



คู่มือการปฏิบัติงาน MWA Call Center 1125



CRM

CIS

WLMA

GIS

กองบริการประชาชน
ฝ่ายปฏิบัติการการประสานครหลวง
ฉบับปรับปรุง ปีงบประมาณ 2562

คำนำ

การบริการ ถือเป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินการขององค์กร การที่องค์กรจะประสบความสำเร็จได้นั้น ต้องมาจากความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ มีการพัฒนาบุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการหรือติดต่อกับลูกค้า ให้สามารถให้บริการได้ตามความคาดหวังหรือเหนือความคาดหวังของลูกค้า

“คู่มือปฏิบัติงาน MWA Call Center 1125 ปีงบประมาณ 2562” เกิดขึ้นจากความตั้งใจของผู้บริหาร พนักงาน ผู้ปฏิบัติงาน ในกองบริการประชาชน ฝ่ายปฏิบัติการการประสานครหลวง ที่ต้องการยกระดับการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานใน MWA Call Center 1125 ก้าวไปสู่ความเป็นมืออาชีพ ตาม โครงการยกระดับการบริการที่เป็นเลิศ ด้วยการมีมาตรฐานในการปฏิบัติงานและงานบริการยิ่งขึ้น โดยมีการปรับปรุง เพิ่มเนื้อหาสาระความรู้งานบริการของการประสานครหลวงให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบันมากที่สุด และความรู้การบริการภาษาอังกฤษสำหรับชาวต่างชาติเพื่อรองรับการก้าวไปสู่ประชาคมอาเซียนต่อไป

เนื้อหาของคู่มือฯ ส่วนที่เป็นบทสนทนาบริการข้อมูลโทรศัพท์ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการสนทนากับผู้ใช้น้ำ และส่วนที่เป็นความรู้งานบริการของการประสานครหลวง รวบรวมจากสำนักงานประชาสัมพันธ์ หน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานของ MWA Call Center 1125 ให้สะดวกมากยิ่งขึ้น รวมถึงเนื้อหาสาระจากสถาบันชั้นนำด้านการอบรมผู้ให้บริการทางโทรศัพท์อีกด้วย

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

คณะทำงานฯ

สารบัญ

บทที่	หน้า
ความเป็นมา.....	ก
ภารกิจ.....	ข
1. 1125 Tips.....	
ความหมายของคำว่า Service Mind.....	1
มารยาทการใช้โทรศัพท์ขั้นพื้นฐาน	3
แนวทางที่ควรปฏิบัติขณะรับโทรศัพท์	4
แนวทางที่ควรปฏิบัติต่อลูกค้าที่มีอารมณ์โกรธ.....	4
ภาวะความเครียด...มีผลต่อการบริการอย่างไร	5
การปลูกฝังจิตสำนึกในงานบริการ.....	6
มารยาทในการพูดโทรศัพท์ของพนักงาน	6
น้ำเสียงและจังหวะการพูด	6
น้ำเสียงที่ Agent ฟังปฏิบัติและฝึกฝน	7
ทักษะที่จำเป็นเพื่อให้เกิดการบริการที่ดี	7
เทคนิคและข้อพึงปฏิบัติของพนักงาน Agent	7
พฤติกรรมของพนักงานที่จะทำงานบริการได้ดี	9
การให้ความสนใจและเอาใจใส่ต่อลูกค้า	9
การจัดการข้อร้องเรียน	10
สาเหตุของการร้องเรียน	10
การแก้ไขเรื่องร้องเรียน	11
เทคนิคการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	12
2. การสนทนาเพื่อบริการข้อมูลทางโทรศัพท์	
สคริปต์สนทนา งานสอบถามข้อมูล.....	13
สคริปต์สนทนา งานแจ้งเหตุ	16
สคริปต์สนทนา งานร้องเรียน	20
สคริปต์สนทนา ติดตามงานและรายงานผลเป็นระยะ	23
3. การสนทนาเพื่อบริการข้อมูลทางโทรศัพท์ภาษาอังกฤษ	
ประโยคภาษาอังกฤษที่พึงรู้	24
พยัญชนะ เครื่องหมาย และประโยคที่ควรรู้เพิ่มเติม.....	25
ใบแจ้งค่าน้ำประปาภาษาอังกฤษ	26
ประโยคภาษาอังกฤษที่ควรพูด และไม่ควรพูด	27

3.การสนทนาเพื่อบริการข้อมูลทางโทรศัพท์ภาษาอังกฤษ	
ประโยคตอบชี้แจง เมื่อผู้ใช้น้ำต้องการคุยกับหัวหน้าปลัดหรือผู้บริหาร	28
ประโยคตอบกลับผู้ใช้น้ำที่มีอารมณ์ฉุนเฉียวด้วยความสุภาพ	28
สคริปต์สนทนา สอบถามวิธีชำระค่าน้ำ กรณีเกินกำหนด	29
สคริปต์สนทนา ค่าน้ำสูงผิดปกติ (ไม่ทราบสาเหตุ).....	30
สคริปต์สนทนา ค่าน้ำสูง เนื่องจากตัวเลขในมาตรคลาดเคลื่อนกับใบแจ้งค่าน้ำประปา.....	32
สคริปต์สนทนา ขอบรรจบมาตร	33
สคริปต์สนทนา การจ่ายค่าน้ำ	34
สคริปต์สนทนา ชำระค่าน้ำประปาแล้ว แต่ยังแจ้งว่าค้างชำระ	35
สคริปต์สนทนา สอบถามยอดค่าน้ำ	36
สคริปต์สนทนา บัตรเครดิต	37
สคริปต์สนทนา มาตรถาวรหาย	38
สคริปต์สนทนา มาตรชำรุด	39
สคริปต์สนทนา น้ำขุ่น	40
สคริปต์สนทนา แจ้งท่อแตก-รั่วภายในบ้าน.....	41
สคริปต์สนทนา ฝากมาตร	42
สคริปต์สนทนา น้ำไม่ไหล	43
สคริปต์สนทนา การส่งน้ำดื่มบรรจุขวด	45
สคริปต์สนทนา ติดตามความคืบหน้าให้ลูกค้า.....	46
4. ข้อมูลทั่วไป.....	
หมายเลขโทรศัพท์สำนักงานประปาสาขา.....	47
หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อธนาคาร.....	49
หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง.....	50
ที่อยู่สำนักงานใหญ่ และสำนักงานประปาสาขา.....	51
อัตราค่าน้ำประปา.....	90
วิธีคำนวณค่าน้ำประปา.....	91
อัตราการไหลของน้ำ	92
วิธีการชำระค่าน้ำประปาแบบต่างๆ	93
คู่มือการใช้งาน ระบบชำระค่าน้ำผ่าน Internet	109
คู่มือการใช้งาน Application MWA onMobile.....	119
มาตรวัดน้ำ	133

5. คำร้องประเภทต่างๆ	
การติดตั้งประปาใหม่.....	138
การโอนกรรมสิทธิ์.....	149
การเปลี่ยนประเภทการใช้น้ำ.....	154
การเปลี่ยนสถานที่ส่งใบแจ้งค่าน้ำประปา.....	158
การฝากมาตร.....	159
การขอเปลี่ยนแปลงหมายเลขบ้าน / แกะไขชื่อ - นามสกุล.....	160
การเพิ่ม-ลด ขนาดมาตรวัดน้ำ.....	161
การยก-ย้ายมาตรวัดน้ำ.....	162
การยกเลิกการใช้น้ำ.....	164
การถอนเงินประกันการใช้น้ำ.....	165
การลดหย่อนค่าน้ำ เนื่องจากท่อรั่วภายใน/ค่าน้ำแพง.....	167
การขอลดหย่อนค่าน้ำประปา แก่ทหารผ่านศึกและครอบครัว.....	168
การทดสอบมาตรวัดน้ำ.....	170
การคิดค่าน้ำประปาสำหรับนิติบุคคลอาคารชุด เป็นประเภทเหมาจ่าย.....	172
การบรรจุมาตรวัดน้ำ กรณีระงับการใช้น้ำ.....	173
การระงับการจ่ายน้ำ	175
งานบริการหลังมาตร.....	175
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน.....	
การปฏิบัติกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินทำให้มีผลกระทบต่อผู้ใช้น้ำ ประชาชน.....	180
งานบริการข้อมูลทางโทรศัพท์.....	181
งานสอบถาม ขอบบริการ แจ้งเหตุและร้องเรียน ทาง E-mail/Facebook/Twitter/Web Chat/Line@.....	189
งานบริการข้อมูลผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติ.....	190
งานแจ้งเหตุฉุกเฉินด้วยข้อความสั้น (SMS) เพื่อผู้บริหาร.....	191
งานบริหารภายในระบบงาน Call Center งานแจ้งเหตุฉุกเฉินเพื่อผู้บริหาร กปน. ทราบ.....	192
การประสานงานภายใน กปน. : การติดตามงานปิดประตูน้ำมิได้แจ้ง 1125	193
การประสานงานภายใน กปน. : การประสานงานเหตุฉุกเฉินในระบบงานของ กปน.....	194
การประสานงานภายใน กปน. : การแจ้งเหตุฉุกเฉินกับหน่วยงานภายนอก.....	195
การประสานงานภายนอก กปน. : การประสานงานเหตุด่วน-เหตุร้าย.....	198
การติดตามความก้าวหน้าของงานและรายงานความก้าวหน้าแก่ผู้ใช้น้ำ พร้อมสำรวจความพึงพอใจ.....	199
การโทรกลับ สาย Abandon Call	201
กรณีระบบโทรศัพท์ 1125 ขัดข้อง	202

7. FAQ.....	
คำถามที่พบบ่อย (FAQ)	207
เกร็ดเด็ดๆ เคล็ดไม่ลับ กับคุณภาพน้ำ	211

ความเป็นมา

ฝ่ายปฏิบัติการการประสานนครหลวง

ในปี 2527 การประสานนครหลวง ได้เล็งเห็นถึงความจำเป็นที่จะต้องปรับปรุงการให้บริการประชาชนผู้ใช้น้ำให้ดีขึ้น ด้วยการมีหน่วยงานเป็นศูนย์รวมเพื่อรับฟังข้อมูล ขอร้องเรียน และขอแนะนำจากผู้ใช้น้ำโดยเรียกหน่วยงานนี้ว่า "ศูนย์ปฏิบัติการ การประสานนครหลวง" และใช้เลขหมายโทรศัพท์ 3 หลัก เพื่อความสะดวกในการจดจำของผู้ใช้น้ำ คือ เลขหมาย "125"

ในปี 2539 การประสานนครหลวงได้มีการปรับปรุงผังบริหารขององค์กร 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 และสนับสนุนการทำงานด้านสารสนเทศของการประสานนครหลวง

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

ในปี 2553 ศูนย์บริการประชาชน ได้ปรับเปลี่ยนโครงสร้าง โดยสังกัด กองบริการประชาชน ภายใต้ฝ่ายปฏิบัติการการประสานนครหลวง สังกัด ผู้ช่วยผู้ว่าการ สำนักผู้ว่าการ

ในปี 2554 ฝ่ายปฏิบัติการการประสานนครหลวง ปรับปรุงโครงสร้างผังบริหาร โดยมีหน่วยงานในสังกัด คือ กองบริการประชาชน และ กองวิเคราะห์และติดตามการปฏิบัติงาน

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

ภารกิจ

ฝ่ายปฏิบัติการการประสานนครหลวง เป็นศูนย์กลาง ในการประสานงานและติดตามการปฏิบัติงาน รวมทั้งร่วมอำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาในกรณีฉุกเฉิน เร่งด่วน สำคัญ หรืองานที่มีผลกระทบต่อประชาชนผู้ใช้น้ำหรือผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กร

เป็นหน่วยงานบูรณาการข้อมูลต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร จัดทำสถิติรายงาน รวมถึงการวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ สำหรับนำเสนอผู้บริหาร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสนับสนุนการแก้ไขปัญหา และประกอบการตัดสินใจ (Management Cockpit)

ประสานงานและดำเนินการในงานด้านประชาสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมของประชาชนในงานที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมของ กปน. โดยมีหน่วยงานในการกำกับดูแล ดังนี้

กองบริการประชาชน มีหน้าที่ดำเนินการด้าน Voice Communication บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ และระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ในการรับแจ้งเหตุ รับเรื่องร้องเรียน รับคำร้องขอบริการ และให้บริการตอบการสอบถาม ตลอด 24 ชั่วโมง โดย MWA Call Center 1125 ดำเนินการส่งเรื่องที่ได้รับแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมประสานงานและติดตามเรื่องนั้นจนได้รับการดำเนินงาน หรือการแก้ไขจนสิ้นสุดกระบวนการ หรือข้อปัญหาสิ้นสุดลง ประสานงานทางวิทยุสื่อสารไร้สายและระบบโทรศัพท์เมื่อมีเหตุการณ์ฉุกเฉิน หรือมีภาระงานพิเศษในวาระต่าง ๆ

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

ศูนย์บริการประชาชน ทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการข้อมูลของการประสานนครหลวงแก่ประชาชนหรือผู้ใช้น้ำโดยให้บริการทางโทรศัพท์หมายเลข 1125 อันมีภาระหน้าที่ดังนี้

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

- **ด้านงานประสานงาน** ประสานงานภายใน กปน. ได้แก่ การรวบรวมและติดตามข้อมูลงานที่อาจมีผลกระทบที่เดือดร้อนต่อประชาชน เพื่อใช้ในงานบริการข้อมูลต่าง ๆ ติดตามและประสานงานการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนติดต่อและประสานงานต่าง ๆ ของ กปน. ประสานงานภายนอก กปน. และประสานงานแก้ไขปัญหาสาธารณภัยกับองค์กรภายนอก กปน.

- **ด้านงานข้อมูลและสารสนเทศ** ได้แก่ การจัดทำสารสนเทศจากข้อมูลงาน และเหตุการณ์ที่ควรจับตาตรวจสอบ เป็นสารสนเทศเพื่อการบริหาร และเพื่อการตัดสินใจนำเสนอผู้บริหารระดับต่างๆ รวมทั้งการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทั้งหมดที่ผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ จากศูนย์บริการร่วม และจากส่วนราชการอื่น มีการประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาที่รับแจ้ง ติดตาม เร่งรัด กำกับดูแลให้เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความ

รับผิดชอบได้รับการแก้ไขให้แล้วเสร็จโดยเร็วหรือภายในระยะเวลาที่กำหนด และแจ้งผลการดำเนินงาน ให้กับผู้ร้องเรียน และหน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียนได้ทราบ

กองวิเคราะห์และติดตามการปฏิบัติงาน มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

การดำเนินงานด้าน Data Communication เพื่อประสานงานและติดตามงานที่เร่งด่วนและสำคัญ โดยใช้ระบบ ICT (Information and Communication Technology) และ War Room ติดตามภาระงานที่มีผลกระทบแบบ Real Time งานที่แก้ปัญหาภาพลักษณ์ หรือส่งเสริมภาพลักษณ์ งานในนโยบายของ กปน. เพื่อการบรรลุนตามแผนหรือวัตถุประสงค์ของการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน สำหรับสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารระดับนโยบาย ประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ในการแก้ไขปัญหา ทั้งที่เกิดขึ้นในลักษณะฉุกเฉินและเพื่อการสัมฤทธิ์ผลของแผนงาน

วิเคราะห์และจัดทำสารสนเทศงานด้านต่าง ๆ ของ กปน. ด้วยการบูรณาการข้อมูล (Data Integrated) จากแหล่งข้อมูลของระบบงานต่าง ๆ จัดทำเป็นสารสนเทศเพื่อแสดงให้เห็นความเป็นไปของภาระงานประจำที่สำคัญ ตลอดจนการจัดทำสารสนเทศสภาวะภายนอกที่อาจมีผลกระทบต่อการดำเนินงานบริการน้ำประปา โดยการจัดทำเป็นสารสนเทศเพื่อการบริหาร และสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหารระดับนโยบาย

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 ในองค์กร เพื่อมิให้เกิดความผิดพลาดเสียหาย และต้องขวนขวายหาความรู้จากเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ

มีความช่างสังเกต (Observe) ผู้ทำงานบริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัวเป็นคนมีความช่างสังเกต เพราะหากมีการรับรู้ว่าการบริการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการก็จะพยายามนำมาคิดสร้างสรรค์ ให้เกิดบริการที่ดียิ่งขึ้น เกิดความพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้มากยิ่งขึ้น

ต้องมีความกระตือรือร้น (Enthusiasm) พฤติกรรมความกระตือรือร้น แสดงถึงความมีจิตใจในการให้ความช่วยเหลือหรือแสดงความห่วงใย จะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ

ต้องมีกิริยาจาสุภาพ (Manner) กิริยาจาสุภาพเป็นสิ่งที่แสดงออกจากความคิด ความรู้สึก และส่งผลให้เกิดบุคลิกภาพที่ดี เพื่อให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความสบายใจในการติดต่อขอรับบริการ

ต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creative) ผู้ให้บริการไม่ควรยึดติดกับประสบการณ์หรือบริการที่เคยปฏิบัติมา จนไม่มีการปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการ ทำให้การบริการเกิดความล้าหลังไม่ทันสมัย ดังนั้น จึงควรมีความคิดใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงานบริการให้ดียิ่งขึ้น

ต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้ (Emotional control) งานบริการเป็นงานที่ให้ความช่วยเหลือจากผู้อื่น ต้องพบปะผู้คนมากมายหลายชนชั้น และมีการศึกษาที่แตกต่างกัน ดังนั้น กิริยามารยาทจากผู้รับบริการจึงแตกต่างกันไป เมื่อผู้รับบริการไม่ได้ตั้งใจ อาจมีการพูดจาก้าวร้าว แสดงกิริยามารยาทไม่ดี ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องควบคุมสติและอารมณ์ได้เป็นอย่างดี

ต้องมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น (Calmness) ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะติดต่อขอความช่วยเหลือตามปกติ แต่บางกรณีลูกค้าที่มีปัญหาเร่งด่วน ผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุและคิดหาวิธีในการแก้ไขปัญหาอย่างมีสติ อาจจะเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดจากหลายทางเลือกในการให้บริการแก่ลูกค้า

มีทัศนคติต่องานบริการดี (Attitude) การบริการเป็นการช่วยเหลือ ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้ จึงต้องมีความคิดความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ชอบ และเต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมีความคิดความรู้สึกไม่ชอบงานบริการ ก็ไม่อาจจะทำงานบริการให้เป็นผลดีได้ ถ้ามีทัศนคติต่องานบริการดี ก็จะทำให้ความสำคัญต่องานบริการ และปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศ

มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Responsibility) ในด้านงานทางการตลาด การขาย และงานบริการ ควรปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของลูกค้าหรือผู้รับบริการ โดยการยกย่องว่า “ลูกค้าคือบุคคลที่สำคัญที่สุด” และ “ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ” ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าอย่างดีที่สุด

ดังนั้นเพื่อคุณภาพและคุณค่าในงานบริการ ทุกฝ่ายจะต้องให้ความร่วมมือกันเพื่อทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ ได้รับผลประโยชน์ทั้งสองฝ่าย ผู้ให้บริการพอใจองค์กรก็อยู่รอด (Win – win Strategy)

บทความโดย : ศิริพร วิษณุหิมาชัย. “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. รอให้ลูกค้าแจ้งข้อมูลจนจบเสียก่อน แล้วจึงค่อยโอนสายของลูกค้า 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 เพื่อสร้างความรู้สึกใส่ใจในตัวบุคคล
5. ในการโอนสาย ต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบก่อนว่า จะโอนสายไปให้ใคร และต้องแจ้งผู้รับสายให้ทราบด้วยว่าจะโอนสายลูกค้าชื่ออะไร ติดต่อเข้ามาด้วยเรื่องอะไร ก่อนปล่อยสายเพื่อมิให้ลูกค้าต้องเริ่มต้นการสนทนาใหม่ทั้งหมด
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..จะส่งผลถึงการบริการทันที โดยจะส่งผลไปถึงอารมณ์ น้ำเสียง และลมหายใจ ในขณะที่บริการโดยที่น้องๆ เหล่านั้น อาจจะไม่รู้ตัว แต่ลูกค้าจะสามารถสัมผัสได้ถึงอารมณ์ดังกล่าว ดังนั้น พนักงานผู้ให้บริการลูกค้า จึงจะต้องมีวิธีการจัดการความตึงเครียดที่เกิดขึ้น 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 ของการบริการก็จะตก ดังนั้น Supervisor จึงต้องหมั่นสังเกตพฤติกรรมของน้องๆ พนักงาน และปรับทัศนคติ กระตุ้น พัฒนาทักษะการให้บริการ พยายามทำให้น้องๆ มีความสุขกับการทำงานให้มากขึ้น

การปลูกฝังจิตสำนึกในงานบริการ

ความรู้สึกประทับใจจากการใช้ Call Center จะเกิดในด้านลบหรือด้านบวกก็ขึ้นอยู่กับผู้รับโทรศัพท์ (Agent) ซึ่งเป็นคนที่จะสร้างความสัมพันธ์ ความรู้สึกที่ดีต่อลูกค้า เป็นประตูด่านแรกขององค์กร/ธุรกิจ เป็นตัวแทนของบริษัท เป็นจุดที่สามารถให้คำแนะนำ ให้ความเข้าใจที่ถูกต้อง ช่วยแก้ไขปัญหาลูกค้า รวมไปถึงเป็นประตูแห่งความสำเร็จทางการตลาด 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 รวมถึงชื่นชมในตัวขององค์กรไปด้วย

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 ช
- การใช้ภาษา และไวยากรณ์
- หากต้องใช้ภาษาอังกฤษ ควรออกเสียงให้ถูกต้องด้วย โดยเฉพาะชื่อบริษัทหรือชื่อสินค้า

ทักษะที่จำเป็นเพื่อให้เกิดการบริการที่ดี

- ทักทายและกล่าวต้อนรับ ด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล จริงใจ หน้ายิ้มแย้มแจ่มใส และให้เกียรติ
- พูดคุย ชักถาม ช่วยแก้ปัญหาหรืออำนวยความสะดวก ใส่ใจ พร้อมสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า แก้ปัญหาหรืออำนวยความสะดวกและให้ข้อมูลตามที่เคาต้องการในเวลาที่เหมาะสม
- ใช้น้ำเสียงนุ่มนวล พูดให้ชัดเจน ชัดถ้อยชัดคำ แต่ต้องให้น้ำเสียงที่นุ่มนวล
- ในกรณีที่จำเป็นต้องให้รอสาย ต้องบอกสาเหตุว่าทำไมถึงให้รอสาย เช่น จะโอนสายให้กับผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านและจะต้องขอโทษหรือขออภัยที่ทำให้ต้องถือสายรอด้วยทุกครั้ง
- หากไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้ จะต้องขออภัยทุกครั้งและแจ้งว่าจะติดต่อกลับโดยเร็วที่สุด หลังจากนั้นรีบแก้ปัญหา ถามผู้เชี่ยวชาญ หรือให้หัวหน้าติดต่อกลับทันที หรือด่วนที่สุด
- อย่าลืมกล่าวคำว่าสวัสดิและขอบคุณ รวมถึงยินดีที่ได้ให้บริการ และหวังว่าจะได้ให้บริการอีกครั้งในภายหน้า
- หากจำเป็นจะต้องให้ลูกค้าที่โทรเข้ามา โทรไปที่หมายเลขอื่น โดยที่เราไม่สามารถโอนสายได้ควรต้องแจ้งเหตุผลให้ทราบ
- การตอบข้อมูลที่สำคัญทางโทรศัพท์จะต้องสอบถามให้แน่ใจว่าผู้สอบถามเป็นใคร และพิจารณาว่าจะสามารถให้ข้อมูลได้หรือไม่ มิฉะนั้นจะเป็นการเปิดเผยความลับของทางองค์กร ดังนั้นหากเป็นเรื่องสำคัญ ควรจะต้องให้ผู้มีอำนาจหน้าที่เป็นผู้รับผิดชอบประสานงานในการให้ข้อมูลต่อไป

เทคนิคและข้อพึงปฏิบัติของพนักงาน Agent

- การรับสายและการวางโทรศัพท์ จะต้องกระทำอย่างนุ่มนวล
- ไม่ควรรับโทรศัพท์ซ้ำ หรือปล่อยให้สัญญาณดังเกิน 3 ครั้ง
- กล่าวประโยคแรกอย่างเป็นกันเอง น้ำเสียงสุภาพ นุ่มนวล กังวาน ด้วยระดับเสียงดังปกติและมั่นคงชัดเจน
- Agent ต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบว่า ลูกคากำลังติดต่อมาที่ไหน และแนะนำชื่อตนเองแก่ลูกค้า เช่น สวัสดิค่ะ/ครับ และบอกหน่วยงานที่สังกัดถ้าเป็นการตอบรับในนามของหน่วยงาน
- สอบถามชื่อลูกค้าที่กำลังสนทนาด้วย ถ้าไม่ทราบว่าผู้โทรศัพท์มาเป็นใคร ต้องถามอย่างสุภาพโดยกล่าวคำขออภัยและถามว่า ผม/ดิฉัน กำลังเรียนสายกับใครครับ/คะ

- ควรมีกระดาดบนทีก ปากกาหรือดินสอ เพื่อจดชื่อลูกค้าหรือรายละเอียดในการตอบคำถามทางโทรศัพท์ไว้ให้พร้อม
- เรียกชื่อลูกค้า แทนการใช้คำว่าคุณ แต่เพียงอย่างเดียว
- ไม่พูดโทรศัพท์ด้วยเสียงอั้นดังหรือค่อยเกินไป และไม่พูดเร็วหรือช้าจนเกินไป
- อย่าทำตัวเป็นกันเองเกินไปกับลูกค้าผู้ซึ่งไม่สนิทกันมาก่อน
- รับฟังเจตนาของของลูกค้า สามารถให้คำแนะนำ ดำเนินการตามประสงค์ของลูกค้าอย่างถูกต้อง
- ใช้ประโยคคำพูดที่เข้าใจง่ายให้ความกระจ่างแก่ผู้ฟัง
- เลือกสรรคำพูดที่จำเป็นใช้ให้ติดปาก เช่น ขออภัยค่ะ ขอบขอบคุณค่ะ สวัสดีค่ะ
- ไม่ควรพูดด้วยเสียงที่ห้วน
- ใช้น้ำเสียงหรือการพูดที่เป็นธรรมชาติ ที่แสดงให้ลูกค้า Call Center รู้สึกว่าเต็มใจให้บริการ โดยใส่รอยยิ้มไปกับเสียงพูด
- ไม่พูดแทรกหรือขัดจังหวะในขณะที่ลูกค้ากำลังพูด และควรมีคำขานรับหลังจากที่ลูกค้าพูดจบ
- อย่าพูดตัดบทหรือรีบสรุปว่าเข้าใจ
- ส่งเสียงตอบรับเป็นระยะ เพื่อแสดงว่ายังฟังลูกค้าอยู่ และสายยังไม่หลุด
- ไม่หยอกล้อกับคนที่อยู่ใกล้เคียงขณะสนทนา
- ควบคุมอารมณ์ให้มั่นคง มีความอดทน อดกลั้น และรู้จักกาลเทศะ ไม่แสดงอารมณ์โกรธเมื่อต้องรับคำสั่งหรือได้รับการต่อว่าระหว่างสนทนากับลูกค้า
- อย่าโต้แย้งลูกค้าเด็ดขาด
- กล่าวคำว่าขออภัยเมื่อใช้คำผิด
- รู้หลักการเจรจา มีมารยาท เพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อลูกค้า
- มีไหวพริบในการแก้ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้โดยไม่คาดคิด
- มีสมาธิ มีความตั้งใจ มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ และเต็มใจให้บริการ
- ข้อมูลใดที่ไม่ทราบหรือไม่แน่ใจว่าข้อมูลถูกต้องหรือไม่ ก็ไม่ควรตอบในทันที ควรต้องหาข้อมูลหรือสอบถามจาก Supervisor ให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องก่อน เพื่อมิให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจผิดเกี่ยวกับข้อมูลโดยเด็ดขาด
- หากเรื่องที่สอบถามมาจำเป็นต้องหาข้อมูลเพิ่มเติม ควรประมาณเวลาของการค้นหาข้อมูลว่าจะใช้เวลานานเท่าใด แล้วแจ้งให้ลูกค้าทราบและสอบถามว่าจะรอสายหรือไม่ หากประมาณเวลาที่แน่นอนไม่ได้ก็ควรบันทึกหรือขอหมายเลขโทรศัพท์ไว้เพื่อจะได้ติดต่อกลับไปในภายหลังทันทีที่มีข้อมูล
- อย่าให้ลูกค้าต้องถือสายรอนาน หากจำเป็น ต้องกล่าวขออภัย และบอกกล่าวเป็นระยะๆ
- การจบสนทนาควรแน่ใจว่า เราได้ทำให้ลูกค้าพึงพอใจในการติดต่อและจากคำตอบที่ได้รับเสียก่อนแล้วจึงกล่าวปิดการสนทนาด้วยการขอบคุณที่ใช้บริการ
- เมื่อจบการสนทนาแล้ว ควรขอให้ลูกค้าวางหูโทรศัพท์ก่อนเสมอ

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 หากยังไม่ได้รับความพึงพอใจจากคำตอบ ควรสรุปใจความสำคัญ และ/หรือแสดงความเห็นอกเห็นใจลูกค้า
4. ในช่วงเวลาที่มีลูกค้าน้อยราย Agent สามารถขอความคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากลูกค้าเกี่ยวกับการให้บริการเพื่อการปรับปรุง และยกระดับคุณภาพบริการ

การจัดการข้อร้องเรียน

เมื่อมีปัญหาใด ๆ เกิดขึ้นกับผู้ให้บริการ สิ่งที่ต้องปฏิบัติคือ ผู้ให้บริการจะต้องพยายามแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้ได้ โดยจะต้องไม่ให้เกิดการลุกลามบานปลาย และสร้างความเสียหายต่อองค์กร ซึ่งการร้องเรียนจะมีอยู่หลายช่องทางด้วยกัน ทั้งทางโทรศัพท์ ทางจดหมาย ทางอีเมล ทางสื่อสังคมออนไลน์ หรือมาติดต่อที่สำนักงาน ซึ่งสิ่งที่ลูกค้าร้องเรียนเหล่านั้น จะมีข้อเสนอแนะมาพร้อมกับคำบ่น แม้ว่าเป็นข้อร้องเรียนเพียงเล็ก ๆ น้อย ๆ หรือไม่ เป็นความจริงแต่อย่างใด ซึ่งบางกรณีลูกค้าไม่ได้ต้องการให้ทำตามข้อเรียกร้องหรือแก้ไขใด ๆ แต่ทางองค์กรก็ไม่ควรละเลย ควรจะต้องมีการจดบันทึกและตรวจสอบข้อมูลที่ได้รับทุกรายการ เพื่อจะได้รับรู้ข้อบกพร่องในการบริการ อันนำไปสู่การป้องกัน พร้อมทั้งจัดการปรับปรุงแก้ไข และบริการให้ดีขึ้นต่อไป

สาเหตุของการร้องเรียน

สาเหตุที่ลูกค้าร้องทุกข์ หรือร้องเรียนเพราะความไม่พอใจนั้นมีหลายประการ อาจเกิดจากสิ่งที่ลูกค้าได้รับสินค้าและบริการต่ำกว่าสิ่งที่คาดหวัง เช่น สินค้าด้อยคุณภาพ สินค้าชำรุด การคิดราคาผิดพลาด การบริการไม่ดี การที่ลูกค้าคิดว่าตนเองไม่ได้รับเกียรติ เป็นต้น เมื่อความไม่พอใจเกิดขึ้น ลูกค้าส่วนใหญ่ที่ไม่พอใจ จะไม่บอกไม่กล่าวเรื่องที่เกิดขึ้นกับเจ้าของธุรกิจ แต่จะพูดต่อ ๆ กันไป เกี่ยวกับประสบการณ์ที่ไม่ดีเกี่ยวกับตัวสินค้า หรือบริการของผู้ที่เขาเคยใช้ และจะมีลูกค้าที่ไม่พอใจอีกประมาณ 5-10 เปอร์เซ็นต์เท่านั้นที่ร้องเรียนและต่อว่ากับเจ้าของกิจการ ซึ่งลูกค้าเหล่านี้จะก่อให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงสินค้าและบริการให้ดีขึ้น แต่บางครั้งหากเป็นเรื่องที่เกิดกับสินค้าที่มีมูลค่าสูงเกินอภัยให้ได้ หรือบริการที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม ก็อาจจะถูกร้องเรียนต่อสาธารณชนทั้งสื่อมวลชน ตลอดจนหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งหากเป็นเรื่องเป็นราวใหญ่โต อาจจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อภาพลักษณ์ขององค์กรได้ ดังนั้น หน่วยงานที่รับผิดชอบจึงไม่ควรละเลยต่อเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในทุกกรณี

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 ที่จะช่วยให้เปลี่ยนความรู้สึกจากการร้องเรียนเป็นความพึงพอใจในการใช้บริการได้
4. อย่าโต้เถียงกับลูกค้าเด็ดขาด ถึงแม้ลูกค้าจะเป็นฝ่ายผิดก็ตาม และอย่าพยายามเอาชนะลูกค้าเพื่อต้องการแสดงให้เห็นว่าลูกค้าเป็นฝ่ายผิด
5. สอบถามความต้องการของลูกค้า เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าต้องการให้เราแก้ไขอย่างไร ไม่สรุปประเด็นต่าง ๆ โดยใช้ความรู้สึกของตัวเอง
6. ระบุและจำแนกขั้นตอนในการแก้ไขปัญหาเหล่านั้นให้แก่ลูกค้า
7. กระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหา เพราะหากข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขรวดเร็วเท่าใด ความพึงพอใจของลูกค้าก็จะยิ่งมากขึ้นเท่านั้น
8. แจ้งความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าทราบเป็นระยะ ๆ รวมทั้งปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ซึ่งอาจจะเกิดขึ้นเพื่อให้ลูกค้ารับทราบและเข้าใจ ว่าเราได้คำนึงจนใจหรือเพิกเฉยในเรื่องที่เกิดขึ้น
9. หากเป็นความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจริง อันเนื่องมาจากการให้บริการ ก็ควรชดเชยตอบแทนสิ่งที่เหมาะสมให้แก่ลูกค้า
10. ต้องรักษาภาพลักษณ์ และสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า รวมถึงพยายามสร้างความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ลูกค้ามีความมั่นใจว่าจะไม่เกิดเหตุการณ์เช่นนี้อีกเป็นครั้งต่อไป

เทคนิคการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า สามารถกระทำเป็นขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. แสดงความเต็มใจรับฟังปัญหา พร้อมช่วยแก้ไขปัญหาลูกค้าอย่างจริงจัง อย่าแสดงอาการรำคาญ หรือตกใจกลัวลูกค้า
2. แสดงความรู้สึกเสียใจอย่างจริงจัง เป็นห่วงเป็นใยในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และให้พยายามปรับความรู้สึกของลูกค้าให้มองสินค้าหรือบริการในแง่ดี และมององค์กรในแง่ดี
3. อย่าร่วมแสดงความคิดเห็น ตำหนิสินค้า บุคคลและองค์กรของเรา รวมไปถึงลูกค้าด้วย เพราะนอกจากจะช่วยให้เพิ่มความเชื่อมั่นของลูกค้าแล้ว ยังจะเป็นการทำลายองค์กรอีกด้วย
4. รับฟังอย่างตั้งใจ ปล่อยให้ลูกค้าแสดงเหตุผลและระบายอารมณ์โกรธออกมาให้หมด อย่าเพิ่งขัดจังหวะถ้าไม่จำเป็น แล้วจึงค่อยอธิบายชี้แจงด้วยเหตุผล
5. ให้รวบรวมข้อเท็จจริง พยายามหาข้อสรุปประเด็นที่เป็นปัญหา รวมทั้งลักษณะและความรุนแรงของปัญหาที่ลูกค้ามีอยู่ให้ได้
6. เสนอว่าจะพิจารณาคำแนะนำการแก้ปัญหาของลูกค้า และจะดำเนินการติดตามเรื่องให้ลูกค้า

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

การสนทนาเพื่อบริการข้อมูลทางโทรศัพท์

1. งานสอบถามข้อมูล : การสนทนาตอบปัญหาชี้แจงโดยทั่วไป

บททักทาย

- การทักทาย - สวัสดีค่ะ/ครับ
- การแนะนำตน - ดิฉัน/กระผม..... รับสาย ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ

การรับฟัง

- รับฟังลูกค้าพูดให้จบ โดยไม่พูดแทรกขึ้นกลางประโยค

การชี้แจง

- ให้ข้อมูล - รายละเอียดตามที่ได้สอบถามมา มีดังนี้ค่ะ/ครับ หรือ
 - ข้อมูลเบื้องต้นที่ได้รับแจ้งมา มีดังนี้ค่ะ/ครับ หรือ
 - รายละเอียดของข้อมูลเบื้องต้น มีดังนี้ค่ะ/ครับ

(ให้รายละเอียดข้อมูล และสนทนา หากมีการซักถามต่อ)

สิ้นสุดการสนทนา

- คำพูดปิดท้าย - ต้องการทราบข้อมูลอื่นเพิ่มเติมไหมค่ะ/ครับ
- (ถ้าไม่มี) ดิฉัน/กระผม ขอขอบคุณที่ใช้บริการ call center 1125 ก่อนวางสายรบกวนประเมินการให้บริการของเจ้าหน้าที่ call center ด้วยนะคะ ขอขอบคุณค่ะ/ครับ

2. งานสอบถามข้อมูล : การสนทนาตอบปัญหาที่ต้องมีการค้นข้อมูล -พักสาย

บททักทาย

- การทักทาย - สวัสดีค่ะ/ครับ
- การแนะนำตน - ดิฉัน/กระผม..... รับสาย ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ

การรับฟัง

- รับฟังลูกค้าพูดให้จบ โดยไม่พูดแทรกขึ้นกลางประโยค

การสนทนา

(น้ำเสียงแสดงความกระตือรือร้น – ในเรื่องที่สอบถามมา) กรุณารอสักครู่นะคะ/ครับ จะค้นหาข้อมูลหรือตรวจสอบให้ค่ะ/ครับ

-

การสนทนาต่อ

(น้ำเสียงแสดงความกระตือรือร้น) - ต้องขอภัยที่ให้ถือสายรอนะคะ/ครับ รายละเอียดมีดังนี้ค่ะ/ครับ

- (ให้รายละเอียดข้อมูล และสนทนาหากมีการซักถามต่อ)

สิ้นสุดการสนทนา

- คำพูดปิดท้าย – ต้องการทราบข้อมูลอื่นเพิ่มเติมไหมคะ/ครับ
- (ถ้าไม่มี) ดิฉัน/กระผม ขอขอบคุณที่ใช้บริการ call center 1125 ก่อนวางสายรบกวนประเมินการให้บริการของเจ้าหน้าที่ call center ด้วยนะคะ ขอขอบคุณค่ะ/ครับ

3. งานสอบถามข้อมูล: การสนทนากรณีชำระค่าน้ำประปาซ้ำซ้อน

บททักทาย

- การทักทาย - สวัสดีค่ะ/ครับ
- การแนะนำตน - ดิฉัน/กระผม..... รับสาย ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ

การรับฟัง

- รับฟังลูกค้าพูดให้จบ โดยไม่พูดแทรกขึ้นกลางประโยค

การสนทนา

- ชี้แจงผู้ร้องเรียน - ในการเกิดกรณีลูกค้าชำระค่าน้ำในเดือนเดียวซ้ำซ้อนกัน โดยปกติระบบจะบันทึกการชำระเงินและจะนำเงินที่รับมาหักกัน หักค่าน้ำในเดือนถัด ๆ ไป อัตโนมัติ โดยไม่ต้องแจ้งลูกค้า แต่กรณีลูกค้าโทรสอบถามกรณีดังกล่าว การประสานครหลวงจะมีวิธีการชำระเงินคืน 2 แบบให้เลือก คือจะให้หักค่าน้ำของเดือนถัด ๆ ไป หรือจะรับคืนเป็นเงินสด

(กรณีลูกค้าแจ้งให้ค่าน้ำในเดือนถัดไป)

- ชี้แจงเพิ่มเติม - ระบบจะใช้อยอดเงินที่ชำระซ้ำ หักค่าน้ำในเดือนถัดไปอัตโนมัติให้ค่ะ/ครับ

(กรณีลูกค้าจะขอรับคืนเป็นเงินสด)

- ชี้แจงเพิ่มเติม - การขอรับคืนเป็นเงินสด (ยกเว้นภาษีมูลค่าเพิ่ม) ลูกค้าดำเนินการที่สำนักงานประปาสาขา พร้อมนำหลักฐานใบเสร็จรับเงินที่ได้จ่ายเกินไว้ และบัตรประชาชนไปดำเนินการเรื่องขอรับเงินสดคืน หรือหากผู้ไปรับมิใช่ผู้มีชื่อในทะเบียนการใช้น้ำต้องมีหนังสือมอบอำนาจ พร้อมสำเนาบัตรประชาชนของผู้มอบอำนาจไปด้วยนะคะ/ครับ

สิ้นสุดการสนทนา

- คำพูดปิดท้าย - ต้องการทราบข้อมูลอื่นเพิ่มเติมไหมค่ะ/ครับ
- (ถ้าไม่มี) ดิฉัน/กระผม ขอขอบคุณที่ใช้บริการ call center 1125 ก่อนวางสายรบกวนประเมินการให้บริการของเจ้าหน้าที่ call center ด้วยนะคะ ขอขอบคุณค่ะ/ครับ

4. งานแจ้งเหตุ: การสนทนารับแจ้งเหตุกรณีท่อแตก – รั่ว

บททักทาย

- การทักทาย - สวัสดีค่ะ/ครับ
- การแนะนำตน - ดิฉัน/กระผม..... รับสาย ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ

การรับฟัง

- รับฟังลูกค้าพูดให้จบ โดยไม่พูดแทรกขึ้นกลางประโยค

การสนทนา

- ซักถามสถานที่เกิดเหตุ - (ขอทราบสถานที่ - เส้นทางไปจุดงาน - จุดสังเกต - บริเวณ

ใกล้เคียง - ชื่อผู้แจ้ง - หมายเลขโทรศัพท์)

- (แสดงความกระตือรือร้น) - ขอขอบคุณมากนะคะ/ครับ ที่กรุณาแจ้งให้การประสานรถหลวงทราบ

จะรีบประสานงานกับสาขา เพื่อดำเนินการแก้ไขอย่างเร่งด่วนต่อไปค่ะ/ครับ

สิ้นสุดการสนทนา

- คำพูดปิดท้าย - ต้องการทราบข้อมูลอื่นเพิ่มเติมไหมคะ/ครับ
- (ถ้าไม่มี) ดิฉัน/กระผม ขอขอบคุณที่ใช้บริการ call center 1125 ก่อนวางสายรบกวนประเมินการให้บริการของเจ้าหน้าที่ call center ด้วยนะคะ ขอขอบคุณค่ะ/ครับ

5. งานแจ้งเหตุ หรือ งานสอบถามข้อมูล: การสนทนารับเรื่องกรณี น้ำไม่ไหล – น้ำไหลอ่อน

บททักทาย

- การทักทาย - สวัสดีค่ะ/ครับ
- การแนะนำตน - ดิฉัน/กระผม..... รับสาย ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ

การรับฟัง

- รับฟังลูกค้าพูดให้จบ โดยไม่พูดแทรกขึ้นกลางประโยค

การสนทนา

งานแจ้งเหตุ/สอบถาม

- แนะนำผู้แจ้งเหตุ - ขอโทษนะคะ/ครับ ตรวจสอบดูบ้านข้างเคียงหรือเปล่าค่ะ/ครับ ว่ามีปัญหาเดียวกันไหม ต้องขอโทษอีกครั้งนะคะ/ครับ ที่ต้องให้สอบถาม เพื่อจะได้ทราบว่าปัญหาน้ำไม่ไหลบ้านเดียวหรือเปล่า เพราะการแก้ปัญหาน้ำไม่ไหลบ้านเดียวกับหลายบ้านมีวิธีต่างกันค่ะ/ครับ

(ผู้ร้องเรียนตรวจสอบปัญหา : กรณีข้างบ้าน มีปัญหาเดียวกัน จะเป็นงานแจ้งเหตุ

กรณีข้างบ้าน ไม่มีปัญหา จะเป็นงานสอบถามข้อมูลต่อ)

- แนะนำผู้แจ้งเหตุ - ขอความกรุณาช่วยไปตรวจสอบที่ตรงมาตรวัดน้ำหน่อยนะคะ/ครับ ว่าประตุน้ำที่มาตรมีการปิดอยู่หรือเปล่า โดยดูว่าประตุน้ำที่มาตรหมุนในทิศทวนเข็มนาฬิกาจนสุดก็คือการเปิด หากหมุนตามเข็มนาฬิกาจนสุดก็คือการปิด

(ผู้ร้องเรียนตรวจสอบปัญหา: งานสอบถาม : กรณีประตุน้ำที่มาตรมีการปิดอยู่ ก็แนะนำผู้ร้องเรียนเปิด

งานแจ้งเหตุ : กรณีประตุน้ำเปิดอยู่ ก็จะเป็นน้ำไม่ไหลบ้านเดียว

- ต้องขอข้อมูลสถานที่ด้วยนะคะ/ครับ (ขอสถานที่ – เส้นทางไปยังจุดงาน - จุดสังเกต - บริเวณใกล้เคียง – ชื่อผู้แจ้ง – หมายเลขโทรศัพท์)
- (แสดงความกระตือรือร้น) - จะส่งข้อมูลให้เจ้าหน้าที่มาดูแลให้ค่ะ/ครับ

