

400 ถนนประชาชื่น แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210

โทรศัพท์ติดต่อ 0 2504 0123

Facebook <https://www.facebook.com/mwathailand>

Twitter <https://twitter.com/mwathailand>

LINE @mwathailand



โทรศัพท์ติดต่อ 1125

โทรสาร 0 2500 2582, 0 2500 2583

อีเมล mwa1125@mwa.co.th

Facebook <https://www.facebook.com/1125Callcenter>

สำนักงานประปาสาขาบางกอกน้อย(01)



- สถานที่ตั้ง** : 170 หมู่ 2 ถนนกาญจนาภิเษก ตำบลปลายบาง อำเภอบางกรวย จังหวัด
นนทบุรี 11130
- โทรศัพท์** : 0 2449 0011
- โทรสาร** : 0 2448 0769
- อีเมล** : br01s00@mwa.co.th
- เส้นทางการเดินทาง** : โรงงานผลิตน้ำมหาสวัสดิ์
มีรถโดยสารธรรมดาสาย 127 มีรถโดยสารปรับอากาศสาย ปอ.177, ปอ.516
รถโดยสารสองแถวสายแม่โคโร-ศรีประวัติ และสายบางกรวย-ศรีประวัติ
รถตู้สายพาดำ-บางบัวทอง,สายเมอริคิงส์-บางบัวทองและสายปิ่นเกล้า-บางบัวทอง
ถนนจรัญสนิทวงศ์ ซอย 30/1
มีรถโดยสารประจำทางสาย 108 56
- รายละเอียด** - โรงงานผลิตน้ำมหาสวัสดิ์
1. มาจากถนนบรมราชชนนี (ขาเข้า) เลี้ยวซ้ายเข้าถนนกาญจนาภิเษก มุ่งหน้าบาง
บัวทอง ตรงไปชิดเลนซ้ายสุด เลี้ยวปากซอยวัดศรีประวัติ สำนักงานอยู่ด้านใน
โรงงานผลิตน้ำมหาสวัสดิ์ ฝั่งตรงข้ามหมู่บ้านกาญจนาลักษณ์ 3
 2. มาจากบางใหญ่ ถนนกาญจนาภิเษก มุ่งหน้าบางแค หรือปิ่นเกล้า เลยโรงเรียน
เทพศิรินทร์นนทบุรีไป ตรงไป กลับรถใต้สะพาน ตรงข้ามวัดศรีประวัติ ชิดเลนซ้าย
สุด สำนักงานอยู่ด้านในโรงงานผลิตน้ำมหาสวัสดิ์
 3. มาจากสะพานพระราม 5 (นครอินทร์) ถนนกาญจนาภิเษก มุ่งหน้าบางแค หรือ
ปิ่นเกล้าเลยโรงเรียนเทพศิรินทร์นนทบุรี ไป ขัดตรงไป กลับรถใต้สะพาน ตรงข้ามวัด
ศรีประวัติ ชิดเลนซ้ายสุด สำนักงานอยู่ด้านในโรงงานผลิตน้ำมหาสวัสดิ์

- ถนนจรัญสนิทวงศ์ ซอย 30/1 มาทาง ถ.จรัญสนิทวงศ์ เข้าซอยจรัญสนิทวงศ์ 30/1 อยู่ตรงข้ามแมโครจรัญฯ เข้าซอยประมาณ 50 ม. สำนักงานอยู่ขวามือ (อยู่ซอยเดียวกันกับสน.บางกอกน้อย)

ทิศเหนือ : จรดทางรถไฟสายใต้ และคลองมหาสวัสดิ์

ทิศใต้ : จรดคลองมอญ และคลองบางเชือกหนัง

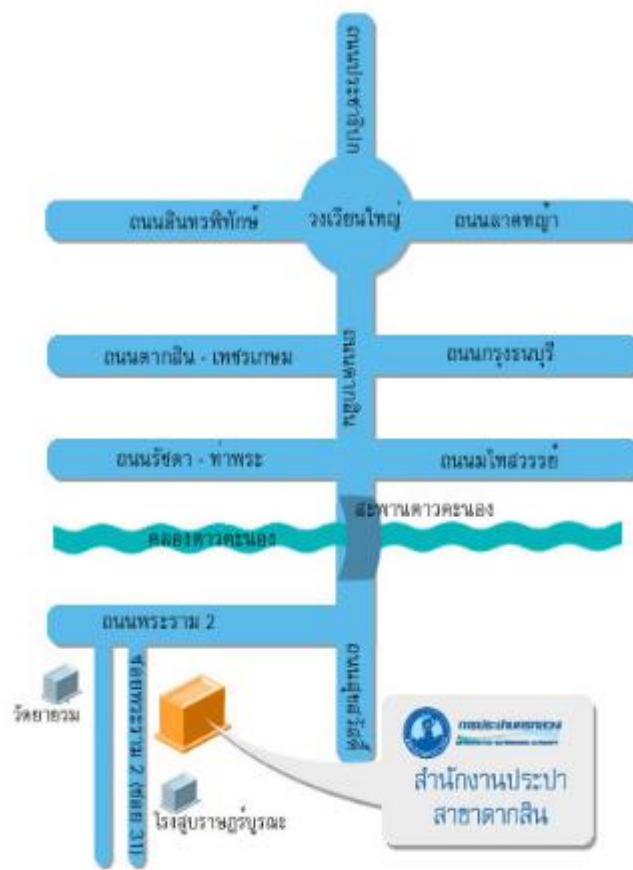
ทิศตะวันออก : จรดแม่น้ำเจ้าพระยา

ทิศตะวันตก : สุดเขตทวีวัฒนา

พื้นที่ประปาสาขาบางกอกน้อย (01) สสบ.	
กาญจนภิเษก ตั้งแต่คลองบางเชือกหนังถึง คลองมหาสวัสดิ์	สวนผัก ถึงคลองมหาสวัสดิ์
แก้วเงินทอง	สะพานช้างอิฐ ตั้งแต่ถนนสีรินธร – แม่น้ำเจ้าพระยา
เขตตลิ่งชัน	สีรินธร
เขตทวีวัฒนา	สุขาภิบาล-บางละมอด
จรัญสนิทวงศ์ ซ.1-97, ซ.2-98	อรุณอมรินทร์ ซ.คี่ 11-57, ซ.คู่ 8-46
ฉิมพลี	อักษะ
ชักพระ	อิสราภาพ ซ.คี่ 19/1-49, ซ.คู่ 28-48
ชัยพฤกษ์	
ตัดใหม่พระเทพ	
ทวีวัฒนา-กาญจนภิเษก	
ทุ่งมังกร	
บรมราชชนนี (1-123, 2-78)	
บางกอกน้อย-ตลิ่งชัน	
บางขุนนนท์	
บางเชือกหนัง	
บางพรหม	
บางแวก แขวงบางเชือกหนัง,ตลิ่งชัน	
ปิ่นเกล้า-นครชัยศรี	
พรานนก (ยกเว้นไปรษณีย์ตากสิน)	
พุทธมณฑลสาย 1, 2, 3(ตั้งแต่คลองมหาสวัสดิ์ – คลองบางเชือกหนัง)	
เพชรเกษม ซ.2-18/1, ซ.1-17	

รัชดา-ท่าพระ ซ.16, ซ.19-25	
ราชพฤกษ์ ทั้ง 2 ฝั่ง(ตั้งแต่คลองมหาสวัสดิ์ – คลองบาง เชือกหนัง)	
ราชวิถี (ฝั่งธนบุรี)แยกบางพลัด (จรัญสนิทวงศ์ - แม่น้ำ เจ้าพระยา)	
ริมคลองชักพระ ทั้ง 2 ฝั่ง ตั้งแต่คลองบางกอกน้อย – คลอง บางกอกใหญ่	
ริมคลองบางเชือกหนัง(เขตบางกอกน้อย, ตลิ่งชัน, ทวีวัฒนา)	
เลียบคลองทวีวัฒนา	
วังเดิม	
ศาลาธรรมสพน์	
สมเด็จพระปิ่นเกล้า (เขตบางยี่ขัน)	

สำนักงานประปาสาขาตากสิน(02)



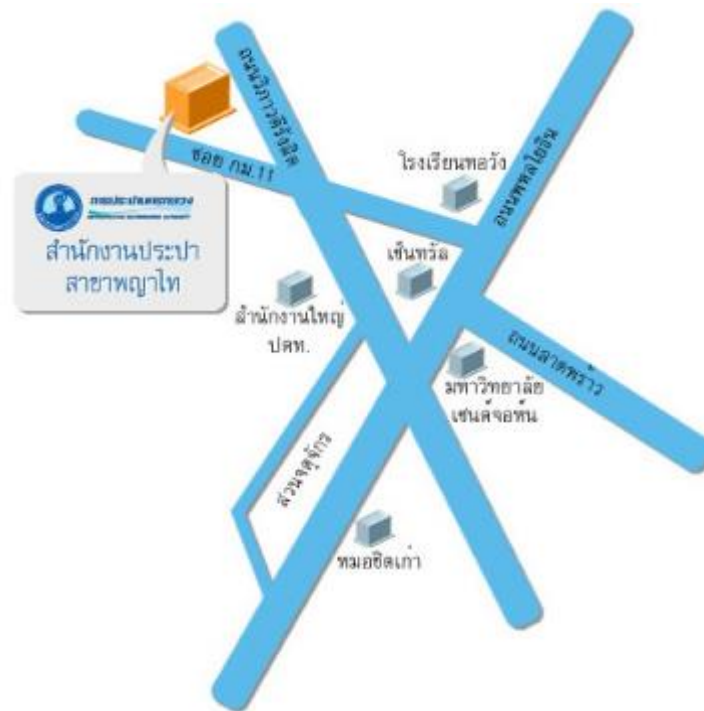
สถานที่ตั้ง	: 71 ซอยพระรามที่ 2 ซอย31 แขวงบางมด เขตจอมทอง กทม. 10150
โทรศัพท์	: 0 2427 6000 (17 คู่สาย)
โทรสาร	: 0 2427 7772
อีเมล	: br02s00@mwa.co.th
เส้นทางการเดินทาง	: มีรถโดยสารธรรมดาสาย 17, 68, 101, 105, 147, 169 : มีรถโดยสารปรับอากาศสาย ปอ.68, ปอ.76, ปอ.105, ปอ.140, ปอ.141, ปอ.142, ปอ.147, ปอ.529, ปอ.558
รายละเอียด	: 1.มาจากสุขสวัสดิ์ เข้าถนนพระราม 2 ซอยพระราม 2 ซอย 31(ซอยอยู่ก่อนถึงซอยวัดยายร่ม 1 ซอย) เข้าซอยประมาณ 300 เมตรสำนักงานประปาสาขาสุขสวัสดิ์อยู่ซ้ายมือ 2.มาจากถนนพระราม 2 ขาเข้า มุ่งหน้า เซ็นทรัลพระราม 2 ถึงโรงพยาบาลบางประกอก 9 กลับรถ เข้าซอยพระราม 2 ซอย 31(ซอยอยู่ก่อนถึงซอยวัดยายร่ม 1 ซอย) เข้าซอยประมาณ 300 เมตร สำนักงานประปาสาขาสุขสวัสดิ์อยู่ซ้ายมือ
ทิศเหนือ	: จรดคลองภาษีเจริญ, คลองบางกอกใหญ่ แม่น้ำเจ้าพระยา
ทิศใต้	: จรดอ่าวไทย

ทิศตะวันออก : จรดแม่น้ำเจ้าพระยา

ทิศตะวันตก : จรดเขตจังหวัดสมุทรสาคร, ทางรถไฟสายมหาชัย-วงเวียนใหญ่ และคลองราชมนตรี

พื้นที่ประปาสาขาตากสิน (02) สสต.	
กรุงธนบุรี	สมเด็จพระเจ้าพระยา
กัลปพฤกษ์	สมเด็จพระเจ้าตากสิน
ก้านน้มน้ำ	สะแกงาม
จอมทอง	แสมดำ
เจริญนคร	อนามัยงามเจริญ
เจริญรัช	อรุณอัมรินทร์ตัดใหม่
เชียงใหม่	อินทรีพิทักษ์
ตากสิน	อิสราภาพ (ช.1-19 ฟังคี่ และ ช.2-26 ฟังคู้)
ท่าข้าม	เอกชัย (ช.1-83/1 ฟังคี่ และ ช.คู้ 2-64/3 ฟังคู้)
ท่าดินแดง	
เทศบาล สาย 1, สาย 2 ,สาย 3	
เทอดไท * ก่อนข้ามคลองราชมนตรี	
บางกระดี	
บางขุนเทียน	
บางขุนเทียนชายทะเล	
บางบอน 1	
ประชาธิปไตย	
พระราม 2 ช.20 – 100 ช.82 สิ้นสุดก่อนข้ามทางรถไฟคลองรางโพธิ์ ช.100 สิ้นสุดก่อนข้ามทางรถไฟพรมแดน	
พัฒนาการ	
เพชรเกษม ช.23 ข้ามคลองภาษีเจริญแล้ว	
มไหสวรรย์	
รัชดา-ท่าพระ (ช.1-17 ฟังคี่ และ ช.2-14 ฟังคู้)	
รัชมงคลประสาธน์	
ราชพฤกษ์	
ลาดหญ้า	
วุฒากาศ	

สำนักงานประปาสาขาพญาไท(03)

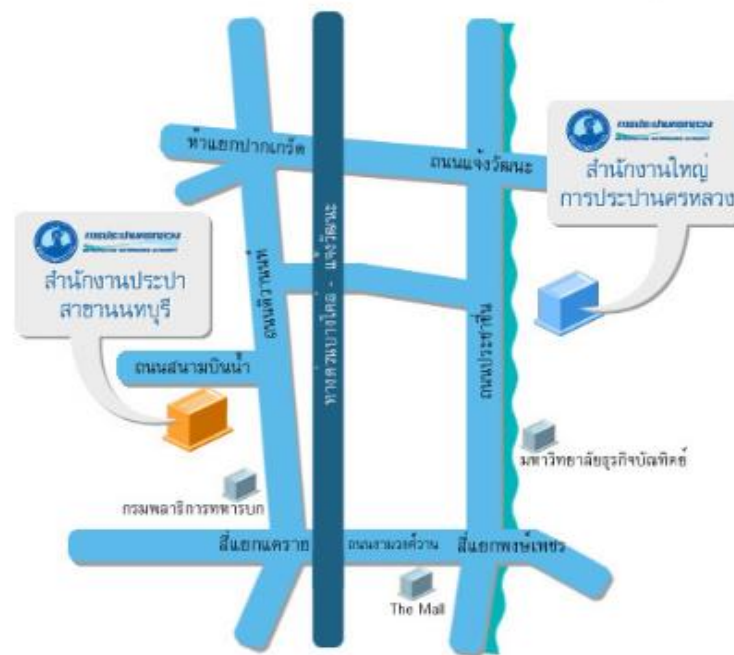


สถานที่ตั้ง	: 1057 ถ.วิภาวดีรังสิต แขวงจตุจักร เขตจตุจักร กทม. 10900
โทรศัพท์	: 0 2537 8225(8 คู่สายอัตโนมัติ)
โทรสาร	: 0 2537 8227
อีเมล	: br03s00@mwa.co.th
เส้นทางการเดินทาง	: มีรถโดยสารธรรมดาสาย 29, 52, 69, 77, 134 มีรถโดยสารปรับอากาศสาย ปอ.29, ปอ.510, ปอ.513, ปอ.4
รายละเอียด	: 1. มาจากอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ เข้าถนนพหลโยธิน ผ่านสวนจตุจักรเจอห้าแยกลาดพร้าวให้เลี้ยวซ้าย สังเกตตึก ปตท.สนญ. ถัดไปเป็นสำนักงานประปาสาขาพญาไท ตรงข้ามกับตึกฐานเศรษฐกิจ 2. มาจากดินแดง ถนนวิภาวดีรังสิต(ขาออก) มุ่งหน้าไปทางดอนเมือง ให้วิ่งตรงไปข้ามห้าแยกลาดพร้าว สังเกตตึก ปตท.สนญ. ถัดไปเป็นสำนักงานประปาสาขาพญาไท ตรงข้ามกับตึกฐานเศรษฐกิจ 3. มาจากดอนเมือง ทางถนนวิภาวดีรังสิต(ขาเข้า) มุ่งหน้าไปห้างเซ็นทรัลลาดพร้าว ถึงห้าแยกลาดพร้าวให้กลับรถ สังเกต ตึก ปตท.สนญ. ถัดไปเป็นสำนักงานประปาสาขาพญาไท 4. มาจากมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ผ่านแยกรัชโยธินถึงห้าแยกลาดพร้าว ให้เลี้ยวขวาเข้าถนนวิภาวดีรังสิต(ขาออก) สังเกตตึก ปตท.สนญ. ถัดไปเป็นสำนักงานประปาสาขาพญาไท

- ทิศเหนือ** : จรดคลองบางเขน
- ทิศใต้** : จรดคลองสามเสน คลองแสนแสบ
- ทิศตะวันออก** : จรดคลองลาดพร้าว คลองวังหิน
- ทิศตะวันตก** : จรดทางรถไฟสายเหนือ/ตะวันออกเฉียงเหนือ

พื้นที่ประปาสาขาพญาไท (03) สสญ.	
กำแพงเพชร 2	สุทธิสาร
กำแพงเพชร 3	อโศก-ดินแดง
กำแพงเพชร 5	
กำแพงเพชร 7	
งามวงศ์วาน ซ.42-64	
เทอดดำริ	
เทียมร่วมมิตร	
นครชัยศรี	
นิคมรถไฟ	
ประชากรราษฎร์บำเพ็ญ	
ประชาสงเคราะห์	
ประชาสุข	
ประชาอุทิศ ซ.คี่ 1-23, ซ. คู่ 2-24	
ประดิพัทธ์	
พระราม 6 ซ.คู่ 28-38, ซ.คี่ 33-45	
พระราม 9 ซ.คี่ 1-21, ซ.คู่ 2-28	
พหลโยธิน ซ.คี่ 1-43 ,ซ.คู่ 2-48	
เพชรบุรีตัดใหม่ซ.39-47	
เพชรอุทัย	
มิตรไมตรี 3	
รณชัย 2	
ระนอง 1	
รัชดาภิเษก ซ.คี่ 1-19 ,ซ.คู่ 2-48	
ราชวิถี ซ.2-6	
ลาดพร้าว ซ.คี่ 1-45 ,ซ.คู่ 2-48	
วิภาวดีรังสิต ซ.คี่ 1-19, ซ.คู่ 2-52	

สำนักงานประปาสาขานนทบุรี(04)



สถานที่ตั้ง	: 282 ถนนนนทบุรี ต.ท่าทราย อ.เมือง จ.นนทบุรี 11000
โทรศัพท์	: 0 25890035-8
โทรสาร	: 0 2580 5964
อีเมล	: br04s00@mwa.co.th
เส้นทางการเดินทาง	: มีรถโดยสารธรรมดาสาย 33, 104, 69, 90, 32, 51
เส้นทางการเดินทาง	: มีรถโดยสารปรับอากาศสาย ปอ.505, ปอ.6
รายละเอียด	: 1. มาจากแยกแคราย เข้าถนนติวานนท์ มุ่งหน้าไปปากเกร็ด ตรงไปเจอสี่แยกสนามบินน้ำ เลี้ยวซ้ายเข้าถนนนนทบุรี สำนักงานประปาสาขานนทบุรีอยู่ทางซ้ายมือ 2. มาจากปากเกร็ด เข้าถนนติวานนท์ มุ่งหน้าไปแคราย ตรงไป เจอสี่แยกสนามบินน้ำ เลี้ยวขวาเข้าถนนนนทบุรี สำนักงานประปาสาขานนทบุรีอยู่ทางซ้ายมือ 3. มาจากถนนสามัคคี สุดถนนเลี้ยวซ้ายเข้าถนนติวานนท์ตรงไปเจอสี่แยกสนามบินน้ำ เลี้ยวขวาเข้าถนนนนทบุรี สำนักงานประปาสาขานนทบุรีอยู่ทางซ้ายมือ
ทิศเหนือ	: จรดจังหวัดปทุมธานี และพระนครศรีอยุธยา
ทิศใต้	: จรดกรุงเทพมหานคร
ทิศตะวันออก	: จรดกรุงเทพมหานครตั้งแต่เขตดุสิต เขตบางเขน ไปจนจรดจังหวัดปทุมธานี
ทิศตะวันตก	: จรดจังหวัดนครปฐม

พื้นที่ประปาสาชนนทบุรี (04) สสน.	
กรุงเทพ-นนท์ ซ.คี่ 1-13, ซ.คู่ 2-14	
งามวงศ์วาน ซ.คี่ 1-31, ซ.คู่ 2-24	
แจ้งวัฒนะ ซ.คี่ 11-43, ซ. คู่ 18-42	
แจ้งวัฒนะ-ปากเกร็ด ซ.คี่ 1-9, ซ. คู่ 2-16	
ติวานนท์ ซ.คี่ 1-45, ซ.คู่ 2-50	
ติวานนท์-ปากเกร็ด ซ.คี่ 1-39, ซ.คู่ 2-58	
นครอินทร์ สี่แยกติวานนท์ถึงใต้สะพานกระราม 5	
นนทบุรี-ปทุม จากสะพานนวฬวิถึงสี่แยกสวนสมเด็จฯ	
ประชาชื่น-นนทบุรี ซอย 1-9	
พระราชราษฎร์ (ฝั่งหอนาฬิกาทำน่านนท์)	
พิบูลย์สงคราม ซ.คี่ 1-21, ซ.คู่ 2-30	
ภูมิเวช	
รัตนธิเบศร์ ซ.คี่ 1-33, ซ.คู่ 2-34	
ริมคลองประปา(ฝั่งม.เมืองทองธานี)	
เรวดี	
เลี้ยวเมืองนนทบุรี 1	
เลี้ยวเมืองปากเกร็ด	
ศรีสมาน สี่แยกสวนสมเด็จฯ ถึงสี่แยกศรีสมาน (คลองประปา)	
สนามบินน้ำ	
สามัคคี	

สำนักงานประชาสัมพันธ์ทุ่งมหาเมฆ(05)

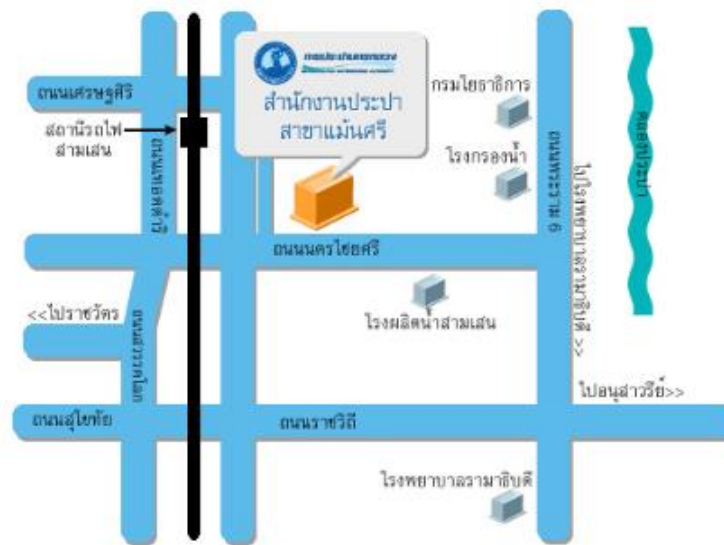


- สถานที่ตั้ง** : 9/2 ถนนนางลิ้นจี่ แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120
- โทรศัพท์** : 0 2286 0172, 0 2286 0174, 0 2286 0175, 0 2286 0177, 0 2286 0179
- โทรสาร** : 0 2286 0153
- อีเมล** : br05s00@mwa.co.th
- เส้นทางการเดินทาง** : มีรถโดยสารธรรมดาสาย 22, 62, 67, 89
- เส้นทางการเดินทาง** : มีรถโดยสารปรับอากาศสาย ปอ.22, ปอ.62, ปอ.67
- รายละเอียด** :
1. มาจากคลองเตย ถนนพระราม 4 ให้มุ่งหน้าเข้าถนนสาทรใต้ ผ่านสถานทูตออสเตรเลียไปให้เลี้ยวซ้ายเข้าซอยสวนพลู ผ่านสน.ทุ่งมหาเมฆไป ถัดไปฝั่งซ้ายมือจะเป็นสำนักงานประชาสัมพันธ์ทุ่งมหาเมฆ อยู่ติดกับวิทยุการบิน ตรงข้ามกับเทคนิคกรุงเทพ
 2. มาจากถนนตก ให้มุ่งหน้าเข้าถนนพระราม 3 เลี้ยวเข้าถนนนางลิ้นจี่ สำนักงานประชาสัมพันธ์ทุ่งมหาเมฆ อยู่ฝั่งขวามือ ติดกับวิทยุการบิน ตรงข้ามกับเทคนิคกรุงเทพ
 3. มาจากถนนจันทน์ ให้มุ่งหน้าไปเข้าถนนนางลิ้นจี่ สำนักงานประชาสัมพันธ์ทุ่งมหาเมฆ อยู่ฝั่งขวามือ ติดกับวิทยุการบิน ตรงข้ามกับเทคนิคกรุงเทพ
 4. มาจากหัวลำโพง ให้มุ่งหน้าเข้าถนนสาทรใต้ ผ่านสถานทูตออสเตรเลียไปเลี้ยวซ้ายเข้าซอยสวนพลู ผ่านสน.ทุ่งมหาเมฆไป สังเกตองค์การโทรศัพท์ ถัดไปฝั่งซ้ายมือจะเป็นสำนักงานประชาสัมพันธ์ทุ่งมหาเมฆอยู่ติดกับวิทยุการบินตรงข้ามกับเทคนิคกรุงเทพ

- ทิศเหนือ** : จรดคลองผดุงกรุงเกษม ถ.พระราม 4
- ทิศใต้** : จรดแม่น้ำเจ้าพระยา
- ทิศตะวันออก** : จรดแม่น้ำเจ้าพระยา ทางรถไฟสายชองนนทรี
- ทิศตะวันตก** : จรดแม่น้ำเจ้าพระยา

พื้นที่ประปาสาขาทุ่งมหาเมฆ (05) สสท.	
คอนแวนต์	ยานนาวา
จันทน์	เย็นอากาศ
จันทน์เก่า	รัชดาภิเษก
จันทน์ตัดใหม่	วงแหวนอุตสาหกรรม
เจริญกรุง	ศรีบำเพ็ญ
เจริญราษฎร์	ศรีเวียง
แฉล้มนิมิตร	ศาลาแดง
ชองนนทรี	สว่าง
เชื้อเพลิง	สาทรใต้
เดโช	สาทรเหนือ
ตก	สาธุประดิษฐ์
ทนต์	สี่พระยา
ทรัพย์	สีลม
นนทรี	สุดประเสริฐ
นราธิวาสราชนครินทร์	สุรวงศ์
นเรศ	สุรศักดิ์
นางลิ้นจี่	
ประมว	
ปิ่น	
พระราม 3	
พระราม 4	
มหานคร	
มหาพัฒาราม	
มหาเศรษฐี	
มเหสักข์	
มไหสวรรย์	

สำนักงานประปาสาขาแมนศรี(06)



สถานที่ตั้ง	: 1203 ถนนนครไชยศรี แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์	: 02 298 6700-24
โทรสาร	: 02 298 6735
อีเมล	: br06s00@mwa.co.th
เส้นทางรถ เดินทาง	: มีรถโดยสารธรรมดาสาย 14
เส้นทางรถ เดินทาง รายละเอียด	: ไม่มีรถโดยสารปรับอากาศ 1. มาจากอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ ผ่านโรงพยาบาลราชวิถี เจอสี่แยกโรงพยาบาลวราหิบัติ(แยกตึกชัย) ให้เลี้ยวขวา ตรงไปเจอไฟแดงให้เลี้ยวซ้าย สำนักงานอยู่ทางขวามือ ก่อนข้ามทางรถไฟ 2. มาจากจตุจักร ผ่านทาง รร.สามเสนวิทยาลัยและโรงพยาบาลวิชัยยุทธ เลี้ยวขวา าศสนาไปเป็นแยกโรงกรองน้ำให้เลี้ยวขวา สำนักงานอยู่ทางขวามือ ก่อนข้ามทางรถไฟ 3. มาจากเยาวราช วิ่งถนนสวรรคโลก ผ่านวังสวนจิตลดาถึงแยกราชวิถีให้เลี้ยวขวาข้ามทางรถไฟไป สำนักงานอยู่ฝั่งซ้ายมือ เยื้องกับโรงเรียนสัตย์สงวนวิทยา 4. มาจากตลาดศรีย่าน ผ่านตลาดราชวิถีตรงไปข้ามทางรถไฟ สำนักงานจะอยู่ฝั่งซ้ายมือ เยื้องกับโรงเรียนสัตย์สงวนวิทยา 5. มาจากบางซื่อ ผ่านโรงเรียนกรมยุทธศึกษาทหารบก และผ่านสถานีรถไฟสามเสน เจอแยกไฟแดงให้เลี้ยวซ้ายข้ามทางรถไฟ สำนักงานอยู่ฝั่งซ้ายมือ เยื้องกับโรงเรียนสัตย์สงวนวิทยา

- ทิศเหนือ** : จรดคลองบางซื่อ
- ทิศใต้** : จรดคลองผดุงกรุงเกษม ถ.พระราม 4
- ทิศตะวันออก** : จรดทางรถไฟสายเหนือ คลองสามเสน ทางรถไฟสายชองนนทบุรี
- ทิศตะวันตก** : จรดแม่น้ำเจ้าพระยา

พื้นที่ประปาสาขาแมนศรี (06) สสม.			
กรุงเทพมหานคร	บ้านหม้อ	ยุคล (1, 2, 3)	สวรรค์โลก
ข้าวสาร	บำรุงเมือง	เยาวราช	สว่าง
ข้าวหลาม	บุญศิริ	โยธา	สันติภาพ
เขียวไข่กา	ประชาธิปไตย	โยธี	สามเสน
คลองลำปอก	แปลงนาม	รองเมือง	สารสิน
จรัสเมือง	ผดุงด้าว	ระนอง (1, 2)	สุขุทัย
จักรพงษ์	พญาไท	ระนองกลาง	สุคันธาราม
จักรพรรดิพงษ์	พระพิทักษ์	รางน้ำ	สุพรรณ
จักรเพชร	พระปิ่นิจ	ราชดำเนินกลาง	เสือป่า
จักรวรรดิ	พระราม 1	ราชดำเนินนอก	หน้าพระธาตุ
จารุเมือง	พระราม 4	ราชดำเนินใน	หน้าพระลาน
เจริญกรุง	พระราม 5	ราชดำริ	หลวง
เจริญเมือง	พระราม 6 (ซ.2-26, 1-31)	ราชเทวี	หลักเมือง
เจ้าคำรบ	พระสุเมรุ	ราชบพิธ	หลานหลวง
เจ้าฟ้า	พระอาทิตย์	ราชปรารภ	หับเผย
เฉลิมเขต (1, 2, 3, 4)	พลับพลาไชย	ราชวงศ์	อนุวงศ์
ชิดลม	พะเนียง	ราชวิถี	อังรีดุนัง
เซตุน	พันธจิต	ราชสีมา	อัษฎางค์
ดาวช่าง	พาดสาย	ราชินี	อำนวยการสงคราม
ดำรงรักษ์	พาหุรัด	รามบุตรี	อุดมการณ์
ดินสอ	พิชัย	ลำพูนไชย	อรุพงษ์
ตรีเพชร	พิษณุโลก	ลิขิต	อุทกนอก
ตรีมิตร	เพชรบุรี	ลูกหลวง	อุทกใน
ตะนาว	เพชรบุรีตัดใหม่ ซ.ค. 1-45 และ ซ.ค. 2-36	วรจักร	
ตานี	เพลินจิต	วังเจ้าสาย	
เตชะวันิช	เพาะพานิช	วานิช (1, 2)	
ทรงวาด	แพร่่งนรา	วิทย์	
ทรงสวัสดิ์	แพร่่งภูธร	วิสุทธิกษัตริย์	
ทหาร	แพร่่งสรรพศาสตร์	ศรีอยุธยา	
ท้ายวัง	เฟื่องนคร	ศิริพงษ์	

เทอดดำริ	มหาจักร	ศิริอำมาตย์	
นครชัยศรี	มหาชัย	ศุภมิตร	
นครปฐม	มหาราช	เศรษฐศิริ	
นครสวรรค์	มังกร	สนามไชย	
บรรทัดทอง	มิตรภาพ ไทยจีน	สระสรง	
บริพัตร	ไมตรีจิต	สาทรรมย์	

สำนักงานประปาสาขาสุขุมวิท(07)



สถานที่ตั้ง : 1564/1 ถ.สุขุมวิท แขวงพระโขนง เขตคลองเตย กทม. 10250

โทรศัพท์ : 0 2331 0028-32

โทรสาร : 0 2331 7533

อีเมล : br07s00@mwa.co.th

เส้นทางรถโดยสาร : มีรถโดยสารธรรมดาสาย 2, 23, 25, 38, 45, 46, 48 และ 116

เส้นทางรถโดยสารปรับอากาศสาย : มีรถโดยสารปรับอากาศสาย ปอ.7, ปอ.508, ปอ.511, ปอ.513, ปอ.126, ปอ.6 และปอ.10

เส้นทางรถโดยสารปรับอากาศสาย : 1. มาจากถนนศรีนครินทร์ เข้าซอยสุขุมวิท 71 หรือซอยสุขุมวิท 77 (อ่อนนุช) ตรงไป แล้วเลี้ยวซ้ายเข้าถนนสุขุมวิท เลี้ยวขวาพระโขนง และ สถานีดับเพลิงพระโขนง กลับรถ เลี้ยวสถานีรถไฟฟ้า BTS สถานีอ่อนนุช และ เทสโก้โลตัสอ่อนนุช เล็กน้อย สำนักงานประปาสาขาพระโขนง ใกล้ซอยสุขุมวิท 48/3

2. มาจากถนนสุขุมวิท ฝั่งบางนา เลี้ยวสถานีรถไฟฟ้า BTS สถานีอ่อนนุช และ เทสโก้โลตัส อ่อนนุช เล็กน้อย สำนักงานประชาสัมพันธ์พระโขนง ใกล้ซอยสุขุมวิท 48/3

ทิศเหนือ : จรดคลองสามเสนและคลองแสนแสบ

ทิศใต้ : จรดแม่น้ำเจ้าพระยา, คลองพระโขนง

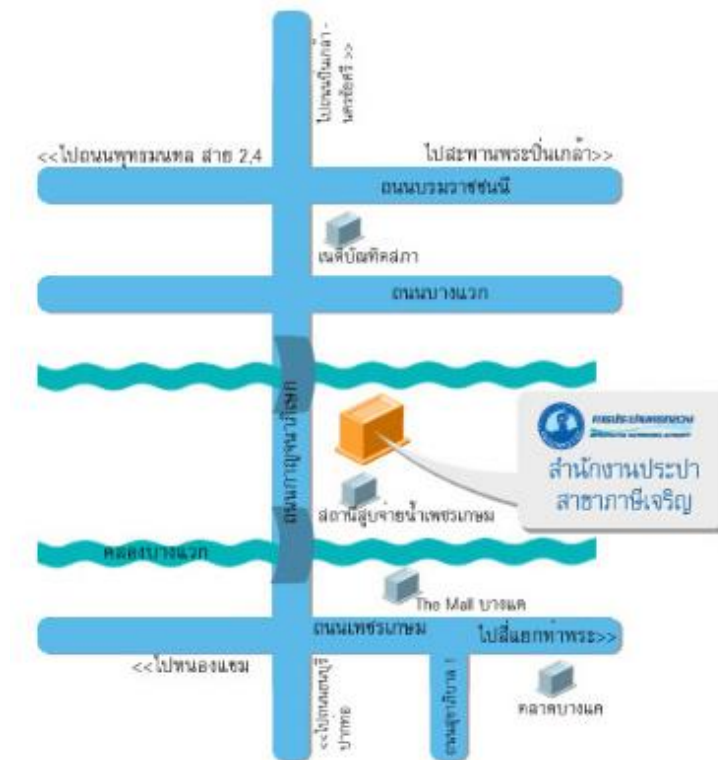
ทิศตะวันออก : จรดคลองแม่จันทน์, คลองลาดบัวขาว

ทิศตะวันออก : จรดคลองแม่จันทน์, คลองลาดบัวขาว

ทิศตะวันตก : จรดทางรถไฟช่องนนทรี

พื้นที่ประชาสัมพันธ์ (07) สส.	
กรุงเทพมหานคร 9 ตั้งแต่ แยกกรุงเทพกรีฑา ถึง แยกตัดถนนนักกีฬาแหลมทอง	รามคำแหง ซ.คี่ 1-183 ,ซ.คู่ 2-162/1ตั้งแต่แยกคลองตัน ถึง คลองบางชัน
กาญจนบุรีด้านตะวันออก ตั้งแต่คลองแสนแสบ ถึง คลองประเวศบุรีรมย์	ราษฎร์พัฒนา
เกษมราษฎร์ตั้งแต่แยกเกษมราษฎร์ ถึงท่าเรือคลองเตย	ศรีนครินทร์ ตั้งแต่แยกลำสาละ ถึง คลองประเวศบุรีรมย์
กำแพงเพชร 7 ตั้งแต่คลองแสนแสบ ถึง คลองแม่จันทน์	นักกีฬาแหลมทอง ตั้งแต่แยกกรุงเทพกรีฑา ถึงสุดเขตการประปา
เฉลิมพระเกียรติ ร.9 ซ.คี่ 87-89 ซ.คู่ 76-78 ตั้งแต่คลองประเวศบุรีรมย์ ถึงทางรถไฟ	สุขุมวิท ทางด่วนเฉลิมมหานคร ถึง คลองประเวศบุรีรมย์ ซ.คี่ 1-71, ซ.คู่ 2-48
ชุมชนคลองเตย / ท่าเรือคลองเตย	ศรีนครินทร์-ร่มเกล้า ตั้งแต่แยกตัดถนนกรุงเทพกรีฑา ถึงคลองทับช้างบน
ทางรถไฟสายเก่าปากน้ำ ตั้งแต่ถนนพระราม4 ถึงคลองพระโขนง	พัฒนาการ ซอย 20
พระราม 3ตั้งแต่ แยกพระราม4 ถึงแยกตัดถนนเชื้อเพลิง	อ่อนนุช 65
พระราม 4 จากแยกพระโขนง ถึง ทางด่วนเฉลิมมหานคร	อาจณรงค์ ตั้งแต่แยกอาจณรงค์ ถึงคลองพระโขนง
พระราม 9 ซ.คี่ 29-59 ซ.คู่ 26-66 แยกรามคำแหง ถึง แยกศรีนครินทร์	อโศกมนตรี ตั้งแต่ คลองแสนแสบ ถึง แยกอโศก
พัฒนาการ จากแยกคลองตัน ถึงคลองประเวศบุรีรมย์ ซ.คี่ 1-69 ซ.คู่ 2-78	ณ ระนอง ตั้งแต่ แยกคลองเตย ถึง คลังน้ำมันเชลล์
มอเตอร์เวย์ ตั้งแต่แยกศรีนครินทร์ ถึง คลองแม่จันทน์	เพชรบุรีตัดใหม่ ตั้งแต่คลองแสนแสบ ถึง แยกคลองตัน
รัชดาภิเษกตัดใหม่ ตั้งแต่แยกอโศก ถึง แยกพระราม 4	

สำนักงานประปาสาขาภาษีเจริญ(11)



สถานที่ตั้ง	: 186/39 หมู่ 6 ถ.กาญจนาภิเษก แขวงบางแคเหนือ เขตบางแค กทม. 10160
โทรศัพท์	: 0 2455 0044, 0 2455 0055
โทรสาร	: 0 2454 5500
อีเมล	: br11s00@mwa.co.th
เส้นทางการเดินทาง	: มีรถโดยสารธรรมดาสาย 146
เส้นทางเดินเท้า	: ไม่มีรถโดยสารปรับอากาศ
เส้นทางการเดินทาง	1.มาจากถนนบรมราชชนนี เข้าถนนกาญจนาภิเษก มุ่งหน้าเดอะมอลล์บางแค
เส้นทางเดินเท้า	สำนักงานประปาสาขาภาษีเจริญ ตั้งอยู่ริมถนนก่อนถึงเดอะมอลล์บางแค ประมาณ 1 กิโลเมตร
รายละเอียด	2.มาจากถนนเพชรเกษม เข้าถนนกาญจนาภิเษก ข้ามคลองบางแวก กลับรถบนสะพานเกือกม้าแรก ซิดซ้าย สำนักงานประปาสาขาภาษีเจริญ อยู่ด้านซ้ายมือ
ทิศเหนือ	: จรดคลองมอญ และคลองบางเชือกหนัง
ทิศใต้	: จรดทางรถไฟสายมหาชัย, คลองบางกอกใหญ่ คลองภาษีเจริญ
ทิศตะวันออก	: จรดคลองบางกอกใหญ่, แม่น้ำเจ้าพระยา
ทิศตะวันตก	: สูดเขตหนองแขม

พื้นที่ประปาสาขาภาษีเจริญ (11) สสภ.	
กัลปพฤกษ์	
กาญจนาภิเษก จากทางรถไฟวงเวียนใหญ่มหาชัย ถึงคลองบางเชือกหนัง	
หมู่บ้านดีเค	
จรัญสนิทวงศ์ 13 (ข้ามคลองไปแล้ว)	
นครลุงแถม.เศรษฐกิจ, ม.ศิริเกษม	
บางขุนเทียนจากสามแยกบางบอน ถึงทางรถไฟวงเวียนใหญ่มหาชัย	
บางบอน 1	
บางบอน 2	
บางบอน 3	
บางบอน 4	
บางบอน 5	
บางแวก	
พระยามนธราธุราชศรีพิจิตร	
พัฒนาการ (ฝั่งธนฯ) จากสามแยกคำหยาด ถึงคลองราชมนตรี	
พุทธทศทลาย 1, 2 (ช.วัดบุญประดิษฐ์) 3, 4 เข้าทางเพชรเกษม	
แยกทศกัณฑ์	
เพชรเกษมตั้งแต่ ช.คี่ 19-81/6ช.คู่ 20-116/5*เลยไปของภูมิภาค*	
ราชพฤกษ์-คลองบางเชือกหนัง	
ริมคลองราชมนตรี (เขตภาษีเจริญ)	
เลียบบคลองทวีวัฒนา จากถนนเพชรเกษม ฝั่งช.เพชรเกษม 69 ถึง สน.ศาลาแดง	
เลียบบคลองภาษีเจริญ	
เลียบบคลองภาษีเจริญฝั่งใต้	
เลียบบคลองภาษีเจริญฝั่งเหนือ	
สุขาภิบาล 1 จากเพชรเกษม ถึงเอกชัย	
อัสสัมชัญ	
เอกชัย ช.คี่ 83/2-139 ,ช.คู่ 64/4-132	

สำนักงานประปาสาขาลาดพร้าว(12)



- สถานที่ตั้ง** : 591 ซ.จำเนียรเสริม ถ.ประชาอุทิศ แขวงวังทองหลาง เขตวังทองหลาง กทม. 10310
- โทรศัพท์** : 0 2934 4432-6
- โทรสาร** : 0 2934 4815
- อีเมล** : br12s00@mwa.co.th
- เส้นทางการเดินทาง** : มีรถโดยสารธรรมดาสาย 36ก, 122
- เส้นทางการเดินทางรายละเอียด** :
1. มาจากปากซอยลาดพร้าว 80 เข้าไปสุดทางให้เลี้ยวซ้ายไปทางสถานีไอคอนสตาร์ (เส้นทางลัดนี้ค่าผ่านทาง 10บ.เนื่องจากเป็นที่ส่วนบุคคล)จนสุดทางให้เลี้ยวซ้ายผ่านซอยสหการประมวลตรงไปจนสุดทางเจอถนนประชาอุทิศ ให้เข้าซอยข้างโรงเรียนนานาชาติรีเจนท์ ไป 100ม. สำนักงานประปาสาขาลาดพร้าวจะอยู่ฝั่งซ้ายมือ
 2. มาจากอิมพีเรียลลาดพร้าว เลี้ยวซ้ายเข้าเลียบทางด่วนอาจณรงค์ งามอินทรา มุ่งหน้าไปถนนประดิษฐ์มนูธรรม(ฝั่งเอกมัย) ถึงแยกทาวน์อินทาวน์ โรงแรมเอส.ซี. พาร์ค(อยู่ฝั่งขวามือ)เลี้ยวซ้ายเข้าถนนประชาอุทิศ สังเกตทางเข้าสำนักงานประปาสาขาลาดพร้าวจะตรงข้ามกับสถานทูตกัมพูชา
 3. มาจากสี่แยกเหม่งจ๋าย วิ่งเข้าถนนประชาอุทิศ ตรงไปทางที่จะออกเลียบทางด่วน งามอินทรา สังเกตสถานทูตกัมพูชาจะอยู่ฝั่งซ้ายมือตรงข้ามกับทางเข้าสำนักงานประปาสาขาลาดพร้าว ปากทางเข้าจะมีโรงเรียนนานาชาติรีเจนท์ตั้งอยู่

4. มาจากถนนพระราม 9 เข้าซอยจำเนียรเสริม ผ่านศูนย์แพทย์พัฒนา เจอสสามแยก ให้ตรงไปมุ่งหน้าเข้าถนนประชาอุทิศ ผ่านสถานีสูบน้ำลาดพร้าว ทางเข้าประตูด้านหลังของสำนักงานประชาสัมพันธ์ลาดพร้าว จะอยู่ทางฝั่งซ้ายมือ

- ทิศเหนือ** : จรดคลองโคกคราม
- ทิศใต้** : จรดคลองแสนแสบ คลองลาดพร้าว
- ทิศตะวันออก** : จรดคลองบางชัน คลองแสนแสบ
- ทิศตะวันตก** : จรดคลองลาดพร้าว

พื้นที่ประชาสัมพันธ์ลาดพร้าว (12) สสส.	
กาญจนาภิเษก	สังคมสงเคราะห์
เกษตร-นวมินทร์	สุคนธ์สวัสดิ์
คลองลำเจียก	เสนานิคม
คูบอน	เสรีไทย ถึงคลองบางชัน สูดสวยสยาม นิคมบางชัน
โชคชัย 4	อินทราภรณ์
นวมินทร์	แอปป์แลนด์ สาย 1, สาย 2
นวลจันทร์	
นาคนิवास	
ประชาอุทิศ สุดสะพานข้ามคลองลาดพร้าว	
ประดิษฐ์มนูธรรม	
ประเสริฐมนูกิจ	
ปัญญา-อินทรา	
โพธิ์แก้ว	
โยธินพัฒนา	
รัชดา-รามอินทรา	
รามคำแหง ซ.9,21,39,43/1,65,81 ฝั่งข้ามคลองแสนแสบ	
รามอินทรา ซ.คู่ 40-76 ,ซ.คู่ 67-107	
ลาดปลาเค้า ซ.คู่ 1-67 ,ซ.คู่ 2-56	
ลาดพร้าว ซ.48/1 ,ซ.47	
ลาดพร้าว-วังหิน	
ศรีบูรพา	
ศรีวรา	
สวนสยาม	

สำนักงานประปาสาขาพระโขนง(13)



- สถานที่ตั้ง** : 1564/1 ถ.สุขุมวิท แขวงพระโขนง เขตคลองเตย กทม. 10250
- โทรศัพท์** : 0 2331 0028-32, 0 2331 1115
- โทรสาร** : 0 2331 1061, 0 2331 5749
- อีเมล** : br13s00@mwa.co.th
- เส้นทางการเดินทาง** : มีรถโดยสารธรรมดาสาย 2, 23, 25, 38, 45, 46, 48 และ 116
- เส้นทางการเดินทาง** : มีรถโดยสารปรับอากาศสาย ปอ.502, ปอ.507, ปอ.508, ปอ.511, ปอ.513, ปอ.523, ปอ.38, ปอ.126, ปอ.545
- รายละเอียด**
1. มาจากถนนศรีนครินทร์ เข้าซอยสุขุมวิท 71หรือซอยสุขุมวิท 77 (อ่อนนุช)ตรงไปแล้วเลี้ยวซ้ายเข้าถนนสุขุมวิทเลยสน.พระโขนง และสถานีดับเพลิงพระโขนงกลับรถ เลยสถานีรถไฟฟ้า BTS สถานีอ่อนนุชและเทสโก้โลตัสอ่อนนุช เล็กน้อย สำนักงานประปาสาขาพระโขนง ใกล้ซอยสุขุมวิท 48/3
 2. มาจากถนนสุขุมวิท ฝั่งบางนา เลยสถานีรถไฟฟ้า BTSสถานีอ่อนนุช และ เทสโก้โลตัสอ่อนนุช เล็กน้อย สำนักงานประปาสาขาพระโขนง ใกล้ซอยสุขุมวิท 48/3

ทิศเหนือ : จรดคลองพระโขนง

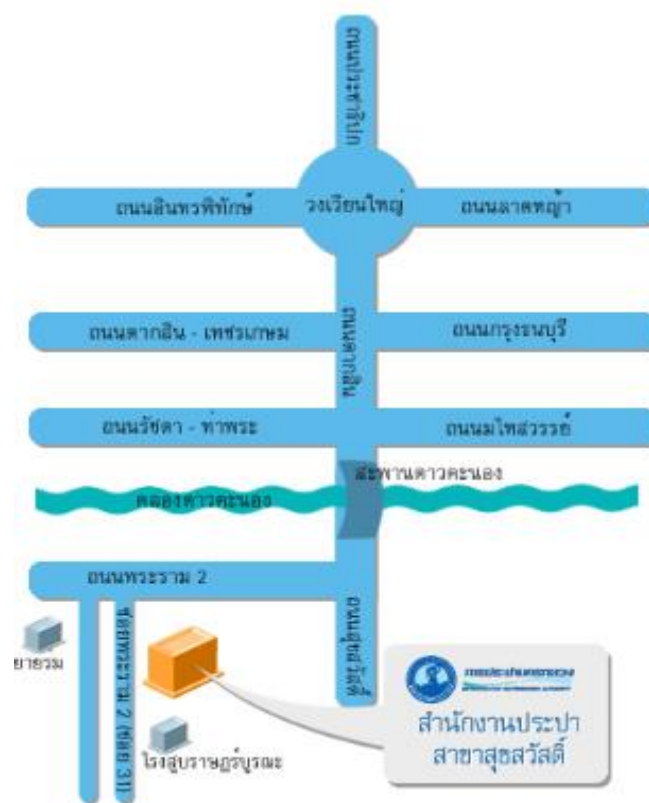
ทิศใต้ : จรดคลองสำโรง

ทิศตะวันออก : จรดคลองจระเข้

ทิศตะวันตก : จรดแม่น้ำเจ้าพระยา

พื้นที่ประปาสาขาพระโขนง (13) สสพ.	
กาญจนาภิเษก	อ่อนนุช ซ.คี่1-73/2 ,ซ.คู่ 2-90จากแยกอ่อนนุชถึงคลองตาฟูก
กรุงเทพ – รามคำแหง 2	วชิรธรรมสาธิต (สุขุมวิท 101/1) ซ.คี่ 1-69 ซ.คู่ 2-78
เฉลิมพระเกียรติ ร.9ซ.คี่ 1-85 ซ.คู่ 2-74 (ก่อนข้ามคลองประเวศน์)	อุดมสุข (สุขุมวิท 103) ซ.คี่ 1-53 ซ.คู่ 2-60
ทางรถไฟสายเก่าตั้งแต่คลองพระโขนงถึงคลองสำโรง (วัดสะพาน – ตลาดสำโรง)	ลาซาล (สุขุมวิท 105) ซ.คี่ 1-87 ซ.คู่ 2-58
บัววนครินทร์	แบร์ริง (สุขุมวิท 107) ซ.คี่ 1-47 ซ.คู่ 2-68
บางนา-ตราด (ขาเข้า)กม.1-8 ซ.คี่ 1-55	วัดด่านสำโรง (สุขุมวิท 113)ซ.คี่ (สำโรงเหนือ 1-23,ด่านสำโรง 1-70) ซ.คู่ (สำโรงเหนือ 2-12,ด่านสำโรง 2-53)
บางนา-ตราด (ขาออก)กม.1-8 ซ.คู่ 2-70	
รามคำแหง 2	
วงแหวนรอบนอกตะวันออก(กาญจนาภิเษก บางนา-ปางปะอิน)ซ.คี่ 31-59 ซ.คู่ 24-54	
ศรีนครินทร์ ซ.คี่ 29-63,ซ.คู่ 26-64(ซอยศรีด่าน) ซ.คี่ 1-31,ซ.คู่ 2-24	
ศิครินทร์	
สรรพาวุธ แยกบางนา – วัดบางนาออก (ติดแม่น้ำเจ้าพระยา)	
สุขาภิบาล 2 ซ.คี่ 1-31, ซ.คู่ 2-24	
สุขุมวิท ตั้งแต่ คลองพระโขนง ถึง คลองสำโรง ซ.คี่ 73-113 ,ซ.คู่48/1-78	
หนามแดง ซ.คี่ 1-85 , ซ.คู่ 2-50	

สำนักงานประปาสาขาสุสวัสดิ์ (14)



- สถานที่ตั้ง** : 71 ซอยพระรามที่ 2 ซอย 31 แขวงบางมด เขตจอมทอง กทม. 10150
- โทรศัพท์** : 0 2427 7000 (17 คู่สาย)
- โทรสาร** : 0 2427 7772
- อีเมล** : br14s00@mwa.co.th
- เส้นทางการเดินทาง** : มีรถโดยสารธรรมดาสาย 17, 68, 101, 105, 147, 169
- เส้นทางการเดินทาง** : มีรถโดยสารปรับอากาศสาย ปอ.68, ปอ.76, ปอ.105, ปอ.140, ปอ.141, ปอ.142, ปอ.147, ปอ.529, ปอ.558
- รายละเอียด** : 1.มาจากสุสวัสดิ์ เข้าถนนพระราม 2 ซอยพระราม 2 ซอย 31(ซอยอยู่ก่อนถึงซอยวัดยายร่ม 1 ซอย)เข้าซอยประมาณ 300 เมตรสำนักงานประปาสาขาสุสวัสดิ์อยู่ซ้ายมือ
2.มาจากถนนพระราม 2 ขาเข้า มุ่งหน้า เซ็นทรัลพระราม 2 ถึงโรงพยาบาลบางประกอก 9 กลับรถ เข้าซอยพระราม 2 ซอย 31(ซอยอยู่ก่อนถึงซอยวัดยายร่ม 1 ซอย) เข้าซอยประมาณ 300 เมตร สำนักงานประปาสาขาสุสวัสดิ์อยู่ซ้ายมือ
- ทิศเหนือ** : จรดคลองภาษีเจริญ, คลองบางกอกใหญ่ และแม่น้ำเจ้าพระยา
- ทิศใต้** : จรดอ่าวไทย
- ทิศตะวันออก** : จรดแม่น้ำเจ้าพระยา
- ทิศตะวันตก** : จรดเขตจังหวัดสมุทรสาคร, ทางรถไฟสายมหาชัย-วงเวียนใหญ่ และคลองราชมนตรี

พื้นที่ประปาสาขาสุขสวัสดิ์ (14) สสว.	
ทรงธรรม	บางยอ
นครเขื่อนขันธ์	วิธานธรรมวัด
ประชาอุทิศ เริ่มจากประชาอุทิศ ซอย1 ถึงสามแยกวัด คู่สร้าง	วงแหวนอุตสาหกรรม
ประชาอุทิศ-คู่สร้าง	อินทรพิทักษ์
พระยาพ่ายพิริยะกิจ	อรุณอมรินทร์ จากคลองบางหลวง ถึงถนนประชาธิปไตย
พระราชวิริยาภรณ์	เทศบาล1 (ช.อรุณอมรินทร์ 4,5)
พระราม 2 ซ.เค 1-29 และ ซ.คู่ 2-18	เทศบาล2 (ช.อรุณอมรินทร์ 2,3)
พุทธบูชา	เทศบาล3 (ช.อรุณอมรินทร์ 1)
เพชรหิรัญ	
ราษฎร์บูรณะ	
เลียบคลองสรรพสามิต	
อนามัยงามเจริญ จากสี่แยกคุณกะลาตลอดใต้ทางด่วน ผ่านหลังวัดหัวกระบือ สิ้นสุดถนนประชาอุทิศ-ร.พ.ช.	
เลียบทางด่วน (จากสี่แยกคุณกะลา เลี้ยวใต้ทางด่วน)	
เลียบทางด่วน จากโรงเรียนสวนกุหลาบ (ฝั่งซ้ายที่จะออก แยกประชาอุทิศ)	
สุขสวัสดิ์-สาขลา ถึงวัดสาขลา	
สุขสวัสดิ์	
หลังวัดหัวกระบือ คลองสวน (วัดบัวผัน วัดจันทร์แก้วเพชร)	
บ้านทะมั่ง	
ลัดตะนง	
บ้านแซ่	
ชุมชนพานิช	
พระยาเจ็ญ	
พระแม่ดวงหทัยนิรมล	
วัดบางน้ำผึ้ง	
ยิงอ้านวย	

เพิ่มเติมศูนย์บริการ "สุขสวัสดิ์สมาร์ท (Suksawat SMART)"

ณ ที่ว่าการอำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ

ศูนย์บริการลูกค้าสำนักงานประปาสาขาสุขสวัสดิ์ หรือโครงการสุขสวัสดิ์สมาร์ท ณ ที่ทำการอำเภอพระประแดง ในวันจันทร์และวันพฤหัสบดี เวลา 09.00-14.00 น. และที่ว่าการอำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ วันอังคาร เวลา 09.00-14.00 น. เปิดให้บริการรับชำระค่าน้ำประปา และรับคำขอบริการอื่นๆ แบบเบ็ดเสร็จ และในอนาคตอันใกล้จะขยายเวลาให้บริการตามวันและเวลาราชการต่อไป เพื่อเป็นการพัฒนางานบริการเชิงรุก เพิ่มความสะดวกให้ลูกค้าในการเข้าถึงบริการต่างๆ นอกเหนือจากสำนักงานประปาสาขา โดยมีบริการต่างๆ ดังนี้

1. รับชำระค่าน้ำประปา
2. รับคำร้องขอบริการต่างๆ เช่น
 - ขอติดตั้งประปาใหม่
 - โอนกรรมสิทธิ์การใช้น้ำ
 - แก้ไขข้อ-สกล ที่อยู่ลูกค้า
 - เปลี่ยนสถานที่ส่งใบแจ้งหนี้ค่าน้ำ
 - ยก-ย้ายมาตรวัดน้ำ
 - หักค่าน้ำผ่านบัญชีธนาคาร

หมายเหตุ : การปรับเปลี่ยนวันและเวลา การเปิดให้บริการขึ้นอยู่กับสถานการณ์ของปัจจุบัน

สำนักงานประปาสาขาประชาชน(15)



สถานที่ตั้ง : 2 ซ.เสริมสุข ถ.ประชาชื่น แขวงจตุจักร เขตจตุจักร กทม. 10900

โทรศัพท : 0 2585 0319, 0 2585 0490, 0 2585 3889, 0 2585 5546, 0 2585 7444

โทรสาร : 0 2586 0922

อีเมล : br15s00@mwa.co.th

เส้นทางการเดินทาง : มีรถโดยสารธรรมดาสาย 16, 66, 67, 70, 112

เส้นทางการเดินทาง : มีรถโดยสารปรับอากาศสาย ปอ.16 ปอ.66 ปอ.67 ปอ.70

รายละเอียด : 1.มาจากสี่แยกประชานุกูล มุ่งหน้าแยกเตาปูน ป้ายรถเมล์ที่ 2 ซอยเสริมสุข ตรงข้าม
ซอยประชาชื่น 25 ข้ามสะพานข้ามคลองประปา สำนักงานประปาสาขาประชาชื่นอยู่
ขวามือ

2. มาจากสามแยกเตาปูน มุ่งหน้าสี่แยกประชาชนกุดหรือมุ่งหน้าสี่แยกพงษ์เพชร
ข้ามทางรถไฟซอยเสริมสุขอยู่ทางด้านขวามือ ตรงข้ามซอยประชาชื่น 25 ข้ามสะพาน
ข้ามคลองประปาสำนักงานประปาสาขาประชาชื่นอยู่ขวามือ

ทิศเหนือ : จรดคลองบ้านใหม่

ทึคได้ : จรดคลองบางซื่อ

ทิศตะวันออก : จรดทางรถไฟสายเหนือ

ทิศตะวันตก : จรดคลองประปาและคลองบางเขน(เก่า)

พื้นที่ประชาสัมพันธ์ (15) สสข.	
กรุงเทพ-นนทบุรี ซ.คี่ 1-43, ซ.คู่ 2-58	เลียบคูนายกิม
กำแพงเพชร 2	วงศ์สว่าง
กำแพงเพชร 6 (ซอยเฝ้าบุญธรรม – แยกวัดเสมียนนารี)	วัดเวฬุวนาราม
โกสุมรวมใจ	วิภาวดีรังสิต ซ.คี่ 25-47, ซ.คู่ 54/1-86
งามวงศ์วาน ซ.คี่ 33-59 ซ.คู่ 26-38	สรองประภา
จันทบุรีเบกษา	สรณคณัน
แจ้งวัฒนะ ซ.คู่ 6-14, ซ.คี่ 1,5-15	ริมทางรถไฟ จาก ซ.เลียบคลองเปรมฯ 6 ถึงคลองบางเขน (ทั้งสองฝั่ง) คลองบางเขนถึงคลองประปา (ฝั่งซ้าย)
ช่างอากาศอุทิศ	เลียบคลองประปา จากคลองบ้านใหม่ ถึงแยกวัดสะพานสูง
เชิดวุฒากาศ	
เตชะวณิช	
เตชะตุ่งคะ	
เทศบาลนิมิตร์เหนือ	
เทศบาลรังรักษ์	
เทศบาลรังสรรค์ใต้	
เทศบาลรังสรรค์เหนือ	
เทศบาลรังสฤษดิ์เหนือ	
เทศบาลรังสฤษดิ์ใต้	
เทศบาลสงเคราะห์	
เทอดดำริ	
เทิดราชัน	
นางวประชาพัฒนา ซ.คู่ 2-12, ซ.คี่ 1-21	
ประชาสัมพันธ์ ซ.1-46	
ประชากรราษฎร์สาย 1 , 2	
ประชาอุทิศ	
พระราม 6 ซ. 36	
พหลโยธิน ซ.คี่ 49/1, 71-79	
พิบูลย์สงคราม	
รัชดาภิเษก ซ.คี่ 27/1-43 ,ซ.คู่ 52-78	

สำนักงานประปาสาขาบางเขน(16)



สถานที่ตั้ง : 3 ถ.แจ้งวัฒนะ แขวงอนุสาวรีย์ เขตบางเขน กทม. 10220

โทรศัพท์ : 0 2552 1550-4

โทรสาร : 0 2521 1176

อีเมล : br16s00@mwa.co.th

เส้นทางการเดินทาง : มีรถโดยสารธรรมดาสาย 51 59 95ก 150 356

เส้นทางการเดินทาง : มีรถโดยสารปรับอากาศสาย ปอ.59,ปอ.150,ปอ.356,ปอ.524,ปอ.554

เส้นทางการเดินทาง : มีรถตู้ปรับอากาศ ปากเกร็ด-มีนบุรี, ปากเกร็ด-ม.ราม, รังสิต-มีนบุรี

รายละเอียด

1. มาทางถนนวิภาวดีรังสิตให้เลี้ยวเข้าแยกราชประสงค์ ตรงไปตามถนนแจ้งวัฒนะ กลับรถก่อนเข้าวงเวียนบางเขน ตรงพุทธวิเศษ ม.ราชภัฏพระนคร สำนักงานประปาสาขาบางเขนอยู่ซ้ายมือก่อนถึง ม.ราชภัฏพระนคร
2. มาทางถนนพหลโยธิน ให้ตรงมาถึงอนุสาวรีย์หลักสี่ (วงเวียนบางเขน) แล้วให้เลี้ยวซ้ายมาทางถนนแจ้งวัฒนะสำนักงานประปาสาขาบางเขนอยู่ซ้ายมือก่อนถึง ม.ราชภัฏพระนคร
3. มาทางถนนรามอินทราตรงผ่านมหาวิทยาลัยเกริก จนถึงอนุสาวรีย์หลักสี่ (วงเวียนบางเขน) มาทางถนนแจ้งวัฒนะสำนักงานประปาสาขาบางเขนอยู่ซ้ายมือ ก่อนถึง ม.ราชภัฏพระนคร

ทิศเหนือ : สดเขตดอนเมือง

ทิศใต้ : จรดคลองหลุมไผ่ คลองครุ

ทิศตะวันออก : จรดคลองบางขวด

ทิศตะวันตก : จรดทางรถไฟสายเหนือ

พื้นที่ประสานงานบางเขน (16) สสข.

กาญจนาภิเษก (วงแหวนรอบนอก)	
คูบอน ซ.27 ,ซ.31	
จตุโชติ	
แจ้งวัฒนะ ซ.1,2,4	
เฉลิมพงษ์	
พหลโยธิน ซ.คี่ 49/2-69/1 ,ซ. คู่ 46/1-66	
พหลโยธิน-รัตนโกสินทร์สมโภช	
เพิ่มสิน-ออเงิน	
มีนบุรี ซ.คี่ 1-11 ,ซ. คู่ 2-22 (ซ.รามอินทรา14)	
ร่วมมิตรพัฒนา	
รามอินทรา ซ.คี่ 1-67, ซ.คู่ 2-36	
ลาดปลาเค้า ซ.คี่ 63-89 ,ซ.คู่ 60-78	
วัชรพล	
วัดเกาะ	
วิภาวดีรังสิต ซ.คี่ 33-47 ,ซ.คู่ 54-84	
สายไหม	
สุขาภิบาล 5	
สุขาภิบาลคลองถนน	

สำนักงานประปาสาขาสมุทรปราการ (17)



สถานที่ตั้ง : 27 ซ.บุญศิริ 4 ถ.สุขุมวิท ต.ปากน้ำ อ.เมือง สมุทรปราการ 10270

โทรศัพท์ : 023847647, 023841411-2

โทรสาร : 023843065

อีเมล : br17s00@mwa.co.th

เส้นทางการเดินทาง มีรถโดยสารธรรมดาสาย 25, 102, 1141, 365

เส้นทางการเดินทาง มีรถโดยสารปรับอากาศสาย ปอ.507, ปอ.508, ปอ.511, ปอ.523, ปอ.142, ปอ.102

รายละเอียด

1. จากแยกบางนา-ตราด ตั้งแต่สี่แยกบางนา-ตราด มุ่งหน้าศาลจังหวัดสมุทรปราการ ผ่านข้าง 3 เคียร ประมาณ 2 กิโลเมตร เข้าซอยซ้ายมือเยื้องโรงเรียนนายเรือ
2. ถนนศรีนครินทร์ มุ่งหน้าไป 3 แยกการไฟฟ้า เลี้ยวขวาไปทางศาลากลาง แล้วข้ามสะพาน วัดมawangษ์ กลับรถหน้าโรงเรียนนายเรือ แล้วเลี้ยวเข้าซอยสุขุมวิท 29 หรือซอยบุญศิริ (ซอยสุขุมวิท 27 แยก 4)

ทิศเหนือ : จรดคลองสำโรง

ทิศใต้ : จรดอ่าวไทย

ทิศตะวันออก : สุดเขตจังหวัดสมุทรปราการ

ทิศตะวันตก : จรดแม่น้ำเจ้าพระยา

พื้นที่ประปาสาขาสุมทปรการ (17) สสป.	
จักกะพาก	
ซอยบุญศิริ แยกซอยพร้อมมิตร	
ซอยวัดมawangค์ ,ซอยวัดบางด้วน	
ซอยวัดสร้างโคก	
ทางรถไฟสายเก่า แยกวัดบางด้วน	
ท้ายบ้าน	
เทพารักษ์ ซ.มังกร-นาคดี	
นารายณ์ปราบศึก	
บางนา-บางแก้ว	
บางพลี-ตำหรุ	
บางพลีน้อย-สีล้ง	
บายพาส บางบ่อ	
ปานวิถี	
ปู่เจ้าสมิงพราย	
พุทธรักษา	
แพรรักษา	
ร.พ.ช.	
รัตนราช	
วัดบางบ่อ-คลองด่าน	
ศรีนครินทร์ จากการไฟฟ้าฯ สุมทปรการ ถึงสี่แยก เทพารักษ์	
ศิริราชศรัทธา	
สายลวด	
สำโรง-ปู่เจ้าสมิงพราย	
สุขาภิบาลบางบ่อ	
สุขุมวิท ซ.115 จากคลองพระโขนง เป็นต้นไป	
สุขุมวิท-คลองด่าน	
สุขุมวิทสายเก่า	

สำนักงานประปาสาขามีนบุรี(53)



สถานที่ตั้ง : 133 ถนนรามคำแหง แขวงแสนแสบ เขตมีนบุรี กรุงเทพฯ 10510

โทรศัพท์ : 0 2543 6500

โทรสาร : 0 2543 6630

อีเมล : br53s00@mwa.co.th

เส้นทางการ

เดินทาง : มีรถโดยสารธรรมดาสาย 58, 113, 144, 168

เส้นทางการ : มีรถโดยสารปรับอากาศสาย ปอ.502, ปอ.168

เดินทาง

รายละเอียด : 1.มาจากถนนรามคำแหง มุ่งหน้าถนนสุวินทวงศ์หรือมุ่งหน้าจังหวัดฉะเชิงเทรา ข้ามแยกร่มเกล้า สำนักงานประปาสาขามีนบุรี อยู่ด้านซ้าย ก่อนออกถนนสุวินทวงศ์ 100 ม.
2.มาจากถนนเสรีไทยหรือถนนรามอินทรา เข้าถนนสุวินทวงศ์ มุ่งหน้าจังหวัดฉะเชิงเทรา ผ่านวัดแสนสุข(วัดอยู่ด้านขวา) เลี้ยวขวาเข้าถนนรามคำแหง สำนักงานประปาสาขามีนบุรี อยู่ด้านขวา ถึงสี่แยกร่มเกล้า เลี้ยวซ้ายเข้าถนนร่มเกล้า กลับรถ ถึงสี่แยกร่มเกล้า เลี้ยวขวาเข้าถนนรามคำแหงสำนักงานประปาสาขามีนบุรี อยู่ด้านซ้าย ก่อนออกถนนสุวินทวงศ์ 100 ม.

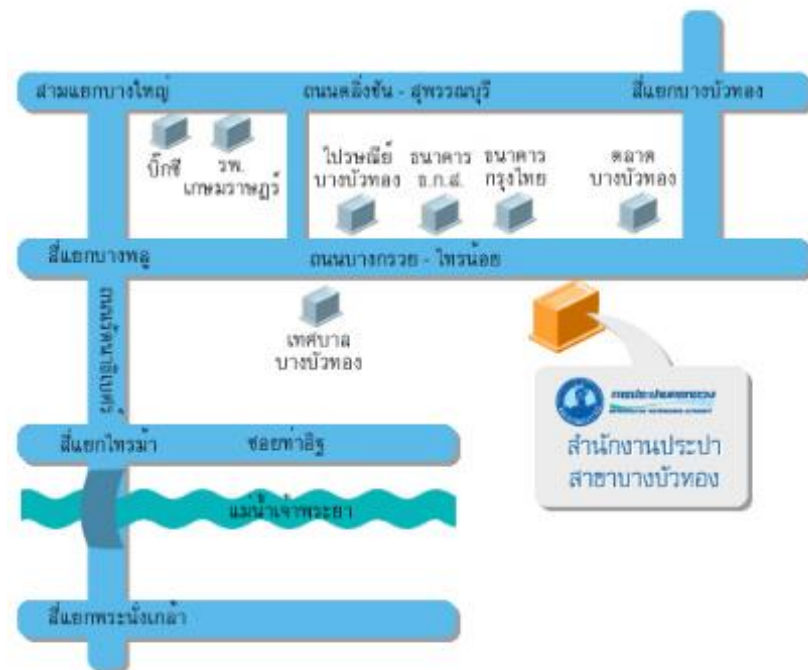
ทิศเหนือ : จรดคลองสีตตะวันตก

ทิศใต้ : จรดคลองหลวงแพ่ง

ทิศตะวันออก : จรดถนนอยู่วิทยา

ทิศตะวันตก : จรดคลองบางชัน

สำนักงานประชาสัมพันธ์บางบัวทอง(54)



- สถานที่ตั้ง** : 59 หมู่ 2 ถ.บางกรวย-ไทรน้อย ต.โสนลอย อ.บางบัวทอง จ.นนทบุรี 11110
- โทรศัพท์** : 0 2571 3982-7
- โทรสาร** : 0 2571 1743
- อีเมล** : br54s00@mwa.co.th
- เส้นทางการเดินทาง** : มีรถโดยสารธรรมดาสาย บางบัวทอง-วัดนครอินทร์
- เส้นทางการเดินทาง** : ไม่มีรถโดยสารปรับอากาศ
- เส้นทางการเดินทาง** : รถตู้สาย พาดำ-บางบัวทอง, พงษ์เพชร-ตลาดบางบัวทอง
- รายละเอียด** : 1. มาจากตลาดบางบัวทอง ถนนบางกรวย-ไทรน้อย มุ่งหน้าไปสี่แยกบางพลี สำนักงานประชาสัมพันธ์บางบัวทองจะอยู่ทางซ้ายมือ ฝั่งตรงข้ามธนาคารกรุงไทย
2. มาจากแยกบางพลี ถนนบางกรวย-ไทรน้อย มุ่งหน้าตลาดบางบัวทอง สำนักงานประชาสัมพันธ์บางบัวทองจะอยู่ทางขวามือ ฝั่งตรงข้ามธนาคารกรุงไทย
- ศูนย์บริการภาครัฐ (Government Center) ในห้างเซ็นทรัลพลาซ่า เวสต์เกต ชั้น 1 โซนแพชั่น พลัส**

1. มาจากถนนรัตนานิเบศร์ มุ่งหน้าถนนกาญจนาภิเษก ขึ้นสะพาน
ยกระดับกลับรถ เลี้ยวซ้ายเข้าห้าง
2. มาจากถนนบรมราชชนนี มุ่งหน้าไปทางบางบัวทอง เลี้ยวซ้ายขึ้นสะพาน
ต่างระดับ จากนั้นเบี่ยงซ้ายเข้าห้าง
3. มาจากรถไฟฟ้าสายสีม่วง (MRT) ให้ลงสถานีตลาดบางใหญ่ มีทางเดิน
เชื่อมเข้าห้าง

ทิศเหนือ : จรด อ.ลาดหลุมแก้ว จ.ปทุมธานี, อ.ลาดบัวหลวง จ.นครศรีอยุธยา

ทิศใต้ : จรดทางรถไฟสายใต้

ทิศตะวันออก : จรดแม่น้ำเจ้าพระยา

ทิศตะวันตก : จรด จ.นครปฐม

พื้นที่ประปาสาขาบางบัวทอง (54) สสบท.	
กาญจนาภิเษก มาจากรัตนาธิเบศร์ – เริ่มจากซ.วัดลาด ปลาตุก ถึง ม.บัวทองธานี	
ฝั่งขวามาจาก 340 ตั้งแต่ ม.สมบัติบุรี ถึงเซ็นทรัลเวสต์ เกต	
ชัยพฤกษ์	
ทางหลวงหมายเลข 9 ถึง สุดเขต กปน. (คลองพระ อุดม)	
เทศบาล 2	
ไทรน้อย-ตันเชือก ตั้งแต่สามแยกวัดไทรใหญ่ ถึงสาม แยกช.วัดลาดปลาตุก	
ไทรน้อย-ราษฎร์นิยม	
บางกรวย-ไทรน้อย (เริ่มจากแยกบางพลู ฝั่งซ้าย)	
บางไผ่-หนองเพรางาย (วัดลาดปลาตุก ฝั่งขวาทั้งหมด)	
บ้านกล้วย -ไทรน้อย	
รพช. ละหาร-ลำโพ	
รัตนานิเบศร์ ฝั่งท่าอิฐ (ลงจากสะพานนั่งเกล้าฝั่งขวา)	
ราชพฤกษ์ (จากถ.รัตนานิเบศร์ฝั่งขวา)	
อุทยาน	
สาย 340	
สาย 345	

สำนักงานประชาสัมพันธ์สุวรรณภูมิ (55)



สถานที่ตั้ง : 623/1 ถนนหลวงแพ่ง แขวงทับยาว เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร 10520

โทรศัพท์ : 02-171-5455-64

โทรสาร : 02-171-5475

อีเมล : br55s00@mwa.co.th

เส้นทางการเดินทาง: มีรถโดยสารธรรมดาสาย 1013,517

เส้นทางการเดินทาง: มีรถโดยสารปรับอากาศสาย ปอ.1013

รายละเอียด : จากสนามบินนานาชาติสุวรรณภูมิ มาทางถนนลาดกระบัง ตรงไปมุ่งหน้าจะเชิงเตรา เข้าถนนหลวงแพ่ง ข้ามสะพานข้ามคลองหัวตะเข้ ผ่านศูนย์รถยนต์โตโยต้า สำนักงานประชาสัมพันธ์สุวรรณภูมิอยู่ฝั่งซ้ายมือ ก่อนถึงถนนมอเตอร์เวย์ (กรุงเทพ-ชลบุรี)

ทิศเหนือ : จรดคลองประเวศบุรีรมย์

ทิศใต้ : จรดถนนหลวงแพ่ง

ทิศตะวันออก : จรดถนนเทพราช-ลาดกระบัง จ.สมุทรปราการ

ทิศตะวันตก : จรดสนามบินนานาชาติสุวรรณภูมิ

พื้นที่สำนักงานประสานสาขาสวรรณภูมิ (55) สสสภ.	
หมู่บ้านกรีนวัลเลย์	รัตนราช
การเคหะร่มเกล้า	ราษฎร์พัฒนา
ก้านวิฑูรย์	ลาดกระบัง
กิ่งแก้ว	เลคเวสต์
เกียรติพัฒนาธานี	เลียบคลองพระองค์เจ้าไชยานุชิต
ชุมทอง-ลำต้อยติ่ง	เลียบคลองมอญ
คุณหญิงเลียม	เลียบคลองลำกอไผ่
คุ้มเกล้า	วงแหวนรอบนอก(กรุงเทพ-ชลบุรี) หรือ มอเตอร์เวย์
เจ้าคุณทหาร	วัดเกาะแก้ว
ฉลองกรุง	วัดบัวโรย-จรเข้ใหญ่
ทับยาว	วัดศรีวารีน้อย
ทางหลวงชนบท สมุทรปราการ 2003(ABAC)	วัดหลวงพ่อด
ทางหลวงหมายเลข 3413	สีล้ง-บางพลีน้อย
เทพราช-ลาดกระบัง	สมุทรศีลคุณ
นครราช	สยามกลการ
นิคมอุตสาหกรรมบางพลี	สายบ้านคลองสำโรง
บางนา-ตราดก.ม. 8 ถึง ก.ม. 35	สายเสาธง-จรเข้ใหญ่
ประชาพัฒนา	สุขาภิบาล 3
ประชาอุทิศ	สุขาภิบาล 5
ปรียา	สุขาภิบาล 6(ช.รามอินทรา 86)
มหาชัย	สุขาภิบาลบางบ่อ
โยธาธิการ สป.2007	หนามแดง(วัดหนามแดง)
โยธาธิการ สป.2026	หลวงพุดพิทยพยัต
โยธาธิการ สป.2030	หลวงแพ่ง
รพช.สป.3004	อ่อนนุช-ลาดกระบัง
รพช.สป.3102	
ร่มเกล้า ซ.คู่ 24 เป็นต้นไป	
ร่มเกล้า ซ.คี่ 17 เป็นต้นไป	
ร่วมใจ	
รัตนโกสินทร์ 200 ปี	

สำนักงานประปาสาขามหาสวัสดิ์ (56)



สถานที่ตั้ง : 170 หมู่ 2 ถนนกาญจนาภิเษก ตำบลปลายบาง อำเภอบางกรวย จังหวัด
นนทบุรี 11130

โทรศัพท์ : 0 2449 0129

โทรสาร : 0 2449 0123

อีเมล : Br23s00@mwa.co.th

เส้นทางการเดินทาง : มีรถโดยสารธรรมดาสาย 127
มีรถโดยสารปรับอากาศสาย ปอ.177, ปอ.516

รถโดยสารสองแถวสายแม่โค-ศรีประวัติ และ สายบางกรวย-ศรีประวัติ

รถตู้สายพาต้า-บางบัวทอง, สายเมอริคส์-บางบัวทอง และ สายปิ่นเกล้า-บางบัวทอง

รายละเอียด :

1. มาจากถนนบรมราชชนนี (ขาเข้า) เลี้ยวซ้ายเข้าถนนกาญจนาภิเษก มุ่งหน้าบางบัวทอง ชิดเลนซ้ายสุด เลี้ยวปากซอยวัดศรีประวัติ สำนักงานประปาสาขามหาสวัสดิ์อยู่ด้านในโรงงานผลิตน้ำมหาสวัสดิ์ ฝั่งตรงข้ามหมู่บ้านกาญจนาภิเษก 3
2. มาจากบางใหญ่ ถนนกาญจนาภิเษก มุ่งหน้าบางแค หรือปิ่นเกล้า เลี้ยวโรงเรียนเทพศิรินทร์นนทบุรี วิกัลป์รถใต้สะพาน ตรงข้ามวัดศรีประวัติ ชิดเลนซ้ายสุด สำนักงานประปาสาขามหาสวัสดิ์อยู่ด้านในโรงงานผลิตน้ำมหาสวัสดิ์
3. มาจากสะพานพระราม 5 (นครอินทร์) ถนนกาญจนาภิเษก มุ่งหน้าบางแค หรือปิ่นเกล้า เลี้ยวโรงเรียนเทพศิรินทร์นนทบุรี วิกัลป์รถใต้สะพาน ตรงข้ามวัดศรีประวัติ ชิดเลนซ้ายสุด สำนักงานประปาสาขามหาสวัสดิ์อยู่ด้านในโรงงานผลิตน้ำมหาสวัสดิ์

- ทิศเหนือ** : จรดทางรถไฟสายใต้ และคลองมหาสวัสดิ์
- ทิศใต้** : จรดคลองมอญ และคลองบางเชือกหนัง
- ทิศตะวันออก** : จรดแม่น้ำเจ้าพระยา
- ทิศตะวันตก** : สุดเขตทวีวัฒนา

พื้นที่ประปาสาขามหาสวัสดิ์ (56) สสมส.	
กรุงนนท์-จกนอม	บางไผ่-หนองเพรางาย เส้นวัดลาดปลาตุกฝั่งซ้าย (ฝั่งขวา พื้นที่ สสบท.)
กาญจนนาภิเษก(ขาออก) ตั้งแต่ คลองมหาสวัสดิ์ ถึงปาก ซอยวัดลาดปลาตุกฝั่งซ้าย	ประชาอุทิศ ซอยวัดโค่นอน
ก้านวิชัย	ปลายบาง
ซอยกันตนาทั้งซอย	รัตนภิเษก ตั้งแต่สะพานพระนั่งเกล้า ถึงตัดถนน กาญจนนาภิเษกฝั่งซ้าย
ซอยคลองโยง-วัดต้นเชือก	ราชพฤกษ์ ตั้งแต่ตัดถนนรัตนภิเษก ถึงคลองมหาสวัสดิ์ ทั้งสองฝั่ง
ซอยนุ้มประสงค์ 1 - 2	เลียบคลองถนน ซอยจันทร์ทองเอี่ยม (เก่า) ตัดถนน กาญจนนาภิเษก ไปทางไทรน้อยวัดต้นเชือกทั้งสองฝั่ง
ซอยบางม่วง	วัดใหม่ผดุงเขต
ซอยบางใหญ่-บางคูวัด	สมาคมเต็กก่า
ซอยวัดปามณีกาญจน์	สำเร็จพัฒนา
ซอยวัดลาดปลาตุก ฝั่งซ้ายทั้งหมด ตั้งแต่ตัดถนนไทร น้อยถึงวัดต้นเชือก	อจรรย์พัฒนา(วัดส้มเกลี้ยง)
ซอยวัดศรีประวัติ	หมู่บ้านพระปิ่น 3
ซอยวัดส้มเกลี้ยง	
ทำนายนนทสินสุดแม่น้ำเจ้าพระยา	
ทำน้ำ-วัดโบสถ์	
เทอดพระเกียรติ ตั้งแต่แยกบางกรวยถึงเลียบทางรถไฟสายใต้	
นครอินทร์	
บางกรวย-จกนอม	
บางกรวย-ไทรน้อยตั้งแต่สี่แยกบางพลูถึงจรูญสนิทวงศ์ เข้า กฟผ.	

อัตราค่าน้ำประปา

WATER TARIFFS ตั้งแต่ ธันวาคม 2542/Effective December 1999

ประเภทที่ 1 ที่พักอาศัย Residence		ประเภทที่ 2 ธุรกิจ ราชการ รัฐวิสาหกิจ อุตสาหกรรม และอื่นๆ Commerce, Government Agency, State Enterprise and Industry	
ปริมาณน้ำใช้ ลูกบาศก์เมตร Volume (cu.m.)	ราคาค่าน้ำ บาท/ลูกบาศก์เมตร Baht/cu.m.	ปริมาณน้ำใช้ ลูกบาศก์เมตร Volume(cu.m.)	ราคาค่าน้ำ บาท/ลูกบาศก์เมตร Baht/cu.m.
0-30	8.50	0-9 0-10	อัตราขั้นต่ำ 90 บาท 9.50
31-40	10.03	11-20	10.70
41-50	10.35	21-30	10.95
51-60	10.68	31-40	13.21
61-70	11.00	41-50	13.54
71-80	11.33	51-60	13.86
81-90	12.50	61-80	14.19
91-100	12.82	81-100	14.51
101-120	13.15	101-120	14.84
121-160	13.47	121-160	15.16
161-200	13.80	161-200	15.49
มากกว่า 200 (over 200)	14.45	มากกว่า 200 (over 200)	15.81

หมายเหตุ :

- ข้อมูลดังกล่าว ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม (Vat not included)
- การขายเหมา(Bulk Sale) มีราคาเฉลี่ยดังนี้
 - ประเภทที่พักอาศัย(Residence) 10.50 บาท/ลบ.ม.(Baht/cu.m.)
 - ประเภทอื่นๆ (Others) 13.00 บาท/ลบ.ม. (Baht/cu.m.)
- ตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2547 การประปานครหลวงจะจัดเก็บค่าน้ำดิบในอัตรา 15 สตางค์/ลูกบาศก์เมตร เพื่อนำส่งให้กรมชลประทาน
- ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2558 ยกเว้นอัตราค่าน้ำประปาขั้นต่ำของลูกค้าประเภทที่ 1 ที่พักอาศัย

วิธีคำนวณค่าน้ำประปา

ขั้นตอนการใช้โปรแกรมคำนวณค่าน้ำประปา

1. เข้าหน้าเว็บไซต์การประปานครหลวง www.mwa.co.th
2. เข้าหัวข้อต่างๆ ดังนี้ > บริการของ กปน. > บริการอิเล็กทรอนิกส์ > บริการคำนวณค่าน้ำ

ตัวอย่างโปรแกรมคำนวณค่าน้ำประปา

จำนวนหน่วยที่ใช้

ประเภท

ขนาดมาตรวัดน้ำ (นิ้ว)

จำนวนหน่วยที่ใช้ = 35 หน่วย, ประเภท = R1, ขนาดมาตร = 1/2 นิ้ว

หน่วยที่	ราคา/หน่วย (บาท)	ปริมาณน้ำที่ใช้ (หน่วย)	ค่าใช้จ่าย(บาท)
0-30	8.50	30	255.00
31-40	10.03	5	50.15
รวมค่าน้ำตามจำนวนหน่วยที่ใช้			305.15
ค่าน้ำดิบ			5.25
ค่าบริการรายเดือน			25.00
รวมทั้งสิ้น(ก่อนคิดภาษีมูลค่าเพิ่ม)			335.40
ภาษีมูลค่าเพิ่ม			23.48
รวมทั้งสิ้น			358.88

หมายเหตุ : การคำนวณค่าน้ำบนเว็บไซต์นี้ ใช้เฉพาะการคำนวณในเงื่อนไขปกติไม่นับรวมกรณีพิเศษอื่นๆ ดังนั้นหากผลการคำนวณไม่ตรงกับใบแจ้งหนี้ที่ท่านได้รับ กรุณาตรวจสอบกับสำนักงานประปาสภาฯอีกครั้ง

อัตราการไหลของน้ำ

ตารางขนาดมาตรวัดน้ำที่เหมาะสมกับปริมาณความต้องการน้ำ

ขนาดมาตรวัดน้ำมม.(นิ้ว)	อัตราการไหลปกติ ลบ.ม./ชม.
15 (1/2")	1.5
20 (3/4")	2.5
25 (1")	3.5
40 (1 1/2")	5.5
50 (2")	15
80 (3")	40
100 (4")	60
150 (6")	150
200 (8")	250
300 (12")	600
400 (16")	1000

หมายเหตุ :

- สำหรับมาตรวัดน้ำจัดซื้อชิ้นใหม่ (เพื่อติดตั้งภาคสนาม) ค่าความคลาดเคลื่อนสูงสุดที่ยอมรับได้ (Maximum Permissible Error) ที่อัตราการไหลปกติ $\pm 2\%$
- สำหรับมาตรวัดน้ำที่ผ่านการใช้งานแล้ว (ติดตั้งภาคสนามแล้ว) ค่าความคลาดเคลื่อนสูงสุดที่ยอมรับได้ (Maximum Permissible Error) ที่อัตราการไหลปกติ $\pm 4\%$

ตัวอย่างการคำนวณ :

ตัวอย่าง มาตรวัดน้ำขนาด 15 มม. (1/2 นิ้ว) เปิดน้ำทิ้งไว้ 10 ชม.

วิธีคำนวณ อัตราการไหลปกติ x ชั่วโมง (1.5 ลบ.ม. x 10 ชม. = 15 ลบ.ม.)

ดังนั้น มาตรวัดน้ำขนาด 15 มม. (1/2 นิ้ว) หากเปิดน้ำทิ้งไว้ 10 ชม. จะทำให้สูญเสียน้ำ 15ลบ.ม.หรือ 15 หน่วย

การสูญเสียจากการรั่วไหล

- ก๊อกน้ำมีน้ำหยดตลอดเวลา จะสูญเสียน้ำถึง 1,500 ล. (1.5 ลบ.ม.) ต่อเดือน
- ก๊อกน้ำที่ปิดไม่สนิท น้ำรั่วไหลเป็นสายจะสูญเสียมากกว่า 30 ลบ.ม. ต่อเดือน
- ชักโครกที่ลูกกลอยปิดไม่สนิท น้ำไหลออกลงโถส้วมตลอดเวลาจะสูญเสียมากกว่า 30 ลบ.ม. ต่อเดือน

วิธีการชำระค่าน้ำประปาแบบต่าง ๆ

1. ชำระที่สำนักงานของการประปานครหลวงในวันทำการ

- △ สำนักงานใหญ่ ตั้งแต่เวลา 08.30-15.30 น.
- △ สำนักงานประปาสาขา 18 สาขา ตั้งแต่เวลา 07.30-15.30 น.
- △ กองจัดเก็บพิเศษ ถนนประชาชื่น ตั้งแต่เวลา 08.30-15.30 น.
- △ จุดบริการในศูนย์การค้า

เซ็นทรัลพลาซ่า เวสต์เกต ชั้น 1

ทุกวัน ตั้งแต่เวลา 10.00-17.30 น.

เซ็นทรัลพลาซ่า แจ้งวัฒนะ ชั้น 3

จันทร์-ศุกร์ ตั้งแต่เวลา 11.00-18.00 น.

เสาร์-อาทิตย์ วันหยุดนักขัตฤกษ์ ตั้งแต่เวลา 10.00-18.00 น.

เดอะมอลล์งามวงศ์วาน ชั้น 5

จันทร์-ศุกร์ ตั้งแต่เวลา 10.30-18.00 น.

เสาร์-อาทิตย์ วันหยุดนักขัตฤกษ์ ตั้งแต่เวลา 10.00-18.00 น.

เดอะมอลล์บางแค ชั้น 3 โซนธนาคาร (ด่วนมหานคร)

ทุกวัน ตั้งแต่เวลา 11.00-18.00 น.

△ สุขสวัสดิ์ส്മาร์ท (หน่วยบริการผู้น้ำ) ตั้งแต่เวลา 09.00-14.00 น.

ณ ที่ว่าการอำเภอพระประแดง ทุกวันจันทร์ และ พฤหัสบดี

ณ ที่ว่าการอำเภอพระสมุทรเจดีย์ ทุกวันอังคาร

△ จุดจ่าย จร ตั้งแต่เวลา 07.30-15.00 น. ยกเว้นสำนักงานใหญ่ ตั้งแต่เวลา 08.30-15.00 น.

- สำนักงานใหญ่
- สาขาประชาชื่น
- สาขานนทบุรี
- สาขาบางเขน
- สาขาสุขุมวิท และสาขาพระโขนง
- สาขาตากสิน และสาขาสุขสวัสดิ์
- สาขาภาษีเจริญ
- สาขาพญาไท
- สาขามีนบุรี
- สาขาสวรรณภูมิ

หมายเหตุ : ศูนย์ภาครัฐเบ็ดเสร็จการเปิดให้บริการวันและเวลา ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ของปัจจุบัน

มีค่าธรรมเนียม	ไม่มีค่าธรรมเนียม
ชำระผ่านเคาน์เตอร์  เคาน์เตอร์เซอร์วิส เช่น 7-11 - เคาน์เตอร์ธนาคาร ธ.ไทยพาณิชย์, ธ.กสิกรไทย, ธ.กรุงศรีอยุธยา, ธ.ออมสิน, ธ.แลนด์แอนด์เฮาส์ (LH BANK), ธ.ทหารไทยธนชาติ, ธ.กรุงเทพ, ธ.เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธกส.)  CenPay: Central / Central Food Hall / Tops / Robinson / B2S / Power Buy / Supersports/ OfficeMate/ ไทวัสดุ / FamilyMart/ baan&BEYOND/ Segafredo/ Matsumoto Kiyoshi และเคาน์เตอร์ที่มีสัญลักษณ์ CenPay  ที่ทำการไปรษณีย์ (Pay at Post)  บิ๊กซี  ทรูซ็อบ  เทสโก้ บิล เพย์เมนต์  ศูนย์บริการเอไอเอสซ็อบ และเทเลวิซ (mPAY Station)	- การประปานครหลวง สำนักงานใหญ่ - สำนักงานประชาสัมพันธ์ 18 สาขา - การไฟฟ้านครหลวง - หักบัตรเครดิต - หักบัญชีธนาคาร เฉพาะสาขาธนาคาร ที่อยู่ใน กทม. และปริมณฑลเท่านั้น - จุดบริการในศูนย์การค้า จ.นนทบุรี - เซ็นทรัลพลาซ่า เวสต์เกต - เซ็นทรัลพลาซ่า แจ้งวัฒนะ - เดอะมอลล์งามวงศ์วาน - เดอะมอลล์บางแค - โครงการสุขสวัสดิ์ดีสมาร์ท จ.สมุทรปราการ ที่ว่าการอำเภอพระประแดง ที่ว่าการอำเภอพระสมุทรเจดีย์ - แอปพลิเคชันธนาคารกรุงไทย Krungthai NEXT - แอปพลิเคชันธนาคารทหารไทยธน ชาติ (ttb touch) - แอปพลิเคชันเป๋าตัง
ชำระค่าน้ำประปาผ่านเว็บไซต์ของ กปน. (E-Service) ธ.กรุงศรีอยุธยา, ธ.ทหารไทยธนชาติ, ธ.กรุงไทย, ธ.กสิกรไทย, ธ.ไทย พาณิชย์ บัตรเครดิต VISA, Master Card	
ชำระผ่านระบบโทรศัพท์ (Application) -  MWA onMobile -  ธนาคารออมสิน -  True Money -  เคาน์เตอร์เซอร์วิส เพย์ -  ธนาคารไทยพาณิชย์ -  ธนาคารกสิกรไทย -  mPay(AIS) -  AirPay -  ธนาคารกรุงไทย -  ธนาคารทหารไทยธนชาติ	

 easyBills  BluePay Wallet  Rabbit LINE Pay	
ชำระผ่านตู้ ATM โดยการสแกนบาร์โค้ด ธ.ทหารไทย, ธ.กรุงศรีอยุธยา, ธ.ออมสิน, ธ.กรุงเทพ, ธ.ไทยพาณิชย์ ธ.กสิกรไทย, ธ.ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์	
ตู้เติมเงินและชำระเงินออนไลน์ ตู้คิออส ไทยแลนด์ (บริษัท มีเดีย เซ็นเตอร์ จำกัด) ตู้บริการเอกประสงค์ภาครัฐ (Government Smart Kiosk)	

หมายเหตุ: ค่าธรรมเนียมบริการอาจมีการเปลี่ยนแปลงตามนโยบายส่งเสริมการขาย (Promotion) และ กรณีเกินกำหนดชำระยังสามารถชำระเงินได้ แต่ต้องเสียค่าบริการเชื่อมต่อข้อมูลเกินกำหนด โดยมีรายละเอียด ดังนี้ (การงด ยกเว้น ค่าธรรมเนียม ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ปัจจุบัน)

ห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี สามารถรับชำระค่าติดตั้งประปาใหม่ การติดตั้งใช้งานระบบลงทะเบียนฝีกอบรม และ รับชำระค่าฝีกอบรม ผ่านตัวแทนแบบออนไลน์

การติดตั้งใช้งานระบบลงทะเบียนฝีกอบรมและรับชำระค่าฝีกอบรมผ่านตัวแทนแบบออนไลน์ (บิ๊กซี)	
เริ่มเปิดให้บริการ ธันวาคม 2564	ขั้นตอนการใช้งาน 1. บุคคลภายนอก เลือกหลักสูตรการอบรมของ กปน. ผ่านทางเว็บไซต์ของ สถาบันพัฒนาฯ 2. เมื่อลงทะเบียนในระบบเรียบร้อยแล้ว ให้พิมพ์ใบแจ้งราคาจากในเว็บไซด์ออกมา 3. นำไปจ่ายที่บิ๊กซี ได้ทุกแห่ง โดยเสียค่าธรรมเนียมตามที่ บิ๊กซี กำหนด 4. การชำระค่าอบรมทุกครั้ง ผู้ชำระจะได้รับใบกำกับภาษีแบบย่อ หากต้องการใบกำกับภาษีเต็มรูปแบบ ให้แจ้งภายในวันที่ชำระ หมายเหตุ : วงเงินในการชำระต้องไม่เกิน 49,000 บาท (ข้อมูลจาก กพร.)

สรุปช่องทางการชำระค่าน้ำประปาแบบต่าง ๆ

ช่องทางการชำระค่าน้ำประปา ของการประปานครหลวง

แอปพลิเคชัน MWA onMobile และ MWA e-Service





GET IT ON
Google Play

Download on
App Store





 บัตรเครดิต/บัตรเดบิต

 เฉพาะบัตรเครดิต

 Internet Banking

 บัตรเครดิต/บัตรเดบิต

 เฉพาะบัตรเครดิต

 Internet Banking

Mobile Application

ฟรีค่าบริการ








ค่าบริการ
เป็นไปตามที่ตัวแทนกำหนด







เคาน์เตอร์ตัวแทน

ค่าบริการ
เป็นไปตามที่ตัวแทนกำหนด



















หักบัญชีเงินฝากธนาคาร

ฟรีค่าบริการ













หักบัญชีบัตรเครดิต

ฟรีค่าบริการ











ATM









ค่าบริการ
เป็นไปตามที่ตัวแทนกำหนด

เครื่อง KIOSK





ค่าบริการ
เป็นไปตามที่ตัวแทนกำหนด

*สามารถชำระค่าน้ำเงินกำหนดได้

ข้อมูล ณ วันที่ 21 ธันวาคม 2564

2. ช่องทางการชำระเงินตัวแทนของการประกันครหลวง

ของทางชำระหนี้ของ ก.ไป

[illegible][illegible]

Central	/			หักลดโมบิตี	ตามงวดธนาคาร (5 ราย)		H,N,E	ฟรี	-	-	-	-	-	-	-
abc Point	/			หักลดโมบิตี	ตามงวดธนาคาร (5 ราย)		H,N,E	ฟรี	-	-	-	-	-	-	-
กรุงศรี First Choice	/			หักลดโมบิตี	ตามงวดธนาคาร (5 ราย)		H,N,E	ฟรี	-	-	-	-	-	-	-
3. หักบัญชีเงินเดือนพนักงาน กปน.															
	/			หักลดโมบิตี	ตามรอบหักบัญชีเงินเดือน	ใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษี	E	ฟรี	-	-	-	-	-	-	กปน. ไม่ส่งใบแจ้งหนี้ และส่งใบเสร็จเฉพาะ รายที่ลงทะเบียน e tax เท่านั้น
4. Mobile mva (e Service)															
2C2P (Payment Gateway)	/	/		Online	00.00 - 23.00 น.		H,N,E	10 บาท : ครั้ง	14 วัน	/	/	/	/	/	
ChillPay(Payment Gateway)	/	/		Online	00.00 - 23.00 น.		H,N,E	13 บาท : ครั้ง	14 วัน	/	/	/	/	/	
KTB	/	/		Online	00.00 - 23.00 น.		H,N,E	ฟรี	14 วัน	/	/	/	/	/	
5. MWA onMobile															
ChillPay(Payment Gateway)	/	/		Online	00.00 - 23.00 น.		H,N,E	13 บาท : ครั้ง	14 วัน	/	/	/	/	/	
2C2P (Payment Gateway)	/	/		Online	00.00 - 23.00 น.		H,N,E	10 บาท : ครั้ง	14 วัน	/	/	/	/	/	
KTB	/	/		Online	00.00 - 23.00 น.		H,N,E	ฟรี	14 วัน	/	/	/	/	/	
Counter Service (Payment Gateway)	/	/		Online	00.00 - 23.00 น.		H,N,E	10 บาท : ครั้ง	14 วัน	/	/	/	/	/	
6. Counter Service															
Counter Service	/			ทั้ง Online	เวลาทำการของธนาคาร	ใบกำกับภาษี (อย่างย่อ)		10 บาท : 1 ปี	10 วัน	/	/	-	-	-	หากต้องการใบกำกับ ภาษี (เต็มรูป) ให้นำ ใบเสร็จจ่ายย่อย มา ติดต่อที่ กปน. หลังจาก มีการชำระเงินให้ กปน. แล้ว
7. Bank															
Counter															

ธ. กรุงเทพ	/			Offline	เวลาทำการของธนาคาร	ใบรับเงิน	H,N,E	ค่าธรรมเนียมเป็นไปตามที่ตัวแลกกำหนด แต่ไม่เกิน 10 บาท : รายการ	-	-	-	-	-	-	-
ธ. กรุงไทย	/			Offline	เวลาทำการของธนาคาร	ใบรับเงิน	H,N,E	ค่าธรรมเนียมเป็นไปตามที่ตัวแลกกำหนด แต่ไม่เกิน 10 บาท : รายการ	-	-	-	-	-	-	-
ธ. กรุงไทย	/			Offline	เวลาทำการของธนาคาร	ใบรับเงิน	H,N,E	ยกเว้น การเก็บค่าธรรมเนียม	-	-	-	-	-	-	-
ธ. ทหารไทยธนชาต (ชื่อเดิม ทหารไทย)	/			Online	เวลาทำการของธนาคาร	ใบรับเงิน	H,N,E	ค่าธรรมเนียมเป็นไปตามที่ตัวแลกกำหนด แต่ไม่เกิน 10 บาท : รายการ	14 วัน	/	/	-	-	-	-
ธ. ไทยพาณิชย์	/			Offline	เวลาทำการของธนาคาร	ใบรับเงิน	H,N,E	ยกเว้น การเก็บค่าธรรมเนียม	-	-	-	-	-	-	-
ธ. กรุงศรี	/			Offline	เวลาทำการของธนาคาร	ใบรับเงิน	H,N,E	ค่าธรรมเนียมเป็นไปตามที่ตัวแลกกำหนด แต่ไม่เกิน 10 บาท : รายการ	-	-	-	-	-	-	-
ธ. ออมสิน	/			Offline	เวลาทำการของธนาคาร	ใบรับเงิน	H,N,E	ค่าธรรมเนียมเป็นไปตามที่ตัวแลกกำหนด แต่ไม่เกิน 10 บาท : รายการ	-	-	-	-	-	-	-
ธ. เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	/			Offline	เวลาทำการของธนาคาร	ใบรับเงิน	H,N,E	ค่าธรรมเนียมเป็นไปตามที่ตัวแลกกำหนด แต่ไม่เกิน 10 บาท : รายการ	-	-	-	-	-	-	-
ธ. แลนด์ แอนด์ เฮาส์	/			Offline	เวลาทำการของธนาคาร	ใบรับเงิน	H,N,E	ค่าธรรมเนียมเป็นไปตามที่ตัวแลกกำหนด แต่ไม่เกิน 10 บาท : รายการ	-	-	-	-	-	-	-

ATM												
ธ. กรุงเทพ	/		Offline		ใบรับเงิน	H,N,E	10 บาท : รายการ	-	-	-	-	-
ธ. กรุงไทย	/		Offline		ใบรับเงิน	H,N,E	ยกเว้น การเก็บค่าธรรมเนียม	-	-	-	-	-
ธ. ทหารไทยธนชาต (ชื่อเดิม ทหารไทย)	/		Online	00.00 - 23.00 น.	ใบรับเงิน	H,N,E	10 บาท : รายการ	14 วัน	/	/	-	-
ธ. ไทยพาณิชย์	/		Offline		ใบรับเงิน	H,N,E	10 บาท : รายการ	-	-	-	-	-
ธ. กรุงศรี	/		Offline		ใบรับเงิน	H,N,E	10 บาท : รายการ	-	-	-	-	-
App Mobile												
ธ. กรุงไทย	/		Offline		ใบรับเงิน	H,N,E	ยกเว้น การเก็บค่าธรรมเนียม	-	-	-	-	-
ธ. กรุงไทย	/		Online	00.00 - 23.00 น.	ใบรับเงิน	H,N,E	ยกเว้น การเก็บค่าธรรมเนียม	14 วัน	/	/	-	-
ธ. ทหารไทยธนชาต (ชื่อเดิม ทหารไทย)	/		Online	00.00 - 23.00 น.	ใบรับเงิน	H,N,E	ยกเว้น การเก็บค่าธรรมเนียม	14 วัน	/	/	-	-
ธ. ไทยพาณิชย์	/		Offline		ใบรับเงิน	H,N,E	ยกเว้น การเก็บค่าธรรมเนียม	-	-	-	-	-
ธ. ออมสิน	/		Offline		ใบรับเงิน	H,N,E	ค่าธรรมเนียมเป็นไปตามที่ตัวเกณฑ์กำหนดไม่เกิน 10 บาท : รายการ	-	-	-	-	-
Internet Banking												
ธ. กรุงไทย	/		Offline		ใบรับเงิน	H,N,E	ค่าธรรมเนียมเป็นไปตามที่ตัวเกณฑ์กำหนดไม่เกิน 10 บาท : รายการ	-	-	-	-	-
ธ. ทหารไทยธนชาต (ชื่อเดิม ทหารไทย)	/		Offline		ใบรับเงิน	H,N,E	ค่าธรรมเนียมเป็นไปตามที่ตัวเกณฑ์กำหนดไม่เกิน 10 บาท : รายการ	-	-	-	-	-

ธ. ไทยพาณิชย์ - กลุ่มลูกค้าทั่วไป	/		Offline		ใบรับเงิน	H,N,E	ค่าธรรมเนียมเป็นไปตามที่ตัวเกณฑ์กำหนดไม่เกิน 10 บาท : รายการ	-	-	-	-	-
ธ. ไทยพาณิชย์ - กลุ่มลูกค้าธุรกิจ	/		Online	00.00 - 23.00 น.	ใบรับเงิน	H,N,E	ยกเว้น การเก็บค่าธรรมเนียม	14 วัน	/	/	-	-
ธ. UOB	/		Offline		ใบรับเงิน	H,N,E	ค่าธรรมเนียมเป็นไปตามที่ตัวเกณฑ์กำหนดไม่เกิน 10 บาท : รายการ	-	-	-	-	-
ธ. กรุงศรี	/		Offline		ใบรับเงิน	H,N,E	ค่าธรรมเนียมเป็นไปตามที่ตัวเกณฑ์กำหนดไม่เกิน 10 บาท : รายการ	-	-	-	-	-
B. Non Bank												
Counter												
mPay	/		Offline	เวลาทำการของตัวแทน	ใบรับเงิน	H,N,E	ค่าธรรมเนียมเป็นไปตามที่ตัวเกณฑ์กำหนดไม่เกิน 10 บาท : รายการ	-	-	-	-	-
การไฟฟ้าทวิศรชล	/		Offline	เวลาทำการของตัวแทน	อย่างย่อ	H,N,E	เว้นการเก็บค่าธรรมเนียม	-	-	-	-	-
TRUE Money	/		Offline	เวลาทำการของตัวแทน	ใบรับเงิน	H,N,E	ที่ตัวแทนกำหนด ไม่เสีย	-	-	-	-	-
TESCO Lotus	/		Online	เวลาทำการของตัวแทน	อย่างย่อ	H,N,E	ค่าธรรมเนียมเป็นไปตามที่ตัวเกณฑ์กำหนดไม่เกิน 10 บาท : รายการ	14 วัน	/	/	-	-

BigC	/		Online	เวลาทำการของตัวแทน	อย่างอื่น	H,N,E	ค่าธรรมเนียมเป็นไปตามที่ตัวแทนกำหนด แต่ไม่เกิน 10 บาท : รายการ	14 วัน	/	/	-	-	
บริษัท Media Center (เครื่อง POS)	/		Online	เวลาทำการของตัวแทน	ใบรับเงิน	H,N,E	ค่าธรรมเนียมเป็นไปตามที่ตัวแทนกำหนด แต่ไม่เกิน 10 บาท : รายการ	14 วัน	/	/	-	-	
SeePay (ยกเลิกสัญญา)	/		Online	เวลาทำการของตัวแทน	อย่างอื่น	H,N,E	ค่าธรรมเนียมเป็นไปตามที่ตัวแทนกำหนด แต่ไม่เกิน 10 บาท : รายการ	14 วัน	/	/	-	-	ตัวแทนปฏิเสธรับช่วงต่อ อุตสาหกรรมพาณิชย์
App Mobile													
mPay	/		Offline		ใบรับเงิน	H,N,E	ค่าธรรมเนียมเป็นไปตามที่ตัวแทนกำหนด						
ShopeePay	/		Online	เวลาทำการของตัวแทน	ใบรับเงิน	H,N,E	ค่าธรรมเนียมเป็นไปตามที่ตัวแทนกำหนด แต่ไม่เกิน 10 บาท : รายการ	14 วัน	/	/	-	-	
2C2P (easyBill,Lazada)	/		Offline		ใบรับเงิน	H,N,E	ค่าธรรมเนียมเป็นไปตามที่ตัวแทนกำหนด แต่ไม่เกิน 10 บาท : รายการ						
BluePay (อยู่ระหว่างยกเลิกสัญญา)	/		Online	เวลาทำการของตัวแทน	ใบรับเงิน	H,N,E	ค่าธรรมเนียมเป็นไปตามที่ตัวแทนกำหนด แต่ไม่เกิน 10 บาท : รายการ	14 วัน	/	/	-	-	
Kiosk													
ตู้ kiosk สพร.	/		Online (มีเงื่อนไข)	เวลาทำการของตัวแทน	ใบรับเงิน	H,N,E	ค่าธรรมเนียมเป็นไปตามที่ตัวแทนกำหนด แต่ไม่เกิน 10 บาท : รายการ	14 วัน	/	/	-	-	

ตู้ kiosk ของ ทรูมันนี่	/		Offline		ใบรับเงิน	H,N,E	ค่าธรรมเนียมเป็นไปตามที่ตัวแทนกำหนด แต่ไม่เกิน 10 บาท : รายการ						
ตู้ kiosk เดิม (บริษัท Media Center)	/		Online	เวลาทำการของตัวแทน	อย่างอื่น	H,N,E	ค่าธรรมเนียมเป็นไปตามที่ตัวแทนกำหนด แต่ไม่เกิน 10 บาท : รายการ	14 วัน	/	/	-	-	

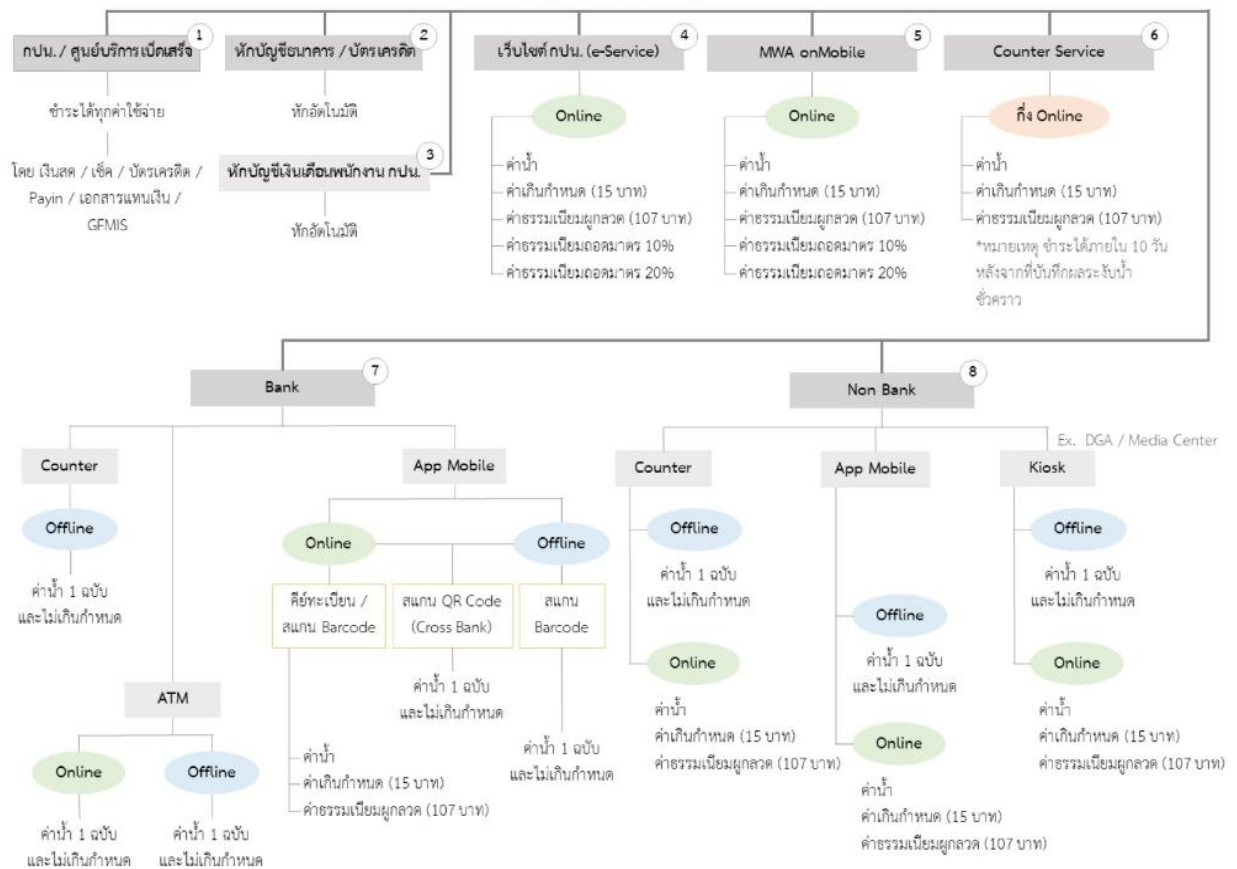
ที่มา : ข้อมูลจากลิงค์ Google doc / <http://docs.google.com> การเพิ่มเติมเปลี่ยนแปลงรายละเอียดตัวแทน
ด้านบน ปรับแก้ไขโดย กพร. (ปรับปรุงวันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2565)

ค่าธรรมเนียมจ่ายผ่านแอปพลิเคชัน MWA onMobile

ค่าน้ำประปา : บาท	อัตราค่าธรรมเนียม : บาท
1-5,000	13
5,001-10,000	23
10,001-15,000	28
15,001-20,000	33
20,001-25,000	38
25,001-30,000	43

Update 15 ต.ค. 2564

Payment Journey



3. หักบัญชีธนาคาร/บัตรเครดิต

สำหรับผู้ใช้น้ำที่ต้องการหักค่าน้ำประปาผ่านบัญชีธนาคาร/บัตรเครดิตมีธนาคารและบัตรเครดิตที่ให้บริการดังนี้

การหักค่าน้ำประปาผ่านบัญชีธนาคาร เป็นอีกหนึ่งช่องทางสำหรับการชำระค่าน้ำประปาของผู้ใช้น้ำ ซึ่งจะ
เป็นระบบหักค่าน้ำประปาแบบต่อเนื่องทุกเดือนหลังดำเนินการ (อัตโนมัติ) โดยผู้ใช้น้ำสามารถดำเนินการยื่นเอกสาร
เพื่อหักบัญชีธนาคารได้ดังนี้

ขั้นตอนยื่นเอกสารเพื่อหักบัญชีธนาคาร

1. ยื่นความจำนง ณ ธนาคารที่ผู้ใช้น้ำต้องการให้หักค่าน้ำประปาผ่านบัญชี
เอกสารประกอบการยื่นหักบัญชีธนาคาร
 - 1.1 สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
 - 1.2 สำเนาน้ำบัญชีธนาคาร
 - 1.3 ใบแจ้งค่าน้ำประปา/ใบเสร็จรับเงิน เดือนล่าสุด
2. กรอกข้อความในใบแจ้งความจำนงใช้บริการชำระค่าน้ำประปาทางธนาคาร (แบบ ร.74) ให้ครบถ้วนและ
ชัดเจน รับเอกสารได้ที่ธนาคารสำนักงานการประปาสาขา หรือดาวน์โหลดได้ที่ www.mwa.co.th พร้อม
แนบเอกสารส่งธนาคาร (แบบฟอร์ม 1 ชุด ต่อ 1 บัญชี/1 ทะเบียน)
3. ธนาคารทำการตรวจสอบ และพิจารณาอนุมัติการหักบัญชี เมื่อได้รับการอนุมัติ จึงนำเอกสารยื่นที่
สำนักงานประปาสาขา จะเริ่มหักค่าน้ำประปาผ่านบัญชีในเดือนถัดไป โดยการประปานครหลวงจะส่งใบแจ้ง
ค่าน้ำประปาให้ผู้ใช้น้ำทราบ และสำหรับใบเสร็จรับเงินค่าน้ำประปา ที่หักบัญชีแล้วของทุกเดือน
จะจัดส่งให้พร้อมใบแจ้งค่าน้ำประปาในเดือนถัดไป

หมายเหตุ: สามารถทำรายการหักค่าน้ำประปาผ่านบัญชีได้ทั่วประเทศ โดย กทม.และปริมณฑล ไม่มีค่าธรรมเนียม
และพื้นที่จังหวัดอื่นๆ ค่าธรรมเนียมจะขึ้นอยู่กับธนาคาร

การหักค่าน้ำประปาผ่านบัตรเครดิต เป็นอีกหนึ่งช่องทางสำหรับการชำระค่าน้ำประปาของผู้ใช้น้ำ ซึ่งจะ
เป็นระบบหักค่าน้ำประปาแบบต่อเนื่องทุกเดือนหลังดำเนินการ (อัตโนมัติ) โดยผู้ใช้น้ำสามารถติดต่อข้อมูล
การดำเนินการได้ที่ Call Center ของบัตรเครดิตที่ต้องการได้โดยตรง

สำหรับการติดต่อที่ Call Center ของบัตรเครดิต ผู้ใช้น้ำจะต้องแจ้งสาขา-เขต และเลขทะเบียนผู้ใช้น้ำ
หลังจากนั้นบัตรเครดิตจะดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาอนุมัติการหักบัตรเครดิต เมื่อได้รับการอนุมัติ
บัตรเครดิตจะแจ้งการอนุมัติ และจะเริ่มหักค่าน้ำประปาผ่านบัตรเครดิตใน 2-3 รอบบิลถัดไป โดยการประปานครหลวง
จะส่งใบแจ้งค่าน้ำประปาให้ผู้ใช้น้ำทราบ สำหรับใบเสร็จรับเงินค่าน้ำประปาที่หักบัตรเครดิตแล้วของทุกเดือน
จะจัดส่งให้พร้อมใบแจ้งค่าน้ำประปาในเดือนถัดไป

หมายเหตุ: การหักค่าน้ำประปาผ่านบัตรเครดิตสามารถดำเนินการได้เฉพาะ *บุคคลธรรมดา

กรณีไม่สามารถหักค่าน้ำประปาผ่านบัญชีธนาคาร/บัตรเครดิต มี 2 สาเหตุคือ

1. เงินในบัญชีธนาคาร/บัตรเครดิตไม่พอจ่าย
2. เลขที่บัญชีผิดพลาด

เมื่อไม่สามารถหักค่าน้ำประปาผ่านบัญชีธนาคาร/บัตรเครดิต การประปานครหลวงจะส่งใบแจ้งค่าน้ำประปา
ในรูปแบบไปรษณียบัตร/ใบแจ้งค่าน้ำประปาแบบ 3 ตอน ที่มีบาร์โค้ด เพื่อแจ้งให้ผู้ใช้น้ำทราบว่าไม่สามารถหัก

ค่าน้ำประปาผ่านบัญชีธนาคาร/บัตรเครดิต โดยผู้ใช้น้ำนำเอกสารดังกล่าวไปชำระที่สำนักงานการประปาทุกสาขา หรือตัวแทนรับชำระ ภายในวันที่ระบุในไปรษณียบัตร/ใบแจ้งค่าน้ำประปาแบบ 3 ตอน กรณีเกินกำหนดชำระ สามารถชำระได้ที่สำนักงานการประปาทุกสาขา หรือ เคาน์เตอร์เซอร์วิส (มีค่าธรรมเนียมเพิ่มเติม 15 บาท ค่าบริการเชื่อมต่อข้อมูลค่าน้ำประปาค้างชำระ) และหากต้องการหักค่าน้ำประปาผ่านบัญชีธนาคาร/บัตรเครดิตในเดือนถัดไป หลังจากชำระค่าน้ำประปาแล้วต้องติดต่อการประปาสายตามเบอร์ที่ระบุในไปรษณียบัตร/ใบแจ้งค่าน้ำประปาแบบ 3 ตอน

การยกเลิกการหักค่าน้ำประปาผ่านบัญชีธนาคาร/บัตรเครดิต ดำเนินการดังนี้

1. ยกเลิกและเปลี่ยนแปลงการหักค่าน้ำประปาผ่านบัญชีธนาคาร

1.1 กรณีผู้ใช้น้ำติดต่อที่ส่วนบริการการใช้น้ำ กองบริการ สำนักงานประปาสาขา ขอแบบใบแจ้งความจำนงค์ใช้บริการชำระค่าน้ำประปาทางธนาคาร (แบบ ร.74) กรอกข้อมูลให้ชัดเจนและครบถ้วน

1.2 กรณีผู้ใช้น้ำติดต่อที่ธนาคาร ขอแบบใบแจ้งความจำนงค์ใช้บริการชำระค่าน้ำประปาทางธนาคาร (แบบ ร.74) กรอกข้อมูลให้ชัดเจนและครบถ้วน

ทั้ง 2 กรณีเตรียมเอกสารสำหรับดำเนินการดังนี้

- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
- สำเนาน้ำบัญชีธนาคาร
- ใบแจ้งค่าน้ำประปา/ใบเสร็จรับเงิน เดือนล่าสุด

หมายเหตุ: กรณีผู้ใช้น้ำไม่สะดวกไปดำเนินการสามารถติดต่อไปยังสำนักงานการประปาสาขาตามหมายเลขโทรศัพท์ที่ระบุในใบแจ้งค่าน้ำประปา หรือผ่านทางอีเมล mwa1125@mwa.co.th เพื่อแจ้งความจำนงค์ขอยกเลิก พร้อมทั้งส่งเอกสารไปที่สำนักงานประปาสาขา

2. ยกเลิกและเปลี่ยนแปลงการหักค่าน้ำประปาผ่านบัตรเครดิต

ติดต่อ Call Center บัตรเครดิตโดยตรง กรณียกเลิกสามารถติดต่อสำนักงานประปาสาขาได้อีกช่องทางหนึ่ง

ชำระค่าน้ำผ่านทางระบบ Website E-service

เมื่อได้รับใบแจ้งค่าน้ำประปา ผู้ใช้บริการสามารถชำระเงินทาง Website ได้โดย Login เข้าในระบบแล้ว เลือกชำระเงินกับธนาคารที่สมัครไว้ โดยระบบจะส่งเข้าทำการรายการใน Website ของธนาคารทันที โดยการชำระค่าน้ำผ่านทางระบบ Internet ผู้ใช้น้ำต้องเข้ามาดำเนินการเองทุกเดือน ระบบจะไม่ทำการหักค่าน้ำประปาอัตโนมัติ แต่ทั้งนี้ระบบจะยอมให้ชำระเงินได้เฉพาะรายการที่ตรงตามเงื่อนไขดังนี้

ประสงค์ชำระผ่านระบบ e-Service จะชำระได้เฉพาะกรณี ดังนี้

1. กรณีมีค่าน้ำ พร้อมค่าธรรมเนียมระบบน้ำ สามารถชำระผ่านระบบได้
2. กรณีหักค่าน้ำประปาจากเงินประกันทั้งหมดไปแล้ว ในระบบจะแสดงผลชำระเพียงค่าธรรมเนียมระบบน้ำ จะไม่สามารถชำระในระบบได้

หมายเหตุ: กรณีหักค่าน้ำจากเงินประกัน แสดงผลชำระเฉพาะค่าธรรมเนียมที่ต้องชำระ ขณะนี้อยู่ระหว่างการปรับปรุงพัฒนาระบบ

ขั้นตอนการสมัคร

1. เข้าเว็บไซต์การประปานครหลวง <http://www.mwa.co.th>



2. เลือกเมนู บริการของ กปน.>บริการอิเล็กทรอนิกส์ >E-Service



หรือ <https://eservicesapp.mwa.co.th/>

การใช้งาน MWA e-Service ผ่านเว็บไซต์

บริการสำหรับ MWA e-Service

- ตรวจสอบหนี้ค้างชำระ
- ติดตั้งประปาใหม่รายเดียว
- ชำระค่าบริการต่าง ๆ ผ่านบัญชีออนไลน์ และบัตรเครดิต
- ตรวจสอบประวัติการชำระ
- ตรวจสอบสถิติการใช้น้ำ
- ยื่นคำร้อง
- สมัครรับ e-Invoice และ e-Tax Invoice และ e-Receipt
- แจ้งเรื่องร้องเรียน
- ติดตามสถานการณ์ทำงาน
- ธุรกิจเสริม
- ขอสำเนา eTax and eReceipt
- ใบแจ้งค่าน้ำประปาแบบอิเล็กทรอนิกส์

ข้อจำกัดของการใช้งาน MWA e-Service

- 1 รหัสผู้ใช้ (ID) สามารถลงทะเบียนมาตรวัดน้ำได้ 10 ทะเบียน
- 1 ทะเบียนผู้ใช้น้ำสามารถใช้งานทะเบียนได้ 5 รหัสผู้ใช้ (ID)
- ระบบมีการกำหนดให้สามารถใส่รหัสผ่านผิดได้ไม่เกิน 3 ครั้ง หากใส่รหัสผิดเกินระบบจะแจ้งว่ารหัสผู้ใช้ถูกระงับการใช้งาน ซึ่งต้องแจ้งให้ทาง Admin ปลดล็อคได้

เงื่อนไขการชำระเงินในระบบ MWA e-Service

- กรณีลูกค้ามีค่าน้ำประปาเกินกำหนดชำระ และมีค่าธรรมเนียมระงับการใช้น้ำชั่วคราว หรือระงับการใช้น้ำถาวร 10% 20%
 - ประสงค์ชำระผ่านระบบ e-Service จะชำระได้เฉพาะกรณี ดังนี้
 1. กรณีมีค่าน้ำ พร้อมค่าธรรมเนียมระงับน้ำ สามารถชำระในระบบได้
 2. กรณีหักค่าน้ำประปาจากเงินประกันทั้งหมดไปแล้ว ในระบบจะแสดงผลชำระเพียงค่าธรรมเนียมระงับน้ำ จะไม่สามารถชำระในระบบได้

คู่มือการใช้งาน ระบบชำระค่าน้ำประปาผ่าน Internet MWA e-Service

1. หน้าเข้าระบบ <https://eservicesapp.mwa.co.th/>



2. หน้าหลัก <https://eservicesapp.mwa.co.th/ES/SecurityServlet>



3. ทะเบียนผู้ใช้น้ำ <https://eservicesapp.mwa.co.th/ES/es/UserAccountInfoServlet>

เพิ่มรายการทะเบียนผู้ใช้น้ำ

ลงทะเบียน

ข้อกำหนดและเงื่อนไขการลงทะเบียน

1. สมาชิกต้องมีข้อมูลใบแจ้งหนี้เพื่อเป็นหลักฐานในการกรอกข้อมูลลงทะเบียน
2. สมาชิกสามารถลงทะเบียนได้ไม่เกิน 10 ทะเบียน

ตัวอย่างใบแจ้งหนี้แบบที่ 1 ตัวอย่างใบแจ้งหนี้แบบที่ 2 ตัวอย่างใบแจ้งหนี้แบบที่ 3

สาขา - เขต *

ทะเบียนผู้ใช้น้ำ *

© Copyright 2015 - Metropolitan Waterworks Authority - All Rights Reserved. Call Center : 1125
Best viewed in Internet Explorer 10, Mozilla Firefox and Google Chrome

4. ตรวจสอบรายการค้ำชำระ <https://eservicesapp.mwa.co.th/ES/es/UserPaymentServlet>

4.1 กรณีเลือกชำระผ่านบัญชีออนไลน์

4.1.2 ชำระผ่าน KTB

ตรวจสอบรายการค้ำชำระ

ผู้ใช้น้ำ สมฤกษ์ สว่างพงษ์

นางสาว พริณี ศรีภูมิ

73193856 999/69

- ใบยอดค้ำชำระ -

เบอร์ติดต่อ 99022550

ยอดที่ต้องชำระ: 1,876.65 บาท

ชำระค่าบริการ

1. รายการค้ำชำระ 2. ประเภทการชำระเงิน 3. ชำระเงิน 4. สำเร็จ

ทะเบียนผู้ใช้น้ำ	ใบแจ้งหนี้	ประเภท	วันที่แจ้งหนี้	กำหนดชำระ	ช่องทางการชำระเงิน	ยอดตามใบแจ้งหนี้	ยอดค้ำชำระ
99022550	0775130	ค่าน้ำ และค่าบริการ	15/12/2564	25/12/2564	Other	1,876.65 บาท	1,876.65
ยอดรวม							1,876.65

© Copyright 2015 - Metropolitan Waterworks Authority - All Rights Reserved. Call Center : 1125
Best viewed in Internet Explorer 10, Mozilla Firefox and Google Chrome

<https://eservicesapp.mwa.co.th/ES/es/UserPaymentServlet>

ตรวจสอบรายการค่างชำระ

ผู้ใช้น้ำ สมสกุล สว่างพงษ์

นางสาว พิรณี ศรีบุญศิริ
73193856 999/69
- ไม่มียอดค่างชำระ -

นางอัมรินทร์ 5คิงดอม
99022550
ยอดค่างชำระ: 1,876.65 บาท

ชำระค่าบริการ

1. รายการค่างชำระ 2. ประเภทการชำระเงิน 3. ชำระเงิน 4. สำเร็จ

บริการ

ยอดรวม

ประเภทการชำระเงิน

Credit Card

easyBills

เครดิต

ทำรายการต่อไป ย้อนกลับ

© Copyright 2015 - Metropolitan Waterworks Authority - All Rights Reserved. Call Center : 1125
Best viewed in Internet Explorer 10, Mozilla Firefox and Google Chrome

<https://eservicesapp.mwa.co.th/ES/es/UserPaymentServlet>

ยืนยันรายการชำระเงิน

ชำระผ่านระบบอินเทอร์เน็ตแบงก์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

โดยมีรายการที่ต้องการชำระดังนี้

ลำดับ	ทะเบียนผู้ใช้น้ำ	ประเภท	จำนวน
1	99022550	ค่าน้ำ	1,876.65 บาท
รวม			1,876.65 บาท

*ไม่รวมค่าธรรมเนียมของธนาคาร

ทำรายการต่อไป ยกเลิก

© Copyright 2015 - Metropolitan Waterworks Authority - All Rights Reserved. Call Center : 1125
Best viewed in Internet Explorer 10, Mozilla Firefox and Google Chrome

<https://www.ktbnetbank.com/Page2PagePayment/NewIBecom.Login>

ธนาคารกรุงไทย
KRUNGTHAI BANK

Current Time : 22 Dec 2021 07:24:31

ข้อมูลการชำระเงิน

หมายเลขอ้างอิงการชำระเงิน	หมายเลขอ้างอิง2	จำนวนเงิน
16252642670090	99022550221264072410	1,876.65 บาท

- โปรดตรวจสอบข้อมูลการชำระเงินข้างต้นก่อนชำระเงิน
- จำนวนเงินข้างต้นยังไม่รวมค่าธรรมเนียม

ชำระผ่าน

KTB netbank
 Krungthai Corporate BizNext

ยกเลิกการชำระเงิน

ข้อตกลงทางกฎหมาย ส่วนตัว สงวนลิขสิทธิ์ พ.ศ.2548 บมจ.ธนาคารกรุงไทย - อีแบงก์นี้ดเนองค้ก
via Web : mozilla/5.0 (windows nt 6.3; win64; x64) applewebkit/537.36 (khtml, like gecko) chrome/96.0.4664.110 safari/537.36

4.1.3 ชำระผ่าน ChillPay <https://eservicesapp.mwa.co.th/ES/es/UserPaymentServlet>

ยืนยันรายการชำระเงิน

ชำระผ่านระบบอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งของChillPay

โดยมีรายการที่ต้องการชำระดังนี้

ลำดับ	ทะเบียนผู้ใช้	ประเภท	จำนวน
1	99022550	ค่าน้ำ	1,876.65 บาท
รวม			1,876.65 บาท

*ไม่รวมค่าธรรมเนียมของธนาคาร

ทำรายการต่อไป

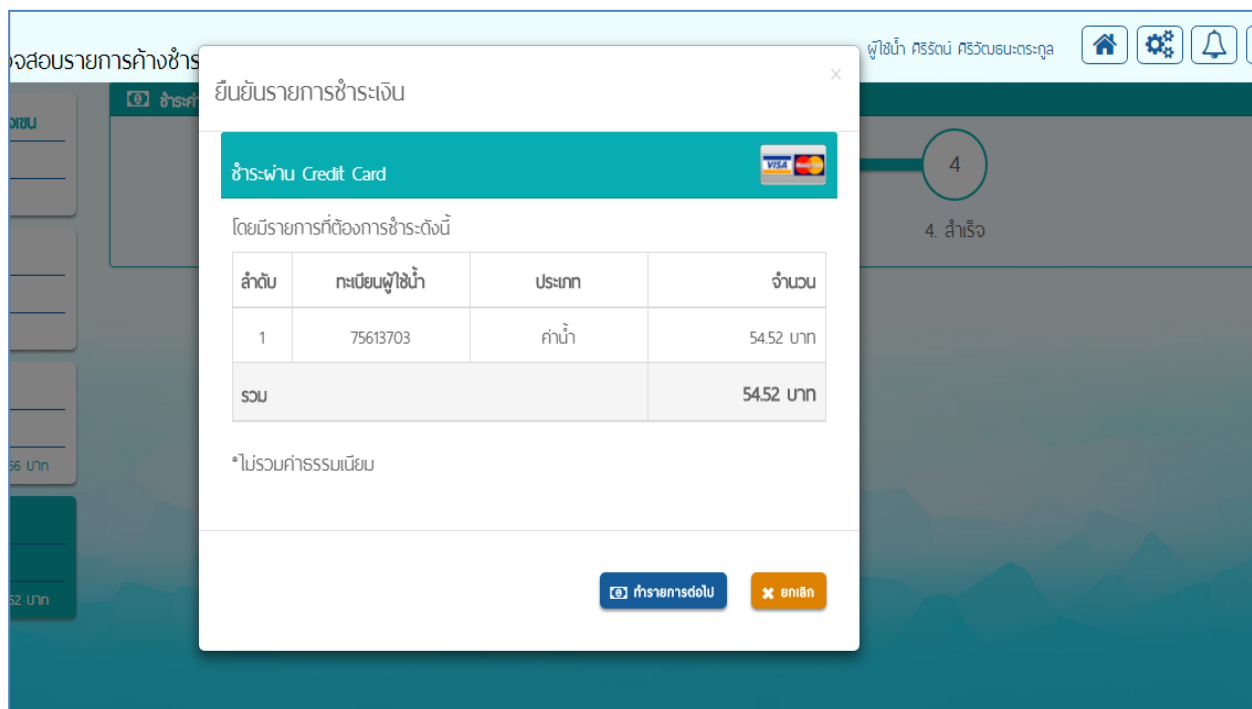
ยกเลิก

© Copyright 2015 - Metropolitan Waterworks Authority - All Rights Reserved. Call Center 1125
Best viewed in Internet Explorer 10, Mozilla Firefox and Google Chrome



4.1.4 กรณีที่เลือกชำระผ่านบัตรเครดิต เลือก Credit Card

<https://eservicesapp.mwa.co.th/ES/es/UserPaymentServlet>



<https://www.easybills.in.th/Payment/AgentPayment>

จ่ายด้วยบัตรเครดิต

หมายเลขบัตร :

วันหมดอายุ : -- ▼ MM --- ▼ YYYY

เลขสามตัวหลังบัตรเครดิต (CVV) :

ชื่อผู้ถือบัตร :

อีเมล :

หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ :

☐ ต้องการบันทึกข้อมูลบัตรเครดิต สำหรับการชำระบิลครั้งต่อไป

☐ ข้าพเจ้ายอมรับและตกลงกับคำนิยามและเงื่อนไขของบริการ easyBills.