สิ้นสุดการสนทนา

- คำพูดปิดท้าย - ต้องการทราบข้อมูลอื่นเพิ่มเติมไหมคะ / ครับ
- (ถ้าไม่มี) ดิฉัน/กระผม ขอขอบคุณที่ใช้บริการ call center 1125 ก่อนวางสายรบกวนประเมินการให้บริการของเจ้าหน้าที่ call center ด้วยนะคะ ขอขอบคุณค่ะ/ครับ

6. งานแจ้งเหตุ: การสนทนากรณีส่งสัยมาตรวัดน้ำไม่เที่ยงตรง

บททักทาย

- การทักทาย - สวัสดีค่ะ/ครับ
- การแนะนำตน - ดิฉัน/กระผม..... รับสาย ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ

การรับฟัง

- รับฟังลูกค้าพูดให้จบ โดยไม่พูดแทรกขึ้นกลางประโยค

การสนทนา

- ชี้แจงผู้สอบถาม - โดยทั่วไประบบการทำงานของมาตรวัดน้ำเป็นระบบกลศาสตร์ธรรมดา ไม่ได้มีระบบอิเล็กทรอนิกส์ใดๆ ภายในมาตรวัดน้ำประกอบด้วยใบพัด ซึ่งเมื่อน้ำไหลผ่านใบพัดจะหมุนแกนใบพัดซึ่งมีร่องเฟืองอยู่ด้วย จะหมุนพร้อมหมุนเฟืองทดตัวเลขที่ขึ้นที่หน้าปัดมาตรวัดน้ำ ซึ่งความเที่ยงตรงนี้มีการตรวจรับรองโดยกองชั่งตวงวัดของกระทรวงพาณิชย์ ความผิดพลาดจากสาเหตุเนื่องจากมาตรเดินผิดปกติจึงเกิดขึ้นได้ยากมาก

วิธีตรวจสอบความเที่ยงตรงของมาตรวัดน้ำ ง่ายๆ ด้วยตนเอง โดยกระทำได้ดังนี้

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 ลูกค้านำเอกสารคือ บัตรประจำตัวประชาชน ใบแจ้งค่าน้ำ/ใบเสร็จรับเงิน ติดต่อกับสำนักงานประปาสาขา หรือหากผู้ไปดำเนินการมิใช่ผู้มีชื่อในทะเบียนการใช้น้ำต้องมีหนังสือมอบอำนาจ พร้อมสำเนาบัตรประชาชนของผู้มอบอำนาจไปด้วยนะคะ/ครับ

สิ้นสุดการสนทนา

- คำพูดปิดท้าย - ต้องการทราบข้อมูลอื่นเพิ่มเติมไหมคะ/ครับ
- (ถ้าไม่มี) ดิฉัน/กระผม ขอขอบคุณที่ใช้บริการ call center 1125 ก่อนวางสายรบกวนประเมินการให้บริการของเจ้าหน้าที่ call center ด้วยนะคะ ขอขอบคุณค่ะ/ครับ

7. งานแจ้งเหตุ: การสนทนากรณีมาตรวัดน้ำหาย

บททักทาย

- การทักทาย - สวัสดีค่ะ/ครับ
- การแนะนำตน - ดิฉัน/กระผม..... รับสาย ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ

การรับฟัง

- รับฟังลูกค้าพูดให้จบ โดยไม่พูดแทรกขึ้นกลางประโยค

การสนทนา

ชี้แจงผู้ร้องเรียน - เรื่องมาตรวัดน้ำหายนี้ จะต้องเรียนถามที่ทะเบียนลูกค้า ค่ะ/ ครับ
(ขั้นตอนนี้ ขอให้ตรวจสอบว่ามีหนี้ค้างหรือไม่ เพราะอาจถูกระงับการใช้น้ำ แล้วเข้าใจผิดว่ามาตรหาย กรณีไม่มีหนี้ค้าง แสดงว่ามาตรวัดน้ำหายจริง) ขอทราบข้อมูลเพิ่มเติมค่ะ / ครับ (ขอทราบสถานที่ - เส้นทางไปจุดงาน - จุดสังเกต - บริเวณใกล้เคียง - ชื่อผู้แจ้ง - หมายเลขโทรศัพท์ กรณีเป็นมาตรชั่วคราว/มาตรห้วงอาคาร แจ้งให้ลูกค้าทราบว่ามีการจ่ายและติดต่อสาขาในวัน-เวลาทำการ)

- ชี้แจงเพิ่มเติม - จะนำข้อมูลแจ้งให้สำนักงานประปาสาขาмаแก้ไขปัญหาให้โดยด่วนนะคะ/ครับ

สิ้นสุดการสนทนา

- คำพูดปิดท้าย - ต้องการทราบข้อมูลอื่นเพิ่มเติมไหมคะ/ครับ
- (ถ้าไม่มี) ดิฉัน/กระผม ขอขอบคุณที่ใช้บริการ call center 1125 ก่อนวางสายรบกวนประเมินการให้บริการของเจ้าหน้าที่ call center ด้วยนะคะ ขอขอบคุณค่ะ/ครับ

8. การสนทนากรณีรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป (เจ้าหน้าที่ 1125 ไม่สามารถให้คำตอบได้ ต้องประสานงานกับสำนักงานประสานงาน)

บททักทาย

- การทักทาย - สวัสดีค่ะ/ครับ
- การแนะนำตน - ดิฉัน/กระผม..... รับสาย ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ

การรับฟัง

- รับฟังลูกค้าพูดให้จบ โดยไม่พูดแทรกขึ้นกลางประโยค

การสนทนา

- ชี้แจงผู้สอบถาม - ต้องขอเรียนนะคะ/ครับ กรณีที่สอบถามเข้ามานี้ เป็นกรณีเฉพาะ จะต้องสอบถามข้อมูลจากหน่วยงานในพื้นที่ ดิฉัน/กระผม ขอทราบรายละเอียดเพื่อจะติดตามเรื่องนี้ให้โดยด่วนค่ะ/ครับ
(สอบถามรายละเอียดของกรณี - ชื่อผู้ร้องเรียน - หมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน - ลักษณะของปัญหา)
- คำพูดต่อเนื่อง - ดิฉัน / กระผม พบข้อมูลที่ลูกค้าเคยแจ้งเข้ามาแล้วค่ะ/ครับ
- (แสดงความกระตือรือร้น) ดิฉัน / กระผม จะติดตามเรื่องนี้ และจะเรียนชี้แจงกลับลูกค้าตามหมายเลขโทรศัพท์ที่ให้ไว้ นะคะ / ครับ

สิ้นสุดการสนทนา

- คำพูดปิดท้าย - ต้องการทราบข้อมูลอื่นเพิ่มเติมไหมคะ/ครับ
- (ถ้าไม่มี) ดิฉัน/กระผม ขอขอบคุณที่ใช้บริการ call center 1125 ก่อนวางสายรบกวนประเมินการให้บริการของเจ้าหน้าที่ call center ด้วยนะคะ ขอขอบคุณค่ะ/ครับ

9. การสนทนากรณีรับเรื่องร้องเรียนค่าน้ำแพง

บททักทาย

- การทักทาย - สวัสดีค่ะ/ครับ
- การแนะนำตน - ดิฉัน/กระผม..... รับสาย ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ

การรับฟัง

- รับฟังลูกค้าพูดให้จบ โดยไม่พูดแทรกขึ้นกลางประโยค

การสนทนา

ขั้นตอนที่ 1 ชี้แจงขั้นตอนการตรวจสอบข้อร้องเรียนในด้วยตนเอง

ลูกค้า : สอบถามค่าน้ำผิดปกติ/ ร้องเรียนค่าน้ำผิดปกติ

เจ้าหน้าที่ 1125 : ขออนุญาตแจ้งข้อมูลเรื่องค่าน้ำผิดปกติ/ ร้องเรียนค่าน้ำผิดปกติ นะคะ/ครับ กรณีดังกล่าวเกิดขึ้นได้จาก 3 สาเหตุคือ

1. มีท่อประปาแตกรั่วภายใน
2. เจ้าหน้าที่อ่านตัวเลขมาตรไม่ถูกต้อง
3. มาตรวัดน้ำผิดปกติ

โดยขั้นแรกท่านสามารถทดสอบระบบข้อร้องเรียนได้ด้วยวิธีปิดก๊อกน้ำทุกตัวภายในบ้าน และสังเกตที่มาตรวัดน้ำว่าตัวเลขเดินอยู่หรือไม่ หากท่านพบว่าตัวเลขที่มาตรวัดน้ำเดินอยู่แสดงว่ามีท่อรั่วภายในบ้าน จุดแรกที่สามารถหาจุดแตกรั่วได้ง่ายคือบริเวณระบบชักโครก หรือจุกรอยต่อระหว่างอาคารกับพื้น หลังจากการตรวจสอบท่านสามารถหาช่างเอกชนดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้เลยค่ะ/ครับ และเพื่อป้องกันการรั่วไหลของน้ำเมื่อไม่ใช้น้ำแนะนำให้ท่านปิดวาล์วบริเวณมาตรวัดน้ำไว้ค่ะ/ครับ

หมายเหตุ :

หากลูกค้าแจ้งขอทดสอบระบบข้อร้องเรียนด้วยตนเองก่อน หรือตรวจสอบแล้วแต่ตัวเลขที่มาตรวัดน้ำเดินปกติ แจ้งข้อมูลเพิ่มเติม > “ขั้นตอนที่ 2”

หากลูกค้าแจ้งตรวจสอบแล้วแต่ไม่พบจุดแตกรั่วภายใน และขอใช้บริการจาก กปน. แจ้งข้อมูลเพิ่มเติม > “ขั้นตอนที่ 3”

ขั้นตอนที่ 2 ชี้แจงสาเหตุอื่นๆ ที่ส่งผลให้ค่าน้ำผิดปกติ

ลูกค้า : ตรวจสอบแล้วตัวเลขในมาตรไม่เคลื่อนที่ / ขอตรวจสอบท่อแตกรั่วภายในก่อน

เจ้าหน้าที่ 1125 : ขออนุญาตแจ้งข้อมูลเพิ่มเติมนะคะ/ครับ หากตรวจสอบขั้นแรกแล้วไม่พบจุดแตกรั่วภายใน ขั้นตอนต่อไปคือตรวจสอบการอ่านมาตร โดยปัจจุบันการประปานครหลวงมีวิธีอ่านมาตรวัดน้ำ พร้อมพิมพ์ใบแจ้งค่าน้ำประปาให้ลูกค้าได้รับทราบทันที ท่านจึงสามารถตรวจสอบตัวเลขในใบแจ้งค่าน้ำประปาหัวข้อ อ่านมาตรครั้งนี้กับตัวเลขในมาตรวัดน้ำ ว่าเจ้าหน้าที่บันทึกตัวเลขถูกต้องตรงกันหรือไม่ หากเจ้าหน้าที่บันทึกไม่ถูกต้อง ตัวเลขในใบแจ้งค่าน้ำประปาจะสูงกว่าตัวเลขในมาตรวัดน้ำค่ะ / ครับ

ลูกค้า : ยืนยันว่าตัวเลขที่อ่านถูกต้อง

เจ้าหน้าที่ 1125 : นอกจาก 2 สาเหตุที่แจ้งแล้วนั้น หากท่านสงสัยว่ามาตรวัดน้ำเดินผิดปกติ เบื้องต้นขอเรียนดังนี้ค่ะ/ครับ โดยทั่วไประบบการทำงานของมาตรวัดน้ำเป็นระบบกลศาสตร์ธรรมดา ไม่ได้มีระบบอิเล็กทรอนิกส์ใดๆ ซึ่งภายในมาตรวัดน้ำประกอบด้วยใบพัด แกนใบพัด ร่องเฟือง เมื่อน้ำไหลผ่านใบพัดจะหมุนพร้อมแกนใบพัด หมุนเฟืองทอดตัวเลขขึ้นที่หน้าปัดมาตรวัดน้ำ ซึ่งความเที่ยงตรงนี้มีการตรวจรับรองโดยกองช่างวัดกระทรวงพาณิชย์ ความผิดพลาดจากสาเหตุเนื่องจากมาตรเดินผิดปกติจึงเกิดขึ้นได้ยากมาก อย่างไรก็ตามปัญหานี้ท่านสามารถยื่นคำร้องได้ที่สำนักงานประปาสาขา โดยนำบัตรประจำตัวประชาชน ใบแจ้งค่าน้ำ/ใบเสร็จรับเงิน และหากผู้ไปดำเนินการมีผู้ใช้มีชื่อในทะเบียนการใช้น้ำต้องมีหนังสือมอบอำนาจ พร้อมสำเนาบัตรประชาชนของ ผู้มอบอำนาจไปด้วยนะคะ/ครับ

ลูกค้า : ยืนยันไม่พบความผิดพลาดทั้ง 3 สาเหตุที่แจ้ง และไม่สะดวกติดต่อสาขา

เจ้าหน้าที่ 1125 : ดิฉัน/กระผม ส่งข้อมูลเรื่องค่าน้ำผิดปกติให้สำนักงานประปาสาขาตรวจสอบนะคะ/ครับ รบกวนขอทะเบียนลูกค้า หรือขอทราบสถานที่ - เส้นทางไปจุดงาน - จุดสังเกต - บริเวณใกล้เคียง - ชื่อผู้แจ้ง - หมายเลขโทรศัพท์ ค่ะ / ครับ (แสดงความกระตือรือร้น) ขออนุญาตทวนข้อมูลนะคะ/ครับ..... เจ้าหน้าที่จะประสานงานสำนักงานประปาสายมาตรวจสอบให้โดยด่วนนะคะ /ครับ

ขั้นตอนที่ 3 แจ้งข้อมูลบริการสำรวจหาท่อรั่วภายใน

ลูกค้า : ขอบริการสำรวจท่อรั่ว

(หากลูกค้าต้องการให้สำรวจท่อรั่วภายในโดยยินดีเสียค่าบริการ)

เจ้าหน้าที่ 1125 : หากท่านยินดีให้การประสานครหลวงบริการสำรวจหาท่อรั่วภายใน จะมีค่าใช้จ่ายเริ่มต้น 750 บาท ซึ่งท่านสามารถแจ้งข้อมูลทะเบียนลูกค้า ชื่อ สถานที่ใช้น้ำ และเบอร์ติดต่อกลับ เจ้าหน้าที่ขออนุญาตรับเรื่องประสานงานสาขา โดยส่วนที่เกี่ยวข้องจะติดต่อกลับเพื่อบันทึกหมายวันให้บริการ หลัง 3 วันทำการ โดยไม่นับวันที่รับแจ้ง ค่ะ/ครับ

สิ้นสุดการสนทนา

- คำพูดปิดท้าย - ต้องการทราบข้อมูลอื่นเพิ่มเติมไหมคะ/ครับ
- (ถ้าไม่มี) ดิฉัน/กระผม ขอขอบคุณที่ใช้บริการ call center 1125 ก่อนวางสายรบกวนประเมินการให้บริการของเจ้าหน้าที่ call center ด้วยนะคะ ขอขอบคุณค่ะ/ครับ

10. การสนทนาการติดตามงานและรายงานผลเป็นระยะ

บททักทาย

- บททักทาย - สวัสดีค่ะ/ครับ
- การแนะนำตน - ดิฉัน/กระผม..... จาก Call Center 1125 การประสานครหลวง ขอเรียนสาย
คุณ..... ครับ/ค่ะ

การสนทนา

- การติดตามงาน - รบกวนเวลา สักครู่นะคะ/ครับ เมื่อช่วงวันเวลา.....คุณ.....มีการแจ้งงาน.....เข้ามา
อยากทราบว่า มีเจ้าหน้าที่เข้าไปดำเนินการ/หรือติดต่อกลับ เพื่อชี้แจงข้อมูล (กรณีงานที่สาขาต้องติดต่อ
แจ้งข้อมูลลูกค้าทราบ) แล้วหรือยังคะ/ครับ
- งานเรียบร้อยดีหรือไม่คะ/ครับ
- เจ้าหน้าที่ 1125 ที่รับสายให้บริการเป็นอย่างไรบ้างคะ/ครับ รบกวนขอเป็นคะแนนด้วยคะ/ครับ
5 คือมากที่สุดคะ/ครับ.....ขอบคุณคะ/ครับ

การสิ้นสุดการสนทนา

- คำพูดปิดท้าย - ต้องการเสนอแนะข้อมูลเพิ่มเติมอีกไหมคะ/ครับ
- (ถ้าไม่มี) หากประสบข้อขัดข้อง กรุณาแจ้ง 1125 ตลอด 24 ชั่วโมง ค่ะ/ครับ การประสานครหลวงยินดี
ให้บริการคะ/ครับ สวัสดีค่ะ/ครับ

การสนทนาเพื่อบริการข้อมูลทางโทรศัพท์ภาษาอังกฤษ

ประโยคภาษาอังกฤษที่พบบ่อย

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.
คุณต้องการพูดกับท่านอื่นไหม	: Would you like to speak to someone else in the same section?

พยานชนะ เครื่องหมาย และประโยคที่ควรรู้เพิ่มเติม



NATO Phonetic Alphabet

Letter	Key Phrase	Letter	Key Phrase	Important
A	Alpha	N	November	B C
B	Bravo	O	Oscar	
C	Charlie	P	Papa	
D	Delta	Q	Quebec/Queen	
E	Echo	R	Romeo	D F
F	Foxtrot	S	Sierra/Sam	
G	Golf	T	Tango	M N
H	Hotel	U	Uniform	
I	India	V	Victor	P S
J	Juliet	W	Whiskey	
K	Kilo	X	X-ray	T V
L	Lima	Y	Yankee	
M	Mike	Z	Zulu	

Symbols

- dash
 _ underscore
 @ at
 : colon

-- hyphen
 . dot
 / slash
 # hash

mary-davis_14@aol.com "mary dash davis underscore 14 at aol dot com"

<http://www.callcentertahiland.net> "http colon double slash www dot call center Thailand dot net"

Magic Words and Phrases

I see.
Really!
My pleasure.
That's great!
I appreciate your call.
I'm sorry to hear that.
Thank you for waiting.
Let me help you with that.
I understand how you feel.
I apologize for this inconvenience.
Anything else I can help you with?
I'm afraid [name] isn't available.
Would you like to leave a message?
Thank you for calling, have a nice day.

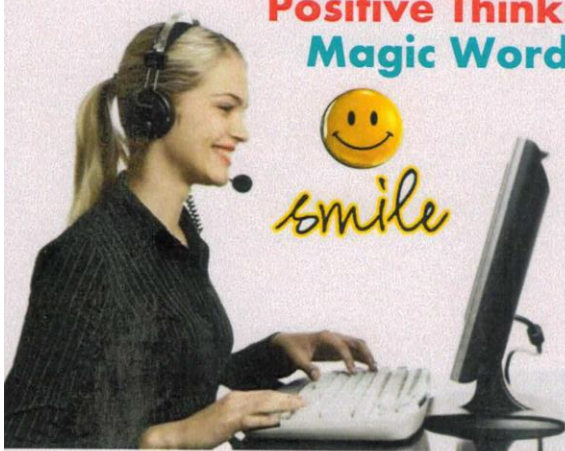
Dialogue: Handling Enquiry

Good morning, this is _____. How may I help you?
 Sure, may I have your name please?
 Could you spell that for me, please?
 Could I put you on hold for a moment?
 Thank you for waiting Mr./Ms _____.
 Can I take your number and give you a call back?
 I will process this right away.
 You should receive it tomorrow at _____.
 Would there be anything else I can help you with?
 Thank you for calling. Have a nice day! Good bye.

Dialogue: Handling Complaints

Good morning, this is _____. How may I help you?
 I apologize for this inconvenience.
 May I have your name please?
 Could spell that for me, please?
 Could you tell me exactly what happened Mr./Ms ____?
 I understand how you feel Mr./Ms. ____.
 I will process this right away.
 This should be resolved by tomorrow/ at 5pm today.
 Thank you for bringing this to our attention.
 Would there be anything else I can help you with?
 Thank you for calling. Have a nice day! Good bye.

*Could I put you on hold for a moment?
 *Thank you for waiting Mr./Ms ____.



Positive Thinking

Magic Words

smile

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.....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.....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

โปรดระบุบุคคลแบกจ่ายเก็บเงินค่าน้ำประปา



V. 39.01

ชื่อผู้ใช้น้ำ
ที่ใช้น้ำ

คำเตือน หากเกินกำหนด อาจถูกระงับการใช้น้ำและจ่ายน้ำใหม่หลังจากได้รับการชำระหนี้ทั้งหมด
พร้อมค่าธรรมเนียมการใช้น้ำแล้ว หากท่านชำระเงินดังกล่าวแล้ว ต้องขอภัยด้วย

ประโยคภาษาอังกฤษที่ควรพูด และไม่ควรพูด

Don't Say:	→	Do Say:
"I don't know. I'm new here..."	→	"Great question, let me find that out for you right now."
"I can't get you that product until next month; it is unavailable at this time."	→	"That product will actually be available next month. I can place the order for you right now and make sure that it is sent to you as soon as it reaches our warehouse!"
"Sir/ma'am, my apologies, but I'm going to have to transfer your call to Department XYZ."	→	"Hello Mr./Mrs. ____! Let's get this problem resolved for you. I'm going to transfer you to our ____ specialist who is the best-suited person to answer your question."
"We can't bend the rules!"	→	"Mr. and Mrs. ____, as much as I like fulfilling our customers' requests, I'm afraid that the ____ policy we have is too important, as it deals with the safety and comfort of other customers. (Offer an Alternative or option)"
"Our product is defective."	→	"I apologize about that and I understand that that's very disappointing! There might have been a slight mistake in the manufacturing process, or perhaps it was damaged while being shipped. Can I send a new one out to you right away?"
"That's all for today."	→	"Is there anything else I could assist you with today?"
"I understand why you're angry."	→	"I'm very sorry that our service has been so disappointing to you, Mrs. ____, but if you stay on the line I'll make sure that we get this situation fixed for you."
"There's nothing else I can do for you."	→	"I know this is upsetting for you. [pause] I wish there was something we could do. We have to honor the terms of your protection plan. There's simply no way around this."
"Look, a supervisor will just tell you the same thing."	→	
"As soon as possible"	→	"Right away." "Immediately" "Give me some minutes to handle this."

ประโยคตอบชี้แจง เมื่อลูกค้าต้องการคุยกับหัวหน้าผลิตภัณฑ์หรือผู้บริหาร

"Given a chance, I will be glad to assist you with your query, after which, if you still find the need to speak to a supervisor, I will transfer the call..."

"I am in a position to respond to your concern and assist you in any way that we can without the need to transfer you any further. May I know exactly what happened so I can assist you right now?"

"I am sorry that you were not happy with the response to your concern, but that is what we can do for you at this time. If you are looking to escalate your call in order to obtain a different answer, I apologize, but our position will not change."

"My supervisor is engaged in a different conversation as of the moment. May I know exactly what happened so I can help you immediately?"

ประโยคตอบกลับลูกค้าที่มีอารมณ์ฉุนเฉียวด้วยความสับสน

Customer says...	Your response...
"I've been waiting here forever!"	"I realize that, and I really appreciate your patience. We're doing our best to make sure we get this issue resolved quickly."
"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 make this right."
"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 คอลเซ็นเตอร์การประปานครหลวง ดิฉัน.....รับสาย
มีอะไรให้ช่วยไหมคะ

Caller : I didn't pay the bill on time so the water service was suspended.
ดิฉันไม่ได้จ่ายบิลตามกำหนดค่ะ เลยถูกตัดน้ำ

Call Center : I apologize for this inconvenience. May I have your account number Please?
ต้องขอภัยในความไม่สะดวกค่ะ ขอทราบเลขทะเบียนลูกค้านะคะ

Caller: An 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, (Call center check information system) You can pay your overdue bill at Counter Service Such as 7-11 Incase suspending not over 10 days. The penalty fee charge will be 107 bahts if suspending over 10 days but not over 14 days you can pay the bill plus penalty fee at Big C or MWA Branches.

รอสักครู่ค่ะ ท่านสามารถชำระค่าน้ำประปาเกินกำหนดได้ที่เคาน์เตอร์เซอร์วิส เช่น 7-11 ค่ะ
รวมทั้งค่าธรรมเนียม 107 บาท กรณีถูกระงับการใช้น้ำชั่วคราวไม่เกิน 10 วัน หากเกิน 10 วัน แต่ไม่เกิน 14 วัน สามารถชำระค่าน้ำพร้อมค่าธรรมเนียมได้ที่ Big C และสำนักงานประปาสภา

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: Thank you for calling 1125 MWA Call Center. Have a nice day.
Before hanging up, Please assess how the service has been provided. Thank you.
ขอพระคุณที่โทรเข้ามาที่ 1125 ลาก่อนค่ะ
ก่อนวางสายรบกวนประเมินการให้บริการของเจ้าหน้าที่ Call Center

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 คอลเซ็นเตอร์การประปานครหลวง ดิฉัน.....รับสาย

มีอะไรให้ช่วยไหมคะ

Caller : Problem is the water bill was too Expensive./the bill charge was too high.

ปัญหาคือ ค่าน้ำสูง

Call Center : I understand your problem. I regret to inform you of the expensive water bill which can be resulted from 3 causes :

เราเข้าใจปัญหาของคุณค่ะ ต้องขออภัยที่จะชี้แจงเกี่ยวกับค่าน้ำแพง เกิดขึ้นได้จาก 3 สาเหตุได้แก่

- | | |
|--------------------------------|---------------------------------|
| 1. Leakage inside the building | 1. มีการรั่วไหลภายในอาคาร |
| 2. Incorrect meter reading | 2. เจ้าหน้าที่อ่านตัวเลขมาตรผิด |
| 3. Abnormal 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 water meter if the number is moving.

ใครขอให้ลองตรวจสอบท่อรั่วภายในอาคาร ดั่งนี้ะคะ/ครับ ปิดก๊อกน้ำทุกตัวในบ้านแล้วดูที่มาตร น้ำว่าตัวเลขยังคงเดินอยู่หรือไม่

It means that there is leakage in the house. You should turn off the water gauges and contact to other plumber. I suggest you to check the toilet first and other spots like the joints between the building and ground

แสดงว่ามีภายในบ้านมีท่อรั่ว แนะนำปิดวาล์วแล้วหาช่างเอกซนดำเนินการได้เลยค่ะ ขอแนะนำให้ตรวจดูว่าเป็นจุดแรกคือระบบชักโครกของเครื่องสุขภัณฑ์ จุดอื่นเช่นตามจุดรอยต่อระหว่างอาคารกับพื้น

If you'd like MWA to identify the leakage inside your house, the service charge start from 750 baht. You can leave your information : name address and phone number. After coordination, the branch office will make an appointment with you

หากท่านยินดีให้การประปานครหลวงบริการสำรวจหาท่อรั่วภายใน จะมีค่าใช้จ่ายเริ่มต้น 750 บาท ซึ่งท่านสามารถแจ้งข้อมูลเลขทะเบียนลูกค้า ชื่อ สถานที่ และหมายเลขติดต่อกลับ เพื่อประสานงานให้ท่าน หลังประสานงานเจ้าหน้าที่สาขานัดหมายวันในการให้บริการต่อไป

Caller : It is not the leakage in the building.

มันไม่ได้เกิดจากท่อรั่วภายในบ้าน

Call Center : If the expensive water bill results from no leakage. It may be from other causes. Have you ever checked the amount in the bill with the number on the meter and see if the officer has recorded it correctly and if the amount in the bill is higher than the number in the meter?

ถ้าสาเหตุค่าน้ำแพงไม่ได้เกิดจากมีท่อรั่ว ก็อาจจะเป็นสาเหตุอื่น ไม่ทราบว่าได้มีการตรวจสอบตัวเลขในใบแจ้งค่าน้ำประปา กับตัวเลขในมาตรวัดน้ำว่าเจ้าหน้าที่บันทึกตัวเลขถูกต้องตรงกันหรือไม่ หากเจ้าหน้าที่บันทึกผิด ตัวเลขในใบแจ้งค่าน้ำสูงกว่าตัวเลขในมาตรวัดน้ำค่ะ

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 : Thank you for calling 1125 MWA Call Center. Have a nice day.
Before hanging up, Please assess how the service has been provided. Thank you.
ขอพระคุณที่โทรเข้ามาที่ 1125 ลาก่อนค่ะ
ก่อนวางสายรบกวนประเมินการใช้บริการของเจ้าหน้าที่ Call Center

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 คอลเซ็นเตอร์การประปานครหลวง ดิฉัน.....รับสาย

มีอะไรให้ช่วยไหมคะ

Caller : The bill was too high and I checked meter reading (black) number in 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 account number, please?

ดิฉันเข้าใจปัญหาของคุณนะคะ รบกวนขอทราบเลขทะเบียนลูกค้าของท่าน

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

เลขทะเบียนลูกค้าของฉันคือ.....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, If so, 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 : Thank you for calling 1125 MWA Call Center. Have a nice day.

Before hanging up, Please assess how the service has been provided. Thank you.

ขอพระคุณที่โทรเข้ามาที่ 1125 ลาก่อนค่ะ

ก่อนวางสายรบกวนประเมินการใช้บริการของเจ้าหน้าที่ Call Center

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 คอลเซ็นเตอร์การประปานครหลวง ดิฉัน.....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 account number please?

รบกวนขอทราบเลขทะเบียนลูกค้ายของคุณด้วยค่ะ

Caller : That'sxxxxxxxx.....

ทะเบียนลูกค้ายคือ.....xxxxxxxx.....

Call Center : Ok, after checking your information your meter was suspended exceed 180 days. So you have to get new meter installation. Please contact to(MWA branch).....during office hours from 8.30 am to 3.30 pm. They will inform how much expenses you have to pay. Is there anything else I can help you with?

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

Caller : No, thank you very much.

ไม่มีค่ะ ขอบคุณมาก

Call Center : Thank you for calling 1125 MWA Call Center. Have a nice day.

Before hanging up, Please assess how the service has been provided. Thank you.

ขอพระราชทานที่โทรเข้ามาที่ 1125 ลาก่อนค่ะ

ก่อนวางสายรบกวนประเมินการใช้บริการของเจ้าหน้าที่ Call Center

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 คอลเซ็นเตอร์การประปานครหลวง ดิฉัน.....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 นี่เป็นครั้งแรกที่ฉันจ่ายบิลค่าน้ำ ต้องไปจ่ายที่ไหนบ้างคะ

Call Center: We have many way to pay such as; First, pay at our branch office, 18 branches in Bangkok, Samuth Prakarn, and Nontaburi directly It's not have fees. Second, pay at payment agent such as Counter Service, Big C, Tesco Lotus and bank office it's have fees 10 bath. Third, pay by application such as Krungthai NEXT, TMB touch, AirPay ;etc. You should pay the most convenient way.

เรามีหลากหลายช่องทางให้เลือก เช่น 1. สำนักงานประปาสาขาทั้ง 18 สาขา ในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร สมุทรปราการ และนนทบุรี โดยไม่มีค่าธรรมเนียม 2. จ่ายได้ที่ตัวแทนชำระเงินต่างๆ เช่น เคาน์เตอร์เซอร์วิส บิ๊กซี เทสโกโลตัส เป็นต้น เสียค่าธรรมเนียม 10 บาท 3. จ่ายผ่านแอปพลิเคชัน เช่น Krungthai NEXT, TMB touch, AirPay เป็นต้น คุณสามารถจ่ายผ่านช่องทางที่สะดวกที่สุดค่ะ

Caller: Thanks.

ขอบคุณค่ะ

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

ต้องการสอบถามอะไรเพิ่มเติมอีกไหมครับ/คะ

Caller : No, thank you very much.

ไม่ค่ะ ขอบคุนมากค่ะ

Call Center : Thank you for calling 1125 MWA Call Center. Have a nice day.

Before hanging up, Please assess how the service has been provided. Thank you.

ขอพระคุณที่โทรเข้ามาที่ 1125 ลาก่อนค่ะ

ก่อนวางสายรบกวนประเมินการใช้บริการของเจ้าหน้าที่ Call Center

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 คอลเซ็นเตอร์การประปานครหลวง ดิฉัน.....รับสาย มีอะไรให้ช่วยไหมคะ

Caller: OK ahmmm ... I was 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: May I have your account number please?

ขอทราบเลขทะเบียนลูกค้าของคุณด้วยค่ะ

Caller: Account number isxxxxxxx.....

ทะเบียนลูกค้าคือ.....xxxxxxx.....

Call Center: Thank you. I checked from system you paid the previous bill too late, So total amount of last month in this month too. But when you pay by scan barcode at Counter Service such as 7-11 it show only total amount of this month. Is there anything else I can help you with?

ขอบคุณค่ะ จากระบบคุณได้จ่ายยอดของเดือนที่แล้วช้า ดังนั้นระบบก็ยังแสดงในใบเสร็จของเดือนนี้อยู่ แต่เมื่อนำไปชำระที่เคาน์เตอร์เซอร์วิส เช่น เซเว่นอีเลเว่น ซึ่งจะแสดงเพียงข้อมูลเดือนปัจจุบันเท่านั้น ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมไหมคะ

Caller : No, Thank you. ไม่ค่ะ ขอบคุณ

Call Center : Thank you for calling 1125 MWA Call Center. Have a nice day.

Before hanging up, Please assess how the service has been provided. Thank you.

ขอพระคุณที่โทรเข้ามาที่ 1125 ลาก่อนค่ะ

ก่อนวางสายรบกวนประเมินการใช้บริการของเจ้าหน้าที่ Call Center

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 คอลเซ็นเตอร์การประปานครหลวง ดิฉัน.....รับสาย
มีอะไรให้ช่วยไหมคะ

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

เดือนนี้ดิฉันยังไม่ได้รับบิลค่าน้ำประปาเลยคะ ดิฉันจะจ่ายบิลอย่างไร ถ้าไม่มีบิลค่าน้ำ

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

ดิฉันต้องขอภัยในความไม่สะดวกด้วยนะคะ ขอทราบเลขทะเบียนลูกค่าน้อยคะ?

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: This's x-x-x-x-x-x-x-x. Thank you. Your payment this month is.....bath.

You can pick the last bill for your payment. 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: Thank you for calling 1125 MWA Call Center. Have a nice day.

Before hanging up, Please assess how the service has been provided. Thank you.

ขอขอบคุณที่โทรเข้ามาที่ 1125 ลาก่อนคะ

ก่อนวางสายรบกวนประเมินการใช้บริการของเจ้าหน้าที่ Call Center

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 คอลเซ็นเตอร์การประปานครหลวง ดิฉัน.....รับสาย
มีอะไรให้ช่วยไหมคะ

Caller: I have a problem. I want to pay the water bill by the credit card. How much the bank will charge?

ดิฉันมีปัญหา คือต้องการจ่ายค่าน้ำประปาผ่านบัตรเครดิต ต้องจ่ายค่าธรรมเนียมเท่าไร

Call Center: No charge sir. If you want to pay the water bill by auto direct credit. Please contact directly to the bank office of your credit card.

ไม่มีค่าธรรมเนียมค่ะ ถ้าคุณต้องการจ่ายค่าน้ำประปาผ่านบัตรเครดิต กรุณาติดต่อกับทาง
ธนาคารเจ้าของบัตรเครดิตโดยตรงนะคะ

Caller: Umm... thank you.

อืม ขอบคุณค่ะ

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

มีอะไรต้องการให้ช่วยอีกไหมคะ

Caller: No, Thank you.

ไม่ค่ะ ขอบคุณ

Call Center: Thank you for calling 1125 MWA Call Center. Have a nice day.

Before hanging up, Please assess how the service has been provided. Thank you.

ขอพระคุณที่โทรเข้ามาที่ 1125 ลาก่อนค่ะ

ก่อนวางสายรบกวนประเมินการใช้บริการของเจ้าหน้าที่ Call Center

Case 9: Stolen/Lost Meter กรณีที่ 9 มาตรการหาย

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 คอลเซ็นเตอร์การประปานครหลวง ดิฉัน.....รับสาย
มีอะไรให้ช่วยไหมคะ

Caller : Water meter was stolen. What can I do?

มาตรวัดน้ำถูกขโมยค่ะ ฉันต้องทำยังไง

Call Center : I apologize for this inconvenience. May I have your name and account number, please?

ขอทราบชื่อ และทะเบียนลูกค้าของคุณด้วยค่ะ

Caller : My name is, xxxxxxxx (registered user number)

ดิฉันชื่อ.....ทะเบียนลูกค้าหมายเลข.....xxxxxxx.....

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

ขอบคุณคุณ.....ขอทราบที่อยู่ด้วยค่ะ

Caller : I live in.....

ดิฉันอยู่บ้านเลขที่.....

Call Center : Thank you. We will contact to branches office (near address of Caller) to install a new meter for free. As soon as possible and we apologize for your problem. Is there anything else I can help you with?

ขอบคุณค่ะ เราจะติดต่อไปยังสำนักงานประปาสาขา.....เพื่อทำการติดตั้งมาตรวัดน้ำใหม่ โดยไม่มีค่าธรรมเนียมให้กับท่านโดยเร็วที่สุด และเราขอแสดงความเสียใจกับปัญหาของท่านด้วย มีอะไรให้ช่วยอีกไหมคะ

Caller : No, Thank you.

ไม่มีค่ะ ขอบคุณค่ะ

Call Center : Thank you for calling 1125 MWA Call Center Have a nice day.

Before hanging up, Please assess how the service has been provided. Thank you.

ขอพระคุณที่โทรเข้ามาที่ 1125 ลาก่อนค่ะ

ก่อนวางสายรบกวนประเมินการใช้บริการของเจ้าหน้าที่ Call Center

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 คอลเซ็นเตอร์การประปานครหลวง ดิฉัน..... 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 account number please?

ขอทราบเลขทะเบียนลูกค้ายคะ

Caller : My account number isxxxxxxx.....

ทะเบียนลูกค้าคือ.....xxxxxxx.....

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

ขอบคุณ คุณ..... ขอทราบที่อยู่ด้วยคะ

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

Call Center : Thank you. We will contact to branches office (near address of Caller) to install a new meter as soon as possible and we apologize for your problem. Is there anything else I can help you with?

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

Caller : How about an installation cost?

ค่าติดตั้งประมาณเท่าไรคะ

Call Center : Please contactbranch offices for more detail. Telephone number is 0-2xxx-xxxx. Please call them before 3.30 pm on working day. Is there anything else I can help you with?

รายละเอียดเพิ่มเติมรบกวนติดต่อสำนักงานประปาสาขา xxxx ในวันทำการก่อนเวลา 15.30 น. โทร 0-2xxx-xxxx มีอะไรให้ช่วยอีกไหมคะ?

Caller : No, Thank you.

ไม่มีค่ะ ขอบคุณค่ะ

Call Center : Thank you for calling 1125 MWA Call Center. Have a nice day.

Before hanging up, Please assess how the service has been provided. Thank you.

ขอพระคุณที่โทรเข้ามาที่ 1125 ลาก่อนค่ะ

ก่อนวางสายรบกวนประเมินการใช้บริการของเจ้าหน้าที่ Call Center

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 คอลเซ็นเตอร์การประปานครหลวง ดิฉัน.....รับสาย
มีอะไรให้ช่วยไหมคะ

Caller: I have the problem about water discoloration.
ดิฉันมีปัญหา น้ำขุ่นค่ะ

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 checked, it didn't anything happened in your area. May I have your name and telephone number please?
ขอบคุณที่ถือสายรอค่ะ ขณะนี้ตรวจสอบแล้วไม่เหตุการณ์ใดเกิดขึ้นในพื้นที่ของท่าน รบกวนขอทราบชื่อและเบอร์ติดต่อกลับท่าน

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

Call Center: Thank you for details. Our process work sequence to job queue. The officer at(MWA branch).....will be call back within 24 hours.
ขอบคุณสำหรับรายละเอียดเพิ่มเติมนะคะ การดำเนินงานจะขึ้นอยู่กับคิวลูกค้าค่ะ
เจ้าหน้าที่สำนักงานประปาสาขา..... จะติดต่อกลับไปภายใน 24 ชั่วโมง

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 : Thank you for calling 1125 MWA Call Center. Have a nice day.
Before hanging up, Please assess how the service has been provided. Thank you.
ขอพระคุณที่โทรเข้ามาที่ 1125 ลาก่อนค่ะ
ก่อนวางสายรบกวนประเมินการใช้บริการของเจ้าหน้าที่ Call Center

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 คอลเซ็นเตอร์การประปานครหลวง ดิฉัน.....รับสาย
มีอะไรให้ช่วยไหมคะ

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

What should I do?

ดิฉันกำลังปรับปรุงบ้าน และก็เกิดอุบัติเหตุ ทำให้ท่อแตกภายในบ้าน ต้องดำเนินการยังไงคะ

Call Center : I apologize for your problem, but inside pipeline isn't MWA responsibility.

The fastest way you can contact the plumber near your home to fix it. Is there anything else I can help you with?

ขอภัยเป็นอย่างสูงค่ะ กรณีท่อแตกรั่วภายในไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบของการประปานครหลวง ทางที่รวดเร็วที่สุดคือท่านสามารถหาช่างเพื่อดำเนินการแก้ไขได้เลยค่ะ สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมไหมคะ

Caller : No, Thank you.

ไม่ค่ะ ขอบคุณ

Call Center : Thank you for calling 1125 MWA Call Center. Have a nice day.

Before hanging up, Please assess how the service has been provided. Thank you.

ขอพระคุณที่โทรเข้ามาที่ 1125 ลาก่อนค่ะ

ก่อนวางสายรบกวนประเมินการใช้บริการของเจ้าหน้าที่ Call Center

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 คอลเซ็นเตอร์การประปานครหลวง ดิฉัน.....รับสาย
มีอะไรให้ช่วยไหมคะ

Caller: I want to deposit my meter because I will go aboard for 6 mouths.
What should I do?

ฉันต้องการฝากมาตร เพราะจะไปต่างประเทศ 6 เดือน ฉันต้องทำอะไรบ้าง

Call Center: Alright, The owner account have to contact at MWA branch office directly and prepare document cluding: bill/ ID card/ copy of house registration document and expense for deposit the meter 6 mouths for 180 bahts with vat 7% and 100 bahts for service fee with vat 7%, Please contact office hours from 08.00 am to 3.30 pm on working days. Is There anything else I can help you with?

เจ้าของทะเบียนสามารถติดต่อได้ที่สำนักงานประปาสาขาโดยเตรียมเอกสารเพื่อดำเนินการดังนี้ ใบแจ้งค่าน้ำประปา, บัตรประชาชน, สำเนาทะเบียนบ้าน และค่าใช้จ่ายในการฝากมาตร 6 เดือน ราคา 180 บาท บวกภาษี 7% และค่าบริการถอดมาตร 100 บาท บวกภาษี 7% รบกวนติดต่อวันและเวลาทำการตั้งแต่เวลา 08.00 น. – 15.30 น. มีอะไรต้องการให้ช่วยอีกไหมคะ

Caller: No, Thank you.
ไม่ค่ะ ขอบคุณ

Call Center: Thank you for calling 1125 MWA Call Center. Have a nice day.
Before hanging up, Please assess how the service has been provided. Thank you.
ขอขอบคุณที่โทรเข้ามาที่ 1125 ลาก่อนค่ะ
ก่อนวางสายรบกวนประเมินการใช้บริการของเจ้าหน้าที่ Call Center

Case 14: No Water flow 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 คอลเซ็นเตอร์การประปานครหลวง ดิฉัน.....รับสาย
มีอะไรให้ช่วยไหมคะ

Caller: Yes, I have a problem. The Water doesn't flow.
คือดิฉันมีปัญหาน้ำไม่ไหลค่ะ

Call Center: I apologize for this inconvenience. Have you ever checked on your neighbors to see if they have the same problem? I apologize for asking you about this because the solution for one house and many house is different.

ขอโทษนะคะ ตรวจสอบดูบ้านข้างเคียงหรือเปล่าคะ ว่ามีปัญหาเดียวกันไหม ต้องขอโทษอีกครั้งนะคะ ที่ต้องสอบถาม เพื่อจะได้ทราบว่า เป็นน้ำไม่ไหลบ้านเดียวหรือเปล่า เพราะการแก้ปัญหา น้ำไม่ไหล บ้านเดียวกับหลายบ้านมีวิธีต่างกันค่ะ

And Please check the watergate at the meter and see if it is turned on or not. If it is in the counterclockwise direction, it is turned on. If it is in the clockwise direction, it is turned off. We will refer your information ot the staff to take care of.

ขอความกรุณาช่วยไปตรวจสอบที่ตรงมาตรวัดน้ำหน่อยค่ะ ว่าประตุน้ำที่มาตรมีการปิดอยู่หรือเปล่า โดยดูว่าประตุน้ำที่มาตรหมุนในทิศทางเข็มนาฬิกาจนสุดคือการเปิด หากหมุนตามเข็มนาฬิกาจนสุดก็คือการปิด...เราจะส่งข้อมูลให้เจ้าหน้าที่มาดูแลให้ค่ะ

Caller: OK. โอเค Just a moment please. รอสักครู่ค่ะ I checked my neighbors. Water doesn't flow too.

Call Center: May I verify your address?
กรุณาถือสายรอสักครู่ค่ะ

Caller: I live

Call Center: May I put you on a hold?

Caller: OK. โอเค

Call Center: Thank you for waiting. I'm checking information now. The pipe leaks atRoad nearThe interruption service will take from am until pm

ขอบคุณที่รอสายนะคะ ดิฉันได้ตรวจสอบแล้ว มีท่อรั่วบริเวณ ถนน.....ใกล้กับ
(สถานที่สำคัญ) มีการปิดน้ำระหว่างเวลา.....น. ถึงน.

Caller: Umm... OK. อืม...โอเค

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

มีอะไรต้องการให้ช่วยอีกไหมคะ

Caller: No, Thank you.

ไม่ค่ะ ขอบคุณ

Call Center: Thank you for calling 1125 MWA Call Center. Have a nice day.