จ่ายบิลทันที

ยกเลิก

จ่ายบิลทันที

กรอกข้อมูลให้ครบถ้วน

เมื่อชำระเงินแล้วระบบแสดงผลการชำระเงิน ท่านสามารถเลือกพิมพ์เอกสารอ้างอิงการชำระเงินได้ หรือกดปุ่มย้อนกลับเพื่อกลับสู่จอภาพตรวจสอบรายการชำระเงิน

กรมการคลัง
Ministry of Finance

ผู้ใช้: นายสมชาย น้อยงาม
 🏠 ⚙️ 🔔 🔌

ตรวจสอบรายการชำระ

📄 ชำระค่าบริการ

1

2

3

4

1. รายการชำระ
2. ประกาศการชำระเงิน
3. ชำระเงิน
4. สำรอง

สถานะการชำระ: ชำระเงินสำเร็จ

ช่องทางชำระ: ผ่าน E-Service

วิธีการชำระ: Internet Banking

ชำระผ่านธนาคาร: ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

เลขอ้างอิงการชำระ: 5341800643253

วันที่ชำระ: 18/10/2558 21:10:08

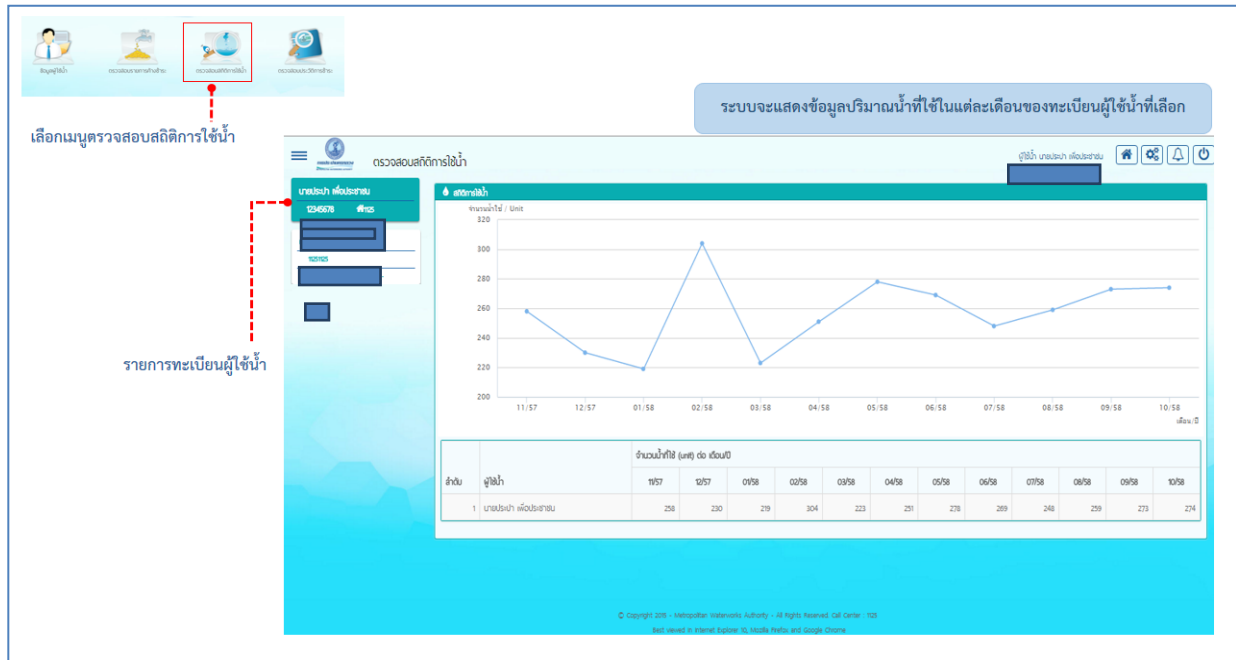
จำนวนเงิน(บาท): 595.22

🖨️ พิมพ์ใบรับเงิน

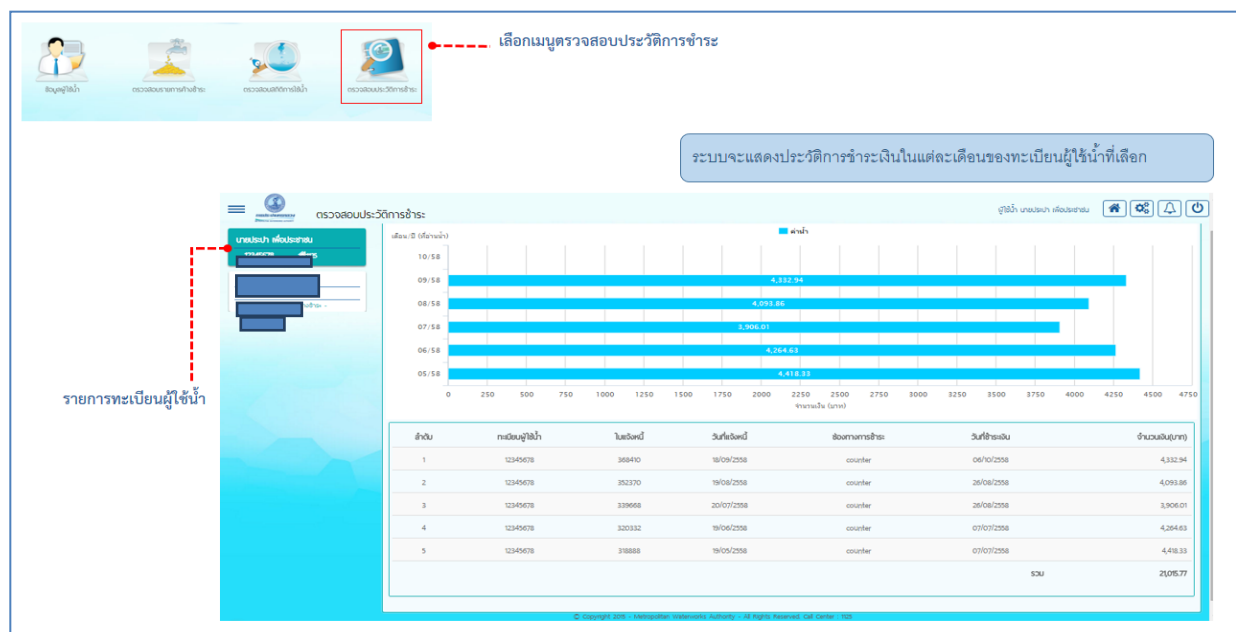
ลำดับ	เลขบัญชี	สาขา	เลขใบรับเงิน	วันที่รับเงิน	จำนวนเงิน(บาท)
1	123456789	01 - สำนักงานเขตสาทร	384333	12/10/2558	595.22 บาท

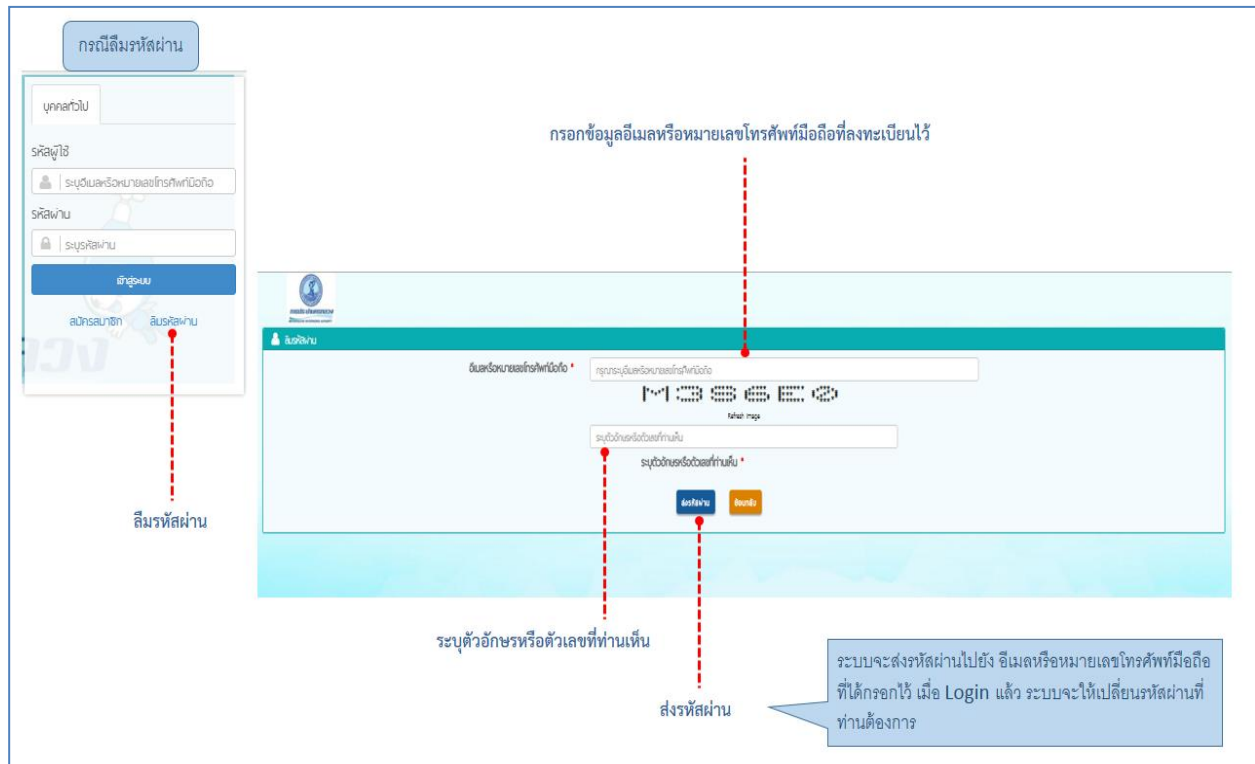
⏮️ ย้อนกลับ

5. ตรวจสอบสถิติการใช้น้ำ <https://eservicesapp.mwa.co.th/ES/es/WaterUsageInquiryServlet>



6. ตรวจสอบประวัติการชำระเงิน <https://eservicesapp.mwa.co.th/ES/es/UserPaymentHistoryServlet>



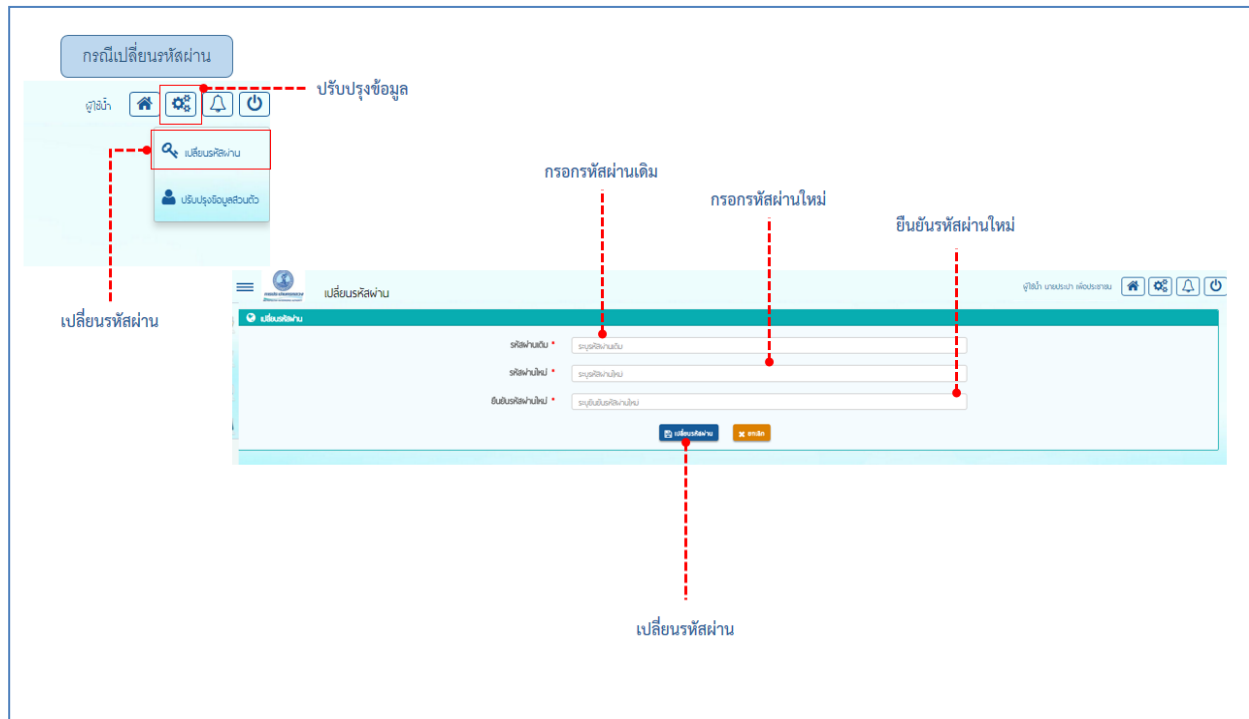
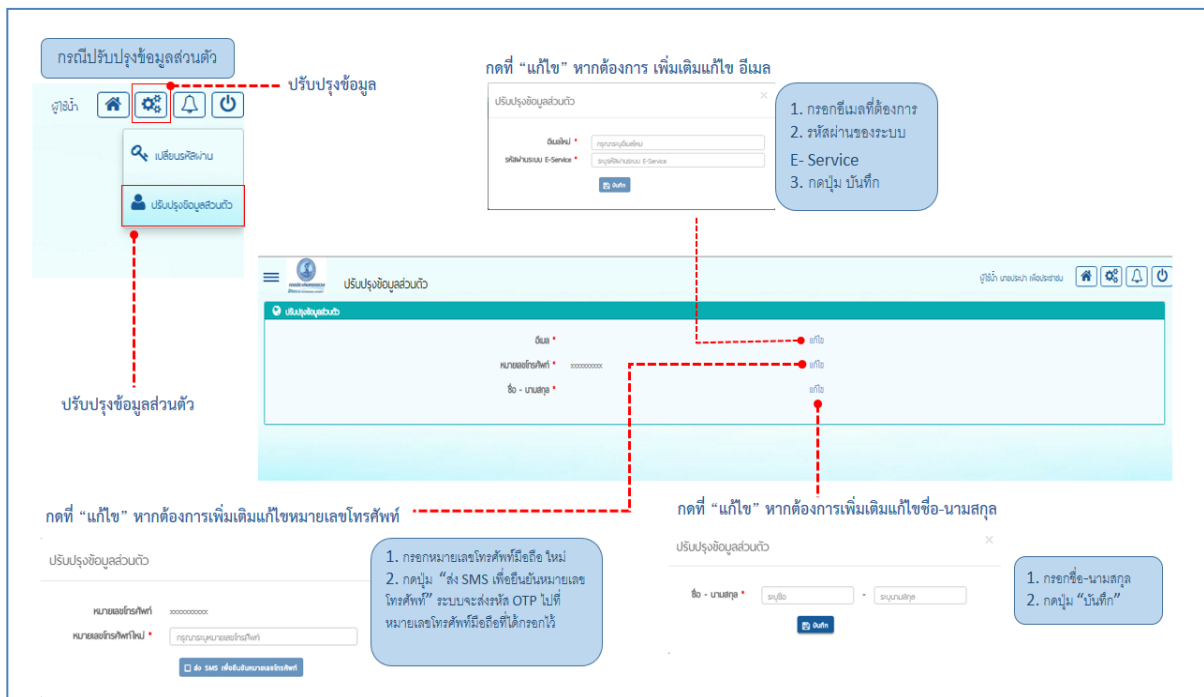
7. หากลืมรหัสผ่าน <https://eservicesapp.mwa.co.th/ES/es/UserNotificationServlet>

ลูกค้าสามารถเข้าไปดำเนินการในหัวข้อ “ลืมรหัสผ่าน” โดยกรอกอีเมล หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สมัครใช้บริการได้ด้วยตัวเอง และระบบจะส่งรหัสผ่านใหม่ไปยังอีเมลหรือหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ใช้นี้

กรณี เมื่อผู้ใช้นี้ลืมชื่อเข้าระบบ(User) สามารถแจ้งข้อมูลเพื่อตรวจสอบได้ที่ MWA Call Center 1125 หรือ mwa1125@mwa.co.th โดยแจ้งข้อมูลเพื่อตรวจสอบดังนี้

- 1.เลขบัตรประจำตัวประชาชนผู้สมัครใช้บริการ
- 2.อีเมล/หมายเลขโทรศัพท์ ที่สมัครใช้บริการ
- 3.ชื่อ และหมายเลขติดต่อกลับ ของผู้แจ้ง

หลังจากเจ้าหน้าที่ตรวจสอบชื่อเข้าระบบให้แล้ว ผู้ใช้นี้สามารถเข้าไปดำเนินการในหัวข้อ “ลืมรหัสผ่าน” และระบบจะส่งรหัสผ่านใหม่ไปยังอีเมล (ตรวจสอบจากอีเมลเข้า/อีเมลถึงขยะ) หรือเบอร์โทรศัพท์ของผู้ใช้นี้

8. การเปลี่ยนรหัสผ่าน <https://eservicesapp.mwa.co.th/ES/es/ChangePasswordServlet>9. การปรับปรุงข้อมูลส่วนตัว <https://eservicesapp.mwa.co.th/ES/es/UserRegisterUpdateServlet>

10. ติดตั้งประปา <https://eservicesapp.mwa.co.th/ES/es/NewSingleConnectionServlet>

ติดตั้งประปา

สร้างการใหม่

ข้อมูลผู้ใช้น้ำ > ข้อมูลการติดตั้ง > ข้อมูลผู้เสียภาษี > ข้อมูลผู้ติดต่อ > ยืนยันข้อมูล

ข้อมูลผู้ใช้น้ำ

ผู้ใช้น้ำ

หมายเลขบัตรประชาชน *

ชื่อ-นามสกุล * คำนำหน้าชื่อ ชื่อ นามสกุล

สถานที่ใช้น้ำ

รหัสประจำบ้าน

บ้านเลขที่ *

ตรอก/ซอย

จังหวัด * กรุงเทพฯเลือก

เขต/อำเภอ * กรุงเทพฯเลือก

รหัสไปรษณีย์ *

โทรศัพท์ 02-XXX-XXXX

โทรสาร 02-XXX-XXXX

สถานที่ใกล้เคียง

หมู่บ้าน

ถนน

เขต/อำเภอ *

รหัสไปรษณีย์ *

โทรศัพท์มือถือ 08X-XXX-XXXX

อีเมล

ยืนยันข้อมูล

11. แจ้งเรื่องร้องเรียน <https://eservicesapp.mwa.co.th/ES/es/ComplainServlet>

แจ้งเรื่องร้องเรียน

4234478

ข้อมูลผู้ใช้น้ำ

ชื่อผู้ใช้น้ำ

สถานที่ใช้น้ำ

แจ้งเรื่องร้องเรียน

เรื่อง * มาตรฐานน้ำประปา (เนื่องจากคุณภาพมาตรฐาน)

รายละเอียด

ข้อมูลผู้ติดต่อ

อ้างถึงจากชื่อผู้ลงทะเบียน อ้างถึงจากชื่อผู้ใช้น้ำ

ชื่อ-นามสกุล * คำนำหน้าชื่อ

หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อ *

อีเมลที่ติดต่อ

ยืนยันเรื่องร้องเรียน ยกเลิกการร้อง เริ่มใหม่

© Copyright 2015 - Metropolitan Waterworks Authority - All Rights Reserved. Call Center : 1125

Best viewed in Internet Explorer 10, Mozilla Firefox and Google Chrome

12. ติดตามสถานะการทำงาน <https://eservicesapp.mwa.co.th/ES/es/RequestStatusTrackingServlet>

ติดตามสถานะการทำงาน

จำนวนคำร้องทั้งหมด: 0 คำร้อง

42134478

ค้นหาข้อมูล

เลขที่คำร้อง: [] [] [] []

ประเภทคำร้อง: []

สถานะ: []

ค้นหา

ข้อมูลคำร้อง

10 รายการ

ทะเบียนผู้ใช้น้ำ	เลขที่คำร้อง	วันที่ทำคำร้อง	ประเภทคำร้อง	สถานะ	รายละเอียดคำร้อง
ไม่พบข้อมูล					

0 ถึง 0 จาก 0 รายการ

First Previous Next Last

© Copyright 2015 - Metropolitan Waterworks Authority - All Rights Reserved. Call Center : 1125
Best viewed in Internet Explorer 10, Mozilla Firefox and Google Chrome

13. การสมัครรับใบแจ้งค่าน้ำประปา และ ใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษี

<https://eservicesapp.mwa.co.th/ES/es/EInvoiceETaxServlet>

สมัครรับ e-Invoice และ e-Tax Invoice และ e-Receipt

ชื่อผู้ใช้น้ำ: []

สถานที่ใช้น้ำ: []

e-Invoice และ e-Tax & e-Receipt

e-Invoice ใบแจ้งค่าน้ำประปาทำผ่านอิเล็กทรอนิกส์
e-Tax Invoice & e-Receipt ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์และใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์
* ท่านสามารถลงทะเบียนรับ e-Invoice ได้ไม่เกิน 5 อัน และ e-Tax Invoice & e-Receipt ได้ไม่เกิน 5 อัน
* เมื่อลงทะเบียนรับเรียบร้อยแล้ว ระบบจะจัดส่งข้อมูลให้ท่านในระหว่างการจัดส่งครั้งต่อไป
* กรณีสัปดาห์ละ e-Invoice ระบบจะดำเนินการลงทะเบียน e-Tax Invoice & e-Receipt ด้วย

อีเมล * [] ☐ e-Invoice ☐ e-Tax & e-Receipt

เอกสารแนบ *ขนาดเอกสารแนบต้องไม่เกิน 2 MB ต่อ 1 เอกสารแนบและสามารถแนบเอกสารประเภท pdf, jpeg, jpg, gif, png ได้เท่านั้น

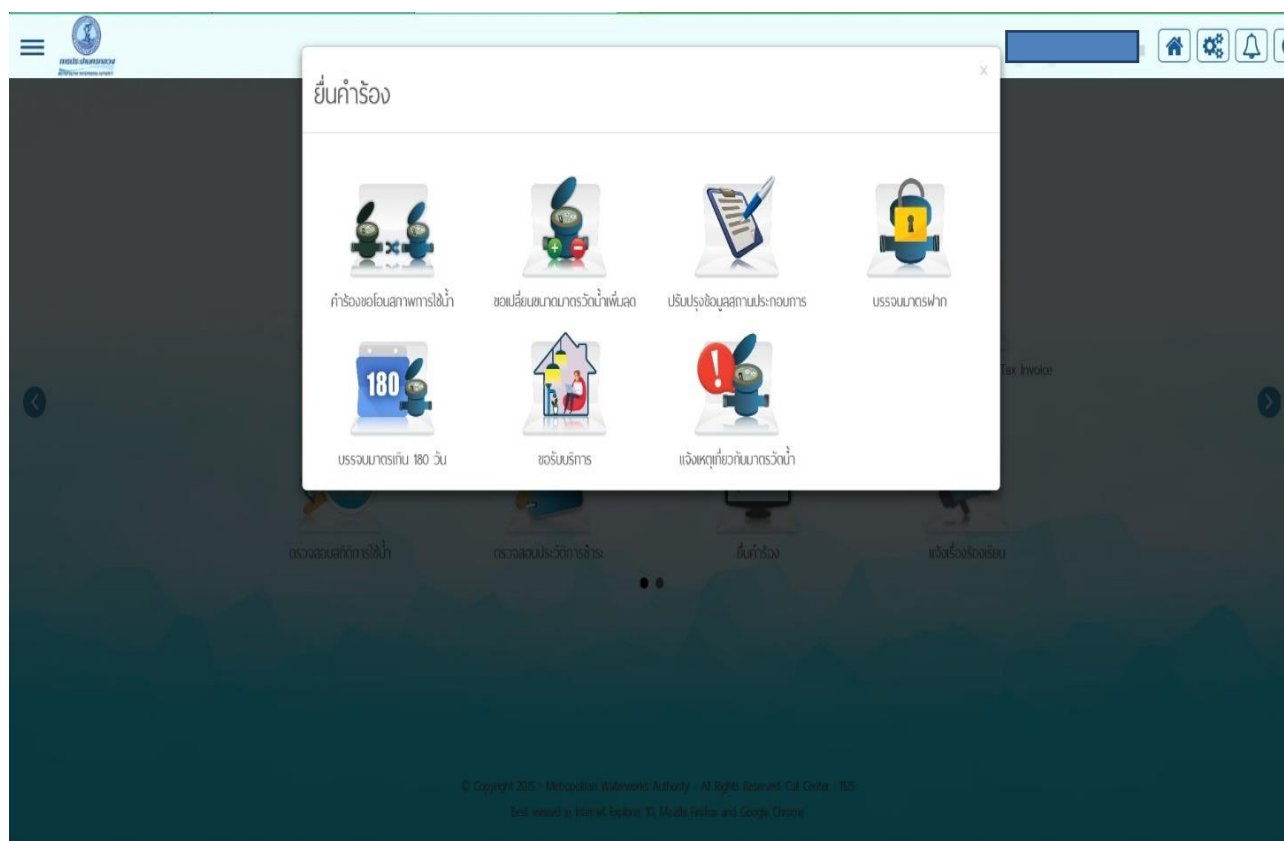
เอกสารต้นฉบับ (ใบแจ้งค่าน้ำ)	เลือกไฟล์
เอกสารต้นฉบับ (ใบแจ้งค่าน้ำ)	เลือกไฟล์
หนังสือมอบอำนาจ	เลือกไฟล์
อื่นๆ	เลือกไฟล์

บันทึกข้อมูล บันทึกคำร้อง เริ่มใหม่

© Copyright 2015 - Metropolitan Waterworks Authority - All Rights Reserved. Call Center : 1125
Best viewed in Internet Explorer 10, Mozilla Firefox and Google Chrome

14. ระบบ E-Service สามารถยื่นคำร้อง ขอรับบริการ เรื่องอื่น ๆ

<https://eservicesapp.mwa.co.th/ES/main.jsp#>



เมนูยื่นคำร้อง ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้ <http://www.mwa.co.th>

- คำร้องขอโอนสภาพการใช้น้ำ
- ขนาดมาตรวัดน้ำเพิ่มลด
- ปรับปรุงข้อมูลสถานประกอบการ
- บรรจบฝากมาตร
- บรรจบมาตรเกิน 180 วัน
- แจ้งเหตุเกี่ยวมาตรวัดน้ำ
- การยกมาตรวัดน้ำ
- การย้ายมาตรวัดน้ำ
- ฝากมาตรวัดน้ำ
- ต่ออายุฝากมาตร
- ยกเลิกการใช้น้ำ
- ขอหักค่าน้ำผ่านบัญชีธนาคาร
- ขอหนังสือรับรองการจ่ายน้ำล่วงหน้า
- เพิ่ม ปรับปรุง ยกเลิก ช่องทางการติดต่อ
- ถอนเงินค่าน้ำรับเกิน
- ถอนเงินประกันการใช้น้ำ
- ถอนเงินค่าติดตั้งประปาใหม่
- ถอนเงินค่าน้ำรับล่วงหน้า
- ถอนเงินค่าน้ำอื่น ๆ

15. แจ้งเรื่องร้องเรียน <https://eservicesapp.mwa.co.th/ES/es/ComplainServlet>

แจ้งเรื่องร้องเรียน

ชื่อผู้แจ้ง: [Redacted]
สถานที่แจ้ง: [Redacted]

เรื่อง: [Dropdown Menu]
รายละเอียด: [Text Area]

เอกสารแนบ *ขนาดเอกสารแนบต้องไม่เกิน 2 MB ต่อ 1 เอกสารแนบและสามารถแนบเอกสารประเภท pdf, jpeg, jpg, gif, png, tiff, bmp ได้เท่านั้น

เอกสารแนบอื่นด้วย (หากมี) [Upload Button] [ลบไฟล์]
อื่นๆ [Upload Button] [ลบไฟล์]

ข้อมูลผู้ติดต่อ

☒ แจ้งจากชื่อผู้ลงทะเบียน ☐ แจ้งจากชื่อผู้แจ้ง

ชื่อ-นามสกุล: [Redacted]
หมายเลขโทรศัพท์มือถือ: [Redacted] อีเมล: [Redacted]

[บันทึกเรื่องร้องเรียน] [ลบไฟล์] [ลบข้อมูล]

© Copyright 2015 - Metropolitan Waterworks Authority - All Rights Reserved. Call Center - 1125
Best viewed in Internet Explorer 10, Mozilla Firefox and Google Chrome

16. ขอสำเนา eTax and eReceipt <https://eservicesapp.mwa.co.th/ES/es/RequestCopyEtaxEReceipt>

ขอสำเนา eTax and eReceipt

☐	5431012529	26/03/2564	null	หักเงินเดือน	null
☐	5431012508	25/02/2564	null	หักเงินเดือน	null
☐	5431012417	28/01/2564	null	หักเงินเดือน	null
☐	5431012369	28/12/2563	null	หักเงินเดือน	null
☐	5431012345	27/11/2563	null	หักเงินเดือน	null
☐	5431012300	27/11/2563	null	หักเงินเดือน	null
☐	5431012229	28/09/2563	null	หักเงินเดือน	null
☐	5431012144	28/08/2563	null	หักเงินเดือน	null
☐	5431012003	28/04/2563	null	หักเงินเดือน	null
☐	5431011949	27/03/2563	null	หักเงินเดือน	null
☐	5431011891	28/02/2563	null	หักเงินเดือน	null
☐	5431011804	28/01/2563	null	หักเงินเดือน	null
☐	5431011774	27/12/2562	null	หักเงินเดือน	null
☐	5431011702	28/11/2562	null	หักเงินเดือน	null
☐	5431011617	28/10/2562	null	หักเงินเดือน	null
☐	5431011591	27/09/2562	null	หักเงินเดือน	null
☐	5431011525	28/08/2562	null	หักเงินเดือน	null
☐	5431011424	26/07/2562	null	หักเงินเดือน	null
☐	5431011377	28/06/2562	null	หักเงินเดือน	null

[ขอสำเนาภาษี] [ลบไฟล์]

© Copyright 2015 - Metropolitan Waterworks Authority - All Rights Reserved. Call Center - 1125
Best viewed in Internet Explorer 10, Mozilla Firefox and Google Chrome

17. ใบแจ้งค่าน้ำประปาแบบอิเล็กทรอนิกส์

<https://eservicesapp.mwa.co.th/ES/es/EInvoiceRequestServlet>

The screenshot displays the 'ใบแจ้งค่าน้ำประปาแบบอิเล็กทรอนิกส์' (Electronic Water Bill) interface. The header includes the MWA logo and the title. Below the header, there is a table listing individual water bills with the following columns: Invoice Number (ใบแจ้งหนี้), Issue Date (วันที่แจ้งหนี้), Meter Number (มิเตอร์), Name (ชื่อบริษัท/ห้าง), Address (ที่อยู่), and Amount (จำนวนเงิน(บาท)).

ใบแจ้งหนี้	วันที่แจ้งหนี้	มิเตอร์	ชื่อบริษัท/ห้าง	ที่อยู่	จำนวนเงิน(บาท)
109831	17/01/2565	2565	มกราคม		100.79
148492	15/12/2564	2564	ธันวาคม		100.79
796656	15/11/2564	2564	พฤศจิกายน		100.79
649130	15/10/2564	2564	ตุลาคม		147.07
497581	15/09/2564	2564	กันยายน		35.1
343767	16/08/2564	2564	สิงหาคม		110.21
195427	15/07/2564	2564	กรกฎาคม		126.9
045787	15/06/2564	2564	มิถุนายน		85.17
696753	17/05/2564	2564	พฤษภาคม		73.03
546145	16/04/2564	2564	เมษายน		100.79
410303	15/03/2564	2564	มีนาคม		93.52
260845	15/02/2564	2564	กุมภาพันธ์		110.21
11671	15/01/2564	2564	มกราคม		91.54

At the bottom of the table, there are two buttons: 'รวม E-INVOICE ทั้งหมด' (Sum All E-INVOICE) and 'ดูรายละเอียด' (View Details). The footer contains copyright information: '© Copyright 2015 - Metropolitan Waterworks Authority - All Rights Reserved. Call Center - 1125' and a note: 'Best viewed in Internet Explorer 10, Mozilla Firefox and Google Chrome'.

คู่มือการใช้งาน Application MWA onMobile (ระบบ iOS, Android)

MWA onMobile

MWA onMobile เป็นแอปพลิเคชัน เพื่ออำนวยความสะดวกและบริการที่ดีให้กับลูกค้าของการประปานครหลวง โดยสามารถดูข่าวสารของการประปานครหลวง แสดงข้อมูลของผู้ใช้น้ำเบื้องต้น และสามารถตรวจสอบค่าน้ำประปา และการส่งเรื่องแจ้งปัญหาผ่านโปรแกรม และรับการแจ้งเตือนต่าง ๆ

ข้อจำกัดของการใช้งาน MWA onMobile

- 1 หมายเลขโทรศัพท์ สามารถลงทะเบียนมาตรวัดน้ำได้ 10 ทะเบียน
- 1 ทะเบียนผู้ใช้น้ำ สามารถใช้ลงทะเบียนในโทรศัพท์ได้ 5 เครื่อง

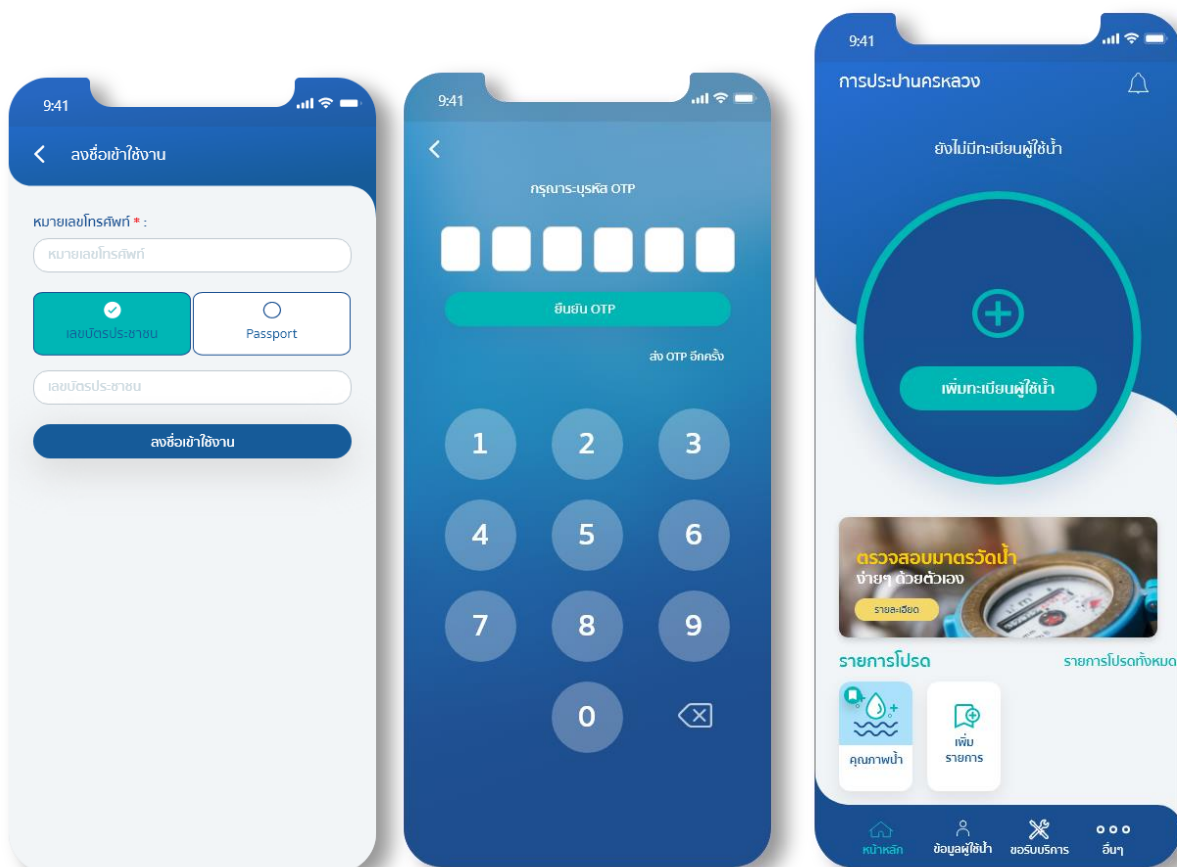
1. ภาพรวมของแอปพลิเคชันประกอบด้วย

- หน้าหลัก (Home Page)
- การลงทะเบียนเข้าใช้งาน (Register)
- รายการโปรด (Favorite Menu)
- ข่าวสาร (News)
- ติดต่อกปน. (Contact MWA)
- ประกาศพื้นที่น้ำไม่ไหล (No Water Running Area)
- คุณภาพน้ำ (Water Quality)
- ข้อมูลผู้ใช้น้ำ (Profile Account) และสถิติการใช้น้ำ
- ชำระเงินค่าน้ำประปา (Payment) และ จ่ายบิล (Pay Bill)
- ติดตั้งประปาใหม่ (Meter Installion)
- คลังความรู้ (Knowledge Center)
- แบบสอบถาม (Survey)

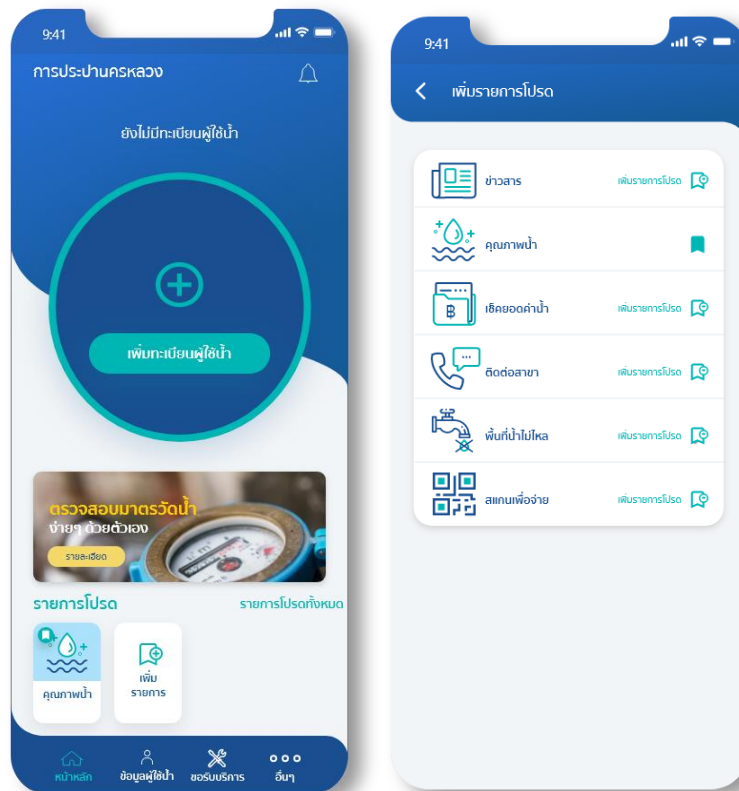
1. หน้าหลัก (Home Page)



2. การลงทะเบียนเข้าใช้งาน (Register)



3.รายการโปรด (Favorite Menu)



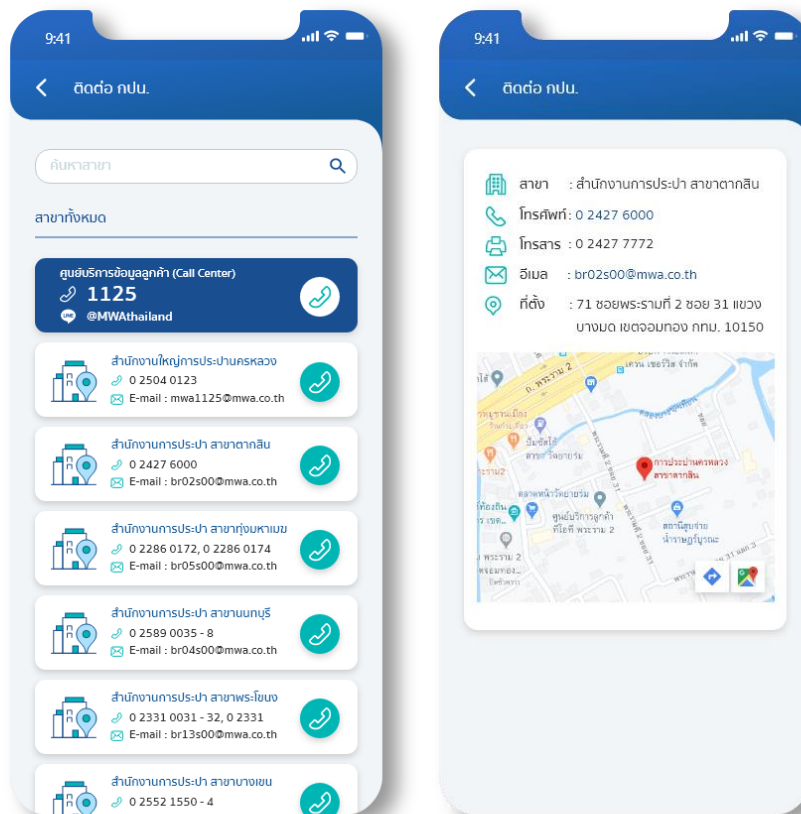
4.ข่าวสาร (News)



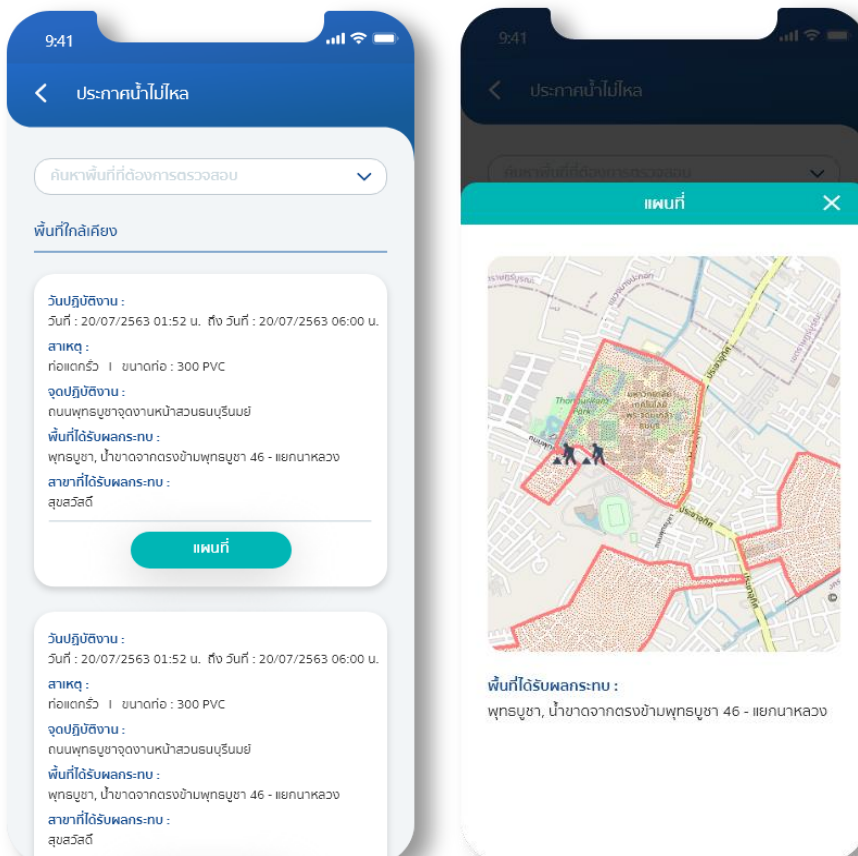
สามารถ Zoom รูปภาพได้



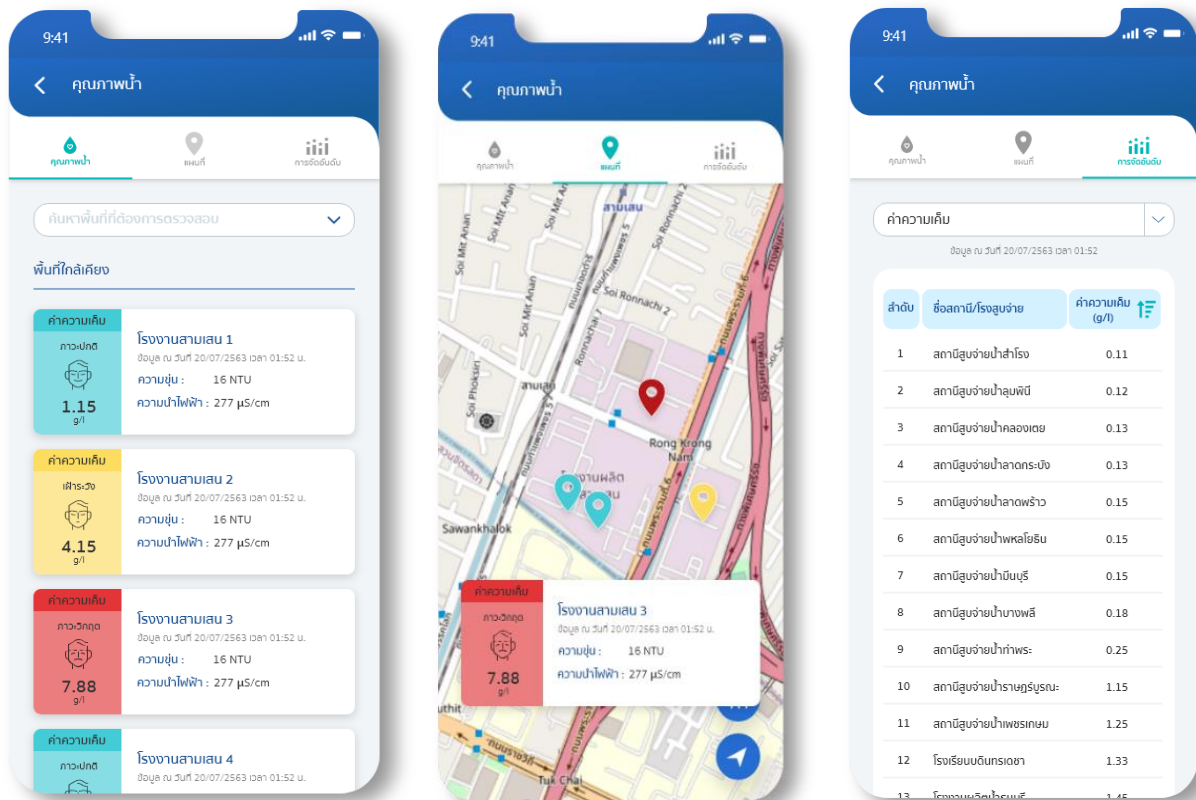
5. ติดต่อ กปน.(Contact MWA):สามารถกดโทรออกจากเมนูนี้



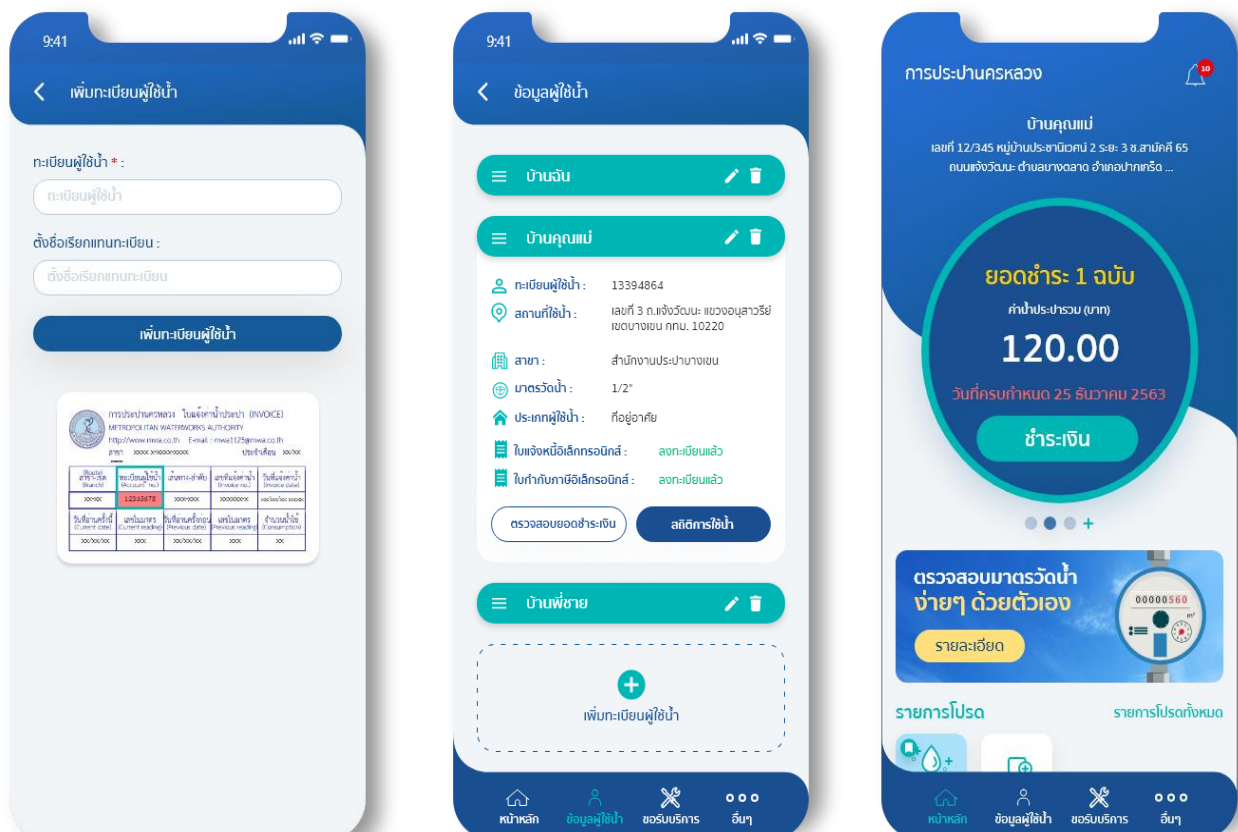
6. ประกาศน้ำไม่ไหล (No Water Running)



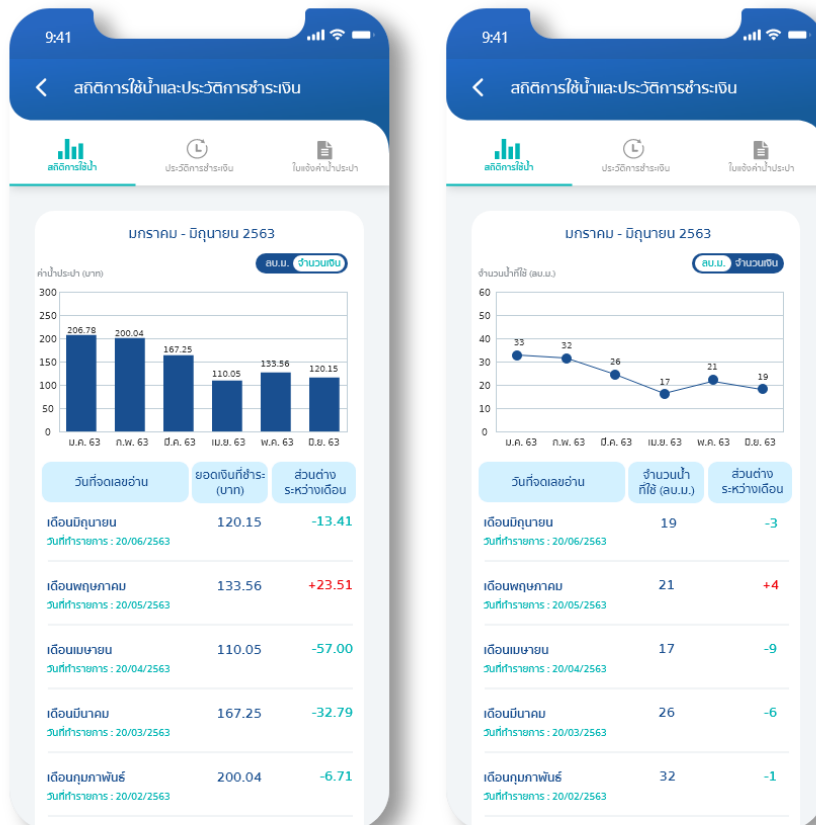
7. คุณภาพน้ำประปา (Water Quality)



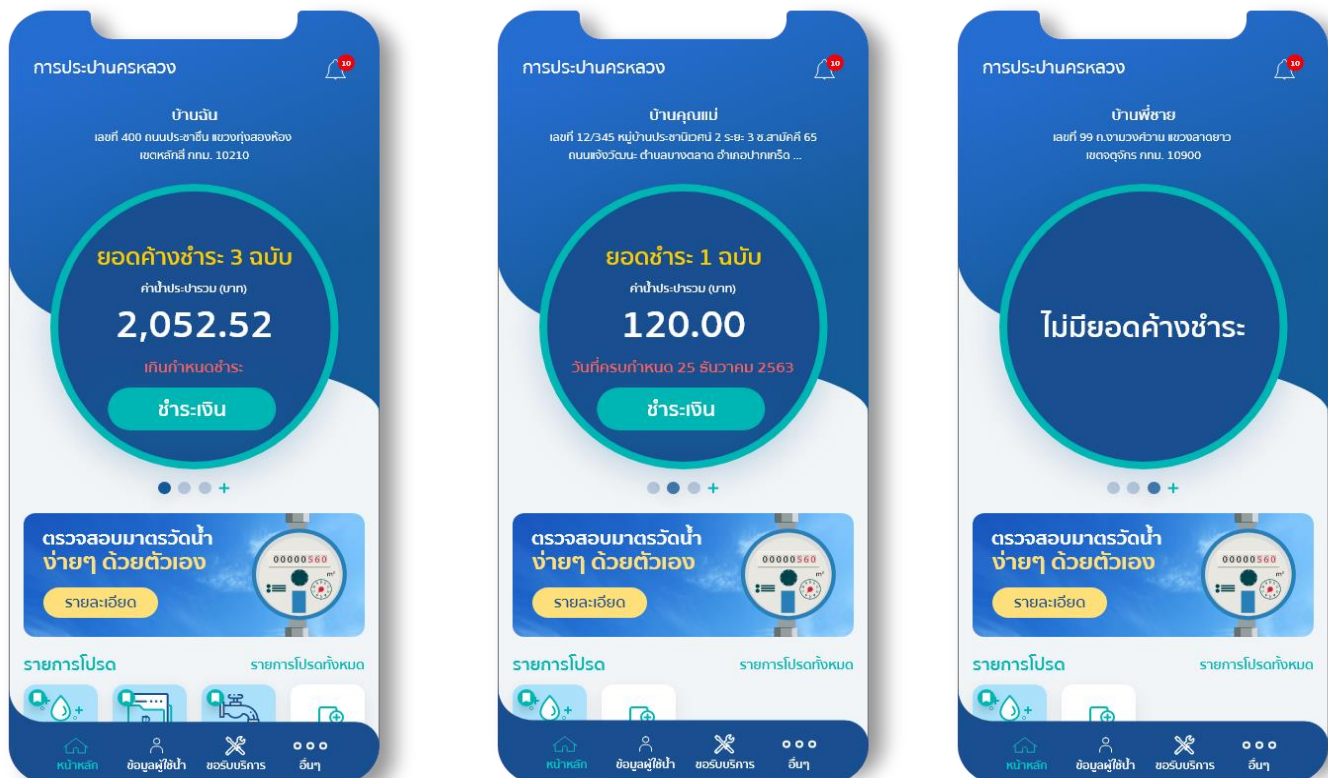
8. ข้อมูลผู้ใช้น้ำ (Profile Account)



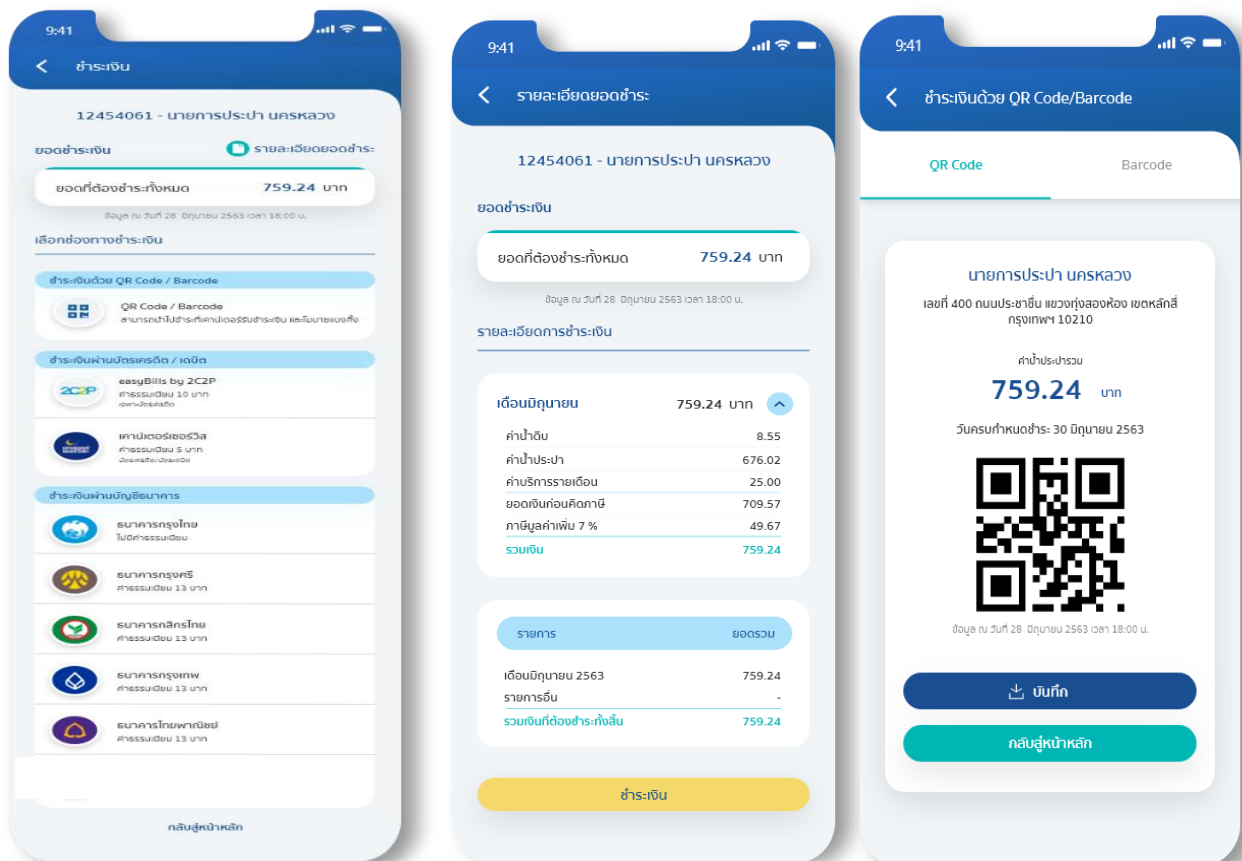
9. สถิติการใช้น้ำ (Water Use Statistics)



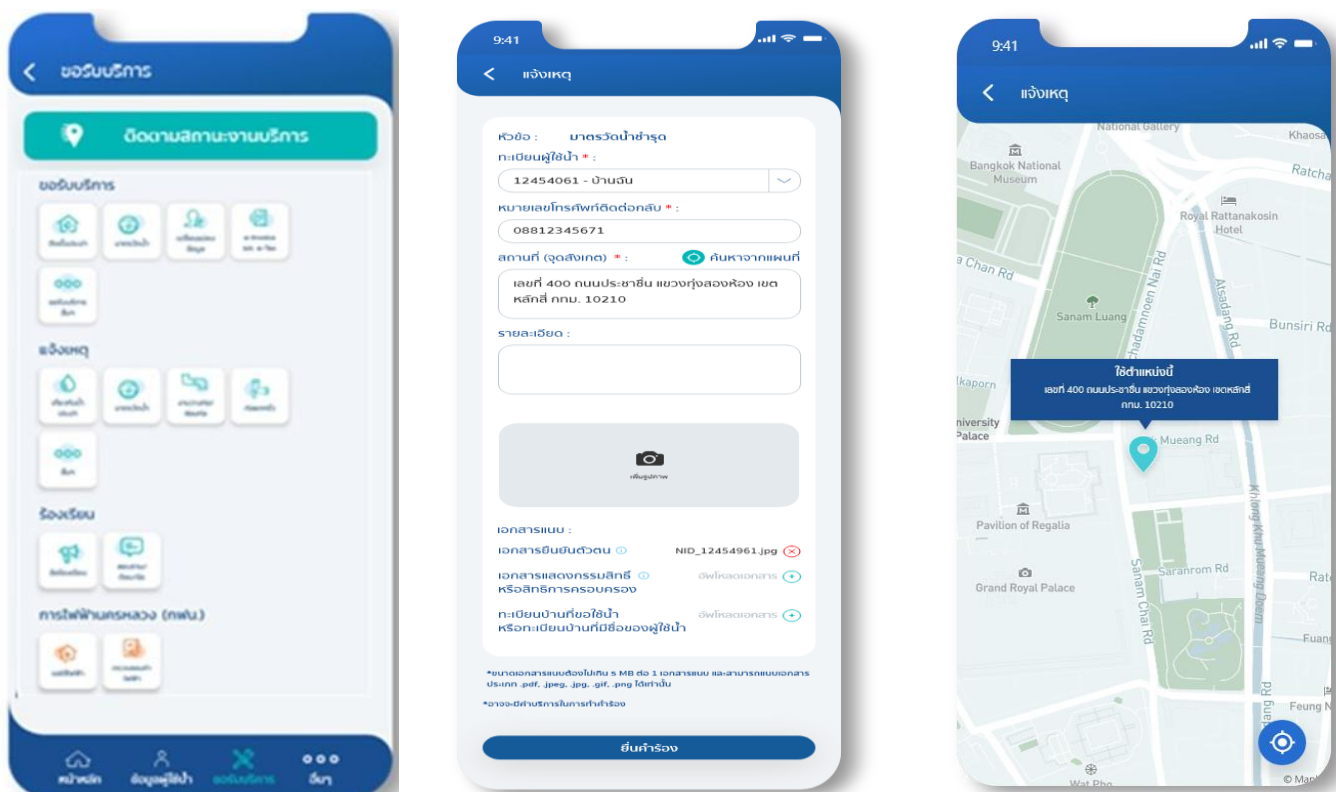
10. การชำระเงินค่าน้ำประปา (Payment) และจ่ายบิล (Bill Pay)