Before hanging up, Please assess how the service has been provided. Thank you.

ขอขอบคุณที่โทรเข้ามาที่ 1125 ลาก่อนค่ะ

ก่อนวางสายรบกวนประเมินการใช้บริการของเจ้าหน้าที่ Call Center

Case 15 : Possible order for bottled water 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 คอลเซ็นเตอร์การประสานนครหลวง ดิฉัน.....รับสาย
มีอะไรให้ช่วยไหมคะ

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

Call Center : All right, Let me introduce the products, MWA's bottled water have 3 sizes.
That include :

1. Small size 350 (Three hundred fifty) ml. at 42 baht per pack. (12 bottles)
2. Medium size 600 (six hundred) ml. at 45 baht per pack. (12 bottles)
3. Big size 1500 (fifteen hundred) ml. at 46 baht per pack. (6 bottles)

ได้ค่ะ ดิฉันจะแนะนำสินค้าค่ะ เรามีน้ำป๊าป๊า 3 ขนาด ขายในราคาดังนี้ค่ะ

1. ขนาดเล็ก 350 มิลลิตร แพ็ค 12 ขวด ขายในราคาแพ็คละ 42 บาท
2. ขนาดกลาง 600 มิลลิตร แพ็ค 12 ขวด ขายในราคาแพ็คละ 45 บาท
3. ขนาดใหญ่ 1500 มิลลิตร 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 at our branch office. May I verify your address?

คุณสามารถสั่งซื้อได้ที่สำนักงานประจำสาขา ขอทราบที่อยู่ของคุณค่ะ

Caller : I live at ฉันอยู่บ้านเลขที่.....

Call Center : Your house is near (*name of branch) branch office please
contact number 02-xxx-xxxx. Please call in office hours from 8.30 am to 3.30 pm.
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 : If you order 100 packs we will free delivery if order less than 100 packs
you can get directly at MWA's branch. I Apologize for this inconvenience.
สำหรับการส่งนั้น เราจะจัดส่งให้สำหรับการสั่งซื้อ 100 แพ็คขึ้นไป เราจะจัดส่งให้ฟรี ถ้าต่ำกว่า
100 แพ็ค ต้องมารับเองที่สำนักงานประจำสาขาค่ะ 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 : Thank you for calling 1125 MWA Call Center. Have a nice day.

Before hanging up, Please assess how the service has been provided. Thank you.

ขอขอบคุณที่โทรเข้ามาที่ 1125 ลาก่อนค่ะ

ก่อนวางสายรบกวนประเมินการใช้บริการของเจ้าหน้าที่ Call Center ขอบคุณค่ะ

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 คอลเซ็นเตอร์การประปานครหลวง นั้นใช่คุณ.....หรือเปล่าคะ

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

ดิฉัน.....กำลังพูดค่ะ

Call Center: Is it convenient to talk at the moment?

ตอนนี้สะดวกคุยไหมคะ

Caller: Yes, it is. ได้ค่ะ

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

คุณได้โทรมาที่ 1125 คอลเซ็นเตอร์การประปานครหลวง เกี่ยวกับมาตรการหายใช่ไหมคะ

Caller: Oh yes, I did. ใช่ค่ะ ดิฉันเอง

Call Center: How about it. Is that finished?

เป็นอย่างไบ้างคะ ไม่ทราบว่าแล้วเสร็จหรือยัง

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

ค่ะ เสร็จแล้วค่ะ พวกเขาเปลี่ยนเร็วมาก ดีมากเลยคะ

Call Center: Thank you. We appreciate that. 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: Thank you for calling 1125 MWA Call Center. Have a nice day.

ขอขอบคุณที่โทรเข้ามาที่ 1125 ลาก่อนค่ะ

ข้อมูลทั่วไป

หมายเลขโทรศัพท์สำนักงานประปาสาขา

ภาค 1						
สาขา	สุขุมวิท สสส. (07)		พระโขนง สสพ. (13)		สมุทรปราการ สสป. (17)	
เบอร์ตู้กลาง	02-331-0028-30 02-331-5772	ภายใน	02-331-0031-32 02-331-8161	ภายใน	02-384-1411 02-384-1412	ภายใน
สบน.	02-332-8985	3021-2	02-331-5749	3123	02-384-4821	3221
สบน.	02-331-7533	3016-7	02-331-0125	3116-7	02-384-5243	
สขท.	02-331-1120-21	3061	02-311-0818 02-311-0995	3162	02-384-3043	3261
สปน.	02-331-0126	3071-2	02-331-8053	3171-2	02-756-2109	3271
สกก.	02-332-1652	3075-6	02-331-8161	3175-6	02-756-2002	3275
สอม.	02-331-4485	3032-3	02-331-0127	3132-3	02-756-2001	3232
สจก.	02-332-2113	3041-2	02-331-1114	3141-3	02-394-6575	3241-2
สคร.	02-331-1119	3036	02-332-9019	3136-7	02-756-2111	3236
Fax.	02-331-7533		02-331-1061, 02-331-5749		02-384-4821, 02-384-3065	

ภาค 2								
สาขา	แม่น้ำศรี สสม. (06)		พญาไท สสญ. (03)		ทุ่งมหาเมฆ สสท. (05)		ลาดพร้าว สสล. (12)	
เบอร์ตู้กลาง	02-298-6700-24	ภายใน	02-537-8225	ภายใน	02-286-0172-4	ภายใน	02-934-4432-6	ภายใน
สบน.	02-298-6729	3331-2	02-537-8228	3421-2	02-286-3012	3521-2	02-934-4820	3622
สบน.	02-298-6741	3331-4	02-537-8259	3416-7	02-287-5018	3516-7	02-934-4822	3616-7
สขท.	02-298-6742	3348	02-537-8234-5	3462	02-286-1221	3562	02-514-0996	3662
สปน.	02-298-6740	3343-5	02-537-8229	3471-2	02-286-4508	3571	02-514-0995	3671-2
สกก.	02-298-6739	3321-2	02-537-8231	3475-6	02-286-1016	3575	02-934-4819	3675
สอม.	02-298-6736	3321-2	02-537-8258	3432-3	02-286-4824	3532	02-934-4817	3632-3
สจก.	02-298-6726	3324-7	02-537-8224	3441-2	02-286-4825	3541-3	02-934-7572	3642-3
สคร.	02-298-6735	3332	02-537-8254	3436-7	02-286-5037	3566-7	02-934-7571	3636
Fax.	02-298-6728, 02-298-6735		02-537-8227		02-286-0153		02-934-4815	

ภาค 3								
สาขา	ประชาชน สสช. (15)		บางเขน สสช. (16)		มีนบุรี สสทบ. (53)		สุวรรณภูมิ สสสภ. (55)	
เบอร์ตู้กลาง	02-585-7444	ภายใน	02-552-1550-4	ภายใน	02-543-6500	ภายใน	02-171-5455-64	ภายใน
สบน.	02-586-9254	3721-2	02-552-2245	3821-2	02-543-6553	3913, 3921	02-171-5471	4016
สบบ.	02-586-8329	3716-7	02-552-7035	3816-7	02-543-6619	3916-7	02-171-5470	4012-5
สชท.	02-587-8962	3761	02-552-2250	3863	02-543-6590 02-543-6589	3961-2	02-171-5478	4067-8,4070
สปน.	02-911-1830	3772-3	02-552-2248	3871-2	02-543-6523	3971-2	02-171-5477	4061-4
สกก.	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	3932-3	02-171-5466	4032-5
สจก.	02-586-8570	3741-3	02-551-2485	3841-2	02-543-6617	3941-3	02-171-5468	4040-3
สคร.	02-586-8421	3736-7	02-521-1768	3836-7	02-543-6625	3936-8	02-171-5467	4036-39
Fax.	02-586-0922		02-521-1176 02-552-2245		02-543-6553 02-543-6630		02-171-5471 02-171-5475	

ภาค 4						
สาขา	ตากสิน สสท. (02)	สุขสวัสดิ์ สสว. (14)	บางกอกน้อย สสบ. (01)		ภาษีเจริญ สสภ. (11)	
เบอร์ตู้กลาง	02-427-6000	02-427-7000	02-449-0011	ภายใน	02-455-0055 02-455-0044	ภายใน
สบน.	ต่อ 4121	ต่อ 4200 ,4221-23	02-448-0375	4321-2	02-454-8231	4421-7
สบบ.	ต่อ 4116-2	ต่อ 4216 , 4218	02-448-0476	4316-7	02-455-9169	4416-7
สชท.	02-427-4444 ต่อ 4162	02-427-4036 ต่อ 4262	02-449-0033	4361-3	02-455-7520	4461-2
สปน.	ต่อ 4171	ต่อ 4271-2	02-448-0315	4371-2	02-455-9185	4471-3
สกก.	ต่อ 4177	ต่อ 4275-6	02-448-0614	4375-6	02-455-9184	4475-7
สอม.	ต่อ 4132-5	ต่อ 4232-4	02-448-0662	4332-3	02-454-8232	4432-5
สจก.	ต่อ 4141	ต่อ 4241-4	02-412-1226 02-411-3117	1977-8	02-454-8235	4441-4
สคร.	ต่อ 4135-7	ต่อ 4236-9	02-448-0519	4336-7	02-454-8233	4436-9
Fax.	02-428-9695	02-428-9695	02-448-0375		02-454-8231	

ภาค 5						
สาขา	นนทบุรี สสน. (04)		บางบัวทอง สสบท. (54)		มหาสวัสดิ์ สสมส. (56)	
เบอร์ตู้กลาง	02-589-0035-8	ภายใน	02-571-3983-7	ภายใน	02-449-0129	ภายใน
สบน.	02-589-0034	4521-3	02-924-2165	4621-3	02-449-0123	4721-2
สบน.	02-588-2788	4516-7	02-5713913	4616-7	02-449-0131	4716
สชท.	02-589-6626	4563	02-571-7927	4663	02-449-0315	4790
สปน.	02-589-6625	4571-3	02-924-0905	4671-2	02-449-0311	4771-3
สกส.	02-591-3281	4575-6	02-924-1711	4675-6	02-449-0312	4775-7
สอม.	02-588-4348	4532-5	02-924-1712	4632-4	02-449-0128	4732-3
สจก.	02-580-6048	4541-1	02-571-1752	4641-3	02-448-0260	4741-3
สคร.	02-588-3386	4536-8	02-571-4952	4636-8	02-449-0297	4736-7
Fax.	02-589-0034		02-924-2165		02-449-0131	

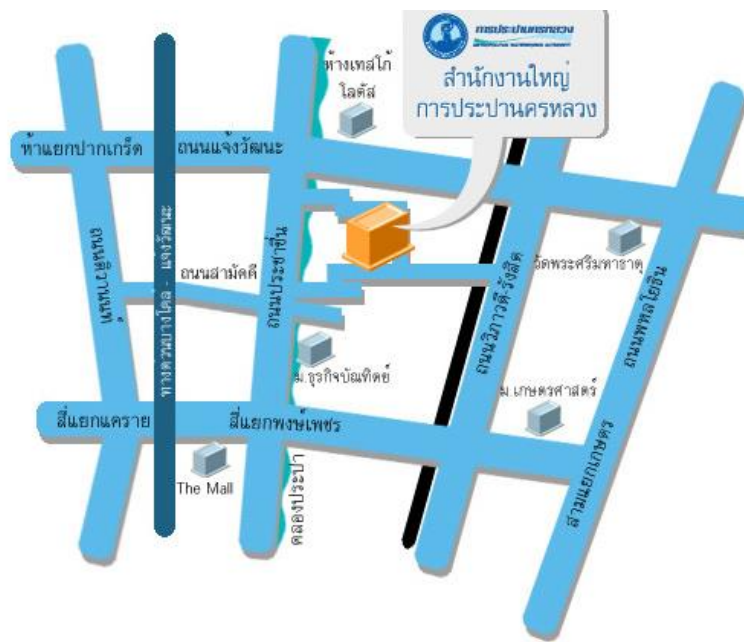
หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อธนาคาร

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	ธนชาต	1770
7	ทหารไทย	1558
8	อาคารสงเคราะห์ (ธอส.)	02-645-9000
9	อิสลามแห่งประเทศไทย	1302
10	แลนด์ แอนด์ เฮาส์	02-359-0000
11	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	0 2581 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	
ห้องอาหาร สำนักงานใหญ่	1120	
ส่วนพัฒนาระบบงานบริการ และบำรุงรักษา	1389	
กองควบคุมระบบส่งและสูบน้ำ (กคจ.)	02-278-2860-1	
ฝ่ายคุณภาพน้ำ (คลินิกน้ำสะอาด)	02-503-7321 หรือ ต่อ 1885	
โรงงานผลิตน้ำบรรจขวด “ปาป่า”	1866-67	

การประสานรหลวง (สำนักงานใหญ่)



สถานที่ติดต่อ

สำนักงานใหญ่ การประสานรหลวง

400 ถนนประชาธิปไตย 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

E-mail mwa1125@mwa.co.th

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

สำนักงานประปาสาขาบางกอกน้อย (01)



สถานที่ตั้ง : 170 หมู่ 2 ถนนกาญจนาภิเษก ตำบลปลายบาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี 11130

โทรศัพท์ : 0 2449 0011

โทรสาร : 0 2448 0769

E-mail : br01s00@mwa.co.th

เส้นทางการเดินทาง : โรงงานผลิตน้ำมหาสวัสดิ์
มีรถโดยสารธรรมดาสาย 127 มีรถโดยสารปรับอากาศสาย ปอ.177, ปอ.516
รถโดยสารสองแถวสายแม่โคโคร-ศรีประวัติ และสายบางกรวย-ศรีประวัติ
รถตู้สายพาดำ-บางบัวทอง, สายเมอริคิงส์-บางบัวทอง และสายปิ่นเกล้า-บางบัวทอง
: ถนนจรัญสนิทวงศ์ ซอย 30/1
มีรถโดยสารประจำทางสาย 108 56

รายละเอียด

- โรงงานผลิตน้ำมหาสวัสดิ์
- 1. มาจากถนนบรมราชชนนี (ขาเข้า) เลี้ยวซ้ายเข้าถนนกาญจนาภิเษก มุ่งหน้าบางบัวทอง ขับตรงไป ซิดเลนซ้ายสุด เลี้ยวปากซอยวัดศรีประวัติ สำนักงานอยู่ด้านใน โรงงานผลิตน้ำมหาสวัสดิ์ ผังตรงข้ามหมู่บ้านกาญจนาลักษณะ 3
- 2. มาจากบางใหญ่ ถนนกาญจนาภิเษก มุ่งหน้าบางแค หรือปิ่นเกล้า เลี้ยวโรงเรียนเทพศิรินทร์นนทบุรีไป ขับตรงไป กลับรถใต้สะพาน ตรงข้ามวัดศรีประวัติ ซิดเลนซ้ายสุด สำนักงานอยู่ด้านในโรงงานผลิตน้ำมหาสวัสดิ์
- 3. มาจากสะพานพระราม 5 (นครอินทร์) ถนนกาญจนาภิเษก มุ่งหน้าบางแค หรือปิ่นเกล้า เลี้ยวโรงเรียนเทพศิรินทร์นนทบุรี ไป ขับตรงไป กลับรถใต้สะพาน ตรงข้ามวัดศรีประวัติ ซิดเลนซ้ายสุด สำนักงานอยู่ด้านในโรงงานผลิตน้ำมหาสวัสดิ์

- ถนนจรัญสนิทวงศ์ ซอย 30/1

มาทาง ถ.จรัญสนิทวงศ์ เข้าซอยจรัญสนิทวงศ์ 30/1 อยู่ตรงข้ามแมคโครจรัญฯ เข้า
ซอยประมาณ 50 ม. สำนักงานอยู่ขวามือ (อยู่ซอยเดียวกันกับสน.บางกอกน้อย)

ทิศเหนือ : จรดทางรถไฟสายใต้ และคลองมหาสวัสดิ์

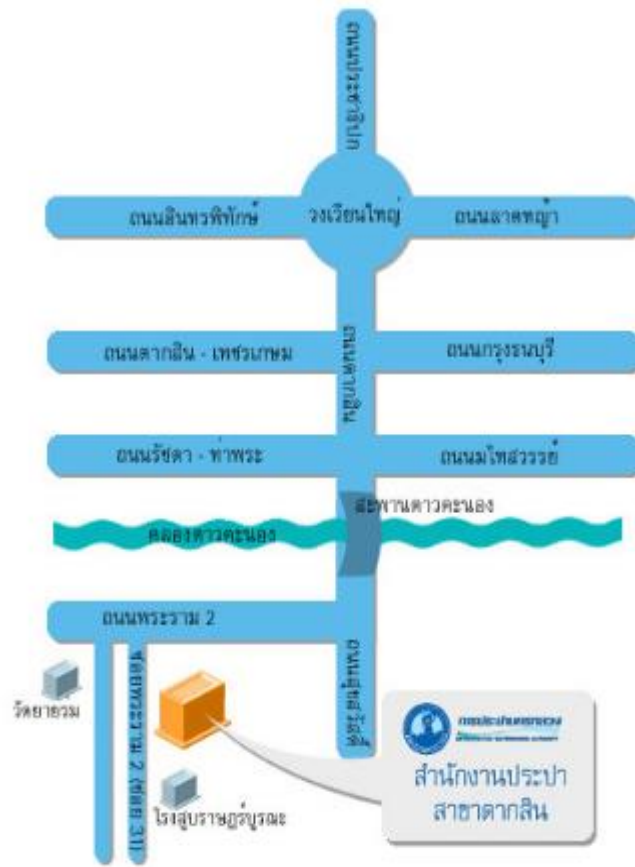
ทิศใต้ : จรดคลองมอญ และคลองบางเชือกหนัง

ทิศตะวันออก : จรดแม่น้ำเจ้าพระยา

ทิศตะวันตก : สุดเขตทวีวัฒนา

พื้นที่ประสานงานบางกอกน้อย (01) สสب.	
กาญจนาภิเษก ตั้งแต่คลองบางเชือกหนังถึง คลองมหาสวัสดิ์	สวนผัก ถึงคลองมหาสวัสดิ์
แก้วเงินทอง	สะพานซังฮี้ ตั้งแต่ถนนสิรินธร – แม่น้ำพระยา
เขตตลิ่งชัน	สิรินธร
เขตทวีวัฒนา	สุขาภิบาล-บางละมอด
จรัญสนิทวงศ์ ซ.1-97, ซ.2-98	อรุณอมรินทร์ ซ.คี่ 11-57, ซ.คู่ 8-46
ฉิมพลี	อักษะ
ซีกพระ	อิสราภาพ ซ.คี่ 19/1-49, ซ.คู่ 28-48
ชัยพฤกษ์	
ตัดใหม่พระเทพ	
ทวีวัฒนา-กาญจนาภิเษก	
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 – คลองบางเชือกหนัง)	
ราชวิถี (ฝั่งธนบุรี) แยกบางพลัด (จรัญสนิทวงศ์ - แม่น้ำเจ้าพระยา)	
ริมคลองซีกพระ ทั้ง 2 ฝั่ง ตั้งแต่คลองบางกอกน้อย – คลองบางกอกใหญ่	
ริมคลองบางเชือกหนัง (เขตบางกอกน้อย, ตลิ่งชัน, ทวีวัฒนา)	
เลียบคลองทวีวัฒนา	
วังเดิม	
ศาลาธรรมสพน์	
สมเด็จพระปิ่นเกล้า (เขตบางยี่ขัน)	

สำนักงานประปาสาขาตากสิน (02)



สถานที่ตั้ง : 71 ซอยพระรามที่ 2 ซอย31 แขวงบางมด เขตจอมทอง กทม. 10150

โทรศัพธ์ : 0 2427 6000 (17 คู่สาย)

โทรสาร : 0 2427 7772

E-mail : br02s00@mwa.co.th

เส้นทางการเดินทาง : มีรถโดยสารธรรมดาสาย 17, 68, 101, 105, 147, 169

: มีโรคโดยสารปรอทอากาศสาย 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 เมตร สำนักงานประปาสาขาสุขสวัสดิ์อยู่ซ้ายมือ

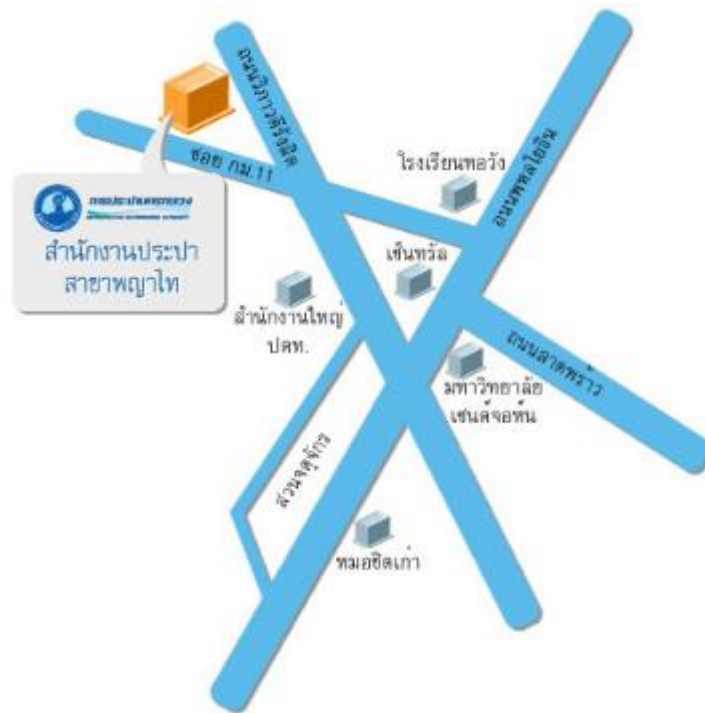
2.มาจากถนนพระราม 2 ขาเข้า มุ่งหน้า เซ็นทรัลพระราม 2 ถึงโรงพยาบาลบางปะกอก 9 กลับริด เข้าซอยพระราม 2 ซอย 31(ซอยอยู่ก่อนถึงซอยวัดยายร่ม 1 ซอย) เข้าซอยประมาณ 300 เมตร สำนักงานประชาสัมพันธ์ฯ สวสตี้อยู่ซ้ายมือ

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	อรุณอมรินทร์ตัดใหม่
เชียงใหม่	อินทรีพิทักษ์
ตากสิน	อิสราภาพ (ซ.1-19 ฟังคี่ และ ซ.2-26 ฟังคู้)
ท่าข้าม	เอกชัย (ซ.1-83/1 ฟังคี่ และ ซ.คู้ 2-64/3 ฟังคู้)
ท่าดินแดง	
เทศบาล สาย 1, สาย 2 ,สาย 3	
เทอดไท *ข้ามคลองราชมนตรีไป ของ สสท.	
บางกระบือ	
บางขุนเทียน	
บางขุนเทียนชายทะเล	
บางบอน 1	
ประชาธิปไตย	
พระราม 2 ซ.20 – 100 *ซ.82 และ ซ.100 สิ้นสุดก่อนข้ามทางรถไฟ*	
พัฒนาการ	
เพชรเกษม ซ.23 ข้ามคลองภาษีเจริญแล้ว	
มไหสวรรย์	
รัชดา-ท่าพระ (ซ.1-17 ฟังคี่ และ ซ.2-14 ฟังคู้)	
รัชมงคลประสาธน์	
ราชพฤกษ์	
ลาดหญ้า	
วุฒากาศ	

สำนักงานประชาสัมพันธ์ (03)

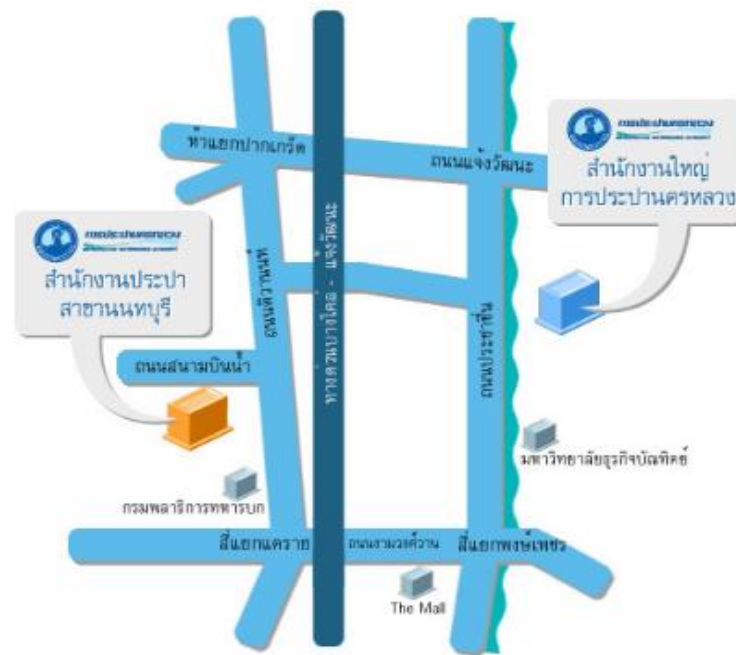


- สถานที่ตั้ง** : 1057 ถ.วิภาวดีรังสิต แขวงจตุจักร เขตจตุจักร กทม. 10900
- โทรศัพท์** : 0 2537 8225 (8 คู่สายอัตโนมัติ)
- โทรสาร** : 0 2537 8227
- E-mail** : br03s00@mwa.co.th
- เส้นทางการเดินทาง** : มีรถโดยสารธรรมดาสาย 29, 52, 69, 77, 134
มีรถโดยสารปรับอากาศสาย ปอ.29, ปอ.510, ปอ.513, ปอ.4
- รายละเอียด** :
1. มาจากอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ เข้าถนนพหลโยธิน ผ่านสวนจตุจักร เจอห้าแยกลาดพร้าวให้เลี้ยวซ้าย สังกะตึก ปตท.สนญ. ถัดไปเป็นสำนักงานประชาสัมพันธ์ฯ ตรงข้ามกับตึกฐานเศรษฐกิจ
 2. มาจากดินแดง ถนนวิภาวดีรังสิต(ขาออก) มุ่งหน้าไปทางดอนเมือง ให้วิ่งตรงไปข้ามห้าแยก ลาดพร้าว สังกะตึก ปตท.สนญ. ถัดไปเป็นสำนักงานประชาสัมพันธ์ฯ ตรงข้ามกับตึก ฐานเศรษฐกิจ
 3. มาจากดอนเมือง ทางถนนวิภาวดีรังสิต(ขาเข้า) มุ่งหน้าไปห้างเซ็นทรัลลาดพร้าว ถึงห้าแยก ลาดพร้าวให้กลับรถ สังกะตึก ปตท.สนญ. ถัดไปเป็นสำนักงานประชาสัมพันธ์ฯ
 4. มาจากมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ผ่านแยกรัชโยธินถึงห้าแยกลาดพร้าว ให้เลี้ยวขวาเข้าถนน วิภาวดีรังสิต(ขาออก) สังกะตึก ปตท.สนญ. ถัดไปเป็นสำนักงานประชาสัมพันธ์ฯ

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

พื้นที่ประปาสาขาพญาไท (03) สสญ.	
กำแพงเพชร 2	สุทธิสาร
กำแพงเพชร 3	โอศิก-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	
เพชรบุรีตัดใหม่ ซ.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 2589 0035-8
โทรสาร	: 0 2580 5964
E-mail	: 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 สุดถนนเลี้ยวซ้ายเข้าถนนติวานนท์ ตรงไปเจอสี่แยกสนามบินน้ำ เลี้ยวขวาเข้าถนนนนทบุรี สำนักงานประปาสาขานนทบุรีอยู่ทางซ้ายมือ
ทิศเหนือ	: จรดจังหวัดปทุมธานี และพระนครศรีอยุธยา
ทิศใต้	: จรดกรุงเทพมหานคร
ทิศตะวันออก	: จรดกรุงเทพมหานครตั้งแต่เขตดุสิต เขตบางเขน ไปจนจรดจังหวัดปทุมธานี
ทิศตะวันตก	: จรดจังหวัดนครปฐม

พื้นที่ประปาสาขนนทบุรี (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 จากสะพานนวฬวี่ถึงสี่แยกสวนสมเด็จฯ	
ประชาชื่น-นนทบุรี ซอย 1-9	
ประชาราษฎร์ (ฝั่งหอนาฬิกาทำนายนนท์)	
พิบูลย์สงคราม ซ.คี่ 1-21, ซ.คู่ 2-30	
ภูมิเวช	
รัตนาธิเบศร์ ซ.คี่ 1-33, ซ.คู่ 2-34	
ริมคลองประปา (ฝั่งม.เมืองทองธานี)	
เรวดี	
เลี้ยวเมืองนนทบุรี 1	
เลี้ยวเมืองปากเกร็ด	
ศรีสมาน สี่แยกสวนสมเด็จฯ ถึงสี่แยกศรีสมาน (คลองประปา)	
สนามบินน้ำ	
สามัคคี	

สำนักงานประปาสาขาทุ่งมหาเมฆ (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

E-mail : br05s00@mwa.co.th

เส้นทางการเดินทาง : มีรถโดยสารธรรมดาสาย 22, 62, 67, 89

เส้นทางการเดินทาง : มีรถโดยสารปรับอากาศสาย ปอ.22, ปอ.62, ปอ.67

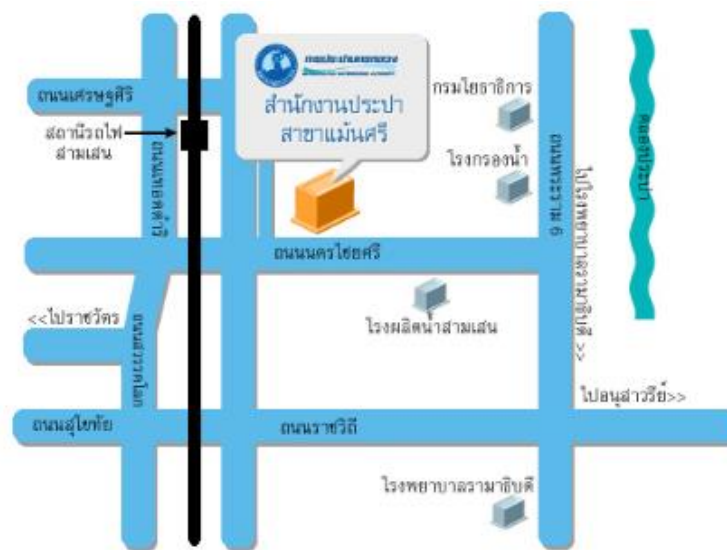
รายละเอียด :

1. มาจากคลองเตย ถนนพระราม 4 ให้มุ่งหน้าเข้าถนนสาทรใต้ ผ่านสถานทูตออสเตรเลียไปให้เลี้ยวซ้ายเข้าซอยสวนพลู ผ่านสน.ทุ่งมหาเมฆไป ถัดไปฝั่งซ้ายมือจะเป็นสำนักงานประชาสัมพันธ์สาขาทุ่งมหาเมฆ อยู่ติดกับวิทยุการบิน ตรงข้ามกับเทคนิคกรุงเทพ
2. มาจากถนนตก ให้มุ่งหน้าเข้าถนนพระราม 3 เลี้ยวเข้าถนนนางลิ้นจี่ สำนักงานประชาสัมพันธ์สาขาทุ่งมหาเมฆ อยู่ฝั่งขวามือ ติดกับวิทยุการบิน ตรงข้ามกับเทคนิคกรุงเทพ
3. มาจากถนนจันทน์ ให้มุ่งหน้าไปเข้าถนนนางลิ้นจี่ สำนักงานประชาสัมพันธ์สาขาทุ่งมหาเมฆ อยู่ฝั่งขวามือ ติดกับวิทยุการบิน ตรงข้ามกับเทคนิคกรุงเทพ
4. มาจากหัวลำโพง ให้มุ่งหน้าเข้าถนนสาทรใต้ ผ่านสถานทูตออสเตรเลียไปเลี้ยวซ้ายเข้าซอยสวนพลู ผ่านสน.ทุ่งมหาเมฆไป สังเกตองค์การโทรศัพท์ ถัดไปฝั่งซ้ายมือจะเป็นสำนักงานประชาสัมพันธ์สาขาทุ่งมหาเมฆ อยู่ติดกับวิทยุการบิน ตรงข้ามกับเทคนิคกรุงเทพ

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

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

สำนักงานประปาสาขาแมนศรี (06)



- สถานที่ตั้ง** : 1203 ถนนนครไชยศรี แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
- โทรศัพท์** : 02 298 6700-24
- โทรสาร** : 02 298 6735
- E-mail** : br06s00@mwa.co.th
- เส้นทางการเดินทาง** : มีรถโดยสารธรรมดาสาย 14
- เส้นทางการเดินทาง** : ไม่มีรถโดยสารปรับอากาศ
- รายละเอียด** :
1. มาจากอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ ผ่านโรงพยาบาลราชวิถี เจอสี่แยกโรงพยาบาลรามธิบดี (แยกตึกชัย) ให้เลี้ยวขวา ตรงไปเจอไฟแดงให้เลี้ยวซ้าย สำนักงานอยู่ทางขวามือ ก่อนข้ามทางรถไฟ
 2. มาจากจตุจักร ผ่านทาง รร.สามเสนวิทยาลัยและโรงพยาบาลวิชัยยุทธ เลี้ยวขวาไปเป็นแยกโรงกรองน้ำให้เลี้ยวขวา สำนักงานอยู่ทางขวามือ ก่อนข้ามทางรถไฟ
 3. มาจากเยาวราช วิ่งถนนสวรรค์โลก ผ่านวังสวนจิตรลดาถึงแยกราชวิถีให้เลี้ยวขวาข้ามทางรถไฟไป สำนักงานอยู่ฝั่งซ้ายมือ เยื้องกับโรงเรียนสัจจกวี
 4. มาจากตลาดศรียาน ผ่านตลาดราชวิถีตรงไปข้ามทางรถไฟ สำนักงานจะอยู่ฝั่งซ้ายมือ เยื้องกับโรงเรียนสัจจกวี
 5. มาจากบางซื่อ ผ่านโรงเรียนกรมยุทธศึกษาทหารบก และผ่านสถานีรถไฟสามเสน เจอแยกไฟแดงให้เลี้ยวซ้ายข้ามทางรถไฟ สำนักงานอยู่ฝั่งซ้ายมือ เยื้องกับโรงเรียนสัจจกวี
- ทิศเหนือ** : จรดคลองบางซื่อ
- ทิศใต้** : จรดคลองผดุงกรุงเกษม ถ.พระราม 4
- ทิศตะวันออก** : จรดทางรถไฟสายเหนือ คลองสามเสน ทางรถไฟสายชองนนทบุรี
- ทิศตะวันตก** : จรดแม่น้ำเจ้าพระยา

พื้นที่ประปาสาขาแม่น้ำศรี (06) สสม.			
กรุงเทพมหานคร	บ้านหม้อ	ยุคล (1, 2, 3)	สุวรรณโลก
ข้าวสาร	บำรุงเมือง	เยาวราช	สว่าง
ข้าวหลาม	บุญศิริ	โยธา	สันติภาพ
เขี้ยวไข่กา	ประชาธิปไตย	โยธี	สามเสน
คลองลำปัก	แปลงนาม	รองเมือง	สารสิน
จรัสเมือง	ผดุงด้าว	ระนอง (1, 2)	สุโขทัย
จักรพงษ์	พญาไท	ระนองกลาง	สุคันธาราม
จักรพรรดิพงษ์	พระพิทักษ์	รางน้ำ	สุพรรณ
จักรเพชร	พระพินิจ	ราชดำเนินกลาง	เสือป่า
จักรวรรดิ	พระราม 1	ราชดำเนินนอก	หน้าพระธาตุ
จากรูเมือง	พระราม 4	ราชดำเนินใน	หน้าพระลาน
เจริญกรุง	พระราม 5	ราชดำริ	หลวง
เจริญเมือง	พระราม 6 (ช.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	อังรีดูนัง
เซตุพน	พันธจิต	ราชสีมา	อักษะวงศ์
ดาวช่าง	พาดสาย	ราชินี	อำนวยการสงคราม
ดำรงรักษ์	พาหุรัด	รามบุตรี	อุณากรรณ
ดินสอ	พิชัย	ลำพูนไชย	อรุพงษ์
ตรีเพชร	พิษณุโลก	ลิขิต	อุทองนอก
ตรีมิตร	เพชรบุรี	ลูกหลวง	อุทองใน
ตะนาว	เพชรบุรีตัดใหม่ ซ.ค. 1-45 และ ซ.ค. 2-36	วรจักร	
ตานี	เพลินจิต	วังเจ้าสาย	
เตชะวนิช	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	สระสง	
บริพัทธ์	ไมตรีจิต	สราญรมย์	

สำนักงานประปาสาขาสุขุมวิท (07)



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

โทรศัพท์ : 0 2331 0028-32

โทรสาร : 0 2331 7533

E-mail : br07s00@mwa.co.th

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

เส้นทางการเดินทาง : มีรถโดยสารปรับอากาศสาย ปอ.7, ปอ.508, ปอ.511, ปอ.513, ปอ.126, ปอพ.6 และปอพ.10

- รายละเอียด
1. มาจากถนนศรีนครินทร์ เข้าซอยสุขุมวิท 71 หรือซอยสุขุมวิท 77 (อ่อนนุช) ตรงไปแล้วเลี้ยวซ้ายเข้าถนนสุขุมวิท เลี้ยวขวาพระโขนง และ สถานีดับเพลิงพระโขนง กลับรถ เลี้ยวสถานีรถไฟฟ้า bts สถานีอ่อนนุช และเทสโก้โลตัสอ่อนนุช เล็กน้อย สำนักงานประปาสาขาสุขุมวิท ใกล้ซอยสุขุมวิท 48/3
 2. มาจากถนนสุขุมวิท ฝั่งบางนา เลี้ยวสถานีรถไฟฟ้า bts สถานีอ่อนนุช และ เทสโก้โลตัสอ่อนนุช เล็กน้อย สำนักงานประปาสาขาสุขุมวิท ใกล้ซอยสุขุมวิท 48/3

ทิศเหนือ : จรดคลองสามเสนและคลองแสนแสบ

ทิศใต้ : จรดแม่น้ำเจ้าพระยา,คลองพระโขนง

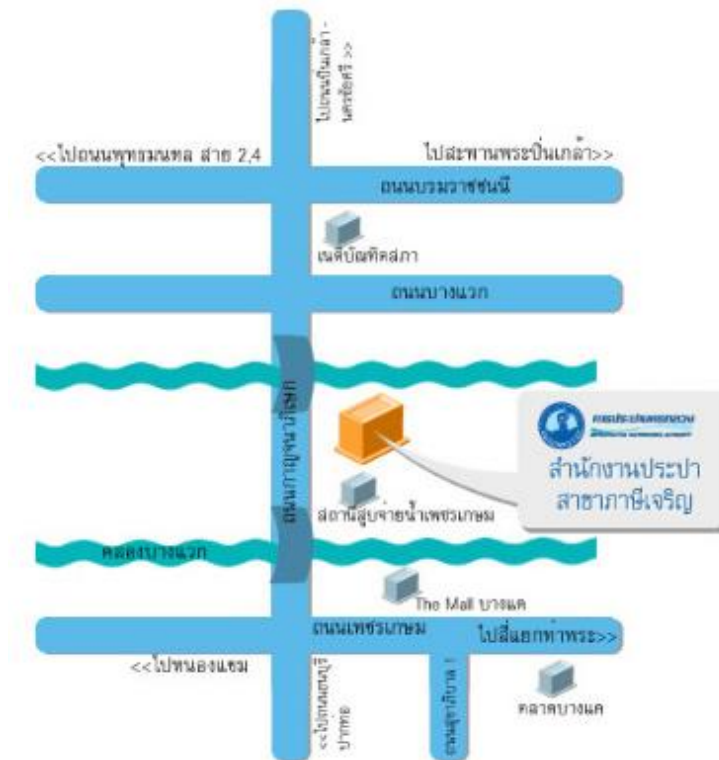
ทิศตะวันออก : จรดคลองแม่จันทน์, คลองลาดบัวขาว

ทิศตะวันออก : จรดคลองแม่จันทน์, คลองลาดบัวขาว

ทิศตะวันตก : จรดทางรถไฟชองนนทบุรี

พื้นที่ประสานงานสุขุมวิท (07) สสส.	
กรุงเทพมหานคร 9 ตั้งแต่ แยกกรุงเทพมหานคร ถึง แยกตัดถนนนักกีฬาแหลมทอง	รามคำแหง ซ.คี่ 1-183 ,ซ.คู่ 2-162/1ตั้งแต่แยกคลองตัน ถึง คลองบางชัน
กาญจนาภิเษกด้านตะวันออก ตั้งแต่คลองแสนแสบ ถึง คลองประเวศบุรีรมย์	ราษฎร์พัฒนา
เกษมราษฎร์ ตั้งแต่แยกเกษมราษฎร์ ถึงท่าเรือคลองเตย	ศรีนครินทร์ ตั้งแต่แยกลำสาละ ถึง คลองประเวศบุรีรมย์
กำแพงเพชร 7 ตั้งแต่คลองแสนแสบ ถึง คลองแม่จันทน์	นักกีฬาแหลมทอง ตั้งแต่แยกกรุงเทพมหานคร 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 ตั้งแต่แยกตัดถนนกรุงเทพมหานคร ถึงคลองทับช้างบน
ทางรถไฟสายเก่าปากน้ำ ตั้งแต่ถนนพระราม4 ถึงคลองพระโขนง	พัฒนาการ ซอย 20
พระราม 3 ตั้งแต่ 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

E-mail : br11s00@mwa.co.th

เส้นทางการเดินทาง : มีรถโดยสารธรรมดาสาย 146

เส้นทางการเดินทาง : ไม่มีรถโดยสารปรับอากาศ

รายละเอียด 1.มาจากถนนบรมราชชนนี เข้าถนนกาญจนาภิเษก มุ่งหน้าเดอะมอลล์บางแค สำนักงานประปาสาขาภาษีเจริญ ตั้งอยู่ริมถนนก่อนถึงเดอะมอลล์บางแค ประมาณ 1 กิโลเมตร

2.มาจากถนนเพชรเกษม เข้าถนนกาญจนาภิเษก ข้ามคลองบางแวก กลับรถบนสะพาน เกือกม้าแรก ชิดซ้าย สำนักงานประปาสาขาภาษีเจริญ อยู่ด้านซ้ายมือ

ทิศเหนือ : จรดคลองมอญ และคลองบางเชือกหนัง

ทิศใต้ : จรดทางรถไฟสายมหาชัย, คลองบางกอกใหญ่ คลองภาษีเจริญ

ทิศตะวันออก : จรดคลองบางกอกใหญ่, แม่น้ำเจ้าพระยา

ทิศตะวันตก : สุดเขตหนองแขม

พื้นที่ประชาสัมพันธ์ (11) สสภ.	
กัลปพฤกษ์	
กาญจนาภิเษก จากทางรถไฟวงเวียนใหญ่มหาชัย ถึงคลองบางเชือกหนัง	
หมู่บ้านดีเค	
จรัญสนิทวงศ์.13 (ข้ามคลองไปแล้ว)	
นครลุง แดง ม.เศรษฐกิจ, ม.ศิริเกษม	
บางขุนเทียน จากสามแยกบางบอน ถึงทางรถไฟวงเวียนใหญ่มหาชัย	
บางบอน 1	
บางบอน 2	
บางบอน 3	
บางบอน 4	
บางบอน 5	
บางแวก	
พระยามนธราธุราชศรีพิจิตร	
พัฒนาการ (ฝั่งธนฯ) จากสามแยกคำหยาด ถึงคลองราชมนตรี	
พุทธทาสซอย 1, 2 (ช.วัดบุญประดิษฐ์) 3, 4 เข้าทางเพชรเกษม	
แยกทศกัณฐ์	
เพชรเกษมตั้งแต่ ซ.คี่ 19-81/6 ซ.คู่ 20-116/5 *เลยไปของภูมิภาค*	
ราชพฤกษ์-คลองบางเชือกหนัง	
ริมคลองราชมนตรี (เขตภาษีเจริญ)	
เลียบคลองทวีวัฒนา จากถนนเพชรเกษม ฝั่งซ.เพชรเกษม 69 ถึง สน.ศาลาแดง	
เลียบคลองภาษีเจริญ	
เลียบคลองภาษีเจริญฝั่งใต้	
เลียบคลองภาษีเจริญฝั่งเหนือ	
สุขาภิบาล 1 จากเพชรเกษม ถึงเอกชัย	
อัสสัมชัญ	
เอกชัย ซ.คี่ 83/2-139 ,ซ.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

E-mail : br12s00@mwa.co.th

เส้นทางการเดินทาง : มีรถโดยสารธรรมดาสาย 36ก, 122

เส้นทางการเดินทาง

รายละเอียด

1. มาจากปากซอยลาดพร้าว 80 เข้าไปสุดทางให้เลี้ยวซ้ายไปทางสถานีโคมินสตาร์ (เส้นทางลัดนี้ค่าผ่านทาง 10 บ. เนื่องจากเป็นที่ส่วนบุคคล) จนสุดทางให้เลี้ยวซ้ายผ่านซอยสหกรณ์ประมูล ตรงไปจนสุดทางเจอถนนประชาอุทิศ ให้เข้าซอยข้างโรงเรียนนานาชาติรีเจนท์ ไป 100 ม. สำนักงานประชาสัมพันธ์ลาดพร้าวจะอยู่ฝั่งซ้ายมือ
2. มาจากอิมพีเรียลลาดพร้าว เลี้ยวซ้ายเข้าเลียบทางด่วนอาจณรงค์ รามอินทรา มุ่งหน้าไปถนนประดิษฐ์มนูธรรม (ฝั่งเอกมัย) ถึงแยกทาวน์อินทาวน์ โรงแรมเอส.ซี. พาร์ค (อยู่ฝั่งขวามือ) เลี้ยวซ้ายเข้าถนนประชาอุทิศ สังเกตทางเข้าสำนักงานประชาสัมพันธ์ลาดพร้าว จะตรงข้ามกับสถานทูตกัมพูชา
3. มาจากสี่แยกหม่งจาย วิ่งเข้าถนนประชาอุทิศ ตรงไปทางที่จะออกเลียบทางด่วนรามอินทรา สังเกตสถานทูตกัมพูชาจะอยู่ฝั่งซ้ายมือตรงข้ามกับทางเข้าสำนักงาน