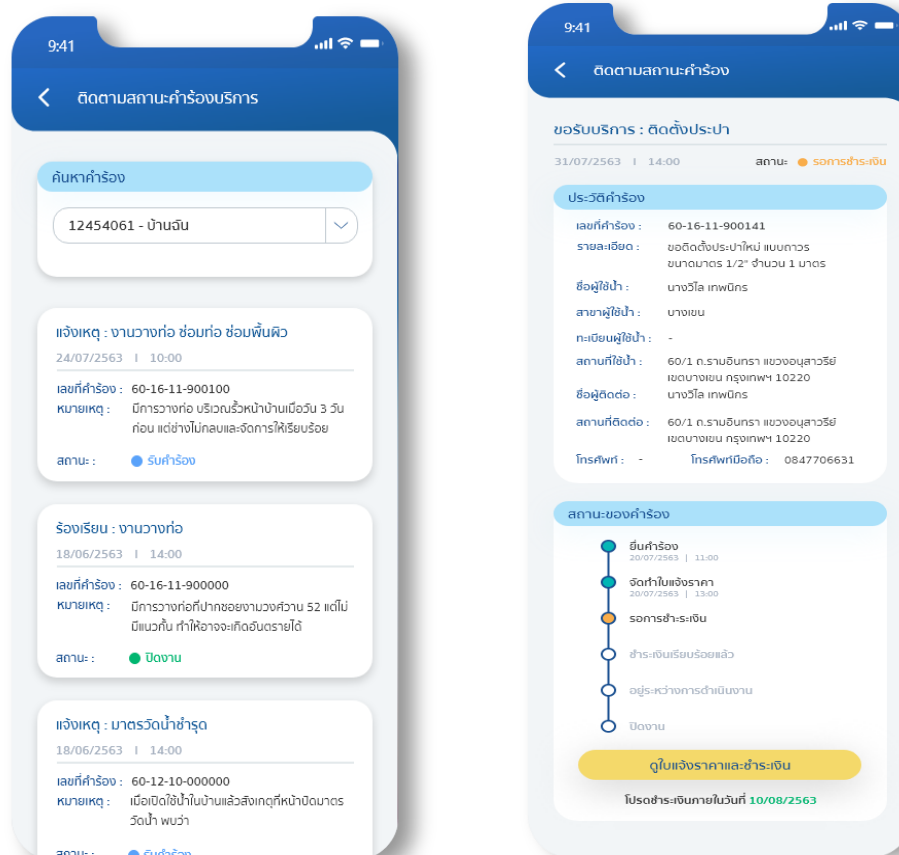
11. การชำระเงินค่าน้ำประปา (Payment) และจ่ายบิล (Bill Pay)



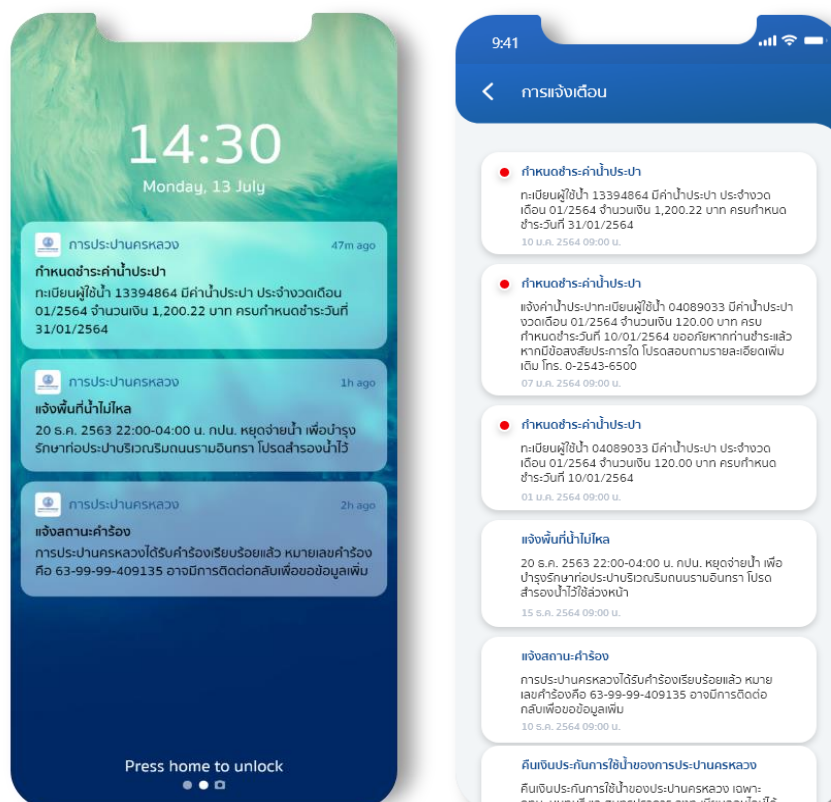
12. ขอรับบริการ (Services)



13. การติดตามสถานะงานบริการ (Service Tracking)



14. การแจ้งเตือน (Notification)



มาตรวัดน้ำ

1. การเปลี่ยนมาตรวัดน้ำ

ปกติการเปลี่ยนมาตรของการประปานครหลวง จะมีสาเหตุ 2 กรณี คือ

1. มาตรไม่เดิน กรณีนี้มักจะทราบได้จากเจ้าหน้าที่อ่านมาตรพบ แล้วมาแจ้งกับหน่วยงานที่ทำหน้าที่ดูแลมาตร
2. มาตรครบอายุใช้งาน คือ เวลา 10 ปี ซึ่งระบบข้อมูลของคอมพิวเตอร์ จะสามารถจัดทำเป็นรายชื่อแสดงให้ทราบได้ว่า ลูกค้ายายใดบ้าง ที่มีมาตรครบอายุใช้งาน ตามประวัติการติดตั้ง เพื่อให้หน่วยงานดูแลมาตรทราบและออกไปเปลี่ยน นอกจากนั้นยังมีการเปลี่ยนในกรณีมาตรวัดน้ำหายด้วย

มาตรวัดน้ำที่การประปานครหลวงติดตั้งให้ลูกค้า การประปานครหลวงกำหนดอายุการใช้งานไว้แบ่งเป็น 3 ประเภท

- มาตรขนาด ½ – 1 นิ้ว อายุการใช้งาน 10 ปี
 - มาตรขนาด 1 ½ นิ้ว อายุการใช้งาน 5 ปี
 - มาตรขนาด 2 – 16 นิ้ว อายุการใช้งาน 2 ปี
- *หมายเหตุ เอกสารที่แนบมาจากการฝึกอบรม “วิชาชีพช่างประปา”

มาตรวัดน้ำที่ติดตั้งจะมีสีต่างๆ ติดอยู่เพื่อเป็นสัญลักษณ์บอกตัวเลขของปีที่ติดตั้งมาตรตัวนั้น โดยกำหนดใช้สีของมาตรวัดน้ำเป็น 10 สี แต่ละสีประจำปีที่ย้ายปีด้วยตัวเลข 0 – 9 ดังนี้

ปีที่ลงท้ายด้วยเลข	สีมาตรวัดน้ำ
0	สีเขียว
1	สีฟ้า
2	สีน้ำเงิน
3	สีชมพู
4	สีเทา
5	สีน้ำตาล
6	สีแดง
7	สีม่วง
8	สีขาว
9	สีเหลือง

ตัวอย่าง การแต้มน้ำตามปีที่มีการติดตั้งมาตรวัดน้ำ



การเปลี่ยนมาตรวัดน้ำแล้วทำให้ค่าน้ำสูงขึ้น

การเปลี่ยนมาตรวัดน้ำแล้วพบว่าค่าน้ำสูงขึ้น เนื่องจากลูกค้าที่ใช้มาตรวัดน้ำเก่ายี่ห้อ Champion ซึ่งเป็นมาตรที่มีปัญหามานานแล้ว มาตรจะไม่ตาย แต่มาตรจะเดินช้ากว่าปกติ ทำให้ลูกค้าเข้าใจว่าเป็นค่าน้ำปกติของลูกค้า เมื่อเปลี่ยนมาตรน้ำแล้วมาตรจะเดินปกติ จึงดูว่าค่าน้ำสูงกว่าที่เคยใช้

สาเหตุในการเปลี่ยนมาตรทองเหลืองเป็นมาตรพลาสติก

ปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนมาตรจากทองเหลืองเป็นมาตรพลาสติกเพื่อป้องกันการลักขโมย

ตัวอย่าง มาตรวัดน้ำพลาสติก



ตัวอย่าง แบบวาล์วน้ำ



ตัวอย่าง ประตุน้ำ



ประตุน้ำก่อนเข้ามาตรวัดน้ำ

จากท่อเมนที่วางท่อเข้ามาทางตัวบ้าน กรณีจำเป็นจะต้องถอดมาตรวัดน้ำออก เพื่อนำไปเปลี่ยนหรือซ่อม หรือระงับการใช้น้ำไม่ได้ชำระค่าน้ำตามกำหนด

ประตุน้ำที่ติดอยู่หลังมาตรวัดน้ำ

มีไว้สำหรับผู้ใช้เปิด-ปิด ควบคุมการปล่อยน้ำเข้าสู่ตัวบ้าน กรณีที่ไม่อยู่บ้านหลายๆวัน หรือเป็นบ้านที่ไม่ค่อยได้อยู่เป็นประจำ สามารถปิดประตุน้ำจุดนี้ เพื่อป้องกันน้ำรั่วในเส้นท่อภายในบ้าน



การเปิด

เมื่อต้องการเปิด ให้น้ำไหลผ่าน ให้หมุนพวงมาลัยทวนเข็มนาฬิกา (สัญลักษณ์ที่พวงมาลัย คือ O) ซึ่งพอหมุนพวงมาลัยทวนเข็มนาฬิกา กลไกกลิ้งทองเหลืองภายในจะเคลื่อน ทำให้น้ำไหลผ่านได้ เช่นเดียวกับการหมุนเปิดฝาชวดน้ำ

การปิด

เมื่อต้องการปิด ไม่ให้น้ำไหลผ่าน หรือ ปรับความแรงของน้ำให้น้อยลง หรือหมุนพวงมาลัยตามเข็มนาฬิกา (สัญลักษณ์ที่พวงมาลัย คือ S) ซึ่งพอหมุนพวงมาลัยตามเข็มนาฬิกา กลไกกลิ้งทองเหลืองภายในจะเลื่อนลง ปิดกั้นไม่ให้น้ำไหลผ่านได้ หรือไหลน้อยลง เพื่อเป็นการลดแรงดันน้ำเช่นเดียวกับการหมุนปิดฝาชวดน้ำ



2. วิธีทำงานในการอ่านมาตร

การปฏิบัติพนักงานเริ่มอ่านมาตรบ้านผู้ใช้น้ำและออกใบแจ้งค่าน้ำประปา ตั้งแต่วันที่ 1-20 ของเดือน โดยการอ่านเป็นพื้นที่ DMA ในแต่ละสาขาให้แล้วเสร็จในวันเดียวกัน เพื่อสามารถได้ตัวเลขที่จะไปเทียบกับปริมาณน้ำที่เข้าในแต่ละ DMA ได้อย่างเที่ยงตรง แต่ละเดือนหรือวันครบรอบการอ่านมาตรของแต่ละบ้านผู้ใช้น้ำ จะพยายามให้ตรงวันที่เดียวกันของทุกเดือน เพื่อความเป็นธรรมกับผู้ใช้น้ำในเรื่องราคาค่าน้ำที่เป็นแบบอัตราก้าวหน้าจึงเป็นการสะดวกที่ผู้ใช้น้ำจะจำและตรวจสอบดูได้ว่า ตัวเลขในมาตรกับที่อ่านตรงกันหรือไม่

ปัจจุบันการประปานครหลวงได้นำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการอ่านมาตรวัดน้ำ โดยพนักงานจะนำเครื่อง Handheld ไปอ่านมาตรที่บ้านของผู้ใช้น้ำ เครื่องจะบันทึกปริมาณการใช้น้ำและคำนวณค่าน้ำ พร้อมกับพิมพ์ใบแจ้งค่าน้ำประปา(H)ส่งให้กับผู้ใช้น้ำได้ทันที โดยนำใบแจ้งค่าน้ำประปาใส่ไว้ในตู้รับจดหมาย หรือกล่องใส่ใบแจ้งค่าน้ำประปาที่หน้าบ้านเพื่อมิให้สูญหาย

หากเป็นกรณีที่ผู้ใช้น้ำเปลี่ยนสถานที่ส่งใบแจ้งค่าน้ำประปา พนักงานไปอ่านมาตรแล้วนำข้อมูลกลับมาสำนักงานประปาสาขาเพื่อพิมพ์ใบแจ้งค่าน้ำประปาให้ผู้ใช้น้ำ(N) จัดส่งให้ผู้ใช้น้ำโดยไปรษณีย์ตามสถานที่ที่ผู้ใช้น้ำได้แจ้งความประสงค์ไว้



กรณีอ่านน้ำแล้วไม่สามารถพิมพ์ใบแจ้งค่าน้ำได้ ทางเจ้าหน้าที่จะออกใบแจ้งการอ่านมาตร(แบบ ร.13)

Moving Towards
ASEAN
Community

msps-ปทุมธานี
METROPOLITAN WATERWORKS AUTHORITY

แบบ ร.3

ใบแจ้งการอ่านมาตร

เขต	เส้นทาง-ลำดับที่	ทะเบียนผู้ใช้	บ้านเลขที่

วันที่อ่าน.....เลขที่อ่าน.....

ตรวจพบว่า

☐ บ้านของท่านมีการใช้น้ำสูงผิดปกติ

☐ ตัวเลขในมาตรวัดน้ำเดินถอยหลัง

☐ มีสิ่งกีดขวางมาตรวัดน้ำ ไม่สามารถอ่านน้ำได้

☐ มาตรวัดน้ำจมน้ำ / จมดิน ไม่สามารถอ่านน้ำได้

☐ มีหญ้า / พุ่มไม้รบกวน ไม่สามารถอ่านน้ำได้

☐ มาตรวัดน้ำอยู่ในสถานที่ที่เข้าไปอ่านน้ำไม่ได้

☐ อื่นๆ.....

จึงเรียนมา

☐ เพื่อทราบ

☐ เพื่อขอให้ท่านติดต่อส่วนอ่านมาตร ภายใน 3 วัน

ลงชื่อ.....พนักงานอ่านมาตร

สำนักงานประชาสัมพันธ์ โทร. 02-5877311

3. วิธีอ่านเลขขอบมาตร

เลขขอบมาตรวัดน้ำประกอบด้วยข้อมูลดังต่อไปนี้

- | | |
|--------------|---------------|
| 1.รหัสมาตร | 2.ปีจัดซื้อ |
| 3.ชนิดมาตร | 4.ขนาดมาตร |
| 5.ยี่ห้อมาตร | 6.หมายเลขมาตร |

ตัวอย่างข้อมูลเลขขอบมาตร

1.รหัสมาตร คือ MWA61A0481198533

2.ปีจัดซื้อ คือ 61

3.ชนิดมาตร คือ A(A - Positive displacement Meter Direct Drive Class C)

4.ขนาดมาตร คือ 0 (1/2")

5.ยี่ห้อมาตร คือ 48 - ELSTER

6.หมายเลขมาตร คือ 1198533



หน้าปัดแสดงตัวเลขมี 2 สี

1. สีแดง คือ จำนวนลิตร
2. สีดำคือ ปริมาณการใช้น้ำรวม (ลบ.ม.)

ให้อ่านเฉพาะตัวสีดำเท่านั้น

เช่น 00099 อ่านค่าเป็น “เก้าสิบเก้า ลบ.ม.”

หากต้องการทราบยอดการใช้น้ำเดือนปัจจุบัน

ให้นำยอดรวมนี้ลบกับยอดของเดือนที่ผ่านมา

หากไม่ได้ใช้น้ำ เลขหน้ามาตรวัดน้ำจะไม่เลื่อนเปลี่ยน
กรณีเลื่อนเปลี่ยนให้สันนิษฐานว่ามีท่อภายในรั่ว



6. คำร้องประเภทต่าง ๆ

การติดตั้งประปาใหม่

การติดตั้งประปาใหม่ หมายถึง การติดตั้งประปาสำหรับสถานที่หรืออาคารที่ไม่มีการติดตั้งประปามาก่อน โดยแบ่งตามสภาพการใช้น้ำดังนี้

1. การติดตั้งถาวร ใช้กับอาคารที่มีหมายเลขทะเบียนบ้านที่ถูกต้อง โดยผู้ขอใช้น้ำ/ผู้ขอรับบริการต้องเป็นเจ้าของ หรือผู้ครอบครอง หรือมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน

ผู้ขอใช้น้ำ จะต้องติดตั้งท่อและอุปกรณ์ภายในบริเวณสถานที่หรืออาคารของผู้ขอใช้น้ำให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของการประปานครหลวง และให้ยื่นคำขอตามแบบคำขอที่การประปานครหลวงกำหนด ซึ่งสถานที่หรืออาคารแห่งเดียวจะยื่นคำขอติดตั้งมาตรวัดน้ำเกินกว่าหนึ่งมาตรวัดน้ำได้ โดยอยู่ในดุลพินิจของการประปานครหลวงที่จะติดตั้งมาตรวัดน้ำเกินกว่าหนึ่งมาตรวัดน้ำตามที่ยื่นคำขอหรือไม่

2. การติดตั้งชั่วคราว ใช้กับสถานที่ที่มีหมายเลขทะเบียนบ้านชั่วคราว ที่นายทะเบียนออกให้กับบ้านที่ปลูกสร้างในที่สาธารณะ หรือโดยบุกรุกป่าสงวน หรือโดยมิได้รับอนุญาตตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมการก่อสร้างอาคาร หรือได้รับอนุญาตตามกฎหมายอื่น หรือขอใช้เพื่อการก่อสร้าง หรือขอใช้น้ำตามสภาพการใช้น้ำอื่นๆ โดยผู้ขอรับการติดตั้งประปาใหม่ต้องเป็นเจ้าของหรือผู้ครอบครอง หรือมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านชั่วคราว ในกรณีขอใช้กับสถานที่ที่มีทะเบียนบ้านชั่วคราวจะต้องมีหนังสือยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจากเจ้าของที่ดินที่แท้จริงมาแสดงด้วย

*หมายเหตุ: การขอติดตั้งประปาใหม่ต้องดำเนินการที่สาขาพื้นที่เท่านั้น

การติดตั้งประปาซ้ำ

การติดตั้งประปาซ้ำ หมายความว่า การติดตั้งประปาสำหรับสถานที่หรืออาคารที่เคยมีการติดตั้งประปามาก่อน และได้มีการยกเลิกการใช้น้ำหรือถูกงดจ่ายน้ำ

การติดตั้งถาวร เอกสารประกอบคำร้อง

ในนามบุคคลธรรมดา

1. บัตรประจำตัวประชาชนของผู้ขอติดตั้ง/สำเนาบัตรประจำตัวข้าราชการ/องค์การของรัฐของผู้ขอใช้น้ำ และผู้รับมอบอำนาจ (กรณีมอบอำนาจให้ผู้อื่นยื่นคำขอแทน)

2. ทะเบียนบ้าน

2.1 สำเนาทะเบียนบ้านฉบับที่มีชื่อผู้ขอติดตั้งประปาเป็นเจ้าของบ้าน

2.2 กรณีที่ผู้ขอใช้น้ำเป็นผู้อาศัยในบ้าน หรือบ้านเช่า ต้องให้เจ้าบ้านทำหนังสือมอบอำนาจมอบให้การประปานครหลวงไว้เป็นหลักฐาน/สำเนาหนังสือเช่าซื้ออาคารต้องมีอายุสัญญา 3 ปี ขึ้นไป กรณีผู้ขอใช้น้ำเป็นบิดา มารดา บุตรที่บรรลุนิติภาวะและคู่สมรสของเจ้าบ้านหรือเจ้าของบ้าน ให้ยกเว้นไม่ต้องทำหนังสือยินยอม

2.3 กรณีขอติดตั้งประปาใหม่ในนามครอบครัวที่ 2 เป็นต้นไปสำเนาทะเบียนบ้าน/สำเนาเอกสารการใช้เลขหมายประจำบ้านที่ระบุไว้เป็นครอบครัวที่ 2 เป็นต้นไป

3. กรณีผู้ขอติดตั้งประปาเป็นหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ บ้านพักของทางราชการ บ้านพักของหน่วยงาน รัฐวิสาหกิจ สถานทูต สถานกงสุล วัด หรือสถานที่ประกอบพิธีทางศาสนาต่างๆ ที่จดทะเบียนมีใบอนุญาตแล้ว ต้องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือผู้มีอำนาจตามกฎหมายเป็นผู้ลงนาม เป็นคู่สัญญาใช้น้ำประปากับการประปานครหลวง

4. แผนที่สังเขปพร้อมเลขที่บ้านข้างเคียง (ถ้ามี)

กรณีบุคคลที่ไม่ได้มีสัญชาติไทย(ชาวต่างประเทศ)

1. สำเนาหนังสือเดินทาง(passport)
2. สำเนาทะเบียนบ้านที่ขอใช้น้ำ
3. สำเนาเอกสารหลักฐานแสดงกรรมสิทธิ์หรือสิทธิ์ครอบครองสถานที่ใช้น้ำ
4. หนังสือรับรองการทำงานภายในประเทศ(work permit)

กรณีผู้ขอใช้น้ำไม่ใช่เจ้าของบ้าน ต้องยื่นหนังสือยินยอมของเจ้าของบ้านพร้อมแนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนหรือสำเนาหนังสือเดินทาง(passport)และหลักฐานการตรวจลงตรา หรือหลักฐานแสดงคนอื่นของเจ้าของบ้านด้วย

หมายเหตุ:ในกรณีข้างต้น หากเจ้าของบ้าน หัวหน้าส่วนราชการ ผู้จัดการหรือเจ้าของบริษัท ห้างร้าน ไม่สามารถยื่นคำขอและหรือเป็นคู่สัญญาใช้น้ำด้วยตนเอง ให้ทำหนังสือมอบอำนาจให้ผู้หนึ่งผู้ใดทำการแทนก็ได้ ในนามนิติบุคคล

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของกรรมการผู้มีอำนาจตามที่ระบุในหนังสือรับรองบริษัท
2. หนังสือรับรองบริษัท อายุไม่เกิน 3 เดือนกรรมการผู้มีอำนาจลงลายมือชื่อพร้อมประทับตราบริษัท
3. หลักฐานอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้ สำเนาทะเบียนบ้าน/สำเนาเอกสารการใช้เลขหมายประจำบ้าน/สำเนาหนังสือสัญญาการซื้อขายที่ระบุบ้านเลขที่/สำเนาหนังสือเช่าซื้ออาคารต้องมีอายุสัญญา 3 ปี ขึ้นไป

4. กรณีผู้ติดตั้งประปาเป็นบริษัทจำกัด บริษัทมหาชนจำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัด ห้างหุ้นส่วนสามัญ ธนาคารพาณิชย์ โรงเรียนเอกชน และนิติบุคคลอื่นๆ ให้ผู้จัดการหรือเจ้าของผู้มีอำนาจตามกฎหมายเป็นผู้ลงนามในแบบคำขอติดตั้งประปา และเป็นผู้สัญญาใช้น้ำประปากับการประปานครหลวง

5. การขอติดตั้งประปาในนามของหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ บ้านพักของทางราชการ บ้านพักของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สถานทูต กงสุล วัด และสถานที่ประกอบพิธีทางศาสนา ต่างๆที่ได้จดทะเบียนมีใบอนุญาตแล้ว ให้หัวหน้าหน่วยงาน หรือผู้มีอำนาจตามกฎหมายแล้ว แต่กรณีเป็นผู้ลงนามในแบบคำขอติดตั้งประปาและสัญญาใช้น้ำประปากับการประปานครหลวง

6. การติดตั้งประปาใหม่รายกลุ่ม ต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไขดังนี้

6.1 ต้องมีจำนวนตั้งแต่ 15 ครุเรือนขึ้นไป และเป็นอาคารที่พักอาศัยของทางราชการ หรือรัฐวิสาหกิจ ที่มีลักษณะเป็นแฟลตของผู้มีรายได้น้อยหรือชุมชนแออัดหรืออาคารชุดโครงการบ้านเอื้ออาทร หรือโครงการบ้านมั่นคง หรือโครงการที่อยู่อาศัยของหน่วยงานภาครัฐสำหรับผู้มีรายได้น้อย กรณีที่นิติบุคคลเป็นคู่สัญญาการใช้น้ำกับการประปานครหลวง ที่ไม่สามารถแยกติดตั้งมาตรวัดน้ำเฉพาะรายได้ ต้องติดตั้งมาตรวัดน้ำหลัก(Master Meter) เพียงเครื่องเดียว

6.2 ผู้ขอติดตั้งประปาจะต้องตั้งตัวแทนของกลุ่ม จำนวน 5 คนเพื่อเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการทั้งหมดในการติดต่อการประปานครหลวง และลงนามในสัญญาการใช้น้ำประปาด้วย โดยต้องยื่นหลักฐานต่างๆเพื่อประกอบการพิจารณา ดังนี้

6.2.1 บัญชีรายชื่อเจ้าบ้าน พร้อมบ้านเลขที่ของผู้ใช้น้ำทุกรายในกลุ่ม

6.2.2 สำเนาทะเบียนบ้าน สำหรับอาคารของทางราชการหรือรัฐวิสาหกิจให้ใช้รายชื่อและเลขที่ห้องแทน พร้อมทั้งหนังสือรับรองของทางราชการหรือรัฐวิสาหกิจที่รับผิดชอบ

6.2.3 กรณีไม่มีสำเนาทะเบียน จะต้องจัดทำทะเบียนจำนวนครัวเรือนที่ขอใช้น้ำทุกราย หนังสือมอบอำนาจหรือสัญญาตั้งตัวแทนผู้ใช้น้ำกลุ่มในข้อ 6.1

7.แผนที่สังเขปพร้อมเลขที่บ้านข้างเคียง (ถ้ามี)

ผู้ให้เช่าเป็นวัด

1. หนังสือแต่งตั้งเจ้าอาวาส
2. ใบสุทธิของเจ้าอาวาส
3. หนังสือยินยอมให้ขอใช้น้ำ ซึ่งต้องจัดทำขึ้นเอง

หากเจ้าของสิทธิ์ไม่ได้มาติดต่อด้วยตนเอง ต้องมี

- 1.ใบมอบอำนาจ พร้อมติดอากรแสตมป์ หากติดต่อ 1 เรื่อง ติดอากรแสตมป์ 10 บาท มากกว่า 1 เรื่อง ติดอากรแสตมป์ 30 บาท
- 2.สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้รับมอบอำนาจ

การติดตั้งชั่วคราวเอกสารประกอบคำร้อง

ในนามบุคคลธรรมดา

1. บัตรประจำตัวประชาชนของผู้ขอติดตั้ง
2. หลักฐานอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้ ทะเบียนบ้าน/สำเนาเอกสารการใช้เลขหมายประจำบ้าน/ สำเนาหนังสือสัญญาการซื้อขายที่ระบุบ้านเลขที่/สำเนาหนังสือเช่าซื้ออาคารต้องมีอายุสัญญา 3 ปี ขึ้นไป/สำเนาโฉนดที่ดิน (สำเนาโฉนดที่ดินหากมีหลายชื่อให้ใช้ชื่อที่เป็นชื่อแรกในโฉนด)
3. สำเนาใบอนุญาตปลูกสร้าง (ขอจากสำนักงานเขต)
4. ใบอนุญาตวางท่อผ่านที่ดิน (ถ้าเป็นที่ดินของบุคคลอื่น)
- 5.แผนที่สังเขปพร้อมเลขที่บ้านข้างเคียง (ถ้ามี)

ในนามนิติบุคคล

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของกรรมการผู้มีอำนาจตามที่ระบุในหนังสือรับรองบริษัท
2. หนังสือรับรองบริษัท อายุไม่เกิน 3 เดือนกรรมการผู้มีอำนาจลงลายมือชื่อพร้อมประทับตราบริษัท
3. หลักฐานอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้ สำเนาทะเบียนบ้าน/สำเนาเอกสารการใช้เลขหมายประจำบ้าน/ สำเนาหนังสือสัญญาการซื้อขายที่ระบุบ้านเลขที่/สำเนาหนังสือเช่าซื้ออาคารต้องมีอายุสัญญา 3 ปี ขึ้นไป
4. สำเนาใบอนุญาตปลูกสร้าง (ขอจากสำนักงานเขต)
- 5.ใบอนุญาตวางท่อผ่านที่ดิน (ถ้าเป็นที่ดินของบุคคลอื่น)
- 6.แผนที่สังเขปพร้อมเลขที่บ้านข้างเคียง (ถ้ามี)

กรณีติดตั้งในนามผู้รับจ้าง

1. หนังสือสัญญาว่าจ้าง (ภาษาไทยเท่านั้น)

กรณีผู้ให้เช่าเป็นวัด

1. หนังสือแต่งตั้งเจ้าอาวาส
2. ใบสุทธิของเจ้าอาวาส
3. หนังสือยินยอมให้ขอใช้น้ำ ซึ่งต้องจัดทำขึ้นเอง

หากเจ้าของสิทธิไม่ได้มาติดต่อด้วยตนเอง

- 1.ต้องมีใบมอบอำนาจ พร้อมติดอากรแสตมป์ หากติดต่อ 1 เรื่อง ติดอากร 10 บาท มากกว่า 1 เรื่อง ติดอากร 30 บาท
- 2.สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้รับมอบอำนาจ

****ระเบียบการประปานครหลวง ฉบับที่ 50 ว่าด้วย การติดตั้งประปา พ.ศ.2557****

ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน

- 1.การติดตั้งประปาใหม่รายเดี่ยว มาตรฐานน้ำขนาดเส้นผ่านศูนย์กลาง $\frac{1}{2}$ นิ้ว – 8 นิ้ว และไม่มีการวางท่อจ่ายน้ำ

1.1 มาตรฐานน้ำขนาดเส้นผ่านศูนย์กลาง $\frac{1}{2}$ นิ้ว – 1 นิ้ว กรณีมีท่อเมนผ่านสถานที่ติดตั้งฝังเดียวกัน ระยะห่างไม่เกิน 20 เมตร แนวท่อเมนอยู่ในทางเท้าหรือไหล่ทาง โดยได้รับอนุญาตกรรมสิทธิ์ที่ดิน และถูกชำระเงินค่าติดตั้งในวันยื่นคำขอ

- | | |
|--|-------------|
| - ระยะเวลารับคำขออนจนถึงรับชำระเงิน | 30 นาที |
| - ระยะเวลาถัดจากวันรับชำระเงินจนถึงติดตั้งประปาใหม่ให้แล้วเสร็จ | 1 วันทำการ |
| 1.2 มาตรฐานน้ำขนาดเส้นผ่านศูนย์กลาง $\frac{1}{2}$ นิ้ว – 1 นิ้ว ในกรณีไม่เข้าเงื่อนไขข้อ 1.1 | |
| - ระยะเวลารับคำขออนจนถึงแจ้งค่าใช้จ่าย | 1 วันทำการ |
| - ระยะเวลาถัดจากวันรับชำระเงินจนถึงติดตั้งประปาใหม่ให้แล้วเสร็จ | 3 วันทำการ |
| 1.3 มาตรฐานน้ำขนาดเส้นผ่านศูนย์กลาง 1 $\frac{1}{2}$ นิ้ว – 8 นิ้ว | |
| - ระยะเวลารับคำขออนจนถึงรับชำระเงิน | 4 วันทำการ |
| - ระยะเวลาถัดจากวันรับชำระเงินจนถึงติดตั้งประปาใหม่ให้แล้วเสร็จ | 15 วันทำการ |

****ระเบียบการประปานครหลวง ฉบับที่ 56 ว่าด้วย การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานของการประปานครหลวงเพื่อประชาชน พ.ศ. 2557****

แบบฟอร์มการขอติดตั้งประปาใหม่ทาง Internet (E-Service)

คู่มือการใช้งาน

สำหรับบุคคลทั่วไป (ขนาดมาตรฐานตั้งแต่ 1/2 นิ้วถึง 1 นิ้วเท่านั้น)

การขอติดตั้งประปาใหม่นี้ สำหรับลูกค้ารายเล็กแบบติดตั้งถาวรเท่านั้น (ตั้งแต่ขนาดมาตรฐาน 1/2 นิ้วจนถึง 1 นิ้วเท่านั้น) ลูกค้ารายใหญ่หรือแบบกลุ่ม (บ้านจัดสรร) โปรดติดต่อสำนักงานประปาสาขาใกล้บ้านท่าน
<http://www.mwa.co.th>

แบบฟอร์มนี้แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่

ข้อมูลลูกค้า, ข้อมูลการติดตั้ง, ข้อมูลผู้เสียภาษีอากร, ข้อมูลผู้ติดต่อ, ยืนยันข้อมูล

*****ผู้ขอใช้น้ำจะต้องกรอกรายละเอียดในช่องที่มีดอกจันสีแดงให้ครบถ้วน*****

ส่วนที่ 1: ข้อมูลลูกค้า คือ

ส่วนที่ 1.1 : ข้อมูลผู้แจ้งการติดตั้งประปาใหม่ <http://www.mwa.co.th>

ผู้แจ้งกรอกรายละเอียดของผู้แจ้ง ลงในแบบฟอร์ม

<https://eservicesapp.mwa.co.th/ES/es/NewSingleConnectionServlet>

ส่วนที่ 1.2 : ที่อยู่ผู้แจ้ง

ผู้แจ้งสามารถเลือก Drop down เพื่อเลือกจังหวัด เขต/อำเภอและแขวง/ตำบลตามลำดับ ดังนี้

1.2.1 หลังจากระบุจังหวัดแล้ว เขต/อำเภอที่อยู่ภายใต้จังหวัดนั้นๆ จะขึ้นให้อัตโนมัติ

1.2.2 หลังจากระบุเขต/อำเภอ แล้วแขวง/ตำบล ที่อยู่ภายใต้เขต/อำเภอ นั้นๆจะขึ้นให้อัตโนมัติ

1.2.3 หลังจากระบุแขวง/ตำบล แล้ว รหัสไปรษณีย์ที่อยู่ภายในแขวง/ตำบลนั้นๆจะขึ้นให้อัตโนมัติ

(กรณีที่รหัสไปรษณีย์ไม่แสดงอัตโนมัติ ท่านสามารถกรอกรหัสไปรษณีย์ได้เอง) <http://www.mwa.co.th/>

<https://eservicesapp.mwa.co.th/ES/es/NewSingleConnectionServlet>

หากท่านสามารถระบุ สถานที่ใกล้เคียง ทะเบียนลูกค้าใกล้เคียง และ สาขาใกล้เคียง ได้จะช่วยให้ทาง กปน. ทำการตรวจสอบและทำการติดตั้งประปาใหม่ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วมากขึ้น

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลการติดตั้ง คือ

ส่วนที่ 2.1 ขนาดมาตร

ท่านสามารถเลือก Drop down เพื่อเลือกขนาดมาตรที่ต้องการ

<https://eservicesapp.mwa.co.th/ES/es/NewSingleConnectionServlet>

ข้อมูลการติดตั้ง

ข้อมูลการติดตั้งประปา

ขนาดมาตร * 1/2 นิ้ว

ค่าใช้จ่ายโดยประมาณ 5,750.00 บาท

สาขาที่ผู้ใช้น้ำ ต้องการติดตั้ง * สาขาการประปานครหลวง

ข้อมูลสถานที่ส่งใบแจ้งหนี้

เมื่อเลือกขนาดมาตรแล้วจะขึ้นค่าใช้จ่ายโดยประมาณ

<https://eservicesapp.mwa.co.th/ES/es/NewSingleConnectionServlet>

ข้อมูลการติดตั้ง

ข้อมูลการติดตั้งประปา

ขนาดมาตร * 1/2 นิ้ว

ค่าใช้จ่ายโดยประมาณ 5,750.00 บาท

สาขาที่ผู้ใช้น้ำ ต้องการติดตั้ง * สาขาการประปานครหลวง

ข้อมูลสถานที่ส่งใบแจ้งหนี้

ท่านสามารถเลือกใช้ GoogleMaps ในการเลือกสาขาที่ผู้ใช้น้ำต้องการติดตั้ง
<https://eservicesapp.mwa.co.th/ES/es/NewSingleConnectionServlet>

ข้อมูลการติดตั้ง

ข้อมูลการติดตั้งประเภท

ขนาดมาตร * 1/2 นิ้ว x

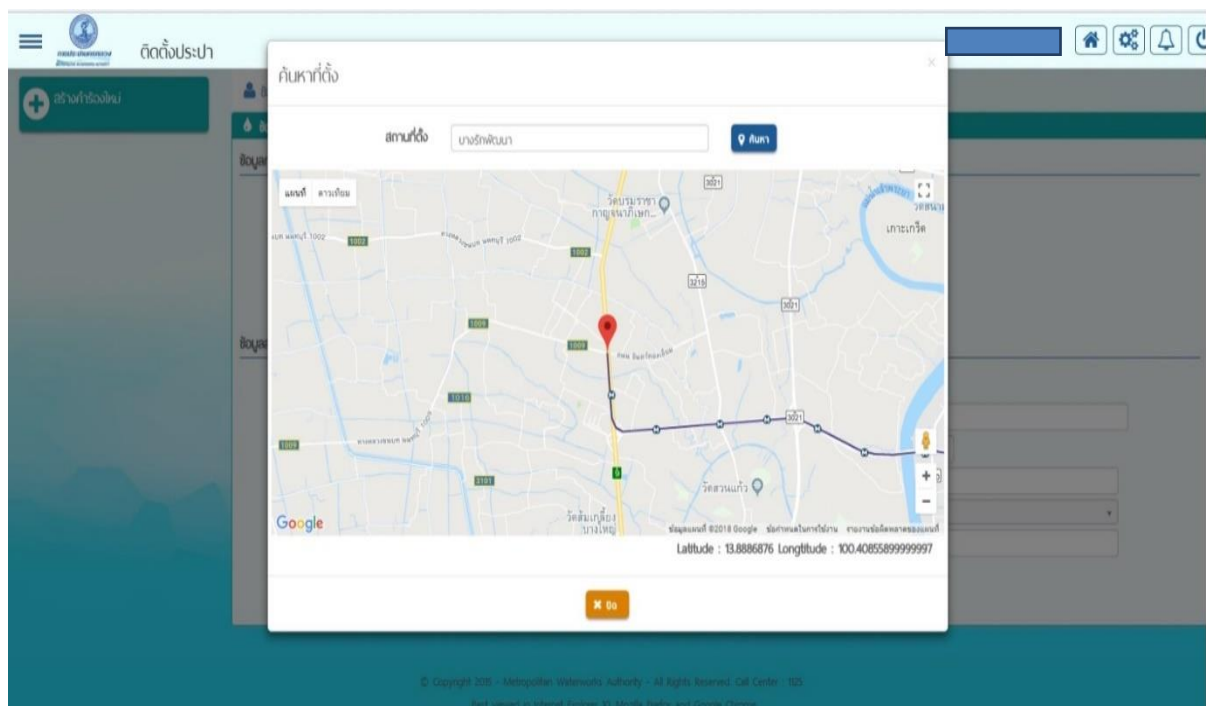
ค่าใช้จ่ายโดยประมาณ 5,750.00 บาท

สาขาที่ผู้ใช้น้ำ ต้องการติดตั้ง * สาขาการประปานครหลวง

ข้อมูลสถานที่ส่งใบแจ้งหนี้

ใช้ GOOGLEMAPS ช่วยเลือกสาขา

พิมพ์สถานที่ที่ตั้งแล้วกดค้นหา <https://eservicesapp.mwa.co.th/ES/es/NewSingleConnectionServlet>



ส่วนที่ 2.3 ข้อมูลสถานที่ส่งใบแจ้งหนี้

ในกรณีผู้ขอใช้น้ำเป็นบุคคลเดียวกับผู้แจ้ง ท่านสามารถทำการเลือก Check Box ในหัวข้ออ้างอิงจากข้อมูลผู้ใช้น้ำเพื่อให้รายละเอียดข้อมูลผู้ขอใช้น้ำขึ้นให้อัตโนมัติ <http://www.mwa.co.th>
<https://eservicesapp.mwa.co.th/ES/es/NewSingleConnectionServlet>

The screenshot shows the 'ข้อมูลการติดตั้ง' (Installation Information) form. The 'อ้างอิงจากข้อมูลผู้ใช้น้ำ' (Reference user information) checkbox is highlighted with a red circle. The form includes fields for 'ขนาด' (Size), 'ค่าใช้จ่ายโดยประมาณ' (Estimated cost), 'สาขาผู้ใช้น้ำ' (Water user branch), and 'ข้อมูลสถานที่ส่งใบแจ้งหนี้' (Billing address information). The 'อ้างอิงจากข้อมูลผู้ใช้น้ำ' checkbox is checked, and the 'อื่นๆ' (Other) radio button is selected.

ในกรณีสถานที่ส่งใบแจ้งหนี้เป็นพื้นที่อื่น ท่านสามารถกรอกข้อมูลได้ใหม่ <http://www.mwa.co.th>
<https://eservicesapp.mwa.co.th/ES/es/NewSingleConnectionServlet>

The screenshot shows the 'ข้อมูลการติดตั้ง' (Installation Information) form. The 'อื่นๆ' (Other) radio button is highlighted with a red circle. The form includes fields for 'ขนาด' (Size), 'ค่าใช้จ่ายโดยประมาณ' (Estimated cost), 'สาขาผู้ใช้น้ำ' (Water user branch), and 'ข้อมูลสถานที่ส่งใบแจ้งหนี้' (Billing address information). The 'อ้างอิงจากข้อมูลผู้ใช้น้ำ' checkbox is unchecked, and the 'อื่นๆ' radio button is selected.

ส่วนที่ 3 ข้อมูลผู้เสียภาษีอากร <https://eservicesapp.mwa.co.th/ES/es/NewSingleConnectionServlet>

ติดตั้งประจำ

ข้อมูลการติดตั้ง

ข้อมูลการติดตั้งประจำ

ขนาดบ่อ * 12 บ่อ

ค่าใช้จ่ายโดยประมาณ 5,750.00 บาท

สาขาผู้ให้บริการ * 54 - สำนักงานประจำสาขาบางบัวทอง

ข้อมูลสถานที่ในจังหวัด

* ข้อมูลจากข้อมูลผู้ให้บริการ * ข้อมูล

ชื่อผู้รับเอกสาร * บาง กิ่งกษา จัดการบัญชี

บ้านเลขที่ * 89/599 หมู่ 3

ตรอก/ซอย

จังหวัด * นนทบุรี เขตอำเภอ * บางบัวทอง

แขวง/ตำบล * บางรักพัฒนา รหัสไปรษณีย์ * 11100

ดำเนินการต่อไป

ยกเลิกข้อมูล

← กลับ

© Copyright 2015 - Metropolitan Waterworks Authority - All Rights Reserved. Call Center : 1125
Best viewed in Internet Explorer 10, Mozilla Firefox and Google Chrome

ส่วนที่ 4 ข้อมูลผู้ติดต่อ <https://eservicesapp.mwa.co.th/ES/es/NewSingleConnectionServlet>

ติดตั้งประจำ

ข้อมูลผู้ติดต่อ

ข้อมูลผู้ติดต่อ

หมายเลขบัตรประชาชน

ชื่อผู้ติดต่อ * คำนำหน้าชื่อ ชื่อ นามสกุล

* ข้อมูลจากข้อมูลผู้ให้บริการ * ข้อมูล

เบอร์โทรศัพท์

บ้านเลขที่ * 89/599 หมู่ 3

ตรอก/ซอย

จังหวัด * นนทบุรี เขตอำเภอ * บางบัวทอง

แขวง/ตำบล * บางรักพัฒนา รหัสไปรษณีย์ * 11100

โทรศัพท์ * 02-xxx-xxxx

โทรสาร * 02-xxx-xxxx

อีเมล * xxx@xxx.com

ข้อมูลผู้ติดต่อ

ดำเนินการต่อไป

ยกเลิกข้อมูล

← กลับ

© Copyright 2015 - Metropolitan Waterworks Authority - All Rights Reserved. Call Center : 1125
Best viewed in Internet Explorer 10, Mozilla Firefox and Google Chrome

ส่วนที่ 5 ยืนยันข้อมูล <https://eservicesapp.mwa.co.th/ES/es/NewSingleConnectionServlet>

ติดตั้งระบบ

+ สร้างใหม่

ชื่อผู้สมัคร	นาง กิตติภา จิตธรรมย์	หมู่	3
บ้านเลขที่	89/599	ถนน	
ตรอกซอย		เขตอำเภอ	บางบัวทอง
จังหวัด	นนทบุรี	รหัสไปรษณีย์	11110
แขวงตำบล	บางรักพัฒนา		

ข้อมูลประจำตัวผู้เสียภาษี

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี	รหัสตามประเภทการ
ชื่อผู้ชำระ	หมู่
บ้านเลขที่	ถนน
ตรอกซอย	เขตอำเภอ
จังหวัด	รหัสไปรษณีย์
แขวงตำบล	

ผู้ติดต่อ

หมายเลขบัตรประชาชน	นาง กิตติภา จิตธรรมย์	หมู่	3
ชื่อ-นามสกุล		ถนน	
รหัสประจำบ้าน	89/599	เขตอำเภอ	บางบัวทอง
บ้านเลขที่		รหัสไปรษณีย์	11110
ตรอกซอย	นนทบุรี	โทรศัพท์มือถือ	
จังหวัด	บางรักพัฒนา	อีเมล	
แขวงตำบล			
โทรศัพท์			
โทรสาร			

บันทึกข้อมูลต่อระบบ

ยกเลิกข้อมูล

ลบข้อมูล

© Copyright 2015 - Metropolitan Waterworks Authority - All Rights Reserved. Call Center - 1125
Best viewed in Internet Explorer 11, Mozilla Firefox and Google Chrome

เมื่อกรอกรายละเอียดครบถ้วนแล้ว ให้กดปุ่ม ยืนยันข้อติดตั้งประปา หรือ ย้อนกลับ เพื่กรอกข้อมูลใหม่

อัตราค่าใช้จ่ายในการติดตั้งประปาใหม่

ขนาด มาตรวัด น้ำ	ประเภทการใช้น้ำ	ค่าใช้จ่ายเหมาจ่าย ในการติดตั้งประปาใหม่	VAT 7%	รวมค่าติดตั้ง
1/2 นิ้ว	ถาวร	5,000	350	5,350
	ชั่วคราว 1	5,000	350	5,350
	ชั่วคราว 2	5,000	350	5,350
3/4 นิ้ว	ถาวร	6,000	420	6,420
	ชั่วคราว 1	6,000	420	6,420
	ชั่วคราว 2	6,000	420	6,420
1 นิ้ว	ถาวร	8,000	560	8,560
	ชั่วคราว 1	8,000	560	8,560
	ชั่วคราว 2	8,000	560	8,560
1 1/2 นิ้ว	ถาวร	12,500	875	13,375
	ชั่วคราว 2	12,500	875	13,375
2 นิ้ว	ถาวร	38,500	2,695	41,195
	ชั่วคราว 2	38,500	2,695	41,195
3 นิ้ว	ถาวร	76,000	5,320	81,320
	ชั่วคราว 2	76,000	5,320	81,320
4 นิ้ว	ถาวร	93,500	6,545	100,045
	ชั่วคราว 2	93,500	6,545	100,045
6 นิ้ว	ถาวร	156,500	10,955	167,455
	ชั่วคราว 2	156,500	10,955	167,455
8 นิ้ว	ถาวร	210,000	14,700	224,700
	ชั่วคราว 2	210,000	14,700	224,700
12 นิ้ว	ถาวร	431,500	30,205	461,705
	ชั่วคราว 2	431,500	30,205	461,705
16 นิ้ว	ถาวร	680,000	47,600	727,600
	ชั่วคราว 2	680,000	47,600	727,600

** อัตราค่าใช้จ่ายตามตารางนี้ ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่มคำสั่งกปน.ที่ 249/2554 สั ง ณ วันที่ 29 มิ.ย.54 **

***ตั้งแต่วันที่ 23 มีนาคม 2563 เป็นต้นไป กปน. ไม่มีการเรียกเก็บเงินประกันการใช้น้ำ ***

การโอนกรรมสิทธิ์

การโอนกรรมสิทธิ์การใช้น้ำ โดยการเปลี่ยนชื่อลูกค้า เนื่องจากได้รับกรรมสิทธิ์ตามกฎหมายจากนิติกรรม หรือโดยทางอื่นนอกจากนิติกรรมเจ้าของหรือผู้ครอบครองอาคารสามารถเปลี่ยนชื่อโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย หรือ เงินประกันการใช้น้ำใดๆ ยกเว้น กรณีลูกค้าเดิมถอนเงินประกันการใช้น้ำ หรือไม่มีการวางเงินประกันไว้ เจ้าของหรือ ผู้ครอบครองรายใหม่ ต้องวางเงินประกันการใช้น้ำใหม่ให้ครบถ้วน

เอกสารประกอบ: โอนกรรมสิทธิ์สำหรับเจ้าของใหม่ - เจ้าของเดิม

กรณีต่างๆ	เจ้าของใหม่ - รับโอนกรรมสิทธิ์อาคารร่วมน้ำ								เจ้าของเดิม - โอนเงินประกัน							
	ชื่อ-นามสกุล		เพศ		ชั่วคราว →ถาวร		ถาวร →ชั่วคราว		เจ้าของเดิม ขอเงินประกันใหม่		เจ้าของเดิม ขอเงินประกันคืน		ผู้เช่า ขอเงินประกันคืน		เจ้าภาพชั่วคราว/ ผู้รับเหมาก่อสร้าง ขอเงินประกันคืน	
	บุคคล	นิติบุคคล	บุคคล	นิติบุคคล	บุคคล	นิติบุคคล	บุคคล	นิติบุคคล	บุคคล	นิติบุคคล	บุคคล	นิติบุคคล	บุคคล	นิติบุคคล	บุคคล	นิติบุคคล
บัตรประชาชน/ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน *นิติบุคคลกรรมการผู้มีอำนาจลงนามตามหนังสือรับรองบริษัท	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
สำเนาทะเบียนบ้านที่ใช้น้ำ หรือ สำเนาทะเบียน หน้า 18 ของ ทะเบียนบ้านที่ใช้น้ำ (บงบอกว่าเป็นเจ้าของบ้าน) หรือ สำเนา หนังสือสัญญาซื้อขาย (กรณียังไม่มีเจ้าบ้าน) หรือ หนังสือสัญญาเช่า อายุ 3 ปีขึ้นไป (พร้อมสำเนา) หรือ เอกสารแสดงกรรมสิทธิ์บ้าน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓								
กรณียังไม่ได้ย้ายเข้าเป็นเจ้าบ้าน สำเนาทะเบียนบ้านตรงกับบัตรประจำตัวประชาชน *นิติบุคคลกรรมการผู้มีอำนาจลงนามตามหนังสือรับรองบริษัท	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ใบแจ้งค่าน้ำ หรือใบเสร็จรับเงิน (เดือนใดเดือนหนึ่ง)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
หนังสือรับรองบริษัท (อายุไม่เกิน 3 เดือน)		✓		✓		✓		✓	✓	✓		✓		✓		✓
หนังสือ ภพ.20		✓		✓		✓		✓								
หนังสือผู้จัดการมรดก + ใบมรณะบัตร	✓				✓				✓		✓		✓		✓	
หนังสือสัญญาว่าจ้าง							✓	✓								
ใบเสร็จเงินประกันการใช้น้ำตัวจริง หรือ ใบแจ้งความ (กรณีใบเสร็จสูญหาย)										✓	✓			✓	✓	✓
สำเนาหน้าสมุดบัญชี (ชื่อผู้ใช้น้ำ หรือ ชื่อนิติบุคคล)										✓	✓			✓	✓	✓
หนังสือยินยอมโอนกรรมสิทธิ์การใช้น้ำพร้อมเงินประกัน									✓	✓						
วางเงินประกันการใช้น้ำตามขนาดมาตร	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓								
มอบอำนาจ	หนังสือมอบอำนาจ + อากรแสตมป์		✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓
	บัตรประจำตัวประชาชนผู้รับมอบอำนาจ		✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓

การโอนกรรมสิทธิ์เอกสารประกอบคำร้อง มีดังนี้

ในนามบุคคลธรรมดา

1. บัตรประจำตัวประชาชน/สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้รับโอน
2. หลักฐานอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้ ทะเบียนบ้าน/สำเนาเอกสารการใช้เลขหมายประจำบ้าน(ทะเบียนบ้านเปล่า)/สำเนาหนังสือสัญญาซื้อขายที่ระบุบ้านเลขที่/สำเนาหนังสือเช่าซื้ออาคารต้องมีอายุสัญญา 3 ปี ขึ้นไป
- 3.ใบแจ้งค่าน้ำประปา/ใบเสร็จค่าน้ำประปา
- 4.วางเงินประกันใหม่ตามขนาดมาตร

กรณีผู้ใช้น้ำไม่ใช่เจ้าของบ้าน ต้องยื่นหนังสือยินยอมของเจ้าของบ้านพร้อมแนบบัตรประจำตัวประชาชนหรือสำเนาหนังสือเดินทาง(passport)และหลักฐานการตรวจลงตรา หรือหลักฐานแสดงคนอื่นของเจ้าของบ้านด้วย

กรณีสัญญาซื้อ-ขาย มีชื่อเจ้าของกรรมสิทธิ์ร่วมกันมากกว่า 1 คน ต้องมีหนังสือยินยอมให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งเป็นผู้ใช้น้ำ

ในนามนิติบุคคล

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของกรรมการผู้มีอำนาจตามที่ระบุในหนังสือรับรองบริษัท
2. หนังสือรับรองบริษัท อายุไม่เกิน 3 เดือน กรรมการผู้มีอำนาจลงลายมือชื่อพร้อมประทับตราบริษัท
3. หลักฐานอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้ สำเนาทะเบียนบ้าน/สำเนาเอกสารการใช้เลขหมายประจำบ้าน (ทะเบียนบ้านเปล่า)/สำเนาหนังสือสัญญาการซื้อขายที่ระบุบ้านเลขที่/สำเนาหนังสือเช่าซื้ออาคารต้องมีอายุสัญญา 3 ปี ขึ้นไป

4. ใบแจ้งค่าน้ำประปา/ใบเสร็จรับเงินค่าน้ำประปา

5. วางเงินประกันใหม่ตามขนาดมาตร

กรณีผู้ขอใช้น้ำไม่ใช่เจ้าของบ้าน ต้องยื่นหนังสือยินยอมของเจ้าของบ้านพร้อมแนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนหรือสำเนาทะเบียนบ้าน(passport)และหลักฐานการตรวจลงตรา หรือหลักฐานแสดงคนอื่นของเจ้าของบ้านด้วย

กรณีโอนสิทธิ์เงินประกันการใช้น้ำ

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผู้โอน/สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของกรรมการผู้มีอำนาจตามที่ระบุในหนังสือรับรองบริษัท

2. หนังสือรับรองบริษัท อายุไม่เกิน 3 เดือน กรรมการผู้มีอำนาจลงลายมือชื่อพร้อมประทับตราบริษัท (กรณีนิติบุคคล)

3. หนังสือยินยอมโอนกรรมสิทธิ์การใช้น้ำพร้อมเงินประกัน (สามารถรับได้ที่การประปาสาขาหรือดาวน์โหลดผ่านเว็บไซต์ www.mwa.co.th)

หากเจ้าของสิทธิ์ไม่ได้มาติดต่อด้วยตนเอง

1. ต้องมีใบมอบอำนาจ พร้อมติดอากรแสตมป์ หากติดต่อ 1 เรื่อง ติดอากร 10 บาท มากกว่า 1 เรื่อง ติดอากร 30 บาท

2. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้รับมอบอำนาจ

****การชี้แจงหลักฐานประกอบการโอนกรรมสิทธิ์มีเงื่อนไขตามสถานการณ์ หากเป็นกรณีนอกเหนือจากข้อมูลในข้างต้นให้เจ้าหน้าที่แนะนำหมายเลขติดต่อสำนักงานการประปาสาขาให้กับลูกค้าเพื่อสอบถามเพิ่มเติม****

การโอนการใช้หนี้ จากชั่วคราว เป็นถาวร

เมื่อผู้ใช้น้ำทำการปลูกสร้างหรือต่อเติม สิ่งปลูกสร้างแล้วเสร็จเกินกว่า 80% สามารถแจ้งความจำนงค์ เพื่อเปลี่ยนสภาพการใช้หนี้จาก ชั่วคราว เป็นถาวรได้

ในนามบุคคลธรรมดา

กรณีชื่อเจ้าของทะเบียนเป็นชื่อเดียวกันทั้งชั่วคราวและถาวร

1. บัตรประจำตัวประชาชน/สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผู้ใช้น้ำ
2. หลักฐานอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้ ทะเบียนบ้านผู้ใช้น้ำ/สำเนาเอกสารการใช้เลขหมายประจำบ้าน (ทะเบียนบ้านเปล่า)/ สำเนาหนังสือสัญญาการซื้อขายที่ระบุบ้านเลขที่/สำเนาหนังสือเช่าซื้ออาคารต้องมีอายุสัญญา 3 ปี ขึ้นไป/สำเนาโฉนดที่ดิน
3. ใบเสร็จเงินประกันค่าน้ำตัวจริง/ใบแจ้งความจากสถานีตำรวจ(กรณีใบเสร็จหาย)
4. ใบแจ้งค่าน้ำประปา/ใบเสร็จรับเงินค่าน้ำประปา
5. วางเงินประกันการใช้น้ำใหม่ตามขนาดมาตรฐาน
6. ค่าธรรมเนียมการโอน 100 บาท ไม่รวมภาษี 7 %
7. สำเนาสมุดบัญชีหน้าแรก (กรณีต้องการให้โอนเงินเข้าบัญชี)

ผู้ใช้น้ำ

กรณีชื่อเจ้าของทะเบียนชั่วคราวและถาวรเป็นคนละชื่อ

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผู้ใช้น้ำ
2. หลักฐานอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้ สำเนาทะเบียนบ้านผู้ใช้น้ำ/สำเนาเอกสารการใช้เลขหมายประจำบ้าน (ทะเบียนบ้านเปล่า)/ สำเนาหนังสือสัญญาการซื้อขายที่ระบุบ้านเลขที่/สำเนาหนังสือเช่าซื้ออาคารต้องมีอายุสัญญา 3 ปี ขึ้นไป/สำเนาโฉนดที่ดิน
3. ใบแจ้งค่าน้ำประปา/ใบเสร็จรับเงินค่าน้ำประปา
4. วางเงินประกันการใช้น้ำใหม่ตามขนาดมาตรฐาน
5. ค่าธรรมเนียมการโอน 100 บาท ไม่รวมภาษี 7 %

กรณีผู้รับเหมาขอรับเงินประกันคืน

ผู้รับเหมาบุคคลธรรมดา	ผู้รับเหมานิติบุคคล
1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน	1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของกรรมการผู้มีอำนาจตามที่ระบุในหนังสือรับรองบริษัท
2. ใบเสร็จเงินประกันค่าน้ำตัวจริง/ใบแจ้งความจากสถานีตำรวจ (กรณีใบเสร็จหาย)	2. หนังสือรับรองบริษัท อายุไม่เกิน 3 เดือน กรรมการผู้มีอำนาจลงลายมือชื่อพร้อมประทับตราบริษัท
3. ใบแจ้งค่าน้ำประปา/ใบเสร็จรับเงินค่าน้ำประปา	3. ใบเสร็จเงินประกันค่าน้ำตัวจริง/ใบแจ้งความจากสถานีตำรวจ(กรณีใบเสร็จหาย)
4. สำเนาสมุดบัญชีหน้าแรก (กรณีต้องการให้โอนเงินเข้าบัญชี)	4. ใบแจ้งค่าน้ำประปา/ใบเสร็จรับเงินค่าน้ำประปา
	5. สำเนาสมุดบัญชีหน้าแรก (กรณีต้องการให้โอนเงินเข้าบัญชี)

ในนามนิติบุคคล

กรณีชื่อเจ้าของทะเบียนเป็นชื่อเดียวกันทั้งชั่วคราวและถาวร

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของกรรมการผู้มีอำนาจตามที่ระบุในหนังสือรับรองบริษัท
2. หนังสือรับรองบริษัท อายุไม่เกิน 3 เดือน กรรมการผู้มีอำนาจลงลายมือชื่อพร้อมประทับตราบริษัท

- 3.ใบเสร็จเงินประกันค่าน้ำตัวจริง/ใบแจ้งความจากสถานีตำรวจ (กรณีใบเสร็จหาย)
- 4.ใบแจ้งค่าน้ำประปา/ใบเสร็จรับเงินค่าน้ำประปา
- 5.วางแผนประกันการใช้น้ำใหม่ตามขนาดมาตรถาวร
- 6.ค่าธรรมเนียมการโอน 100 บาท ไม่รวมภาษี 7 %
- 7.สำเนาสมุดบัญชีหน้าแรก (กรณีต้องการให้โอนเงินเข้าบัญชี)

ผู้ใช้น้ำ

กรณีซื้อเจ้าของทะเบียนชั่วคราวและถาวรเป็นคนละชื่อ

- 1.สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของกรรมการผู้มีอำนาจตามที่ระบุในหนังสือรับรองบริษัท
- 2.หนังสือรับรองบริษัท อายุไม่เกิน 3 เดือน กรรมการผู้มีอำนาจลงลายมือชื่อพร้อมประทับตราบริษัท
- 3.ใบแจ้งค่าน้ำประปา/ใบเสร็จรับเงินค่าน้ำประปา
- 4.วางแผนประกันการใช้น้ำใหม่ตามขนาดมาตรถาวร
- 5.ค่าธรรมเนียมการโอน 100 บาท ไม่รวมภาษี 7 %

กรณีผู้รับเหมาขอรับเงินประกันคืน

ผู้รับเหมาบุคคลธรรมดา	ผู้รับเหมานิติบุคคล
1.สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน 2.ใบเสร็จเงินประกันค่าน้ำตัวจริง/ใบแจ้งความจากสถานีตำรวจ(กรณีใบเสร็จหาย) 3.ใบแจ้งค่าน้ำประปา/ใบเสร็จรับเงินค่าน้ำประปา 4.สำเนาสมุดบัญชีหน้าแรก (กรณีต้องการให้โอนเงินเข้าบัญชี)	1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของกรรมการผู้มีอำนาจตามที่ระบุในหนังสือรับรองบริษัท 2. หนังสือรับรองบริษัท อายุไม่เกิน 3 เดือน กรรมการผู้มีอำนาจลงลายมือชื่อพร้อมประทับตราบริษัท 3.ใบเสร็จเงินประกันค่าน้ำตัวจริง / ใบแจ้งความจากสถานีตำรวจ(กรณีใบเสร็จหาย) 4.ใบแจ้งค่าน้ำประปา/ใบเสร็จรับเงินค่าน้ำประปา 5.สำเนาสมุดบัญชีหน้าแรก (กรณีต้องการให้โอนเงินเข้าบัญชี)

หากเจ้าของสิทธิ์ไม่ได้มาติดต่อด้วยตนเอง

1.ต้องมีใบมอบอำนาจ พร้อมติดอากรแสตมป์ หากติดต่อ 1 เรื่อง ติดอากร 10 บาท มากกว่า 1 เรื่อง ติดอากรแสตมป์ 30 บาท

2.สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้รับมอบอำนาจ

หมายเหตุ: กรณีเปลี่ยนเจ้าของใหม่ต้องทำการโอนกรรมสิทธิ์ด้วย

การโอนการใช้น้ำ จากถาวรเป็นชั่วคราว

เมื่อผู้ใช้น้ำทำการรื้อถอนเพื่อปลูกสร้างบ้านหรืออาคารใหม่ ในสถานที่ใช้น้ำเดิม

ในนามบุคคลธรรมดาเอกสารประกอบคำร้องมีดังนี้

กรณีซื้อเจ้าของทะเบียนเป็นชื่อเดียวกันทั้งถาวรและชั่วคราว

- 1.บัตรประจำตัวประชาชน/สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผู้ใช้น้ำ

2.หลักฐานอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้ ทะเบียนบ้านผู้ใช้น้ำ/สำเนาเอกสารการใช้เลขหมายประจำบ้าน/สำเนาหนังสือสัญญาการซื้อขายที่ระบุบ้านเลขที่/สำเนาหนังสือเช่าซื้ออาคารต้องมีอายุสัญญา 3 ปี ขึ้นไป/สำเนาโฉนดที่ดิน

- 3.ใบแจ้งค่าน้ำประปา/ใบเสร็จรับเงินค่าน้ำประปา
- 4.วางเงินประกันการใช้น้ำใหม่ตามขนาดมาตรชั่วคราว
- 5.ค่าธรรมเนียมการโอน 100 บาท ยังไม่รวมภาษี 7 %

ในนามนิติบุคคล เอกสารประกอบคำร้องมีดังนี้

กรณีชื่อเจ้าของทะเบียนเป็นชื่อเดียวกันทั้งถาวรและชั่วคราว

- 1.สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของกรรมการผู้มีอำนาจตามที่ระบุในหนังสือรับรองบริษัท
- 2.หนังสือรับรองบริษัท อายุไม่เกิน 3 เดือน กรรมการผู้มีอำนาจลงลายมือชื่อพร้อมประทับตราบริษัท
- 3.สำเนาทะเบียนบ้านผู้ใช้น้ำ/สำเนาเอกสารการใช้เลขหมายประจำบ้าน/สำเนาหนังสือสัญญาการซื้อขายที่ระบุบ้านเลขที่/สำเนาหนังสือเช่าซื้ออาคารต้องมีอายุสัญญา 3 ปี ขึ้นไป/สำเนาโฉนดที่ดิน
- 4.ใบแจ้งค่าน้ำประปา/ใบเสร็จรับเงินค่าน้ำประปา
- 5.วางเงินประกันการใช้น้ำใหม่ตามขนาดมาตรชั่วคราว
- 6.ค่าธรรมเนียมการโอน 100 บาท ไม่รวมภาษี 7 %

กรณีชื่อเจ้าของทะเบียนถาวรและชั่วคราวเป็นบุคคลอื่นที่ไม่ใช่เจ้าของทะเบียนถาวร

ผู้รับเหมาบุคคลธรรมดา	ผู้รับเหมานิติบุคคล
1.สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน ของผู้รับจ้าง 2. หนังสือสัญญาว่าจ้าง (ภาษาไทยเท่านั้น) 3.วางเงินประกันการใช้น้ำใหม่ตามขนาดมาตรชั่วคราว 4.ค่าธรรมเนียมการโอน 100 บาท ไม่รวมภาษี 7 %	1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของกรรมการผู้มีอำนาจตามที่ระบุในหนังสือรับรองบริษัท 2. หนังสือรับรองบริษัท อายุไม่เกิน 3 เดือน กรรมการผู้มีอำนาจลงลายมือชื่อ พร้อมประทับตราบริษัท 3. หนังสือสัญญาว่าจ้าง (ภาษาไทยเท่านั้น) 4.วางเงินประกันการใช้น้ำใหม่ตามขนาดมาตรชั่วคราว 5.ค่าธรรมเนียมการโอน 100 บาท ไม่รวมภาษี 7 %

การเปลี่ยนประเภทการใช้น้ำ

1. กำหนดให้ผู้ใช้น้ำของการประปานครหลวงมี 2 ประเภท คือ
 - 1.1 ประเภทที่ 1 (R1) ที่พักอาศัย รวมทั้งสถานที่ดังต่อไปนี้
 - สถานที่เพื่อการพักอาศัยที่ติดตั้งมาตรประเภทรายเดียว รายกลุ่ม และขายเหมาประเภทที่พักอาศัย
 - วัดหรือสถานที่ประกอบศาสนกิจทุกศาสนา
 - มูลนิธิ หรือองค์กรที่มีวัตถุประสงค์ในการประกอบกิจกรรม หรือบำเพ็ญประโยชน์ต่อสาธารณชนส่วนรวม โดยไม่หวังกำไร
 - องค์กรสาธารณประโยชน์และองค์กรสวัสดิการชุมชนที่ได้รับการรับรอง ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ.2546 และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติม

- โรงเรียนทั้งของรัฐและเอกชน ที่เปิดสอนระดับอนุบาล ประถมศึกษา มัธยมศึกษา ทั้งสายสามัญและสายอาชีพ แต่ไม่เกินระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)
 - โรงพยาบาลของรัฐ หรือสถานพยาบาลของรัฐ
 - สถานที่ค้าขาย หรือประกอบการ หรือรับจ้าง ที่เจ้าของดำเนินการเองเพื่อช่วยเหลือครอบครัวเล็กๆน้อยๆ ซึ่งของที่ขายราคาไม่สูงนัก หรือมีจำนวนน้อยโดยมิได้จ้างหรือให้ผู้อื่นเข้าดำเนินการ
- 1.2 ประเภทที่ 2 (R2) ธุรกิจ ราชการ รัฐวิสาหกิจ อุตสาหกรรม การใช้น้ำเพื่อการก่อสร้าง และอื่นๆ ที่นอกเหนือจากประเภทที่ 1
- 2.การเปลี่ยนประเภทผู้ใช้น้ำให้ตรงตามข้อกำหนดในข้อ 1 ให้พิจารณาดำเนินการได้ 2กรณี ดังนี้
- จากคำร้องของผู้ใช้น้ำ
 - จากรายงานของผู้ปฏิบัติงาน
- 3.อำนาจการอนุมัติการเปลี่ยนประเภทผู้ใช้น้ำ
- กรณีจากคำร้องของผู้ใช้น้ำ ให้หัวหน้าส่วนบริการการใช้น้ำสำนักงานประปาสาขา เป็นผู้อนุมัติ
 - กรณีจากรายงานของผู้ปฏิบัติงาน ให้หัวหน้าส่วนอ่านมาตรสำนักงานประปาสาขาเป็นผู้อนุมัติ
- ทั้งนี้ให้มีการรายงานให้ผู้จัดการสำนักงานประปาสาขาทราบการอนุมัติอย่างน้อยเดือนละครั้ง
- 4.การเปลี่ยนประเภทผู้ใช้น้ำให้มีผลในการคิดอัตราค่าน้ำตั้งแต่ใบแจ้งค่าน้ำประปาของเดือนถัดจากเดือนที่ได้รับอนุมัติตามข้อ3

**** ระเบียบการประปานครหลวง ฉบับที่ 51 ว่าด้วยการกำหนดประเภทผู้ใช้น้ำและการเปลี่ยนประเภทผู้ใช้น้ำ พ.ศ.2557 ****

กรณีแจ้งเปลี่ยนประเภทการใช้น้ำที่สำนักงานประปาสาขา

ในนามบุคคลธรรมดา

1. บัตรประจำตัวประชาชนของผู้ใช้น้ำ
2. หลักฐานอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้ ทะเบียนบ้าน/สำเนาเอกสารการใช้เลขหมายประจำบ้าน(ทะเบียนบ้านเปล่า)/ สำเนาหนังสือสัญญาการซื้อขายที่ระบุบ้านเลขที่/สำเนาหนังสือเช่าซื้ออาคารต้องมีอายุสัญญา 3 ปี ขึ้นไป
3. ใบแจ้งค่าน้ำประปา/ใบเสร็จรับเงินค่าน้ำประปา

กรณีผู้ขอใช้น้ำไม่ใช่เจ้าของบ้าน ต้องยื่นหนังสือยินยอมของเจ้าของบ้านพร้อมแนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนหรือสำเนาหนังสือเดินทาง(passport)และหลักฐานการตรวจลงตรา หรือหลักฐานแสดงคนอื่นของเจ้าของบ้านด้วย

ในนามนิติบุคคล

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของกรรมการผู้มีอำนาจตามที่ระบุในหนังสือรับรองบริษัท
2. หนังสือรับรองบริษัท อายุไม่เกิน 3 เดือน กรรมการผู้มีอำนาจลงลายมือชื่อพร้อมประทับตราบริษัท

3. หลักฐานอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้ สำเนาทะเบียนบ้าน/สำเนาเอกสารการใช้เลขหมายประจำบ้าน (ทะเบียนบ้านเปล่า)/สำเนาหนังสือสัญญาการซื้อขายที่ระบุบ้านเลขที่/สำเนาหนังสือเช่าซื้ออาคารต้องมีอายุสัญญา 3 ปี ขึ้นไป

4. ใบแจ้งค่าน้ำประปา/ใบเสร็จรับเงินค่าน้ำประปา

หากเจ้าของสิทธิไม่ได้มาติดต่อด้วยตนเอง

1.ต้องมีใบมอบอำนาจ พร้อมติดอากรแสตมป์ หากติดต่อ 1 เรื่อง ติดอากรแสตมป์10 บาท มากกว่า 1 เรื่อง ติดอากรแสตมป์30 บาท

2.สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้รับมอบอำนาจ

กรณีแจ้งเปลี่ยนประเภทการใช้น้ำผ่าน1125

1125 รับคำร้องและส่งคำร้องไปยังสาขา ผ่านระบบ iMind CRM และแจ้งให้ผู้ใช้ น้ำส่งแฟกซ์เอกสารไปยังสาขานั้นๆเอกสารประกอบคำร้องมีดังนี้

ในนามบุคคลธรรมดา

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ใช้น้ำ
2. หลักฐานอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้สำเนาทะเบียนบ้าน/สำเนาเอกสารการใช้เลขหมายประจำบ้าน (ทะเบียนบ้านเปล่า)/สำเนาหนังสือสัญญาการซื้อขายที่ระบุบ้านเลขที่/สำเนาหนังสือเช่าซื้ออาคารต้องมีอายุสัญญา 3 ปี ขึ้นไป

3.ใบแจ้งค่าน้ำประปา/ใบเสร็จรับเงินค่าน้ำประปา

4.สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้แจ้ง (กรณีผู้แจ้งไม่ใช่ผู้ใช้น้ำ)

5.เขียนระบุประเภทการใช้น้ำที่ต้องการให้เปลี่ยนและระบุเลขที่ใบงาน

*หมายเหตุ: ไม่รับกรณีในนามนิติบุคคล

กรณีแจ้งเปลี่ยนประเภทการใช้น้ำผ่านอีเมล

1125ตรวจสอบเอกสารให้ครบถ้วน และส่งคำร้องผ่านระบบ iMind CRM แล้วส่งต่อไปยังสาขานั้นๆ เอกสารประกอบคำร้องมีดังนี้

ในนามบุคคลธรรมดา

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ใช้น้ำ
2. หลักฐานอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้สำเนาทะเบียนบ้าน/สำเนาเอกสารการใช้เลขหมายประจำบ้าน (ทะเบียนบ้านเปล่า)/ สำเนาหนังสือสัญญาการซื้อขายที่ระบุบ้านเลขที่/สำเนาหนังสือเช่าซื้ออาคารต้องมีอายุสัญญา 3 ปี ขึ้นไป

3.ใบแจ้งค่าน้ำประปา/ใบเสร็จรับเงินค่าน้ำประปา

4.สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้แจ้ง (กรณีผู้แจ้งไม่ใช่ผู้ใช้น้ำ)

5. เขียนระบุประเภทการใช้น้ำที่ต้องการให้เปลี่ยนและระบุเลขที่ใบงาน

ในนามนิติบุคคล

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของกรรมการผู้มีอำนาจตามที่ระบุในหนังสือรับรองบริษัท
2. หนังสือรับรองบริษัท อายุไม่เกิน 3 เดือน กรรมการผู้มีอำนาจลงลายมือชื่อพร้อมประทับตราบริษัท
3. หลักฐานอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้ สำเนาทะเบียนบ้าน / สำเนาเอกสารการใช้เลขหมายประจำบ้าน (ทะเบียนบ้านเปล่า)/ สำเนาหนังสือสัญญาการซื้อขายที่ระบุบ้านเลขที่ / สำเนาหนังสือเช่าซื้ออาคารต้องมีอายุสัญญา 3 ปี ขึ้นไป
4. ใบแจ้งค่าน้ำประปา/ใบเสร็จรับเงินค่าน้ำประปา อีเมลของสำนักงานประปาสาขาทั้ง 18 แห่ง มีดังนี้

สำนักงานประปาสาขามหาสวัสดิ์	br23s11@mwa.co.th
สำนักงานประปาสาขาสุวรรณภูมิ	br55s00@mwa.co.th
สำนักงานประปาสาขาสุขสวัสดิ์	br14s11@mwa.co.th
สำนักงานประปาสาขาทากสิน	br02s11@mwa.co.th
สำนักงานประปาสาขาทุ่งมหาเมฆ	br05s11@mwa.co.th
สำนักงานประปาสาขาสุขุมวิท	br07s11@mwa.co.th
สำนักงานประปาสาขานนทบุรี	br04s11@mwa.co.th
สำนักงานประปาสาขางอกกน้อย	br01s11@mwa.co.th
สำนักงานประปาสาขางาน	br16s11@mwa.co.th
สำนักงานประปาสาขางานบัวทอง	br54s11@mwa.co.th
สำนักงานประปาสาขาระชาชื่น	br15s11@mwa.co.th
สำนักงานประปาสาขาพญาไท	br03s11@mwa.co.th
สำนักงานประปาสาขาพระโขนง	br13s11@mwa.co.th
สำนักงานประปาสาขาภาษีเจริญ	br11s11@mwa.co.th
สำนักงานประปาสาขามินบุรี	br53s11@mwa.co.th
สำนักงานประปาสาขาแมนศรี	br06s11@mwa.co.th
สำนักงานประปาสาขาลาดพร้าว	br12s11@mwa.co.th
สำนักงานประปาสาขาสุมทราการ	br17s11@mwa.co.th

กลุ่มหลัก	กลุ่มย่อย	ประเภทผู้ใช้น้ำ	รายละเอียด
R1	M1	ที่อยู่อาศัย	
		00	ที่อยู่อาศัย อาคารพักอาศัย
		01	ขายของประกอบกิจการเล็ก ๆ น้อย ๆ
		03	อาคารชุด แฟลต หอพัก
		06	วัดหรือสถานที่ใช้ประกอบศาสนกิจ
		07	มูลนิธิ
		11	ขายเหมา-คอนโดที่พักอาศัย
		12	ขายเหมา-ที่พักอาศัย
		13	รายการกลุ่มที่อยู่อาศัย
		14	หมู่บ้านหรือชุมชน
		15	โครงการหมู่บ้านเอื้ออาทร
R2	M2	สถานประกอบการธุรกิจ	
		22	สมาคม สโมสร สโมสรกีฬา
		23	ปั๊มน้ำมัน
		25	บริษัท ห้างหุ้นส่วน ร้านค้าสถาบันการเงิน
		29	โรงพยาบาลเอกชน
		35	ชั่วคราวไม่มีบ้านเลขที่ก่อสร้างเล็กน้อย
		51	ขายเหมา-คอนโดสำนักงาน
		52	ขายเหมา-ธุรกิจ
	M3	โรงงาน/อุตสาหกรรม	
		31	อุตสาหกรรมทั่วไป
		32	โรงงานเชิง อุตสาหกรรมเครื่องดื่ม
		33	อุตสาหกรรมสิ่งทอ ฟอกหนัง
	M4	ภัตตาคาร โรงแรม ศูนย์การค้า	
		20	ภัตตาคาร คาเฟ่ ไนต์คลับ
		21	ศูนย์การค้า ตลาด สหกรณ์
		24	โรงแรม โฮเทล อาบอบนวด
	M5	สถานที่ราชการ รัฐวิสาหกิจ	
		09	โรงพยาบาลของรัฐ
		26	สถานที่ราชการ รัฐวิสาหกิจสถาบัน
		27	องค์การระหว่างประเทศ
	M6	สถานศึกษา	
		08	โรงเรียนสายสามัญ-อาชีพไม่เกิน ปวช.
		28	วิทยาลัย มหาวิทยาลัย
	M7	ก่อสร้างชั่วคราว	
		34	การใช้น้ำก่อสร้างชั่วคราว
	M8	การประปานครหลวง (กปน.)	
		30	การประปานครหลวง
		40	ตู้เติมน้ำหยอดเหรียญ

การเปลี่ยนสถานที่ส่งใบแจ้งค่าน้ำประปา

การเปลี่ยนสถานที่ส่งใบแจ้งค่าน้ำประปามีความหมายว่า การที่ผู้ใช้น้ำมาติดต่อเพื่อแจ้งความประสงค์ขอเปลี่ยนที่อยู่ในการจัดส่งเอกสารจากที่ส่งเดิมไปยังที่ส่งใหม่

การเปลี่ยนสถานที่ส่งใบแจ้งค่าน้ำประปาที่สำนักงานประปาสาขาเอกสารประกอบคำร้องมีดังนี้ ในนามบุคคลธรรมดา

1. บัตรประจำตัวประชาชนของผู้ใช้น้ำ
2. ใบแจ้งค่าน้ำประปา/ใบเสร็จค่าน้ำประปา

ในนามนิติบุคคล

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของกรรมการผู้มีอำนาจตามที่ระบุในหนังสือรับรองบริษัท
2. หนังสือรับรองบริษัท อายุไม่เกิน 3 เดือน กรรมการผู้มีอำนาจลงลายมือชื่อพร้อมประทับตราบริษัท
3. ใบแจ้งค่าน้ำประปา/ใบเสร็จรับเงินค่าน้ำประปา

หากเจ้าของสิทธิ์ไม่ได้มาติดต่อด้วยตนเอง

1. ต้องมีใบมอบอำนาจ พร้อมติดอากรแสตมป์ หากติดต่อ 1 เรื่อง ติดอากรแสตมป์ 10 บาท มากกว่า 1 เรื่องติดอากรแสตมป์ 30 บาท
2. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้รับมอบอำนาจ

กรณีแจ้งเปลี่ยนสถานที่ส่งใบแจ้งค่าน้ำประปาที่ 1125

1125 รับคำร้องและส่งคำร้องไปยังสาขา ผ่านระบบ iMind CRM และแจ้งให้ผู้ใช้น้ำส่งfax เอกสารไปยังสาขานั้นๆ

การเปลี่ยนสถานที่ส่งใบแจ้งค่าน้ำประปาที่ 1125เอกสารประกอบคำร้องมีดังนี้

ในนามบุคคลธรรมดา

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ใช้น้ำ
2. ใบแจ้งค่าน้ำประปา/ใบเสร็จรับเงินค่าน้ำประปา
3. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้แจ้ง (กรณีผู้แจ้งไม่ใช่ผู้ใช้น้ำ)
4. เขียนข้อความโดยผู้ใช้น้ำว่า “ข้าพเจ้าชื่อ...ต้องการเปลี่ยนสถานที่รับใบแจ้งค่าน้ำประปา (ที่ผู้ใช้น้ำต้องการแจ้งเปลี่ยน) และระบุเลขที่ใบงาน

****หมายเหตุ :** การแจ้งเปลี่ยนสถานที่ส่งใบแจ้งค่าน้ำประปาที่ 1125 ไม่รับกรณีในนามนิติบุคคล

การฝากมาตร

การฝากมาตร คือ การที่บ้านหลังนั้นๆ จะไม่มีการใช้น้ำเป็นระยะเวลานาน(ไม่มีผู้อยู่อาศัย) โดยการทำเรื่องขอฝากมาตรไว้กับสำนักงานประปาสาขา โดยมีค่าใช้จ่ายในการฝากและการประปานครหลวงจะไปถอดมาตรนั้นมาเก็บรักษาไว้ที่การประปานครหลวง

เมื่อผู้ใช้น้ำที่มีความประสงค์จะยกเลิกการฝากมาตร และขอบรรจุมาตรวัดน้ำใหม่ เพื่อใช้น้ำต่อ ผู้ใช้น้ำจะต้องมาติดต่อกับส่วนบริการการใช้น้ำ เพื่อชำระค่าบรรจุมาตร ส่วนจัดเก็บและรับเงินจะส่งข้อมูลการขอบรรจุมาตร ให้ส่วนบริการมาตรดำเนินการบรรจุมาตรให้ผู้ใช้น้ำต่อไป

การขอฝากมาตรครั้งหนึ่งจะต้องมีระยะเวลาไม่น้อยกว่า 6 เดือน แต่ต้องไม่เกิน 12 เดือน เมื่อครบระยะเวลาฝากมาตรวัดน้ำแล้ว หากผู้ใช้น้ำมีความจำเป็นให้ยื่นขอต่อระยะเวลาการฝากมาตรวัดน้ำ เป็นครั้งๆไป ผู้ใช้น้ำสามารถยื่นขอ และชำระค่าธรรมเนียมต่อระยะเวลาการฝากมาตรวัดน้ำภายใน 30 วัน ก่อนหรือหลังครบกำหนดระยะเวลาการฝากมาตรวัดน้ำ หากไม่ยื่นคำขอฝากมาตรวัดน้ำภายในกำหนดให้ถือว่าสิทธิการใช้น้ำเป็นอันระงับไป ทั้งนี้ผู้ใช้น้ำจะต้องชำระค่าธรรมเนียมการฝากมาตรวัดน้ำตามที่การประปานครหลวงกำหนดทุกครั้งที่มีการยื่นขอหรือต่อระยะเวลาการฝากมาตรวัดน้ำ ซึ่งค่าธรรมเนียมการฝากมาตรวัดน้ำที่ชำระแล้วการประปานครหลวงจะไม่คืนให้ผู้ใช้น้ำไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น

-กรณีที่มีการขอตัดตั้งประปาชั่วคราว ไม่อาจขอฝากมาตรวัดน้ำได้

-กรณีผู้ใช้น้ำรื้อถอนอาคารเพื่อรื้อปลูกสร้างใหม่ให้คงใช้น้ำชั่วคราว โดยให้ผู้ใช้น้ำยื่นขอฝากมาตรวัดน้ำ ถ้าผู้ใช้น้ำมีความประสงค์จะใช้น้ำต่อเนื่องเพื่อใช้น้ำในการก่อสร้างอาคารใหม่ ให้โอนเปลี่ยนสภาพการใช้น้ำเป็นผู้ใช้น้ำชั่วคราว แต่ถ้าผู้ใช้น้ำไม่ต้องการใช้ต่อไป ให้ยกเลิกการใช้น้ำ

****ระเบียบการประปานครหลวง ฉบับที่ 53 ว่าด้วย การขอลิขิตใช้น้ำ การงดจ่ายน้ำ และการบรรจุมาตรวัดน้ำ พ.ศ. 2557****

การฝากมาตร เอกสารประกอบคำร้องมีดังนี้

ในนามบุคคลธรรมดา

1. บัตรประจำตัวประชาชนของผู้ใช้น้ำ
2. ใบแจ้งค่าน้ำประปา/ใบเสร็จรับเงินค่าน้ำประปา
3. ค่าธรรมเนียมการฝากมาตรวัดน้ำ ตามขนาดมาตร
4. ค่าธรรมเนียมถอดมาตร ตามขนาดมาตร

ในนามนิติบุคคล

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของกรรมการผู้มีอำนาจตามที่ระบุในหนังสือรับรองบริษัท
2. หนังสือรับรองบริษัท อายุไม่เกิน 3 เดือน กรรมการผู้มีอำนาจลงลายมือชื่อพร้อมประทับตราบริษัท
3. ใบแจ้งค่าน้ำประปา/ใบเสร็จรับเงินค่าน้ำประปา
4. ค่าธรรมเนียมการฝากมาตรวัดน้ำ ตามขนาดมาตร
5. ค่าธรรมเนียมถอดมาตร ตามขนาดมาตร

หากเจ้าของสิทธิไม่ได้มาติดต่อด้วยตนเอง

1. ต้องมีใบมอบอำนาจ พร้อมติดอากรแสตมป์ หากติดต่อ 1 เรื่อง ติดอากรแสตมป์ 10 บาท มากกว่า 1 เรื่อง ติดอากรแสตมป์ 30 บาท
2. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้รับมอบอำนาจ

ตารางอัตราค่าธรรมเนียมฝากมาตรฐาน

ขนาดมาตรฐาน นิ้ว	ค่าถอด	ค่าฝาก	ภาษี	รวม
1/2-1	100	180	19.6	299.6
1 1/2	250	180	30.1	460.1
2-2 1/2	500	180	47.6	727.60
3-4	1,000	180	82.6	1,262.6
6	1,660	180	128.8	1,968.8
8	2,585	180	193.55	2,958.55
10 ขึ้นไป	3,860	180	282.8	4,322.8

ตารางอัตราค่าธรรมเนียมใส่มาตรฐาน

ขนาดมาตรฐาน นิ้ว	ค่าใส่	ภาษี	รวม
1/2-1	100	7	107
1 1/2	250	17.5	267.5
2-2 1/2	500	35	535
3-4	1,000	70	1,070
6	1,660	116.2	1,776.2
8	2,585	180.95	2,765.95
10 ขึ้นไป	3,860	270.2	4,130.2

ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานของการประปานครหลวง เรื่องการฝากมาตรฐาน

- ระยะเวลารับคำขอจนถึงแจ้งค่าใช้จ่าย 1 วันทำการ
- ระยะเวลาถัดจากวันรับเงินจนถึงถอดมาตรฐาน 3 วันทำการ

****ระเบียบการประปานครหลวง ฉบับที่ 56 ว่าด้วย การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติงานของการประปา นครหลวงเพื่อประชาชน พ.ศ. 2557****

การขอเปลี่ยนแปลงหมายเลขบ้าน/แก้ไขชื่อ – นามสกุล

การขอเปลี่ยนแปลงหมายเลขบ้าน/แก้ไขชื่อ – นามสกุล หมายความว่า

- 1.การที่ผู้ใช้น้ำมาติดต่อเพื่อแจ้งความประสงค์ขอเปลี่ยนแปลงแก้ไขบ้านเลขที่อันเนื่องมาจากสำนักงานเขต มีการเปลี่ยนแปลงหมายเลขบ้านใหม่
- 2.การที่ผู้ใช้น้ำทำการเปลี่ยนแปลง ชื่อ-นามสกุลที่สำนักงานเขต
- 3.การที่ผู้ใช้น้ำประสงค์แก้ไขชื่อข้อมูลเดิมอันเนื่องมาจากการบันทึกข้อมูลผิดพลาด

เอกสารประกอบคำร้อง การขอเปลี่ยนแปลงหมายเลขบ้าน/แก้ไขชื่อ – นามสกุล

ในนามบุคคลธรรมดา

1. บัตรประจำตัวประชาชนของผู้ใช้น้ำ
2. สำเนาทะเบียนบ้าน/สำเนาเอกสารการใช้เลขหมายประจำบ้าน
3. สำเนาหนังสือรับรองจากสำนักงานเขตที่แก้ไข
4. ใบแจ้งค่าน้ำประปา/ใบเสร็จรับเงินค่าน้ำประปา

ในนามนิติบุคคล

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของกรรมการผู้มีอำนาจตามที่ระบุในหนังสือรับรองบริษัท
2. หนังสือรับรองบริษัท อายุไม่เกิน 3 เดือน กรรมการผู้มีอำนาจลงลายมือชื่อพร้อมประทับตราบริษัท
3. สำเนาทะเบียนบ้าน/สำเนาเอกสารการใช้เลขหมายประจำบ้าน
4. สำเนาหนังสือรับรองจากสำนักงานเขตที่แก้ไข
5. ใบแจ้งค่าน้ำประปา/ใบเสร็จรับเงินค่าน้ำประปา

หากเจ้าของสิทธิไม่ได้มาติดต่อด้วยตนเอง

1. ต้องมีใบมอบอำนาจ พร้อมติดอากรแสตมป์ หากติดต่อ 1 เรื่อง ติดอากรแสตมป์ 10 บาท มากกว่า 1 เรื่อง ติดอากรแสตมป์ 30 บาท
2. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้รับมอบอำนาจ

การเพิ่ม-ลด ขนาดมาตรวัดน้ำ

ในกรณีที่ผู้ใช้น้ำยื่นความประสงค์จะเพิ่ม-ลด ขนาดมาตรวัดน้ำ จะต้องแจ้งการประปานครหลวงทราบ ซึ่งการประปานครหลวงจะดำเนินการเพิ่ม-ลด ขนาดมาตรวัดน้ำ โดยคิดค่าใช้จ่ายตามดุลพินิจของเจ้าหน้าที่สำนักงานประปาสาขา

การเพิ่ม-ลด ขนาดมาตรวัดน้ำเอกสารประกอบคำร้องมีดังนี้

ในนามบุคคลธรรมดา

1. บัตรประจำตัวประชาชนของผู้ใช้น้ำ
2. ใบแจ้งค่าน้ำประปา/ใบเสร็จรับเงินค่าน้ำประปา
3. ชำระเงินค่าใช้จ่ายในการเพิ่ม-ลด ขนาดมาตรวัดน้ำ(ทางสาขาจะทำการประเมินราคาเอง)
4. ใบเสร็จเงินประกันการใช้น้ำฉบับจริง

ในนามนิติบุคคล

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของกรรมการผู้มีอำนาจตามที่ระบุในหนังสือรับรองบริษัท
2. หนังสือรับรองบริษัท อายุไม่เกิน 3 เดือน กรรมการผู้มีอำนาจลงลายมือชื่อพร้อมประทับตราบริษัท
3. ใบแจ้งค่าน้ำประปา/ใบเสร็จรับเงินค่าน้ำประปา
4. ชำระเงินค่าใช้จ่ายในการเพิ่ม-ลด ขนาดมาตรวัดน้ำ(ทางสาขาจะทำการประเมินราคาเอง)
5. ใบเสร็จเงินประกันการใช้น้ำฉบับจริง

หากเจ้าของสิทธิไม่ได้มาติดต่อด้วยตนเอง

1. ต้องมีใบมอบอำนาจ พร้อมติดอากรแสตมป์ หากติดต่อ 1 เรื่อง ติดอากรแสตมป์ 10 บาท มากกว่า 1 เรื่อง ติดอากรแสตมป์ 30 บาท

2. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้รับมอบอำนาจ

******หลังอนุมัติเพิ่ม/ลด ขนาดมาตรวัดน้ำใบแจ้งค่าน้ำครั้งแรกลูกค้าจะได้รับ 2 ฉบับ คือ 1.ใบแจ้งค่าน้ำของขนาดมาตรวัดน้ำเดิม 2.ใบแจ้งค่าน้ำของขนาดมาตรวัดน้ำใหม่******

การยก-ย้ายมาตรวัดน้ำ

1. ในกรณีที่การประปานครหลวงจะดำเนินการยกหรือย้ายมาตรวัดน้ำให้เหมาะสม การประปานครหลวงจะคิดค่าใช้จ่ายในการยกหรือย้ายมาตรวัดน้ำ

2. ในกรณีที่ผู้ใช้น้ำยื่นความประสงค์จะยกหรือย้ายมาตรวัดน้ำ จะต้องแจ้งการประปานครหลวงทราบ ซึ่งการประปานครหลวงจะดำเนินการยกหรือย้ายมาตรวัดน้ำจากจุดเดิมไม่เกิน 5 เมตร โดยคิดค่าใช้จ่ายดังนี้

-ขนาดมาตรวัดน้ำ $\varnothing \frac{1}{2}$ - $\frac{3}{4}$ นิ้ว เป็นเงิน 800 บาทไม่รวมภาษี 7%

-ขนาดมาตรวัดน้ำ $\varnothing 1$ นิ้ว เป็นเงิน 1,000 บาทไม่รวมภาษี 7%

-ขนาดมาตรวัดน้ำ $\varnothing 1 \frac{1}{2}$ นิ้ว ขึ้นไป คิดค่าใช้จ่ายตามความเป็นจริงไม่รวมภาษี 7%

กรณีเกิน 5 เมตร แต่ไม่เกิน 20 เมตร จากจุดติดตั้งมาตรวัดน้ำเดิม จะคิดค่าใช้จ่ายส่วนที่เกินเพิ่มอีกเมตรละ 250 บาท ไม่รวมภาษี 7% ทั้งนี้ไม่รวมค่าซ่อมผิววัสดุพิเศษ เช่น กระเบื้อง หินขัด หินอ่อน เป็นต้น

หากนอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น การประปานครหลวง จะคิดค่าใช้จ่ายตามความเป็นจริง แต่ไม่เกินตามหลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติและอัตราค่าใช้จ่ายในการติดตั้งประปา

3. ผู้ใช้น้ำ หรือบริวารจะต้องไม่ยกหรือย้ายมาตรวัดน้ำโดยพลการ กรณีที่ผู้ใช้น้ำ หรือบริวารทำการยกหรือย้ายมาตรวัดน้ำโดยพลการ การประปานครหลวงจะคิดเบี้ยปรับ 3,000 บาท และหากการกระทำดังกล่าว ทำให้การประปานครหลวงต้องทำการยกหรือย้ายมาตรวัดน้ำใหม่ ให้เหมาะสม การประปานครหลวงจะคิดค่าใช้จ่ายตามอัตราในข้อ 2 เพิ่มจากเบี้ยปรับ

4. ถ้าผู้ใช้น้ำไม่ติดต่อชำระค่าใช้จ่ายหรือค่าเบี้ยปรับ ที่การประปานครหลวงเรียกเก็บตามข้อ 2 และข้อ 3 การประปานครหลวงสงวนสิทธิ์ที่จะระงับการจ่ายน้ำประปา

หมายเหตุ:การยก-ย้ายมาตรวัดน้ำ ต้องดำเนินการที่สำนักงานการประปาสภาพพื้นที่เท่านั้น

*****ประกาศการประปานครหลวงเรื่องหลักเกณฑ์และอัตราค่าใช้จ่าย ค่าเบี้ยปรับ ในการยกหรือย้ายที่ตั้งมาตรวัดน้ำ ประกาศ ณ วันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2557*****

การยก - ย้ายมาตรวัดน้ำ เอกสารประกอบคำร้องมีดังนี้ในนามบุคคลธรรมดา

1. บัตรประจำตัวประชาชนของผู้ใช้น้ำ
2. ใบแจ้งค่าน้ำประปา/ใบเสร็จรับเงินค่าน้ำประปา
3. ค่าธรรมเนียม การยก - ย้ายมาตรวัดน้ำ

ในนามนิติบุคคล

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของกรรมการผู้มีอำนาจตามที่ระบุในหนังสือรับรองบริษัท

2. หนังสือรับรองบริษัท อายุไม่เกิน 3 เดือน กรรมการผู้มีอำนาจลงลายมือชื่อพร้อมประทับตราบริษัท
3. ใบแจ้งค่าน้ำประปา/ใบเสร็จรับเงินค่าน้ำประปา
4. ค่าธรรมเนียม การยก – ย้ายมาตรวัดน้ำ

หากเจ้าของสิทธิไม่ได้มาติดต่อด้วยตนเอง

1. ต้องมีใบมอบอำนาจ พร้อมติดอากรแสตมป์ หากติดต่อ 1 เรื่อง ติดอากรแสตมป์ 10 บาท มากกว่า 1 เรื่อง ติดอากรแสตมป์ 30 บาท

2. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้รับมอบอำนาจ

ขั้นตอนและระยะเวลาในการขอย้ายมาตร – ยกมาตรวัดน้ำ (ตามความประสงค์ของผู้ใช้น้ำ)

1. ระยะเวลารับคำขอจนถึงแจ้งค่าใช้จ่าย

- ขนาดมาตรวัดน้ำ Ø ½ นิ้ว – 1 นิ้ว 3 วันทำการ

- ขนาดมาตรวัดน้ำ Ø 1½ นิ้ว – 8 นิ้ว 6 วันทำการ

2. ระยะเวลาถัดจากวันรับเงินจนถึงถอดมาตร

- ขนาดมาตรวัดน้ำ Ø ½ นิ้ว – 1 นิ้ว 3 วันทำการ

- ขนาดมาตรวัดน้ำ Ø 1½ นิ้ว – 8 นิ้ว 7 วันทำการ

****ระเบียบการประปานครหลวง ฉบับที่ 56 ว่าด้วย การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติงานของการประปานครหลวงเพื่อประชาชน พ.ศ. 2557****

การยกเลิกการใช้น้ำ

การยกเลิกการใช้น้ำ หมายถึง การที่ผู้ใช้น้ำมีความประสงค์ไม่ใช้น้ำประปา

การยกเลิกการใช้น้ำเอกสารประกอบคำร้องมีดังนี้

ผู้ใช้น้ำมาดำเนินการด้วยตนเอง

1. บัตรประจำตัวประชาชนของผู้ใช้น้ำ
2. ใบแจ้งค่าน้ำประปา/ใบเสร็จรับเงินค่าน้ำประปา
3. ใบเสร็จเงินประกันค่าน้ำตัวจริง/ใบแจ้งความจากสถานีตำรวจ (กรณีใบเสร็จหาย)
4. สำเนาหน้าแรกสมุดบัญชีธนาคารระบุเลขที่บัญชี ของผู้ใช้น้ำ

ผู้ใช้น้ำไม่ได้มาดำเนินการด้วยตนเอง

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ใช้น้ำ
2. หลักฐานอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้ สำเนาทะเบียนบ้าน/สำเนาเอกสารการใช้เลขหมายประจำบ้าน (ทะเบียนบ้านเปล่า)/สำเนาหนังสือสัญญาการซื้อขายที่ระบุบ้านเลขที่/สำเนาหนังสือเช่าซื้ออาคารต้องมีอายุสัญญา 3 ปี ขึ้นไป
3. ใบแจ้งค่าน้ำประปา/ใบเสร็จรับเงินค่าน้ำประปา
4. ใบเสร็จเงินประกันค่าน้ำตัวจริง/ใบแจ้งความจากสถานีตำรวจ (กรณีใบเสร็จหาย)
5. สำเนาหน้าแรกสมุดบัญชีธนาคารระบุเลขที่บัญชี ของผู้ใช้น้ำ

ในนามนิติบุคคล

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของกรรมการผู้มีอำนาจตามที่ระบุในหนังสือรับรองบริษัท
2. หนังสือรับรองบริษัท อายุไม่เกิน 3 เดือน กรรมการผู้มีอำนาจลงลายมือชื่อพร้อมประทับตราบริษัท
3. หลักฐานอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้ สำเนาทะเบียนบ้าน/สำเนาเอกสารการใช้เลขหมายประจำบ้าน (ทะเบียนบ้านเปล่า)/สำเนาหนังสือสัญญาการซื้อขายที่ระบุบ้านเลขที่/สำเนาหนังสือเช่าซื้ออาคาร ต้องมีอายุสัญญา 3 ปี ขึ้นไป
4. ใบแจ้งค่าน้ำประปา/ใบเสร็จรับเงินค่าน้ำประปา
5. ใบเสร็จเงินประกันค่าน้ำตัวจริง/ใบแจ้งความจากสถานีตำรวจ (กรณีใบเสร็จหาย)
6. สำเนาหน้าแรกสมุดบัญชีธนาคารระบุเลขที่บัญชี ของผู้ใช้น้ำ

หากเจ้าของสิทธิไม่ได้มาติดต่อด้วยตนเอง

1. ต้องมีใบมอบอำนาจ พร้อมติดอากรแสตมป์ หากติดต่อ 1 เรื่อง ติดอากรแสตมป์ 10 บาท มากกว่า 1 เรื่อง ติดอากรแสตมป์ 30 บาท
 2. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้รับมอบอำนาจ
- หมายเหตุ:**กรณีผู้วางเงินประกันเสียชีวิต ผู้ใช้น้ำสามารถใช้คำสั่งแต่งตั้งเป็นผู้จัดการมรดกยื่นได้

****ระเบียบการประปานครหลวง ฉบับที่ 56 ว่าด้วย การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติงานของการประปา นครหลวงเพื่อประชาชน พ.ศ. 2557****

การถอนเงินประกันการใช้น้ำ

การถอนเงินประกันใช้น้ำ กรณี

1. ขอยกเลิกการใช้น้ำ
2. ลดขนาดมาตรวัดน้ำ
3. ยกเลิกการติดตั้งประปา
4. โอนสภาพการใช้น้ำ (ชั่วคราว เป็น ถาวร)
5. โอนกรรมสิทธิ์การใช้น้ำ

การถอนเงินประกันใช้น้ำเอกสารประกอบคำร้อง มีดังนี้

ในนามบุคคลธรรมดา

ผู้ใช้น้ำมาดำเนินการด้วยตนเอง

1. บัตรประจำตัวประชาชนของผู้ใช้น้ำ
2. ใบแจ้งค่าน้ำประปา/ใบเสร็จรับเงินค่าน้ำประปา
3. ใบเสร็จเงินประกันค่าน้ำตัวจริง/ใบแจ้งความจากสถานีตำรวจ (กรณีใบเสร็จหาย)
4. สำเนาหน้าแรกสมุดบัญชีธนาคารระบุเลขที่บัญชี ของผู้ใช้น้ำ

ผู้ใช้น้ำไม่ได้มาดำเนินการด้วยตนเอง

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ใช้น้ำ
2. หลักฐานอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้ สำเนาทะเบียนบ้าน/สำเนาเอกสารการใช้เลขหมายประจำบ้าน (ทะเบียนบ้านเปล่า)/สำเนาหนังสือสัญญาการซื้อขายที่ระบุบ้านเลขที่/สำเนาหนังสือเช่าซื้ออาคารต้องมีอายุสัญญา 3 ปี ขึ้นไป

3. ใบแจ้งค่าน้ำประปา/ใบเสร็จรับเงินค่าน้ำประปา
4. ใบเสร็จเงินประกันค่าน้ำตัวจริง/ใบแจ้งความจากสถานีตำรวจ (กรณีใบเสร็จหาย)
5. สำเนาหน้าแรกสมุดบัญชีธนาคารระบุเลขที่บัญชีของผู้ใช้น้ำ

ในนามนิติบุคคล

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของกรรมการผู้มีอำนาจตามที่ระบุในหนังสือรับรองบริษัท
2. หนังสือรับรองบริษัท อายุไม่เกิน 3 เดือน กรรมการผู้มีอำนาจลงลายมือชื่อพร้อมประทับตราบริษัท
3. หลักฐานอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้ สำเนาทะเบียนบ้าน/สำเนาเอกสารการใช้เลขหมายประจำบ้าน (ทะเบียนบ้านเปล่า)/สำเนาหนังสือสัญญาการซื้อขายที่ระบุบ้านเลขที่/สำเนาหนังสือเช่าซื้ออาคาร ต้องมีอายุสัญญา 3 ปี ขึ้นไป

4. ใบแจ้งค่าน้ำประปา/ใบเสร็จรับเงินค่าน้ำประปา
5. ใบเสร็จเงินประกันค่าน้ำตัวจริง/ใบแจ้งความจากสถานีตำรวจ (กรณีใบเสร็จหาย)
6. สำเนาหน้าแรกสมุดบัญชีธนาคารระบุเลขที่บัญชีของผู้ใช้น้ำ

หากเจ้าของสิทธิไม่ได้มาติดต่อด้วยตนเอง

1.ต้องมีใบมอบอำนาจ พร้อมติดอากรแสตมป์ หากติดต่อ 1 เรื่อง ติดอากรแสตมป์ 10 บาท มากกว่า 1 เรื่อง ติดอากรแสตมป์ 30 บาท

2.สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้รับมอบอำนาจ

ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานการขอถอนคืนหลักประกันต่างๆ

1.การขอถอนคืนหลักประกันสัญญาหรือหลักประกันท่อและอุปกรณ์ท่อที่ กปน.จัดให้

-กรณีเงินสด 7 วันทำการ

-กรณีหนังสือค้ำประกันสัญญา 5 วันทำการ

2.การขอถอนคืนหลักประกันให้ตัวแทน 10 วันทำการ

3.การขอถอนคืนหลักประกันอื่นๆ 5 วันทำการ

4.การขอคืนเงินประกันการใช้น้ำ 1 วันทำการ

****ระเบียบการประปานครหลวง ฉบับที่ 56ว่าด้วย การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน ของการประปานครหลวงเพื่อประชาชน พ.ศ.2557****

การลดหย่อนค่าน้ำ เนื่องจากท่อรั่วภายใน/ค่าน้ำแพง

หลักเกณฑ์การลดหย่อนค่าน้ำเนื่องจากท่อรั่วภายใน/ค่าน้ำแพง

แนะนำให้ผู้ใช้ใช้น้ำติดต่อสํานักงานประปาสาขาพื้นที่เพื่อแจ้งความจํานงการขอลดหย่อนค่าน้ำประปา หากเจ้าหน้าที่สาขาแจ้งว่าสามารถมาดำเนินการขอลดหย่อนได้ให้นำเอกสารติดต่อสํานักงานประปาสาขา

การลดหย่อนค่าน้ำ เนื่องจากท่อรั่วภายใน/ค่าน้ำแพงเอกสารประกอบคำร้อง มีดังนี้

ในนามบุคคลธรรมดา

ผู้ใช้น้ำมาดำเนินการด้วยตนเอง

1. บัตรประจำตัวประชาชนของผู้ใช้น้ำ

2. ใบแจ้งค่าน้ำประปา/ใบเสร็จรับเงินค่าน้ำประปาในเดือนที่แพงที่สุด

3.ใบเสร็จค่าใช้จ่ายในการซ่อมท่อ/ใบเสร็จค่าใช้จ่ายในการซื้ออุปกรณ์ในการซ่อม (กรณีท่อรั่วภายใน)

ผู้ใช้น้ำไม่ได้มาดำเนินการด้วยตนเอง

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ใช้น้ำ

2. สำเนาทะเบียนบ้าน

3. ใบแจ้งค่าน้ำประปา/ใบเสร็จรับเงินค่าน้ำประปาในเดือนที่แพงที่สุด

4.ใบเสร็จค่าใช้จ่ายในการซ่อมท่อ/ใบเสร็จค่าใช้จ่ายในการซื้ออุปกรณ์ในการซ่อม (กรณีท่อรั่วภายใน)

ในนามนิติบุคคล

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของกรรมการผู้มีอำนาจตามที่ระบุในหนังสือรับรองบริษัท
2. หนังสือรับรองบริษัท อายุไม่เกิน 3 เดือน กรรมการผู้มีอำนาจลงลายมือชื่อพร้อมประทับตราบริษัท
3. หลักฐานอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้ สำเนาทะเบียนบ้าน/สำเนาเอกสารการใช้เลขหมายประจำบ้าน (ทะเบียนบ้านเปล่า)/สำเนาหนังสือสัญญาการซื้อขายที่ระบุบ้านเลขที่/สำเนาหนังสือเช่าซื้ออาคารต้องมีอายุสัญญา 3 ปี ขึ้นไป
4. ใบแจ้งค่าน้ำประปาในเดือนที่มีค่าน้ำสูงผิดปกติ
5. ใบเสร็จค่าใช้จ่ายในการซ่อมท่อ/ใบเสร็จค่าใช้จ่ายในการซื้ออุปกรณ์ในการซ่อม (กรณีท่อรั่วภายใน)

หากเจ้าของสิทธิ์ไม่ได้มาติดต่อกับตนเอง

1. ต้องมีใบมอบอำนาจ พร้อมติดอากรแสตมป์ หากติดต่อ 1 เรื่อง ติดอากรแสตมป์ 10 บาท มากกว่า 1 เรื่องติดอากรแสตมป์ 30 บาท
2. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้รับมอบอำนาจ

การขอลดหย่อนค่าน้ำประปา แก่ทหารผ่านศึกและครอบครัว

การให้ส่วนลดค่าน้ำประปา แก่ทหารผ่านศึกและครอบครัว “ครอบครัว” หมายถึง คู่สมรสที่ชอบด้วยกฎหมายของทหารผ่านศึก บิดา มารดาของทั้งสองฝ่าย บุตรที่ชอบด้วยกฎหมายของทหารผ่านศึกและผู้อุปการะโดยศีลธรรมของทหารผ่านศึก

ทหารผ่านศึกหรือครอบครัวที่มีสิทธิ์ได้รับส่วนลดค่าน้ำประปามีดังนี้

1. ทหารผ่านศึกประจำการ ได้แก่ ผู้รับพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์อันมีศักดิ์รามาธิบดีด้วยความกล้าหาญ เหรียญดุษฎีมาลา เข็มกล้าหาญ หรือเหรียญกล้าหาญ เหรียญงานพระราชทานสงครามในทวีปยุโรป หรือเหรียญชัยสมรภูมิ หรือเหรียญพิทักษ์เสรีชนชั้นที่ 1
2. ทหารผ่านศึกนอกประจำการ ได้แก่
 - 2.1 ผู้ได้รับบัตรประจำตัวทหารผ่านศึกนอกประจำการบัตรชั้นที่ 1
 - 2.2 ผู้ได้รับบัตรประจำตัวทหารผ่านศึกนอกประจำการบัตรชั้นที่ 2
3. ครอบครัว ได้แก่
 - 3.1 ครอบครัวทหารผ่านศึกนอกประจำการบัตรชั้นที่ 1
 - 3.2 ครอบครัวทหารผ่านศึกผู้ถือบัตรชั้นที่ 1 (ครอบครัวทหารที่เสียชีวิตและปฏิบัติหน้าที่)
 - 3.3 ครอบครัวทหารที่ได้รับพระราชทานเหรียญงานพระราชสงครามในทวีปยุโรป หรือเหรียญชัยสมรภูมิที่ทางราชการสามเหล่าทัพออกสมุดคู่มือให้
 - 3.4 ทายาทผู้ได้รับพระราชทานเหรียญชัยสมรภูมิ

ทหารผ่านศึกหรือครอบครัวที่มีสิทธิ์ได้รับส่วนลดค่าน้ำประปา สำหรับการใช้น้ำประปาอยู่อาศัย ในอัตรา 1 ใน 3 ของค่าน้ำประปาในแต่ละเดือน ส่วนค่าบริการอุปกรณ์รายเดือนให้เรียกเก็บเช่นเดียวกับผู้ใช้น้ำทั่วไป

การให้ส่วนลดค่าน้ำประปาให้เริ่มตั้งแต่เดือนถัดจากเดือนที่ได้รับอนุมัติเป็นต้นไป

สิทธิ์ที่จะได้รับส่วนลดค่าน้ำประปาให้สิ้นสุดลง ในกรณีใดๆ ดังต่อไปนี้

1. เมื่อผู้ได้รับสิทธิ์ถึงแก่กรรม
2. เมื่อครอบครัวพ้นจากความผูกพันทางครอบครัวกับทหารผ่านศึกตามกฎหมายทุกกรณี
3. เมื่อผู้ได้รับสิทธิ์เลิกใช้น้ำประปา หรือโอนสิทธิ์การใช้น้ำให้ผู้อื่น หรือย้ายภูมิลำเนาไปที่อื่น แต่ทั้งนี้ไม่ตัดสิทธิ์ในการที่จะขอรับส่วนลดค่าน้ำประปาสำหรับการเป็นผู้ใช้น้ำครั้งใหม่
4. เมื่อผู้ได้รับสิทธิ์ได้ละเมิดการใช้น้ำตามระเบียบของการประปานครหลวง

****ระเบียบการประปานครหลวง ฉบับที่ 12 ว่าด้วย การให้ส่วนลดค่าน้ำประปาแก่ทหารผ่านศึกและครอบครัว****

เอกสารประกอบการร้องการขอลดหย่อนค่าน้ำประปา แก่ทหารผ่านศึกและครอบครัว

(สำหรับผู้มายื่นเรื่องใหม่เท่านั้น)

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ใช้น้ำ
2. บัตรประจำตัว/สมุดคู่มือประจำครอบครัวทหาร
3. หลักฐานอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้ สำเนาทะเบียนบ้าน/สำเนาเอกสารการใช้เลขหมายประจำบ้าน (ทะเบียนบ้านเปล่า)/สำเนาหนังสือสัญญาการซื้อขายที่ระบุบ้านเลขที่/สำเนาหนังสือเช่าซื้ออาคารต้องมีอายุสัญญา 3 ปีขึ้นไป
4. ใบแจ้งหนี้ค่าน้ำประปา/ใบเสร็จรับเงินค่าน้ำประปาที่ชำระครั้งสุดท้าย

ตัวอย่างการคำนวณส่วนลดค่าน้ำประปา

ครอบครัวทหารผ่านศึกใช้น้ำเดือนมกราคม จำนวน 51 หน่วยจะต้องเสียค่าน้ำประปาเท่าไร

อัตราค่าน้ำ

- 0-30 = 8.5 = 30×8.5 = 255.00
- 31-40 = 10.03 = 10×10.03 = 100.30
- 41-50 = 10.35 = 10×10.35 = 103.50
- 51-60 = 10.68 = 1×10.68 = 10.68

469.48

วิธีคำนวณส่วนลดทหารผ่านศึก 1/3

ขั้นตอนที่ 1 หาส่วนลด ค่าน้ำจำนวน 51 หน่วย + ค่าน้ำดิบของจำนวน 51 หน่วย ÷ 3 คือ 469.48+7.65÷3 = 159.04 บาท

ขั้นตอนที่ 2 คิดค่าใช้จ่าย ค่าน้ำเต็มจำนวน + ค่าน้ำดิบเต็มจำนวน - ส่วนลด + ค่าบริการรายเดือน + ภาษีมูลค่าเพิ่ม 7% = ค่าน้ำที่ต้องจ่าย

การทดสอบมาตรวัดน้ำ

การขอทดสอบมาตร คือการไม่เชื่อมั่นในความเที่ยงตรงของมาตรที่ติดตั้งที่อาคารของผู้ขอทดสอบนั้นจึงควรชี้แจงให้เห็นถึงระบบการทำงานของมาตรวัดน้ำที่ไม่มีกลไกทางอิเล็กทรอนิกส์ใดๆ ใช้หลักกลศาสตร์ที่แรงไหลของน้ำหมุนใบพัดในมาตรเท่านั้น แต่เมื่อผู้ใช้น้ำยืนยันขอให้ทดสอบมาตรวัดน้ำ จะเป็นเรื่องที่ต้องมีการเขียนคำร้องที่สำนักงานประปาสาขาและมีค่าใช้จ่ายในการทดสอบ ก่อนอื่นหากมีหนี้ค่าง ส่วนบริการการใช้น้ำจะแจ้งส่วนจัดเก็บและรับเงินให้ชะลอการระงับการใช้น้ำชั่วคราวไว้ก่อนและรับชำระค่าใช้จ่ายในการทดสอบมาตรวัดน้ำตามที่มีการประปานครหลวงกำหนด จากนั้นส่วนบริการมาตรจะไปเปลี่ยนมาตรวัดน้ำตัวใหม่ให้ และนำมาตรวัดน้ำเดิมส่งไปทดสอบที่ฝ่ายมาตรวัดน้ำ

เมื่อได้รับการขอให้ทดสอบมาตรวัดน้ำ จากผู้ใช้น้ำ หน่วยงาน พนักงาน ที่ปฏิบัติงาน ตามหน้าที่ของการประปานครหลวง บุคคล หรือหน่วยงานภายนอก ให้สำนักงานประปาสาขา ทำการถอดมาตรวัดน้ำ และส่งให้ฝ่ายมาตรวัดน้ำ เป็นผู้ทำการทดสอบ หรือวินิจฉัยมาตรวัดน้ำ และรับรองผลการทดสอบผลการวินิจฉัยมาตรวัดน้ำ

1. ค่าใช้จ่ายในการทดสอบมาตรวัดน้ำ

1.1 กรณีผู้ใช้น้ำ ขอให้ทดสอบมาตรวัดน้ำ

-หากผลทดสอบมาตรวัดน้ำ เที่ยงตรง ผู้ใช้น้ำต้องชำระค่าใช้จ่ายและค่าบริการทดสอบ ตามอัตราที่การประปานครหลวงกำหนด

-หากผลทดสอบมาตรวัดน้ำคลาดเคลื่อน การประปานครหลวงจะยกเว้นค่าใช้จ่ายและค่าบริการทดสอบ

1.2 กรณีหน่วยงานหรือพนักงานที่ปฏิบัติตามหน้าที่ของการประปานครหลวงขอให้ทดสอบมาตรวัดน้ำ ไม่ต้องคิดค่าใช้จ่ายและค่าบริการทดสอบ

1.3 กรณีบุคคลหรือหน่วยงานภายนอกขอให้ทดสอบมาตรวัดน้ำที่ไม่ได้ใช้ในกิจการของการประปานครหลวง ให้คิดค่าใช้จ่ายและค่าบริการทดสอบตามอัตราที่การประปานครหลวงกำหนด

****ระเบียบการประปานครหลวง ฉบับที่ 52 ว่าด้วย การเปลี่ยนแปลงและการทดสอบมาตรวัดน้ำ พ.ศ.2557****

การขอทดสอบมาตรวัดน้ำเอกสารประกอบคำร้องมีดังนี้

ในนามบุคคลธรรมดา

ผู้ใช้น้ำมาดำเนินการด้วยตนเอง

1. บัตรประจำตัวประชาชนของผู้ใช้น้ำ
2. ใบแจ้งค่าน้ำประปา/ใบเสร็จรับเงินค่าน้ำประปา
3. ค่าธรรมเนียม การขอทดสอบมาตรวัดน้ำ

ผู้ใช้น้ำไม่ได้มาดำเนินการด้วยตนเอง

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ใช้น้ำ
2. หลักฐานอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้ สำเนาทะเบียนบ้าน/สำเนาเอกสารการใช้เลขหมายประจำบ้าน (ทะเบียนเช่า)/สำเนาหนังสือสัญญาการซื้อขายที่ระบุบ้านเลขที่/สำเนาหนังสือเช่าซื้ออาคารต้องมีอายุสัญญา 3 ปีขึ้นไป

3. ใบแจ้งค่าน้ำประปา/ใบเสร็จรับเงินค่าน้ำประปา
4. ค่าธรรมเนียม การขอทดสอบมาตรวัดน้ำ

ในนามนิติบุคคล

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของกรรมการผู้มีอำนาจตามที่ระบุในหนังสือรับรองบริษัท
2. หนังสือรับรองบริษัท อายุไม่เกิน 3 เดือน กรรมการผู้มีอำนาจลงลายมือชื่อพร้อมประทับตราบริษัท
3. หลักฐานอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้ สำเนาทะเบียนบ้าน/สำเนาเอกสารการใช้เลขหมายประจำบ้าน (ทะเบียนบ้านเปล่า)/สำเนาหนังสือสัญญาการซื้อขายที่ระบุบ้านเลขที่/สำเนาหนังสือเช่าซื้ออาคาร ต้องมีอายุสัญญา 3 ปี ขึ้นไป
4. ใบแจ้งค่าน้ำประปา/ใบเสร็จรับเงินค่าน้ำประปา
5. ค่าธรรมเนียม การขอทดสอบมาตรวัดน้ำ

หากเจ้าของสิทธิไม่ได้มาติดต่อด้วยตนเอง

1. ต้องมีใบมอบอำนาจ พร้อมติดอากรแสตมป์ หากติดต่อ 1 เรื่อง ติดอากรแสตมป์ 10 บาท มากกว่า 1 เรื่อง ติดอากรแสตมป์ 30 บาท
2. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้รับมอบอำนาจ

อัตราค่าธรรมเนียม การขอทดสอบมาตรวัดน้ำ

ลำดับ	ขนาดมาตรวัดน้ำ (นิ้ว)	ค่าทดสอบความ เที่ยงตรง/เครื่อง (บาท)	ค่าถอดบรรจุบ/ เครื่อง (บาท)	ภาษี 7% (บาท)	ยอดรวม (บาท)
1	1/2	40	110	10.50	160.50
2	3/4	40	110	10.50	160.50
3	1	50	110	11.20	171.20
4	1 1/2	150	160	21.70	331.70
5	2	200	300	35.00	535.00
6	2 1/2	200	330	37.10	567.10
7	3	300	350	45.50	695.50
8	4	400	500	63.00	963.00
9	6	500	570	74.90	1,144.90
10	8	1,500	640	149.80	2,289.80
11	10	1,500	820	162.40	2,482.40
12	12	1,500	1,010	175.70	2,685.70
13	16	1,500	1,250	192.50	2,942.50

**** คำสั่งการประปานครหลวง ที่ 164/2553 เรื่องอัตราค่าใช้จ่ายในการทดสอบมาตรวัดน้ำ ****

การคิดค่าน้ำประปาสำหรับนิติบุคคลอาคารชุด เป็นประเภทเหมาจ่าย

ผู้ใช้น้ำจะต้องแจ้งความประสงค์ต่อสำนักงานประปาสาขาเพื่อให้คิดค่าน้ำประปาสำหรับนิติบุคคลอาคารชุด เป็นประเภทเหมาจ่ายคิดค่าน้ำแบบอัตราคงที่โดยให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่การประปานครหลวงกำหนด

เอกสารประกอบ การคิดค่าน้ำประปาสำหรับนิติบุคคลอาคารชุด เป็นประเภทเหมาจ่าย

- 1.หนังสือจดทะเบียนนิติบุคคลอาคารชุด
- 2.หนังสือมอบอำนาจจากกรรมการนิติบุคคล
- 3.เอกสารแต่งตั้งผู้จัดการนิติบุคคล (ฉบับปัจจุบัน)
- 4.รายงานการประชุม คณะกรรมการนิติบุคคล (ถ้ามี)
- 5.สำเนาใบเสร็จการชำระค่าน้ำประปาเดือนปัจจุบัน

หากเจ้าของสิทธิไม่ได้มาติดต่อด้วยตนเอง ต้องมีเอกสารดังนี้

- 1.ใบมอบอำนาจ พร้อมติดอากรแสตมป์ หากติดต่อ 1 เรื่อง ติดอากรแสตมป์ 10 บาท มากกว่า 1 เรื่อง ติดอากรแสตมป์ 30 บาท
- 2.สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้รับมอบอำนาจ

อัตราขายเหมา (Bulk Sale)	
ประเภท R1	ลูกบาศก์เมตรละ 10.50 บาท
ประเภท R2	ลูกบาศก์เมตรละ 13.00 บาท

การบรรจบมาตรวัดน้ำ กรณีระงับการใช้น้ำ

กรณีการระงับการใช้น้ำเกิดจากผู้ใช้น้ำขาดการชำระค่าน้ำเกินกำหนดจนถูกระงับการใช้น้ำแบ่งเป็น ระยะ ได้แก่

- 1.การงดจ่ายน้ำชั่วคราว

เป็นการงดจ่ายน้ำขั้นแรก โดยการปิดประตูน้ำหน้ามาตรวัดน้ำ ผูก ลวด (ดังรูป) นัดชำระเงิน หรือแจ้งให้ทราบโดยวิธีอื่น หากมีการชำระหนี้ที่ ค้างชำระทั้งหมดภายใน 15 วันนับจากวันที่งดจ่ายน้ำ



- 2.การงดจ่ายน้ำถาวร กำหนดค่าธรรมเนียมเป็น 3 อัตรา ดังนี้

1. กรณีที่มีการชำระหนี้ที่ค้างทั้งหมด เกินกว่า 15 วันแต่ไม่เกิน 30 วัน นับจากวันที่งดจ่ายน้ำชั่วคราวให้ชำระค่าธรรมเนียมเป็นจำนวนเงินร้อยละ 10 ของค่าใช้จ่ายเหมาจ่ายในการติดตั้งประปาใหม่ตามขนาดมาตรวัดน้ำ
2. กรณีที่มีการชำระหนี้ที่ค้างทั้งหมด เกินกว่า 30 วัน แต่ไม่เกิน 180 วัน นับจากวันที่งดจ่ายน้ำชั่วคราวให้ชำระค่าธรรมเนียมเป็นจำนวนเงินร้อยละ 20 ของค่าใช้จ่ายเหมาจ่ายในการติดตั้งประปาใหม่ตามขนาดมาตรวัดน้ำ

3. กรณีที่มีการชำระหนี้ที่ค้างทั้งหมด เกินกว่า 180 วัน นับจากวันที่ดำนยน้ำชั่วคราวให้ชำระค่าธรรมเนียมเท่ากับค่าใช้จ่ายเหมาะสมในการติดตั้งประปาใหม่ตามขนาดมาตรวัดน้ำ

**** ประกาศการประปานครหลวง เรื่องกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมการยกเลิกการงดจ่ายน้ำ ประกาศ ณ วันที่ 17 สิงหาคม 2554 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 31 สิงหาคม 2554 เป็นต้นไป ****

ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน

1. การขอติดตั้งประปาเข้า/บรรจบมาตรกรณีงดจ่ายน้ำ เกินกว่า 180 วัน

1.1 มาตรวัดน้ำขนาดเส้นผ่านศูนย์กลาง ½ - 1 นิ้ว ในกรณีท่อเมนผ่านสถานที่ติดตั้งฝังเดียวกัน ระยะห่างไม่เกิน 20 เมตร แนวท่อเมนอยู่ในทางเท้า หรือไหล่ทาง โดยได้รับ อนุญาตกรรมสิทธิ์ที่ดิน และผู้ใช้น้ำชำระเงินค่าติดตั้ง ในวันยื่นคำขอ

- ระยะเวลารับคำขออนจนถึงรับชำระเงิน 30 นาที

- ระยะเวลาถัดจากวันรับชำระเงินจนถึงติดตั้งประปาให้แล้วเสร็จ 1 วันทำการ

1.2 มาตรวัดน้ำขนาดเส้นผ่านศูนย์กลาง ½ - 1 นิ้ว ในกรณีไม่เข้าเงื่อนไขตามข้อ 1.1

- ระยะเวลารับคำขออนจนถึงแจ้งค่าใช้จ่าย 1 วันทำการ

- ระยะเวลาถัดจากวันรับชำระเงินจนถึงติดตั้งประปาให้แล้วเสร็จ 3 วันทำการ

****ระเบียบการประปานครหลวง ฉบับที่ 56 ว่าด้วย การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานของการประปานครหลวงเพื่อประชาชน พ.ศ. 2557** ตารางให้สมส่วน เท่า ๆ กันกึ่งกลางในทุก ๆ หน้า**

ค่าธรรมเนียมบรรจบมาตรในกรณีถูกตัดน้ำและยกมาตรวัดน้ำ					
ขนาดมาตรวัดน้ำ	ราคาติดตั้ง	ค่าธรรมเนียมบรรจบมาตร			
		ร้อยละ 10 + vat 7%		ร้อยละ 20 + vat 7%	
1/2 นิ้ว (4 หุน)	5,000	500+35	535	1,000+70	1,070
3/4 นิ้ว (6 หุน)	6,000	600+42	642	1,200+84	1,284
1 นิ้ว	8,000	800+56	856	1,600+112	1,712
1 1/2 นิ้ว	12,500	1,250+87.50	1,337.50	2,500+175	2,675
2 นิ้ว	38,500	3,850+269.5	4,119.50	7,700+539	8,239
3 นิ้ว	76,000	7,600+532	8,132	15,200+1,064	16,264
4 นิ้ว	93,500	9,350+654.50	10,004.50	18,700+1,309	20,009
6 นิ้ว	156,500	15,650+1,095.50	16,745.50	31,300+2,191	33,491
8 นิ้ว	210,000	21,000+1,470	22,470	42,000+2,940	44,940

หากผู้ใช้น้ำมีเงินประกันการใช้น้ำไม่ครบเต็มจำนวนให้ผู้ใช้น้ำวางเงินประกันให้ครบตามขนาดมาตรวัดน้ำ โดยใช้เอกสาร**ประกอบคำร้อง มีดังนี้**

ในนามบุคคลธรรมดา

1. บัตรประจำตัวประชาชนของผู้ติดต่อ
2. ใบแจ้งค่าน้ำประปา/ใบเสร็จรับเงินค่าน้ำประปา

ในนามนิติบุคคล

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของกรรมการผู้มีอำนาจตามที่ระบุในหนังสือรับรองบริษัท
2. หนังสือรับรองบริษัท อายุไม่เกิน 3 เดือน กรรมการผู้มีอำนาจลงลายมือชื่อพร้อมประทับตราบริษัท
3. ใบแจ้งค่าน้ำประปา/ใบเสร็จรับเงินค่าน้ำประปา

หากเจ้าของสิทธิไม่ได้มาติดต่อด้วยตนเอง

1. ต้องมีใบมอบอำนาจ พร้อมติดอากรแสตมป์ หากติดต่อ 1 เรื่อง ติดอากรแสตมป์ 10 บาท มากกว่า 1 เรื่อง ติดอากรแสตมป์ 30 บาท

ทำไมต้องมีการระงับการจ่ายน้ำ

เจตนารมณ์ของการประปานครหลวงไม่มีความต้องการที่จะดำเนินการระงับการใช้น้ำกับผู้ใช้น้ำรายใดเลย แม้แต่รายเดียว และไม่พึงปรารถนาอย่างยิ่งที่จะดำเนินการใด ๆ ที่ทำให้ผู้ใช้น้ำเกิดความขุ่นเคืองหรือไม่พอใจ

การระงับการใช้น้ำกับผู้ใช้น้ำนอกเหนือจากสร้างความขัดแย้งกับผู้ใช้น้ำแล้วยังต้องเสียค่าใช้จ่ายจำนวนมาก ทั้งค่าจ้างพนักงานและค่าอุปกรณ์ในการดำเนินการ โดยค่าใช้จ่ายในส่วนนี้ถือเป็นต้นทุนที่ไม่สมควรจะเกิดขึ้น แต่ถ้าการประปานครหลวงไม่มีมาตรการระงับการใช้น้ำจะทำให้เกิดหนี้ค้างชำระจำนวนมากและหากไม่สามารถติดตามหนี้ได้ ภาระหนี้ดังกล่าวจะตกเป็นค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนที่ผู้ใช้น้ำทุกคนต้องร่วมกันรับผิดชอบ ซึ่งกรณีเช่นนี้ก็ไม่เป็นธรรมกับผู้ใช้น้ำของการประปานครหลวงที่เป็นผู้ใช้น้ำที่ดีและมีพฤติกรรมการชำระหนี้ตรงตามกำหนดเวลา

การจ่ายน้ำประปาเป็นสินค้าประเภทให้ใช้ก่อน จ่ายทีหลัง แล้วสินค้านี้ก็เป็นสินค้าประเภทส่งถึงที่ ทุกสินค้าที่หากให้ผู้ใช้น้ำใช้ไปก่อนแล้ว แต่ยังไม่จ่ายค่าสินค้า ก็คงต้องระงับการส่งสินค้าสาธารณูปโภคทุกชนิดจะกำหนดให้มีการค้างชำระได้บิลเดียวหรือเดือนเดียว แต่การประปานครหลวง ให้มีการค้างชำระได้สองบิล หรือคือใช้ล่วงหน้าไป แล้วสองเดือน หากยังไม่ชำระค่าน้ำ จึงค่อยระงับการจ่ายน้ำ

กรณีการขับไล่ผู้อยู่อาศัยด้วยการแจ้งระงับการใช้น้ำ

มีกรณีการขัดแย้งหรือการฟ้องขับไล่ในลักษณะนี้ และต้องการให้การประปานครหลวงไปตัดน้ำ เพื่อให้ผู้เช่าอยู่ไม่ได้ซึ่งไม่อาจกระทำได้ เพราะไม่มีระเบียบใดๆของการประปานครหลวงที่จะระงับการใช้น้ำด้วยสาเหตุนี้ การประปานครหลวงไม่มีสิทธิไประงับการใช้น้ำ หากยังมีการอยู่อาศัยและมีการจ่ายค่าบริการเป็นปกติ การจะระงับการใช้น้ำได้เฉพาะในกรณีที่ผู้ใช้น้ำผิดเงื่อนไขคู่สัญญาคือค้างชำระค่าน้ำ ปัญหาลักษณะนี้ของเจ้าของบ้าน เป็นปัญหาทางกฎหมายซึ่งต้องขอใช้อำนาจทางศาลแก้ไข เท่านั้น

งานบริการหลังมาตร

ขอบเขตการให้บริการหลังมาตร

การให้บริการระบบประปาภายในหลังมาตรวัดน้ำ คือ หมายถึงก่อนถึงอาคาร รวมทั้งท่อภายในอาคาร ประกอบด้วย การสำรวจท่อรั่ว การซ่อมท่อ การวางท่อใหม่ การล้างถังพักน้ำ การซ่อมบำรุงรักษาเครื่องสูบน้ำ การบำรุงรักษาประปาภายในอาคาร และการซ่อม/เปลี่ยนอุปกรณ์ประปา เพราะการประปานครหลวงมีเครื่องมือและช่างผู้ชำนาญเนื่องจากเป็นงานหลักของการประปานครหลวง

งานบริการหลังมาตรของการประปานครหลวงมีดังต่อไปนี้

- การประปานครหลวงจะดำเนินการสำรวจท่อรั่วภายในและซ่อมท่อภายใน รายละเอียดดังนี้
- งานสำรวจหาท่อรั่วระบบท่อภายในราคาเริ่มต้นที่ 750 บาท (ขนาดมาตรวัดน้ำ ไม่เกิน 1 ½ นิ้ว)
- งานซ่อมท่อประปาภายใน (ขนาดท่อไม่เกิน 2 นิ้ว /ประเมินค่าใช้จ่ายหน้างาน)
- งานวางท่อประปาภายในใหม่ (ขนาดท่อไม่เกิน 1 ½ นิ้ว หรือ ความยาวไม่เกิน 40 เมตร)
- งานล้างถังพักน้ำ (ขนาดถังไม่เกิน 20 ลูกบาศก์เมตร หรือ 20 คิว หรือ 2,000 ลิตร)

สำรวจท่อรั่วภายในมีค่าใช้จ่ายและการซ่อมท่อภายใน

1.1 เงื่อนไข

สำรวจหาท่อรั่วระบบท่อภายใน	ซ่อมท่อประปาภายใน	วางท่อประปาภายในใหม่	ล้างถังพักน้ำ
1. ขนาดมาตรไม่เกิน 2 นิ้ว 2. ไม่รับดำเนินการมาตรชั่วคราว วิธีสังเกต: ทะเบียนขึ้นต้นด้วยเลข 9 (9= ก่อสร้าง, ต่อเติม, ไม่มีบ้านเลขที่)	1. ขนาดท่อไม่เกิน 2 นิ้ว 2. ไม่รับดำเนินการมาตรชั่วคราว วิธีสังเกต: ทะเบียนขึ้นต้นด้วยเลข 9 (9= ก่อสร้าง, ต่อเติม, ไม่มีบ้านเลขที่) หมายเหตุ: ระยะเวลาค่าประกันความชำรุดบกพร่อง: 3 เดือน นับถัดจากวันที่ กปน. ได้รับมอบงานตามที่ได้ระบุไว้ในหนังสือรับรองงานแล้วเสร็จสมบูรณ์	1. ขนาดท่อไม่เกิน 1 ½ นิ้ว 2. ความยาวไม่เกิน 40 เมตร	1. ขนาดถังไม่เกิน 10 ลูกบาศก์เมตร หรือ 10 คิว หรือ 10,000 ลิตร
*กรณีไม่ตรงเงื่อนไขดังกล่าว ไม่รับดำเนินการ		*กรณีไม่ตรงเงื่อนไขดังกล่าว พิมพ์รายละเอียดลงใบงาน	

1.2 ตารางค่าใช้จ่ายในการสำรวจ

ราคาค่างานสำรวจท่อรั่วภายใน (ต่อจากมาตรวัดน้ำของ กปน.)