ประปาสาขาลาดพร้าว ปากทางเข้าจะมีโรงเรียนนานาชาติรีเจนท์ตั้งอยู่

4. มาจากถนนพระราม 9 เข้าซอยจำเนียรเสริม ผ่านศูนย์แพทย์พัฒนา เจอสสามแยก ให้ตรงไปมุ่งหน้าเข้าถนนประชาอุทิศ ผ่านสถานีสูบน้ำลาดพร้าว ทางเข้าประตู ด้านหลังของสำนักงานประปาสาขาลาดพร้าว จะอยู่ทางฝั่งซ้ายมือ

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

พื้นที่ประปาสาขาลาดพร้าว (12) สส.	
กาญจนาภิเษก	สังคมสงเคราะห์
เกษตร-นวมินทร์	สุคนธ์สวัสดิ์
คลองลำเจียก	เสนานิคม
คูบอน	เสรีไทย ถึงคลองบางชัน สดสวยสยาม นิคมบางชัน
โชคชัย 4	อินทราภรณ์
นวมินทร์	แฮปปี้แลนด์ สาย 1, สาย 2
นวลจันทร์	
นาคนิวาส	
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)

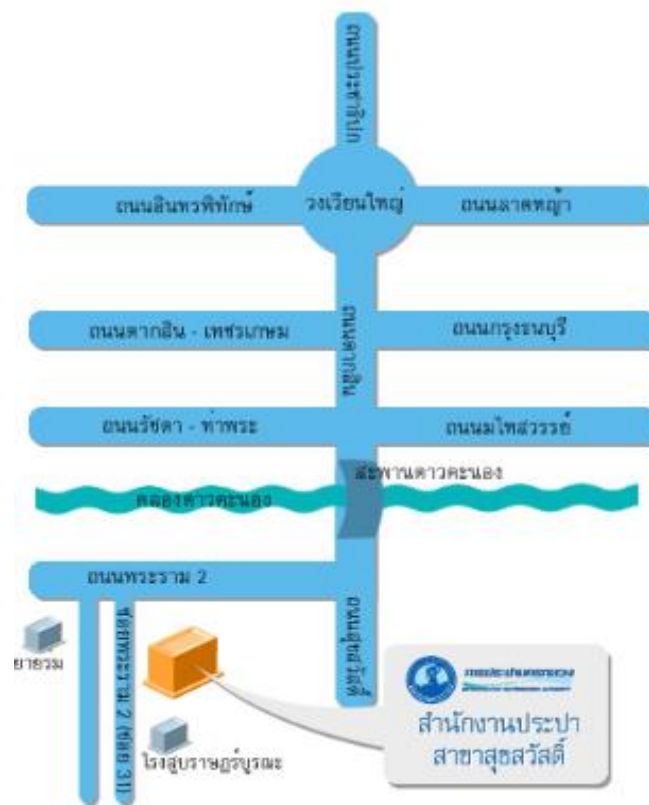


- สถานที่ตั้ง** : 1564/1 ถ.สุขุมวิท แขวงพระโขนง เขตคลองเตย กทม. 10250
- โทรศัพท์** : 0 2331 0028-32, 0 2331 1115
- โทรสาร** : 0 2331 1061, 0 2331 5749
- E-mail** : br13s00@mwa.co.th
- เส้นทางการเดินทาง** : มีรถโดยสารธรรมดาสาย 2, 23, 25, 38, 45, 46, 48 และ 116
- เส้นทางการเดินทาง** : มีรถโดยสารปรับอากาศสาย ปอ.502, ปอ.507, ปอ.508, ปอ.511, ปอ.513, ปอ.523, ปอ.38, ปอ.126, ปอ.545
- รายละเอียด** :
1. มาจากถนนศรีนครินทร์ เข้าซอยสุขุมวิท 71 หรือซอยสุขุมวิท 77 (อ่อนนุช) ตรงไปแล้วเลี้ยวซ้ายเข้าถนนสุขุมวิท เลยสน.พระโขนง และสถานีดับเพลิงพระโขนง กลับรถ เลยสถานีรถไฟไฟฟ้า bts สถานีอ่อนนุช และเทสโก้โลตัสอ่อนนุช เล็กน้อย สำนักงานประปาสาขาพระโขนง ใกล้ซอยสุขุมวิท 48/3
 2. มาจากถนนสุขุมวิท ฝั่งบางนา เลยสถานีรถไฟไฟฟ้า bts สถานีอ่อนนุช และ เทสโก้โลตัสอ่อนนุช เล็กน้อย สำนักงานประปาสาขาพระโขนง ใกล้ซอยสุขุมวิท 48/3
- ทิศเหนือ** : จรดคลองพระโขนง
- ทิศใต้** : จรดคลองสำโรง

ทิศตะวันออก : จรดคลองจรเข้
 ทิศตะวันตก : จรดแม่น้ำเจ้าพระยา

พื้นที่ประปาสาขาพระโขนง (13) สสพ.	
กาญจนาภิเษก	อ่อนนุช ซ.คี่ 1-73/2 ,ซ.คู่ 2-90 จากแยกอ่อนนุช ถึงคลองตาพุก
กรุงเทพ – รามคำแหง 2	วชิรธรรมสาธิต (สุขุมวิท 101/1) ซ.คี่ 1-69 ซ.คู่ 2-78
เฉลิมพระเกียรติ ร.9 ซ.คี่ 1-85 ซ.คู่ 2-74 (ก่อนข้าม คลองประเวศน์)	อุดมสุข (สุขุมวิท 103) ซ.คี่ 1-53 ซ.คู่ 2-60
ทางรถไฟสายเก่า ตั้งแต่คลองพระโขนงถึงคลองสำโรง (วัดสะพาน – ตลาดสำโรง)	ลาซาล (สุขุมวิท 105) ซ.คี่ 1-87 ซ.คู่ 2-58
บัวนครินทร์	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.คู่ 48/1-78	
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
- E-mail** : 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** : มาทาง ถ.พระราม 2 ซ. 31 จากสุสวัสดิ์ อยู่ก่อนถึงซอยวัดยายร่ม 1 ซอย อยู่ฝั่งเดียวกับห้าง Big C พระราม 2 แต่ถึงก่อน เมื่อเลี้ยวเข้าซอยแล้ว จากปากซอยเข้าไปประมาณ 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
พระยาพายัพพิริยะกิจ	อรุณอมรินทร์ จากคลองบางหลวง ถึงถนนประชาธิปไตย
พระราชวิริยาภรณ์	เทศบาล1
พระราม 2 ซ.เค 1-29 และ ซ.คู่ 2-18	เทศบาล2
พุทธบูชา	เทศบาล 3
เพชรหิรัญ	
ราษฎร์บูรณะ	
เลียบคลองสรรพสามิต	
อนามัยงามเจริญ จากสี่แยกคุณกะลารอดใต้ทางด่วน ผ่านหลังวัดหัวกระบือ สิ้นสุดถนนประชาอุทิศ-ร.พ.ช.	
เลียบทางด่วน (จากสี่แยกคุณกะลา เลี้ยวใต้ทางด่วน)	
เลียบทางด่วน จากโรงเรียนสวนกุหลาบ (ฝั่งซ้ายที่จะออก แยกประชาอุทิศ)	
สุขสวัสดิ์-สาขลา ถึงวัดสาขลา	
สุขสวัสดิ์	
หลังวัดหัวกระบือ คลองสวน (วัดบัวผัน วัดจันทร์แก้วเพชร)	
บ้านทะมั่ง	
ลัดตะนาง	
บ้านแซ่	
ชุมชนพานิช	
พระยาเจ็ญ	
พระแม่ดวงหทัยนิรมล	
วัดบางน้ำผึ้ง	
ยิงอำนาจ	

เพิ่มเติม ศูนย์บริการ "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. รับคำขอบริการต่างๆ เช่น
 - ขอติดตั้งประปาใหม่
 - โอนกรรมสิทธิ์การใช้น้ำ
 - แก้ไขชื่อ-สกุล ที่อยู่ลูกค้า
 - เปลี่ยนสถานที่ส่งใบแจ้งหนี้ค่าน้ำ
 - ยก-ย้ายมาตรวัดน้ำ
 - หักค่าน้ำผ่านบัญชีธนาคาร

สำนักงานประชาสัมพันธ์ (15)



- สถานที่ตั้ง** : 2 ซ.เสริมสุข ถ.ประชาชื่น แขวงจตุจักร เขตจตุจักร กทม. 10900
- โทรศัพท์** : 0 2585 0319, 0 2585 0490, 0 2585 3889, 0 2585 5546, 0 2585 7444
- โทรสาร** : 0 2586 0922
- E-mail** : 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 สำนักงานประชาสัมพันธ์อยู่ขวามือ
2. มาจากสามแยกเตาปูน มุ่งหน้าสี่แยกประชานุกูลหรือมุ่งหน้าสี่แยกพงษ์เพชร ข้ามทางรถไฟซอยเสริมสุขอยู่ทางด้านขวามือ ตรงข้ามซอยประชาชื่น 25 ข้ามสะพานข้ามคลองประปา สำนักงานประชาสัมพันธ์อยู่ขวามือ
- ทิศเหนือ** : จรดคลองบ้านใหม่
- ทิศใต้** : 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	สรณคมน
แจ้งวัฒนะ ซ.คู่ 6-14, ซ.คี่ 1,5-15	ริมทางรถไฟ จาก ซ.เลียบคลองเปรมฯ 6 ถึงคลองบางเขน (ทั้งสองฝั่ง) คลองบางเขนถึงคลองประปา (ฝั่งซ้าย)
ช่างอากาศอุทิศ	เลียบคลองประปา จากคลองบ้านใหม่ ถึงแยกวัดสะพานสูง
เขิวดุสิต	
เตชะวันนิช	
เตชะตุ้งคะ	
เทศบาลนิมิตรเหนือ	
เทศบาลรังรักษ์	
เทศบาลรังสรรค์ใต้	
เทศบาลรังสรรค์เหนือ	
เทศบาลรังสฤษดิ์เหนือ	
เทศบาลรังสฤษดิ์ใต้	
เทศบาลสงเคราะห์	
เทอดดำริ	
เทิดราชัน	
นางพญาพัฒนา ซ.คู่ 2-12, ซ.คี่ 1-21	
ประชาสัมพันธ์ ซ.1-46	
พระราชารักษ์สาย 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	

สำนักงานประชาสัมพันธ์บางเขน (16)



สถานที่ตั้ง : 3 ถ.แจ้งวัฒนะ แขวงอนุสาวรีย์ เขตบางเขน กทม. 10220

โทรศัพท์ : 0 2552 1550-4

โทรสาร : 0 2521 1176

E-mail : 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. มาทางถนนวิภาวดีรังสิต ให้เลี้ยวเข้าแยกราชพฤกษ์ ตรงไปตามถนนแจ้งวัฒนะ กลับรถก่อนเข้าวงเวียนบางเขน ตรงพุทธพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ ม.ราชภัฏพระนคร สำนักงานประชาสัมพันธ์บางเขนอยู่ซ้ายมือก่อนถึง ม.ราชภัฏพระนคร
2. มาทางถนนพหลโยธิน ให้ตรงมาถึงอนุสาวรีย์หลักสี่ (วงเวียนบางเขน) แล้วให้เลี้ยวซ้ายมาทางถนนแจ้งวัฒนะ สำนักงานประชาสัมพันธ์บางเขนอยู่ซ้ายมือก่อนถึง ม.ราชภัฏพระนคร
3. มาทางถนนรามอินทรา ตรงผ่านมหาวิทยาลัยเกริก จนถึงอนุสาวรีย์หลักสี่ (วงเวียนบางเขน) มาทางถนนแจ้งวัฒนะ สำนักงานประชาสัมพันธ์บางเขนอยู่ซ้ายมือ ก่อนถึง ม.ราชภัฏพระนคร

ทิศเหนือ : สุดเขตตอนเมือง

ทิศใต้ : จรดคลองหลุมไผ่ คลองครุ

ทิศตะวันออก : จรดคลองบางขวด

ทิศตะวันตก : จรดทางรถไฟสายเหนือ

พื้นที่ประปาสาขาบางเขน (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	
มีয়লাঘ 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	

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

สำนักงานประปาสาขามีนบุรี (53)



สถานที่ตั้ง : 133 ถนนรามคำแหง แขวงแสนส่าง เขตมีนบุรี กรุงเทพฯ 10510

โทรศัพท์ : 0 2543 6500

โทรสาร : 0 2543 6630

E-mail : br53s00@mwa.co.th

เส้นทางการเดินทาง: มีรถโดยสารธรรมดาสาย 58, 113, 144, 168

เส้นทางการเดินทาง: มีรถโดยสารปรับอากาศสาย ปอ.502, ปอ.168

รายละเอียด : 1.มาจากถนนรามคำแหง มุ่งหน้าถนนสุขุมวิทหรือมุ่งหน้าจังหวัดฉะเชิงเทรา ข้ามแยกร่มเกล้า สำนักงานประปาสาขา มีนบุรี อยู่ด้านซ้าย ก่อนออกถนนสุขุมวิท 100 ม.
2.มาจากถนนเสรีไทยหรือถนนรามอินทรา เข้าถนนสุขุมวิท มุ่งหน้าจังหวัดฉะเชิงเทรา ผ่านวัดแสนสุข(วัดอยู่ด้านขวา) เลี้ยวขวาเข้าถนนรามคำแหง สำนักงานประปาสาขา มีนบุรี อยู่ด้านขวา ถึงสี่แยกร่มเกล้า เลี้ยวซ้ายเข้าถนนร่มเกล้า กลับรถ ถึงสี่แยกร่มเกล้า เลี้ยวขวาเข้าถนนรามคำแหงสำนักงานประปาสาขา มีนบุรี อยู่ด้านซ้าย ก่อนออกถนนสุขุมวิท 100 ม.

ทิศเหนือ : จรดคลองสีตวันตก

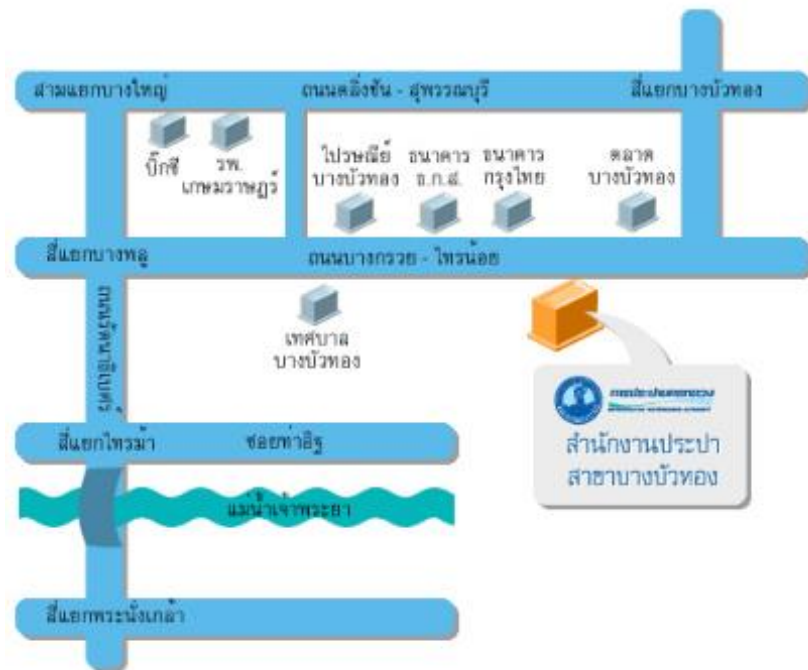
ทิศใต้ : จรดคลองหลวงแพ่ง

ทิศตะวันออก : จรดถนนอยู่วิทยา

ทิศตะวันตก : จรดคลองบางชัน

พื้นที่ประปาสาขามีนบุรี (53) สสมบ.	
คลองสิบ-สิบสี่ (ฝั่งตะวันออก-ฝั่งตะวันตก)	ราษฎร์นิมิตร
คุ้มเกล้า จากต้นถนนคุ้มเกล้าถึงคลองพังพวย	ราษฎร์อุทิศ
คูคลองสอง	ลำเจติย
คูคลองสิบ (ลำเจติย)	ลำไทร
คูบอน ตั้งแต่ ซ.คี่ 37, ซ.คู่ ซ.28/1 เป็นต้นไป	เลียบคลองสอง
เจริญพัฒนา	เลียบคลองสิบสาม
ฉลองกรุง จากต้นถนน ถึงคลองลำมะขาม	เลียบคลองสิบเอ็ด
เฉลิมพระเกียรติ ร.9	เลียบวารี
เชื่อมสัมพันธ์	วัดสุขใจ
ไทยรามัญ	วิบูลย์สาธุกิจ
ธรรมรัฐ	สกุลดี
น้อยอรุณ	สังฆประชา
นิมิตรใหม่	สังฆสันติสุข
นิลเหมนิยม	สามวา
บัวขาว	สีหบุราณุกิจ
บึงขวาง	สุขาภิบาล 2 (เสรีไทย) ตั้งแต่ ซ.คี่ 85, ซ.คู่ 58 เป็นต้นไป
บุรีภิรมย์	สุวินทวงศ์
แบนชะโด	สุเหร่าคลองหนึ่ง
ประชาร่วมใจ	สุเหร่าคลองเก้า
ประชาสำราญ	แสนเกษม
ปัญญา-รามอินทรา ตั้งแต่คลองบางชันลงไป	หทัยมิตร
ผดุงพันธ์	หทัยราษฎร์
พระยาสุเรนทร์	หนองระแหง
มิตรไมตรี	หม่อมเจ้าสง่างามสุประดิษฐ์
มินพัฒนา	อยู่วิทยา
ไมตรีจิต	
ร่มเกล้า ซ.คี่ 1-5, ซ.คู่ 2-20	
ร่วมพัฒนา	
รามคำแหง ตั้งแต่ ซ.คี่ 185, ซ.คู่ 164 เป็นต้นไป	
รามอินทรา คลองบางชัน ตั้งแต่ ซ.คี่109, ซ.คู่ 80 เป็นต้นไป	

สำนักงานประปาสาขาบางบัวทอง (54)



- สถานที่ตั้ง : 59 หมู่ 2 ถ.บางกรวย-ไทรน้อย ต.โสนลอย อ.บางบัวทอง จ.นนทบุรี 11110
- โทรศัพท์ : 0 2571 3982-7
- โทรสาร : 0 2571 1743
- E-mail : br54s00@mwa.co.th
- เส้นทางการเดินทาง : มีรถโดยสารธรรมดาสาย บางบัวทอง-วัดนครอินทร์
- เส้นทางการเดินทาง : ไม่มีมีรถโดยสารปรับอากาศสาย
- เส้นทางการเดินทาง : รถตู้สาย พาด้า-บางบัวทอง, พงษ์เพชร-ตลาดบางบัวทอง
- รายละเอียด : 1. มาจากตลาดบางบัวทอง ถนนบางกรวย-ไทรน้อย มุ่งหน้าไปสี่แยกบางพลู สำนักงานประปาสาขาบางบัวทองจะอยู่ทางซ้ายมือ ฝั่งตรงข้ามธนาคารกรุงไทย
2. มาจากแยกบางพลู ถนนบางกรวย-ไทรน้อย มุ่งหน้าตลาดบางบัวทอง สำนักงานประปาสาขาบางบัวทองจะอยู่ทางขวามือ ฝั่งตรงข้ามธนาคารกรุงไทย
- ศูนย์บริการภาครัฐ (Government Center) ในห้างเซ็นทรัลพลาซ่า เวสต์เกต ชั้น 1 โซนแพชั่น พลัส
1. มาจากถนนรัตนวิเบศร์ มุ่งหน้าถนนกาญจนาภิเษก ขึ้นสะพานยกระดับกลับรถ เลี้ยวซ้ายเข้าห้าง

2. มาจากถนนบรมราชชนนี มุ่งหน้าไปทางบางบัวทอง เลี้ยวซ้ายขึ้นสะพานต่างระดับ จากนั้นเบี่ยงซ้ายเข้าห้าง
3. มาจากรถไฟฟ้าสายสีม่วง (MRT) ให้ลงสถานีตลาดบางใหญ่ มีทางเดินเชื่อมเข้าห้าง

- ทิศเหนือ** : จรด อ.ลาดหลุมแก้ว จ.ปทุมธานี, อ.ลาดบัวหลวง จ.นครศรีอยุธยา
- ทิศใต้** : จรดทางรถไฟสายใต้
- ทิศตะวันออก** : จรดแม่น้ำเจ้าพระยา
- ทิศตะวันตก** : จรด จ.นครปฐม

พื้นที่ประปาสาขาบางบัวทอง (54) สสบท.	
กาญจนาภิเษก (ฝั่งขวาตรงข้ามห้างเซ็นทรัล ฝั่งซ้ายเริ่มจาก ซ.วัดลาดปลาตุก ถึง ถ.สาย 340)	
ชัยพฤกษ์	
ทางหลวงหมายเลข 9 ถึง สุดเขต กปน. (คลองพระอุดม)	
เทศบาล 2	
ไทรน้อย-ต้นเชือก (สุดวัดลาดปลาตุกเลี้ยวขวา)	
ไทรน้อย-ราษฎร์นิยม	
บางกรวย-ไทรน้อย (เริ่มจากแยกบางพลู ฝั่งซ้าย)	
บางไผ่-หนองเพรางาย (วัดลาดปลาตุก ฝั่งขวาทั้งหมด)	
บ้านกล้วย -ไทรน้อย	
รพช. ละหาร-ลำโพ	
รัตนานิเบศร์ (ลงจากสะพานนั่งเกล้าฝั่งขวา)	
ราชพฤกษ์ (จากถ.รัตนานิเบศร์ฝั่งขวา)	
อุทยาน	
สาย 340	
สาย 345	

พื้นที่สำนักงานประชาสัมพันธ์ (55) สสส.	
หมู่บ้านกรีนวัลเลย์	รัตนราช
การเคหะร่มเกล้า	ราษฎร์พัฒนา
ก้านวิฑูรย์	ลาดกระบัง
กิ่งแก้ว	เลeuw
เกียรติพัฒนาธานี	เลียบคลองพระองค์เจ้าไชยานุชิต
ชุมทอง-ลำต้อยติ่ง	เลียบคลองมอญ
คุณหญิงเยี่ยม	เลียบคลองลำกอไผ่
คุ้มเกล้า	วงแหวนรอบนอก (กรุงเทพ-ชลบุรี) หรือ มอเตอร์เวย์
เจ้าคุณทหาร	วัดเกาะแก้ว
คลองกรุง	วัดบัวโรย-จรเข้ใหญ่
ทับยาว	วัดศรีวารีน้อย
ทางหลวงชนบท สมุทรปราการ 2003 (ABAC)	วัดหลวงพ่อด
ทางหลวงหมายเลข 3413	ศรีรัง-บางพลีน้อย
เทพราช-ลาดกระบัง	สมุทรศีลคุณ
นครราช	สยามกลการ
นิคมอุตสาหกรรมบางพลี	สายบ้านคลองสำโรง
บางนา-ตราด ก.ม. 8 ถึง ก.ม. 35	สายเสาธง-จรเข้ใหญ่
ประชาพัฒนา	สุขาภิบาล 3
ประชาอุทิศ	สุขาภิบาล 5
ปรียา	สุขาภิบาล 6
มหาชัย	สุขาภิบาลบางบ่อ
โยธาธิการ สป.2007	หนามแดง(วัดหนามแดง)
โยธาธิการ สป.2026	หลวงพรตพิทยพยัค
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

E-mail : Br23s00@mwa.co.th

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

รถโดยสารสองแถวสายแม่โค-ศรีประวัติ และ สายบางกรวย-ศรีประวัติ

รถตู้สายพาดำ-บางบัวทอง, สายเมอริคิงส์-บางบัวทอง และสายปิ่นเกล้า-บางบัวทอง

- รายละเอียด** :
1. มาจากถนนบรมราชชนนี (ขาเข้า) เลี้ยวซ้ายเข้าถนนกาญจนาภิเษก มุ่งหน้าบางบัวทอง ขับตรงไป ซิดเลนซ้ายสุด เลี้ยวขวาซอยวัดศรีประวัติ สำนักงานประปาสาขามหาสวัสดิ์อยู่ด้านในโรงงานผลิตน้ำมหาสวัสดิ์ ฝั่งตรงข้ามหมู่บ้านกาญจนาภิเษก 3
 2. มาจากบางใหญ่ ถนนกาญจนาภิเษก มุ่งหน้าบางแค หรือปิ่นเกล้า เลี้ยวโรงเรียนเทพศิรินทร์นนทบุรีไป ขับตรงไป กลับรถใต้สะพาน ตรงข้ามวัดศรีประวัติ ซิดเลนซ้ายสุด สำนักงานประปาสาขามหาสวัสดิ์อยู่ด้านในโรงงานผลิตน้ำมหาสวัสดิ์
 3. มาจากสะพานพระราม 5 (นครอินทร์) ถนนกาญจนาภิเษก มุ่งหน้าบางแค หรือปิ่นเกล้า เลี้ยวโรงเรียนเทพศิรินทร์นนทบุรีไป ขับตรงไป กลับรถใต้สะพาน ตรงข้ามวัดศรีประวัติ ซิดเลนซ้ายสุด สำนักงานประปาสาขามหาสวัสดิ์อยู่ด้านในโรงงานผลิตน้ำมหาสวัสดิ์

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

พื้นที่ประปาสาขามหาสวัสดิ์ (56) สสมส.	
กรุงนนท์-จกนอม	บางไผ่-หนองเพรางาย เส้นวัดลาดปลาตุกฝั่งซ้าย (ฝั่งขวา พื้นที่ สสบท.)
กาญจนภิเษก(ขาออก) ตั้งแต่ คลองมหาสวัสดิ์ ถึงปาก ซอยวัดลาดปลาตุกฝั่งซ้าย	ประชาอุทิศ ซอยวัดโค่นอน
ก้านนวิฑูรย์	ปลายบาง
ซอยกันตนา ทั้งซอย	รัตนภิเษก ตั้งแต่สะพานพระนั่งเกล้า ถึงตัดถนน กาญจนภิเษกฝั่งซ้าย
ซอยคลองโยง-วัดตันเชือก	ราชพฤกษ์ ตั้งแต่ตัดถนนรัตนภิเษก ถึงคลองมหาสวัสดิ์ ทั้งสองฝั่ง
ซอยนุ้มประสงค์ 1 – 2	เลียบคลองถนน ซอยจันทร์ทองเอี่ยม (เก่า) ตัดถนนกาญ จาภิเษก ไปทางไทรน้อยวัดตันเชือกทั้งสองฝั่ง
ซอยบางม่วง	วัดใหม่ผดุงเขต
ซอยบางใหญ่-บางคูวัด	สมาคมเต็กก่า
ซอยวัดป่ามณีกาญจน์	สำเร็จพัฒนา
ซอยวัดลาดปลาตุก ฝั่งซ้ายทั้งหมด ตั้งแต่ตัดถนนไทร น้อยถึงวัดตันเชือก	อัจฉริยะพัฒนา (วัดส้มเกลี้ยง)
ซอยวัดศรีประวัติ	หมู่บ้านพระปิ่น 3
ซอยวัดส้มเกลี้ยง	
ทำนายนนท์ สิ้นสุดแม่น้ำเจ้าพระยา	
ทำน้ำ-วัดโบสถ์	
เทอดพระเกียรติ ตั้งแต่แยกบางกรวยถึงเลียบทางรถไฟสายใต้	
นครอินทร์	
บางกรวย-จกนอม	
บางกรวย-ไทรน้อย ตั้งแต่สี่แยกบางพลูถึงจรูญสนิทวงศ์ 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

35

ประเภท

R1 : ที่พักอาศัย

ขนาดมาตรวัดน้ำ (นิ้ว)

1/2

คำนวณค่าใช้จ่าย

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

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 กรุณาตรวจสอบกับสำนักงานประปาสาขาอีกครั้ง

อัตราการไหลของน้ำ

ตารางขนาดมาตรวัดน้ำที่เหมาะสมกับปริมาณความต้องการน้ำ

ขนาดมาตรวัดน้ำ มม.(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 :

- สำหรับมาตรวัดน้ำจัดซื้อขึ้นใหม่ (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 $\times$ ชั่วโมง (1.5 ลบ.ม. $\times$ 10 ชม. = 15 ลบ.ม.)

ดังนั้น มาตรวัดน้ำขนาด 15 มม. (1/2 นิ้ว) หากเปิดน้ำทิ้งไว้ 10 ชม. จะทำให้สูญเสียน้ำ 15 ลบ.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.
- △ ศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จ จ.นนทบุรี ดังนี้

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.

ศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จ จังหวัดนนทบุรี
GOVERNMENT CENTER

Government center NONTHABURI

ชำระค่าน้ำประปา
ชำระค่าน้ำเสีย
ชำระค่าน้ำเสีย
ชำระค่าน้ำเสีย
ชำระค่าน้ำเสีย
ชำระค่าน้ำเสีย

เดอะมอลล์ งามวงศ์วาน ชั้น 5
จันทร์-ศุกร์ 10.30-18.00 น.
เสาร์-อาทิตย์-วันหยุดนักขัตฤกษ์ 10.00-18.00 น.

เซ็นทรัลพลาซ่า แจ้งวัฒนะ ชั้น 3
จันทร์-ศุกร์ 11.00-18.00 น.
เสาร์-อาทิตย์-วันหยุดนักขัตฤกษ์ 10.00-18.00 น.

เซ็นทรัลพลาซ่า เวสต์เกต ชั้น 1
ทุกวัน - วันหยุดนักขัตฤกษ์ 10.00-17.30 น.

ชำระเงินค่าน้ำประปา
รับคำร้องบริการงานประปา

สะดวกสบาย ไม่มีค่าธรรมเนียม !

Logos: MWA, CPN, THE MALL, etc.

△ จุดบริการด่วนมหานคร

เดอะมอลล์บางแค ชั้น 3 โซนธนาคาร

ทุกวัน ตั้งแต่เวลา 11.00-18.00 น.

△ สุขสวัสดิ์สมาร์ต (หน่วยบริการผู้ใช้น้ำ) ตั้งแต่เวลา 09.00-14.00 น.

ณ ที่ว่าการอำเภอพระประแดง ทุกวันจันทร์และพฤหัสบดี

ณ ที่ว่าการอำเภอพระสมุทรเจดีย์ ทุกวันอังคาร

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

- สำนักงานใหญ่
- สาขาประชาชื่น
- สาขานนทบุรี
- สาขาบางเขน
- สาขาสุขุมวิท และสาขาพระโขนง
- สาขาทากสิน และสาขาสุขสวัสดิ์
- สาขาภาษีเจริญ
- สาขาพญาไท
- สาขามีนบุรี
- สาขาสุวรรณภูมิ

2. ชำระค่าน้ำประปาผ่านตัวแทนรับชำระ

มีค่าธรรมเนียม	ไม่มีค่าธรรมเนียม
ชำระผ่านเคาน์เตอร์  เคาน์เตอร์เซอร์วิส เช่น 7-11 - เคาน์เตอร์ธนาคาร ธ.ไทยพาณิชย์, ธ.กสิกรไทย, ธ.กรุงศรีอยุธยา, ธ.ออมสิน, ธ.แลนด์แอนด์เฮาส์ (LH BANK), ธ.ทหารไทย, 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)  ศูนย์บริการลูกค้า ทีโอที (just pay)  บิ๊กซี  ทรูซ็อป  เทสโก้ บิล เพย์เมนต์  ศูนย์บริการเอไอเอสซ็อป และเทเลวิซ (mPAY Station)	- การประสานครหลวง สำนักงานใหญ่ - สำนักงานประปาสาขา 18 สาขา - การไฟฟ้านครหลวง - หักบัตรเครดิต - หักบัญชีธนาคาร เฉพาะสาขาธนาคาร ที่อยู่ใน กทม. และปริมณฑลเท่านั้น - ศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จ จ.นนทบุรี - เซ็นทรัลพลาซ่า เวสต์เกต - เซ็นทรัลพลาซ่า แจ้งวัฒนะ - เดอะมอลล์งามวงศ์วาน - โครงการสุขสวัสดิ์สมารถ จ.สมุทรปราการ ที่ว่าการอำเภอพระประแดง ที่ว่าการอำเภอพระสมุทรเจดีย์ - จุดบริการด่วนมหานคร - เดอะมอลล์บางแค
ชำระค่าน้ำประปาผ่านเว็บไซต์ของ กปน. (E-service) ธ.กรุงศรีอยุธยา, ธ.ทหารไทย, ธ.กรุงไทย, ธ.กสิกรไทย, ธ.ไทยพาณิชย์ บัตรเครดิต VISA, Master Card	

มีค่าธรรมเนียม	ไม่มีค่าธรรมเนียม
ชำระผ่านระบบโทรศัพท์ (Application) -  MWA onMobile -  ธนาคารกสิกรไทย -  ธนาคารออมสิน -  mPay (AIS) -  True Money -  AirPay -  เคาน์เตอร์เซอร์วิส เพย์ -  ธนาคารกรุงไทย -  ธนาคารไทยพาณิชย์ -  ธนาคารทหารไทย -  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) ตู้บริการอเนกประสงค์ภาครัฐ (Government Smart Kiosk)	

หมายเหตุ: ค่าธรรมเนียมบริการอาจมีการเปลี่ยนแปลงตามนโยบายส่งเสริมการขาย (Promotion)

กรณีเกินกำหนดชำระยังสามารถชำระเงินได้ แต่ต้องเสียค่าบริการเชื่อมต่อข้อมูลเกินกำหนด โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ช่องทาง / สถานะปัจจุบัน	ค่าน้ำ 1 เดือน		ค่าน้ำ 2 เดือนเป็นต้นไป					หมายเหตุ
	ไม่เกินกำหนด	เกินกำหนดชำระ	ไม่เกินกำหนด	ถูกระงับการใช้น้ำ แต่ไม่เกิน 15 วัน	ค่าธรรมณียมชำระเกิน 15 วัน	ค่าธรรมณียมชำระเกิน 30 วัน	ค่าธรรมณียมชำระเกิน 180 วัน	
1.การประสานรถหลวง				ชำระเกิน 107 ชั่วโมง	ชำระเกิน 10%	ชำระเกิน 20%	ชำระเกิน 180 วัน	หมายเหตุ
- สำนักงานประสานสาขา 18 สาขา ตั้งแต่เวลา 07.30-15.30 น.								1. เงินสด เช็ค ภายใน 15.00 น. 2. บัตรเครดิต, เดบิต ชำระผ่านเครื่อง EDC (ร่วมกับธนาคารออมสิน) ชำระขั้นต่ำ 300 บาท
- จัดจ่าย จร ตั้งแต่เวลา 07.30-15.00 น. ยกเว้นสำนักงานใหญ่ ตั้งแต่เวลา 08.30-15.00 น.								เงินสด (เช็ค รับเฉพาะสำนักงานใหญ่)
- สำนักงานใหญ่ ตั้งแต่เวลา 08.30-15.30 น.								เงินสด/บัตรเครดิต, เดบิต เช็ค ภายใน 15.00 น.
- กองจัดเก็บพิเศษ ตั้งแต่เวลา 08.30-15.30 น.								เงินสด/บัตรเครดิต, เดบิต เช็ค ภายใน 15.30 น.

ช่องทาง / สถานะปัจจุบัน	ค่าน้ำ 1 เดือน		ค่าน้ำ 2 เดือนเป็นต้นไป					หมายเหตุ
	ไม่เกินกำหนด	เกินกำหนดชำระ	ไม่เกินกำหนด	ถูกระงับการใช้ น้ำ แต่ไม่ เกิน 15 วัน ค่าธรรมเนียม ระงับน้ำ ชั่วคราว 107	16-30 วัน ค่าธรรมเนียม ระงับน้ำถาวร 100% ของค่า ติดตั้งประปา ใหม่	31-180 วัน ค่าธรรมเนียม ระงับน้ำถาวร 20% ของค่า ติดตั้งประปา ใหม่	เกิน 180 วัน ขอติดตั้ง ประปาใหม่	
สุขสวัสดิ์สี่ดาว								
- ณ ที่ว่าการอำเภอพระประแดง ทุกวันจันทร์และพฤหัสบดี ตั้งแต่เวลา 9.00-14.00 น.								เงินสด/เช็ค
- ณ ที่ว่าการอำเภอพระสมุทรเจดีย์ ทุกวันอังคาร ตั้งแต่เวลา 9.00-14.00 น.								เงินสด/เช็ค
ศูนย์บริการการเปลี่ยนแปลงเสร็จ จนจบบุรี								
- ใช้ทรูปลูกปลาฯ เวสต์เกต ชั้น 1 ทุกวัน ตั้งแต่เวลา 10.00-17.30 น.								เงินสด/บัตรเครดิต, เดบิต
- เดอะมอลล์บางนา ชั้น 5 จันทร์-ศุกร์ ตั้งแต่เวลา 10.30-18.00 น. เสาร์-อาทิตย์ วันหยุดนักขัตฤกษ์ ตั้งแต่เวลา 10.00-18.00 น.								เงินสด/บัตรเครดิต, เดบิต เช็ค ภายใน 17.00 น.
- ใช้ทรูปลูกปลาฯ แจ้งวัฒนะ ชั้น 3 จันทร์-ศุกร์ ตั้งแต่เวลา 11.00-18.00 น. เสาร์-อาทิตย์ วันหยุดนักขัตฤกษ์ ตั้งแต่เวลา 10.00-18.00 น.								เงินสด/บัตรเครดิต, เดบิต เช็ค ภายใน 17.00 น.
จุดบริการด่วนมหานคร								
- เดอะมอลล์บางแค ชั้น 3 โซนธนาคาร ทุกวัน ตั้งแต่เวลา 11.00-18.00 น.								เงินสด/บัตรเครดิต, เดบิต
ชำระค่าน้ำผ่านเว็บไซต์ของ กปน. (E-service)								
- Internet Banking								
ธ.กรุงศรีอยุธยา, ธ.พหุไทย, ธ.กรุงไทย, ธ.กสิกรไทย, ธ.ไทยพาณิชย์	ไม่มีค่าธรรมเนียม							
- VISA, Master Card	ค่าธรรมเนียม เริ่มต้น 13 บาท							

ตารางการชำระค่าน้ำประปาผ่านเคาน์เตอร์ตัวแทนรับชำระและอื่น ๆ							
ช่องทาง / สถานะปัจจุบัน	ค่าน้ำ 1 เดือน		ค่าน้ำ 2 เดือน		ระบบ / การตัดยอด	หมายเหตุ	
	ไม่เกินกำหนด	เกินกำหนดชำระ (ค่าธรรมเนียมในการชำระเกินกำหนดผ่านตัวแทน 15 บาท)	ไม่เกินกำหนด (ค่าธรรมเนียมในการชำระเกินกำหนดผ่านตัวแทน 15 บาท)	ถูกระงับการใช้ค่าน้ำ แต่ไม่เกิน 10 วัน ค่าธรรมเนียม ระบุ น้ำชั่วคราว 107 บาท			ถูกระงับการใช้ค่าน้ำ แต่ไม่เกิน 14 วัน ค่าธรรมเนียมระบุ น้ำชั่วคราว 107 บาท
เคาน์เตอร์ธนาคาร							
ร.ไทยพาณิชย์, ร.กสิกรไทย, ร.กรุงศรีอยุธยา, ร.ออมสิน, ร.แลนด์แอนด์เฮาส์ (LH BANK), ร.ทหารไทย, ร.กรุงเทพ, ร.เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (อภส.)	10 บาท				ออฟไลน์ ภายใน 2 วันทำการ		
ศูนย์บริการเอเอสซีอป และพลวิช (mPAY Station)	10 บาท						
ที่ทำการไปรษณีย์ (Pay at Post)	10 บาท						
ศูนย์บริการลูกค้า ทีโอที (Tust Pay)	10 บาท						
ทรูซ้อป	10 บาท						

ตารางการชำระค่าผ่านด่านตรวจตั๋วแทนรับชำระและอื่น ๆ						
ช่องทาง / สถานะปัจจุบัน	ค่าน้ำ 1 เดือน		ค่าน้ำ 2 เดือน			หมายเหตุ
	ไม่เกินกำหนด	เกินกำหนดชำระ (ค่าธรรมเนียมในการชำระ เกินกำหนดผ่านตัวแทน 15 บาท)	ไม่เกินกำหนด (ค่าธรรมเนียมในการ ชำระเกินกำหนดผ่าน ตัวแทน 15 บาท)	ถูกระงับการใช้ ค่าน้ำเกิน 10 วัน ค่าธรรมเนียม น้ำชั่วคราว 107 บาท	ถูกระงับการใช้ ค่าน้ำเกิน 14 วัน ค่าธรรมเนียม น้ำชั่วคราว 107 บาท	
เคาน์เตอร์เซอร์วิส เช่น 7-11	10 บาท	25 บาท	35 บาท	127 บาท		ออนไลน์ ภายใน 2 วันทำการ ออนไลน์ ยอดตัดทันที อิง Barcode/QR code MWA onMobile ใช้ใบแจ้งค่าน้ำเก่าได้ ปีระบบ 23.00-02.00 น.
CenPay						
Central / Central Food Hall / Tops / Robinson / B25 / Power Buy / Supersports / OfficeMate / ไรต์สตู / FamilyMart / baan&BEYOND / S egafredo / Matsumoto Kyoshi และเคาน์เตอร์ที่มีสัญลักษณ์ CenPay	10 บาท	25 บาท	25 บาท	117 บาท	117 บาท	
บิ๊กซี	10 บาท	25 บาท	25 บาท	117 บาท	117 บาท	
เทสโก้ บิล เพย์เมนต์ (Tesco Lotus)	10 บาท	25 บาท	25 บาท	117 บาท	117 บาท	

ตารางการชำระค่าน้ำประปาผ่านเคาน์เตอร์ตัวแทนรับชำระและอื่น ๆ						
ช่องทาง / สถานะปัจจุบัน	ค่าน้ำ 1 เดือน		ค่าน้ำ 2 เดือน		ระบบ / การติดต่อ	หมายเหตุ
	ไม่เกินกำหนด	เกินกำหนดชำระ (ค่าธรรมเนียมในการชำระเกินกำหนดผ่านตัวแทน 15 บาท)	ไม่เกินกำหนด (ค่าธรรมเนียมในการชำระเกินกำหนดผ่านตัวแทน 15 บาท)	ถูกระงับการใช้ค่าน้ำแต่ไม่เกิน 10 วัน ค่าธรรมเนียมระดับน้ำชั่วคราว 107 บาท		
ชำระผ่านตู้ ATM โดยการสแกนบาร์โค้ด						
ร.ทหารไทย, ร.กรุงศรีอยุธยา, ร.อมลสิน, ร.กรุงเทพ, ร.ไทยพาณิชย์, ร.กสิกรไทย, ร.ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์	10 บาท				ออฟไลน์ ภายใน 2 วันทำการ	
ตู้เติมเงินและชำระเงินออนไลน์						
ตู้เอสไทยสมมติ (บริษัท มีเดีย เซ็นเตอร์ จำกัด)	10 บาท				ออฟไลน์ ภายใน 2 วันทำการ	
ตู้บริการแอปพลิเคชันภาครัฐ (Government Smart Kiosk)	10 บาท				ออนไลน์	

ตารางการชำระค่าน้ำประปาผ่านระบบโทรศัพท์ (Application)						
ช่องทาง / สถานะปัจจุบัน	ค่าน้ำ 1 เดือน			ค่าน้ำ 2 เดือน		
	ไม่เกินกำหนด	เกินกำหนดชำระ	ไม่เกินกำหนด	ไม่เกินกำหนด	เกินกำหนดชำระ	หมายเหตุ
		(ค่าธรรมเนียมในการชำระเกินกำหนดผ่านตัวแทน 15 บาท)	(ค่าธรรมเนียมในการชำระเกินกำหนดผ่านตัวแทน 15 บาท)	ค่าธรรมเนียมรับน้ำชำระ 14 วัน	ค่าธรรมเนียมรับน้ำชำระ 107 บาท	
MWA onMobile	ค่าธรรมเนียมเริ่มต้น 13 บาท				ออฟไลน์ ภายใน 2 วันทำการ	
ธนาคารกรุงไทย (K PLUS)	ฟรี				ออฟไลน์ ภายใน 2 วันทำการ	ยิง QR code MWA onMobile ได้ และจากคลังภาพได้
ธนาคารอมรินทร์ (MyMo)	ฟรี				ออฟไลน์ ภายใน 2 วันทำการ	ยิง QR code MWA onMobile ได้
mPay (AS)	ฟรี				ออฟไลน์ ภายใน 2 วันทำการ	ยิง QR code MWA onMobile ได้
True Money	ฟรี				ออฟไลน์ ภายใน 2 วันทำการ	ยิง QR code MWA onMobile ได้
เดาเนตอร์เซอร์วิส เพย์	10 บาท				ออฟไลน์ ภายใน 2 วันทำการ	ยิง QR code MWA onMobile ได้ พิมพ์ทะเบียนผู้ใช้น้ำได้
ธนาคารไทยพาณิชย์ (SCB Easy)	ฟรี				ออฟไลน์ ภายใน 2 วันทำการ	ยิง QR code MWA onMobile ได้ และจากคลังภาพได้

ช่องทาง / สถานะปัจจุบัน	ค่าน้ำ 1 เดือน		ค่าน้ำ 2 เดือน		ระบบ / การตัดยอด	หมายเหตุ
	ไม่เกินกำหนด	เกินกำหนดชำระ (ค่าธรรมเนียมในการชำระเกินกำหนดผ่านตัวแทน 15 บาท)	ไม่เกินกำหนด	เกินกำหนดชำระ (ค่าธรรมเนียมในการชำระเกินกำหนดผ่านตัวแทน 15 บาท)		
easyBills	ฟรี			ถูกระงับการใช้รื้อ แต่ไม่เกิน 14 วัน ค่าธรรมเนียมระดับน้ำชั่วคราว 107 บาท	ออฟไลน์ ภายใน 2 วันทำการ	ยิง QR code MWA onMobile ได้
Rabbit Line Pay	10 บาท				ออฟไลน์ ภายใน 2 วันทำการ	ยิง QR code MWA onMobile ได้
ธนาคารกรุงไทย (Krungthai NEXT)	ฟรี	15 บาท	15 บาท	107 บาท	ออนไลน์ ยอดตัดทันที	ยิง QR code MWA onMobile ได้ และจากคลังภาพได้ พิมพ์ทะเบียนผู้ใช้น้ำได้ ปิดระบบ 23.00-02.00 น. (กบ.น.ส่งใบเสร็จ 3ตอนภายหลัง)
ธนาคารทหารไทย (TMB Touch)	บัญชี All Free ฟรี บัญชีอื่น 10 บาท	15 บาท	15 บาท	107 บาท	ออนไลน์ ยอดตัดทันที	ยิง QR code MWA onMobile ได้ และจากคลังภาพได้ พิมพ์ทะเบียนผู้ใช้น้ำได้ ปิดระบบ 23.00-02.00 น. (กบ.น.ส่งใบเสร็จ 3ตอนภายหลัง)
AirPay	ฟรี	15 บาท	15 บาท	107 บาท	ออนไลน์ ยอดตัดทันที	ยิง QR code MWA onMobile ได้ และจากคลังภาพได้ พิมพ์ทะเบียนผู้ใช้น้ำได้ ปิดระบบ 23.00-02.00 น. (กบ.น.ส่งใบเสร็จ 3ตอนภายหลัง)
BluePay Wallet	ฟรี	15 บาท	15 บาท	107 บาท	ออนไลน์ ยอดตัดทันที	ยิง QR code MWA onMobile ได้ และจากคลังภาพได้ พิมพ์ทะเบียนผู้ใช้น้ำได้ ปิดระบบ 23.00-02.00 น. (กบ.น.ส่งใบเสร็จ 3ตอนภายหลัง)

หมายเหตุ: ค่าธรรมเนียมบริการอาจมีการเปลี่ยนแปลงตามนโยบายส่งเสริมการขาย (Promotion)

3. หักบัญชีธนาคาร/บัตรเครดิต

สำหรับผู้ใช้หนี้ที่ต้องการหักค่าน้ำประปาผ่านบัญชีธนาคาร/บัตรเครดิตมีธนาคารและบัตรเครดิตที่ให้บริการดังนี้

หักบัญชีธนาคาร	หักบัญชีบัตรเครดิต
1. ธ.กรุงเทพ	1. ธ.กสิกรไทย
2. ธ.กสิกรไทย	2. ธ.ซีทีแบงก์
3. ธ.กรุงไทย	3. ธ.กรุงเทพ
4. ธ.ทหารไทย	4. ธ.ไทยพาณิชย์
5. ธ.ไทยพาณิชย์	5. บริษัท ดิจิตอลเทค แพลนเน็ต จำกัด (abcpoint)
6. ธ.ยูโอบี	6. บัตรเครดิตกรุงศรีอยุธยา
7. ธ.ซีทีแบงก์	7. บัตรกรุงศรีเฟิร์สช้อยส์
8. ธ.กรุงศรีอยุธยา	8. บัตรเซ็นทรัลการ์ด
9. ธ.อมสิน	9. ธ.ยูโอบี
10. ธ.ซีไอเอ็มบี ไทย	10. บัตรเครดิตเทสโก้ วีซ่า
11. ธ.อาคารสงเคราะห์ (ธ.อ.ส.)	
12. ธ.เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.)	
13. ธ.ธนชาต	
14. ธ.อิสลามแห่งประเทศไทย	
15. ธ.ทิสโก้	
16. ธ.ฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้ (HSBC)	
17. ธ.ไทยเครดิต	
18. ธ.แลนด์แอนด์เฮาส์ (LH BANK)	

การหักค่าน้ำประปาผ่านบัญชีธนาคาร เป็นอีกหนึ่งช่องทางสำหรับการชำระค่าน้ำประปาของผู้ใช้น้ำ ซึ่งจะ เป็นระบบหักค่าน้ำประปาแบบต่อเนื่องทุกเดือนหลังดำเนินการ (อัตโนมัติ) โดยผู้ใช้น้ำสามารถดำเนินการยื่นเอกสาร เพื่อหักบัญชีธนาคารได้ดังนี้

ขั้นตอนยื่นเอกสารเพื่อหักบัญชีธนาคาร

1. ยื่นความจำนง ณ ธนาคารที่ผู้ใช้น้ำต้องการให้หักค่าน้ำประปาผ่านบัญชี
 - เอกสารประกอบการยื่นหักบัญชีธนาคาร
 - 1.1 สำเนาบัตรประชาชน
 - 1.2 สำเนาหน้าบัญชีธนาคาร
 - 1.3 ใบแจ้งค่าน้ำประปา/ใบเสร็จรับเงิน เดือนล่าสุด

2. กรอกข้อความในใบแจ้งความจำนงค์ใช้บริการชำระค่าน้ำประปาทางธนาคาร (แบบ ร.74) ให้ครบถ้วนและชัดเจน รับเอกสารได้ที่ธนาคาร, สำนักงานการประปาสาขา หรือดาวน์โหลดได้ที่ www.mwa.co.th พร้อมแนบเอกสารส่งธนาคาร (แบบฟอร์ม 1 ชุด ต่อ 1 บัญชี/1 ทะเบียน)
3. ธนาคารทำการตรวจสอบ และพิจารณาอนุมัติการหักบัญชี เมื่อได้รับการอนุมัติ จึงนำเอกสารยื่นที่สำนักงานประปาสาขา จะเริ่มหักค่าน้ำประปาผ่านบัญชีในเดือนถัดไป โดยการประปานครหลวงจะส่งใบแจ้งค่าน้ำประปาให้ผู้ใช้น้ำทราบ และสำหรับใบเสร็จรับเงินค่าน้ำประปา ที่หักบัญชีแล้วของทุกเดือน จะจัดส่งให้พร้อมใบแจ้งค่าน้ำประปาในเดือนถัดไป

หมายเหตุ: สามารถทำการรายการหักค่าน้ำประปาผ่านบัญชีได้ทั่วประเทศ โดย กทม.และปริมณฑล ไม่มีค่าธรรมเนียม และพื้นที่จังหวัดอื่นๆ ค่าธรรมเนียมจะขึ้นอยู่กับธนาคาร

การหักค่าน้ำประปาผ่านบัตรเครดิต เป็นอีกหนึ่งช่องทางสำหรับการชำระค่าน้ำประปาของผู้ใช้น้ำ ซึ่งเป็นระบบหักค่าน้ำประปาแบบต่อเนื่องทุกเดือนหลังดำเนินการ (อัตโนมัติ) โดยผู้ใช้น้ำสามารถติดต่อข้อมูลการดำเนินการได้ที่ Call center ของบัตรเครดิตที่ต้องการได้โดยตรง

สำหรับการติดต่อที่ Call center ของบัตรเครดิต ผู้ใช้น้ำจะต้องแจ้งสาขา-เขต และเลขทะเบียนผู้ใช้น้ำ หลังจากนั้นบัตรเครดิตจะดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาอนุมัติการหักบัตรเครดิต เมื่อได้รับการอนุมัติ บัตรเครดิตจะแจ้งการอนุมัติ และจะเริ่มหักค่าน้ำประปาผ่านบัตรเครดิตใน 2-3 รอบถัดไป โดยการประปานครหลวงจะส่งใบแจ้งค่าน้ำประปาให้ผู้ใช้น้ำทราบ สำหรับใบเสร็จรับเงินค่าน้ำประปาที่หักบัตรเครดิตแล้วของทุกเดือน จะจัดส่งให้พร้อมใบแจ้งค่าน้ำประปาในเดือนถัดไป

หมายเหตุ: การหักค่าน้ำประปาผ่านบัตรเครดิตสามารถดำเนินการได้เฉพาะ *บุคคลธรรมดา

กรณีไม่สามารถหักค่าน้ำประปาผ่านบัญชีธนาคาร/บัตรเครดิต มี 2 สาเหตุคือ

1. เงินในบัญชีธนาคาร/บัตรเครดิตไม่พอจ่าย
2. เลขที่บัญชีผิดพลาด

เมื่อไม่สามารถหักค่าน้ำประปาผ่านบัญชีธนาคาร/บัตรเครดิต การประปานครหลวงจะส่งใบแจ้งค่าน้ำประปาในรูปแบบไปรษณียบัตร/ใบแจ้งค่าน้ำประปาแบบ 3 ตอน ที่มีบาร์โค้ด เพื่อแจ้งให้ผู้ใช้น้ำทราบว่าไม่สามารถหักค่าน้ำประปาผ่านบัญชีธนาคาร/บัตรเครดิต โดยผู้ใช้น้ำนำเอกสารดังกล่าวไปชำระที่สำนักงานการประปาทุกสาขา หรือตัวแทนรับชำระ ภายในวันที่ระบุในไปรษณียบัตร/ใบแจ้งค่าน้ำประปาแบบ 3 ตอน **กรณีเกินกำหนดชำระ** สามารถชำระได้ที่สำนักงานการประปาทุกสาขา หรือ เคาน์เตอร์เซอร์วิส (มีค่าธรรมเนียมเพิ่มเติม 15 บาท ค่าบริการเชื่อมต่อข้อมูลค่าน้ำประปาค้างชำระ) และหากต้องการหักค่าน้ำประปาผ่านบัญชีธนาคาร/บัตรเครดิตในเดือนถัดไป หลังจากชำระค่าน้ำประปาแล้วต้องติดต่อการประปาสาขาตามเบอร์ที่ระบุในไปรษณียบัตร/ใบแจ้งค่าน้ำประปาแบบ 3 ตอน

การยกเลิกการหักค่าน้ำประปาผ่านบัญชีธนาคาร/บัตรเครดิต ดำเนินการดังนี้

1. ยกเลิกและเปลี่ยนแปลงการหักค่าน้ำประปาผ่านบัญชีธนาคาร

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

1.2 กรณีผู้ใช้น้ำติดต่อที่ธนาคาร ขอแบบใบแจ้งความจำนงค์ให้บริการชำระค่าน้ำประปาทางธนาคาร (แบบ ร.74) กรอกข้อมูลให้ชัดเจนและครบถ้วน

ทั้ง 2 กรณีเตรียมเอกสารสำหรับดำเนินการดังนี้

- สำเนาบัตรประชาชน
- สำเนาน้ำบัญชีธนาคาร
- ใบแจ้งค่าน้ำประปา/ใบเสร็จรับเงิน เดือนล่าสุด

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

2. ยกเลิกและเปลี่ยนแปลงการหักค่าน้ำประปาผ่านบัตรเครดิต

ติดต่อ Call Center บัตรเครดิตโดยตรง กรณียกเลิกสามารถติดต่อสำนักงานประปาสาขาได้อีกช่องทางหนึ่ง

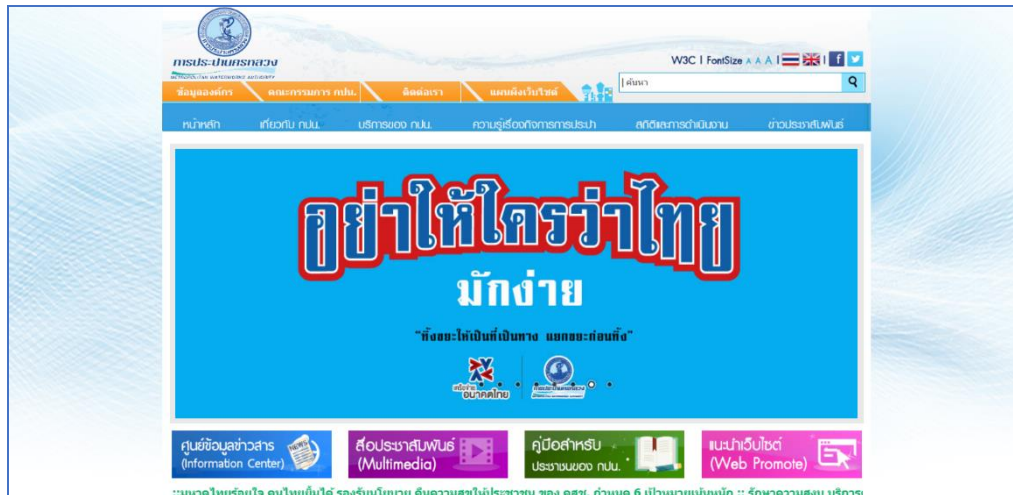
4. ชำระค่าน้ำผ่านทางระบบ Internet

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

1. ไม่มีค่าน้ำค้างชำระของงวดก่อน
2. วันที่ทำการรายการไม่เกินกำหนดวันที่สามารถจ่ายได้ (Due Date) โดยดูได้จากวันที่กำหนดชำระในใบแจ้งค่าน้ำประปา

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

MWA E-Service ในเว็บไซต์จะเชื่อมต่อข้อมูลกับ application smartphone (ระบบ iOS , Android) ชื่อว่า MWA onMobile หลังจากลงทะเบียนมาตรวจวัดน้ำสามารถตรวจสอบข้อมูลผู้ใช้น้ำได้โดยทันที

บริการสำหรับ MWA E-Service

- บริการตรวจสอบหนี้ค้างชำระ
- บริการติดตั้งประปาใหม่รายเดียว
- บริการชำระค่าบริการต่าง ๆ ผ่านบัญชีออนไลน์ และบัตรเครดิต
- บริการตรวจสอบประวัติการชำระเงินย้อนหลัง
- บริการตรวจสอบสถิติการใช้น้ำ
- บริการส่งใบแจ้งค่าน้ำออนไลน์ (e-bill) ทางอีเมล
- แจ้งเรื่องร้องเรียน
- ติดตามสถานะการทำงาน

ข้อจำกัดของการใช้งาน MWA E-Service

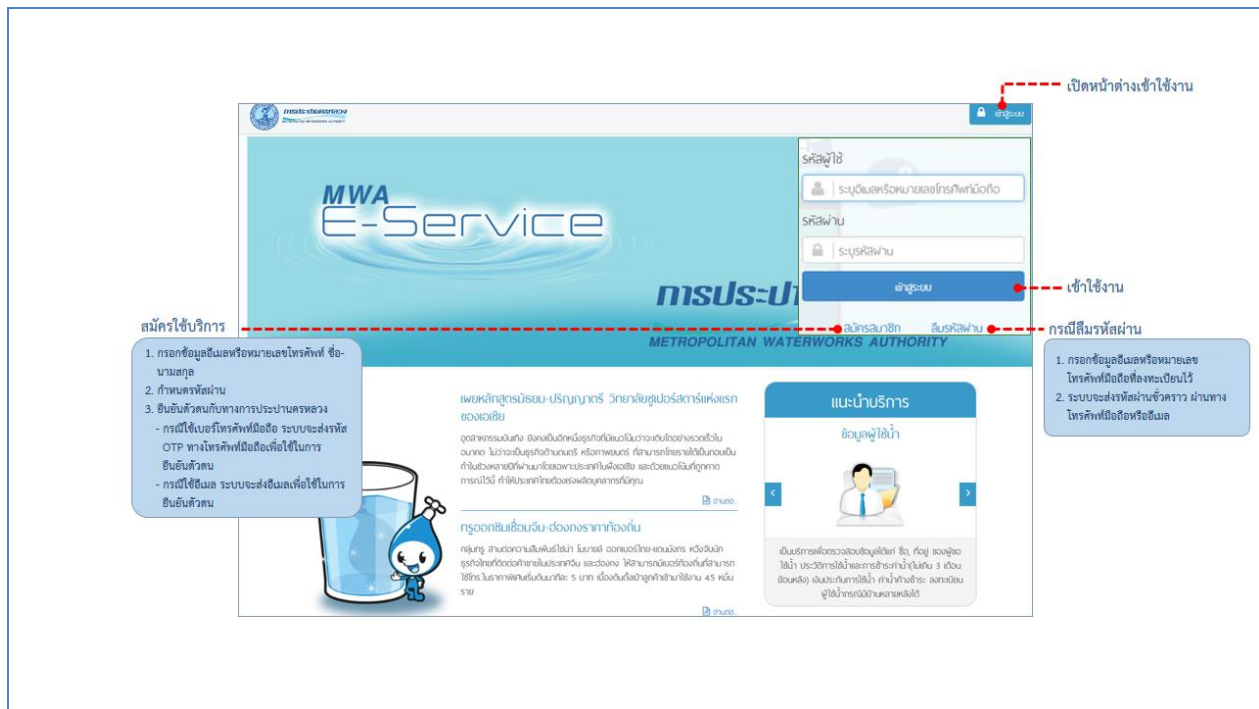
- 1 รหัสผู้ใช้น้ำ (ID) สามารถลงทะเบียนมาตรวจวัดน้ำได้ 10 ทะเบียน
- 1 ทะเบียนผู้ใช้น้ำสามารถใช้ลงทะเบียนได้ 5 รหัสผู้ใช้น้ำ (ID)
- ระบบมีการกำหนดให้สามารถใส่รหัสผ่านผิดได้ไม่เกิน 3 ครั้ง หากใส่รหัสผิดเกินระบบจะแจ้งว่ารหัสผู้ใช้ถูกระงับการใช้งาน ซึ่งต้องแจ้งให้ทาง Admin ปลดล็อคได้

เงื่อนไขการชำระเงินในระบบ MWA E-Service

- ใบแจ้งค่าน้ำประปาต้องยังไม่เกินกำหนดชำระ
- ผู้ใช้น้ำจะต้องไม่มียอดค่าน้ำประปาเกิน 1 เดือน
- ผู้ใช้น้ำต้องไม่ได้แจ้งหักค่าน้ำประปาผ่านบัญชีธนาคาร เงินเดือน หรือบัตรเครดิต

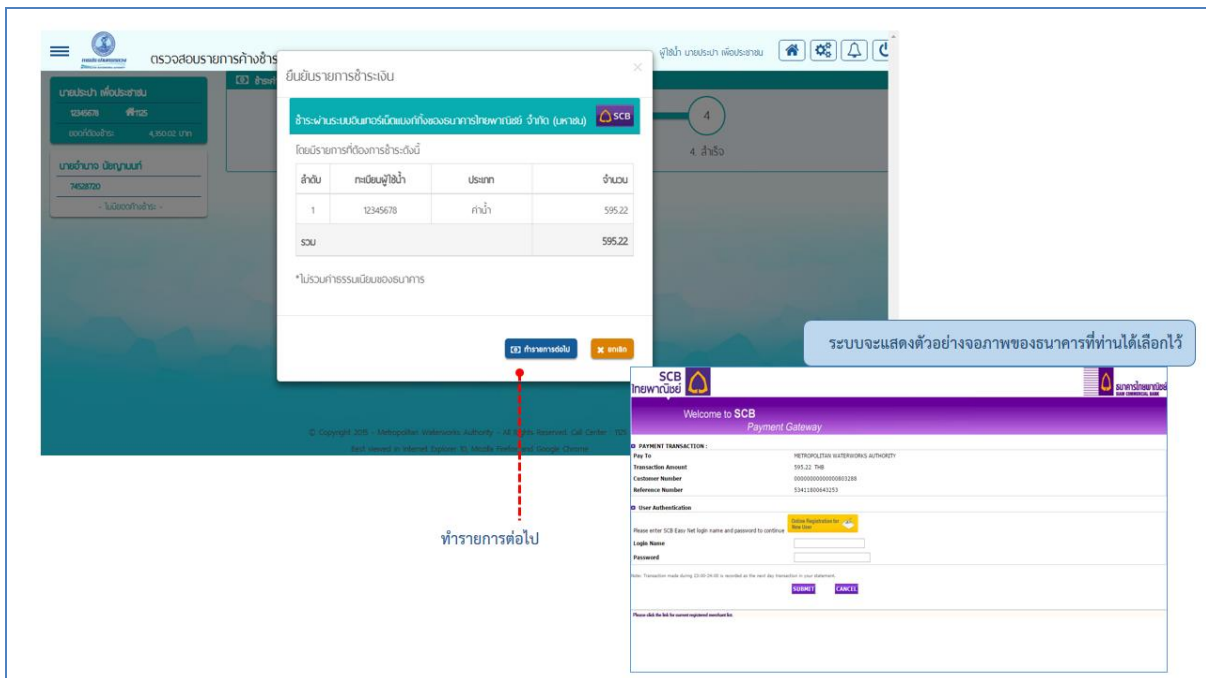
คู่มือการใช้งาน ระบบชำระค่าน้ำประปาผ่าน Internet MWA E-service

1. หน้าเข้าสู่ระบบ

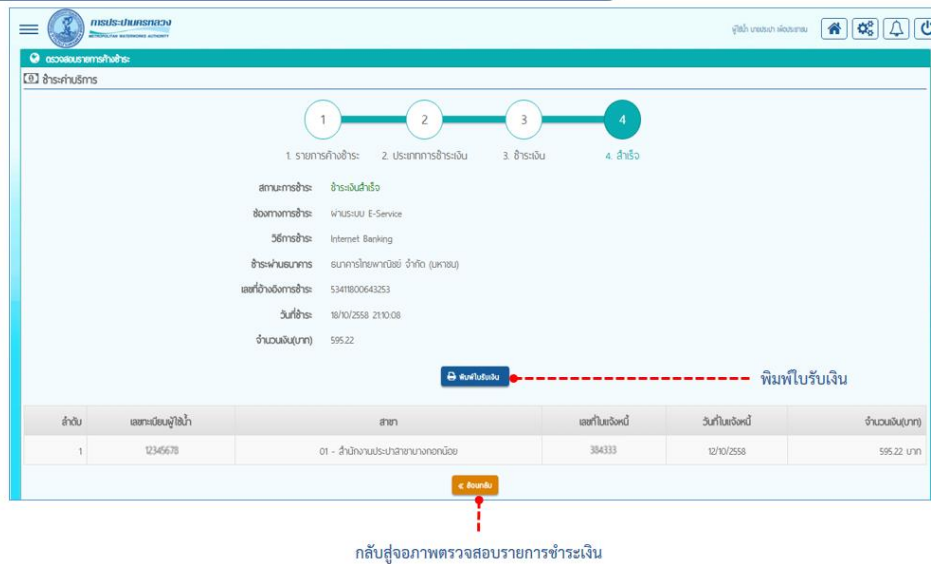


2. หน้าหลัก





เมื่อชำระหนี้แล้วระบบแสดงสรุปผลการชำระหนี้ ท่านสามารถเลือกพิมพ์เอกสารซึ่งต้องการชำระหนี้ได้ หรือกดปุ่มย้อนกลับเพื่อกลับสู่จอภาพตรวจสอบรายการชำระหนี้



4.2 กรณีที่เลือกชำระผ่านบัตรเครดิต เลือก Credit Card

รายการค้างชำระ: ผู้ใช้น้ำ: ศรรัตน์ ศรวัฒนประเสริฐกุล

ชำระค่าบริการ

1
2
3
4

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

🔍 ค้นหารายการชำระ:

ลำดับ	ทะเบียนผู้ใช้น้ำ	ใบแจ้งหนี้	ประเภท	วันที่แจ้งหนี้	กำหนดชำระ	ช่องทางชำระเงิน	ยอดตามใบแจ้งหนี้	ยอดค้างชำระ
1	75613703	8157901	ค่าน้ำ	11/05/2560	18/05/2560	OTHER	54.52 บาท	54.52 บาท
							ยอดรวม	54.52 บาท

ประเภทการชำระเงิน

SCB

KTB

krungsri

KBank

TMB

Credit Card

ทำรายการต่อไป
← ย้อนกลับ

ตรวจสอบรายการค้างชำระ: ผู้ใช้น้ำ: ศรรัตน์ ศรวัฒนประเสริฐกุล

ชำระค่าบริการ

1
2
3
4

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

🔍 ค้นหารายการชำระ:

ลำดับ	ทะเบียนผู้ใช้น้ำ	ใบแจ้งหนี้	ประเภท	วันที่แจ้งหนี้	กำหนดชำระ	ช่องทางชำระเงิน	ยอดตามใบแจ้งหนี้	ยอดค้างชำระ
1	75613703	8157901	ค่าน้ำ	11/05/2560	18/05/2560	OTHER	54.52 บาท	54.52 บาท
							ยอดรวม	54.52 บาท

ประเภทการชำระเงิน

SCB

KTB

krungsri

KBank

TMB

Credit Card

ทำรายการต่อไป
← ย้อนกลับ

ยืนยันรายการชำระเงิน

ชำระผ่าน Credit Card

โดยมีรายการที่ต้องชำระดังนี้

ลำดับ	ทะเบียนผู้ใช้น้ำ	ประเภท	จำนวน
1	75613703	ค่าน้ำ	54.52 บาท
รวม			54.52 บาท

*ไม่รวมค่าธรรมเนียม

ทำรายการต่อไป

ทำรายการต่อไป
ยกเลิก

จ่ายด้วยบัตรเครดิต

หมายเลขบัตร :

วันหมดอายุ : -- ▾ MM -- ▾ YYYY

เลขสามตัวหลังบัตรเครดิต (CVV) :

ชื่อผู้ถือบัตร :

อีเมล :

หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ :

☐ ต้องการบันทึกข้อมูลบัตรเครดิต สำหรับการชำระบิลครั้งต่อไป

☐ ข้าพเจ้ายอมรับและตกลงกับค่านายหน้าและเงื่อนไขของบริการ easyBills.

จ่ายบิลทันที -----●

จ่ายบิลทันที

ยกเลิก

● ----- กรอกข้อมูลให้ครบถ้วน

เมื่อชำระเงินแล้วระบบแสดงสรุปผลการชำระเงิน ท่านสามารถเลือกพิมพ์เอกสารอ้างอิงการชำระเงินได้ หรือคลิกปุ่มย้อนกลับเพื่อกลับสู่จอภาพตรวจสอบรายการชำระเงิน

กรมสรรพากร
Ministry of Finance

ผู้ใช้: นายสมชาย ใจดี

ตรวจสอบรายการชำระ

1

2

3

4

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

สถานะการชำระ: ชำระเงินสำเร็จ

ช่องทางการชำระ: ผ่านระบบ E-Service

วิธีการชำระ: Internet Banking

ชำระผ่านธนาคาร: ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

เลขอ้างอิงการชำระ: 5341800643253

วันชำระ: 18/10/2558 21:10:08

จำนวนเงิน(บาท): 595.22

พิมพ์ใบรับเงิน

-----●
พิมพ์ใบรับเงิน

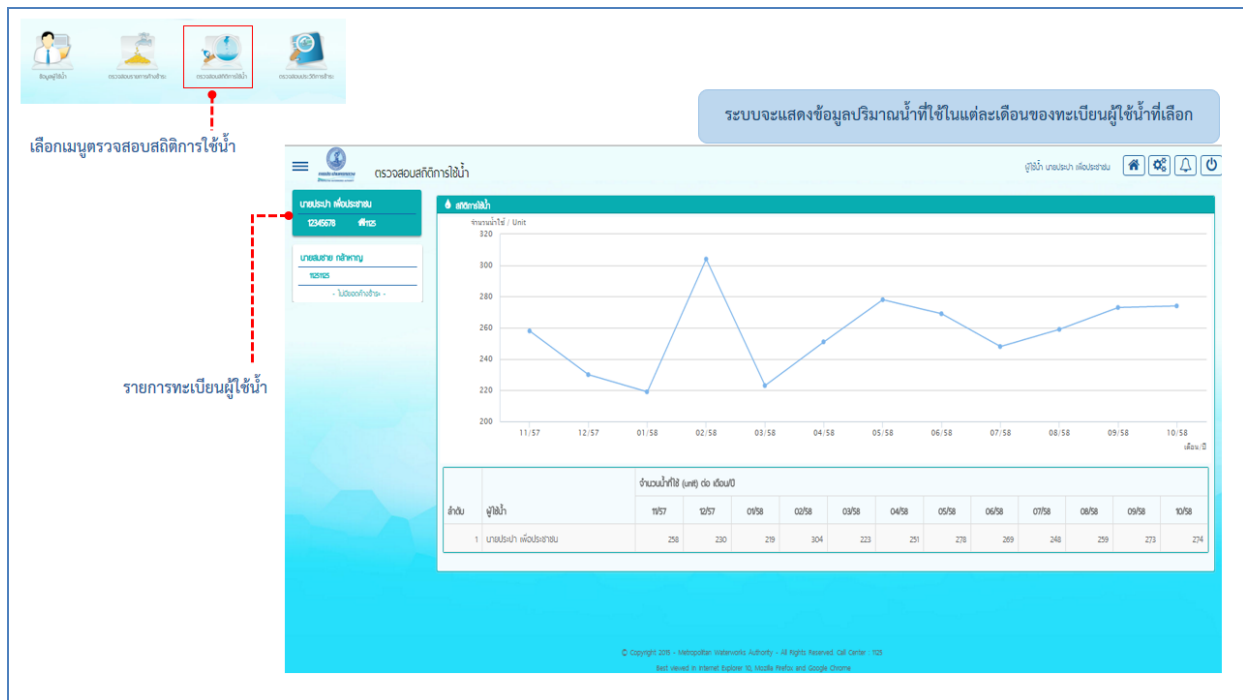
ลำดับ	เลขประจำตัวผู้เสียภาษี	สาขา	เลขใบแจ้งหนี้	วันใบแจ้งหนี้	จำนวนเงิน(บาท)
1	12345678	01 - สำนักงานประจำสำนักงานกองกลาง	384333	18/10/2558	595.22 บาท

ย้อนกลับ

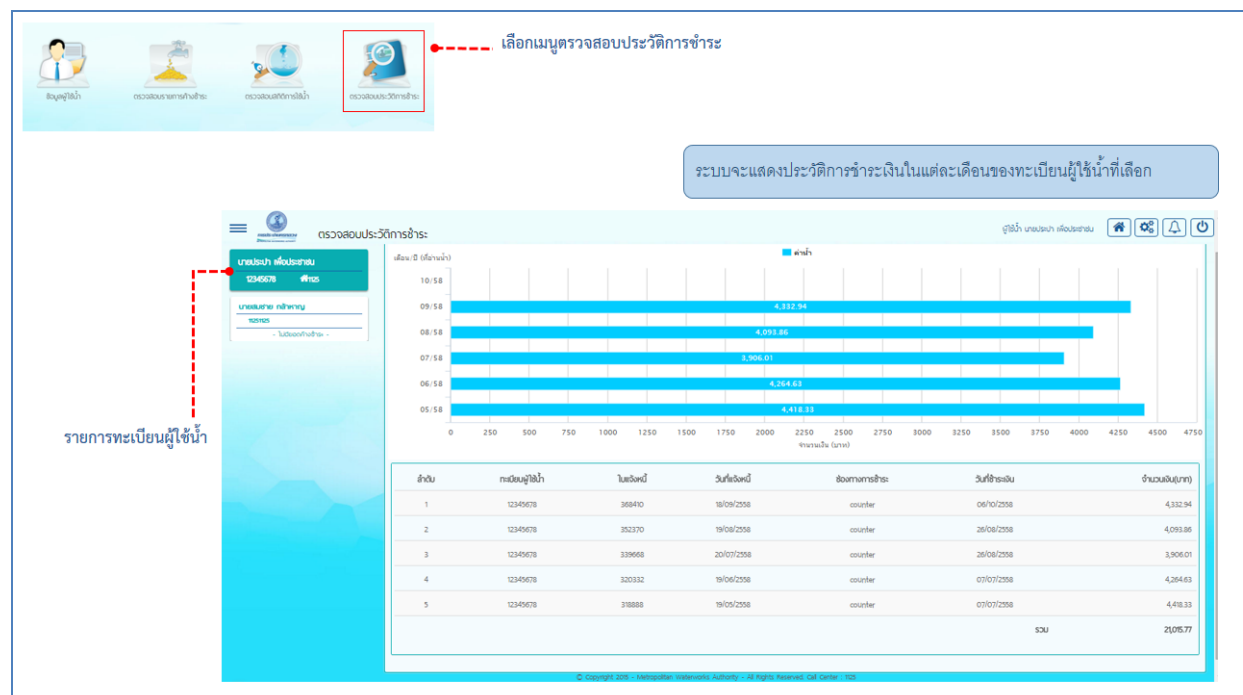
↑

กลับสู่จอภาพตรวจสอบรายการชำระเงิน

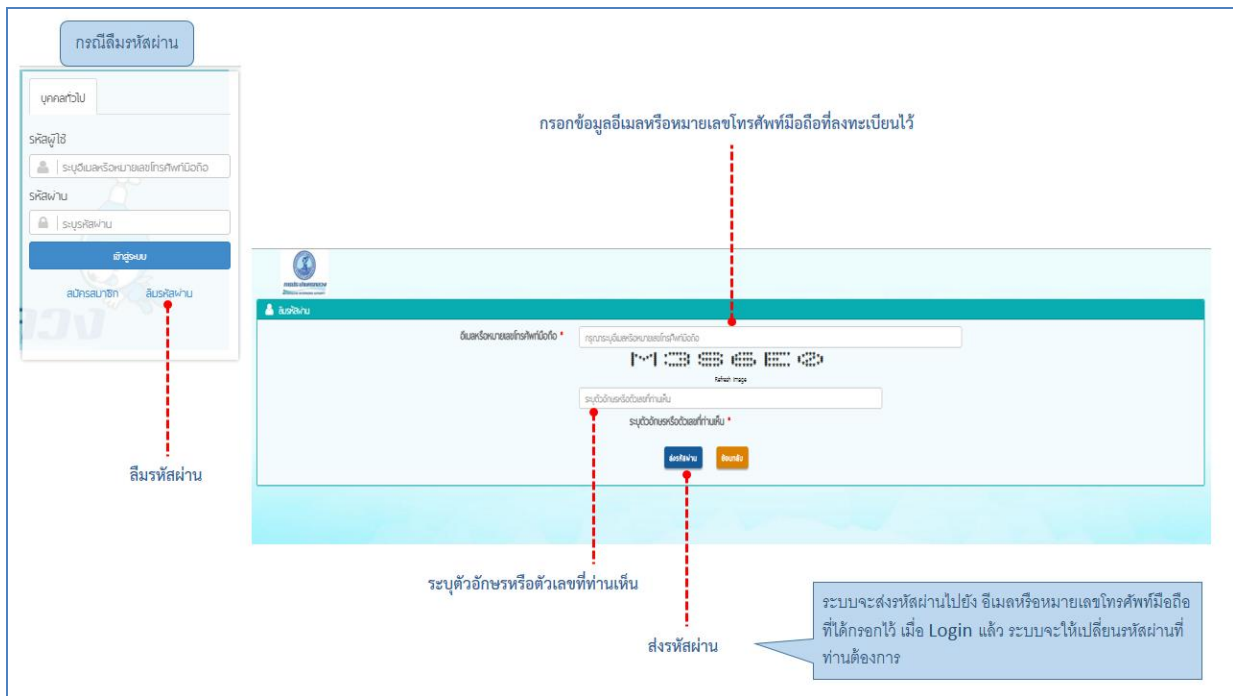
5. ตรวจสอบสถิติการใช้น้ำ



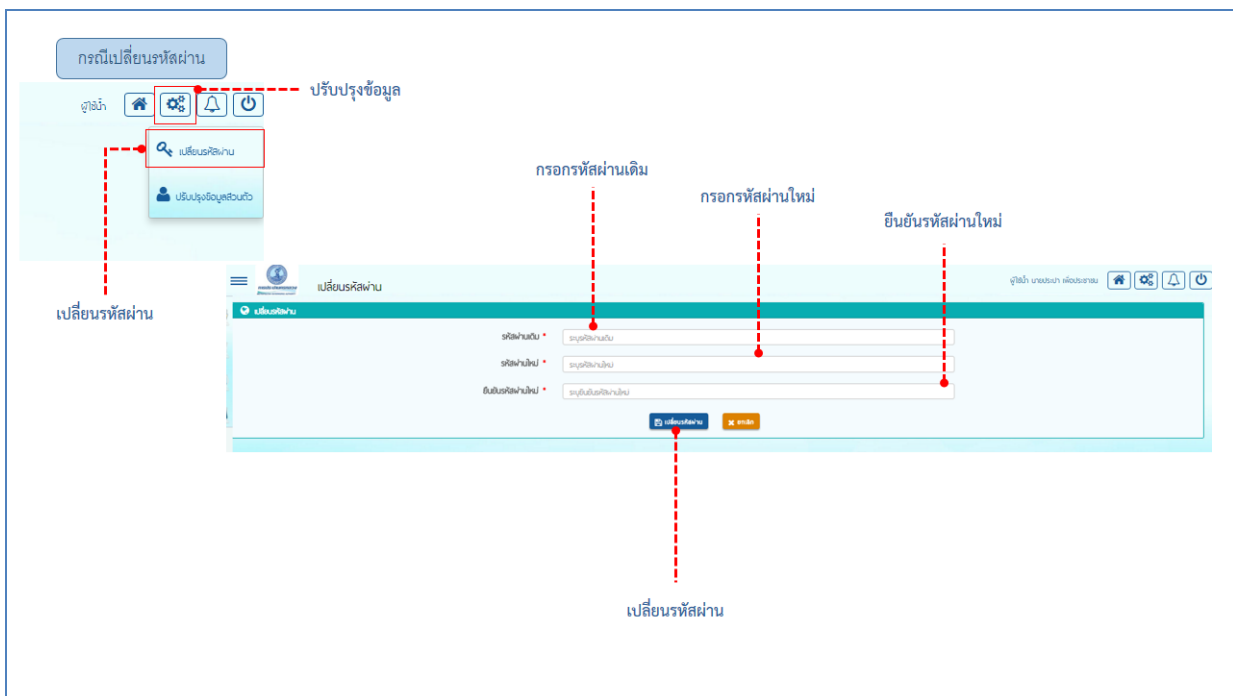
6. ตรวจสอบประวัติการชำระเงิน



7. หากลิ้มรหัสผ่าน



8. การเปลี่ยนรหัสผ่าน



9. การปรับปรุงข้อมูลส่วนตัว

กรณีปรับปรุงข้อมูลส่วนตัว

ปุ่มปรับปรุงข้อมูล

กดที่ “แก้ไข” หากต้องการเพิ่มเติมแก้ไข อีเมล

ปรับปรุงข้อมูลส่วนตัว

1. กรอกชื่ออีเมลที่ต้องการ
2. รหัสผ่านของระบบ E-Service
3. กดปุ่ม บันทึก

ปรับปรุงข้อมูลส่วนตัว

กดที่ “แก้ไข” หากต้องการเพิ่มเติมแก้ไขหมายเลขโทรศัพท์

ปรับปรุงข้อมูลส่วนตัว

1. กรอกหมายเลขโทรศัพท์มือถือใหม่
2. กดปุ่ม “ส่ง SMS เพื่อยืนยันหมายเลขโทรศัพท์” ระบบจะส่งรหัส OTP ไปที่หมายเลขโทรศัพท์มือถือที่ได้กรอกไว้

กดที่ “แก้ไข” หากต้องการเพิ่มเติมแก้ไขชื่อ-นามสกุล

ปรับปรุงข้อมูลส่วนตัว

1. กรอกชื่อ-นามสกุล
2. กดปุ่ม “บันทึก”

10. ติดตั้งกระเป๋า

ติดตั้งกระเป๋า

ข้อมูลผู้ใช้งาน

ข้อมูลการติดตั้ง

ข้อมูลผู้เสียภาษีอากร

ข้อมูลผู้ติดต่อ

ยืนยันข้อมูล

ข้อมูลผู้ใช้งาน

ผู้ใช้งาน

หมายเลขบัตรประชาชน

ชื่อ-นามสกุล

ตำแหน่ง

สถานที่ใช้งาน

รหัสประจำบ้าน

บ้านเลขที่

ตรอก/ซอย

จังหวัด

แขวง/ตำบล

โทรศัพท์

โทรสาร

สถานที่ใกล้เคียง

หมู่

ถนน

เขต/อำเภอ

รหัสไปรษณีย์

โทรศัพท์มือถือ

อีเมล

11. แจ้งเรื่องร้องเรียน

แจ้งเรื่องร้องเรียน

นายวีระยุทธ จงอวยพร(ใส)
76709609 67/80 ม.10

นายอาวุธ วันชน
42134478

ข้อมูลผู้ใช้น้ำ

ชื่อผู้ใช้น้ำ นายวีระยุทธ จงอวยพร(ใส)
สถานที่ใช้น้ำ 67/80 ม.10 ช.วัดลาดปลาตก ต.ปากญวนตึกแยก อ.บางแม่นาง จ.บางใหญ่ นนทบุรี 11140

แจ้งเรื่องร้องเรียน

เรื่อง * มาตรวัดน้ำชำรุด (เนื่องจากคุณภาพมาตร)
รายละเอียด

ข้อมูลผู้ติดต่อ

ชื่อ-นามสกุล * คำนำหน้าชื่อ * 55555555 จงอวยพร
หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อ * 087-920-6295 อีเมลที่ติดต่อ tum_zae15@hotmail.com

[ส่งเรื่องร้องเรียน](#) [ยกเลิกคำร้อง](#) [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

ติดตามสถานะการทำงาน

จำนวนคำร้องทั้งหมด 0 คำร้อง

นายวีระยุทธ จงอวยพร(ใส)
76709609 67/80 ม.10

นายอาวุธ วันชน
42134478

ค้นหาข้อมูล

เลขที่คำร้อง [] [] [] [] สถานะ กิ่งเขต
ประเภทคำร้อง กิ่งเขต

[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

หมายเหตุ: หากการลงกรอกข้อมูลรายการมาตรวัดน้ำที่ต้องการลงทะเบียน กรณีต้องการรับแจ้งค่าน้ำทาง E-mail ทำการคลิก / ขอรับใบแจ้งค่าน้ำประปาทางอีเมล แล้วคลิกลงทะเบียน

กรณีลืมชื่อเข้าระบบ-รหัสผ่าน

ลูกค้าสามารถเข้าไปดำเนินการในหัวข้อ “ลืมรหัสผ่าน” โดยกรอกอีเมล หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สมัครใช้บริการได้ด้วยตัวเอง และระบบจะส่งรหัสผ่านใหม่ไปยังอีเมลหรือหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ใช้นี้

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

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

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

คู่มือการใช้งาน Application MWA onMobile (ระบบ iOS, Android)

MWA onMobile

MWA onMobile เป็นโปรแกรมเพื่ออำนวยความสะดวกและบริการที่ดีให้กับลูกค้าของการประปานครหลวง โดยสามารถดูข่าวสารของการประปานครหลวง แสดงข้อมูลของผู้ใช้น้ำเบื้องต้น และสามารถตรวจสอบค่าน้ำประปา และการส่งเรื่องแจ้งปัญหาผ่านโปรแกรม และรับการแจ้งเตือนต่าง ๆ

ข้อจำกัดของการใช้งาน MWA onMobile

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

บริการของ MWA onMobile ประกอบด้วย

1. ข่าวสาร แสดงข่าวสารและกิจกรรมต่างๆ จากการประปานครหลวง
2. พื้นที่น้ำไม่ไหล แสดงข่าวสารการแจ้งเขตพื้นที่ที่น้ำไม่ไหลหรือไหลอ่อน โดยแสดงพื้นที่ที่มีผลกระทบ และช่วงวัน เวลาที่มีผลกระทบให้ทราบล่วงหน้า
3. ติดต่อสาขา แสดงข้อมูลการติดต่อและแผนที่ของแต่ละสาขาของการประปานครหลวง
4. แจ้งปัญหา ผู้ใช้สามารถแจ้งปัญหาที่พบ คือ ท่อแตก-ท่อรั่ว (สามารถถ่ายรูปพร้อมพิกัดบอกตำแหน่งที่เกิดเหตุ เข้ามายังระบบได้), ค่าน้ำผิดปกติ, น้ำประปาไม่ไหล, น้ำประปาไหลอ่อน, น้ำขุ่น, น้ำมีกลิ่น, เรื่องร้องเรียน
5. ข้อมูลผู้ใช้น้ำ แสดงข้อมูลเบื้องต้นของผู้ใช้น้ำ โดยต้องทำการลงทะเบียนการใช้งาน ระบุ สาขา-เขต และทะเบียนผู้ใช้น้ำ
6. ข้อมูลค่าน้ำ แสดงข้อมูลค่าน้ำประปาของแต่ละรอบบิล ที่พร้อมชำระเงิน โดยแสดงข้อมูลชำระเงินออนไลน์ บาร์โค้ด และ QR Code เพื่อใช้ในการชำระค่าน้ำผ่านตัวแทนชำระเงิน และที่การประปานครหลวง กรณีชำระเงินออนไลน์ สามารถชำระผ่านบัตรเครดิต วิซ่า และมาสเตอร์การ์ด เท่านั้น
7. การแจ้งเตือน เป็นบริการแจ้งเตือน ในกรณีต่าง ๆ จากการประปานครหลวง เช่น แจ้งเตือนค่าน้ำประปา แจ้งเตือนในกรณีผู้ใช้น้ำมีผลกระทบจากเหตุพื้นที่น้ำไม่ไหล และการแจ้งเตือน อื่นๆ
8. คุณภาพน้ำ เป็นการแสดงข้อมูลคุณภาพน้ำแบบ Real Time จากสถานีตรวจวัดคุณภาพน้ำ 20 สถานี และสถานีตรวจวัดคุณภาพน้ำ 30 สถานี แสดงข้อมูลคลอรีนอิสระคงเหลือ, ความขุ่น, ความนำไฟฟ้า, ความเค็ม, ความเป็นกรด-ด่าง และคำอธิบาย
9. สถิติการใช้น้ำ เป็นการแสดงสถิติการใช้น้ำ และประวัติการชำระเงินย้อนหลัง 6 เดือน
10. ติดตั้งประปาใหม่ เงื่อนไขการขอใช้ประปา (ประเภทถาวร) เฉพาะขนาดมาตร ½ - 1 นิ้ว
11. ใบแจ้งค่าน้ำ สามารถดูใบแจ้งค่าน้ำย้อนหลังได้ 6 เดือน
12. จ่ายเงินผ่าน QR Code ใช้สแกน QR Code จากใบแจ้งค่าน้ำเพื่อทำการชำระออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน
13. ขอใช้ไฟฟ้า จะลิงก์ไปยังหน้าเว็บไซต์การไฟฟ้านครหลวงเพื่อขอใช้ไฟฟ้า
14. สอบถามค่าไฟฟ้า โดยกรอกข้อมูล บัญชีสัญญาเลขที่ และ รหัสเครื่องวัดไฟฟ้า