งานสำรวจหาท่อรั่วภายใน (รวมค่าแรง ค่าท่อและอุปกรณ์ในการสำรวจหาท่อรั่ว บิมน้ำและสุขภัณฑ์ภายในบ้าน)

ลำดับที่	รายการ	ราคาแจ้งรวมภาษี	หน่วย
1.1	ทาว์นเฮาส์/ทาว์นโฮม/บ้านเดี่ยว ขนาดพื้นที่ไม่เกิน 100 ตารางวา, ตึกแถว/อาคารพาณิชย์ ขนาดไม่เกิน 4 ชั้น		
1.1.1	กรณีตรวจสอบแล้วไม่มีจุดรั่วหรือหาจุดรั่วไม่พบ	250	บาท/หลัง หรือบาท/คูหา
1.1.2	กรณีพบจุดรั่ว (ไม่ใช่เครื่องมือ)	550	บาท/หลัง หรือบาท/คูหา
1.1.2	กรณีพบจุดรั่ว (ใช้เครื่องมือ)	750	บาท/หลัง หรือบาท/คูหา
1.2	กรณีอื่นๆ ที่อยู่นอกเหนือจากข้อ 1.1 (ให้ทำการตรวจสอบสถานที่จริงก่อนประมาณราคาและแจ้งค่าใช้จ่าย)		
1.2.1	กรณีหาจุดรั่วไม่พบ	750	บาท/ชุดงาน/วัน
1.2.2	กรณีพบจุดรั่ว (ไม่ใช่เครื่องมือ)	1,650	บาท/ชุดงาน/วัน
1.2.3	กรณีพบจุดรั่ว (ใช้เครื่องมือ)	2,220	บาท/ชุดงาน/วัน

หมายเหตุ

- 1.งานสำรวจหาท่อรั่วต้องใช้ทักษะ ความชำนาญ และประสบการณ์ ตลอดจนอุปกรณ์และเครื่องมือในการสำรวจหาท่อรั่ว
- 2.ในกรณีที่ตัวแทน/ผู้รับจ้างได้ทำการขุดหาท่อรั่วภายในไม่พบจุดรั่ว ให้ทำการกลบผิวดินเดิมให้เรียบร้อย โดยค่าใช้จ่ายเป็นของตัวแทน/ผู้รับจ้าง
- 3.ให้ตัวแทน/ผู้รับจ้าง สำรวจหาท่อรั่วภายในและรายงานผลตามแบบฟอร์มที่กำหนด

1.3 ขั้นตอนการรับงานของเจ้าหน้าที่ 1125

1.งานสำรวจหาท่อรั่วภายใน (มีค่าใช้จ่าย)

เจ้าหน้าที่ขอรายละเอียดข้อมูลผู้ใช้น้ำ โดยระบุรายละเอียดให้ชัดเจนว่า ผู้ใช้น้ำต้องการให้ดำเนินการเรื่องอะไร

2.หวัข้อในระบบ iMind CRM

ขอบริการ ->งานบริการหลังมาตรวัดน้ำ ->งานสำรวจหาท่อรั่วภายใน (มีค่าใช้จ่าย)

3.การติดตามงาน

เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อมูลในระบบคำร้อง CRM/CISและติดตามงาน หากเกินกำหนดนัดหมาย

****กรณี ผู้ใช้น้ำตามงานครั้งที่ 3 เจ้าหน้าที่ 1125 สามารถติดตามงานที่กองบริหารธุรกิจเสริมด้านบริการ**

หมายเลข 02-586-7623**

ล้างถังพักน้ำ

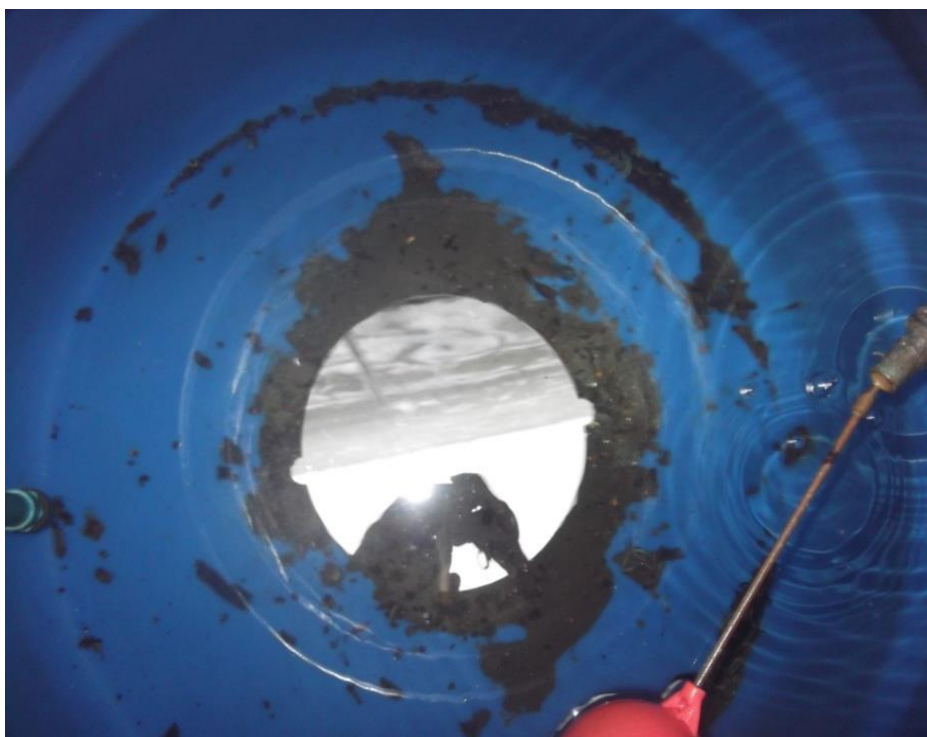
ปัจจุบันระบบการสำรองน้ำเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นสำหรับบ้านพักอาศัย เพื่อไว้ใช้ในยามที่น้ำประปาไม่ไหล หรือกรณีเกิดท่อแตกฉุกเฉิน ส่วนจะเก็บน้ำด้วยถังบนดินหรือใต้ดินนั้น ขึ้นอยู่กับพื้นที่ใช้สอยของแต่ละบ้าน

สาเหตุของการล้างถังพักน้ำ

1.น้ำประปาที่ส่งมาตามบ้านจะมีคลอรีนผสมอยู่เพื่อฆ่าเชื้อโรค แต่เมื่อเอาไปเก็บไว้ในถังพักน้ำนานคลอรีนก็จะระเหยหมดไป จึงไม่มีฤทธิ์ฆ่าเชื้อโรคได้อีก ในขณะที่เชื้อโรคก็มีอยู่ทุกหนทุกแห่ง รวมทั้งในอากาศจึงทำให้ลงไปเติบโตอยู่ในถังพักน้ำได้ ฉะนั้นการทำความสะอาดถังพักน้ำจึงเป็นเรื่องสำคัญควรล้างทำความสะอาดอย่างน้อยทุก 6

เดือน หากไม่มีการล้างถังพักน้ำ/ถังเก็บน้ำเลย สิ่งมีชีวิตเล็ก ๆ ที่เล็ดรอดเข้าไป จะเจริญเติบโตเพิ่มพูนขึ้นเรื่อย ๆ ทำให้น้ำประปาปนเปื้อนสิ่งสกปรกโดยไม่รู้ตัว ถังพักน้ำมักเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้น้ำไม่ได้มาตรฐาน

2. อาจเกิดการสะสมของตะกอนเนื่องจากการใช้เป็นระยะเวลานาน



3. เกิดการปนเปื้อนจากสิ่งสกปรกภายนอกถึงพักน้ำ หรือการดูแลสภาพบริเวณที่ตั้งถังพักน้ำไม่ดีพอ



การตรวจวัดคุณภาพน้ำประปาของการประปานครหลวงที่ควรรู้คือ

1. ค่าความขุ่น (Turbidity) มีค่าไม่เกิน 5 NTU
 2. ค่าคลอรีนอิสระคงเหลือ มีค่าอยู่ระหว่าง 0.2 -1.0 mg/l หรือ ppm
- เงื่อนไขตารางค่าใช้จ่ายล้างถังพักน้ำ

เงื่อนไขการให้บริการล้างถังพักน้ำ กปน.รับดำเนินการกรณีขนาดถังไม่เกิน 10 ลูกบาศก์เมตร หรือ 10 คิว หรือ 10,000 ลิตร

งานล้างถังพักน้ำ (ล้างด้วยปืนฉีดน้ำแรงดันสูง + ตรวจเช็คความขุ่นของน้ำทั้งก่อนและหลังล้างถังน้ำ)			
ลำดับที่	รายการ	หน่วย	ราคารวมภาษี (บาท)
1	1.1 ถังพักน้ำบนดิน		
	ขนาดไม่เกิน 2.00 ลบ.ม. คิดอัตราขั้นต่ำ	เหมาจ่าย (บาท)	1,100
	ขนาดไม่เกิน 3.00 ลบ.ม.	บาท	1,970
	ขนาดไม่เกิน 4.00 ลบ.ม.	บาท	2,180
	ขนาดไม่เกิน 5.00 ลบ.ม.	บาท	2,390
	ขนาดไม่เกิน 6.00 ลบ.ม.	บาท	2,510
	ขนาดไม่เกิน 7.00 ลบ.ม.	บาท	2,620
	ขนาดไม่เกิน 8.00 ลบ.ม.	บาท	2,740
	ขนาดไม่เกิน 9.00 ลบ.ม.	บาท	2,860
	ขนาดไม่เกิน 10.00 ลบ.ม.	บาท	2,970
	1.2 ถังพักน้ำใต้ดิน		
	ขนาดไม่เกิน 2.00 ลบ.ม.	บาท	1,640
	ขนาดไม่เกิน 3.00 ลบ.ม.	บาท	2,270
	ขนาดไม่เกิน 4.00 ลบ.ม.	บาท	2,750
	ขนาดไม่เกิน 5.00 ลบ.ม.	บาท	3,230
2	ถังพักน้ำ ขนาดเกิน 10 ลบ.ม.	(ต้องทำการตรวจสอบสภาพพื้นที่จริงก่อนการประเมินราคา+จัดทำ TOR)	



ขั้นตอนการรับงานของเจ้าหน้าที่ 1125

1.งานล้างถังพักน้ำ

ขอรายละเอียดข้อมูลผู้ใช้น้ำ โดยระบุรายละเอียดให้ชัดเจนว่า ผู้ใช้น้ำต้องการให้ดำเนินการเรื่องอะไร, รายละเอียดลูกค้า เช่น ถังบนดิน / ใต้ดิน, ทะเบียนผู้ใช้น้ำ, ชื่อ, เบอร์ติดต่อกลับ

2.หัวข้อในระบบ iMind CRM

ขอบริการ ->งานบริการหลังมาตรวัดน้ำ -> งานล้างถังพักน้ำ

3.การติดตามงาน

ให้ตรวจสอบข้อมูลในระบบคำร้อง CRM / CIS และติดตามงาน หากเกินกำหนดนัดหมาย

****กรณี ผู้ใช้น้ำตามงานครั้งที่ 3 เจ้าหน้าที่ 1125 สามารถตามงานที่กองบริหารธุรกิจเสริมด้านบริการ หมายเลข 02-586-7623****

ข้อกำหนดที่สำคัญและมาตรฐานในการให้บริการลูกค้า

MWA Call Center 1125 มีข้อกำหนดมาตรฐานการให้บริการรับข้อร้องเรียนแต่ละช่องทาง ดังนี้

ลำดับ	ช่องทาง	ระยะเวลาการ ตอบสนองลูกค้า (First Response)	ผู้รับผิดชอบ	เวลาในการตอบสนอง (Response Time)	
				กรณี สามารถ ตอบชี้แจง ได้	กรณี ไม่ สามารถ ตอบชี้แจงได้
1.	MWA Call Center 1125	ภายใน 3 rings	ผตส.	ทันทีที่ได้รับ เรื่อง ร้องเรียน	ระยะเวลา แก้ปัญหาแล้ว เสร็จใน สถานการณ์ปกติ ตามข้อตกลงใน การบริการลูกค้า Service Level Agreement : SLA ของ กปน.
2.	Website กปน. (www.mwa.co.th)	ภายใน 24 ชั่วโมง	ผตส./ผสอ.		
3.	E-mail (mwa1125@mwa.co.th)	ภายใน 24 ชั่วโมง	ผตส.		
4.	Facebook/Twitter กปน.	ภายใน 24 ชั่วโมง	ผตส.		
5.	Web Chat	ทุก 15 นาที	ผตส.		
6.	Line OA : @MWAThailand	ภายใน 24 ชั่วโมง	ผตส./ผสอ.		
7.	Application MWA on Mobile งานซ่อมท่อ / งานบริการ	ภายใน 24 ชั่วโมง/ภายใน 1 วันทำการ	สำนักงาน ประปาสาขา		
8.	ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อ ประชาชน (GCC 1111)	ภายใน 24 ชั่วโมง	ผตส.		
9.	ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย	ภายใน 24 ชั่วโมง	ผตส.		
10.	สื่อมวลชน	ภายใน 6 ชั่วโมง	ผสอ.		
11.	ลูกค้าเดินทางมาติดต่อเจ้าหน้าที่ ณ ที่ ทำการ กปน. **	ทันที	สำนักงาน ประปาสาขา		
12.	โทรศัพท์ไปที่สำนักงานประปาสาขา	ภายใน 3 rings	สำนักงาน ประปาสาขา		
13.	จดหมาย/หนังสือ	ภายใน 1 วันทำ การ	ผตส./หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง		

7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1.งานบริการข้อมูลของ MWA Call Center 1125

ลูกค้าสามารถติดต่อได้ทั้งหมด 3ช่องทาง

1.1 ลูกค้าติดต่อช่องทางโทรศัพท์

1.1.1 เบอร์ 1125

1.1.2 GCC 1111

1.1.3 สายโอน

1.2ลูกค้าติดต่อช่องทาง Social Media

1.2.1 Facebook

1.2.2 Twitter

1.2.3 Line @

1.2.4 Web ร้องเรียนกปน.

1.2.5 Web Chat

1.2.6 E-Mail

1.2.7 GCC 1111

1.3ลูกค้า Walk In

1.3.1 ศูนย์ดำรงธรรม กปน.

ขั้นตอนการดำเนินการ

งานสอบถามข้อมูล

-เจ้าหน้าที่ บริการข้อมูล และปิดใบงาน

งานแจ้งเหตุ

-ตรวจสอบว่าเป็นงานของหน่วยงานใด

-ส่งงานไปยังส่วนที่เกี่ยวข้อง สขท. หรือ สบน. สาขา

-ติดตามการดำเนินการแก้ไข

-รายงานผู้บริหาร (กรณีเป็นงานที่มีผลกระทบต่อลูกค้าจำนวนมาก และส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์องค์กร)

-สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตัววิ่งหน้า Web Internet Intranetและสื่อต่าง ๆ

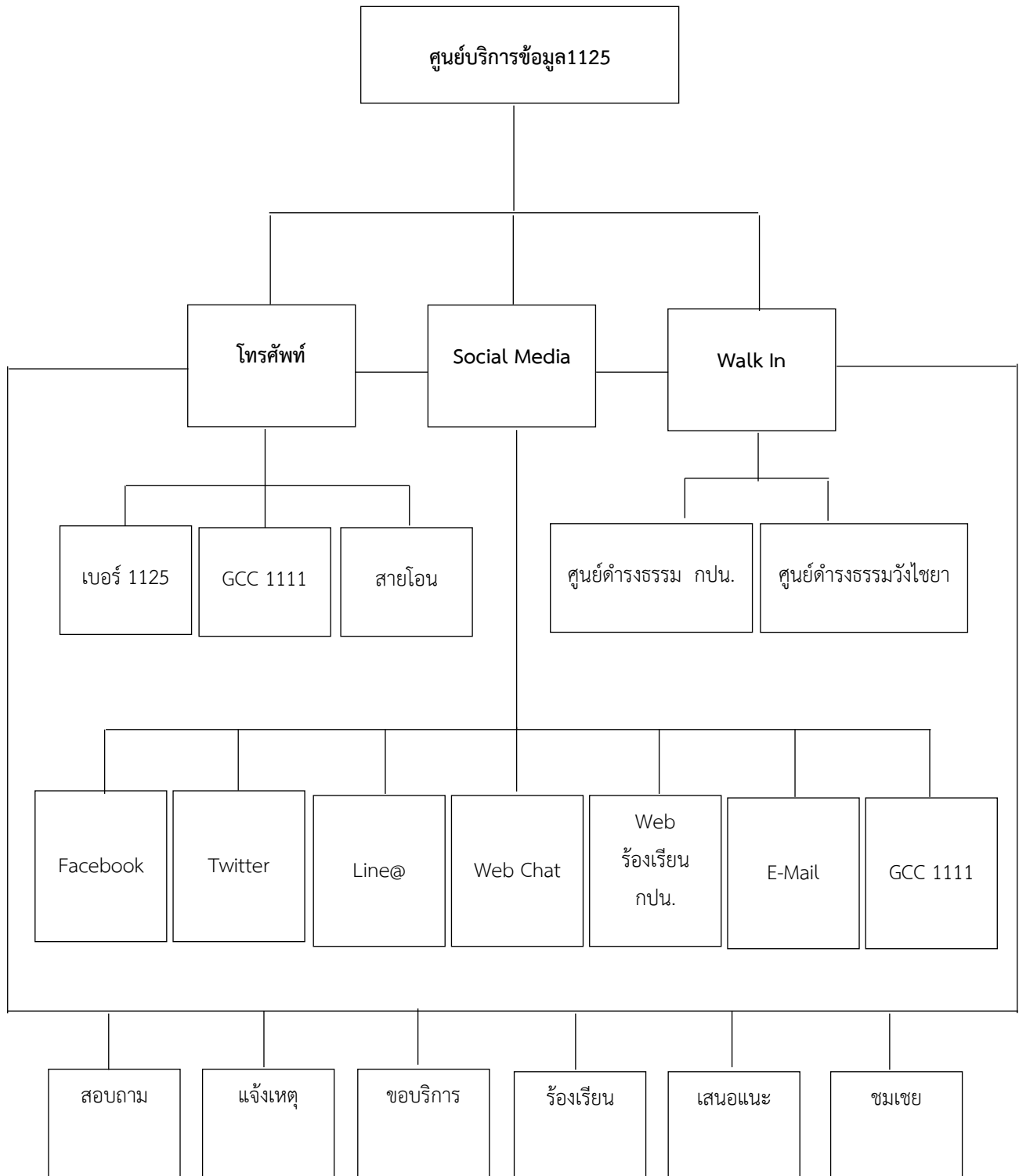
งานร้องเรียนหน่วยงาน

-ส่งเรื่องไปยังสาขา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

-ตอบชี้แจงผู้ร้องเรียน

งานร้องเรียนเจ้าหน้าที่ 1125

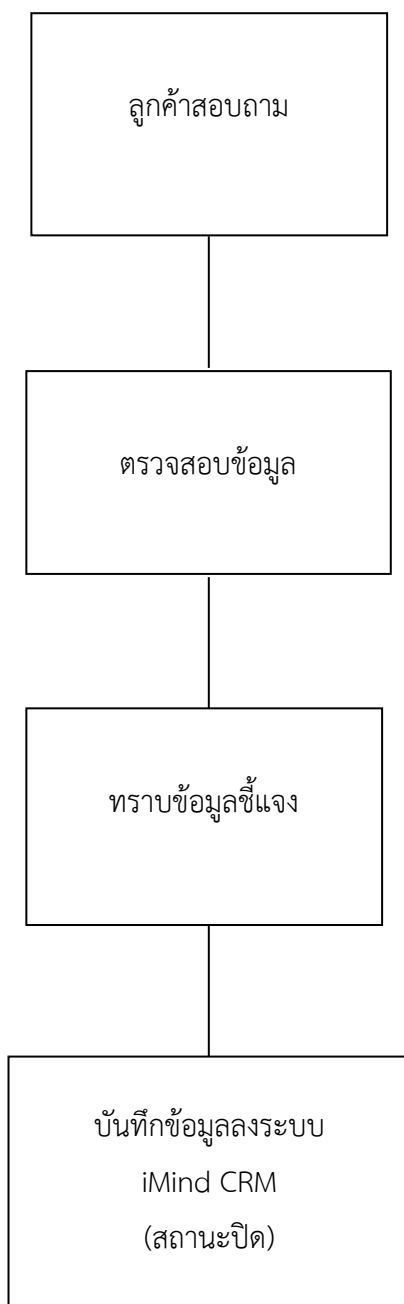
- ตรวจสอบการบันทึกการรับสาย ได้แก่ ฟังไฟล์เสียงสนทนา ข้อมูลในใบงาน
- ตอบกลับชี้แจงผู้ร้องเรียน



1.งานสอบถาม

ขั้นตอนดำเนินการ

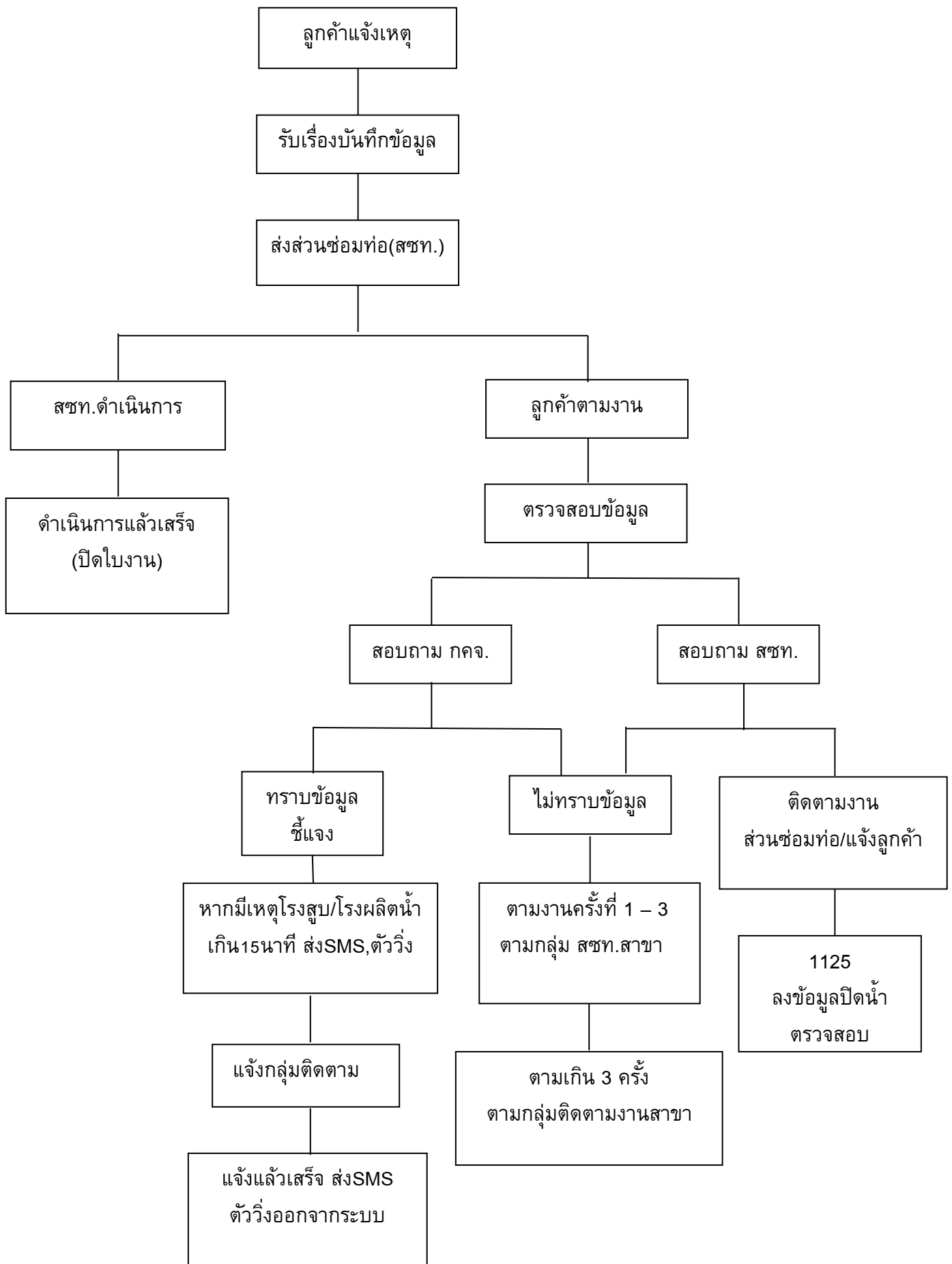
- 1.1 ผ่านช่องทางศูนย์บริการประชาชน MWA Call Center 1125
- 1.2 ตรวจสอบข้อมูล
- 1.3 ทราบข้อมูลชี้แจง
- 1.4 บันทึกใบงาน(สถานะปิด)



2.งานแจ้งเหตุ

ขั้นตอนดำเนินการ

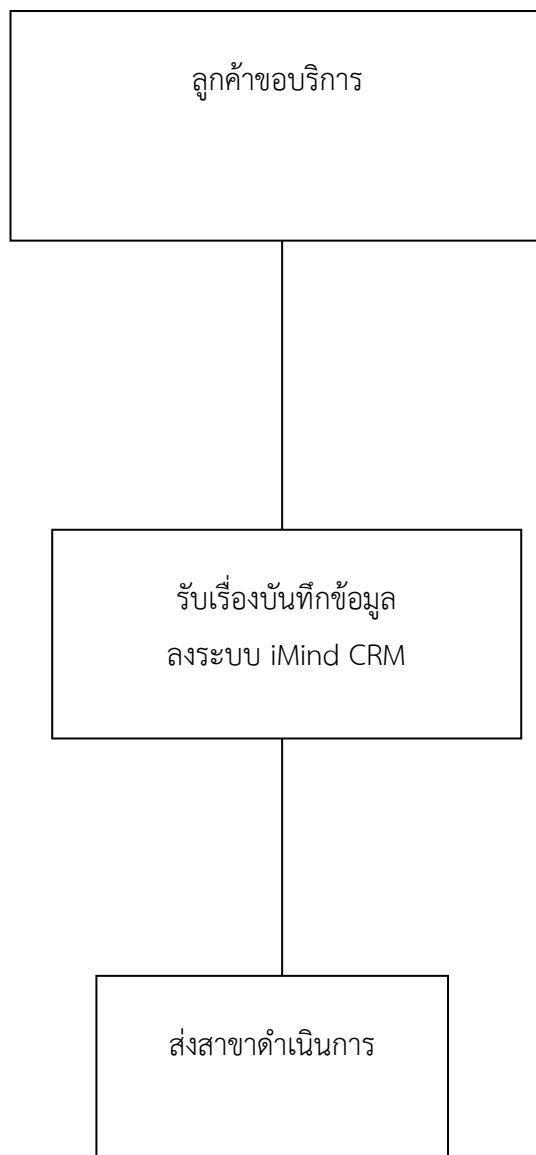
- 2.1 ผ่านช่องทางศูนย์บริการประชาชน MWA Call Center 1125
- 2.2 รับเรื่องบันทึกข้อมูลลงระบบ iMind CRM/ระบบที่เกี่ยวข้อง
- 2.3 ส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
- 2.4 ติดตามการดำเนินการแก้ไข(ลูกค้าตามงาน) /แจ้งเหตุน้ำไหลอ่อน-ไม่ไหล บริเวณกว้างจำนวนมากในเวลาใกล้เคียงกัน
- 2.5 ตรวจสอบข้อมูล
 - 1.5.1 สอบถาม กองควบคุมระบบส่งและสูบน้ำ (กคจ.)
 - 1.5.2 สอบถาม ส่วนซ่อมบำรุงระบบท่อและโยธา (สขท.)
- 2.6 ผลการตรวจสอบ
 - 2.6.1 กรณีที่ทราบข้อมูลชี้แจง (กคจ. หากมีเหตุขัดข้อง)
 - แจ้งผู้บริหารที่เกี่ยวข้องทางไลน์
 - หากเหตุขัดข้องเกิน 15 นาที ส่ง SMS แจ้งผู้บริหาร
 - หากเหตุขัดข้องแล้วเสร็จส่ง SMS แจ้งผู้บริหาร
 - บันทึกระบบอัตโนมัติ (ivr) ละข้อความอัตโนมัติ(ตัววิ่ง)
 - 2.6.2กรณีไม่ทราบข้อมูลส่งส่วนเกี่ยวข้องตามงานครั้งที่ 1-3 ส่งผ่านไลน์ สขท.สาขา ตามงานครั้งที่ 4 ขึ้นไปส่งผ่านไลน์ติดตามงานสาขา



3.งานขอบริการ

ขั้นตอนดำเนินการ

- 3.1 ผ่านช่องทางศูนย์บริการประชาชน MWA Call Center 1125
- 3.2 รับเรื่องบันทึกข้อมูลลงระบบ iMind CRM/ระบบที่เกี่ยวข้อง
- 3.3 ส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ



4. งานร้องเรียน

ขั้นตอนดำเนินการ

- 4.1 ผ่านช่องทางศูนย์บริการประชาชน MWA Call Center 1125
- 4.2 รับเรื่องบันทึกข้อมูลลงระบบ iMind CRM/ระบบที่เกี่ยวข้อง
- 4.3 ส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
 - 4.3.1 ร้องเรียนสาขา/หน่วยงานอื่น
 - ส่งหน่วยงานดำเนินการ
 - 4.3.2 ร้องเรียน 1125
 - เจ้าหน้าที่ แจ้งเตือนใบงานถึง นน.ผลัด
 - ตรวจสอบบันทึกการรับสาย/สอบสวนเจ้าหน้าที่พร้อมตอบชี้แจงผู้ร้องเรียน
 - 4.3.3 ปิดข้อร้องเรียน
 - 4.3.4 บันทึกข้อมูลลงในระบบ iMind CRMจัดทำบันทึกรายงานผู้บังคับบัญชา

แผนผังขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนผ่าน MWA Call Center1125

- ช่องทางโทรศัพท์ / E-mail / Web Chat / Web ร้องเรียน กปน. / Facebook / Twitter / Line@ / หนังสือ/จดหมาย



5. เสนอแนะ

ขั้นตอนดำเนินการ

5.1 ผ่านช่องทางศูนย์บริการประชาชน MWA Call Center 1125

5.2 รับเรื่องบันทึกข้อมูลลงระบบ iMind CRM/ระบบที่เกี่ยวข้อง

5.3 ส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

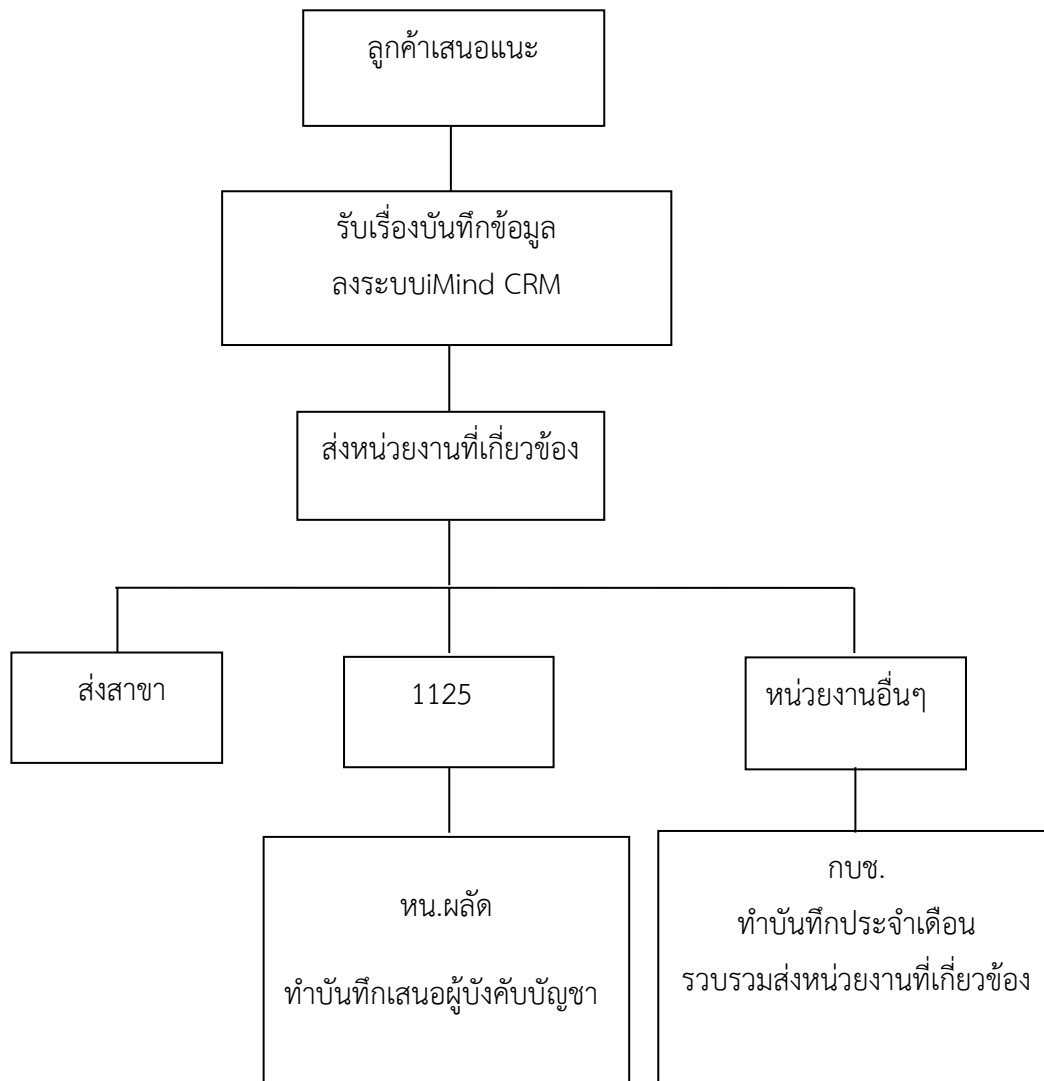
5.3.1 สาขาดำเนินการ

5.3.2 1125

- หน.ผลิต ทำบันทึกเสนอผู้บังคับบัญชา

5.3.3 หน่วยงานอื่นๆ

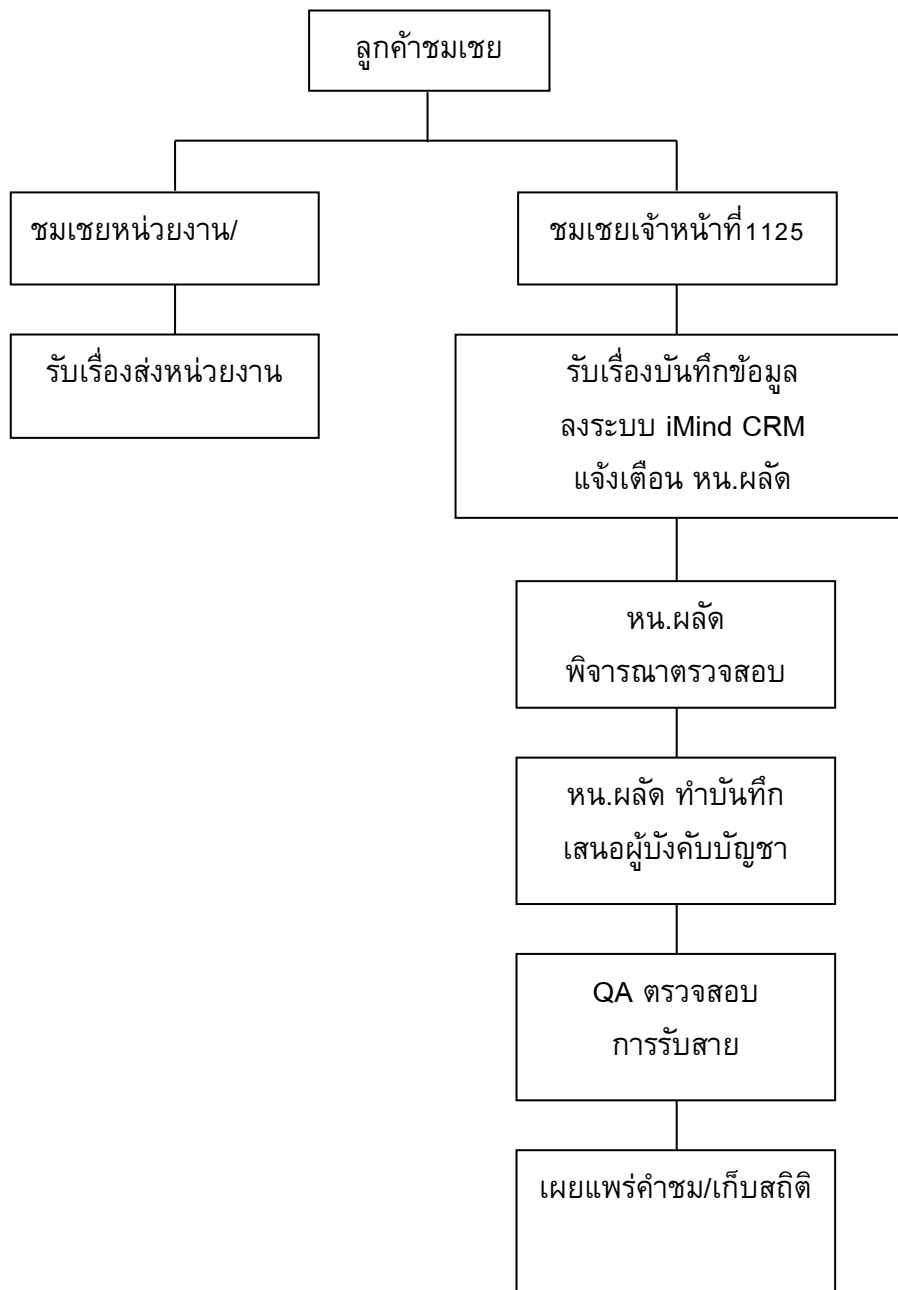
- กบช. ทำบันทึกประจำวันรวบรวมส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง



6. ชมเชยจนท.สาขา / จนท.1125

ขั้นตอนดำเนินการ

- 6.1 ผ่านช่องทางศูนย์บริการประชาชน MWA Call Center 1125
- 6.2 รับเรื่องบันทึกข้อมูลลงระบบ iMind CRM/ระบบที่เกี่ยวข้อง
- 6.3 ส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
 - 6.3.1 ชมเชยสาขา
 - 6.3.2 ชมเชย จนท.1125
- 6.4 ติดตามการดำเนินการแก้ไข
- 6.5 เผยแพร่คำชม



ขั้นตอนดำเนินการบริการข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

- **นิยาม** การประสานครหลวงมีบริการผ่านช่องทางออนไลน์ต่างๆเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ตลอดจนเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจให้ลูกค้าโดยกองบริการประชาชนเป็นหน่วยงานที่ตอบข้อสอบถามรับแจ้งเหตุ รับข้อร้องเรียน ประสานงานการขอรับบริการต่างๆผ่านช่องทางช่องทางโทรศัพท์ / E-mail / Web Chat / Web ร้องเรียน กปน. / Facebook / Twitter / Line@ / หนังสือ/จดหมาย ซึ่งเป็นหนึ่งในช่องทางสำคัญสำหรับสื่อสารสร้างความเข้าใจและความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า

ขั้นตอนดำเนินงาน พร้อมแผนผัง

1. ก่อนรับเรื่อง ตรวจสอบรายละเอียดการติดต่อเพื่อวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า เช่น สอบถามข้อมูลทั่วไป, แจ้งเหตุ, ร้องเรียน, ขอบริการ, ข้อเสนอแนะ เป็นต้น

2. ระหว่างรับเรื่อง ตรวจสอบข้อมูลหรือตรวจสอบขั้นตอนดำเนินการเพื่อชี้แจงตามรูปแบบการตอบแต่ละประเภท ดังนี้

2.1 สอบถามข้อมูลทั่วไป

2.1.1 ตอบข้อมูลตามรูปแบบที่กำหนด เช่น คำขึ้นต้น, รายละเอียดเนื้อหา, คำลงท้าย เป็นต้น

2.1.2 บันทึกรายละเอียดเข้าระบบ iMind CRM

2.2 งานแจ้งเหตุ/งานร้องเรียน/งานขอบริการ/ข้อเสนอแนะ

2.2.1 ตอบข้อมูลตามรูปแบบที่กำหนด เช่น คำขึ้นต้น, คำลงท้าย, รายละเอียดเนื้อหา, ข้อมูลผู้ติดต่อ ทะเบียนผู้ใช้น้ำ 8 หลัก, บ้านเลขที่, ชื่อผู้แจ้ง และหมายเลขโทรศัพท์ เป็นต้น

2.2.2 บันทึกรายละเอียดเข้าระบบ iMind CRM พร้อมประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

3. หลังรับเรื่อง กรณีลูกค้าติดตามความคืบหน้าผลดำเนินการ

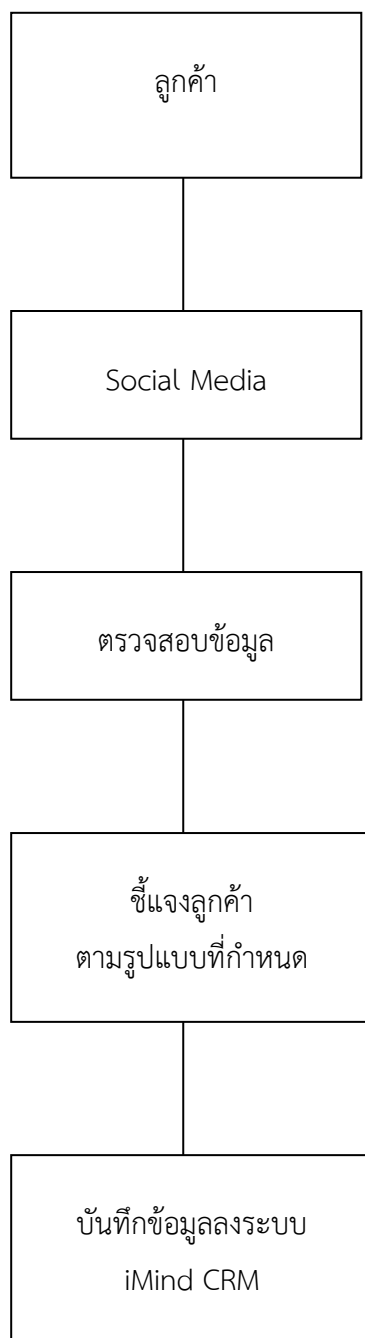
3.1 ตรวจสอบประวัติการสนทนา

3.2 ค้นหาข้อมูลการประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบผลการดำเนินการ

3.2.1 กรณีมีความคืบหน้า แจ้งลูกค้าทราบเพิ่มประวัติการติดตามพร้อมบันทึกงานเข้าระบบ iMind CRM

3.2.2 กรณีไม่มีความคืบหน้า เพิ่มประวัติการติดตามพร้อมบันทึกงานเข้าระบบ iMind CRM ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

แผนผังการบริการข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

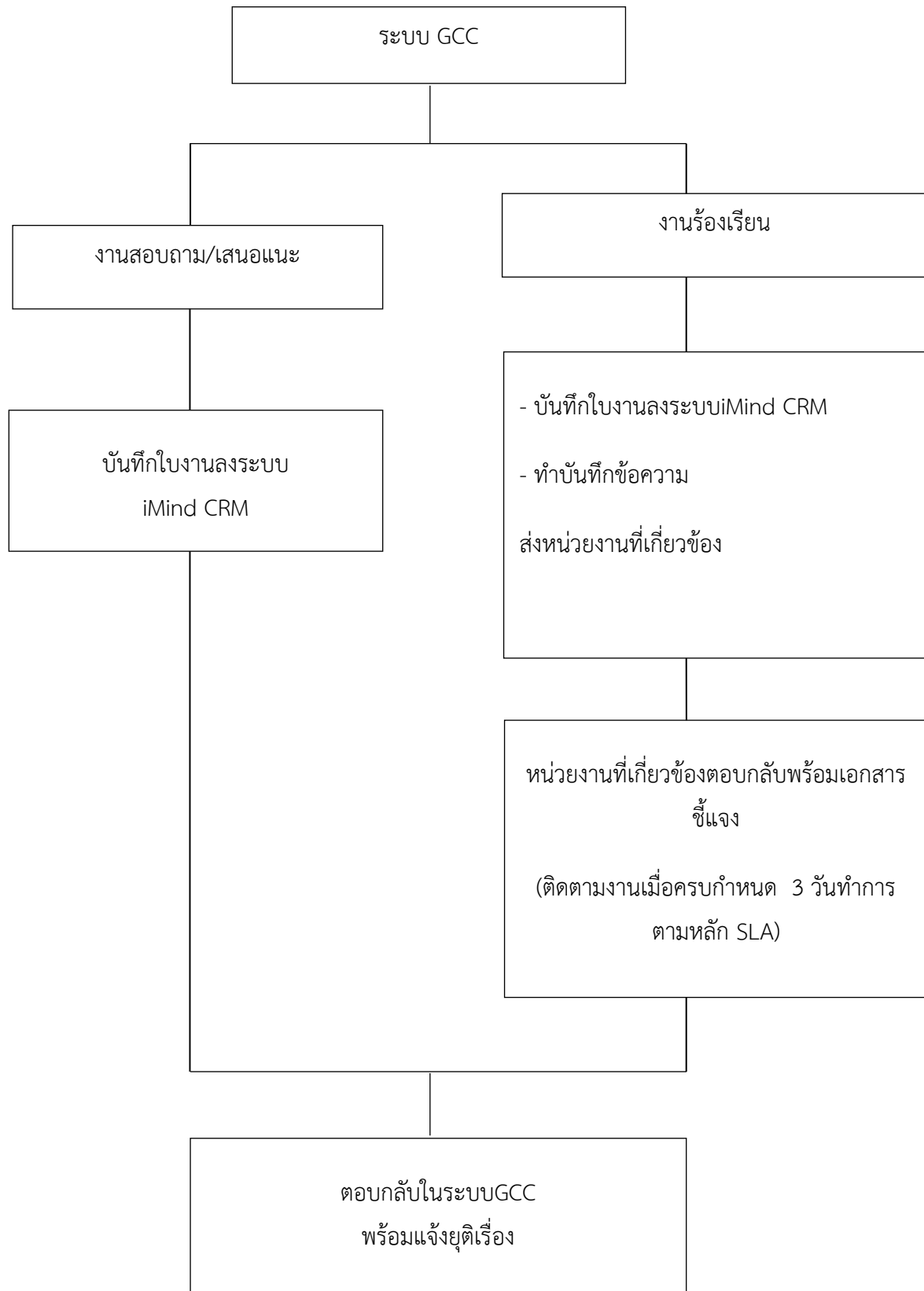


การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (GCC) ถึงการประปานครหลวง

นิยาม ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีปัจจุบันมีหน้าที่หลักในการรับเรื่องราวร้องทุกข์จากประชาชนที่มีถึงนายกรัฐมนตรี,รองนายกรัฐมนตรี,รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีรวมทั้งประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาและอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน อีกทั้งยังรับผิดชอบกำกับดูแลส่งเสริมสนับสนุน และแนะนำหน่วยงานของรัฐในการปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนพ.ศ. 2548และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์พ.ศ. 2552 ซึ่งการให้บริการของศูนย์บริการประชาชนมุ่งเน้นความเป็นอยู่ของประชาชนซึ่งรัฐบาลเปิดโอกาสให้ประชาชนแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์,เสนอข้อคิดเห็น,ข้อเสนอแนะ และแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายผ่านศูนย์บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่าน 4 ช่องทางคือหมายเลขสายด่วน1111,ตู้ปณ.1111,www.1111.go.th และการมาแจ้งเรื่องด้วยตนเองที่สำนักงานนายก ฯ ซึ่งการประปานครหลวง ในฐานะที่เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงมหาดไทยได้สนองนโยบายดังกล่าว โดยรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนโดยผ่านทางระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการประปานครหลวงและสำนักงานการประปานครหลวงทั้ง 18 แห่ง

ขั้นตอนการดำเนินงาน

- 1.เมื่อได้รับการแจ้งเตือนผ่านระบบ รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ให้พิจารณาเรื่องและตรวจสอบวัตถุประสงค์ของเรื่องดังกล่าวหากเป็นเรื่องสอบถาม, เสนอความคิดเห็น,แนะนำ เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินการตอบกลับเจ้าหน้าที่ GCC ในเรื่องดังกล่าวได้ทันที พร้อมบันทึกรายละเอียดลงระบบ iMind CRM เพื่อเก็บเป็นสถิติ
- 2.กรณีเรื่องร้องเรียนทำบันทึกข้อความ ถึงสำนักงานประปาสาขาหรือหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องพร้อมบันทึกรายละเอียดลงระบบ iMindCRM เพื่อเก็บเป็นสถิติทั้งนี้ ติดตามงานเมื่อครบกำหนด 3 วันทำการ ตามหลัก SLA โดยนับจากวันที่ส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าว
- 3.สำนักงานประปาสาขาหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ส่งผลการดำเนินงาน,ชี้แจงเรื่องร้องเรียนกลับมายัง กบช.
- 4.เจ้าหน้าที่ GCC กปน.ตอบชี้แจงหรือแจ้งผลการดำเนินการ ผ่านระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์พร้อมแจ้งยุติเรื่อง
- 5.เจ้าหน้าที่ GCC รับทราบผลการดำเนินการ และแจ้งเรื่องยุติ กลับมายังเจ้าหน้าที่ GCC กปน.
- 6.เจ้าหน้าที่ GCC กปน. รับทราบการแจ้งเตือนการยุติเรื่อง



งานสอบถาม แจ้งเหตุและร้องเรียน ผ่านศูนย์ดำรงธรรม การประสานครหลวง

นิยาม ตามนโยบายของคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557 เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมโดยกระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่กำกับดูแล และอำนวยความสะดวกการบริหารงานของศูนย์ดำรงธรรม และการบริหารงานของจังหวัดดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

การประสานครหลวงในฐานะเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจหนึ่งที่สังกัดกระทรวงมหาดไทยรับสนองนโยบายและจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม การประสานครหลวงขึ้นเพื่อเป็นศูนย์กลางรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และความเดือดร้อนของประชาชนด้านสาธารณูปโภคต่างๆ และเชื่อมโยงกับศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย โดยประชาชนสามารถใช้บริการ ศูนย์ดำรงธรรม การประสานครหลวงได้ที่บริเวณชั้น 1 อาคารสำนักงานใหญ่ การประสานครหลวง และสำนักงานประสานสาขาทั้ง 18 แห่ง

ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. ก่อนรับเรื่อง

- 1.1 พิจารณาข้อมูล ตรวจสอบวัตถุประสงค์การติดต่อ เช่น ร้องเรียน, แจ้งเหตุ, ขอคำปรึกษา, สอบถาม เป็นต้น
- 1.2 กรณีติดต่อหน่วยงานภายนอกสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หมายเลข 02 221 1133, 02 221 1812 หรือสอบถามหน่วยงานๆ โดยตรง เช่น สำนักงานเทศบาล, สำนักงานเขต, สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นต้น

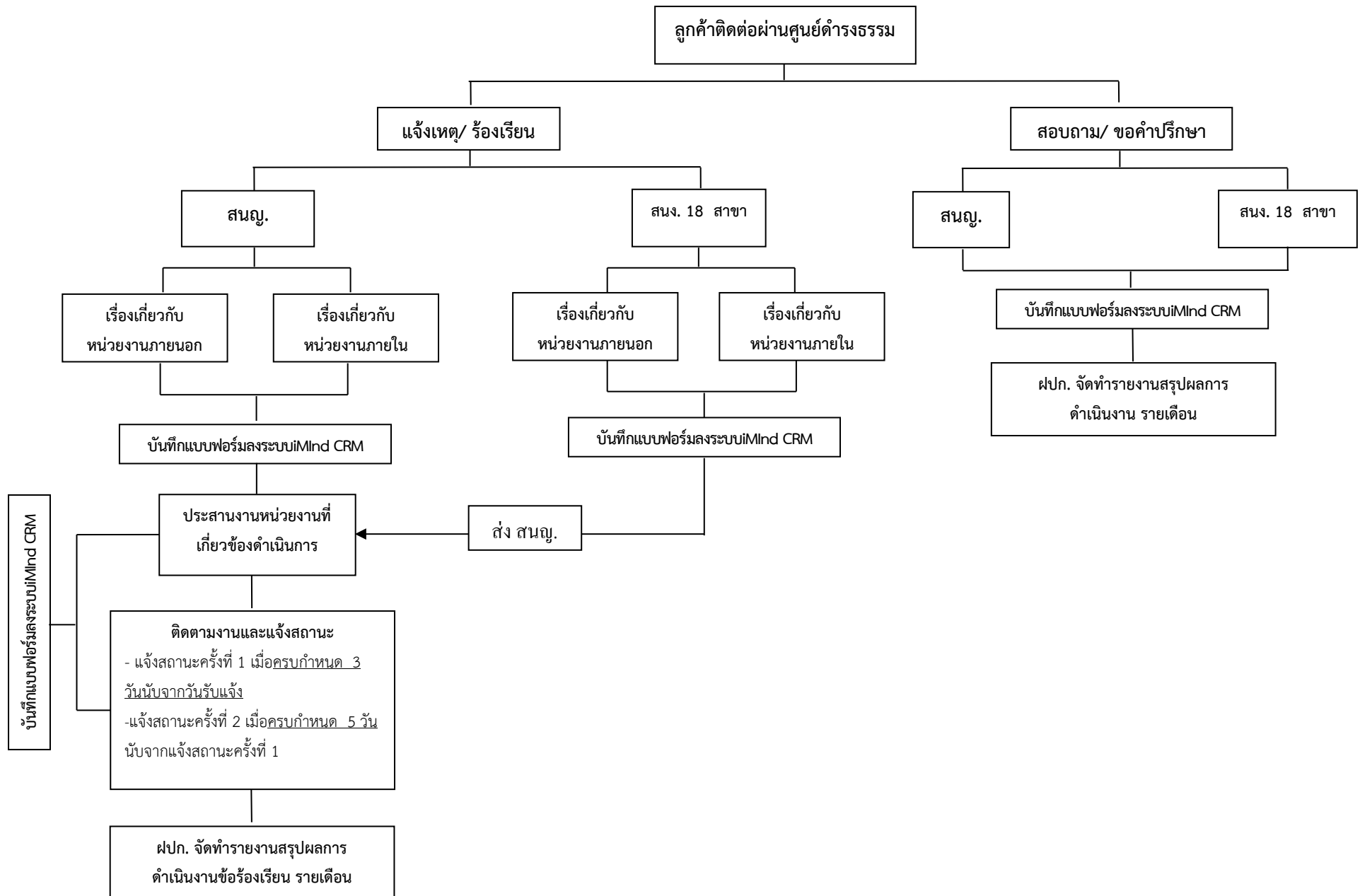
2. ระหว่างรับเรื่อง

- 2.1 ตรวจสอบเอกสารประกอบคำร้องครบถ้วน
- 2.2 งดขอสำเนาบัตรประชาชน หากต้องใช้เอกสารประกอบคำร้องกปน. จะต้องสำเนาเอง
- 2.3 บันทึกรายละเอียดข้อมูล เก็บสำเนาเอกสารเข้าระบบ กรณีร้องเรียน หรือแจ้งเหตุ ต้องแจ้งเลขคำร้องให้ลูกค้าทราบ

3. หลังรับเรื่อง

การติดตามความคืบหน้า พร้อมรายงานสถานะลูกค้า

- แจ้งสถานะครั้งที่ 1 เมื่อครบกำหนด 3 วันนับจากวันรับแจ้ง
- แจ้งสถานะครั้งที่ 2 เมื่อครบกำหนด 5 วัน นับจากแจ้งสถานะครั้งที่ 1



การติดตามความก้าวหน้าของงานและรายงานความก้าวหน้าแก่ลูกค้าพร้อมสำรวจ

ความพึงพอใจ

นิยาม การสุ่มโทรศัพท์เพื่อติดตามงานร้องเรียน/แจ้งเหตุ และรายงานความก้าวหน้าแก่ผู้ใช้น้ำ (After Service) พร้อมสำรวจความพึงพอใจ

ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. หลักการพิจารณากรณีติดตามงานร้องเรียน/แจ้งเหตุ

1.1 กรณีติดตามงาน ร้องเรียน

หลักปฏิบัติ : การเลือกกรณีการติดตามงาน

- 1.1.1 แบ่งระยะการติดตามงาน 2 ระยะตามข้อตกลงในการแก้ไขและตอบกลับการให้บริการลูกค้า (Service Level Agreement : SLA) ของ กปน. คือ 1 วันทำการ และ 3 วันทำการ ดังนี้
 - งานติดตาม 1 วันทำการ ได้แก่ น้ำไม่ไหล, น้ำไหลอ่อน และน้ำขุ่น/น้ำมีกลิ่น(ที่ไม่ใช่กลิ่นคลอรีน)
 - งานติดตาม 3 วันทำการ ได้แก่ ค่าน้ำผิดปกติ, งานซ่อมท่อ, งานวางท่อ, ไม่มีการประชาสัมพันธ์ก่อนจะปิดน้ำ, ใบแจ้งค่าน้ำ, มาตรวัดน้ำ และงานอื่นๆ

1.1.2 เงื่อนไขใบงาน ต้องมีชื่อ ที่อยู่ และเบอร์ติดต่อครบถ้วน

1.2 กรณีติดตามงานแจ้งเหตุ

หลักปฏิบัติ : การเลือกกรณีการติดตามงานแจ้งเหตุ

1.2.1 ระยะการติดตามงาน การติดตามงานแจ้งเหตุย้อนหลัง 24 ชั่วโมง

1.2.2 เงื่อนไขใบงาน ต้องมีชื่อ ที่อยู่ และเบอร์ติดต่อครบถ้วน

2. ขั้นตอนการติดตามงานร้องเรียน/แจ้งเหตุ

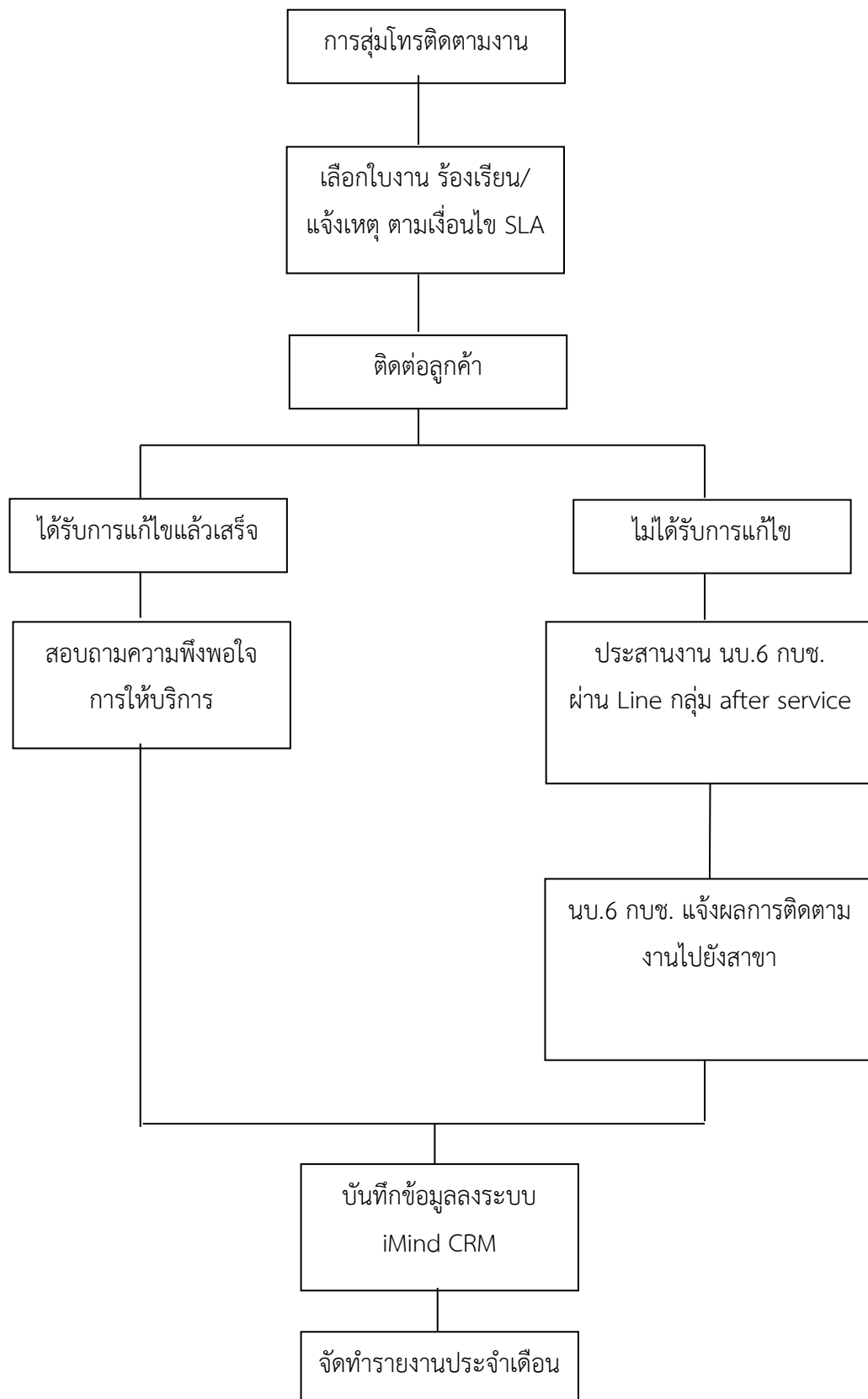
2.1 กรณีงานที่แจ้งได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จ

- ติดต่อลูกค้าที่ได้รับผลกระทบ เพื่อสอบถามลูกค้าถึงการดำเนินการต่างๆ และความพึงพอใจการให้บริการของ 1125 และ สาขา
- บันทึกผลการดำเนินงานลงในระบบ iMind CRM (การติดตามงาน)

2.2 กรณีงานที่แจ้งไม่ได้รับการแก้ไข

- ติดต่อลูกค้าที่ได้รับผลกระทบ เพื่อสอบถามลูกค้าถึงการดำเนินการต่างๆ
- สอบถามความก้าวหน้าของงาน ไปที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รับทราบปัญหาและสอบถามยืนยัน เวลาที่แล้วเสร็จ
- แจ้งเลขที่ใบงานพร้อมรายละเอียดเข้าไปในไลน์กลุ่ม “ติดตามงาน After Service” เพื่อให้ นบ.6 กบข.ผตส. รับทราบเพื่อแจ้งไปยังสำนักงานประปาสาขา เพื่อให้สาขาดูแลลูกค้า
- บันทึกผลการดำเนินงานลงในระบบ iMind CRM (การติดตามงาน)

แผนผังการติดตามงาน After Service



หน้าที่และแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประสานงาน (Coordinator)

1. รายงานจำนวนผู้ปฏิบัติงานประจำวันของ 1125 ทาง Line (หัวหน้าผลัด /ผู้ช่วยผลัด)
2. ส่ง Wallboard ทาง Line ตามงานช่วงเวลา 08.00 น., 12.00 น., 16.00 น., 24.00 น.
3. จัดทำรายงานหลังเลิกงาน
 - 3.1 ใบบันทึกข้อความ Abandon 3%
 - 3.2 ใบรายงานประจำผลัด
 - 3.3 ใบ Abandon
4. บันทึกงานปิดน้ำที่สาขาแจ้งลงระบบ ในไฟล์ Excel ให้ครบถ้วน
 - 4.1 กรณีสาขาไม่สามารถลงปิดน้ำในระบบเองได้ จนท.ต้องทำการลงข้อมูลในระบบ หลังจากที่สาขาแจ้งทันที
 - 4.2 จนท.ต้องตรวจสอบข้อมูลการปิดน้ำ/จุดงาน/พื้นที่ผลกระทบ/เวลา/ขนาดท่อ/หน่วยงาน/แก้ไขตัวย่อต่างๆ ให้ชัดเจน ครบถ้วนทุกครั้ง เพื่อให้ Agent เข้าใจและสามารถตอบชี้แจงลูกค้าได้
 - 4.3 งานปิดน้ำซ่อมท่อ จนท.ต้องรีบตรวจสอบเวลาเปิดน้ำ ก่อนถึงเวลาที่กำหนด หากมีการเลื่อนเวลาเปิดน้ำ จนท.ต้องสอบถามสาขาถึงสาเหตุการเลื่อนเวลาทุกครั้ง และถ้าใช้เวลาปิดน้ำนาน จนท.ต้องสอบถามบริการรถน้ำ เพื่อรองรับงานร้องเรียน
5. เปิดรับสายช่วงเวลาที่ไม่มีการทำงาน
6. จัดทำรายงานเหตุขัดข้องต่างๆ เช่น ระบบขัดข้อง

งานท่อแตกที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของ กปน.