หมายเหตุ : อ้างอิงจากแอปพลิเคชัน MWA onMobile ระบบ Android เวอร์ชัน 3.01

อัตราค่าธรรมเนียมชำระค่าน้ำประปาผ่านแอปพลิเคชัน MWA onMobile

ตัวแทนมีสิทธิได้รับค่าตอบแทนจากผู้ใช้ซ้ำโดยคิดค่าธรรมเนียมต่อ 1 รายการที่บริการรับชำระค่าน้ำประปาจากผู้ใช้น้ำ (รวมภาษีมูลค่าเพิ่มแล้ว) ดังนี้

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

การรับชำระผ่านบัตรเครดิตวีซ่าการ์ด จะชำระค่าน้ำประปาในอัตรา 1-5,000 บาท การรับชำระเงินผ่านบัตรเครดิตมาสเตอร์การ์ด จะชำระค่าน้ำประปาในอัตรา 1-30,000 บาท ตัวแทนจะไม่เรียกเก็บค่าใช้จ่ายหรือค่าธรรมเนียมอื่นใดจากผู้ใช้น้ำนอกเหนือจากนี้อีก

หน้าจอหลัก

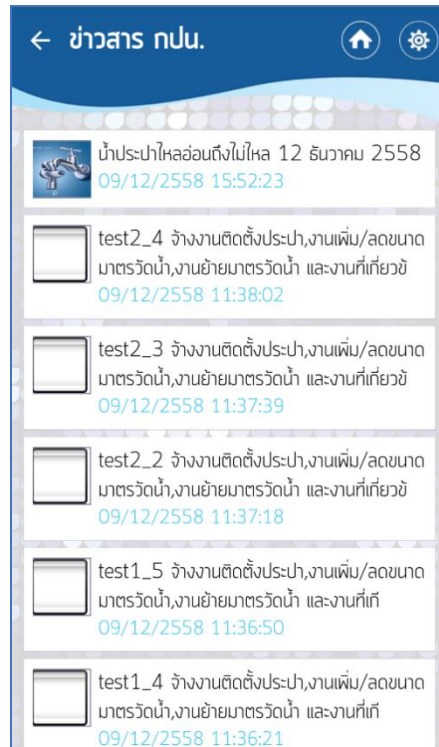


การตั้งค่า

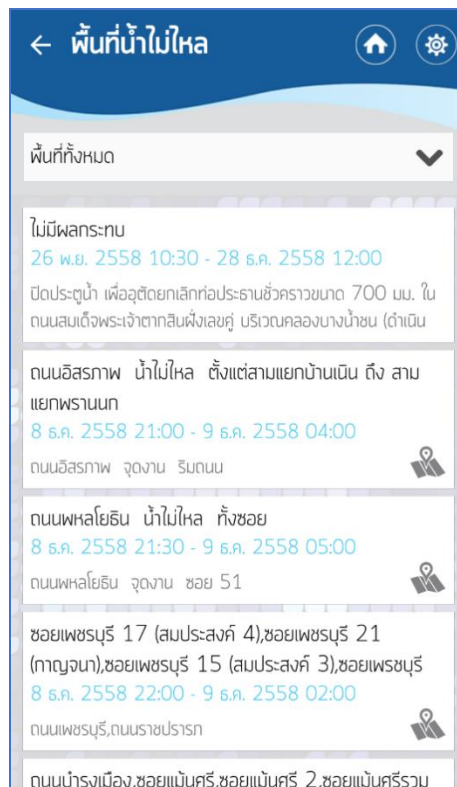
The screenshot shows the settings screen of the MWA onMobile application. The title bar at the top is labeled 'การตั้งค่า' (Settings). The screen contains several input fields and buttons for user configuration:

- เวอร์ชัน (Version):** 3.01
- ภาษา (Language):** ไทย (Thai)
- การแจ้งเตือน (Notification):** เปิด (On)
- ข้อมูลผู้ใช้ (User information):** ยกเลิกการลงทะเบียน (Cancel registration)
- เบอร์โทรศัพท์ (Phone number):** 0879206295

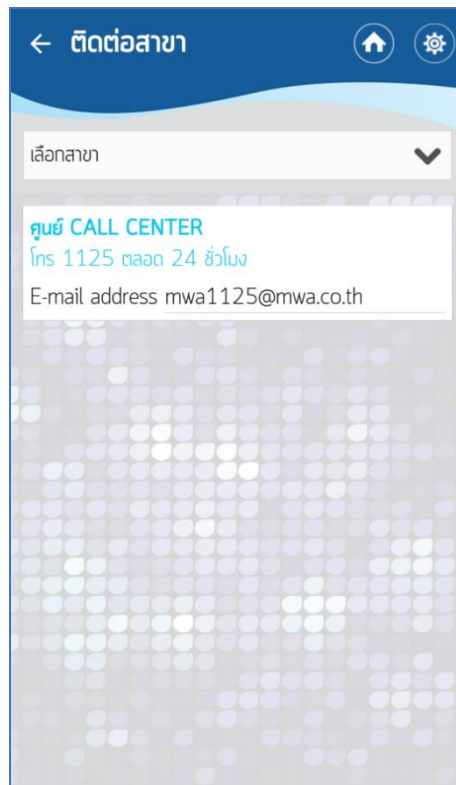
ข่าวสาร



พื้นที่น้ำไม่ไหล



ติดต่อสาขา

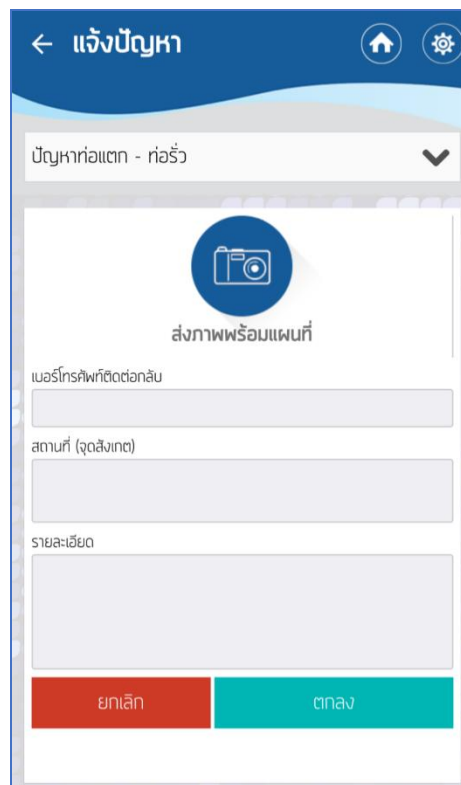


← ติดต่อสาขา

เลือกสาขา

ศูนย์ CALL CENTER
โทร 1125 ตลอด 24 ชั่วโมง
E-mail address mwa1125@mwa.co.th

แจ้งปัญหา



← แจ้งปัญหา

ปัญหาที่เจอ - ท่อรั่ว

ส่งภาพพร้อมแผนที่

เบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ

สถานที่ (จุดสังเกต)

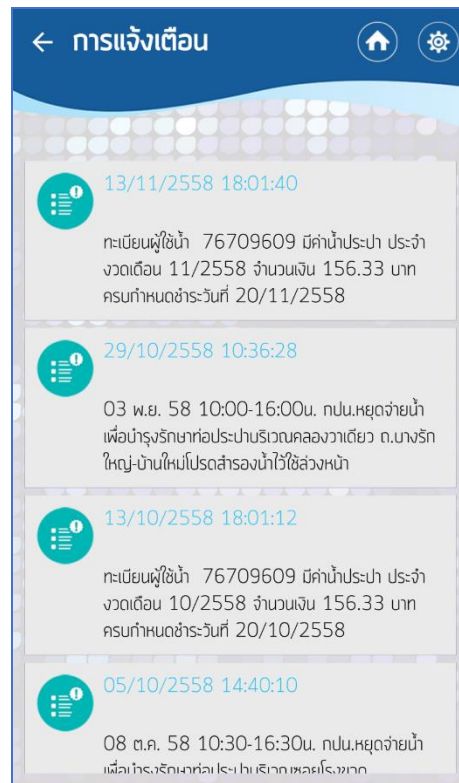
รายละเอียด

ยกเลิก ตกลง

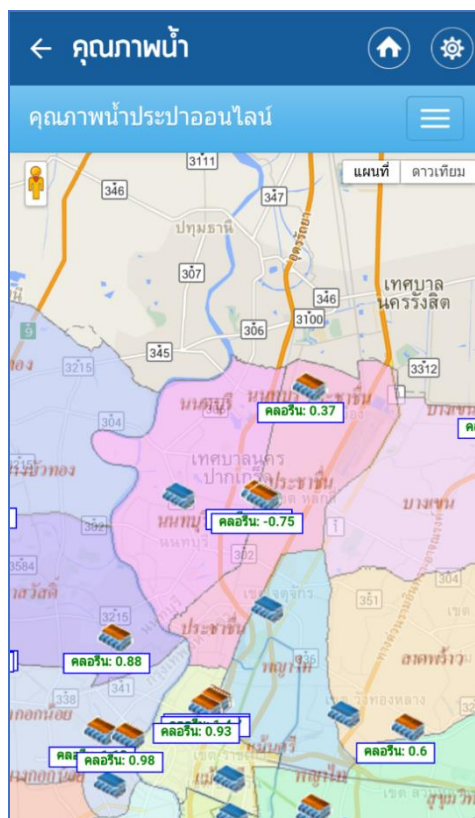
ข้อมูลผู้ใช้น้ำ

ข้อมูลค่าน้ำ

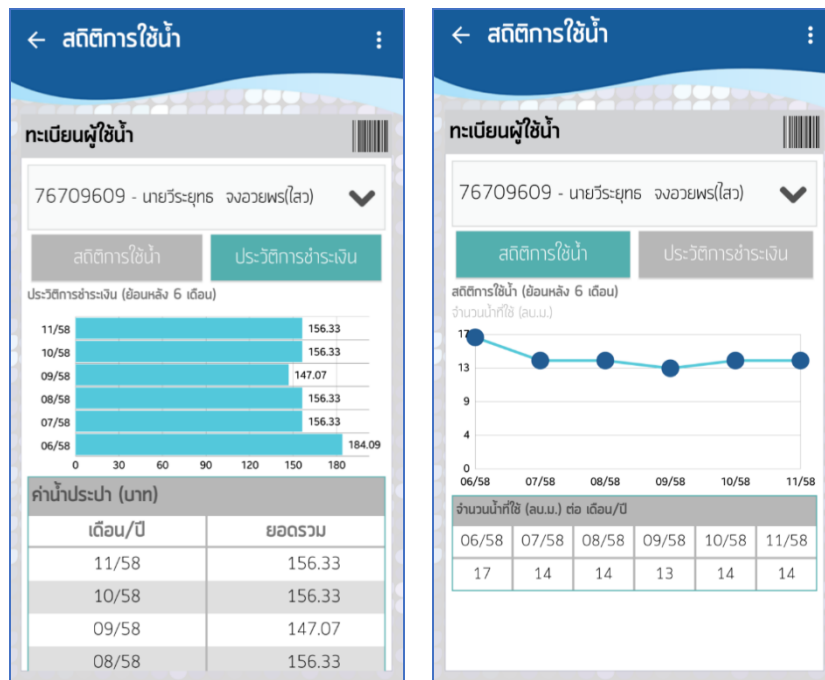
การแจ้งเตือน



คุณภาพน้ำ



สถิติการใช้น้ำ



ติดตั้งประปา

← ติดตั้งประปา

เงื่อนไขการขอใช้ประปา (ประเภททาว)

เฉพาะขนาดมาตรฐาน 1/2 - 1 นิ้ว

รายละเอียดการขอติดตั้งประปา

ผู้ขอใช้น้ำ ได้แก่ บุคคลดังต่อไปนี้

1. เจ้าของสถานที่ใช้น้ำ
2. ผู้มีชื่อในทะเบียนบ้านที่ใช้น้ำ
3. ผู้มีสิทธิครอบครองสถานที่ใช้น้ำตามกฎหมาย หรือตามสัญญาต่างๆ เช่น สัญญาเช่า สัญญาจะซื้อจะขาย เป็นต้น

หมายเหตุ: เนื่องจากเป็นบริการออนไลน์ผู้ขอใช้น้ำโปรดจัดเตรียมเอกสารให้พร้อมและอัปเดตค่าธรรมเนียมเป็นอัตราโดยประมาณ

ทั้งนี้ กปน. จะดำเนินการติดตั้งประปาให้ เมื่อชำระค่าติดตั้งประปาและวางเงินประกันการใช้น้ำครบถ้วนตามอัตราที่การประปานครหลวงกำหนดแล้ว

หลักฐานประกอบการขอใช้น้ำประปาของบุคคลธรรมดา มีดังนี้

กรณีบุคคลธรรมดา

บุคคลที่มีสัญชาติไทย

1. สำเนาบัตรประชาชน/ประจำตัวข้าราชการ/สำเนาบัตรประจำตัวพนักงานองค์กรรัฐ
2. สำเนาทะเบียนที่ขอใช้น้ำและสำเนาทะเบียนบ้านที่มีชื่อของผู้ขอใช้น้ำ
3. สำเนาเอกสารหลักฐานแสดงกรรมสิทธิ์หรือสิทธิครอบครองสถานที่ใช้น้ำ

บุคคลที่ไม่ได้สัญชาติไทย (ชาวต่างประเทศ)

1. สำเนาหนังสือเดินทาง (Passport)

ใบแจ้งค่าน้ำ

← ใบแจ้งค่าน้ำ

ทะเบียนผู้ใช้น้ำ

76709609 - นายวีระยุทธ จงวอยพร(ใส) ✓

2561

กรุงเทพมหานคร VIEW

ปีภาษี VIEW

เลขภาษี VIEW

พิกัดภาษี VIEW

ปีภาษี VIEW

กรณียกเว้น VIEW

← ใบแจ้งค่าน้ำ

ทะเบียนผู้ใช้น้ำ

76709609 - นายวีระยุทธ จงวอยพร(ใส)

การประปานครหลวง ใบแจ้งค่าน้ำประจำ (INVOICE)
METROPOLITAN WATERWORKS AUTHORITY
http://www.mwa.co.th E-mail : mwa1125@mwa.co.th
สาขา นนทบุรี 02-448-0734 ต่อ 4736, 4737 ประจําเดือน 02/61 00237

สาขา-เขต (Branch)	ทะเบียนผู้ใช้น้ำ (Account no.)	เส้นทาง-ลำดับ (Route)	เลขที่แจ้งค่าน้ำ (Invoice no.)	วันที่แจ้งค่าน้ำ (Invoice date)
36-05	76709609	622 194	153042 7	04/02/61 08:51

วันที่อ่านค่า (Current date)	เลขมิเตอร์ (Current reading)	วันที่อ่านค่าก่อน (Previous date)	เลขมิเตอร์ก่อน (Previous reading)	จำนวนน้ำใช้ (Consumption)
04/02/61	870	04/01/61	857	13

ค่าน้ำดิบ (ลูกบาศก์เมตรละ 0.15 บาท) 1.95
ค่าน้ำประปา R1 (00) 110.50
ส่วนลด 0.00
ค่าบริการรายเดือน 25.00

ยอดเงินโอนค่าน้ำ 137.45
ภาษีมูลค่าเพิ่ม 7% 9.62
รวมเงิน 147.07

ค่าน้ำค้างจ่าย 0.00

รวมเงินที่ต้องชำระทั้งสิ้น *****147.07
Deducted from credit card date of

ไปรษณีย์-รวมเงินที่ต้องชำระรวมกันในวันที่ 11/02/61
Deducted from credit card date of

ประวัติการใช้น้ำประจำเดือนถึง 3 เดือน (Consumption History)
วันที่อ่านค่า (Date) 04/1/60 04/12/60 04/01/61
จำนวนน้ำใช้ (Consumption) 13 34 18

โปรดระวังการสูญหายของใบแจ้งค่าน้ำประจำ

จ่ายเงินผ่าน QR

← จ่ายเงินผ่าน QR Code

ทะเบียนผู้ใช้น้ำ

กรุณาสแกน QR Code

เลขที่ใบแจ้งค่าน้ำ 3240 วันที่อ่านค่า 03/09/60 จำนวนน้ำใช้ 33

ค่าน้ำดิบ 0.15 บาท 4.95

R1 (00) 285.09

ส่วนลด -96.68

รวมเงิน 233.65

ภาษีมูลค่าเพิ่ม 7% 15.29

รวมเงิน 233.65

ค่าน้ำค้างจ่าย 0.00

รวมเงินที่ต้องชำระทั้งสิ้น *****233.65

ไปรษณีย์-รวมเงินที่ต้องชำระรวมกันในวันที่ 09/10/60

วันที่อ่านค่า (Date) 02/07/60 02/08/60 02/09/60

จำนวนน้ำใช้ (Consumption) 42 41 37

โปรดระวังการสูญหายของใบแจ้งค่าน้ำประจำ

ขอใช้ไฟฟ้า

เงื่อนไขการให้บริการ

Website MEASY ใช้สำหรับลูกค้า
บุคคลธรรมดาและนิติบุคคล
ที่ขอใช้ไฟฟ้าใหม่แบบถาวรเท่านั้น

การขอใช้ไฟฟ้าใหม่ในโครงการบ้าน
จัดสรรและอาคารชุดคอนโดเนียม
และ การขอไฟฟ้าชั่วคราวจะ**ไม่**
สามารถขอใช้ไฟฟ้าผ่านช่องทางนี้ได้

สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม
ติดต่อ **1130 MEA Call Center**

☒ ยอมรับ

สอบถามค่าไฟฟ้า

สอบถามค่าไฟฟ้า

บัญชีแสดงสัญญาเลขที่(9 หลัก) *

รหัสเครื่องวัดไฟฟ้า(8 หลัก) *

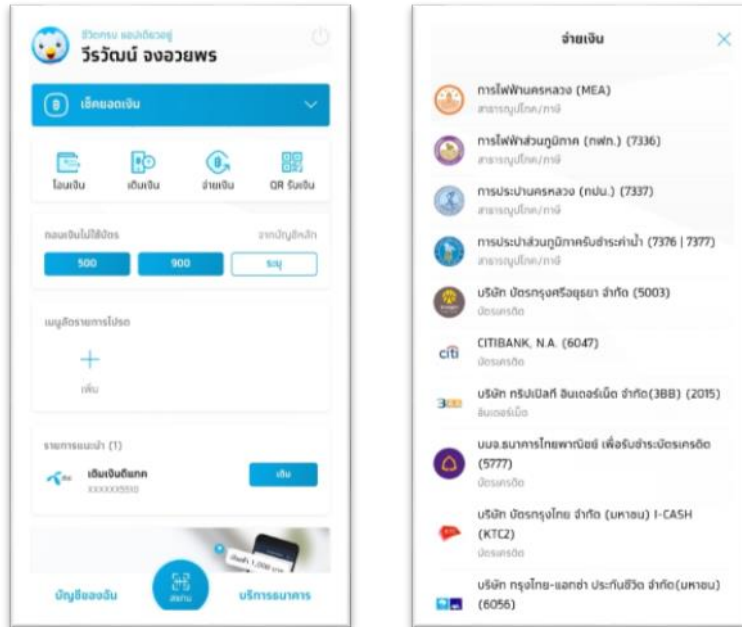
การไฟฟ้านครหลวง เขตคลองเตย ในนามค่าไฟฟ้า
Metropolitan Electricity Authority <http://www.mea.or.th>, MEA Call Center 1130

ชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า (Name) นายการไฟฟ้า นครหลวง		สถานที่ใช้ไฟฟ้า (Premises) 30 ซอยชิดลม ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน	
บัญชีแสดงสัญญา (CA/Ref No.1) 012345678		รหัสเครื่องวัด (Installation) 98765432	
วันที่อ่านค่า (Last Meter Reading Date) 07/02/59 08:52		ค่าอ่านค่า (Previous Meter Reading) 4697	
อัตราค่าไฟฟ้า (Description) ค่าพลังงานไฟฟ้า		559.03	

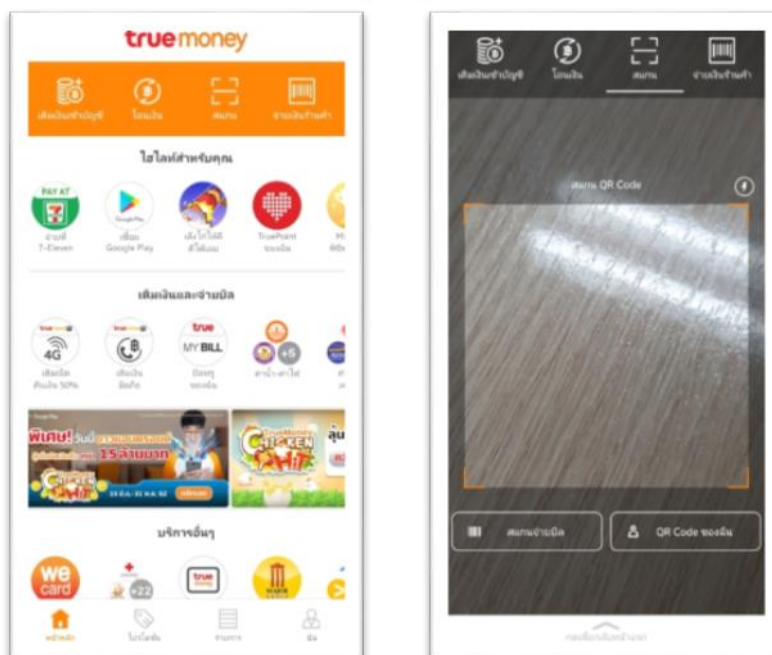
สอบถามค่าไฟฟ้า

ตัวอย่างตัวแทนรับชำระค่าน้ำผ่านแอปพลิเคชัน (Application)

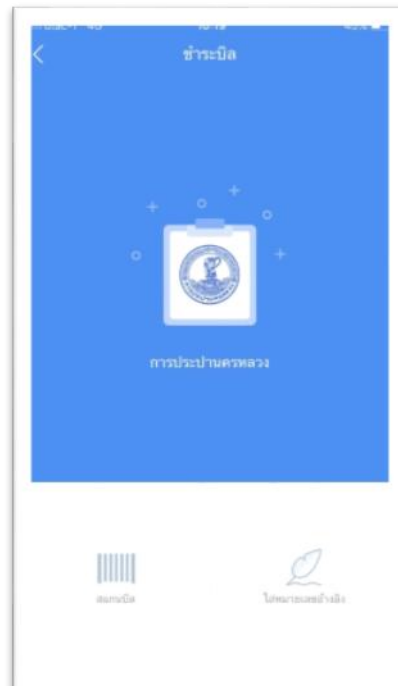
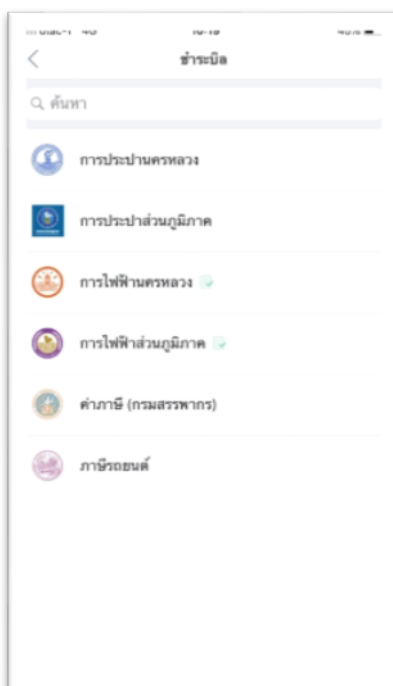
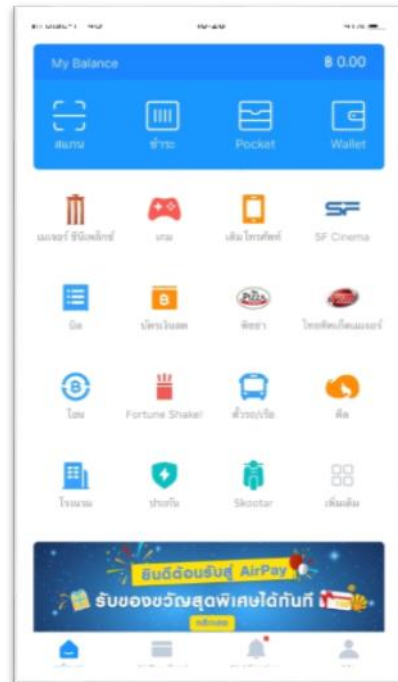
ธนาคารกรุงไทย (Krungthai NEXT)



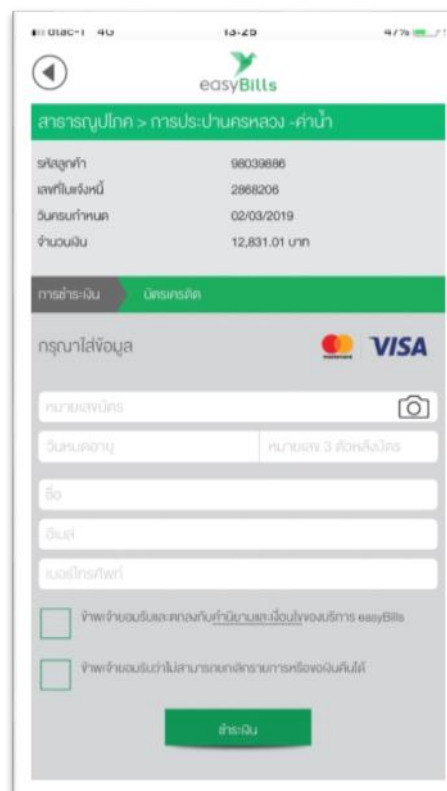
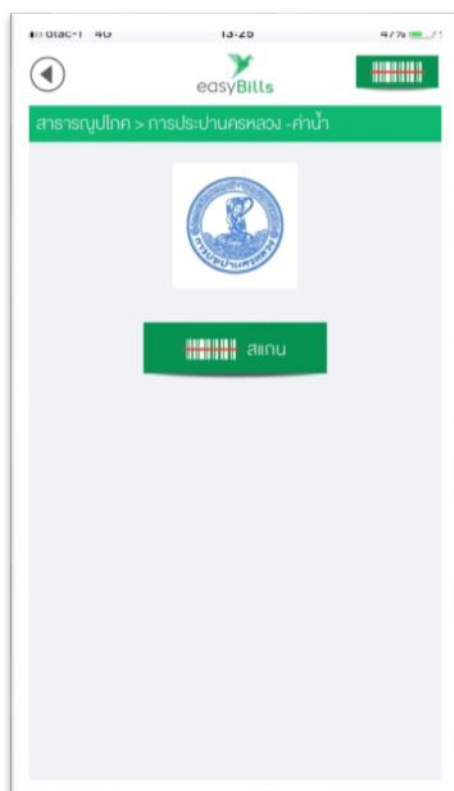
True Money



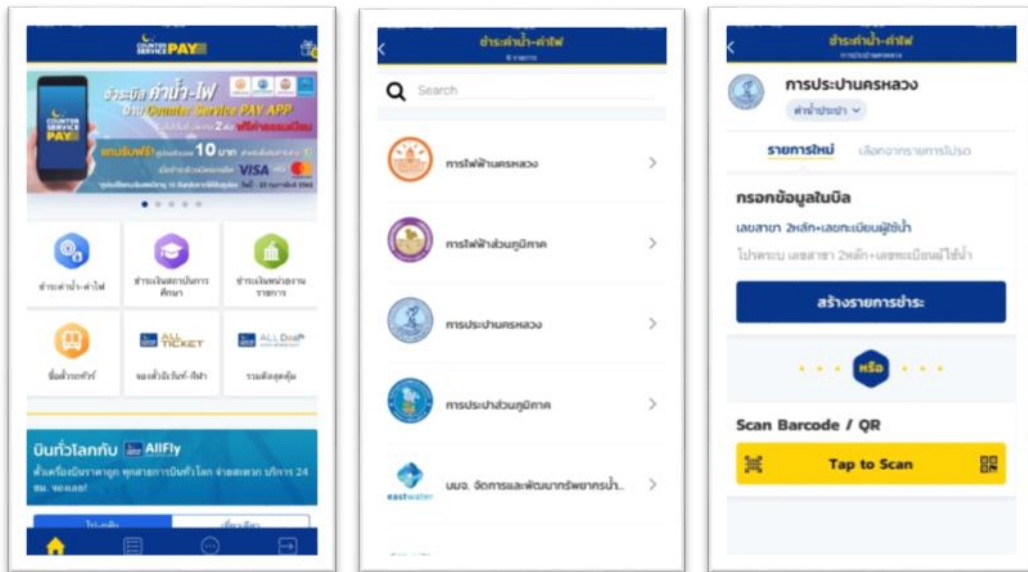
AirPay



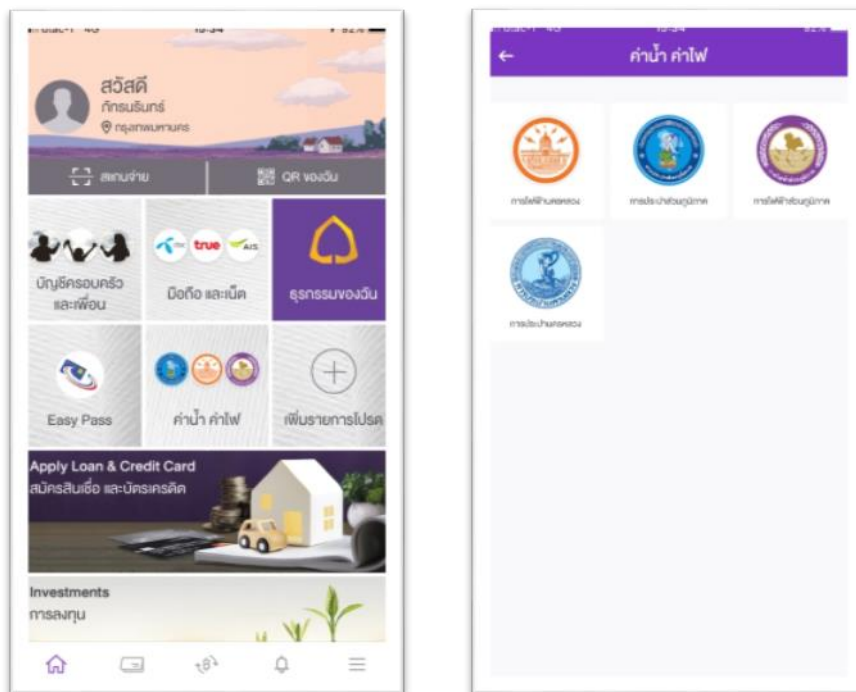
easyBills



เคาน์เตอร์เซอร์วิส เพย์



ธนาคารไทยพาณิชย์ (SCB Easy)



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 ติดอยู่ เพื่อเป็นสัญลักษณ์บอกตัวเลขของปีที่ติดตั้งมาตรตัวนั้น โดยกำหนดใช้สีของมาตรวัดน้ำเป็น 10 สี แต่ละสีประจำปีที่ลงท้ายปีด้วยตัวเลข 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 การแต้มสีตามปีที่มีการติดตั้งมาตรวัดน้ำ



การเปลี่ยนมาตรวัดน้ำแล้วทำให้ค่าน้ำสูงขึ้น

การเปลี่ยนมาตรวัดน้ำแล้วพบว่าค่าน้ำสูงขึ้น เนื่องจากลูกค้ายกใช้มาตรวัดน้ำเก่าชื่อ Champion ซึ่งเป็นมาตรที่มีปัญหามานานแล้ว มาตรจะไม่ตาย แต่มาตรจะเดินช้ากว่าปกติ ทำให้ลูกค้าเข้าใจว่าเป็นค่าน้ำปกติของลูกค้า เมื่อเปลี่ยนมาตรน้ำแล้วมาตรจะเดินปกติ จึงดูว่าค่าน้ำสูงกว่าที่เคยใช้

สาเหตุในการเปลี่ยนมาตรทองเหลืองเป็นมาตรพลาสติก

ปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนมาตรจากทองเหลืองเป็นมาตรพลาสติกเพื่อป้องกันการลักขโมย

ตัวอย่าง มาตรวัดน้ำพลาสติก



2.วิธีการทำงานในการอ่านมาตร

การปฏิบัติ พนักงานเริ่มอ่านมาตรบ้านผู้ใช้น้ำและออกใบแจ้งค่าน้ำประปา ตั้งแต่วันที่ 1-20 ของเดือน โดยการอ่านเป็นพื้นที่ DMA ในแต่ละสาขาให้แล้วเสร็จในวันเดียวกัน เพื่อสามารถได้ตัวเลขที่จะไปเทียบกับปริมาณน้ำที่เข้าในแต่ละ DMA ได้อย่างเที่ยงตรง แต่ละเดือนหรือวันครบรอบการอ่านมาตรของแต่ละบ้านผู้ใช้น้ำ จะพยายามให้ตรงวันที่เดียวกันของทุกเดือน เพื่อความเป็นธรรมกับผู้ใช้น้ำในเรื่องราคาค่าน้ำที่เป็นแบบอัตราก้าวหน้า จึงเป็นการสะดวกที่ผู้ใช้น้ำจะจำและตรวจสอบดูได้ว่า ตัวเลขในมาตรกับที่อ่านตรงกันหรือไม่

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

หากเป็นกรณีที่ผู้ใช้น้ำเปลี่ยนสถานที่ส่งใบแจ้งค่าน้ำประปา พนักงานไปอ่านมาตรแล้วนำข้อมูลกลับมาสำนักงานประปาสภาเพื่อพิมพ์ใบแจ้งค่าน้ำประปาให้ผู้ใช้น้ำ(N) จัดส่งให้ผู้ใช้น้ำโดยไปรษณีย์ตามสถานที่ที่ผู้ใช้น้ำได้แจ้งความประสงค์ไว้



กรณีอ่านน้ำแล้วไม่สามารถพิมพ์ใบแจ้งค่าน้ำได้ ทางเจ้าหน้าที่จะออกใบแจ้งการอ่านมาตร (แบบ ร.13)

Moving Towards
ASEAN
Community

 **การประปานครหลวง**
METROPOLITAN WATERWORKS AUTHORITY

แบบ ร.3

ใบแจ้งการอ่านมาตร

เขต	เส้นทาง-ลำดับที่	ทะเบียนผู้ใช้น้ำ	บ้านเลขที่

วันที่อ่าน.....เลขที่อ่าน.....

ตรวจพบว่า

- ☐ บ้านของท่านมีการใช้น้ำสูงผิดปกติ
- ☐ ตัวเลขในมาตรวัดน้ำเดินถอยหลัง
- ☐ มีสิ่งกีดขวางมาตรวัดน้ำ ไม่สามารถอ่านน้ำได้
- ☐ มาตรวัดน้ำจมน้ำ / จมน้ำ ไม่สามารถอ่านน้ำได้
- ☐ มีหญ้า / พุ่มไม้รกทึบ 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

5. ยี่ห้อมาตร คือ 48 - ELSTER

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

6. หมายเลขมาตร คือ 1198533

4. ขนาดมาตร คือ 0 (1/2")



หน้าปัดแสดงตัวเลขมี 2 สี

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

ให้อ่านเฉพาะตัวสีดำเท่านั้น

เช่น 00099 อ่านค่าเป็น “เก้าสิบเก้า ลบ.ม.”

หากต้องการทราบยอดการใช้น้ำเดือนปัจจุบัน
ให้นำยอดรวมนี้ลบกับยอดของเดือนที่ผ่านมา

หากไม่ได้ใช้น้ำ เลขหน้ามาตรวัดน้ำจะไม่เลื่อนเปลี่ยน
กรณีเลื่อนเปลี่ยนให้สันนิษฐานว่ามีท่อภายในรั่ว



คำร้องประเภทต่างๆ

การติดตั้งประปาใหม่

การติดตั้งประปาใหม่ หมายถึง การติดตั้งประปาสำหรับสถานที่หรืออาคารที่ไม่มีการติดตั้งประปามาก่อน โดยแบ่งตามสภาพการใช้น้ำดังนี้

1. การติดตั้งถาวร ใช้กับอาคารที่มีหมายเลขทะเบียนบ้านที่ถูกต้อง โดยผู้ขอใช้น้ำ/ผู้ขอรับบริการต้องเป็นเจ้าของ หรือผู้ครอบครอง หรือมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน

ผู้ขอใช้น้ำ จะต้องติดตั้งท่อและอุปกรณ์ภายในบริเวณสถานที่หรืออาคารของผู้ขอใช้น้ำให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของการประปานครหลวง และให้ยื่นคำขอตามแบบคำขอที่การประปาฯ กำหนด ซึ่งสถานที่หรืออาคารแห่งเดียวจะยื่นคำขอติดตั้งมาตรวัดน้ำเกินกว่าหนึ่งมาตรวัดน้ำได้ โดยอยู่ในดุลพินิจของการประปาฯ นครหลวง ที่จะติดตั้งมาตรวัดน้ำเกินกว่าหนึ่งมาตรวัดน้ำตามที่ยื่นคำขอหรือไม่

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

*หมายเหตุ: การขอติดตั้งประปาใหม่ต้องดำเนินการที่สาขาพื้นที่เท่านั้น

การติดตั้งประปาซ้ำ

การติดตั้งประปาซ้ำ หมายความว่า การติดตั้งประปาสำหรับสถานที่หรืออาคารที่เคยมีการติดตั้งประปามาก่อน และได้มีการยกเลิกการใช้น้ำหรือถูกงดจ่ายน้ำ

การติดตั้งถาวร เอกสารประกอบคำร้อง

ในนามบุคคลธรรมดา

1. บัตรประชาชนของผู้ขอติดตั้ง/สำเนาบัตรประจำตัวข้าราชการ/องค์การของรัฐของผู้ขอใช้น้ำและผู้รับมอบอำนาจ (กรณีมอบอำนาจให้ผู้ยื่นคำขอแทน)

2. ทะเบียนบ้าน

2.1 สำเนาทะเบียนบ้านฉบับที่มีชื่อผู้ขอติดตั้งประปาเป็นเจ้าของบ้าน

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

2.3 กรณีขอติดตั้งประปาใหม่ในนามครอบครัวที่ 2 เป็นต้นไป สำเนาทะเบียนบ้าน/สำเนาเอกสารการใช้เลขหมายประจำบ้านที่ระบุไว้เป็นครอบครัวที่ 2 เป็นต้นไป

3. กรณีผู้ขอติดตั้งประปาเป็นหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ บ้านพักของทางราชการ บ้านพักของหน่วยงาน รัฐวิสาหกิจ สถานทูต สถานกงสุล วัด หรือสถานที่ประกอบพิธีทางศาสนาต่างๆ ที่จัดทะเบียนมิใบอนุญาตแล้ว ต้องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือผู้มีอำนาจตามกฎหมายเป็นผู้ลงนาม เป็นคู่สัญญาใช้น้ำประปากับการประปาฯ นครหลวง

4. แผนที่สังเขปพร้อมเลขที่บ้านข้างเคียง (ถ้ามี)

หมายเหตุ: ในกรณีข้างต้น หากเจ้าของบ้าน หัวหน้าส่วนราชการ ผู้จัดการหรือเจ้าของบริษัท ห้างร้าน ไม่สามารถยื่นคำขอและหรือเป็นคู่สัญญาใช้น้ำด้วยตนเอง ให้ทำหนังสือมอบอำนาจให้ผู้หนึ่งผู้ใดทำการแทนก็ได้

ในนามนิติบุคคล

1. สำเนาบัตรประชาชนของกรรมการผู้มีอำนาจตามที่ระบุในหนังสือรับรองบริษัท
2. หนังสือรับรองบริษัท อายุไม่เกิน 3 เดือน กรรมการผู้มีอำนาจลงลายมือชื่อพร้อมประทับตราบริษัท
3. หลักฐานอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้ สำเนาทะเบียนบ้าน/สำเนาเอกสารการใช้เลขหมายประจำบ้าน/สำเนาหนังสือสัญญาการซื้อขายที่ระบุบ้านเลขที่/สำเนาหนังสือเช่าซื้ออาคาร ต้องมีอายุสัญญา 3 ปี ขึ้นไป
4. กรณีผู้ติดตั้งประปาเป็นบริษัทจำกัด บริษัทมหาชนจำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัด ห้างหุ้นส่วนสามัญ ธนาคารพาณิชย์ โรงเรียนเอกชน และนิติบุคคลอื่นๆ ให้ผู้จัดการหรือเจ้าของผู้มีอำนาจตามกฎหมายเป็นผู้ลงนามในแบบคำขอติดตั้งประปา และเป็นคู่สัญญาใช้น้ำประปากับการประปานครหลวง
5. แผนที่สังเขปพร้อมเลขที่บ้านข้างเคียง (ถ้ามี)

ผู้ให้เช่าเป็นวัด

1. หนังสือแต่งตั้งเจ้าอาวาส
2. ใบสุทธิของเจ้าอาวาส
3. หนังสือยินยอมให้ขอใช้น้ำ ซึ่งต้องจัดทำขึ้นเอง

หากเจ้าของสิทธิไม่ได้มาติดต่อด้วยตนเอง ต้องมี

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

การติดตั้งชั่วคราว เอกสารประกอบคำร้อง

ในนามบุคคลธรรมดา

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

ในนามนิติบุคคล

1. สำเนาบัตรประชาชนของกรรมการผู้มีอำนาจตามที่ระบุในหนังสือรับรองบริษัท
2. หนังสือรับรองบริษัท อายุไม่เกิน 3 เดือน กรรมการผู้มีอำนาจลงลายมือชื่อพร้อมประทับตราบริษัท
3. หลักฐานอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้ สำเนาทะเบียนบ้าน/สำเนาเอกสารการใช้เลขหมายประจำบ้าน/สำเนาหนังสือสัญญาการซื้อขายที่ระบุบ้านเลขที่/สำเนาหนังสือเช่าซื้ออาคาร ต้องมีอายุสัญญา 3 ปี ขึ้นไป
4. สำเนาใบอนุญาตปลูกสร้าง (ขอจากสำนักงานเขต)

5. ใบอนุญาตวางท่อผ่านที่ดิน (ถ้าเป็นที่ดินของบุคคลอื่น)
6. แผนที่สังเขปพร้อมเลขที่บ้านข้างเคียง (ถ้ามี)

กรณีติดตั้งในนามผู้รับจ้าง

1. หนังสือสัญญาว่าจ้าง (ภาษาไทยเท่านั้น)

กรณีผู้ให้เช่าเป็นวัด

1. หนังสือแต่งตั้งเจ้าอาวาส
2. ใบสุทธิของเจ้าอาวาส
3. หนังสือยินยอมให้ขอใช้น้ำ ซึ่งต้องจัดทำขึ้นเอง

หากเจ้าของสิทธิ์ไม่ได้มาติดต่อด้วยตนเอง

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

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

ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน

1. การติดตั้งประปาใหม่รายเดี่ยว มาตรฐานน้ำขนาดเส้นผ่านศูนย์กลาง ½ นิ้ว – 8 นิ้ว และไม่มีการวางท่อจ่ายน้ำ

1.1 มาตรฐานน้ำขนาดเส้นผ่านศูนย์กลาง ½ นิ้ว – 1 นิ้ว กรณีมีท่อเมนผ่านสถานที่ติดตั้งฝังเดียวกัน ระยะห่างไม่เกิน 20 เมตร แนวท่อเมนอยู่ในทางเท้าหรือไหล่ทาง โดยได้รับอนุญาตกรรมสิทธิ์ที่ดิน และลูกค้าชำระ เงินค่าติดตั้งในวันยื่นคำขอ

- ระยะเวลารับคำขออนถึงรับชำระเงิน	30 นาที
- ระยะเวลาถัดจากวันรับชำระเงินจนถึงติดตั้งประปาใหม่ให้แล้วเสร็จ	1 วันทำการ
1.2 มาตรฐานน้ำขนาดเส้นผ่านศูนย์กลาง ½ นิ้ว – 1 นิ้ว ในกรณีไม่เข้าเงื่อนไขข้อ 1.1	
- ระยะเวลารับคำขออนถึงแจ้งค่าใช้จ่าย	1 วันทำการ
- ระยะเวลาถัดจากวันรับชำระเงินจนถึงติดตั้งประปาใหม่ให้แล้วเสร็จ	3 วันทำการ
1.3 มาตรฐานน้ำขนาดเส้นผ่านศูนย์กลาง 1 ½ นิ้ว – 8 นิ้ว	
- ระยะเวลารับคำขออนถึงรับชำระเงิน	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

ติดตั้งประปา

ผู้ใช้น้ำ

หมายเลขบัตรประชาชน *

ชื่อ-นามสกุล *

นาย * *

ภูมยนับการประปา *

การประปานครหลวง

สถานที่ติดตั้ง

รหัสประจำบ้าน

บ้านเลขที่ *

ตรอก/ซอย

จังหวัด *

เขต/ตำบล *

โทรศัพท์ *

โทรศัพท์ *

สถานที่ใกล้เคียง

ทำรายการต่อไป

ยกเลิกการจอง

เริ่มใหม่

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

แบบฟอร์มนี้แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่

ข้อมูลลูกค้า, ข้อมูลการติดตั้ง, ข้อมูลผู้เสียภาษีอากร, ข้อมูลผู้ติดต่อ, ยืนยันข้อมูล

ผู้ขอใช้น้ำจะต้องกรอกรายละเอียดในช่องที่มีดอกจันสีแดงให้ครบถ้วน

ส่วนที่ 1: ข้อมูลลูกค้า คือ

ส่วนที่ 1.1 : ข้อมูลผู้แจ้งการติดตั้งประปาใหม่

ผู้แจ้งกรอกรายละเอียดของผู้แจ้ง ลงในแบบฟอร์ม

ส่วนที่ 1.2 : ที่อยู่ผู้แจ้ง

ผู้แจ้งสามารถเลือก Drop down เพื่อเลือกจังหวัด เขต/อำเภอ และแขวง/ตำบล ตามลำดับ ดังนี้

1.2.1 หลังจากระบุจังหวัดแล้ว เขต/อำเภอที่อยู่ภายใต้จังหวัดนั้นๆ จะขึ้นให้อัตโนมัติ

1.2.2 หลังจากระบุเขต/อำเภอ แล้วแขวง/ตำบล ที่อยู่ภายใต้เขต/อำเภอ นั้นๆ จะขึ้นให้อัตโนมัติ

1.2.3 หลังจากระบุแขวง/ตำบล แล้ว รหัสไปรษณีย์ที่อยู่ภายในแขวง/ตำบล นั้นๆ จะขึ้นให้อัตโนมัติ

(กรณีที่รหัสไปรษณีย์ไม่แสดงอัตโนมัติ ท่านสามารถกรอกรหัสไปรษณีย์ได้เอง)

หากท่านสามารถระบุ สถานที่ใกล้เคียง ทะเบียนลูกค้าใกล้เคียง และ สาขาใกล้เคียง ได้จะช่วยให้ทาง กปน. ทำการตรวจสอบและทำการติดตั้งประปาใหม่ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วมมากขึ้น

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลการติดตั้ง คือ

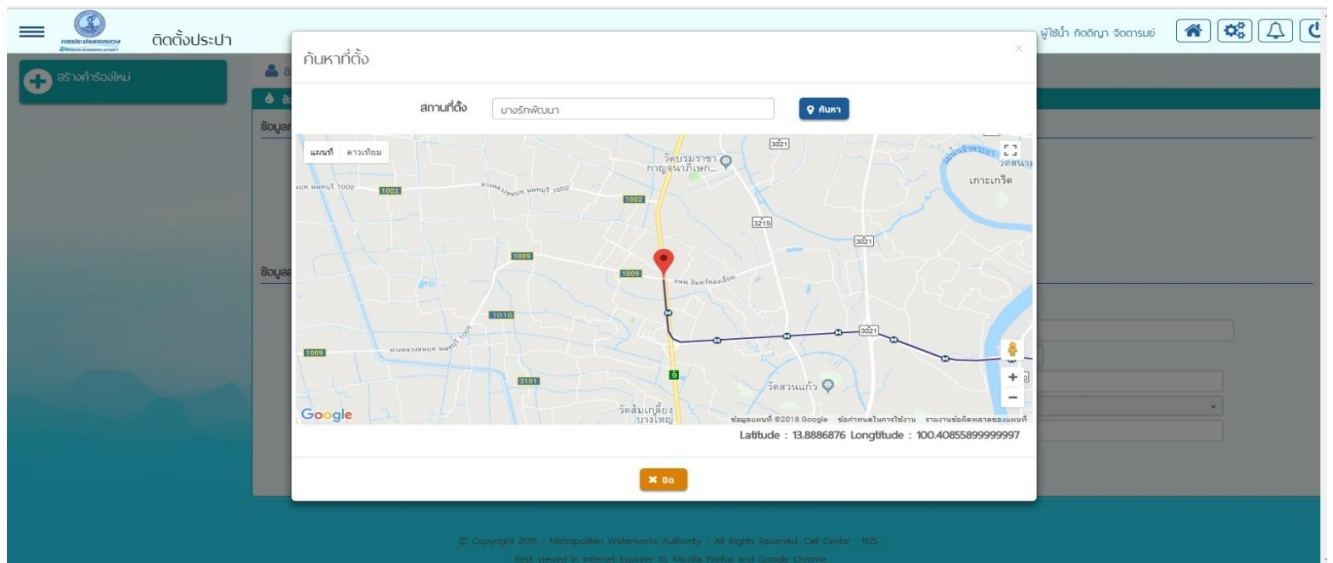
ส่วนที่ 2.1 ขนาดมาตร

ท่านสามารถเลือก Drop down เพื่อเลือกขนาดมาตรที่ต้องการ

เมื่อเลือกขนาดมาตรแล้วจะขึ้นค่าใช้จ่ายโดยประมาณ

ท่านสามารถเลือกใช้ Google Maps ในการเลือกสาขาที่ผู้ใช้น้ำต้องการติดตั้ง

พิมพ์สถานที่ที่ตั้งแล้วกดค้นหา



ส่วนที่ 2.3 ข้อมูลสถานที่ส่งใบแจ้งหนี้

ในกรณีผู้ขอใช้น้ำเป็นบุคคลเดียวกับผู้แจ้ง ท่านสามารถทำการเลือก Check Box ในหัวข้ออ้างอิงจากข้อมูลผู้ใช้น้ำเพื่อให้รายละเอียดข้อมูลผู้ขอใช้น้ำขึ้นให้อัตโนมัติ

ในกรณีสถานที่ส่งใบแจ้งหนี้เป็นที่ยื่น ท่านสามารถกรอกข้อมูลได้ใหม่

ติดตั้งระบบ

ข้อมูลผู้ใช้น้ำ > ข้อมูลการติดตั้ง > ข้อมูลผู้เสียภาษี > ข้อมูลผู้ติดต่อ > ยืนยันข้อมูล

ข้อมูลการติดตั้ง

ข้อมูลการติดตั้งระบบ

ขนาดมาตร * ขนาดมาตร

ค่าใช้จ่ายโดยประมาณ 0.00 บาท

📍 18 GOOGLEMAPS เลือกสถานที่

สถานที่ผู้ใช้น้ำ ต้องการติดตั้ง * สาขาการประปาบางกอก

ข้อมูลสถานที่ส่งใบแจ้งหนี้

☐ อ้างอิงจากข้อมูลผู้ใช้น้ำ ☒ อื่นๆ

ชื่อผู้รับเอกสาร * คำนำหน้าชื่อ ชื่อ นามสกุล

บ้านเลขที่ * หมู่

ตรอก/ซอย ถนน

จังหวัด * กรุงเทพมหานคร เขต/อำเภอ * กรุงเทพมหานคร

แขวง/ตำบล * กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ *

📄 การชำระเงิน 📄 ยกเลิกข้อมูล < ย้อนกลับ

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

ส่วนที่ 3 ข้อมูลผู้เสียภาษีอากร

ติดตั้งระบบ

ข้อมูลผู้ใช้น้ำ > ข้อมูลการติดตั้ง > ข้อมูลผู้เสียภาษี > ข้อมูลผู้ติดต่อ > ยืนยันข้อมูล

ข้อมูลการติดตั้ง

ข้อมูลการติดตั้งระบบ

ขนาดมาตร * 1/2 นิ้ว

ค่าใช้จ่ายโดยประมาณ 5,750.00 บาท

📍 18 GOOGLEMAPS เลือกสถานที่

สถานที่ผู้ใช้น้ำ ต้องการติดตั้ง * 54 - สำนักงานประปาบางกอก

ข้อมูลสถานที่ส่งใบแจ้งหนี้

☐ อ้างอิงจากข้อมูลผู้ใช้น้ำ ☒ อื่นๆ

ชื่อผู้รับเอกสาร * นาง กิตติภา จิตตารมย์

บ้านเลขที่ * 89/599 หมู่ 3

ตรอก/ซอย ถนน

จังหวัด * กรุงเทพมหานคร เขต/อำเภอ * บางกอก

แขวง/ตำบล * บางรักพัฒนา รหัสไปรษณีย์ * 11110

📄 การชำระเงิน 📄 ยกเลิกข้อมูล < ย้อนกลับ

© 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

หน้าหลัก กวดขัน จัดการ

สร้างการร้องเรียน

ติดต่อผู้ให้บริการ

ติดต่อผู้ติดต่อ

ติดต่อ

☐ อ้างอิงจากชื่อผู้ให้บริการ
 ☒ ค้นหา

หมายเลขบัตรประชาชน

ชื่อผู้ติดต่อ *

☒ อ้างอิงจากสถานที่ให้บริการ
 ☐ ค้นหา

รหัสประจำบ้าน

บ้านเลขที่ *

ตรอก/ซอย

จังหวัด *

แขวง/ตำบล *

โทรศัพท์

โทรสาร

☐ ค้นหา

หมู่

ถนน

เขต/อำเภอ *

รหัสไปรษณีย์ *

โทรศัพท์มือถือ *

อีเมลติดต่อ

© 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

หน้าหลัก กวดขัน จัดการ

สร้างการร้องเรียน

ติดต่อผู้ให้บริการ

ติดต่อผู้ติดต่อ

ชื่อผู้ติดต่อ: นาง กิตติภา จิตตานนท์
 บ้านเลขที่: 89/599
 ตรอก/ซอย: ถนนบุรี
 แขวง/ตำบล: บางรักพัฒนา

หมู่: 3
 ถนน: บางบัวทอง
 เขต/อำเภอ: บางบัวทอง
 รหัสไปรษณีย์: 11110

ข้อมูลประจำตัวผู้ให้บริการ

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี:
 ชื่อผู้ชำระ:
 บ้านเลขที่:
 ตรอก/ซอย:
 จังหวัด:
 แขวง/ตำบล:

รหัสตามประเภทการ

หมู่:
 ถนน:
 เขต/อำเภอ:
 รหัสไปรษณีย์:

ผู้ติดต่อ

หมายเลขบัตรประชาชน:
 ชื่อ-นามสกุล:
 รหัสประจำบ้าน:
 บ้านเลขที่:
 ตรอก/ซอย:
 จังหวัด:
 แขวง/ตำบล:
 โทรศัพท์:
 โทรสาร:

หมู่: 3
 ถนน: บางบัวทอง
 เขต/อำเภอ: บางบัวทอง
 รหัสไปรษณีย์: 11110
 โทรศัพท์มือถือ:
 อีเมล:

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

เมื่อกรอกรายละเอียดครบถ้วนแล้ว ให้กดปุ่ม ยืนยันการขอติดต่อตั้งประปา หรือ ย้อนกลับ เพื่กรอกข้อมูลใหม่

อัตราค่าใช้จ่ายในการติดตั้งประปาใหม่

ขนาด มาตรวัด น้ำ	ประเภทการใช้น้ำ	ค่าใช้จ่ายเหมาจ่าย ในการติดตั้งประปาใหม่	VAT 7%	เงินประกัน การใช้น้ำ	รวมค่าติดตั้ง
1/2 นิ้ว	ถาวร	5,000	350	400	5,750
	ชั่วคราว 1	5,000	350	2,000	7,350
	ชั่วคราว 2	5,000	350	5,000	10,350
3/4 นิ้ว	ถาวร	6,000	420	600	7,020
	ชั่วคราว 1	6,000	420	3,000	9,420
	ชั่วคราว 2	6,000	420	7,000	13,420
1 นิ้ว	ถาวร	8,000	560	1,500	10,060
	ชั่วคราว 1	8,000	560	5,000	13,560
	ชั่วคราว 2	8,000	560	12,500	21,060
1 1/2 นิ้ว	ถาวร	12,500	875	3,000	16,375
	ชั่วคราว 2	12,500	875	30,000	43,375
2 นิ้ว	ถาวร	38,500	2,695	4,000	45,195
	ชั่วคราว 2	38,500	2,695	50,000	91,195
3 นิ้ว	ถาวร	76,000	5,320	10,000	91,320
	ชั่วคราว 2	76,000	5,320	50,000	131,320
4 นิ้ว	ถาวร	93,500	6,545	15,000	115,045
	ชั่วคราว 2	93,500	6,545	50,000	150,045
6 นิ้ว	ถาวร	156,500	10,955	20,000	187,455
	ชั่วคราว 2	156,500	10,955	50,000	217,455
8 นิ้ว	ถาวร	210,000	14,700	30,000	254,700
	ชั่วคราว 2	210,000	14,700	50,000	274,700
12 นิ้ว	ถาวร	431,500	30,205	100,000	561,705
	ชั่วคราว 2	431,500	30,205	-	461,705
16 นิ้ว	ถาวร	680,000	47,600	200,000	927,600
	ชั่วคราว 2	680,000	47,600	-	727,600

คำสั่ง กปน.ที่ 249/2554 สั่ง ณ วันที่ 29 มิ.ย.54

ประเภทชั่วคราว 1 หมายถึง ลูกค้าชั่วคราว ที่เพื่อบ้านพักอาศัยครอบครัวเดียว ซึ่งเจ้าของบ้านเป็นผู้ขอรับใช้น้ำ

ประเภทชั่วคราว 2 หมายถึง ลูกค้าชั่วคราว นอกเหนือจากประเภท 1

****ประกาศการประปานครหลวง ที่ 1/2526 เรื่อง กำหนดอัตราเงินประกันการใช้น้ำชั่วคราว****

หมายเหตุ: อัตราค่าใช้จ่ายส่วนที่เกิน 5 เมตรนับจากท่อเมนของการประปานครหลวงผู้ขอใช้น้ำต้องชำระค่าวางท่อรวมอุปกรณ์ตามอัตราต่อไปนี้

ขนาดท่อ (มม.)	ราคาต่อเมตร (บาท)	ภาษี 7%	รวม (บาท)
20	355	24.85	379.85
25	386	27.02	413.02
40	452	31.64	483.64
50	997	69.79	1,066.76
100	1,981	138.67	2,119.67
150	2,160	151.2	2,311.2
200	2,364	165.48	2,529.48
300	3,017	211.19	3,228.19

*** อัตราค่าใช้จ่ายตามตารางนี้ ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่มคำสั่ง กปน.ที่ 249/2554 สั่ง ณ วันที่ 29 มิ.ย.54 ***

การโอนกรรมสิทธิ์ เอกสารประกอบคำร้อง มีดังนี้**ในนามบุคคลธรรมดา**

1. บัตรประชาชน/สำเนาบัตรประชาชนของผู้รับโอน
2. หลักฐานอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้ ทะเบียนบ้าน/สำเนาเอกสารการใช้เลขหมายประจำบ้าน (ทะเบียนบ้านเปล่า)/สำเนาหนังสือสัญญาการซื้อขายที่ระบุบ้านเลขที่/สำเนาหนังสือเช่าซื้ออาคารต้องมีอายุสัญญา 3 ปี ขึ้นไป
3. ใบแจ้งค่าน้ำประปา/ใบเสร็จค่าน้ำประปา
4. วางเงินประกันใหม่ตามขนาดมาตร

ในนามนิติบุคคล

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

กรณีโอนสิทธิ์เงินประกันการใช้น้ำ

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผู้โอน/สำเนาบัตรประชาชนของกรรมการผู้มีอำนาจตามที่ระบุในหนังสือรับรองบริษัท
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. สำเนาบัตรประชาชนของผู้รับมอบอำนาจ

****การชี้แจงหลักฐานประกอบการโอนกรรมสิทธิ์มีเงื่อนไขตามสถานการณ์ หากเป็นกรณีนอกเหนือจากข้อมูลในข้างต้นให้เจ้าหน้าที่แนะนำหมายเลขติดต่อสำนักงานการประปาสาขาให้กับลูกค้าเพื่อสอบถามเพิ่มเติม****

การโอนการใช้น้ำ จากชั่วคราว เป็นถาวร

เมื่อผู้ใช้น้ำทำการปลูกสร้างหรือต่อเติม สิ่งปลูกสร้างแล้วเสร็จเกินกว่า 80% สามารถ แจ้งความจำนงค์ เพื่อเปลี่ยนสภาพการใช้น้ำจาก ชั่วคราว เป็นถาวรได้

ในนามบุคคลธรรมดา

กรณีชื่อเจ้าของทะเบียนเป็นชื่อเดียวกันทั้งชั่วคราวและถาวร

1. บัตรประชาชน/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.สำเนาบัตรประชาชนของกรรมการผู้มีอำนาจตามที่ระบุในหนังสือรับรองบริษัท
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)

ในนามนิติบุคคลกรณีชื่อเจ้าของทะเบียนเป็นชื่อเดียวกันทั้งชั่วคราวและถาวร

1. สำเนาบัตรประชาชนของกรรมการผู้มีอำนาจตามที่ระบุในหนังสือรับรองบริษัท
2. หนังสือรับรองบริษัท อายุไม่เกิน 3 เดือน กรรมการผู้มีอำนาจลงลายมือชื่อพร้อมประทับตราบริษัท
3. ใบเสร็จเงินประกันค่าน้ำตัวจริง/ใบแจ้งความจากสถานีตำรวจ (กรณีใบเสร็จหาย)
4. ใบแจ้งค่าน้ำประปา/ใบเสร็จรับเงินค่าน้ำประปา
5. วางเงินประกันการใช้น้ำใหม่ตามขนาดมาตรฐาน
6. ค่าธรรมเนียมการโอน 100 บาท ไม่รวมภาษี 7 %
7. สำเนาสมุดบัญชีหน้าแรก (กรณีต้องการให้โอนเงินเข้าบัญชี)

ผู้ใช้น้ำกรณีชื่อเจ้าของทะเบียนชั่วคราวและถาวรเป็นคนละชื่อ

1. สำเนาบัตรประชาชนของกรรมการผู้มีอำนาจตามที่ระบุในหนังสือรับรองบริษัท
2. หนังสือรับรองบริษัท อายุไม่เกิน 3 เดือน กรรมการผู้มีอำนาจลงลายมือชื่อพร้อมประทับตราบริษัท
3. ใบแจ้งค่าน้ำประปา/ใบเสร็จรับเงินค่าน้ำประปา
4. วางเงินประกันการใช้น้ำใหม่ตามขนาดมาตรฐาน
5. ค่าธรรมเนียมการโอน 100 บาท ไม่รวมภาษี 7 %

กรณีผู้รับเหมาขอรับเงินประกันคืน

ผู้รับเหมาบุคคลธรรมดา	ผู้รับเหมานิติบุคคล
1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน 2. ใบเสร็จเงินประกันค่าน้ำตัวจริง/ใบแจ้งความจากสถานีตำรวจ(กรณีใบเสร็จหาย) 3. ใบแจ้งค่าน้ำประปา/ใบเสร็จรับเงินค่าน้ำประปา 4. สำเนาสมุดบัญชีหน้าแรก (กรณีต้องการให้โอนเงินเข้าบัญชี)	1. สำเนาบัตรประชาชนของกรรมการผู้มีอำนาจตามที่ระบุในหนังสือรับรองบริษัท 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. สำเนาบัตรประชาชนของผู้รับมอบอำนาจ

หมายเหตุ : กรณีเปลี่ยนเจ้าของใหม่ต้องทำการโอนกรรมสิทธิ์ด้วย

การโอนการใช้น้ำ จากถาวร เป็นชั่วคราว

เมื่อผู้ใช้น้ำทำการรื้อถอนเพื่อปลูกสร้างบ้านหรืออาคารใหม่ ในสถานที่ใช้น้ำเดิม
ในนามบุคคลธรรมดา เอกสารประกอบคำร้อง มีดังนี้

กรณีซื้อเจ้าของทะเบียนเป็นชื่อเดียวกันทั้งถาวรและชั่วคราว

1. บัตรประชาชน/สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผู้ใช้น้ำ
2. หลักฐานอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้ ทะเบียนบ้านผู้ใช้น้ำ/สำเนาเอกสารการใช้เลขหมายประจำบ้าน/
 สำเนาหนังสือสัญญาการซื้อขายที่ระบุบ้านเลขที่/สำเนาหนังสือเช่าซื้ออาคารต้องมีอายุสัญญา 3 ปี ขึ้นไป/สำเนา
 โฉนดที่ดิน
3. ใบแจ้งค่าน้ำประปา/ใบเสร็จรับเงินค่าน้ำประปา
4. วางเงินประกันการใช้น้ำใหม่ตามขนาดมาตรชั่วคราว
5. ค่าธรรมเนียมการโอน 100 บาท ยังไม่รวมภาษี 7 %

ในนามนิติบุคคล เอกสารประกอบคำร้อง มีดังนี้

กรณีซื้อเจ้าของทะเบียนเป็นชื่อเดียวกันทั้งถาวรและชั่วคราว

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

กรณีซื้อเจ้าของทะเบียนถาวรและชั่วคราวเป็นบุคคลอื่นที่ไม่ใช่เจ้าของทะเบียนถาวร

ผู้รับเหมาบุคคลธรรมดา	ผู้รับเหมานิติบุคคล
1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน ของ ผู้รับจ้าง 2. หนังสือสัญญาว่าจ้าง (ภาษาไทย เท่านั้น) 3. วางเงินประกันการใช้น้ำใหม่ตาม ขนาดมาตรชั่วคราว 4. ค่าธรรมเนียมการโอน 100 บาท ไม่ รวมภาษี 7 %	1. สำเนาบัตรประชาชนของกรรมการผู้มีอำนาจตามที่ระบุในหนังสือ รับรองบริษัท 2. หนังสือรับรองบริษัท อายุไม่เกิน 3 เดือน กรรมการผู้มีอำนาจลง ลายมือชื่อ 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 2 กรณี ดังนี้

- จากคำร้องของผู้ใช้น้ำ
- จากรายงานของผู้ปฏิบัติงาน

3. อำนาจการอนุมัติการเปลี่ยนประเภทผู้ใช้น้ำ

- กรณีจากคำร้องของผู้ใช้น้ำ ให้หัวหน้าส่วนบริการการใช้น้ำสำนักงานประปาสาขา เป็นผู้อนุมัติ
 - กรณีจากรายงานของผู้ปฏิบัติงาน ให้หัวหน้าส่วนอ่านมาตรสำนักงานประปาสาขาเป็นผู้อนุมัติ
- ทั้งนี้ให้มีการรายงานให้ผู้จัดการสำนักงานประปาสาขาทราบการอนุมัติอย่างน้อยเดือนละครั้ง

4. การเปลี่ยนประเภทผู้ใช้น้ำให้มีผลในการคิดอัตราค่าน้ำตั้งแต่ใบแจ้งค่าน้ำประปาของเดือนถัดจากเดือนที่ได้รับอนุมัติตามข้อ 3

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

กรณีแจ้งเปลี่ยนประเภทการใช้น้ำที่สำนักงานประปาสาขา

ในนามบุคคลธรรมดา

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

ในนามนิติบุคคล

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

หากเจ้าของสิทธิไม่ได้มาติดต่อกับตนเอง

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

กรณีแจ้งเปลี่ยนประเภทการใช้น้ำผ่าน 1125

1125 รับคำร้องและส่งคำร้องไปยังสาขา ผ่านระบบ iMind CRM และแจ้งให้ผู้ใช้น้ำส่งแฟกซ์เอกสารไปยังสาขานั้น ๆ เอกสารประกอบคำร้อง มีดังนี้

ในนามบุคคลธรรมดา

1. สำเนาบัตรประชาชนของผู้ใช้น้ำ
 2. หลักฐานอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้ สำเนาทะเบียนบ้าน/สำเนาเอกสารการใช้เลขหมายประจำบ้าน (ทะเบียนบ้านเปล่า)/สำเนาหนังสือสัญญาการซื้อขายที่ระบุบ้านเลขที่/สำเนาหนังสือเช่าซื้ออาคารต้องมีอายุสัญญา 3 ปี ขึ้นไป
 3. ใบแจ้งค่าน้ำประปา/ใบเสร็จรับเงินค่าน้ำประปา
 4. สำเนาบัตรประชาชนของผู้แจ้ง (กรณีผู้แจ้งไม่ใช่ผู้ใช้น้ำ)
 5. เขียนระบุประเภทการใช้น้ำที่ต้องการให้เปลี่ยนและระบุเลขที่ใบงาน
- *หมายเหตุ : ไม่รับกรณีในนามนิติบุคคล

กรณีแจ้งเปลี่ยนประเภทการใช้น้ำผ่าน E-mail

1125 ตรวจสอบเอกสารให้ครบถ้วน และส่งคำร้องผ่านระบบ iMind CRM แล้วส่งต่อไปยังสาขานั้นๆ เอกสารประกอบคำร้อง มีดังนี้

ในนามบุคคลธรรมดา

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

4. สำเนาบัตรประชาชนของผู้แจ้ง (กรณีผู้แจ้งไม่ใช่ผู้ใช้น้ำ)
5. เขียนระบุประเภทการใช้น้ำที่ต้องการให้เปลี่ยนและระบุเลขที่ใบงาน

ในนามนิติบุคคล

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

E-mail ของสำนักงานประปาสาขาทั้ง 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
สำนักงานประปาสาขาประชาชื่น	br15s11@mwa.co.th
สำนักงานประปาสาขาพญาไท	br03s11@mwa.co.th
สำนักงานประปาสาขาพระโขนง	br13s11@mwa.co.th
สำนักงานประปาสาขาภาษีเจริญ	br11s11@mwa.co.th
สำนักงานประปาสาขามีนบุรี	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	วัด หรือสถานที่ใช้ประกอบศาสนกิจ
		07	มูลนิธิ
		11	ขายเหมา-คอนโดที่พักอาศัย
		12	ขายเหมา-ที่พักอาศัย
		13	รายกลุ่มที่อยู่อาศัย
		14	หมู่บ้านหรือชุมชน
		15	โครงการหมู่บ้านเอื้ออาทร
R2	M2	สถานประกอบการธุรกิจ	
		22	สมาคม สโมสร สนามกีฬา
		23	ปั้มน้ำมัน
		25	บริษัท ห้างหุ้นส่วน ร้านค้า สถาบันการเงิน
		29	โรงพยาบาลเอกชน
		35	ชั่วคราวไม่มีบ้านเลขที่ ก่อสร้างเล็กน้อย
		51	ขายเหมา-คอนโดสำนักงาน
		52	ขายเหมา-ธุรกิจ
	M3	โรงงาน/อุตสาหกรรม	
		31	อุตสาหกรรมทั่วไป
		32	โรงงานแข็ง อุตสาหกรรม เครื่องดื่ม
		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 รัฐวิสาหกิจ สถาบัน
		27	องค์การระหว่างประเทศ
	M6	สถานศึกษา	
		08	โรงเรียนสายสามัญ-อาชีพ ไม่เกิน ปวช.
		28	วิทยาลัย มหาวิทยาลัย
	M7	ก่อสร้างชั่วคราว	
		34	การใช้น้ำก่อสร้างชั่วคราว
	M8	การประปานครหลวง (กปน.)	
		30	การประปานครหลวง
		40	ตุ้มน้ำหยอดเหรียญ

การเปลี่ยนสถานที่ส่งใบแจ้งค่าน้ำประปา

การเปลี่ยนสถานที่ส่งใบแจ้งค่าน้ำประปา หมายความว่า การที่ผู้ใช้น้ำมาติดต่อเพื่อแจ้งความประสงค์ขอเปลี่ยนที่อยู่ในการจัดส่งเอกสารจากที่ส่งเดิมไปยังที่ส่งใหม่

การเปลี่ยนสถานที่ส่งใบแจ้งค่าน้ำประปาที่สำนักงานประปาสาขา เอกสารประกอบคำร้อง มีดังนี้ ในนามบุคคลธรรมดา

1. บัตรประชาชนของผู้ใช้น้ำ
2. ใบแจ้งค่าน้ำประปา/ใบเสร็จค่าน้ำประปา

ในนามนิติบุคคล

1. สำเนาบัตรประชาชนของกรรมการผู้มีอำนาจตามที่ระบุในหนังสือรับรองบริษัท
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
2. สำเนาบัตรประชาชนของผู้รับมอบอำนาจ

กรณีแจ้งเปลี่ยนสถานที่ส่งใบแจ้งค่าน้ำประปาที่ 1125

1125 รับคำร้องและส่งคำร้องไปยังสาขา ผ่านระบบ iMind CRM และแจ้งให้ผู้ใช้น้ำส่ง fax เอกสารไปยังสาขานั้น ๆ

การเปลี่ยนสถานที่ส่งใบแจ้งค่าน้ำประปาที่ 1125 เอกสารประกอบคำร้อง มีดังนี้

ในนามบุคคลธรรมดา

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

****หมายเหตุ :** การแจ้งเปลี่ยนสถานที่ส่งใบแจ้งค่าน้ำประปาที่ 1125 ไม่รับกรณีในนามนิติบุคคล

การฝากมาตร

การฝากมาตร คือ การที่บ้านหลังนั้นๆ จะไม่มีการใช้น้ำเป็นระยะเวลานาน(ไม่มีผู้อยู่อาศัย) โดยการทำเรื่องขอฝากมาตรไว้กับสำนักงานประปาสาขา โดยมีค่าใช้จ่ายในการฝาก และการประปานครหลวงจะไปถอดมาตรนั้นมาเก็บรักษาไว้ที่การประปานครหลวง

เมื่อผู้ใช้น้ำที่มีความประสงค์จะยกเลิกการฝากมาตร และขอบรรจุมาตรวัดน้ำใหม่ เพื่อใช้น้ำต่อ ผู้ใช้น้ำจะต้องมาติดต่อกับส่วนบริการการใช้น้ำ เพื่อชำระค่าบรรจุมาตร ส่วนจัดเก็บและรับเงินจะส่งข้อมูลการขอบรรจุมาตร ให้ส่วนบริการมาตรดำเนินการบรรจุมาตรให้ผู้ใช้น้ำต่อไป

การขอฝากมาตรครั้งหนึ่งจะต้องมีระยะเวลาไม่น้อยกว่า 6 เดือน แต่ต้องไม่เกิน 12 เดือน เมื่อครบระยะเวลาฝากมาตรวัดน้ำแล้ว หากผู้ใช้น้ำมีความจำเป็นต้องยื่นขอต่อระยะเวลาการฝากมาตรวัดน้ำ เป็นครั้งๆ ไป ผู้ใช้น้ำสามารถยื่นขอ และชำระค่าธรรมเนียมต่อระยะเวลาการฝากมาตรวัดน้ำภายใน 30 วัน ก่อนหรือหลังครบกำหนดระยะเวลาการฝากมาตรวัดน้ำ หากไม่ยื่นคำขอฝากมาตรวัดน้ำภายในกำหนดให้ถือว่าสิทธิการใช้น้ำเป็นอันระงับไป ทั้งนี้ผู้ใช้น้ำจะต้องชำระค่าธรรมเนียมการฝากมาตรวัดน้ำตามที่การประปานครหลวงกำหนดทุกครั้งที่มีการยื่นขอหรือต่อระยะเวลาการฝากมาตรวัดน้ำ ซึ่งค่าธรรมเนียมการฝากมาตรวัดน้ำที่ชำระแล้วการประปานครหลวงจะไม่คืนให้ผู้ใช้น้ำไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น

- กรณีที่มีการขอติดตั้งประปาชั่วคราว ไม่อาจขอฝากมาตรวัดน้ำได้

- กรณีผู้ใช้น้ำรื้อถอนอาคารเพื่อรื้อปลูกสร้างใหม่ให้คงใช้น้ำชั่วคราว โดยให้ผู้ใช้น้ำยื่นขอฝากมาตรวัดน้ำ ถ้าผู้ใช้น้ำมีความประสงค์จะใช้น้ำต่อเนื่องเพื่อใช้น้ำในการก่อสร้างอาคารใหม่ ให้โอนเปลี่ยนสภาพการใช้น้ำเป็นผู้ใช้น้ำชั่วคราว แต่ถ้าผู้ใช้น้ำไม่ต้องการใช้ต่อไป ให้ยกเลิกการใช้น้ำ

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

การฝากมาตร เอกสารประกอบคำร้อง มีดังนี้

ในนามบุคคลธรรมดา

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

ในนามนิติบุคคล

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

หากเจ้าของสิทธิไม่ได้มาติดต่อด้วยตนเอง

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

ตารางอัตราค่าธรรมเนียมฝากมาตร

ขนาดมาตร 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

ตารางอัตราค่าธรรมเนียมใส่มาตร

ขนาดมาตร 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 เรื่องการฝากมาตร

- ระยะเวลารับคำขอจนถึงแจ้งค่าใช้จ่าย 1 วันทำการ
- ระยะเวลาถัดจากวันรับเงินจนถึงถอดมาตร 3 วันทำการ

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

การขอเปลี่ยนแปลงหมายเลขบ้าน/แก้ไขชื่อ – นามสกุล

การขอเปลี่ยนแปลงหมายเลขบ้าน/แก้ไขชื่อ – นามสกุล หมายความว่า

1. การที่ผู้ใช้น้ำมาติดต่อเพื่อแจ้งความประสงค์ขอเปลี่ยนแปลงแก้ไขบ้านเลขที่ อันเนื่องมาจากสำนักงานเขตมีการเปลี่ยนแปลงหมายเลขบ้านใหม่
2. การที่ผู้ใช้น้ำทำการเปลี่ยนแปลง ชื่อ-นามสกุลที่สำนักงานเขต
3. การที่ผู้ใช้น้ำประสงค์แก้ไขข้อมูลเดิมอันเนื่องมาจากการบันทึกข้อมูลผิดพลาด

เอกสารประกอบคำร้อง การขอเปลี่ยนแปลงหมายเลขบ้าน/แก้ไขชื่อ – นามสกุล

ในนามบุคคลธรรมดา

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

ในนามนิติบุคคล

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

หากเจ้าของสิทธิไม่ได้มาติดต่อด้วยตนเอง

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

การเพิ่ม-ลด ขนาดมาตรวัดน้ำ

ในกรณีที่ผู้ใช้น้ำยื่นความประสงค์จะเพิ่ม-ลด ขนาดมาตรวัดน้ำ จะต้องแจ้งการประปานครหลวงทราบ ซึ่งการประปานครหลวงจะดำเนินการเพิ่ม-ลด ขนาดมาตรวัดน้ำ โดยคิดค่าใช้จ่ายตามดุลพินิจของเจ้าหน้าที่สำนักงานประปาสาขา

การเพิ่ม-ลด ขนาดมาตรวัดน้ำ เอกสารประกอบคำร้อง มีดังนี้

ในนามบุคคลธรรมดา

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

ในนามนิติบุคคล

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

หากเจ้าของสิทธิ์ไม่ได้มาติดต่อด้วยตนเอง

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

การยก-ย้ายมาตรวัดน้ำ

1. ในกรณีที่การประปานครหลวงจะดำเนินการยกหรือย้ายมาตรวัดน้ำให้เหมาะสม การประปานครหลวงจะไม่คิดค่าใช้จ่ายในการยกหรือย้ายมาตรวัดน้ำ

2. ในกรณีที่ผู้ใช้น้ำยื่นความประสงค์จะยกหรือย้ายมาตรวัดน้ำ จะต้องแจ้งการประปานครหลวงทราบ ซึ่งการประปานครหลวงจะดำเนินการยกหรือย้ายมาตรวัดน้ำจากจุดเดิมไม่เกิน 5 เมตร จะคิดค่าใช้จ่ายดังนี้

- ขนาดมาตรวัดน้ำ $\varnothing$ 1/2 - 3/4 นิ้ว เป็นเงิน 800 บาท ไม่รวมภาษี 7%
- ขนาดมาตรวัดน้ำ $\varnothing$ 1 นิ้ว เป็นเงิน 1,000 บาท ไม่รวมภาษี 7%
- ขนาดมาตรวัดน้ำ $\varnothing$ 1 1/2 นิ้ว ขึ้นไป คิดค่าใช้จ่ายตามความเป็นจริง ไม่รวมภาษี 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 ต้องดำเนินการที่สำนักงานการประปาสาขาพื้นที่เท่านั้น

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

การยก - ย้ายมาตรวัดน้ำ เอกสารประกอบคำร้อง มีดังนี้

ในนามบุคคลธรรมดา

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

ในนามนิติบุคคล

1. สำเนาบัตรประชาชนของกรรมการผู้มีอำนาจตามที่ระบุในหนังสือรับรองบริษัท
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. สำเนาบัตรประชาชนของผู้รับมอบอำนาจ

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 การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติงานของการประปา นครหลวงเพื่อประชาชน พ.ศ. 2557****

การยกเลิกการใช้น้ำ

การยกเลิกการใช้น้ำ หมายถึง การที่ผู้ใช้น้ำมีความประสงค์ไม่ใช้น้ำประปา

การยกเลิกการใช้น้ำ เอกสารประกอบคำร้อง มีดังนี้

ผู้ใช้น้ำมาดำเนินการด้วยตนเอง

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

ผู้ใช้น้ำไม่ได้มาดำเนินการด้วยตนเอง

1. สำเนาบัตรประชาชนของผู้ใช้น้ำ
2. หลักฐานอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้ สำเนาทะเบียนบ้าน/สำเนาเอกสารการใช้เลขหมายประจำบ้าน (ทะเบียนบ้านเปล่า)/สำเนาทะเบียนหลักฐานการซื้อขายที่ระบุบ้านเลขที่/สำเนาทะเบียนเช่าซื้ออาคารต้องมีอายุสัญญา 3 ปี ขึ้นไป
3. ใบแจ้งค่าน้ำประปา/ใบเสร็จรับเงินค่าน้ำประปา
4. ใบเสร็จเงินประกันค่าน้ำตัวจริง/ใบแจ้งความจากสถานีตำรวจ (กรณีใบเสร็จหาย)
5. สำเนาหน้าแรกสมุดบัญชีธนาคารระบุเลขที่บัญชี ของผู้ใช้น้ำ

ในนามนิติบุคคล

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

หากเจ้าของสิทธิไม่ได้มาติดต่อด้วยตนเอง

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

หมายเหตุ: กรณีผู้วางเงินประกันเสียชีวิต ผู้ใช้น้ำสามารถใช้คำสั่งแต่งตั้งเป็นผู้จัดการมรดกยื่นได้

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

การถอนเงินประกันการใช้น้ำ

การถอนเงินประกันการใช้น้ำ กรณี

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

การถอนเงินประกันการใช้น้ำ เอกสารประกอบคำร้อง มีดังนี้

ในนามบุคคลธรรมดา

ผู้ใช้น้ำมาดำเนินการด้วยตนเอง

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

ผู้ใช้น้ำไม่ได้มาดำเนินการด้วยตนเอง

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

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

ในนามนิติบุคคล

1. สำเนาบัตรประชาชนของกรรมการผู้มีอำนาจตามที่ระบุในหนังสือรับรองบริษัท
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. สำเนาบัตรประชาชนของผู้รับมอบอำนาจ

ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน การขออนคืนหลักประกันต่างๆ

1. การขออนคืนหลักประกันสัญญาหรือหลักประกันท่อและอุปกรณ์ท่อที่ กปน.จัดให้

- กรณีเงินสด	7	วันทำการ
- กรณีหนังสือค้ำประกันสัญญา	5	วันทำการ
2. การขออนคืนหลักประกันให้ตัวแทน 10 วันทำการ
3. การขออนคืนหลักประกันอื่นๆ 5 วันทำการ
4. การขอคืนเงินประกันการใช้น้ำ 1 วันทำการ

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

การลดหย่อนค่าน้ำ เนื่องจากท่อรั่วภายใน/ค่าน้ำแพง

หลักเกณฑ์การลดหย่อนค่าน้ำเนื่องจากท่อรั่วภายใน/ค่าน้ำแพง

แนะนำให้ผู้ใช้ยื่นคำติดต่อสำนักงานประปาสาขาพื้นที่เพื่อแจ้งความจำนงค์การขอลดหย่อนค่าน้ำประปา หากเจ้าหน้าที่สาขาแจ้งว่าสามารถดำเนินการขอลดหย่อนได้ให้นำเอกสารติดต่อสำนักงานประปาสาขา

การลดหย่อนค่าน้ำ เนื่องจากท่อรั่วภายใน/ค่าน้ำแพง เอกสารประกอบคำร้อง มีดังนี้

ในนามบุคคลธรรมดา

ผู้ใช้น้ำมาดำเนินการด้วยตนเอง

1. บัตรประชาชนของผู้ใช้น้ำ
2. ใบแจ้งค่าน้ำประปา/ใบเสร็จรับเงินค่าน้ำประปาในเดือนที่แพงที่สุด
3. ใบเสร็จค่าใช้จ่ายในการซ่อมท่อ/ใบเสร็จค่าใช้จ่ายในการซื้ออุปกรณ์ในการซ่อม (กรณีท่อรั่วภายใน)

ผู้ใช้น้ำไม่ได้มาดำเนินการด้วยตนเอง

1. สำเนาบัตรประชาชนของผู้ใช้น้ำ
2. สำเนาทะเบียนบ้าน
3. ใบแจ้งค่าน้ำประปา/ใบเสร็จรับเงินค่าน้ำประปาในเดือนที่แพงที่สุด
4. ใบเสร็จค่าใช้จ่ายในการซ่อมท่อ/ใบเสร็จค่าใช้จ่ายในการซื้ออุปกรณ์ในการซ่อม (กรณีท่อรั่วภายใน)

ในนามนิติบุคคล

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

4. ใบแจ้งค่าน้ำประปาในเดือนที่มีค่าน้ำสูงผิดปกติ
5. ใบเสร็จค่าใช้จ่ายในการซ่อมท่อ/ใบเสร็จค่าใช้จ่ายในการซื้ออุปกรณ์ในการซ่อม (กรณีท่อรั่วภายใน)

หากเจ้าของสิทธิ์ไม่ได้มาติดต่อด้วยตนเอง

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

การขอลดค่าน้ำประปา 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 หรือเหรียญชัยสมรภูมิที่ทางราชการสามเหล้าที่พออกสมุดคู่มือให้

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****

**เอกสารประกอบคำร้อง การขอลดหย่อนค่าน้ำประปา แก่ทหารผ่านศึกและครอบครัว
(สำหรับผู้มายื่นเรื่องใหม่เท่านั้น)**

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

ตัวอย่างการคำนวณส่วนลดค่าน้ำประปา

ครอบครัวทหารผ่านศึกใช้น้ำเดือนมกราคม จำนวน 51 หน่วยจะต้องเสียค่าน้ำประปาเท่าไร

การคำนวณค่าน้ำมีส่วนลดทหารผ่านศึก

•	0-30 =8.5	=	30x8.5	=	255.00
•	31-40 =10.03	=	10x10.03	=	100.30
•	41-50 =10.35	=	10x10.35	=	103.50
•	51-60 =10.68	=	1x10.68	=	<u>10.68</u>
					<u>469.48</u>
	ส่วนลดทหารผ่านศึก 1/3 ของค่าน้ำ				<u>156.49</u>

การทดสอบมาตรวัดน้ำ

การขอทดสอบมาตร คือการไม่เชื่อมั่นในความเที่ยงตรงของมาตรที่ติดตั้งที่อาคารของผู้ขอทดสอบนั้น ความไม่เชื่อมั่นจึงควรชี้แจงให้เห็นถึงระบบการทำงานของมาตรวัดน้ำที่ไม่มีกลไกทางอิเล็กทรอนิกส์ใดๆ ใช้หลักกลศาสตร์ที่แรงไหลของน้ำหมุนใบพัดในมาตรเท่านั้น แต่เมื่อผู้ใช้น้ำยืนยันขอให้ทดสอบมาตรวัดน้ำ จะเป็นเรื่องที่ต้องมีการเขียนคำร้องที่สำนักงานประปาสาขาและค่าใช้จ่ายในการทดสอบ ก่อนอื่นหากมีหนี้ค่าง ส่วนบริการการใช้น้ำ จะแจ้งส่วนจัดเก็บและรับเงินให้ชะลอการระงับการใช้น้ำชั่วคราวไว้ก่อนและรับชำระค่าใช้จ่ายในการทดสอบมาตรวัดน้ำตามที่การประปานครหลวงกำหนด จากนั้นส่วนบริการมาตรจะไปเปลี่ยนมาตรวัดน้ำตัวใหม่ให้และนำมาตรวัดน้ำเดิมส่งไปทดสอบที่ฝ่ายมาตรวัดน้ำ

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****

การขอทดสอบมาตรวัดน้ำ เอกสารประกอบคำร้อง มีดังนี้

ในนามบุคคลธรรมดา

ผู้ใช้น้ำมาดำเนินการด้วยตนเอง

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

ผู้ใช้น้ำไม่ได้มาดำเนินการด้วยตนเอง

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

3. ใบแจ้งค่าน้ำประปา/ใบเสร็จรับเงินค่าน้ำประปา

4. ค่าธรรมเนียม การขอทดสอบมาตรวัดน้ำ

ในนามนิติบุคคล

1. สำเนาบัตรประชาชนของกรรมการผู้มีอำนาจตามที่ระบุในหนังสือรับรองบริษัท
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. สำเนาบัตรประชาชนของผู้รับมอบอำนาจ

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

**** คำสั่งการประธานครหลวง ที่ 164/2553 เรื่องอัตราค่าใช้จ่ายในการทดสอบมาตรวัดน้ำ ****

การคิดค่าน้ำประปาสำหรับนิติบุคคลอาคารชุด เป็นประเภทเหมาจ่าย

ผู้ใช้น้ำจะต้องแจ้งความประสงค์ต่อสำนักงานประปาสาขา เพื่อให้คิดค่าน้ำประปาสำหรับนิติบุคคลอาคารชุด เป็นประเภทเหมาจ่ายคิดค่าน้ำแบบอัตราคงที่ โดยให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่การประปานครหลวงกำหนด