1. จนท.ต้องคอยสังเกต และรับข้อมูลจาก Agent/Social และแจ้ง ทน.ผลัด
2. จนท.ต้องทำรายงานเรียงลำดับเหตุการณ์เพื่อส่งกลุ่ม Line ติดตามงานของพื้นที่สาขานั้นๆ และส่งกลุ่ม Line 1125
 - 2.1 พื้นที่สาขา/รับแจ้งเหตุเรื่อง..../ จุดงาน
 - 2.2 รับแจ้งผ่าน 1125 จำนวน.....ราย/รับแจ้งผ่าน Social จำนวน.....ราย/ใบงานแรกเวลา.....น.
 - 2.3 ผลกระทบ เช่น น้ำท่วมผิวจราจร ก็เลน/ก่เมตร/น้ำไหลเข้าบ้านประชาชน
 - 2.4 ประสานกับใคร...../ส่วน..... รับทราบ และเร่งกองงานเข้าตรวจสอบ/เพิ่ม ประสานกลุ่มติดตามงาน (กรณีแจ้งในกลุ่ม 1125)
3. จนท.ติดตามความคืบหน้าของจุดงานเป็นระยะ จนกระทั่งงานแล้วเสร็จ เปิดน้ำปกติ

การติดตามงาน

1. ติดตามงานแจ้งเหตุงานซ่อมท่อ
 - 1.1 ตามงานทางโทรศัพท์ / Line
 - 1.2 ตรวจสอบข้อมูลใบงาน และข้อความการติดตามงานของ Agent ก่อนส่งทุกครั้ง
 - 1.3 กรณีการตามงานครั้งที่ 4 ขึ้นไป ให้แจ้งกลุ่มติดตามงาน หรือขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของจนท.ติดตามงาน
 - 1.4 กรณีงานแจ้งเหตุเร่งด่วนที่ส่งผลกระทบทำให้เกิดความเสียหายกับประชาชนโดยตรง เช่น ท่อแตกน้ำท่วมเข้าบ้าน สามารถส่งเข้ากลุ่มติดตามงานได้เลย
 - 1.5 ตามงานตามลำดับความสำคัญ ระยะเวลารอคิวแต่ละใบงานไม่ควรเกิน 15 นาที
2. ติดตามงานเกี่ยวกับงานซ่อมท่อประธาณ
 - 2.1 ติดตามงาน ฝกจ.1, ฝกจ.2 / ฝคจ.(กขร./กคจ./กรจ.)
 - 2.2 ตามงานทางโทรศัพท์/ Line
3. ติดตามงานเกี่ยวกับส่วนงาน กรร. (สกส., สปน.) กรณีที่เกิดความเสียหายเร่งด่วน รอเวลาทำการไม่ได้ ส่งเข้ากลุ่มติดตามงานได้เลย หากในกลุ่มติดตามงานไม่มีผู้ตอบรับเกิน 15 นาที จนท.แจ้ง หน.ผลัด
4. ติดตามงานเวลาทำการ งานคำร้องขอบริการ คำร้อง CIS ต่างๆ
 - 4.1 ตรวจสอบลูกค้าแจ้งเรื่องอะไร
 - 4.2 ในการตามงานครั้งนี้ลูกค้าต้องการอะไร
 - 4.3 ตรวจสอบข้อมูลใน CIS ว่าทางสาขาประสานงานต่อไปหน่วยงานใด
 - 4.4 ตรวจสอบสถานะ CIS ว่าทางสาขามีการบันทึกข้อมูลเพิ่มเติมอย่างไร
 - 4.4.1 หากไม่มีความคืบหน้า ให้ จนท.ติดต่อไปยังหน่วยงานที่ CIS ระบุไว้
 - 4.4.2 หาก CIS ไม่ระบุหน่วยงานใดๆ ให้ติดตามไปที่ สปน.
 - 4.4.3 กรณีสาขาบันทึกผลการดำเนินงาน/ การแก้ไขมาโดยละเอียด และสามารถชี้แจงลูกค้าได้ จนท.ต้องสอบถาม Agent ว่าได้แจ้งลูกค้าตามข้อมูลแล้วหรือไม่ หากชี้แจงแล้วลูกค้าไม่รับฟัง หรือ ลูกค้าไม่เข้าใจ จนท.สามารถติดตามงานไปที่หน่วยงานนั้นๆได้เลย แต่หาก Agent รับติดตามงาน โดยไม่ได้ชี้แจงลูกค้า จนท.จะต้องแจ้งข้อมูลใน Agent รับทราบ และ จนท.ต้องโทรกลับชี้แจงลูกค้า หลังจากชี้แจงลูกค้ารับทราบ จบงานแล้ว จนท.ต้องเพิ่มประวัติลงใบงาน

5. ติดตามงาน กบบ.

5.1 ตามในเวลาทำการ 08.30 – 16.30 น.

5.1.1 ส่งข้อมูลเข้า Line กบบ.

5.1.2 ใส่จำนวนใบงานทุกใบงาน

5.1.3 กรณี กบบ. มีการตอบกลับ จนท.ต้องนำข้อมูลลงบันทึกในใบงานนั้นๆทุกใบ

5.2 ตามนอกเวลาทำการ 16.30 – 08.30 น./วันหยุด สามารถตามได้กรณี เช่น ถึงวันนัดหมายเข้าดำเนินการแล้ว แต่หน่วยงานยังไม่นัดเวลากับลูกค้า

6. การติดตามงานคำร้องขอบริการ และ งานร้องเรียนของ กรก. และ กรด.

6.1 ตามงานทางโทรศัพท์/ Line กรก. และ กรด.

6.2 ตรวจสอบข้อมูลใบงาน และข้อความการติดตามงานของ Agent ก่อนส่งทุกครั้ง

6.3 ตามลำดับความสำคัญ ระยะเวลารอคิวแต่ละใบงานไม่ควรเกิน 15 นาที

7. การบันทึกเพิ่มประวัติการติดตามงานทุกใบงาน

7.1 ผลของการติดตามงาน

7.2 ชื่อผู้รับเรื่องตามงาน/ผู้ให้ข้อมูล

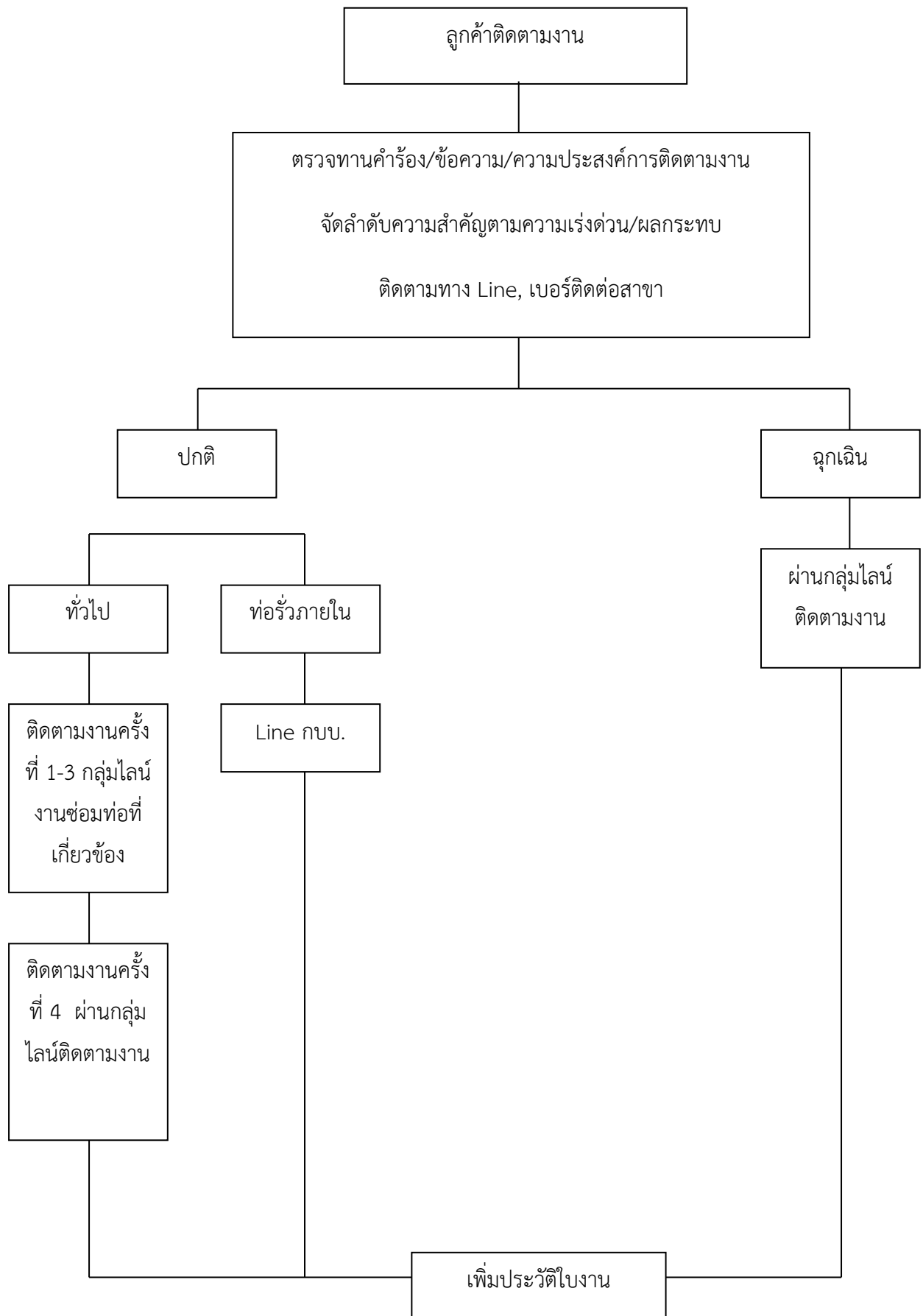
7.3 ระบุหน่วยงาน และสาขา

7.4 แจ้งตัวเตือนงานถึงเวลา 07.55 น., 15.55 น.

เกณฑ์ประเมินเจ้าหน้าที่ประสานงาน (Coordinator)

1. ทักษะการพิมพ์เพิ่มประวัติตามงาน

2. ระยะเวลาในการตามงานไม่เกิน 15 นาที / ใบงาน



หมายเลข 1125 ชัดช่องไม่สามารถติดต่อได้

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน กรณี 1125 ชัดช่อง

1.ระบบ 1125 ชัดช่อง ไม่สามารถติดต่อได้

1.1 โทรประสาน บริษัทผู้ดูแลระบบ

1.2 โทรแจ้ง หน.สบข., ผอ.กบข., ตามลำดับชั้น

หาก จนท.ประเมินเวลาแก้ไขเกิน 30 นาที

- ทำการอัด ข้อความเสียงอัตโนมัติ IVR ลงระบบ
- จัด จนท.เข้าประจำเครื่องโทรศัพท์(สีขาว) เพื่อเตรียมรับสายที่จะโอนเข้ามา โดยลูกค้าโทรเข้า เบอร์ 02-5040123
- จัด จนท. 1 ท่านในการรับสายเครื่อง 7777 และทำการโอนสายโดยกด 1970 สายจะถูกโอนเข้าไปที่เครื่องโทรศัพท์สีขาว
- หน.ผลัด สลับสวิตช์ในห้อง social 10 สวิตช์หรือ สลับสวิตช์ ตามความพร้อมของ จนท.ที่รองรับเครื่องโทรศัพท์สีขาว
- หน.ผลัด แจ้งจนท. Social ทำตัววิ่งในเว็บไซต์ กปน.

2.เมื่อดำเนินการแก้ไขระบบแล้วเสร็จ

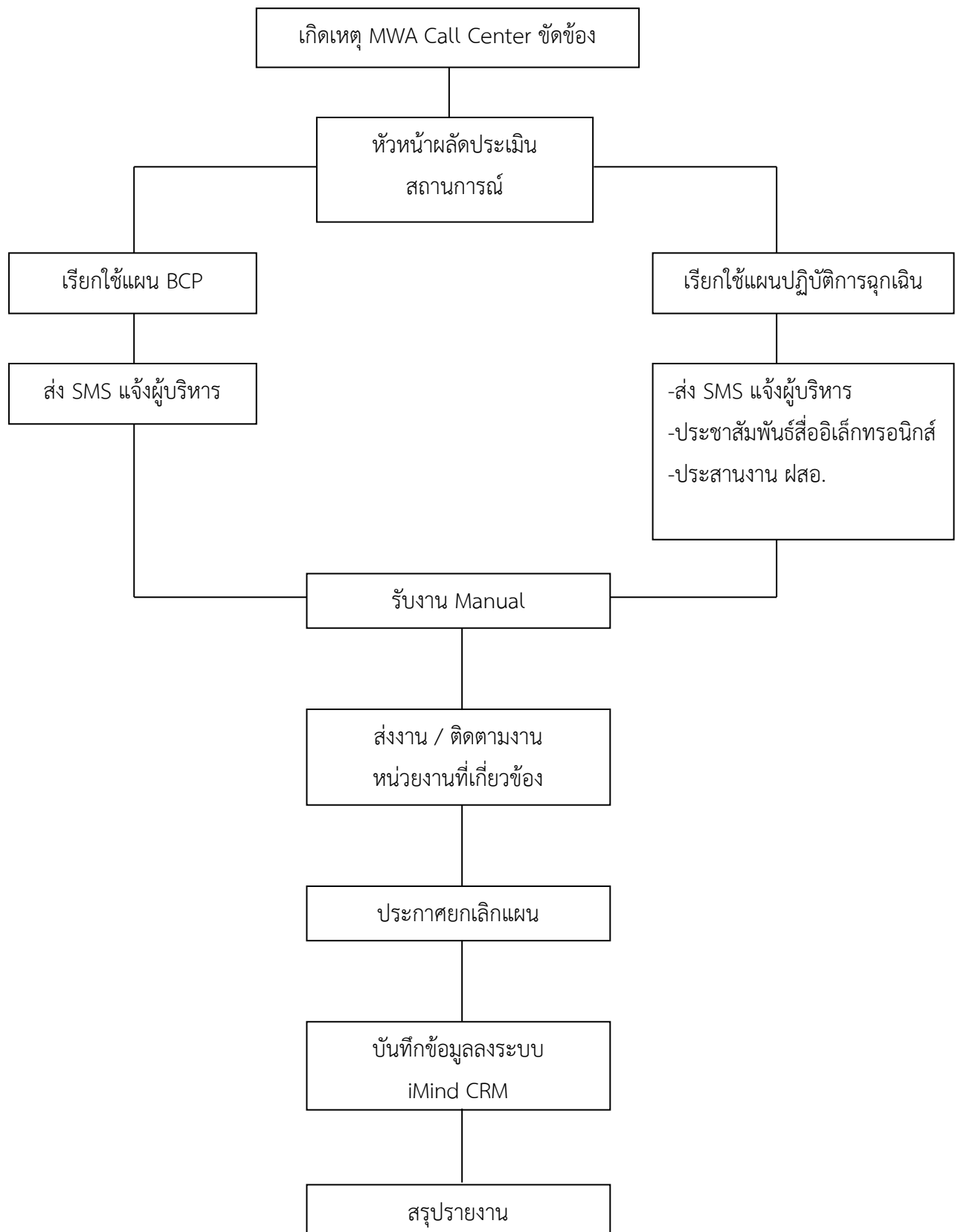
2.1 หน.ผลัดรายงาน หน.สบข., ผอ.กบข., โดยวิธีการ Line/โทร.

2.2 สลับสวิตช์ในห้อง Social ลง

2.3 แจ้งจนท. ทำการ Login เข้าระบบใหม่ และเปิดรับสายตามปกติ

2.4 นำข้อความเสียงอัตโนมัติ IVR และ ตัววิ่งในเว็บไซต์ กปน.ออก

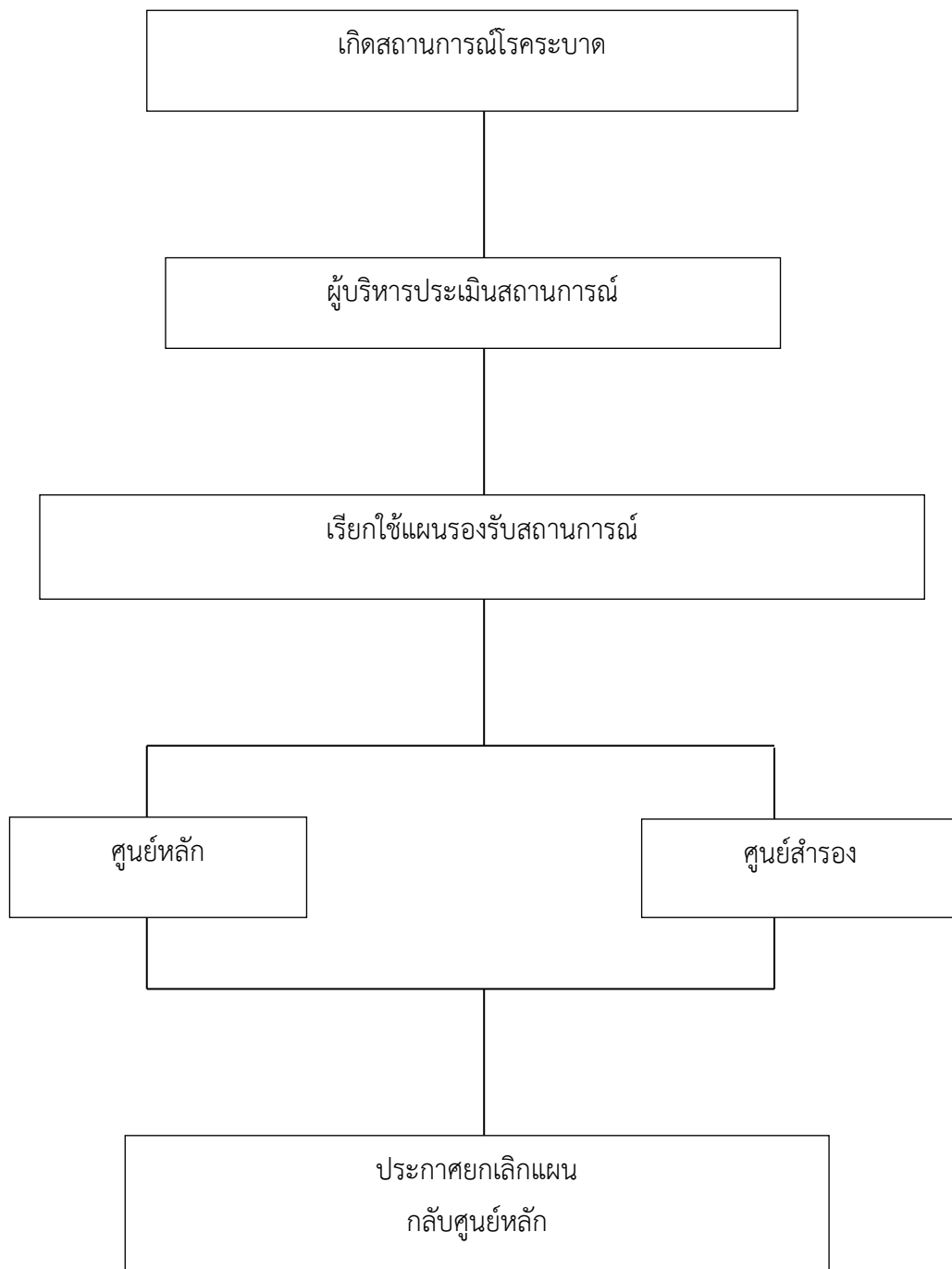
2.5 จัดทำรายงานปัญหาตั้งแต่เริ่มเกิดเหตุจนแก้ไขแล้วเสร็จ

กรณีระบบโทรศัพท์ 1125 ชัดข้อง

เกิดสถานการณ์ฉุกเฉินเกิดโรคระบาด

ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. ผู้บริหารประเมินสถานการณ์ความรุนแรงของการระบาด
 - หน.สบข รับคำสั่งในการประเมินสถานการณ์ผู้บริหาร และแจ้งหน.ผลิตทราบ
 - หน.ผลิต แจ้งจนท.เพื่อแบ่งไปปฏิบัติงานยังศูนย์สำรอง และศูนย์หลัก
2. เมื่อสถานการณ์กลับเข้าสู่ภาวะปกติ และผ่านการพิจารณาจากผู้บริหารมีคำสั่งยกเลิก แผน BCP
 - หน.สบข. แจ้ง หน.ผลิต ในการประสาน จนท.เข้าปฏิบัติงานที่ศูนย์หลัก



8. คำถามที่พบบ่อย (FAQ)

FAQ หรือ Frequently Asked Questions หมายความว่าคำถามที่พบบ่อย ประกอบด้วยคำถาม 16 ข้อ ดังนี้

1. สอบถามค่าน้ำ

ถาม : ทำไมค่าน้ำดิบ ที่แสดงในใบแจ้งค่าน้ำ ไม่เท่ากับเดือนที่แล้ว

ตอบ : เพราะค่าน้ำดิบ เป็นค่าน้ำที่ทางกรมชลประทาน เป็นผู้เรียกเก็บจากการประปานครหลวง ในอัตราลบ. เมตรละ 50 สตางค์ โดยการประปานครหลวง เรียกเก็บจากลูกค้าเพียง 15 สตางค์ต่อหน่วย เช่น ลูกค้าใช้น้ำ เดือนที่แล้ว 40 หน่วย อัตราค่าน้ำดิบที่เก็บจากลูกค้าคือ $0.15 \times 40 = 6$ บาท เดือนนี้ใช้ 30 หน่วย อัตราค่าน้ำดิบที่เก็บจากลูกค้าคือ $0.15 \times 30 = 4.50$ บาท จึงเป็นสาเหตุทำให้ค่าน้ำดิบที่ระบุในใบแจ้งค่าน้ำไม่เท่ากัน ทุกเดือน

2. สอบถามอัตราค่าน้ำ

ถาม : น้ำประปามีราคาลูกบาศก์เมตรละเท่าไร

ตอบ : การประปานครหลวงคิดอัตราค่าน้ำแบบอัตราก้าวหน้า(ขั้นบันได) ค่าน้ำแต่ละหน่วยจะมีอัตราที่สูงขึ้น เป็นลำดับ เช่น

ประเภทที่ 1 ที่พักอาศัย เริ่มต้นปริมาณน้ำใช้ 0-30 ลูกบาศก์เมตร ราคาค่าน้ำ 8.50 บาท/ลูกบาศก์เมตร

ประเภทที่ 2 ธุรกิจ ราชการ รัฐวิสาหกิจ อุตสาหกรรม และอื่นๆ เริ่มต้นปริมาณน้ำใช้ 0-10 ลูกบาศก์เมตร ราคาค่าน้ำ 9.50 บาท/ลูกบาศก์เมตร(หน่วยของปริมาตรน้ำ 1 ลูกบาศก์เมตร/1 คิว/1 หน่วย = 1,000 ลิตร)

ที่มา เอกสารประวัติความเป็นมาการปรับอัตราค่าน้ำประปาของ กปน. (ผพธ.)

3. สอบถามค่าน้ำสูงผิดปกติ

ถาม : ค่าน้ำเดือนนี้สูงกว่าที่เคยใช้ ในใบแจ้งค่าน้ำประปามีข้อความว่า “น้ำสูงผิดปกติ” เกิดจากอะไร

ตอบ : เบื้องต้นลูกค้าควรตรวจสอบด้วยตนเองว่า ข้อมูลตัวเลขสีดำที่มาตรตรงกับตัวเลขจากใบแจ้งค่าน้ำประปาหรือไม่ หรือตรวจสอบว่ามีท่อรั่วภายในหรือไม่ หรือหากลูกค้าต้องการให้ กปน. ตรวจสอบหาสาเหตุ ค่าน้ำสูงผิดปกติ สามารถแจ้งกับ 1125 หรือเขียนคำร้องที่สำนักงานประปาสาขาในพื้นที่เพื่อตรวจสอบข้อมูลเพิ่มเติม

4. สอบถามติดตั้งประปาใหม่

ถาม : ขอติดตั้งประปาใหม่ได้ที่ไหนบ้าง

ตอบ : เพื่อความสะดวกรวดเร็วควรดำเนินการยื่นเอกสารได้ที่สำนักงานประปาสาขาในพื้นที่

หรือสามารถยื่นเอกสารได้ที่สำนักงานประปาสาขาทั้ง 18 แห่ง

หรือ สุขสวัสดิ์สมาร์ท (ที่ทำการอำเภอพระประแดง)

ทุกวันจันทร์และวันพฤหัสบดีตั้งแต่เวลา 09.00-14.00 น.

และ ที่ทำการอำเภอพระสมุทรเจดีย์

วันอังคารตั้งแต่เวลา 09.00 -14.00 น.

จุดบริการในศูนย์การค้า ได้แก่

1. เซ็นทรัลพลาซ่า แจ้งวัฒนะ (บริเวณชั้น 3)

วันจันทร์ – วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 11.00-18.00น.

วันเสาร์ – อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ ตั้งแต่เวลา 10.00 – 18.00 น.

2. เซ็นทรัลพลาซ่า เวสต์เกต บริเวณชั้น 1 โซนแฟชั่น พลัส (ใกล้กับ Tops Supermarket)

ทุกวันตั้งแต่เวลา 10.00 – 17.30 น.

3. เดอะมอลล์ งามวงศ์วาน (บริเวณชั้น 5 ศูนย์ IT)

วันจันทร์ – วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 10.30 -18.00 น.

วันเสาร์ – วันอาทิตย์ วันหยุดนักขัตฤกษ์ ตั้งแต่เวลา 10.00- 18.00 น.

4. เดอะมอลล์บางแคชั้น 3 โซนธนาคาร

ทุกวัน ตั้งแต่เวลา 11.00 – 18.00 น.

นอกจากนี้ ยังสามารถยื่นเอกสารผ่านทางระบบ e-Serviceของ กปน. และ

แอปพลิเคชัน MWA onMobile

5. การสำรวจท่อรั่วภายใน

ถาม : สงสัยว่ามีท่อรั่วภายใน ควรทำอะไร

ตอบ : หากลูกค้าสงสัยว่ามีท่อรั่วภายในควรปฏิบัติดังนี้

1. สามารถตรวจสอบท่อรั่วด้วยตนเองง่ายๆ โดยการปิดก๊อกน้ำภายในสถานที่ใช้น้ำทั้งหมด และทำการตรวจสอบที่มาตรวัดน้ำ ว่าใบพัดหรือเข็มหรือตัวเลขสีแดงบนมาตรมีการเคลื่อนที่หรือไม่ หากมีการเคลื่อนที่สันนิษฐานเบื้องต้นได้ว่ามีท่อแตกรั่วภายในบ้าน ส่วนใหญ่จะเกิดรอยรั่วจากสุขภัณฑ์หรือปั้มน้ำ

2. หากไม่พบจุดรั่วที่ชัดเจน ต้องการสำรวจหาท่อรั่วภายในสามารถติดต่อขอใช้บริการผ่าน 1125 โดยมีค่าใช้จ่ายเริ่มต้นที่ 750 บาท หรือลูกค้าติดต่อช่างเอกชนดำเนินการเองได้ทันที

6. การโอนกรรมสิทธิ์

ถาม : ต้องการเปลี่ยนชื่อเจ้าของมาตรใหม่ สามารถดำเนินการได้ที่ไหน

ตอบ : ดำเนินการได้ที่ สำนักงานประปาสาขาทั้ง 18 แห่ง

สุขสวัสดิ์สมาร์ท (ที่ทำการอำเภอพระประแดง)

ทุกวันจันทร์และวันพฤหัสบดีตั้งแต่เวลา 09.00-14.00 น.

และที่ทำการอำเภอพระสมุทรเจดีย์

วันอังคารตั้งแต่เวลา 09.00 -14.00 น.

7. สอบถามการ ปิด-เปิดน้ำล่งหน้า

ถาม : มีช่องทางไหนบ้างที่จะแจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าว่าจะหยุดจ่ายน้ำประปา

ตอบ : กรณีงานฉุกเฉิน เช่น ท่อแตก ท่อระเบิด ไฟฟ้าที่โรงสูบน้ำจ่ายขัดข้อง เป็นต้น การประปานครหลวง อาจจะไม่สามารถประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าได้

กรณีงานวางแผน เช่น งานวางท่อ ตัดบรรจบ บำรุงรักษาโรงสูบน้ำ-จ่ายน้ำ เป็นต้น การประปานครหลวงมี

ช่องทางประชาสัมพันธ์ ดังนี้

1. หน้าเว็บไซต์ของการประปานครหลวง
2. รถประชาสัมพันธ์ในพื้นที่น้ำประปาไหลอ่อนถึงไม่ไหล
3. แอปพลิเคชัน MWA onMobile
4. SMS แจ้งเตือนปิดน้ำ (ลูกค้าสมัครขอบริการ)
- 5.ช่องทาง Social Media ของการประปานครหลวง เช่น Twitter, Facebook, Line

8.สอบถามน้ำไม่ไหล/ตัดบรรจบ(กลางคืน)

ถาม : ทำไมการประปานครหลวงถึงตัดบรรจบและหยุดจ่ายน้ำในเวลากลางคืน

ตอบ เนื่องจากการตัดบรรจบท่อในช่วงเวลากลางวันจะส่งผลกระทบต่อปัญหาการจราจร และสถานที่ที่ไม่เอื้ออำนวย โดยส่วนใหญ่จะหยุดจ่ายน้ำในเวลา 22.00 น. เป็นต้นไปเนื่องจากลูกค้ามีความต้องการใช้น้ำน้อยลง ทำให้เวลากลางคืนส่งผลกระทบต่อลูกค้าน้อยกว่าเวลากลางวัน

9. ชำระค่าน้ำเกินกำหนด

ถาม : ชำระค่าน้ำเกินกำหนดทำไมต้องจ่ายเพิ่ม 15 บาท?

ตอบ : ค่าธรรมเนียม 15 บาท คือค่าธรรมเนียมชำระเกินกำหนดที่ตัวแทนรับชำระเงิน เนื่องจากมีค่าต้นทุนในระบบโปรแกรม ค่าบำรุงรักษาอุปกรณ์ และค่าปรับปรุงพัฒนาระบบร่วมกับตัวแทนรับชำระเงิน เพื่อความสะดวกของลูกค้าที่ไม่สามารถไปชำระค่าน้ำที่การประปานครหลวงได้

ที่มา ประกาศ กปน.เรื่อง การชำระเงินค่าน้ำประปาเกินกำหนด ณ ที่ทำการตัวแทนรับชำระเงินของการประปานครหลวง (ราชกิจจานุเบกษา หน้า 30)

10. สอบถามถูกระงับการใช้น้ำ

ถาม : ถูกระงับการใช้น้ำ ต้องชำระเงินที่ใดบ้าง

ตอบ : 1. กรณีถูกระงับการใช้น้ำชั่วคราว (ผูกขาด) ไม่เกิน 14 วัน ลูกค้าสามารถชำระเงินที่ -การประปานครหลวง

สำนักงานประจำสาขาทั้ง 18 แห่ง, การประสานครหลวง สำนักงานใหญ่ , กองจัดเก็บพิเศษ , สุขสวัสดิ์สมารถ (ที่ทำการอำเภอพระประแดงและที่ทำการอำเภอพระสมุทรเจดีย์) ศูนย์บริการในศูนย์การค้า

- เคาน์เตอร์ตัวแทนรับชำระเงิน Tesco Lotus, Big C Family Mart Tops Central Robinson **ยกเว้น เคาน์เตอร์เซอร์วิส 7-11 ไม่เกิน 10 วัน

- ชำระผ่านระบบโทรศัพท์ (application) ได้แก่ Krungthai Next , ttb touch , BluePay ,MWA onMobile , เป๋าตัง และ ShopeePay

- เว็บไซต์ MWA e-Service

2. กรณีถูกระงับการใช้น้ำถาวร (ถูกถอดมาตร) สามารถชำระเงินที่สำนักงานประจำสาขาทั้ง 18 แห่ง, ศูนย์บริการในศูนย์การค้า MWA onMobile เว็บไซต์ MWA e-Service

11. สอบถามเรื่องหักค่าน้ำผ่านบัญชีธนาคาร

ถาม : หักบัญชีธนาคารไม่ได้จะชำระเงินอย่างไร

ตอบ : กรณีหักบัญชีธนาคารไม่ได้ กปน. จะดำเนินการส่งใบแจ้งค่าน้ำรูปแบบไปรษณียบัตร จากนั้นนำไปชำระที่ตัวแทนรับชำระเงิน หลังจากชำระเงินแล้ว หากมีความประสงค์จะให้หักบัญชีธนาคารในรอบบิลเดือนถัดไป หรือประสงค์ขอยกเลิก กรุณาโทรแจ้งข้อมูลที่สำนักงานประจำสาขาในพื้นที่ หรือติดต่อด้วยตนเองที่สำนักงานประจำสาขาทั้ง 18 แห่ง หรือติดต่อด้วยตนเองที่ศูนย์บริการในศูนย์การค้า

12. สอบถามบัญชีบัตรเครดิต

ถาม : ปกติหักค่าน้ำประปาผ่านบัตรเครดิต แต่เดือนนี้ได้รับใบแจ้งค่าน้ำประปาแจ้งว่า “หักบัญชีไม่ได้

ยกเลิกการหักบัญชี โปรดติดต่อสำนักงานประจำสาขา” ต้องดำเนินการอย่างไร

ตอบ : ขอความดังกล่าวดังกล่าว “หักค่าน้ำประปาผ่านบัตรเครดิตไม่ได้” รอใบแจ้งค่าน้ำส่งมาทางไปรษณีย์ แล้วนำไปชำระที่ตัวแทนรับชำระเงิน (ต้องไม่เกินกำหนดที่ระบุไว้) หลังจากชำระเงินแล้ว หากต้องการให้หักค่าน้ำประปาผ่านบัตรเครดิตในรอบบิลเดือนถัดไป กรุณาติดต่อ สคร. สำนักงานประจำสาขาพื้นที่เท่านั้น

13. สอบถามวิธีการชำระเงิน

ถาม : ไม่มีใบแจ้งค่าน้ำ และใบแจ้งค่าน้ำเกินกำหนด สามารถชำระค่าน้ำได้ที่ไหนบ้าง

ตอบ : ลูกค้าระบุหมายเลขทะเบียนผู้ใช้น้ำ/ใบแจ้งค่าน้ำเดือนใดเดือนหนึ่ง หรือแจ้งชื่อที่อยู่สถานที่ใช้น้ำ ชำระได้ที่

1. สำนักงานประจำสาขาทั้ง 18 แห่ง/กองจัดเก็บพิเศษ ในวันทำการ 07.30-15.30 น./การประสานครหลวง สำนักงานใหญ่ ในวันทำการ 08.30 – 15.30 น.

2. สุขสวัสดิ์สมารถ (ที่ทำการอำเภอพระประแดงและที่ทำการอำเภอพระสมุทรเจดีย์)

3. จุดบริการในศูนย์การค้า ได้แก่

3.1 เซ็นทรัลพลาซ่า แจ้งวัฒนะ (บริเวณชั้น 3)

จันทร์ – ศุกร์ เวลา 11.00 – 18.00 น.

เสาร์ – อาทิตย์ และวันนักขัตฤกษ์ เวลา 10.00 – 18.00 น.

3.2 เซ็นทรัลพลาซ่า เวสต์เกต บริเวณชั้น 1 โซนแฟชั่น พลัส (ใกล้กับ Tops Supermarket)

เปิดบริการทุกวัน เวลา 10.00 – 17.30 น.

3.3 เดอะมอลล์ งามวงศ์วาน (บริเวณชั้น 5 ศูนย์ IT)

จันทร์ – ศุกร์ เวลา 10.30 – 18.00 น.

เสาร์ – อาทิตย์ และวันนักขัตฤกษ์ เวลา 11.00 – 18.00 น.

3.4 แนะนำชำระช่องทาง แอปพลิเคชัน MWA Onmobile / เว็บไซต์ระบบ E-service

3.4 เดอะมอลล์บางแค (โซน I Tech Mall ชั้น 3)

เปิดบริการทุกวัน เวลา 11.00 – 18.00 น.

หมายเหตุ : การเปลี่ยนแปลงวันและเวลา การเปิดให้บริการขึ้นอยู่กับสถานการณ์ของปัจจุบัน

4. ชำระผ่านระบบโทรศัพท์ (Mobile Application) อาทิ MWA onMobile, Krungthai Next, ttbTouch , BluePay , เป๋าตัง และ ShopeePay เป็นต้น

5. เว็บไซต์ MWA e-Service

14. สอบถามเอกสารการเปลี่ยนที่อยู่ใบแจ้งค่าน้ำ

ถาม : ต้องการเปลี่ยนบ้านเลขที่ในใบแจ้งค่าน้ำ ให้ตรงกับสำนักงานเขตที่เปลี่ยนให้ใหม่ต้องทำอะไร

ตอบ : สามารถยื่นคำร้องได้ที่สำนักงานประปาทั้ง 18 สาขา, ศูนย์บริการในศูนย์การค้า หรือแจ้งผ่าน 1125 โดยแนบเอกสารดังนี้

- กรณียื่นคำร้องที่สำนักงานประปาทั้ง 18 สาขา

(ยื่นด้วยตนเอง-บัตรประจำตัวประชาชน /ไม่ได้ติดต่อด้วยตนเอง-สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน)

1.บัตรประจำตัวประชาชน

2.สำเนาทะเบียนบ้าน (เล่มที่สำนักงานเขตเปลี่ยนบ้านเลขที่)

3.ใบแจ้งค่าน้ำหรือใบเสร็จรับเงิน เดือนใดเดือนหนึ่ง

4.หนังสือมอบอำนาจ (กรณีลูกค้าไม่สามารถดำเนินการเองได้)

5.บัตรประจำตัวประชาชนผู้รับมอบอำนาจ

- กรณีแจ้งผ่าน 1125 โดยเจ้าหน้าที่ Call Center

1125 รับเรื่อง - ประสานงานสำนักงานประปาสภา หลังรับเรื่องลูกค้าต้องส่งเอกสารผ่านช่องทางอีเมลหรือโทรสารไปยังสำนักงานประปาสภาในพื้นที่ ภายใน 3 วันทำการ หากล่าช้ากว่านี้ทางสำนักงานประปาสภาในพื้นที่จะยกเลิกคำร้อง

1.สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน(เจ้าของมาตรวัดน้ำ และผู้ดำเนินการแทน)

2.สำเนาทะเบียนบ้าน (เล่มที่สำนักงานเขตเปลี่ยนบ้านเลขที่)

3.ใบแจ้งค่าน้ำหรือใบเสร็จรับเงินเดือนใดเดือนหนึ่ง

ลูกค้าระบุเหตุผลที่ต้องการเปลี่ยนและระบุเลขคำร้อง CIS เช่น สำนักงานเขตเปลี่ยนบ้านเลขที่ใหม่ ต้องการให้ใบแจ้งค่าน้ำระบุบ้านเลขที่ให้ถูกต้องตามสำนักงานเขต เป็นต้น

15. สอบถามการชำระเงินค่าน้ำซ้ำ

ถาม : ลูกค้ามีการชำระค่าน้ำประจำซ้ำเข้ามาอีกครั้ง ลูกค้าต้องการทราบว่าขอเงินในส่วนที่ชำระคืนได้หรือไม่

ตอบ : กรณีลูกค้าชำระค่าน้ำซ้ำสามารถดำเนินการติดต่อรับคืนได้ที่สำนักงานประชาสัมพันธ์, เว็บไซต์ e-Service ทั้งนี้ลูกค้าจะไม่ได้รับเงินคืนในส่วนของภาษีมูลค่าเพิ่ม 7% หรือลูกค้าสามารถให้หักค่าน้ำที่ซ้ำในเดือนถัดไปจนกว่าจะครบจำนวน โดยสามารถโทรติดต่อสำนักงานประชาสัมพันธ์ตามหมายเลขที่ระบุในใบแจ้งค่าน้ำ

16. คำถามอื่น ๆ

ถาม : คลิปหยดสารทดสอบความอันตรายในน้ำดื่ม น้ำประปาอันตรายจริงหรือ ?

ตอบ : ชุดทดสอบนี้ไม่ได้บอกอะไรเลย ไม่สามารถตรวจจับสารที่เป็นอันตราย ไม่เป็นไปตามหลักวิทยาศาสตร์ หากจะระบุว่าเป็นอันตรายถึงชีวิตเป็นไปได้เพราะการทดสอบดังกล่าวไม่ได้บอก เป็นเพียงการทดสอบความกระด้างในน้ำดื่มที่โรงงานใช้อยู่ทั่วไป ซึ่งหมายถึงเรื่องคุณภาพ หรือบ่งบอกกระบวนการผลิตไม่บ่งบอกความปลอดภัย ชุดทดสอบใช้วิธีการหยดน้ำยาลงไป ทั้งนี้ถ้ามีความกระด้าง 3-4 มิลลิกรัมต่อลิตร สีก็จะเปลี่ยน

ความกระด้างในน้ำดื่มไม่ใช่ตัวบ่งบอกความอันตราย ความกระด้างเกิดจากเกลือ 2 ตัว คือ แคลเซียม และแมกนีเซียม ร่างกายสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้โดยไม่มีอันตราย สำหรับน้ำประปาผลิตตามเกณฑ์องค์การอนามัยโลก ยอมให้มีความกระด้างได้ 100 มิลลิกรัมต่อลิตร สีจะเปลี่ยนแต่ไม่ได้แสดงว่าอันตราย แสดงว่าบริโภคหรือดื่มอาจจะไม่ค่อยอร่อย หรือบางครั้งเมื่อต้มก็เกิดตะกอน

อันตรายจากน้ำดื่มที่มีสิ่งปนเปื้อนบางอย่าง เช่น โลหะหนักหรือสารปนเปื้อนที่มีประจุลบ เช่น ไนเตรท ซัลเฟต ฟลูออไรด์ หรือฟอสเฟตบางตัวถ้ามีมากเกินไปจะอันตราย สารเหล่านี้ชุดทดสอบตามคลิปไม่สามารถตรวจสอบได้ สารปนเปื้อนบางอย่างมองไม่เห็นด้วยตาเปล่าต้องอาศัยการวิเคราะห์ทางเคมี

เกร็ดเด็ดๆ เคล็ดไม่ลับ กับคุณภาพน้ำ

ถาม : ตัวหนอนแดง และ ตัวร่อยขา อยู่ในน้ำประปาจริงหรือไม่

ตอบ : ตัวหนอนแดง และตัวร่อยขา เป็นสัตว์ที่ออกลูกเป็นไข่ จะฟักตัวในน้ำนิ่งหรือที่ขึ้น ส่วนมากลูกค้ำจะพบเจอได้ในกรณีดังนี้

- มาจากบ่อพักน้ำ หรือภาชนะกักเก็บน้ำที่ไม่มีฝาปิดสนิท ทำให้ลงไปวางไข่ได้
- มาจากสายน้ำที่วางราบกับพื้นดิน พื้นสนามหญ้าที่หน้าบ้าน
- มาจากเครื่องนุงต้ม รongเท้า แล้วนำไปล้างภายในห้องน้ำ แล้วล้างไม่สะอาด

ตัวหนอนแดง และตัวร่อยขา ไม่สามารถดำรงชีวิตอยู่ในท่อประปาได้ เนื่องจากแรงดันในเส้นท่อของการประปา และสัตว์ชนิดนี้ถ้าได้รับคลอรีน แล้วไม่สามารถมีชีวิตอยู่ได้ เพราะตัวของมัน ทั้งบางและใส จึงมั่นใจได้เลยว่าน้ำประปานั้นมีคุณภาพ ทั้งนี้ ก่อนที่การประปานครหลวงจะส่งน้ำไปยังผู้บริโภคนั้นต้องผ่านกระบวนการหลายขั้นตอน ก่อนที่จะส่งไปให้ใช้ ถ้าหากลูกค้ำมีข้อสงสัยสามารถติดต่อที่ฝ่ายคุณภาพน้ำ หรือ 1125 รับเรื่องประสานงานให้

ถาม : รสชาติของน้ำประปาที่เปิดจากก๊อกโดยตรง กับน้ำดื่มบรรจุขวดยี่ห้อแตกต่างกันเพราะอะไร

ตอบ : รสชาติที่แตกต่างกัน ส่วนมากลูกค้ำจะบอกว่าน้ำบรรจุขวดมีรสหวานมากกว่าน้ำประปาจะมีรส กร่อย สาเหตุเพราะน้ำดื่มบรรจุขวดนั้นใช้การผลิตที่ผ่านเครื่องกรองแบบระบบ (RO – Reverse Osmosis) ซึ่งจะไม่ มีแร่ธาตุอยู่ในน้ำดื่ม ส่วนน้ำประปาผลิตตามกระบวนการของการประปา และทำให้ยังมีแร่ธาตุ เช่น แคลเซียม และคลอรีน ผสมอยู่ในน้ำประปา

ถาม : ถ้าลูกค้ำต้องการนำน้ำประปามาทำการตรวจสอบคุณภาพ จะต้องทำอย่างไรและติดต่อที่ไหน

ตอบ : ก่อนที่ลูกค้ำจะนำน้ำประปามาทำการตรวจสอบ ทางเจ้าหน้าที่ต้องทำการสอบถามเบื้องต้นก่อนว่า ลูกค้ำประสงค์ต้องการตรวจสอบเกี่ยวกับเรื่องอะไร เช่น น้ำขุ่นดำ น้ำมีสีเหลือง หรือต้องการทดสอบหาคลอรีน ฯลฯ กรณีลูกค้ำเจอน้ำขุ่นดำ เนื่องจากบริเวณดังกล่าวมีการซ่อมท่อของการประปา โดยลูกค้ำใช้ปั้มน้ำแบบตรง ทางเจ้าหน้าที่ 1125 สามารถชี้แจงสาเหตุได้เลย แต่ถ้าลูกค้ำประสงค์ต้องการให้ตรวจสอบคุณภาพน้ำ ลูกค้ำต้องมารับภาชนะที่เก็บน้ำตัวอย่างที่ห้องปฏิบัติการของฝ่ายคุณภาพก่อน เพราะภาชนะที่เก็บนั้น ต้องผ่านการฆ่าเชื้อมาเรียบร้อยแล้ว หากลูกค้ำนำตัวอย่างใส่ภาชนะมาเองเกรงว่าผลที่ได้ออกมาจะไม่เที่ยงตรง เนื่องจากภาชนะไม่ผ่านการควบคุมอาจมีสิ่งปนเปื้อนอยู่ในภาชนะนั้น สำหรับผลการตรวจสอบ รอการประมวลผลประมาณ 12 วันทำการ เมื่อได้ผลออกมานั้น ทางเจ้าหน้าที่ฝ่ายคุณภาพน้ำจะโทรไปแจ้งผลกับลูกค้ำเองหรือถ้าลูกค้ำ กรณีที่ลูกค้ำไม่สะดวกนำตัวอย่างน้ำที่ต้องการตรวจสอบมาส่งเอง สามารถติดต่อได้ที่สำนักงานประปาสาขาที่ใกล้บ้าน

ถาม : ทำไมในน้ำดื่มสุกในกระติกน้ำร้อน หรือกาต้มน้ำ จึงมีคราบสีขาวๆ ลอยอยู่บนผิวน้ำ หรือมีคราบสีขาวๆ เกาะบริเวณขอบภาชนะที่ใช้ในการต้มน้ำ

ตอบ : คราบสีขาวๆ นั้นเกิดจาก แคลเซียม และแมกนีเซียมที่อยู่ในน้ำประปา ทำปฏิกิริยากับความร้อนแล้วเกิดเป็นคราบสีขาวลอยอยู่ แต่ผลดังกล่าวไม่มีอันตรายต่อร่างกาย เนื่องจากผ่านการควบคุมการผลิตให้สารดังกล่าวอยู่ในปริมาณที่เหมาะสมตามองค์การอนามัยโลก (WHO) ซึ่งสามารถดื่มได้ปกติ แต่ลูกค้าบางท่านไม่ประสงค์ที่จะดื่ม ก็สามารถหาภาชนะมาต้มน้ำออกก็ได้ ปกติแล้วน้ำประปามีค่าของความกระด้างอยู่แล้วถึงมีรสชาติกร่อย

ความกระด้างของน้ำประปา	80 มิลลิกรัม/ลิตร
ความกระด้างของน้ำดื่มบรรจุขวด	60 มิลลิกรัม/ลิตร
ความกระด้างของน้ำฝน	20 มิลลิกรัม/ลิตร

ถาม:น้ำดื่มบรรจุขวดมีวันหมดอายุหรือไม่

ตอบ : มี สามารถดูได้ที่ฉลากข้างขวดหรือบนฝาขวดได้

ถาม : เรื่องฟองอากาศในน้ำ

ตอบ : ปัญหาดังกล่าวแนะนำให้ท่านตรวจสอบปลายหัวก๊อก ส่วนมากจะเป็นสาเหตุจาก หัวกรองต้อกน้ำ ที่ติดไว้อาจมีลักษณะต่างๆ กัน เช่น เป็นตาข่าย เป็นซี่ก เป็นแฉกๆ เป็นต้น ถ้ามีให้ถอดออกฟองอากาศจะหายได้ และให้ดูเรื่องแรงดันน้ำประกอบด้วย ถ้าไม่หายน่าจะมีสาเหตุจาก บั๊มที่ใช้จ่ายน้ำเข้าเส้นท่อน้ำอากาศเข้าที่ Packing ของตัวปั๊มน้ำได้ อย่างไรก็ตามฟองอากาศที่เกิดขึ้นไม่อันตรายและไม่ทำให้คุณภาพน้ำเปลี่ยนแปลง

ถาม:การหาซื้อคลอรีนสามารถหาซื้อที่ไหนได้บ้าง และจะใช้ชนิดไหนดี

ตอบ : การหาซื้อคลอรีนมาใช้เองนั้น สามารถซื้อได้ตามร้านขายเคมีภัณฑ์ทั่วไป ชนิดที่แนะนำเป็นชนิดน้ำ วิธีการผสมนั้นสามารถดูได้ที่ข้างขวดหรือเข้าไปในเว็บไซต์ <http://wqu.mwa.co.th> ของฝ่ายคุณภาพน้ำ หรือติดต่อหมายเลข 02-503-9367

ถาม : คลอรีนในน้ำประปาเป็นอันตรายหรือไม่

ตอบ : 1. Chlorination เป็นการฆ่าเชื้อโรคด้วยคลอรีน โดยเป็นสารฆ่าเชื้อโรคสามารถหยุดการเจริญเติบโตของแบคทีเรียส่วนใหญ่ได้ การจะเติมคลอรีนเพื่อฆ่าเชื้อโรคในน้ำนั้นจะต้องเติมในปริมาณที่เพียงพอ เพื่อให้มีคลอรีนอิสระคงเหลืออยู่ในน้ำในปริมาณที่พอเหมาะความต้องการคลอรีน หรือ Chlorine Demand ขึ้นอยู่กับลักษณะทางกายภาพ และเคมีของน้ำ เช่น พีเอช อุณหภูมิ น้ำที่มีความขุ่น หรือสารละลายมักต้องการคลอรีนสูง นอกจากนี้ยังขึ้นอยู่กับเวลาของการสัมผัสด้วย $\text{Chlorine Demand} = \text{Chlorine added} + \text{Free residual chlorine}$

2. การประปานครหลวงผลิตน้ำประปา โดยใช้เกณฑ์แนะนำขององค์การอนามัยโลก ปี 1993 ว่า น้ำประปาควรมีคลอรีนอิสระคงเหลือ ไม่น้อยกว่า 0.2 มิลลิกรัมต่อลิตร ในเส้นท่อน้ำ เพื่อป้องกันการปนเปื้อนภายหลัง

3. คลอรีนที่ตรวจหาในน้ำประปา คือ ค่าคลอรีนอิสระคงเหลือ (Free residual chlorine) ซึ่งในเส้นท่อจ่ายน้ำมีค่าอยู่ในช่วง 0.2-1.2 มิลลิกรัมต่อลิตร

ถาม : การใช้คลอรีนในน้ำประปา

ตอบ : สำหรับคลอรีนที่ใช้การประปาใช้อยู่ในปัจจุบันเป็นคลอรีนแก๊ส ปริมาณการใช้อยู่ระหว่าง 2.5 - 3.0 มิลลิกรัม/ลิตรขึ้นกับฤดูกาล และคุณภาพของน้ำดิบ โดยในหน้าร้อนจะมีการเพิ่มปริมาณการใช้สูงกว่าปกติเล็กน้อย เพื่อป้องกันการเกิดโรคระบาดในระบบทางเดินอาหาร เช่นการเกิดอหิวาตกโรค เป็นต้น ในระบบเส้นท่อจ่ายน้ำต้องมีปริมาณคลอรีนคงเหลือไม่น้อยกว่า 0.2 มิลลิกรัม/ลิตร ตามเกณฑ์แนะนำขององค์การอนามัยโลก เพื่อป้องกันการปนเปื้อนภายหลังคลอรีนในน้ำประปาเป็นสัญลักษณ์ของความปลอดภัย ปราศจากเชื้อโรค การกำจัดกลิ่นคลอรีนสามารถทำได้ง่ายมาก เพียงรองน้ำประปาใส่ในภาชนะที่สะอาด และอย่าให้สิ่งสกปรกตกลงไป ตั้งทิ้งไว้ประมาณ 20- 30 นาทีคลอรีนจะระเหยไปเอง

ถาม : น้ำประปาควรต้มแล้วดื่มได้หรือไม่ /ควรต้มหรือไม่

ตอบ : คุณภาพน้ำประปาต้มแล้ว ดื่มได้หรือไม่ นั้น ขอเรียนว่า สามารถใช้ดื่มได้ ถือเป็นการทำลายสิ่งมีชีวิตในน้ำด้วยความร้อนแต่จะต้องใช้ภาชนะที่ผิวไม่ละลายออกมาขณะต้มและจะต้องเสียค่าใช้จ่ายสำหรับพลังงานความร้อนที่นำมาใช้ น้ำประปาที่ผลิตจ่ายถึงบ้านท่านมีคุณภาพได้มาตรฐานตามองค์การอนามัยโลกอยู่แล้วดังนั้นจะไม่ต้มหรือต้มน้ำประปาก็คงได้มาตรฐานอยู่เช่นเดิม น้ำประปาที่ใส สะอาด สามารถเปิดดื่มได้จากก๊อก ต้องผ่านขั้นตอน กระบวนการต่างๆ ตั้งแต่สูบน้ำดิบเข้ามา มีการเติมสารเคมีเช่น สารส้ม เพื่อช่วยให้สารแขวนลอยที่มีอยู่ในน้ำดิบรวมตัวกัน ก่อนเข้าสู่การตกตะกอน แล้วผ่านน้ำใสไปยังบ่อกรอง จากนั้นจะต้องมีการเติมคลอรีนซึ่งเป็นสารฆ่าเชื้อโรคที่มีประสิทธิภาพสูง ก่อนจะจ่ายน้ำไปตามเส้นท่อให้ประชาชนผู้ใช้น้ำ การตรวจสอบคุณภาพน้ำประปา กระทำทุกขั้นตอนที่โรงงานผลิตน้ำ สถานีสูบน้ำและระบบเส้นท่อจ่ายน้ำ จึงมั่นใจในคุณภาพน้ำประปาของการประปานครหลวงปัญหาที่ทำให้คุณภาพของน้ำประปาด้อยลงไปในั้น มักจะเกิดจากระบบท่อภายในอาคารบ้านเรือนของผู้ใช้น้ำยังคงใช้ท่อเหล็กที่อาจหมดอายุการใช้งานแล้ว จึงควรเปลี่ยนเป็นท่อพีวีซีทดแทน เพื่อมิให้มีสนิมเหล็กหลุดปะปนมากับน้ำประปา ไม่ควรใช้เครื่องสูบน้ำโดยตรงจากเส้นท่อ ควรมีถังพักน้ำและหมั่นดูแล ล้างทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ

ถาม : โฆษณาชวนเชื่อในการทดสอบน้ำดื่ม

ตอบ : ในช่วงเวลาที่ผ่านมาหลายท่านคงมีความสงสัยถึงความสะอาดในน้ำประปา สืบเนื่องจากข่าวโฆษณาชวนเชื่อของเครื่องมือทดสอบน้ำดื่ม เมื่อทำการจุ่มเครื่องมือดังกล่าวลงในน้ำประปา พบว่าเกิดตะกอนสีน้ำตาลคล้ายสนิมเหล็ก ในขณะที่น้ำที่ทางบริษัทเจ้าของผลิตภัณฑ์นำมาทดสอบกลับใสเป็นปกติ เหตุการณ์นี้เป็นการนำหลักการทางวิทยาศาสตร์มาบิดเบือนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับคุณภาพน้ำประปา ทำให้ประชาชนหลงเชื่อว่าน้ำประปามีความสกปรกไม่น่าดื่มมาใช้ นอกจากจะทำให้ประชาชนต้องเสียเงินซื้อเครื่องกรองน้ำโดยใช่เหตุ

แล้ว ยังเป็นการทำให้คุณภาพน้ำประปาหมดความน่าเชื่อถือไปด้วย ดังนั้นผู้เขียนจึงขออธิบายปฏิกิริยาเคมีที่เกิดขึ้นข้างต้นอย่างง่าย ๆ ดังนี้ เครื่องมือทดสอบน้ำดื่มมีส่วนประกอบสำคัญ 2 ส่วน ได้แก่ ขั้วไฟฟ้า 2 ขั้วที่เป็นเหล็กและอะลูมิเนียม และหม้อแปลงไฟฟ้ากระแสตรง เมื่อนำขั้วโลหะทั้งสองจุ่มลงไปในน้ำประปาหรือน้ำสะอาดใด ๆ ที่โดยปกติมีแร่ธาตุละลายอยู่ จากนั้นปล่อยกระแสไฟฟ้าไหล ขั้วไฟฟ้าจะทำปฏิกิริยากับน้ำ ทำให้เกิดตะกอนสีน้ำตาลคล้ายสนิมเหล็กตะกอนที่เกิดขึ้นมีชื่อทางเคมีว่า เหล็กไฮดรอกไซด์ (Iron (III) Hydroxide; $\text{Fe}(\text{OH})_3$) โดยยังมีกระแสไฟฟ้าไหลผ่านที่ขั้วมากเท่าไร ตะกอนก็จะยิ่งเกิดมากขึ้นเท่านั้น เพราะตะกอนข้างต้นเกิดจากการละลายของขั้วไฟฟ้าที่เป็นเหล็กน้ำทำหน้าที่เป็นตัวกลางให้กระแสไฟฟ้าไหลได้ครบวงจรเท่านั้น ในทางกลับกัน เมื่อนำเครื่องมือมาทดสอบในน้ำกลั่น หรือน้ำที่ไม่มีแร่ธาตุละลายอยู่ ตะกอนของเหล็กไฮดรอกไซด์ จะไม่เกิดขึ้น เหตุผลเพราะกระแสไฟฟ้าไม่สามารถไหลผ่านน้ำที่ไม่มีแร่ธาตุได้นั่นเอง แต่ถ้าหากมีการเติมแร่ธาตุลงไป ยกตัวอย่างเช่น เกลือแกง (Sodium chloride; NaCl) สารละลายใหม่ที่เกิดขึ้นจะกลับมามีสภาพนำไฟฟ้าได้ ทำให้เกิดตะกอนเหล็กไฮดรอกไซด์เหมือนอย่างที่เกิดขึ้นในน้ำประปา ดังนั้นตะกอนสีน้ำตาลจึงไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับความปลอดภัยในน้ำแต่อย่างใด ปฏิกิริยาทั้งหมดเป็นเพียงการแยกสารละลายด้วยไฟฟ้าหรืออิเล็กโทรไลซิส (electrolysis) เท่านั้น ซึ่งมีจุดสำคัญอยู่ที่การนำไฟฟ้าของน้ำหรือตัวทำละลายนั่นเองจากการทดสอบน้ำดื่ม มีประชาชนจำนวนไม่น้อยที่เลือกดื่มเฉพาะน้ำบริสุทธิ์ เพราะเข้าใจผิดว่าน้ำอื่น ๆ มีความสะอาดไม่เพียงพอ แต่การดื่มน้ำบริสุทธิ์เป็นระยะเวลานาน ในความเป็นจริงกลับเป็นโทษอย่างรุนแรงเนื่องจากน้ำบริสุทธิ์ที่ไม่มีแร่ธาตุใด ๆ เมื่อเข้าสู่ร่างกายแล้ว มันจะไปดึงแร่ธาตุต่าง ๆ ที่ละลายอยู่ในร่างกายออกมาเพื่อให้น้ำที่รับเข้ามาใหม่กับน้ำในร่างกายที่มีอยู่เดิมมีสมดุลแร่ธาตุที่เท่าเทียมกัน เป็นผลให้ร่างกายสูญเสียแร่ธาตุซึ่งอาจทำให้ระบบอวัยวะต่าง ๆ ในร่างกายเกิดความผิดปกติได้ ดังนั้นน้ำดื่มที่เหมาะสมกับร่างกายจริง ๆ จึงควรเป็นน้ำที่มีแร่ธาตุละลายอยู่ เช่น น้ำประปา และน้ำบาดาล โดยปริมาณแร่ธาตุจะต้องมีไม่มากไปกว่าที่องค์การอนามัยโลก หรือที่มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมสำหรับน้ำบริโภคได้กำหนดไว้ สำหรับน้ำบริสุทธิ์หรือน้ำที่ไม่มีแร่ธาตุเจือปน โดยปกติแล้วจะไม่ใช่ดื่ม แต่จะนำมาใช้ในงานต่าง ๆ ที่ไวต่อการเปลี่ยนแปลงทางเคมี ตัวอย่างเช่น อุตสาหกรรมผลิตยา งานวิเคราะห์คุณภาพน้ำ รวมไปถึงเติมแบคทีเรียรียนต์ เป็นต้น

ท้ายนี้ผู้เขียนขอสรุปว่า การทดสอบน้ำดื่มแม้จะอ้างอิงถึงหลักวิทยาศาสตร์ แต่ก็เป็นการนำเสนอมุมมองด้านเดียวที่ทำให้ประชาชนเกิดความเข้าใจผิด จนเกิดแนวความคิดการเลือกบริโภคน้ำที่ไม่ถูกต้อง ซึ่งทำให้เกิดโทษต่อร่างกาย ดังนั้น การนำเสนอข้อมูลอย่างครบถ้วนและรอบด้านจึงเป็นสิ่งจำเป็น เพื่อให้ประชาชนมีโอกาสเลือกพิจารณาสิ่งที่พวกเขาควรจะได้รับอย่างถูกต้อง

ถาม : ดื่มน้ำประปาเป็นมะเร็งจริงหรือ

ตอบ : ไตรฮาโลมีเทนกับการดื่มน้ำจากผลการศึกษาการบริโภคสารไตรฮาโลมีเทนน่าจะมีความสัมพันธ์กับการเพิ่มโอกาสการเกิดมะเร็งนั้น การประปานครหลวงได้ให้ความสำคัญกับสารไตรฮาโลมีเทนมาตลอด ในปี พ.ศ. 2539–2540 การประปานครหลวงร่วมกับคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลวิเคราะห์น้ำประปาจากโรงงานผลิตน้ำ สถานีสูบน้ำ และน้ำประปาแบบจ่าย รวม 26 ตัวอย่าง ผลการตรวจ

วิเคราะห์พบว่า ปริมาณที่พบน้อยกว่าเกณฑ์กำหนดโดยองค์การอนามัยโลกทุกตัวอย่าง โดยการประปานครหลวงยังคงตรวจสอบเฝ้าระวังอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน Guidelines for drinking-water quality second edition addendum to volume 1 recommendations ขององค์การอนามัยโลก, 1988 หน้า 35 ระบุว่า การบริโภคคลอโรฟอร์ม (สารเคมีสำคัญในกลุ่มไตรฮาโลมีเทน) ในปริมาณ 200 ไมโครกรัมต่อลิตร (ค่าแนะนำสูงสุดขององค์การอนามัยโลก) อย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลา 70 ปี พบว่าจะมีโอกาสเสี่ยงในการเกิดมะเร็ง 1 คน ต่อ 100,000 คน และจาก Guidelines for drinking-water quality second edition addendum to volume 2 , 1988 หน้า 259-260 ระบุว่าคลอโรฟอร์ม สามารถกำจัดได้ถึง 96 เปอร์เซ็นต์ โดยการต้มเดือด 5 นาที ถ้าให้ความร้อนที่อุณหภูมิ 70 - 90 OC จะกำจัดได้ 50 - 90 เปอร์เซ็นต์

ที่มา : ดัดแปลงจาก กิจชัย ศิริวัฒน์และสุมล ปวีตรานนท์, 2543

9.ภาคผนวก

การร้องเรียน

การที่ลูกค้าร้องทุกข์ หรือร้องเรียนเพราะความไม่พอใจนั้นมีหลายประการ อาจเกิดจากสิ่งที่ลูกค้าได้รับสินค้าและบริการต่ำกว่าสิ่งที่คาดหวัง เช่น สินค้าด้อยคุณภาพ สินค้าชำรุด การคิดราคาผิดพลาด การบริการไม่ดี การที่ลูกค้าคิดว่าตนเองไม่ได้รับเกียรติ เป็นต้น เมื่อความไม่พอใจเกิดขึ้น ลูกค้าส่วนใหญ่ที่ไม่พอใจจะไม่บอกไม่กล่าวเรื่องที่เกิดขึ้นกับเจ้าของธุรกิจ แต่จะพูดต่อ ๆ กันไป เกี่ยวกับประสบการณ์ที่ไม่ดีเกี่ยวกับตัวสินค้า หรือบริการของผู้ที่เขาเคยใช้ และจะมีลูกค้าที่ไม่พอใจอีกประมาณ 5-10 เปอร์เซ็นต์เท่านั้นที่ร้องเรียนและต่อกับเจ้าของกิจการ ซึ่งลูกค้าเหล่านี้จะก่อให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงสินค้าและบริการให้ดีขึ้น แต่บางครั้งหากเป็นเรื่องที่เกิดกับสินค้าที่มีมูลค่าสูงเกินอภัยให้ได้ หรือบริการที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม ก็อาจจะถูกร้องเรียนต่อสาธารณชนทั้งสื่อมวลชน ตลอดจนหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งหากเป็นเรื่องเป็นราวใหญ่โตอาจจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อภาพลักษณ์ขององค์กรได้ ดังนั้น หน่วยงานที่รับผิดชอบจึงไม่ควรละเลยต่อเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในทุกกรณี

การจัดการข้อร้องเรียน

เมื่อมีปัญหาใด ๆ เกิดขึ้นกับผู้ให้บริการ สิ่งที่ต้องปฏิบัติคือ ผู้ให้บริการควรจะต้องพยายามแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นให้ได้ โดยจะต้องไม่ให้ปัญหาเกิดการลุกลามบานปลาย และสร้างความเสียหายต่อองค์กร ซึ่งการร้องเรียนจะมีอยู่หลายช่องทางด้วยกัน ทั้งทางโทรศัพท์ ทางจดหมาย ทางอีเมล ทางสื่อสังคมออนไลน์ หรือมาติดต่อที่สำนักงาน ซึ่งสิ่งที่ลูกค้าร้องเรียนเหล่านั้น จะมีข้อเสนอนำมาพร้อมกับคำบ่น แม้ว่าเป็นข้อร้องเรียนเพียงเล็ก ๆ น้อย ๆ หรือไม่เป็นความจริงแต่อย่างใด ซึ่งบางกรณีลูกค้าไม่ได้ต้องการให้ทำตามข้อเรียกร้องหรือแก้ไขใด ๆ แต่ทางองค์กรก็ไม่ควรละเลย ควรจะต้องมีการจดบันทึกและตรวจสอบข้อมูลที่ได้รับทุกรายการ เพื่อจะได้รับรู้ข้อบกพร่องในการบริการ อันนำไปสู่การป้องกัน พร้อมทั้งจัดการปรับปรุงแก้ไข และบริการให้ดีขึ้นต่อไป

การแก้ไขเรื่องร้องเรียน

สำหรับวิธีการแก้ไขปัญหา และจัดการข้อร้องเรียนนั้น จะขึ้นอยู่กับประเภทของธุรกิจ ประเภทของลูกค้า แต่ละราย และลักษณะปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละกรณีที่มีทั้งเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ และที่เป็นเรื่องเป็นราว ซึ่งลูกค้าที่โทรเข้ามายัง Call Center นั้นจะมีเหตุผลที่แตกต่างกันออกไป แต่หลักการปฏิบัติต่อลูกค้าสามารถทำได้ดังนี้

1. ให้รับฟังข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างตั้งใจ
2. ยอมรับในข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น ยกเว้นเป็นเหตุที่เกิดจากสิ่งที่เราควบคุมไม่ได้ เช่น ภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ ฯลฯ ซึ่งสามารถแจ้งให้ลูกค้าทราบได้

3. แสดงความเห็นอกเห็นใจ จากทั้งคำพูด น้ำเสียงที่อบอุ่น หรือคำพูดดี ๆ ที่จะทำให้เปลี่ยนความรู้สึกจากการร้องเรียนเป็นความพึงพอใจในการใช้บริการได้
4. อย่าโต้เถียงกับลูกค้าเด็ดขาด ถึงแม้ลูกค้าจะเป็นฝ่ายผิดก็ตาม และอย่าพยายามเอาชนะลูกค้าเพื่อต้องการแสดงให้เห็นว่าลูกค้าเป็นฝ่ายผิด
5. สอบถามความต้องการของลูกค้า เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าต้องการให้เราแก้ไขอย่างไร ไม่สรุปประเด็นต่าง ๆ โดยใช้ความรู้สึกของตัวเอง
6. ระบุและจำแนกขั้นตอนในการแก้ไขปัญหาเหล่านั้นให้แก่ลูกค้า
7. กระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหา เพราะหากข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขรวดเร็วเท่าใด ความพึงพอใจของลูกค้าก็จะยิ่งมากขึ้นเท่านั้น
8. แจ้งความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าทราบเป็นระยะ ๆ รวมทั้งปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ซึ่งอาจเกิดขึ้นเพื่อให้ลูกค้ารับทราบและเข้าใจ ว่าเรามีได้นั่งนอนใจหรือเพิกเฉยในเรื่องที่เกิดขึ้น
9. หากเป็นความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจริง อันเนื่องมาจากการให้บริการ ก็ควรขอขมาขอโทษแทนสิ่งที่เหมาะสมให้แก่ลูกค้า
10. ต้องรักษาภาพลักษณ์ และสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า รวมถึงพยายามสร้างความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ลูกค้ามีความมั่นใจว่าจะไม่เกิดเหตุการณ์เช่นนี้อีกเป็นครั้งต่อไป

1. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

- 1.1 ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี
 - วัน เดือน ปี
 - ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้
 - ระบุข้อเท็จจริง หรือ เหตุการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของ กปน. ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้
 - ระบุ ผู้รับบริการหรือหน่วยงานต้นสังกัด กรณีผู้ร้องเรียนเป็นผู้ใช้บริการหรือลูกค้า
 - ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
- 1.2 เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- 1.3 ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่น

1.4 เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานภายในสังกัด กปน.