เอกสารประกอบ การคิดค่าน้ำประปาสำหรับนิติบุคคลอาคารชุด เป็นประเภทเหมาจ่าย

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

หากเจ้าของสิทธิ์ไม่ได้มาติดต่อด้วยตนเอง ต้องมีเอกสารดังนี้

1. ใบมอบอำนาจ พร้อมติดอากรแสตมป์ หากติดต่อ 1 เรื่อง ติดอากร 10 บาท มากกว่า 1 เรื่อง ติดอากร 30 บาท
2. สำเนาบัตรประชาชนของผู้รับมอบอำนาจ

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

การบรรจบมาตรวัดน้ำ กรณีระงับการใช้น้ำ

กรณีการระงับการใช้น้ำ เกิดจากผู้น้ำขาดการชำระค่าน้ำเกินกำหนด จนถูกระงับการใช้น้ำ แบ่งเป็นระยะ ได้แก่

1. การงดจ่ายน้ำชั่วคราว

เป็นการงดจ่ายน้ำขั้นแรก โดยการปิดประตุน้ำมาตรวัดน้ำ ผู้กวด (ดังรูป) นัดชำระเงิน หรือแจ้งให้ทราบโดยวิธีอื่น หากมีการชำระหนี้ที่ค้างชำระทั้งหมดภายใน 15 วันนับจากวันที่งดจ่ายน้ำ ที่สำนักงานประปาสาขา หรือชำระผ่านตัวแทนชำระเงินในกรณีชำระทั้งหมด ที่เคาเตอร์เซอร์วิส (ไม่เกิน 10 วันนับจากวันที่ถูกระงับการใช้น้ำ), Big C, Tesco Lotus,



ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล, ท็อปซูเปอร์มาร์เก็ต, พาวเวอร์บาย, แฟมิลีมาร์ท และทางแอปพลิเคชัน ได้แก่ กรุงไทย Next, TMB Touch, Airpay, BluePay โดยสามารถจ่ายค่าธรรมเนียมยกเว้นการระงับใช้น้ำชั่วคราว 107 บาท ได้ไม่เกิน 14 วัน (ไม่เกิน 14 วัน นับจากวันที่ถูกระงับการใช้น้ำ กรณีถูกระงับการใช้น้ำชั่วคราวแล้ว ผู้น้ำไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมในการชำระค่าน้ำเกินกำหนดที่ตัวแทนรับชำระเงิน 15 บาท)

2. การงดจ่ายน้ำถาวร กำหนดค่าธรรมเนียมเป็น 3 อัตรา ดังนี้

1. กรณีที่มีการชำระหนี้ที่ค้างทั้งหมด เกินกว่า 15 วัน แต่ไม่เกิน 30 วัน นับจากวันที่งดจ่ายน้ำชั่วคราวให้ชำระค่าธรรมเนียมเป็นจำนวนเงินร้อยละ 10 ของค่าใช้จ่ายเหมาจ่ายในการติดตั้งประปาใหม่ ตามขนาดมาตรวัดน้ำ
2. กรณีที่มีการชำระหนี้ที่ค้างทั้งหมด เกินกว่า 30 วัน แต่ไม่เกิน 180 วัน นับจากวันที่งดจ่ายน้ำชั่วคราวให้ชำระค่าธรรมเนียมเป็นจำนวนเงินร้อยละ 20 ของค่าใช้จ่ายเหมาจ่ายในการติดตั้งประปาใหม่ ตามขนาดมาตรวัดน้ำ
3. กรณีที่มีการชำระหนี้ที่ค้างทั้งหมด เกินกว่า 180 วัน นับจากวันที่งดจ่ายน้ำชั่วคราวให้ชำระค่าธรรมเนียมเท่ากับค่าใช้จ่ายเหมาจ่ายในการติดตั้งประปาใหม่ ตามขนาดมาตรวัดน้ำ

**** 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 ในกรณีที่ท่อเมนผ่านสถานที่ติดตั้งฝังเดียวกัน ระยะห่างไม่เกิน 20 เมตร แนวท่อเมนอยู่ในทางเท้า หรือไหล่ทาง โดยได้รับ อนุญาตกรรมสิทธิ์ที่ดิน และผู้น้ำชำระเงินค่าติดตั้ง ในวันยื่นคำขอ

-ระยะเวลารับคำขอจนถึงรับชำระเงิน

30 นาที

-ระยะเวลาถัดจากวันรับชำระเงินจนถึงติดตั้งประปาให้แล้วเสร็จ

1 วันทำการ

1.2 มาตรฐานน้ำขนาดเส้นผ่านศูนย์กลาง ½ - 1 นิ้ว ในกรณีไม่เข้าเงื่อนไขตามข้อ 1.1

-ระยะเวลารับคำขอจนถึงแจ้งค่าใช้จ่าย

1 วันทำการ

-ระยะเวลาถัดจากวันรับชำระเงินจนถึงติดตั้งประปาให้แล้วเสร็จ

3 วันทำการ

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

ค่าธรรมเนียมบรรจบบัตรในกรณีถูกต้องน้ำและยกมาตรวัดน้ำ					
ขนาดมาตรวัดน้ำ	ราคาติดตั้ง	ค่าธรรมเนียมบรรจบบัตร			
		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

หากผู้ใช้น้ำมีเงินประกันการใช้น้ำไม่ครบเต็มจำนวน ให้ผู้ใช้น้ำวางเงินประกันให้ครบตามขนาดมาตรวัดน้ำ โดยใช้เอกสารประกอบคำร้อง มีดังนี้

ในนามบุคคลธรรมดา

1. บัตรประชาชนของผู้ติดต่อ
2. ใบแจ้งค่าน้ำประปา/ใบเสร็จรับเงินค่าน้ำประปา

ในนามนิติบุคคล

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

หากเจ้าของสิทธิ์ไม่ได้มาติดต่อด้วยตนเอง

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

ทำไมต้องมีระบบการจ่ายน้ำ

เจตนาของโครงการประปานครหลวงไม่มีความต้องการที่จะดำเนินการระบบการใช้น้ำกับผู้ใช้รายใดเลย แม้แต่รายเดียว และไม่พึงปรารถนาอย่างยิ่งที่จะดำเนินการใด ๆ ที่ทำให้ผู้ใช้เกิดความไม่พอใจ

การระบบการใช้น้ำกับใช้น้ำนอกเหนือจากสร้างความขัดแย้งกับใช้น้ำแล้วยังต้องเสียค่าใช้จ่ายจำนวนมาก ทั้งค่าจ้างพนักงานและค่าอุปกรณ์ในการดำเนินการ โดยค่าใช้จ่ายในส่วนนี้ถือเป็นต้นทุนที่ไม่สมควรจะเกิดขึ้น แต่ถ้าการประปานครหลวงไม่มีมาตรการระบบการใช้น้ำจะทำให้เกิดหนี้ค้างชำระจำนวนมากและหากไม่สามารถติดตามหนี้ได้ ภาระหนี้ดังกล่าวจะตกเป็นค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนที่ใช้น้ำทุกคนต้องร่วมกันรับผิดชอบ ซึ่งกรณีเช่นนี้ก็ไม่เป็นธรรมกับผู้ใช้ของการประปานครหลวงที่เป็นผู้ใช้ที่ดีและมีพฤติกรรมชำระหนี้ตรงตามกำหนดเวลา

การจ่ายน้ำประปาเป็นสินค้าประเภทให้ใช้ก่อน จ่ายทีหลัง แล้วสินค้านี้ก็เป็นสินค้าประเภทส่งถึงที่ ทุกสินค้าที่หากให้ผู้ใช้ไปก่อนแล้ว แต่ยังไม่จ่ายค่าสินค้า ก็คงต้องระงับการส่งสินค้า สาธารณูปโภคทุกชนิดจะกำหนดให้มีค่าค้างจ่ายได้บิลเดียวหรือเดือนเดียว แต่การประปานครหลวง ให้มีค่าใช้จ่ายได้สองบิล หรือคือใช้ล่วงหน้าไปแล้วสองเดือน หากยังไม่ชำระค่าน้ำ จึงค่อยระงับการจ่ายน้ำ

กรณีการขับไล่ผู้อยู่อาศัยด้วยการแจ้งระงับการใช้น้ำ

มีกรณีการขัดแย้งหรือการฟ้องขับไล่ในลักษณะนี้ และต้องการให้การประปานครหลวงไปตัดน้ำ เพื่อให้ผู้อยู่อาศัยไม่ได้ซึ่งไม่อาจกระทำได้ เพราะระเบียบใดๆของการประปานครหลวงที่จะระงับการใช้น้ำด้วยสาเหตุนี้ไม่มี การประปานครหลวงไม่มีสิทธิ์ไประงับการใช้น้ำ หากยังมีการอยู่อาศัยและมีการจ่ายค่าบริการเป็นปกติ การจะระงับการใช้น้ำได้เฉพาะในกรณีที่ใช้น้ำผิดเงื่อนไขคู่สัญญาคือค้างชำระค่าน้ำ ปัญหาลักษณะนี้ของเจ้าของบ้าน เป็นปัญหาทางกฎหมายซึ่งต้องขอใช้อำนาจทางศาลแก้ไข เท่านั้น

งานบริการหลังมาตร

ขอบเขตการให้บริการหลังมาตร

การให้บริการระบบประปาภายในหลังมาตรวัดน้ำ คือ หมายถึงก่อนถึงอาคาร รวมทั้งท่อภายในอาคาร ประกอบด้วย การสำรวจท่อรั่ว การซ่อมท่อ การวางท่อใหม่ การล้างถังพักน้ำ การซ่อมบำรุงรักษาเครื่องสูบน้ำ การบำรุงรักษาประปาภายในอาคาร และการซ่อมและเปลี่ยนอุปกรณ์ประปา เพราะการประปานครหลวงมีเครื่องมือและช่างผู้ชำนาญเนื่องจากเป็นงานหลักของการประปานครหลวง

งานบริการหลังมาตรการของการประปานครหลวงมีดังต่อไปนี้

1. สำรวจท่อรั่วภายในมีค่าใช้จ่าย และการซ่อมท่อภายใน

การประปานครหลวงจะดำเนินการสำรวจท่อรั่วภายในและซ่อมท่อภายใน รายละเอียดดังนี้

1. งานสำรวจหาท่อรั่วระบบท่อภายใน ราคาเริ่มต้นที่ 750 บาท (ขนาดมาตรวัดน้ำ ไม่เกิน 1 ½ นิ้ว)
2. งานซ่อมท่อประปาภายใน (ขนาดท่อไม่เกิน 2 นิ้ว / ประเมินค่าใช้จ่ายหน้างาน)
3. งานวางท่อประปาภายในใหม่ (ขนาดท่อไม่เกิน 1 ½ นิ้ว หรือ ความยาวไม่เกิน 40 เมตร)
4. งานล้างถังพักน้ำ (ขนาดถังไม่เกิน 10 ลูกบาศก์เมตร หรือ 10 คิว หรือ 1,000 ลิตร)

ขั้นตอนการรับงานของเจ้าหน้าที่ 1125

1. งานสำรวจหาท่อรั่วภายใน (มีค่าใช้จ่าย)

เจ้าหน้าที่ขอรายละเอียดข้อมูลผู้ใช้น้ำ โดยระบุรายละเอียดให้ชัดเจนว่า ผู้ใช้น้ำต้องการให้ดำเนินการเรื่องอะไร พร้อมแจ้งให้ผู้ใช้น้ำรับทราบด้วยว่า “เจ้าหน้าที่ขออนุญาตรับเรื่องประสานงานสาขา โดยส่วนที่เกี่ยวข้องจะติดต่อกลับเพื่อบรรยายวันให้บริการ หลัง 3 วันทำการ โดยไม่นับวันที่รับแจ้ง ค่ะ/ครับ”

2. หัวข้อในระบบ iMind CRM

ขอบริการ -> งานบริการหลังมาตรวัดน้ำ -> งานสำรวจหาท่อรั่วภายใน (มีค่าใช้จ่าย)

3. การติดตามงาน

เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อมูลในระบบคำร้อง CRM/CIS และนับวันกำหนดตามงาน ถัดจากวันที่รับเรื่อง 3 วันทำการ

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

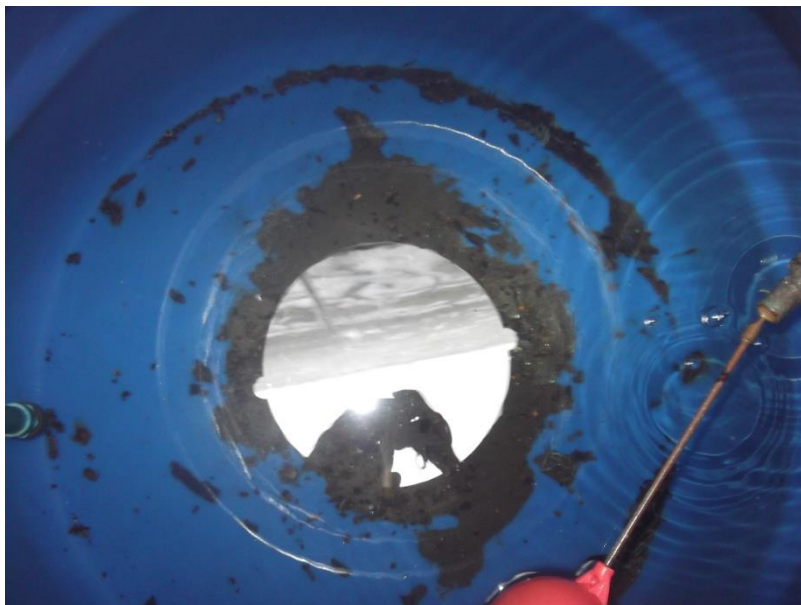
2. ล้างถังพักน้ำ

การประปานครหลวง (กปน.) แนะนำว่า ปัจจุบันระบบการสำรองน้ำเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นสำหรับบ้านพักอาศัย เพื่อไว้ใช้ในยามที่น้ำประปาไม่ไหล หรือกรณีเกิดท่อแตกฉุกเฉิน ส่วนจะเก็บน้ำด้วยถังบนดินหรือใต้ดินนั้น ขึ้นอยู่กับพื้นที่ใช้สอยของแต่ละบ้าน

สาเหตุของการล้างถังพักน้ำ

1. น้ำประปาที่ส่งมาตามบ้านจะมีคลอรีนผสมอยู่เพื่อฆ่าเชื้อโรค แต่เมื่อเอาไปเก็บไว้ในถังพักน้ำนาน คลอรีนก็จะระเหยหมดไป จึงไม่มีฤทธิ์ฆ่าเชื้อโรคได้อีก ในขณะที่เชื้อโรคก็มีอยู่ทุกหนทุกแห่ง รวมทั้งในอากาศจึงทำให้ลงไปเติบโตอยู่ในถังพักน้ำได้ ฉะนั้นการทำความสะอาดถังพักน้ำจึงเป็นเรื่องสำคัญ ควรล้างทำความสะอาดอย่างน้อยทุก 6 เดือน หากไม่มีการล้างถังพักน้ำ/ถังเก็บน้ำเลย สิ่งมีชีวิตเล็ก ๆ ที่เล็ดรอดเข้าไป จะเจริญเติบโตเพิ่มพูนขึ้นเรื่อย ๆ ทำให้น้ำประปาปนเปื้อนสิ่งสกปรกโดยไม่รู้ตัว ถังพักน้ำมักเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้ไม่ได้มาตรฐาน

2. อาจเกิดการสะสมของตะกอนเนื่องจากการใช้เป็นเวลานาน



3. เกิดการปนเปื้อนจากสิ่งสกปรกภายนอกถึงพักน้ำ หรือการดูแลสภาพบริเวณที่ตั้งถังพักน้ำไม่ดีพอ



การตรวจวัดคุณภาพน้ำประปาของการประปานครหลวงที่ควรรู้คือ

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

ขั้นตอนการรับงานของเจ้าหน้าที่ 1125

1. งานล้างถังพักน้ำ

ขอรายละเอียดข้อมูลผู้ใช้น้ำ โดยระบุรายละเอียดให้ชัดเจนว่า ผู้ใช้น้ำต้องการให้ดำเนินการเรื่องอะไร พร้อมแจ้งให้ผู้ใช้น้ำรับทราบด้วยว่า “เจ้าหน้าที่ขออนุญาตรับเรื่องประสานงานสาขา โดยส่วนที่เกี่ยวข้องจะติดต่อกลับเพื่อบันทึกหมายวันให้บริการ หลัง 3 วันทำการ โดยไม่นับวันที่รับแจ้ง ค่ะ/ครับ”

2. หัวข้อในระบบ iMind CRM

ขอบริการ -> งานบริการหลังมาตรวัดน้ำ -> งานล้างถังพักน้ำ

3. การตามงาน

ให้ตรวจสอบข้อมูลในระบบคำร้อง CRM / CIS และนับวันกำหนดที่ตามงานถัดจากวันที่รับเรื่อง 3 วันทำการ

****กรณี ผู้ใช้น้ำตามงานครั้งที่ 3 เจ้าหน้าที่ 1125 สามารถตามงานที่กองบริหารธุรกิจเสริมด้านบริการ**

หมายเลข 02-586-7623**

ตารางราคามาตรฐานงานล้างถังพักน้ำ

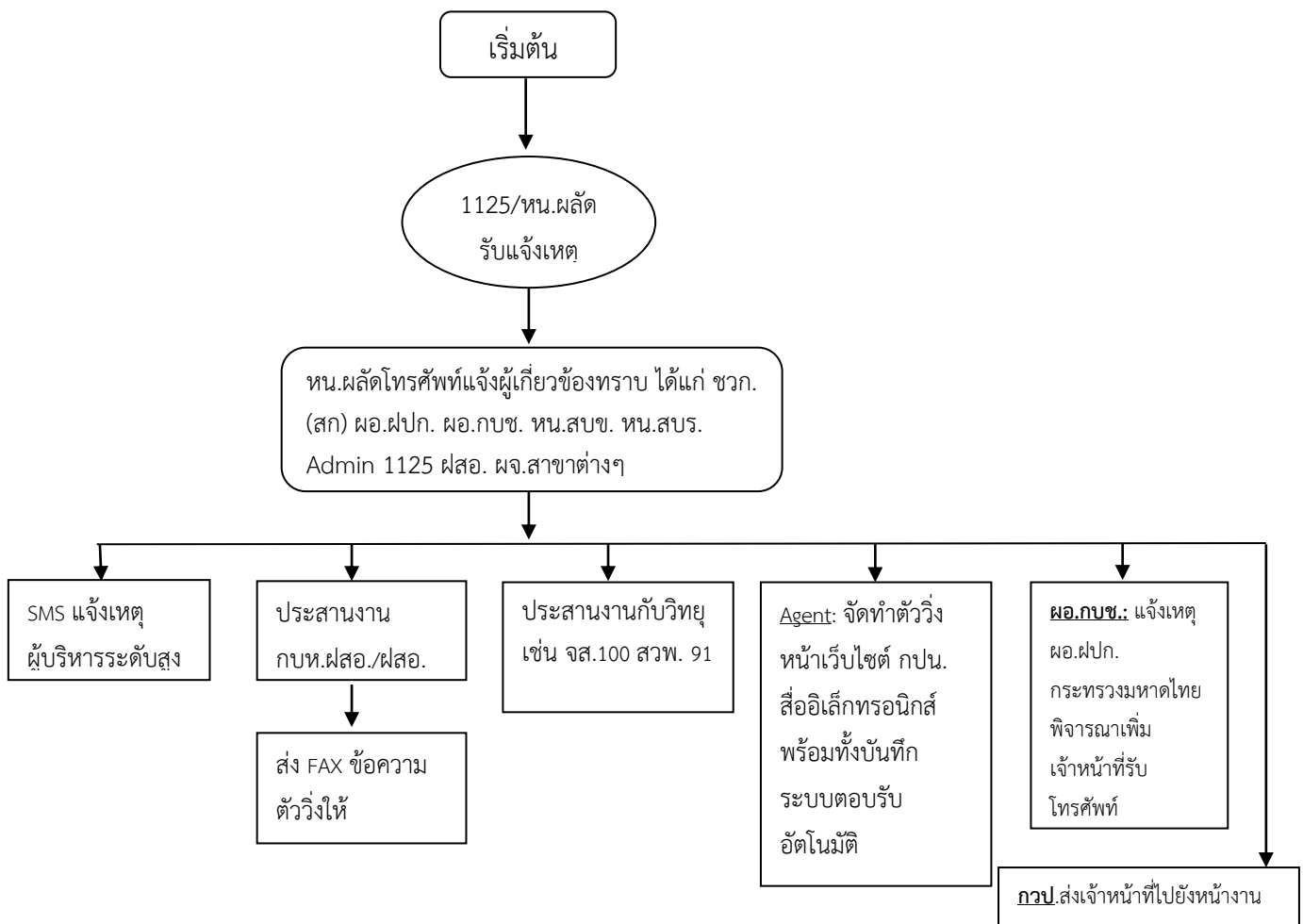
งานล้างถังพักน้ำ (ล้างด้วยปืนฉีดน้ำแรงดันสูง+ตรวจเช็คความขุ่นของน้ำทั้งก่อนและหลังล้างถังพักน้ำ)					
ลำดับที่	รายการ	หน่วย	ราคาก่อนภาษี (บาท)	ภาษี 7%	ราคารวมภาษี (บาท)
1	ถังพักน้ำ ขนาดไม่เกิน 2.00 ลบ.ม.				
	1.1 บนดิน	เหมาจ่าย/ถัง	1,023	77	1,100
	1.2 ใต้ดิน	เหมาจ่าย/ถัง	1,526	114	1,640
2	ถังพักน้ำ ขนาดเกิน 2.00 ลบ.ม.	(ต้องทำการตรวจสอบสภาพพื้นที่จริงก่อนการประเมินราคา)			

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1.การปฏิบัติกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินทำให้มีผลกระทบต่อลูกค้า ประชาชน

ขั้นตอนการดำเนินการ

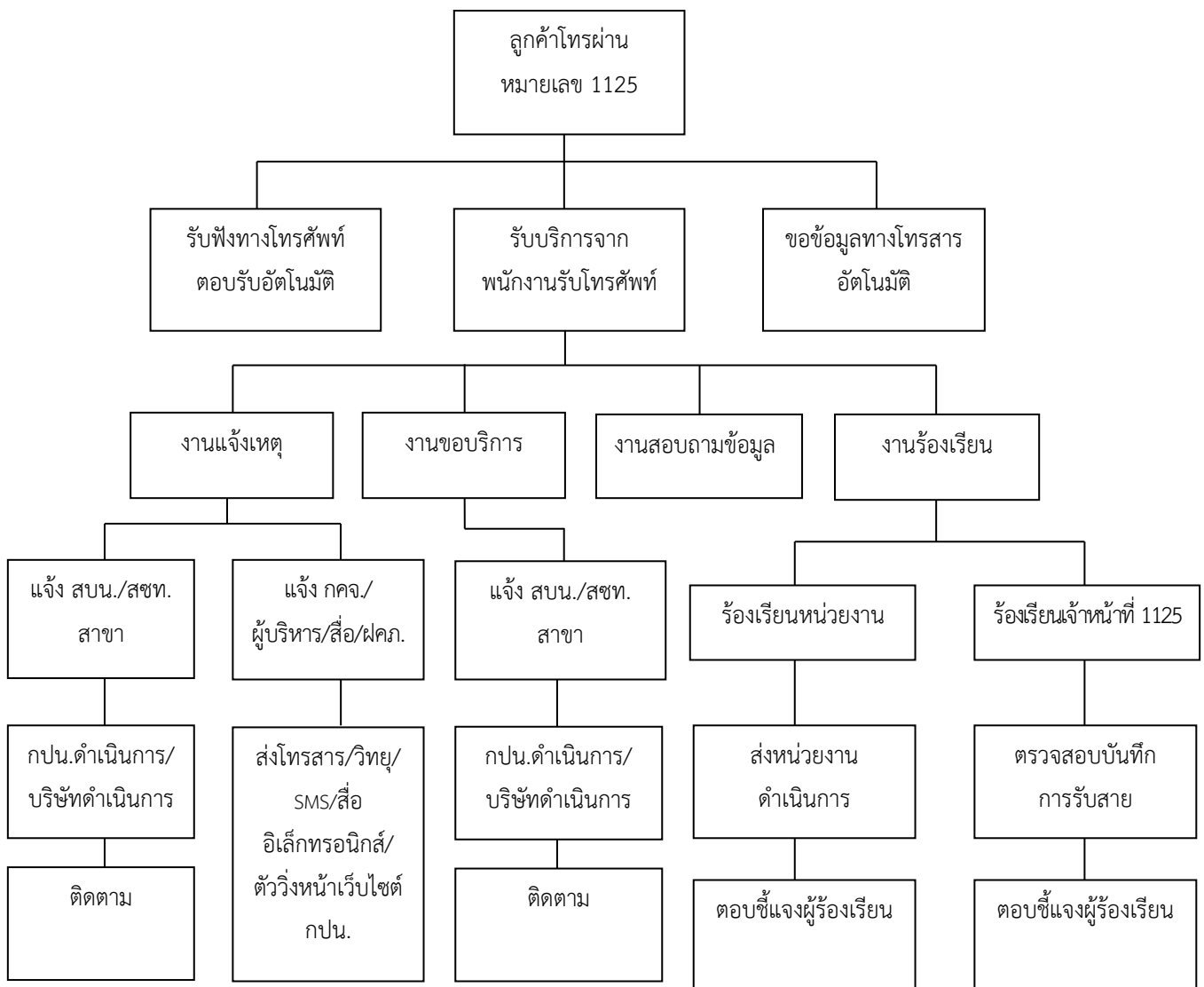
1. โทรศัพท์แจ้งผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ชวก.(สก)/ผจ.สาขาต่างๆ/ผอ.ฟปก./ผอ.กบช./หน.สบข./หน.สปร./Admin 1125/ผสอ.
2. ส่ง SMS ให้ผู้บริหารทุกกลุ่ม
3. บันทึกระบบอัตโนมัติ เพื่อแจ้งเหตุ และกรณีมีการเปลี่ยนแปลงหรืองานไม่แล้วเสร็จ ปรับแก้ไขข้อความในระบบอัตโนมัติ
4. การประชาสัมพันธ์แจ้งข่าว
 - โทรศัพท์ โดยให้ออกเป็นตัวหนังสือของข้อความที่ต้องการแจ้งเหตุเป็นวงในโทรศัพท์ ด้วยการส่งบันทึกข้อความเป็นเป็นอักษร และส่ง Fax ไปยังสถานีโทรศัพท์นั้นๆ
 - วิทยุคลื่นต่างๆ เช่น จส.100 สวพ.91 เป็นต้น
 - Facebook ของการประปานครหลวง และ MWA Call Center 1125
 - จัดทำตัวอักษรของข้อความที่ต้องการแจ้งเหตุเป็นตัววิ่งหน้า Website Internet / Intranet
5. เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์แบบเร่งด่วน
6. กวป. พิจารณาส่งเจ้าหน้าที่ไปทำงาน เพื่อติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการ และเพื่อเป็นข้อมูลในการตอบคำถามหรือข้อร้องเรียนจากลูกค้า



2.งานบริการข้อมูลทางโทรศัพท์

ขั้นตอนดำเนินการ

- 1.ลูกค้าโทรศัพท์ผ่านหมายเลข 1125
- 2.รับบริการจากพนักงานรับโทรศัพท์
 - 2.1 งานสอบถามข้อมูล
 - ผู้ปฏิบัติงาน 1125 บริการข้อมูล และปิดใบงาน
 - 2.2 งานแจ้งเหตุ
 - ตรวจสอบว่าเป็นงานของหน่วยงานใด
 - ส่งงาน สบน. และ สชท. สาขา
 - ติดตามการดำเนินการแก้ไข
 - รายงานผู้บริหาร และแจ้งสื่อประชาสัมพันธ์ (กรณีเป็นงานที่มีผลกระทบต่อลูกค้าจำนวนมาก)
 - ส่งโทรสาร (Fax) วิทยู ส่ง SMS ผู้บริหาร สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตัววิ่งหน้า web internet intranet และสื่อต่างๆ
 - 2.3 งานร้องเรียนหน่วยงาน
 - ส่งเรื่องไปยังสำนักงานประสานงานและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
 - ตอบชี้แจงผู้ร้องเรียน
 - 2.4 งานร้องเรียนเจ้าหน้าที่ 1125
 - ตรวจสอบการบันทึกการรับสาย ได้แก่ ฟังไฟล์เสียงสนทนา ข้อมูลในใบงาน
 - ตอบกลับชี้แจงผู้ร้องเรียน
- 3.รับฟังทางโทรศัพท์ตอบรับอัตโนมัติ (Fax)
- 4.ส่งข้อมูลทางโทรสารอัตโนมัติ (Fax)



หมายเหตุ:

งานแจ้งเหตุ หมายถึง การแจ้งจากลูกค้า ผู้ใช้บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ไม่ได้ผลกระทบโดยตรงจากการใช้น้ำประปาหรือบริการที่เกี่ยวข้อง หรือลูกค้าได้รับผลเสียหาย ซึ่งไม่ได้เกิดจากข้อบกพร่องของ กปน.

งานสอบถาม หมายถึง การที่ลูกค้าสอบถามข้อมูลหรือร้องเรียนในบางเรื่อง โดยเจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลหรือตอบชี้แจงลูกค้าได้ รวมถึงการติดตามงานมายังหน่วยงานรับเรื่อง เพื่อทราบถึงการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่กินเวลาแล้วเสร็จ และเจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงเหตุผลได้

ข้อร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนจากผู้น้ำ ผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ได้รับผลกระทบจากการใช้น้ำประปา หรือบริการที่เกี่ยวข้อง ที่ทำให้เกิดความเสียหาย

การติดตาม กรณีแจ้งเหตุแล้วไม่ได้รับการแก้ไข โดยเจ้าหน้าที่ไม่สามารถชี้แจงสาเหตุของการกินเวลาในการแก้ไขปัญหาต่างๆ จนเกิดความไม่พึงพอใจในการบริการนั้นๆ

ขอบริการ หมายถึง การที่ลูกค้าร้องขอรับบริการ จากบริการที่ กปน. จัดเตรียมไว้

ประเภทของข้อร้องเรียน สาเหตุ และผู้รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหา

ลำดับ	ประเภทข้อร้องเรียน	สาเหตุ			ผู้รับผิดชอบ
		1	2	3	
1	น้ำไม่ไหล	งานซ่อมท่อ	งานก่อสร้าง	งานลดน้ำสูญเสีย	กรร.
2	น้ำไหลอ่อน	งานซ่อมท่อ	งานก่อสร้าง	งานลดน้ำสูญเสีย	กรร.
3	เจ้าหน้าที่	พูดจาไม่สุภาพ	ไม่ชี้แจงและแนะนำบริการ	บริการล่าช้า/บกพร่อง	กรก.
4	น้ำขุ่น/มีกลิ่น (ไม่ใช่คลอรีน)	งานซ่อมท่อ	งานตัดบรรจบ	ท่อเดิมผุกร่อน	กรร.
5	ค่าน้ำผิดปกติ	ท่อรั่วภายใน	มาตรไม่เดิน/มีการใช้น้ำ/ประเมนสูง	มาตรกระตุกเดินช้า/น้ำต่ำ	กรด.
6	งานซ่อมท่อ	ไม่คืนสภาพผิวจราจร	เครื่องจักรเสียงดัง	งานไม่เรียบร้อย	กรร.
7	งานวางท่อ	ไม่คืนสภาพผิวจราจร	เครื่องจักรเสียงดัง	งานไม่เรียบร้อย	กรร.
8	ไม่มีการประชาสัมพันธ์	กปน. ไม่ได้ประชาสัมพันธ์	กปน.ประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง	ประชาสัมพันธ์แต่ไม่ครอบคลุมเวลาปิดน้ำเนื่องจากเวลาในการปิดน้ำมากกว่าที่แจ้งไว้	กรก., กรร./ฝสอ.
9	ใบแจ้งค่าน้ำ	เครื่องพิมพ์ขัดข้อง/ไม่พิมพ์	กระดาษใบแจ้งค่าน้ำชำรุด	ปริมาณการใช้น้ำผิดปกติ/ไม่พิมพ์	กรด.
10	มาตรวัดน้ำ	มาตรวัดน้ำเดินผิดปกติ	ติดตั้ง/เปลี่ยนมาตรแล้วเก็บงานไม่เรียบร้อย	ติดตั้ง/เปลี่ยนมาตรล่าช้า	กรก., กรร.
11	อื่นๆ				

เงื่อนไข การสอบถาม การแจ้งเหตุ และการร้องเรียน ตามหัวข้อ ประเภทเรื่องร้องเรียน

ลำดับ	รายการ	เงื่อนไข"การสอบถาม"	เงื่อนไข"แจ้งเหตุ"	เงื่อนไข"ร้องเรียน"
1,2	น้ำไม่ไหล/น้ำไหลอ่อน	-สอบถามพื้นที่น้ำไม่ไหล/ไหลอ่อน -สอบถามวันเวลา รายละเอียดของการปิด-เปิดน้ำ -เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูล/ตอบชี้แจงได้	-แจ้งสถานที่/บริเวณ พื้นที่น้ำไม่ไหล/ไหลอ่อน -เจ้าหน้าที่ไม่มีข้อมูลที่ชี้แจงได้ -เจ้าหน้าที่รับข้อมูลเพื่อส่งให้สาขาตรวจสอบ/แก้ไข	-ได้รับผลกระทบน้ำไม่ไหล/ไหลอ่อน เป็นเวลานาน หรือเกิดขึ้นบ่อย โดยไม่ทราบสาเหตุ จนก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ -น้ำไม่ไหล/ไหลอ่อนหลังจากการดำเนินการต่างๆของกปน. แล้วเสร็จ เช่น ตัดบรรจบ/ซ่อมท่อ แต่ยังไม่ได้รับความสะดวก จนก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ -น้ำไม่ไหล/ไหลอ่อนบ้านเดียวหรือหลายบ้านในละแวกเดียวกันโดยไม่ทราบสาเหตุ จนก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ -เจ้าหน้าที่ไม่มีข้อมูลสำหรับการชี้แจงได้ -ลูกค้ามีความประสงค์จะร้องเรียน
3	เจ้าหน้าที่			-ลูกค้ารับรู้หรือสัมผัสถึงการกระทำที่ไม่ถูกต้อง ไม่สุภาพ ไม่ควรจะเป็น หรือไม่ควรกระทำของพนักงานที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ ได้แก่ -แสดงกิริยาไม่สุภาพ -แต่งกายไม่สุภาพ -ขับรถไม่สุภาพ -อ่านมาตรไม่ถูกต้อง -ให้ข้อมูลคลาดเคลื่อน ผิดพลาด เป็นต้น
4	น้ำขุ่น/มีกลิ่น (ไม่ใช่คลอรีน)	-สอบถามสาเหตุที่ทำให้ น้ำขุ่น ถ้าในระบบไม่มีการตัดบรรจบหรือซ่อมท่อ ที่อาจเป็นเหตุให้น้ำขุ่นได้ จะแนะนำให้ลูกค้าตรวจสอบระบบภายในบ้านของลูกค้าเบื้องต้นก่อน		ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจเมื่อพบ/ประสบว่า มีน้ำขุ่น/มีกลิ่น ทั้งที่ทราบและไม่ทราบสาเหตุ -เจ้าหน้าที่ไม่มีข้อมูลสำหรับการชี้แจง

ลำดับ	รายการ	เงื่อนไข"การสอบถาม"	เงื่อนไข"แจ้งเหตุ"	เงื่อนไข"ร้องเรียน"
5	ค่าน้ำผิดปกติ	-สอบถามสาเหตุของค่าน้ำผิดปกติ -สอบถามการแก้ไข/คำแนะนำกรณีไม่มีท่อรั่วภายใน -เจ้าหน้าที่แนะนำให้ตรวจสอบเบื้องต้นเพื่อหาสาเหตุของค่าน้ำผิดปกติ -เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูล/ตอบชี้แจงได้		-ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจกับค่าน้ำที่ผิดปกติ(สูง) โดยได้ตรวจสอบท่อรั่วภายในแล้ว -ลูกค้าร้องเรียนค่าน้ำสูงเกิดจากการกระทำของเจ้าหน้าที่ เช่น เปลี่ยนมาตรแล้วค่าน้ำสูงขึ้น ฯ -เจ้าหน้าที่ไม่มีข้อมูลสำหรับการชี้แจง
6,7	งานซ่อมท่อ/งานวางท่อ	-สอบถามการปิดน้ำล่วงหน้า สำหรับงานวางท่อ(ตามแผน) -สอบถามสาเหตุ/ระยะเวลาการดำเนินการ/แก้ไขแล้วเสร็จ -สอบถามสาเหตุระหว่างดำเนินการ -สอบถามพื้นที่น้ำไม่ไหลจากการวางท่อ/ซ่อมท่อ -เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูล/ตอบชี้แจงได้		-ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจกับงานนั้นๆ -ลูกค้าได้รับผลกระทบอย่างรุนแรงจากงานนั้นๆ -ทำพื้นผิวจราจรไม่เรียบร้อย -เจ้าหน้าที่ไม่มีข้อมูลสำหรับการชี้แจง
8	ไม่มีการประชาสัมพันธ์ก่อนหยุดจ่ายน้ำ			-ลูกค้าได้รับผลกระทบรุนแรง โดย ไม่ ทราบ ข่า ว ประชาสัมพันธ์จากการปิดน้ำล่วงหน้า -ลูกค้าได้รับข่าวแต่ไม่ชัดเจน -ลูกค้าไม่พึงพอใจ เนื่องจากไม่ได้รับข่าวประชาสัมพันธ์ตามที่กปน.แจ้ง -เจ้าหน้าที่ไม่มีข้อมูลสำหรับการชี้แจง

ลำดับ	รายการ	เงื่อนไข"การสอบถาม"	เงื่อนไข"แจ้งเหตุ"	เงื่อนไข"ร้องเรียน"
9	ใบแจ้งค่าน้ำ	-สอบถามสาเหตุของการไม่ได้รับใบแจ้งค่าน้ำ -สอบถามใบแจ้งค่าน้ำเนื่องจากได้รับซ้ำ		-ลูกค้าไม่พึงพอใจ เนื่องจากไม่ได้รับใบแจ้งค่าน้ำ -ลูกค้าไม่พึงพอใจ เนื่องจากได้รับผลกระทบจากการได้รับล่าช้า -ลูกค้าไม่พึงพอใจ เนื่องจากได้รับใบแจ้งค่าน้ำผิดบ้าน -เจ้าหน้าที่ไม่มีข้อมูลสำหรับการชี้แจง
10	มาตรวัดน้ำ	- สอบถามเกี่ยวกับมาตรวัดน้ำเดินผิดปกติ เช่น มาตรหมุนกลับไปกลับมา แต่ไม่มีผลต่อค่าน้ำ - สอบถามการเปิด-ปิด วาล์วน้ำ - สอบถามการเปลี่ยนมาตร เช่น มาตรครบวาระ - สอบถามงานติดตั้งประปาใหม่/ติดตั้งมาตรใหม่	- มาตรหาย - ประตุน้ำหน้ามาตรชำรุด - มาตรวัดน้ำเดินผิดปกติ - มาตรวัดน้ำไม่เดิน - พบเห็นน้ำรั่วที่มาตร หรือหน้ามาตร	- ลูกค้าไม่พึงพอใจ เนื่องจากแจ้ง/ขอรับบริการมาแล้ว เช่น มาตรวัดน้ำไม่เดิน แต่ยังไม่ได้รับการบริการ - ลูกค้าไม่พึงพอใจ เนื่องจากเจ้าหน้าที่มาเปลี่ยน/ถอด/ใส่/ย้ายมาตรวัดน้ำให้ลูกค้าแล้วเกิดน้ำรั่วไหล - ลูกค้าไม่พึงพอใจ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ติดตั้งมาตรวัดน้ำกลับคืนให้ผิดไปจากตำแหน่งเดิม - ลูกค้าไม่พึงพอใจ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ติดตั้งมาตรวัดน้ำกลับคืนให้แต่ติดผิด ติดย้อนครให้ - ลูกค้าไม่พึงพอใจ เนื่องจากเจ้าหน้าที่มาเปลี่ยน/ถอด/ใส่/ย้ายมาตรวัดน้ำให้ลูกค้าแล้วเกิดมาตรวัดน้ำอุดตัน

แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน เพิ่มข้อเสนอแนะ/คำชมเชย

1. หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่
 - 1.1 ฝ่ายปฏิบัติการการประสานครหลวง ผ่านช่องทางศูนย์บริการประชาชน MWA CALL CENTER 1125/Email/Facebook/Line@/Twitter/Web Chat/GCC/ศูนย์ดำรงธรรม (วังไชยา)/ศูนย์ดำรงธรรม (กปน.)
 - 1.2 สำนักงานประชาสัมพันธ์ ผ่านหน้าเคาน์เตอร์
 - 1.3 ฝ่ายบริการกลาง ผ่านช่องทางหนังสือร้องเรียน
2. เมื่อรับเรื่องร้องเรียนแล้ว หน่วยงานที่รับเรื่องบันทึกข้อมูลลงระบบ iMind (CRM)/ระบบที่เกี่ยวข้อง
3. หน่วยงานที่รับเรื่อง
 - 3.1 กรณีที่ทราบข้อมูล ตอบข้อร้องเรียนได้ทันที
 - 3.2 กรณีไม่ทราบข้อมูล หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข โดยอธิบายขั้นตอนต่างๆ ให้ผู้ร้องเรียนด้วย
4. ระหว่างดำเนินการ หน่วยงานที่ดำเนินการแก้ไขแจ้งความก้าวหน้าการดำเนินการให้ผู้รับเรื่องร้องเรียนทราบ เพื่อให้ผู้รับเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียนเป็นระยะๆ
5. เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ
 - 5.1 กรณีเป็นสถานการณ์ปกติ: จัดทำรายงานให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
 - 5.2 กรณีเป็นสถานการณ์ฉุกเฉิน: สรุปรายงานผู้บริหารทันที
6. สำนวจความพึงพอใจ จากการแก้ไขข้อร้องเรียนและการบริการของ Call Center
7. กรณีเป็นหนังสือร้องเรียนต้องตอบข้อร้องเรียน ยึดปฏิบัติตามกระทรวงมหาดไทย ที่ มท 205.3/ว4154 ลงวันที่ 8 ธ.ค. 2548 ภายในระยะเวลาดังนี้
 - หนังสือด่วนที่สุด และเรื่องที่ต้องชี้แจงผ่านสื่อ ให้ตอบภายใน 1 วันทำการ
 - หนังสือด่วนมากให้ตอบภายใน 3 วันทำการ หรือตามวันที่กำหนดในหนังสือ (ถ้ามี) โดยใช้วันที่ถึงกำหนดก่อน
 - หนังสือปกติ หรือสอบถามข้อมูลทั่วไป ให้ตอบภายใน 5 วันทำการ หรือตามวันเวลาที่กำหนดในหนังสือ (ถ้ามี) โดยใช้วันที่ถึงกำหนดก่อน
8. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดทำสถิติการร้องเรียนและส่งให้ ผปก. เป็นผู้รวบรวม

แนวทางการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ**กรณีเกี่ยวกับหน่วยงานอื่นภายใน กปน.**

1. เมื่อ MWA Call Center 1125 ได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ผ่านสายด่วน 1125 Email facebook Web Chat Line@ เป็นต้น โดยต้องตอบกลับผู้รับบริการทันทีพร้อมคำแสดงความขอบคุณในข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะนั้น บันทึกลงระบบ iMind (CRM) ส่งงานและแจ้งให้หน่วยงานนั้นๆ ทราบ
2. แจ้งผลการดำเนินการดังกล่าวกลับไปยังผู้เสนอข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะนั้น

กรณีเกี่ยวกับ MWA Call Center 1125

1. เมื่อ MWA Call Center 1125 ได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ผ่านสายด่วน 1125 Email facebook Web Chat Line@ เป็นต้น โดยต้องตอบกลับผู้รับบริการทันทีพร้อมคำแสดงความขอบคุณในข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะนั้น บันทึกลงระบบ iMind (CRM) และหัวหน้าผลัด Print ใบงานนำเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาต่อไป
2. แจ้งผลการดำเนินการดังกล่าวกลับไปยังผู้เสนอข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะนั้น

แนวทางการจัดการคำชมเชย**กรณีเกี่ยวกับหน่วยงานอื่นภายใน กปน.**

1. เมื่อ MWA Call Center 1125 ได้รับคำชมเชยจากผู้รับบริการ ผ่านสายด่วน 1125 Email facebook Web Chat Line@ เป็นต้น โดยต้องตอบกลับผู้รับบริการทันทีพร้อมคำแสดงความขอบคุณในคำชมเชย บันทึกลงระบบ iMind (CRM) ส่งงานและแจ้งให้หน่วยงานนั้นๆ ทราบ

กรณีเกี่ยวกับ MWA Call Center 1125

1. เมื่อ MWA Call Center 1125 ได้รับคำชมเชยจากผู้รับบริการ ผ่านสายด่วน 1125 Email facebook Web Chat Line@ เป็นต้น โดยต้องตอบกลับผู้รับบริการทันทีพร้อมคำแสดงความขอบคุณในคำชมเชย บันทึกลงระบบ iMind (CRM)
2. เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ คำชมเชยนั้น ให้ทราบโดยทั่วกัน เช่น ติดบอร์ด หนังสือเวียน เป็นต้น
3. เก็บรวบรวมสถิติ เพื่อมอบรางวัลเพื่อเป็