1.5 เป็นเรื่องที่ประสงค์ให้ กปน. ช่วยเหลือหรือแก้ไขเนื่องจากข้อร้องเรียนเกิดจากภารกิจและอยู่ในความรับผิดชอบของ กปน.

1.6กรณีเรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาหรือเข้าข่ายในลักษณะบัตรสนเท่ห์ พฤติกรรมส่วนบุคคล หรือเรื่องร้องเรียนอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับการกิจหรือความรับผิดชอบของ กปน. นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

2. คำนิยามและอธิธานศัพท์

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

ผู้ร้องเรียน (complainant) หมายถึง บุคคลหรือองค์กร ที่กระทำการร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ 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 ซึ่งเป็นผลลัพธ์หรือการแก้ไขที่ชัดเจนหรือคาดหมายได้แน่นอนเช่น คำร้องเรียนจากลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ได้รับผลกระทบจากการใช้น้ำประปา หรือบริการที่เกี่ยวข้อง ที่ทำให้เกิดความเสียหาย จนเกิดความไม่พึงพอใจ รวมถึงการติดตาม กรณีแจ้งเหตุแล้วไม่ได้รับการแก้ไข โดยเจ้าหน้าที่ไม่สามารถชี้แจงสาเหตุของการเกินเวลาในการแก้ไขปัญหาต่างๆ จนเกิดความไม่พึงพอใจในการบริการนั้นๆ

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

การสอบถามข้อมูล (Query) หมายถึง การที่ลูกค้าสอบถามข้อมูลหรือร้องเรียนในบางเรื่อง โดยเจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลหรือตอบชี้แจงลูกค้าได้ รวมถึงการติดตามงานมายังหน่วยงานรับเรื่อง เพื่อทราบถึงการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกินเวลาแล้วเสร็จและเจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงเหตุผลได้

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

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

ความพึงพอใจลูกค้า(Customer Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการและสนับสนุนของ กปน. ที่สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าได้ หรือเหนือความคาดหวังของลูกค้า

ผลตอบรับ(Feedback) หมายถึง ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือการบริการ หรือการจัดการข้อร้องเรียน

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 สอบถามข้อมูลข้อเสนอแนะ และคำชมเชย รวมทั้งเป็นศูนย์กลางในการให้ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการของ กปน. ตามที่ได้รับการร้องขอจากประชาชนผู้รับบริการ โดยมีฝ่ายปฏิบัติการการประสานครหลวงเป็นผู้รับผิดชอบ

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

3. ประเภทของข้อร้องเรียน

กปน.มีการจัดประเภทข้อร้องเรียนเป็นหมวดหมู่ ออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

- 3.1 ข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์ (น้ำประปา)
- 3.2 ข้อร้องเรียนด้านการให้บริการหรือการดำเนินงานของ กปน.
- 3.3 การแจ้งเหตุ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำติชม สอบถามข้อมูล

4. ระดับความรุนแรงของข้อร้องเรียน

กปน.มีการแบ่งระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียนออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

4.1 ระดับความรุนแรงต่ำ (Low) เป็นเรื่องร้องเรียนที่เป็นปกติทั่วไป สามารถแก้ไขได้ไม่มีความสลับซับซ้อน ไม่กระทบต่อภาพลักษณ์ของกปน. เป็นเพียงปัญหาเล็กน้อยซึ่งหน่วยงานสามารถแก้ไขให้แล้วเสร็จได้โดยหน่วยงานเจ้าของเรื่อง ระยะเวลาในการดำเนินการภายใน 3 วันทำการ อาทิ การร้องเรียนเรื่องทั่วไป การแจ้งเหตุ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำติชม สอบถามข้อมูล

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

4.3 ระดับความรุนแรงสูง (High) เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของกปน.เป็นอย่างมาก และเกิดความเสียหายต่อทรัพย์สิน/เป็นอันตรายต่อชีวิตในด้านความปลอดภัย สุขภาพ การประกอบการของลูกค้าหรือผู้ร้องเรียน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ต้องอาศัยอำนาจหรือการพิจารณาโดยผู้บริหารระดับสูง/ผู้บริหารที่ได้รับมอบหมายพิจารณาในการประชุมเพื่อหาแนวทางแก้ไขโดยด่วน ระยะเวลาในการดำเนินการภายใน 24 ชั่วโมงได้แก่ การร้องเรียนผ่านสื่อมวลชน/เว็บไซต์ข่าวออนไลน์/บุคคลสำคัญการร้องเรียนตามบริเวณที่ได้รับผลกระทบวงกว้างและต่อเนื่อง เป็นต้น

จากการแบ่งระดับความรุนแรงของข้อร้องเรียน กปน. ได้มีการกำหนดสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเป็น 2 กรณี คือ

1) กรณีสถานการณ์ปกติคือกรณีที่เกิดเรื่องร้องเรียนปกติทั่วไป หรือระดับความรุนแรงต่ำ (Low) และเป็นเรื่องร้องเรียนที่สร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ หรือระดับความรุนแรงปานกลาง (Medium) จะมีการรายงานด้วยวิธีการจัดทำรายงานสรุปสถิติข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

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

5. ตัวชี้วัดการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

กปน. ได้ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ดังนั้นเพื่อสอบถาม และประเมิน ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของการดำเนินงาน จึงมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญ ดังนี้

5.1 ตัวชี้วัดผลลัพธ์คือ

- ร้อยละข้อร้องเรียนที่ได้รับแต่ละช่องทางตาม SLA (First Response)
- ร้อยละข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขจนยุติตาม SLA (Complete Response)
- ระดับความพึงพอใจของลูกค้าด้านความสะดวกและความหลากหลายต่อช่องทางการ

ร้องเรียน

- ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการแก้ปัญหาข้อร้องเรียน

5.2 ตัวชี้วัดกระบวนการทำงาน (KPI In-Process)

- ร้อยละของลูกค้าที่พึงพอใจ ภายหลังได้รับการแก้ปัญหาข้อร้องเรียนจากกปน.
- ร้อยละของลูกค้าที่พึงพอใจการตอบสนองข้อร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ MWA Call Center

1125

สำหรับการสำรวจความพึงพอใจการบริหารจัดการข้อร้องเรียนดำเนินการโดยวิธี

- มีการโทรติดตามการให้บริการหลังจากรับเรื่อง โดยการสุ่มโทรหาลูกค้า After Service
- มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประสานครหลวง โดย 3rd Party เป็นประจำทุก

เงื่อนไขการจำแนกประเภทข้อร้องเรียน

ลำดับ	รายการ	เงื่อนไข"การสอบถาม"	เงื่อนไข"แจ้งเหตุ"	เงื่อนไข"ข้อร้องเรียน"
1. หมวดหมู่ข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์ (ด้านน้ำประปา)				
1,2	น้ำไม่ไหล/ น้ำไหลอ่อน	- สอบถามพื้นที่ที่น้ำไม่ไหล/ไหลอ่อน - สอบถามวันเวลายาวละเอียดของการปิด-เปิดน้ำ - เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูล/ตอบชี้แจงได้	- แจ้งสถานที่/บริเวณพื้นที่ที่น้ำไม่ไหล/ไหลอ่อน - เจ้าหน้าที่ไม่มีข้อมูลที่ชี้แจงได้ - เจ้าหน้าที่รับข้อมูลเพื่อส่งให้สาขาตรวจสอบ/แก้ไข	- ได้รับผลกระทบน้ำไม่ไหล/ไหลอ่อนเป็นเวลานาน หรือเกิดขึ้นบ่อย โดยไม่ทราบสาเหตุ หรือผลกระทบหลังจากการดำเนินการของกปน.แล้วเสร็จ เช่น ตัดบรรจบ/ซ่อมท่อ แต่ยังไม่ได้รับความสะดวกจนก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ - น้ำไม่ไหล/ไหลอ่อนบ้านเดียวหรือหลายบ้านในละแวกเดียวกันโดยไม่ทราบสาเหตุจนก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ - เจ้าหน้าที่ไม่สามารถชี้แจงได้ - ลูกค้าประสงค์จะร้องเรียน
3	น้ำขุ่น/มีกลิ่น (ไม่ใช่คลอรีน)	- สอบถามสาเหตุที่ทำให้น้ำขุ่นและระบบไม่มีการตัดบรรจบหรือซ่อมท่อ ที่อาจเป็นเหตุให้น้ำขุ่นได้ จะแนะนำให้ลูกค้าตรวจสอบระบบภายในบ้านของลูกค้าเบื้องต้นก่อน		- ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ เมื่อพบ/ประสบว่ามีน้ำขุ่น/มีกลิ่น ทั้งที่ทราบและไม่ทราบสาเหตุ - เจ้าหน้าที่ไม่สามารถชี้แจงได้
4,5	งานซ่อมท่อ/ งานวางท่อ	- สอบถามการปิดน้ำล่วงหน้าสำหรับงานวางท่อ(ตามแผน) - สอบถามสาเหตุ/ระยะเวลาการดำเนินการ/แก้ไขแล้วเสร็จ - สอบถามสาเหตุระหว่างดำเนินการ - สอบถามพื้นที่ที่น้ำไม่ไหล จากการวางท่อ/ซ่อมท่อ - เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูล/ตอบชี้แจงได้		- ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจกับงานนั้นๆ - ลูกค้าได้รับผลกระทบอย่างรุนแรงจากงานนั้นๆ - ทำพื้นผิวจราจรไม่เรียบร้อย - เจ้าหน้าที่ไม่มีข้อมูลสำหรับการชี้แจง

2. หมวดหมู่ข้อร้องเรียนด้านบริการ				
ลำดับ	รายการ	เงื่อนไข"การสอบถาม"	เงื่อนไข"แจ้งเหตุ"	เงื่อนไข"ข้อร้องเรียน"
6	เจ้าหน้าที่			- ลูกค้ารับรู้หรือสัมผัสถึงการกระทำที่ไม่ถูกต้องไม่สุภาพ ไม่ควรจะเป็น หรือไม่ควรกระทำของพนักงานที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจได้แก่ - แสดงกิริยาไม่สุภาพ - แต่งกายไม่สุภาพ - ขับรถไม่สุภาพ - อ่านมาตรไม่ถูกต้อง - ให้ข้อมูลคลาดเคลื่อน ผิดพลาด เป็นต้น
7	ค่าน้ำผิดปกติ	- สอบถามสาเหตุของค่าน้ำผิดปกติ - สอบถามการแก้ไข/คำแนะนำกรณีไม่มีท่อร์วภายใน - เจ้าหน้าที่แนะนำให้ตรวจสอบเบื้องต้นเพื่อหาสาเหตุของค่าน้ำผิดปกติ - เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูล/ตอบชี้แจงได้		- ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจกับค่าน้ำที่ผิดปกติ(สูง) โดยได้ตรวจสอบท่อร์วภายในแล้ว - ลูกค้าร้องเรียนค่าน้ำสูง เกิดจากการกระทำของเจ้าหน้าที่ เช่น เปลี่ยนมาตรแล้วค่าน้ำสูงขึ้น ฯ - เจ้าหน้าที่ไม่มีข้อมูลสำหรับการชี้แจง
8	ไม่มีการประชาสัมพันธ์ก่อนปิดน้ำ			- ลูกค้าได้รับผลกระทบรุนแรงโดยไม่ทราบข่าวประชาสัมพันธ์จากการปิดน้ำล่วงหน้า - ลูกค้าได้รับข่าวแต่ไม่ชัดเจน - ลูกค้าไม่พึงพอใจ เนื่องจากไม่ได้รับข่าวประชาสัมพันธ์ตามที่กปน.แจ้ง - เจ้าหน้าที่ไม่มีข้อมูลสำหรับการชี้แจง

ลำดับ	รายการ	เงื่อนไข"การสอบถาม"	เงื่อนไข"แจ้งเหตุ"	เงื่อนไข"ข้อร้องเรียน"
9	ใบแจ้งค่าน้ำประปา	- สอบถามสาเหตุของการไม่ได้รับใบแจ้งค่าน้ำประปา - สอบถามใบแจ้งค่าน้ำประปาเนื่องจากได้รับซ้ำ		- ลูกค้าไม่พึงพอใจ เนื่องจากไม่ได้รับใบแจ้งค่าน้ำประปา - ลูกค้าไม่พึงพอใจ เนื่องจากได้รับผลกระทบจากการได้รับใบแจ้งค่าน้ำประปาซ้ำ และมีค่าธรรมเนียมเพิ่มขึ้น - 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	ระยะเวลาแก้ปัญหาแล้วเสร็จ ในสถานการณ์ปกติ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ แก้ไข
1. หมวดหมู่ข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์(ด้านน้ำประปา)		
● ด้านปริมาณน้ำ 1.1) น้ำไม่ไหล 1 วัน 1.2) น้ำไหลอ่อน 1 วัน (สาเหตุ: งานซ่อมท่อ งานวางท่อ งานลดน้ำสูญเสีย)		
● ด้านคุณภาพน้ำ 1.3) น้ำขุ่น/มีกลิ่น(ไม่ใช่คลอรีน) เช่น น้ำมีกลิ่น (ไม่ใช่กลิ่นคลอรีน) น้ำมีสีผิดปกติ(ดำ เหลือง สนิม แดง) น้ำมีสิ่งเจือปน (ตัวร่อยขา, หนอง แมลง) น้ำขุ่น (มีตะกอน) (สาเหตุ: งานซ่อมท่อ งานตัดบรรจบท่อเสื่อมสภาพ)	1 วัน	สายงานผลิตและส่งน้ำ (ฝคจ.) /สายงาน วิศวกรรมและก่อสร้าง (ฝคจ.1, ฝคจ.2) /สำนักงานประปา สาขา(กรร.)/ศูนย์
● ด้านงานอื่นที่เกี่ยวข้อง 1.4) งานวางท่อ 3 วัน 1.5) งานซ่อมท่อ 3 วัน (สาเหตุ: ไม่คืนสภาพผิวจราจรเครื่องจักรเสียงดังงานไม่เรียบร้อย)		ควบคุมงานและ ประสานงานงาน ปรับปรุงท่อจ่ายน้ำ
2. หมวดหมู่ข้อร้องเรียนด้านบริการ		
2.1) ไม่มีการประชาสัมพันธ์การหยุดจ่ายน้ำ (สาเหตุ: ไม่ได้ประชาสัมพันธ์ / ประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง / เวลาในการปิดน้ำนานกว่าที่แจ้งไว้)	3 วันทำการ	สำนักงานประปาสาขา (กรก., กรร.)/ฝสอ.
2.2) ใบแจ้งค่าน้ำประปา (สาเหตุ: ไม่ได้รับใบแจ้งค่าน้ำประปา /ใบแจ้งค่าน้ำประปาชำรุด /พิมพ์ไม่ชัดเจน)	3 วันทำการ	สำนักงานประปาสาขา (กรต.)
2.3) ค่าน้ำผิดปกติ (สาเหตุ:อ่านน้ำผิด / ประเมินการอ่านน้ำ / ค่าน้ำต่ำ/ค่าน้ำสูง)	3 วันทำการ	สำนักงานประปาสาขา (กรต.)
2.4) เจ้าหน้าที่	1 วันทำการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

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.กรร. 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 วันหลังจากได้รับแจ้ง <u>หมายเหตุ</u> ระยะเวลาการซ่อมท่อไม่รวมถึงกรณีต้องรอการอนุญาตจากเจ้าของพื้นที่ หรือเจ้าหน้าที่จราจร สาเหตุผู้รับจ้าง ลืมเปิดประตุน้ำ หลังตัดบรรจบ หรือซ่อมเสร็จ - ผู้ควบคุมงานมีการตรวจสอบการเปิดประตุน้ำทุกครั้ง - ป้ายประชาสัมพันธ์ รอการซ่อมผิวทาง การแก้ไขกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน : ภายใน 1 วัน - ในกรณีตัดบรรจบ/งานซ่อมท่อ ที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จ

		ภายในเวลาที่กำหนด หรือแจ้ง สบ. ล่วงหน้าอย่างน้อย 2 ชั่วโมง และภายในเวลาทำการ เพื่อเตรียมรถน้ำ กรณีต้องนำรถน้ำออกแจกจ่ายให้ลูกค้าที่เดือดร้อน
3	เจ้าหน้าที่	- พุดจาไม่สุภาพ - ไม่ชี้แจงและแนะนำบริการ - บริการล่าช้า/บกพร่อง หน่วยงานต้นสังกัดของพนักงาน ตรวจสอบ และวิเคราะห์ข้อมูลกล่าวตักเตือน แจ้งกลับเพื่อขออภัยผู้ร้องเรียน การแก้ไขกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน : ภายใน 1 วันทำการ
4.	น้ำขุ่น น้ำมีกลิ่น (ไม่ใช่คลอรีน)	งานซ่อมท่อจ่ายน้ำ การตัดบรรจบ ผู้รับจ้างและผู้ปฏิบัติงาน จะต้องดำเนินการด้วยความระมัดระวัง มิให้น้ำสกปรกจากภายนอกปะปนเข้าภายในท่อประปา จนเกิดปัญหาน้ำประปาขุ่น และสกปรก หลังจากการซ่อม การตัดบรรจบ ผู้รับจ้างต้องทำการระบายน้ำ (Blow) พร้อมตรวจสอบคุณภาพน้ำจนใสสะอาดตามมาตรฐานของการประปาฯ ครบถ้วน โดยมีหลักเกณฑ์คือ ความขุ่นไม่เกิน 1NTU 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 ออกใบงานส่งไปกองบริหารธุรกิจเสริมด้านบริการ เพื่อหาจุดรั่วหรือซ่อม โดยคิดค่าบริการจากลูกค้าในราคารายไตรมาส การแก้ไขกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน : โดยเร็วที่สุด กรณี มาตราไม่เดิน/มีการใช้น้ำ/ประเมนสูง/มาตรกระตุกเดินช้า หน่วยงานที่เกี่ยวข้องปฏิบัติงานตามคู่มือปฏิบัติงาน 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 - 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 หรือแจ้งสบน. ล่วงหน้าอย่างน้อย 2 ชั่วโมง และภายในเวลาทำการ เพื่อเตรียมรถน้ำ กรณีต้องนำรถน้ำออกแจกจ่ายให้ลูกค้าที่เดือดร้อน การแก้ไขกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน : ภายใน 3 วัน
9.	ใบแจ้งค่าน้ำประปา	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องปฏิบัติงานตามคู่มือปฏิบัติงาน สำนักงานประปาสาขา เรื่องการอ่านมาตรวัดน้ำ และการออกใบแจ้งค่าน้ำประปาพร้อมใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษี (ถ้ามี) ด้วยเครื่องอ่านมาตรวัดน้ำมือถือนอกจากนี้แยกสาเหตุการไม่ได้รับใบแจ้งค่าน้ำประปา - กรณีลูกค้าไม่มีตู้รับจดหมาย ไม่เป็นเรื่องร้องเรียน หากสามารถชี้แจงลูกค้า ขอความร่วมมือติดตั้งตู้รับจดหมาย/กล่องรับใบแจ้งค่าน้ำประปาประปา หรือ Load App MWA onMobile - กรณีมีตู้รับจดหมาย แต่ไม่ได้รับใบแจ้งค่าน้ำประปา การแก้ไขกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน : ภายใน 3 วันทำการ
10.	มาตรวัดน้ำ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องปฏิบัติงานตามคู่มือปฏิบัติงานเปลี่ยนมาตรวัดน้ำบำรุงรักษา มาตรครบวาระ การย้ายมาตรให้อยู่ในที่เหมาะสม และ มาตรวัดน้ำสูญหาย การแก้ไขกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน : ภายใน 3 วันทำการ

ที่มา : จากคู่มือบริหารข้อร้องเรียน ปี 2564



ระเบียบการประปานครหลวง ฉบับที่ 56 ว่าด้วยขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานของการประปานครหลวงเพื่อประชาชน พ.ศ. 2557

ลำดับที่	ชื่อเรื่อง/คำขอ	ระยะเวลา
1.	การขอติดตั้งประปาใหม่รายเดี่ยว มาตรฐานน้ำขนาดเส้นผ่านศูนย์กลาง ½ นิ้ว – 8 นิ้ว และไม่มีการวางท่อจ่ายน้ำ 1.1 มาตรฐานน้ำขนาดเส้นผ่านศูนย์กลาง ½ นิ้ว – 1 นิ้ว ในกรณีมีท่อเมนผ่านสถานที่ติดตั้งฝังเดียวกัน ระยะห่างไม่เกิน 10 เมตร แนวท่อเมนอยู่ในทางเท้าหรือไหล่ทางโดยได้รับอนุญาตกรรมสิทธิ์ที่ดิน และผู้ใช้น้ำชำระเงินค่าติดตั้งในวันที่ยื่นคำขอ - ระยะเวลารับคำขอจนถึงรับชำระเงิน 30 นาที - ระยะเวลา นับถัดจากวันรับชำระเงินจนถึงติดตั้งประปาใหม่ให้แล้วเสร็จ 1 วันทำการ 1.2 มาตรฐานน้ำขนาดเส้นผ่านศูนย์กลาง ½ นิ้ว – 1 นิ้ว ในกรณีไม่เข้าเงื่อนไขตามข้อ 1.1 - ระยะเวลารับคำขอจนถึงแจ้งค่าใช้จ่าย 1 วันทำการ - ระยะเวลา นับถัดจากวันรับชำระเงินจนถึงติดตั้งประปาใหม่ให้แล้วเสร็จ 3 วันทำการ 1.3 มาตรฐานน้ำขนาดเส้นผ่านศูนย์กลาง 1½ นิ้ว – 8 นิ้ว - ระยะเวลารับคำขอจนถึงแจ้งค่าใช้จ่าย 4 วันทำการ - ระยะเวลา นับถัดจากวันรับชำระเงินจนถึงติดตั้งประปาใหม่ให้แล้วเสร็จ 15 วันทำการ	

2.	การขอตัดตั้งประปาใหม่ กรณีมีวางท่อจ่ายน้ำและงานที่เกี่ยวข้อง วงเงินค่าแรงจัดจ้างไม่เกิน 2,000,000 บาท 2.1 การขอตัดตั้งประปาใหม่ กรณีมีวางท่อจ่ายน้ำและงานที่เกี่ยวข้อง วงเงินค่าแรงจัดจ้างไม่เกิน 1,000,000 บาท - ระยะเวลารับคำขออนุญาตจนถึงแจ้งค่าใช้จ่าย - ระยะเวลา นับถัดจากวันรับชำระเงินจนถึงติดตั้งประปาใหม่ให้แล้วเสร็จ 2.2 การขอตัดตั้งประปาใหม่ กรณีมีวางท่อจ่ายน้ำและงานที่เกี่ยวข้อง วงเงินค่าแรงจัดจ้างเกิน 1,000,000 บาท แต่ไม่เกิน 2,000,000 บาท - ระยะเวลารับคำขออนุญาตจนถึงแจ้งค่าใช้จ่าย - ระยะเวลา นับถัดจากวันรับชำระเงินจนถึงติดตั้งประปาใหม่ให้แล้วเสร็จ การขอตัดตั้งประปาใหม่ กรณีมีวางท่อจ่ายน้ำและงานที่เกี่ยวข้อง วงเงินค่าแรงจัดจ้างไม่เกิน 2,000,000 บาท - ระยะเวลารับคำขออนุญาตจนถึงแจ้งค่าใช้จ่าย - ระยะเวลา ถัดจากวันรับชำระเงินจนถึงวันทำสัญญาจ้าง	10 วันทำการ 70 วันทำการ 10 วันทำการ 85 วันทำการ 15 วันทำการ 72 วันทำการ
4.	การขอตัดตั้งประปาชำ/บรรจบมาตรฐานกรณีจ่ายน้ำเกินกว่า 180 วัน 4.1 มาตรฐานน้ำขนาดเส้นผ่านศูนย์กลาง ½ นิ้ว – 1 นิ้ว ในกรณีมีท่อเมนผ่านสถานที่ติดตั้งฝังเดียวกัน ระยะห่างไม่เกิน 20 เมตร แนวท่อเมนอยู่ในทางเท้าหรือไหล่ทางโดยได้รับอนุญาตกรรมสิทธิ์ที่ดิน และผู้ใช้น้ำชำระเงินค่าติดตั้งในวันที่ยื่นคำขอ - ระยะเวลารับคำขออนุญาตจนถึงรับชำระเงิน - ระยะเวลา ถัดจากวันรับชำระเงินจนถึงติดตั้งประปาให้แล้วเสร็จ 4.2 มาตรฐานน้ำขนาดเส้นผ่านศูนย์กลาง ½ นิ้ว – 1 นิ้ว ในกรณีไม่เข้าเงื่อนไขตามข้อ 4.1 - ระยะเวลารับคำขออนุญาตจนถึงรับชำระเงิน - ระยะเวลา ถัดจากวันรับชำระเงินจนถึงติดตั้งประปาให้แล้วเสร็จ	30 นาที 1 วันทำการ 1 วันทำการ 3 วันทำการ
5.	การยกเลิกการใช้น้ำประปาประเภทชั่วคราวและถาวร - ระยะเวลาตั้งแต่วันที่ยื่นคำขออนุญาตจนถึงยกเลิกการใช้น้ำ	3 วันทำการ

6.	การยกเลิกการงดจ่ายน้ำ 6.1 กรณีงดจ่ายน้ำไปเกินกว่า 15 วัน แต่ไม่เกิน 30 วัน - ระยะเวลารับคำขอจนถึงวันบรรจบมาตรวัดน้ำคั้น 6.2 กรณีงดจ่ายน้ำไปเกินกว่า 30 วัน แต่ไม่เกิน 180 วัน - ระยะเวลารับคำขอจนถึงวันบรรจบมาตรวัดน้ำคั้น	24 ชั่วโมง 2 วันทำการ
7.	การขอฝากมาตรวัดน้ำ - ระยะเวลารับคำขอจนถึงแจ้งค่าใช้จ่าย - ระยะเวลาถัดจากวันรับชำระเงินจนถึงยอดมาตร	1 วันทำการ 3 วันทำการ
8.	การขอย้ายมาตร – ยกมาตรวัดน้ำ (ตามความประสงค์ของผู้ใช้น้ำ) ระยะเวลารับคำขอจนถึงแจ้งค่าใช้จ่าย - มาตรวัดน้ำขนาดเส้นผ่านศูนย์กลาง ½ นิ้ว – 1 นิ้ว - มาตรวัดน้ำขนาดเส้นผ่านศูนย์กลาง 1½ นิ้ว – 8 นิ้ว ระยะเวลาถัดจากวันรับชำระเงินจนถึงดำเนินการแล้วเสร็จ - มาตรวัดน้ำขนาดเส้นผ่านศูนย์กลาง ½ นิ้ว – 1 นิ้ว - มาตรวัดน้ำขนาดเส้นผ่านศูนย์กลาง 1½ นิ้ว – 8 นิ้ว	3 วันทำการ 6 วันทำการ 3 วันทำการ 7 วันทำการ
9.	การเปลี่ยนมาตรชำรุด/ไม่เดิน 9.1 มาตรวัดน้ำขนาดเส้นผ่านศูนย์กลาง ½ นิ้ว – 1½ นิ้ว - ระยะเวลารับคำขอ/รับเรื่อง จนออกปฏิบัติงานเปลี่ยนมาตรแล้วเสร็จ 9.2 มาตรวัดน้ำขนาดเส้นผ่านศูนย์กลาง 2 นิ้ว – 16 นิ้ว - ระยะเวลารับคำขอ/รับเรื่อง จนออกปฏิบัติงานเปลี่ยนมาตรแล้วเสร็จ 9.3 การบรรจบมาตรวัดน้ำสูญหาย ทั้งนี้ ไม่รวมระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา นอกเหนือการควบคุม เช่น บ้านปิด มีสิ่งกีดขวาง ต้องรื้อถอน ผู้ใช้น้ำไม่ให้ดำเนินการ ฯลฯ	3 วันทำการ 12 วันทำการ 24 ชั่วโมง
10.	การขอย้ายแนวเส้นท่อประปา - ระยะเวลาปฏิบัติงานกรณีการประปานครหลวงดำเนินการเอง	22 วันทำการ

	- ระยะเวลาปฏิบัติงานกรณีจัดจ้าง (วงเงินค่าจัดจ้างไม่เกิน 1,000,000 บาท)	60 วันทำการ
11.	การแก้ไขเรื่องร้องเรียน - ระยะเวลายื่นคำร้องจนถึงแจ้งสาเหตุและการแก้ไขให้ผู้ใช้น้ำทราบ	3 วันทำการ
12.	การปฏิบัติงานเพื่อดำเนินการต่อผู้กระทำผิดเกี่ยวกับทรัพย์สินและผลประโยชน์ของการประปานครหลวง	5 วันทำการ
13.	การขอถอนคืนหลักประกันต่างๆ 13.1 การขอถอนคืนหลักประกันสัญญาหรือหลักประกันท่อและอุปกรณ์ท่อที่ กปน. จัดให้ - กรณีเงินสด - กรณีหนังสือค้ำประกันสัญญา 13.2 การขอถอนคืนหลักประกันให้ตัวแทน 13.3 การขอถอนคืนหลักประกันอื่นๆ 13.4 การขอคืนเงินประกันการใช้น้ำ	7 วันทำการ 5 วันทำการ 10 วันทำการ 5 วันทำการ 1 วันทำการ
14.	การให้บริการข้อมูลข่าวสาร 14.1 ข้อมูลข่าวสารทั่วไปที่มีให้บริการ 14.2 กรณีข้อมูลที่เปิดเผยได้และต้องประสานกับหน่วยงาน 14.3 กรณีข้อมูลที่อาจเปิดเผยไม่ได้และคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารพิจารณาวินิจฉัย	1 วันทำการ 7 วันทำการ 30 วันทำการ
15.	การรับชำระเงินค่าน้ำประปา	3 นาที ต่อรายการ
16.	การซ่อมท่อประปาแตกรั่ว (เฉพาะท่อบริการและท่อจ่ายน้ำ)	24 ชั่วโมง

ระเบียบการระปานครหลวง ว่าด้วย ข้อมูลข่าวสารของการระปานครหลวง พ.ศ. 2561

คำศัพท์	คำอธิบาย
 1. หน่วยงานในสังกัด 2. หน่วยงานที่ให้บริการข้อมูลข่าวสาร 3. ข้อมูลข่าวสาร 4. ข้อมูลข่าวสารลับ 5. ข้อมูลข่าวสารของ กปน. 6. คณะกรรมการ 7. สถานที่ให้บริการข้อมูลข่าวสาร	หน่วยงานภายในของการระปานครหลวง ตั้งแต่ระดับกองขึ้นไป ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของการระปานครหลวง สิ่งที่สื่อความหมายให้รู้เรื่องราวข้อเท็จจริง ข้อมูล หรือสิ่งใด ๆ ไม่ว่าการสื่อความหมายนั้นจะทำได้โดยสภาพของสิ่งนั้นเองหรือโดยผ่านวิธีการใด ๆ และไม่ว่าจะได้จัดทำไว้ในรูปของเอกสาร แฟ้ม รายงาน หนังสือ แผ่นผัง แผนที่ ภาพวาด ภาพถ่าย ฟิล์ม การบันทึกภาพ หรือเสียง การบันทึกโดยเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือวิธีอื่นใดที่ทำให้สิ่งที่บันทึกไว้ปรากฏได้ ข้อมูลข่าวสารลับตามคำนิยามที่กำหนดไว้ในระเบียบ ว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544 ข้อมูลข่าวสารกึ่งปวงของการระปานครหลวง คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของการระปานครหลวง (1) ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของการระปานครหลวง (2) หน่วยงานในสังกัดของการระปานครหลวง (3) สำนักงานประสานสาขาของการระปานครหลวง
การรับรอง สำเนาถูกต้อง	การรับรองสำเนาถูกต้อง โดยหัวหน้าส่วนหรือเทียบเท่าขึ้นไป มีค่าธรรมเนียมการรับรองละ 5 บาท (ตามประกาศการระปานครหลวง เรื่อง การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการขอสำเนาหรือ ขอสำเนาที่มีค่าธรรมเนียมของข้อมูลข่าวสารของการระปานครหลวง)
การจัดเก็บสถิติ การให้บริการ ข้อมูลข่าวสาร	ให้หน่วยงานในสังกัดจัดเก็บสถิติของผู้ยื่นคำขอข้อมูลข่าวสารทุกกรณี ตามแบบคำขอรับบริการข้อมูลข่าวสารของการระปานครหลวง และจัดส่งให้หน่วยงานที่ให้บริการข้อมูลข่าวสารภายในเดือนกันยายน ของทุกปี เพื่อรายงานต่อคณะกรรมการ (สามารถดาวน์โหลดแบบคำขอรับบริการในเอกสารแนบท้ายระเบียบฯ)

ข้อมูลข่าวสารที่อยู่ในความครอบครองของการประปานครหลวง ที่เปิดเผยได้

ตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540



ข้อมูลข่าวสารที่ลงพิมพ์
ในราชกิจจานุเบกษา

ตามมาตรา 7

- 1 โครงสร้างและการจัดองค์กรในการดำเนินงาน
- 2 สรุปอำนาจหน้าที่ที่สำคัญและวิธีการดำเนินงาน
- 3 สถานที่ติดต่อเพื่อขอรับข้อมูลข่าวสาร หรือคำแนะนำ
ในการติดต่อกับหน่วยงานของรัฐ
- 4 กฎ มติคณะรัฐมนตรี ข้อบังคับ คำสั่ง ฯลฯ
- 5 ข้อมูลข่าวสารอื่นตามที่คณะกรรมการกำหนด



ข้อมูลข่าวสารอื่น ที่จัดหาให้เฉพาะราย

ตามมาตรา 11

- 1 หากบุคคลใดขอข้อมูลข่าวสารอื่นใดนอกเหนือมาตรา 7
และมาตรา 9 ให้หน่วยงานของรัฐจัดหาข้อมูลข่าวสาร
ให้แก่ผู้ขอภายในเวลาอันสมควร



ข้อมูลข่าวสารที่จัดไว้ให้ประชาชน
ตรวจสอบได้

ตามมาตรา 9

- 1 ผลการพิจารณาหรือคำวินิจฉัยที่มีผลโดยตรงต่อ
เอกชน รวมทั้งความเห็นแย้งและคำสั่งที่เกี่ยวข้อง
ในการพิจารณาวินิจฉัยดังกล่าว
- 2 นโยบายหรือการตีความที่ไม่เข้าข่ายต้องลงพิมพ์
ในราชกิจจานุเบกษา ตามมาตรา 7(4)
- 3 แผนงาน โครงการ และงบประมาณรายจ่ายประจำปี
ของปีที่กำลังดำเนินการ
- 4 คู่มือหรือคำสั่งเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
ของรัฐ ซึ่งมีผลกระทบถึงสิทธิหน้าที่ของเอกชน
- 5 สิ่งพิมพ์ที่ได้มีการอ้างอิงถึงตามมาตรา 7 วรรคสอง
- 6 สัญญาสัมปทาน สัญญาที่มีลักษณะเป็นการผูกขาด
ตัดตอนหรือสัญญาร่วมทุนกับเอกชนในการจัดทำ
บริการสาธารณะ
- 7 มติคณะรัฐมนตรี หรือมติคณะกรรมการที่แต่งตั้ง
โดยกฎหมาย หรือโดยมติคณะรัฐมนตรี ทั้งนี้ ให้ระบุ
รายชื่อรายงานทางวิชาการ รายงานข้อเท็จจริง หรือ
ข้อมูลข่าวสารที่นำมาใช้ในการพิจารณาไว้ด้วย
- 8 ข้อมูลข่าวสารอื่นตามที่คณะกรรมการกำหนด

ผู้มีอำนาจอนุญาตเปิดเผยข้อมูล : หน่วยงานในสังกัด : ผอ.กอง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย
ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร : ผอ.ฟสอ. หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย
กรณีที่ไม่อาจวินิจฉัยได้ ให้เสนอเรื่องพร้อมความเห็นต่อคณะกรรมการ เพื่อพิจารณาวินิจฉัย

ข้อมูลข่าวสารที่อยู่ในความครอบครองของการประปานครหลวง ที่ไม่ต้องเปิดเผยหรืออาจมีคำสั่งไม่ให้เปิดเผย

ตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540

ข้อมูลข่าวสารของราชการที่อาจก่อให้เกิด
ความเสียหายต่อสถาบันพระมหากษัตริย์
จะเปิดเผยมิได้

ตามมาตรา 14



ข้อมูลข่าวสารของราชการที่มีลักษณะอย่างหนึ่งอย่างใด
ดังต่อไปนี้ หน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ
อาจมีคำสั่งมิให้เปิดเผยก็ได้

ตามมาตรา 15

- 1 การเปิดเผยจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อความมั่นคง
ของประเทศ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ และ
ความมั่นคงในทางเศรษฐกิจหรือการคลังของประเทศ
- 2 การเปิดเผยจะทำให้การบังคับใช้กฎหมาย
เสื่อมประสิทธิภาพ หรือไม่อาจสำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้
ไม่ว่าจะเกี่ยวกับการฟ้องคดี การป้องกัน การปราบปราม
การทดสอบ การตรวจสอบ หรือการรู้แหล่งที่มาของ
ข้อมูลข่าวสารหรือไม่ก็ตาม
- 3 ความเห็นหรือคำแนะนำภายในหน่วยงานของรัฐ
ในการดำเนินการเรื่องหนึ่งเรื่องใด แต่ทั้งนี้ไม่รวมถึง
รายงานทางวิชาการ รายงานข้อเท็จจริง หรือข้อมูล
ข่าวสารที่นำมาใช้ในการทำความเข้าใจหรือคำแนะนำ
ภายในดังกล่าว
- 4 การเปิดเผยจะก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตหรือ
ความปลอดภัยของบุคคลหนึ่งบุคคลใด
- 5 รายงานการแพทย์หรือข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล
ซึ่งการเปิดเผยจะเป็นการรุกรานสิทธิส่วนบุคคล
โดยไม่สมควร
- 6 ข้อมูลข่าวสารของราชการที่มีกฎหมายคุ้มครอง
มิให้เปิดเผย หรือข้อมูลข่าวสารที่มีผู้ให้มาโดย
ไม่ประสงค์ให้ทางราชการนำไปเปิดเผยต่อผู้อื่น
- 7 กรณีอื่นตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา

ผู้มีอำนาจอนุญาตเปิดเผยข้อมูล : ผู้ช่วยผู้ว่าการหรือเทียบเท่าขึ้นไป
กรณีที่ไม่อาจวินิจฉัยได้ ให้เสนอเรื่องพร้อมความเห็นต่อคณะกรรมการ เพื่อพิจารณาวินิจฉัย

การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล ที่อยู่ในความครอบครองของการประปานครหลวง ตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540



ข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่อยู่ในความควบคุมดูแล
ของต้นตอหน่วยงานของรัฐแห่งอื่นหรือผู้อื่น
หน่วยงานของรัฐจะเปิดเผยโดยปราศจากความยินยอม
เป็นหนังสือของเจ้าของข้อมูลที่ได้รับล่วงหน้าหรือ
ในขณะนั้นมิได้ เว้นแต่เป็นการเปิดเผยดังต่อไปนี้

ตามมาตรา 24

- 1 ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานของตน เพื่อการนำไปใช้ตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐแห่งนั้น
- 2 เป็นการใช้ข้อมูลตามปกติภายในวัตถุประสงค์ของการจัดให้มีระบบข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลนั้น
- 3 ต่อหน่วยงานของรัฐที่ทำงานด้วยการวางแผน หรือการสถิติ หรือสำมะโนต่างๆ ซึ่งมีหน้าที่ต้องรักษาข้อมูล
ข่าวสารส่วนบุคคลไว้ไม่ให้เปิดเผยต่อไปยังผู้อื่น
- 4 เป็นการให้เพื่อประโยชน์ในการศึกษาวิจัย โดยไม่ระบุชื่อหรือส่วนที่ทำให้รู้ว่าเป็นข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล
ที่เกี่ยวกับบุคคลใด
- 5 ต่อหอจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร หรือหน่วยงานอื่นของรัฐตามมาตรา 26 วรรคหนึ่ง เพื่อการตรวจสอบ
คุณค่าในการเก็บรักษา
- 6 ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อการป้องกันการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย การสืบสวน การสอบสวน
หรือการฟ้องคดี ไม่ว่าเป็นคดีประเภทใดก็ตาม
- 7 เป็นการให้ซึ่งจำเป็น เพื่อการป้องกันหรือระงับอันตรายต่อชีวิตหรือสุขภาพของบุคคล
- 8 ต่อศาล และเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานของรัฐหรือบุคคลที่มีอำนาจตามกฎหมายที่จะขอข้อเท็จจริงดังกล่าว
- 9 กรณีอื่นตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา

ผู้มีอำนาจอนุญาตเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล : เจ้าของข้อมูล

ที่มา : ระเบียบการประปานครหลวง ว่าด้วย ข้อมูลข่าวสารของการประปานครหลวง พ.ศ. 2561 และข้อมูล
ข่าวสารที่อยู่ในความครอบครองของการประปานครหลวง ที่เปิดเผยได้ ตาม พรบ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ
พ.ศ. 2540

สรุปสาระสำคัญและขอบเขตการใช้บังคับ พรบ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562

INFO 1/25

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ขอบเขตการใช้บังคับ พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

 ไร้บังคับแก่การเก็บรวบรวม ไร้ ไร้เปิดเผย
ข้อมูลส่วนบุคคลโดยผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล
หรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลที่อยู่ในราชอาณาจักร

 มีผลไร้บังคับ กรณีผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล
หรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลที่อยู่ในราชอาณาจักร
ตามกฎหมายอื่น ดังนี้

 เสนอทางสินค้าหรือบริการ
แก่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล
ที่อยู่ในราชอาณาจักร
ไม่ว่าจะมีการชำระเงินหรือไม่ก็ตาม

 เฝ้าติดตามพฤติกรรม
ของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล
ที่เกิดขึ้นในราชอาณาจักร

ที่มา : พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (มาตรา 4)

INFO 2/25

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อยกเว้นการใช้บังคับ พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

 1 การเก็บรวบรวม ไร้ ไร้เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล
ของบุคคลที่ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล
เพื่อประโยชน์ส่วนตนหรือเพื่อกิจกรรม
ในครอบครัวของบุคคลนั้นเท่านั้น

 2 การดำเนินการของหน่วยงานของรัฐ
ที่มีหน้าที่ในการรักษาความมั่นคงของรัฐ
ซึ่งรวมถึงความมั่นคงทางการคลังของรัฐ
หรือการรักษาความปลอดภัย
ของประชาชน รวมถึงหน้าที่เกี่ยวกับการ
ป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน
นิติวิทยาศาสตร์ หรือการรักษาความมั่นคง
ปลอดภัยไซเบอร์

 3 บุคคลหรือนิติบุคคลซึ่งไร้ ไร้เปิดเผย
ข้อมูลส่วนบุคคลที่ทำการเก็บรวบรวมไว้เฉพาะ
เพื่อการใช้งานเฉพาะ งานศิลปะกรรม
หรืองานวรรณกรรมอันเป็นไปตามวิสัยธรรม
แห่งการประกอบวิชาชีพหรือเป็นประโยชน์
สาธารณะเท่านั้น

ที่มา : พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (มาตรา 4)

INFO 3/25

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อยกเว้นการใช้บังคับ พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

4. สภามหาวิทยาลัย วุฒิสภา และรัฐสภา รวมถึงคณะกรรมการที่ตั้งขึ้นโดยสภาดังกล่าว ซึ่งเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล ในการพิจารณาตามหน้าที่และอำนาจของสภามหาวิทยาลัย วุฒิสภา รัฐสภา หรือคณะกรรมการ แล้วยกเว้นกรณี

5. การพิจารณาพิพากษาคดีของศาล และการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ในกระบวนการพิจารณาคดี การบังคับคดี และการวางทรัพย์ รวมทั้งการดำเนินงานตามกระบวนการยุติธรรมทางอาญา

6. การดำเนินการกับข้อมูลของบริษัท ข้อมูลเครดิตและสมาชิกตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต

ต้องจัดให้มีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลให้เป็นไปตามมาตรฐานด้วย

ที่มา : พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (มาตรา 4)

INFO 4/25

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data)

ข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลที่ผู้ใช้ระบุตัวบุคคลได้ ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม เช่น

เลขประจำตัวประชาชน ชื่อ-นามสกุล

ID CARD

 ที่อยู่	 เบอร์โทรศัพท์	 e-mail
 ข้อมูลทางการเงิน	 เชื้อชาติ	 ศาสนาหรือปรัชญา
 พฤติกรรมทางเพศ	 ประวัติอาชญากรรม	 ข้อมูลสุขภาพ

ข้อมูลคนตาย ข้อมูลนิติบุคคล
ไม่เป็นข้อมูลส่วนบุคคลตามกฎหมายนี้

ที่มา : พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (มาตรา 6)

INFO 5/25

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

บุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล

เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล (Data Subject)

ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล (Data Controller)
บุคคลหรือนิติบุคคลที่มีอำนาจหน้าที่ตัดสินใจเกี่ยวกับการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (Data Processor)
บุคคลหรือนิติบุคคลที่ดำเนินการเกี่ยวกับการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล ตามคำสั่งหรือในนามของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล

ที่มา : พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (มาตรา 4)

INFO 6/25

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

การเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

เช่น เลขประจำตัวประชาชน ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ e-mail ข้อมูลทางการเงิน

จะชอบด้วยกฎหมาย
เมื่อทำตามหลักการหนึ่งหลักการใด ดังนี้

- Consent** ได้รับความยินยอม
- Scientific or Historical Research** การจัดทำเอกสารประวัติศาสตร์หรือจดหมายเหตุเพื่อประโยชน์สาธารณะ หรือที่เกี่ยวกับการศึกษาวิจัยหรือสถิติ
- Vital Interest** ป้องกันหรือระงับอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย หรือสุขภาพของบุคคล
- Contract** จำเป็นเพื่อการปฏิบัติตามสัญญา
- Public Task** จำเป็นเพื่อประโยชน์สาธารณะ หรือปฏิบัติหน้าที่ในการใช้อำนาจอธิปไตย
- Legitimate Interest** จำเป็นเพื่อประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมายของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล หรือของบุคคล หรือนิติบุคคลอื่น
- Legal Obligations** การปฏิบัติตามกฎหมาย

ที่มา : พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (มาตรา 24)

INFO 7/25

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ความยินยอม (Consent)



- ต้องได้รับความยินยอมก่อน หรือขณะเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล
- ต้องทำโดยชัดแจ้ง เป็นหนังสือ หรือทำผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

- ต้องแจ้งวัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล
- ต้องแยกส่วน ให้อำนาจที่อ่านง่าย และไม่ใช่เป็นการหลอกลวง

- ความเป็นอิสระในการให้ความยินยอม
- ถอนความยินยอมเมื่อใดก็ได้ เว้นแต่มีข้อจำกัดสิทธิ



ที่มา : น.ร.น. คู่มือข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (มาตรา 19)

INFO 8/25

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ความยินยอมของผู้เยาว์ คนไร้ความสามารถ และคนเสมือนไร้ความสามารถ



ผู้เยาว์

- ✅ ถ้าไม่ใช่วินิจฉัย ๗ ที่ผู้เยาว์อาจให้ความยินยอมโดยลำพังได้ ต้องได้รับความยินยอมจากผู้มีอำนาจปกครองที่มีอำนาจกระทำการแทนผู้เยาว์ด้วย
- ✅ ผู้เยาว์ที่มีอายุไม่เกิน 10 ปี ให้ความยินยอมจากผู้มีอำนาจปกครองที่มีอำนาจกระทำการแทนผู้เยาว์



คนไร้ความสามารถ

ให้ความยินยอมจากผู้อุปถัมภ์ที่มีอำนาจกระทำการแทนคนไร้ความสามารถ

คนเสมือนไร้ความสามารถ

ให้ความยินยอมจากผู้พิทักษ์ที่มีอำนาจกระทำการแทนคนเสมือนไร้ความสามารถ



ที่มา : น.ร.น. คู่มือข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (มาตรา 20)



INFO 11/25

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

การเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผย ข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความละเอียดอ่อน (Sensitive Personal Data)

6 Legal Obligations จำเป็นในการปฏิบัติตามกฎหมาย เฉพาะผู้เกี่ยวข้องกับ

- Preventive or Occupational Medicine**

เวชศาสตร์ป้องกันหรือเวชศาสตร์
การประเมินความสามารถในการทำงานของลูกจ้าง
การวินิจฉัยโรคทางการแพทย์
การให้บริการด้านสุขภาพหรือด้านสังคม
การตรวจทางการแพทย์ การจัดการด้านสุขภาพ
หรือระบบและการให้บริการด้านสังคมสาธารณะ
- Public Health** ประโยชน์สาธารณะด้านการสาธารณสุข
- Health or Social Care Systems** การคุ้มครองแรงงาน
การประกันสังคม หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
สวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลของผู้สูงอายุตามกฎหมาย
การคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ และการคุ้มครองทางสังคม
- Archiving, Scientific or Historical Research**
การศึกษาวิจัยทางวิทยาศาสตร์ ประวัติศาสตร์ หรือสถิติ
หรือประโยชน์สาธารณะอื่น
- Substantial Public Interest** ประโยชน์สาธารณะที่สำคัญ

ที่มา : พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (มาตรา 26)

INFO 12/25

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

การเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล

- เก็บรวบรวมได้เท่าที่จำเป็น ภายใต้วัตถุประสงค์
อันชอบด้วยกฎหมาย
- ต้องแจ้งให้เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลทราบก่อน
หรือขณะเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลถึงรายละเอียด ดังนี้

- วัตถุประสงค์ของการเก็บรวบรวม**
กรณีที่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล
ต้องให้ข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อปฏิบัติตามกฎหมายหรือสัญญา
- ข้อมูลส่วนบุคคลที่จะมีการเก็บรวบรวม
และระยะเวลาในการเก็บรวบรวม**
ประเภทของบุคคลหรือหน่วยงาน
ซึ่งข้อมูลส่วนบุคคลที่เก็บรวบรวมอาจจะถูกเปิดเผย
- ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล
สถานที่ติดต่อ และวิธีการติดต่อ**
สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล

ที่มา : พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (มาตรา 22 - 23)

INFO 13/25

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

การเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลจากแหล่งอื่น

ห้ามเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลจากแหล่งอื่นที่ไม่ใช่จากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลโดยตรง

STOP  

เว้นแต่...

 ได้แจ้งให้เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลทราบ โดยไม่ชักช้า แต่ต้องไม่เกิน 30 วัน นับแต่วันที่เก็บรวบรวมและได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล

 เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้รับยกเว้นไม่ต้องขอความยินยอม

ที่มา : พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (มาตรา 26)

INFO 14/25

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

การใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

 ห้ามใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยไม่ได้รับความยินยอม เว้นแต่เป็นข้อมูลส่วนบุคคลที่เก็บรวบรวมได้โดยได้รับยกเว้นไม่ต้องขอความยินยอม

 บุคคลหรือนิติบุคคลที่ได้รับข้อมูลส่วนบุคคลจากผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลจะต้องไม่ใช่หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อวัตถุประสงค์อื่น

 การใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้รับยกเว้นไม่ต้องขอความยินยอม ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลต้องบันทึกการใช้หรือเปิดเผยนั้นไว้

ที่มา : พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (มาตรา 27)

INFO 15/25

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

การส่งหรือโอนข้อมูลส่วนบุคคลไปยังต่างประเทศ

การส่งหรือโอนข้อมูลส่วนบุคคลไปยังต่างประเทศ ประเทศปลายทางหรือองค์การระหว่างประเทศที่รับข้อมูลส่วนบุคคล ต้องมีมาตรฐานการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่เพียงพอ

เว้นแต่...

-  การปฏิบัติตามกฎหมาย
-  ได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล
-  จำเป็นเพื่อการปฏิบัติตามสัญญา
-  การทำตามสัญญาระหว่างผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลกับบุคคลหรือนิติบุคคลอื่น
-  ป้องกันหรือระงับอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย หรือสุขภาพ
-  จำเป็นเพื่อประโยชน์สาธารณะที่สำคัญ

ที่มา : พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (มาตรา 28)

INFO 16/25

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล (Data Subject Right)

-  สิทธิได้รับการแจ้งให้ทราบ (Right to be informed)
-  สิทธิขอเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล (Right of access)
-  สิทธิขอโอนข้อมูลส่วนบุคคล (Right to data portability)
-  สิทธิคัดค้านการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล (Right to object)
-  สิทธิขอลบหรือทำลาย หรือทำให้ข้อมูลส่วนบุคคลเป็นข้อมูลที่ไม่สามารถระบุตัวบุคคลได้ (Right to erasure / Right to be forgotten)
-  สิทธิขอจำกัดการใช้ข้อมูลส่วนบุคคล (Right to restrict processing)
-  สิทธิขอแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคล (Right to rectification)

ที่มา : พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (มาตรา 23 และ มาตรา 30 - 35)

INFO 17/25

ที่มา : แผนร.ร. คู่มือของโรงเรียนพุดซา พ.ศ. 2562 (หน้า 17)



สำนักงานคณะกรรมการ
 คู่มือของโรงเรียนพุดซา

หน้าที่ของผู้นับข้อมูลส่วนบุคคล



จัดให้มีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยที่เหมาะสม



จัดให้มีระบบการตรวจสอบ
เพื่อดำเนินการลบหรือทำลายข้อมูลส่วนบุคคล



แต่งตั้งตัวแทนทางราชอาณาจักร



ดำเนินการเพื่อป้องกันสิทธิผู้อื่น
ให้ทราบเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล
โดยปราศจากอำนาจหรือโดยมิชอบ



แจ้งเหตุการณ์ละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล



จัดหาบันทึกการ

INFO 18/25



สำนักงานคณะกรรมการ
การเลือกตั้งข้อมูลส่วนบุคคล

หน้าที่ของผู้นิรโทษกรรมข้อมูลส่วนบุคคล





ดำเนินการตามคำสั่งที่ได้รับจากผู้ควบคุม
ข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อยื่น เว้นแต่คำสั่งนั้นขัดต่อกฎหมาย
หรือบัญญัติเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล





จัดให้มีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยที่เหมาะสม
รวมถึงแจ้งให้ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลทราบถึง
เหตุการณ์ที่เกิดข้อมูลส่วนบุคคลที่รั่วไหล





จัดทำและเก็บรักษาบันทึกรายการของกิจกรรม
การประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล





แต่งตั้งตัวแทนภายในราชอาณาจักร





ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งไม่ปฏิบัติตามคำสั่ง
ที่ได้รับจากผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล ให้ถือว่า
ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลเป็นผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล

ที่มา : พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (มาตรา 40)



INFO 21/25

สำนักงานคณะกรรมการ
คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ความรับผิดทางแพ่ง

พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

 นอกจากค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้ร้องแล้ว ศาลมีอำนาจสั่งให้ชำระค่าสินไหมทดแทน เพื่อการลงโทษเพิ่มกันได้ แต่ไม่เกิน 2 เท่า ของค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้ร้อง

 อายุความฟ้องคดี 3 ปี นับแต่วันที่ผู้เสียหาย รู้ถึงความเสียหายและรู้ตัวผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล หรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลที่ต้องรับผิดชอบ หรือ 10 ปี นับแต่วันที่การละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล



ที่มา : พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (มาตรา 76)

INFO 22/25

สำนักงานคณะกรรมการ
คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

โทษอาญา

พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

1. ไซเบอร์เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความละเอียดอ่อน (Sensitive Personal Data) โดยมิชอบหรือนอกเหนือวัตถุประสงค์ ซึ่งหรือโดยข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความละเอียดอ่อน (Sensitive Personal Data) ไปยังต่างประเทศ

 โดยประการที่น่าจะก่อให้เกิดความเสียหาย ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 6 เดือน หรือปรับไม่เกิน 500,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ



 เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบ ด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 1 ปี หรือปรับไม่เกิน 1,000,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

ที่มา : พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (มาตรา 79)

INFO 23/25

สำนักงานคณะกรรมการ
คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

โทษอาญา

พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

- ๒) ส่วนรู้ข้อมูลส่วนบุคคลเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่
ตามกฎหมายนี้ แล้วนำไปเปิดเผยแก่ผู้อื่นโดยมิชอบ
ด้วยกฎหมาย ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 6 เดือน
หรือปรับไม่เกิน 500,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ



- ๓) กระทำการหรือผู้จัดการ หรือบุคคลใดที่รับผิดชอบ
ในการดำเนินงานของนิติบุคคล หากมีการสั่งการ
หรือกระทำการละเลยเว้นไม่สั่งการหรือไม่กระทำการ
จนเป็นเหตุให้นิติบุคคลกระทำความผิด
ต้องรับโทษตามที่บัญญัติไว้สำหรับความผิดนั้นด้วย

ที่มา : พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (มาตรา 80 - 81)

INFO 24/25

สำนักงานคณะกรรมการ
คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

โทษทางปกครอง

พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562



- ๔) กระทำความผิดที่เป็นกรณีผิดไม่ปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนด
เช่น
- ไม่แจ้งวัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล
ให้เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลทราบ
 - ขอบความยินยอมโดยไม่ชอบกวางเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล



โทษปรับทางปกครองสูงสุด
ไม่เกิน 5,000,000 บาท

คณะกรรมการผู้เชี่ยวชาญ
มีอำนาจสั่งลงโทษปรับทางปกครอง



ที่มา : พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (มาตรา 82 - 90)

INFO 25/25

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคลที่เก็บรวบรวมไว้ก่อนวันที่ พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ใช้อย่างไร

- ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลสามารถเก็บรวบรวมและใช้ข้อมูลส่วนบุคคลต่อไปได้ตามวัตถุประสงค์เดิม
- ต้องกำหนดวิธีการยกเลิกความยินยอมและเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลที่ไว้ประสงค์ให้เก็บรวบรวมและใช้ข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าว สามารถแจ้งยกเลิกความยินยอมได้โดยง่าย
- การเปิดเผยและการดำเนินการอื่นที่มีใช้การเก็บรวบรวมและการใช้ข้อมูลส่วนบุคคล ให้เป็นไปตามกฎหมายนี้

ที่มา : พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (มาตรา 95)

ที่มา : สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ทำหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล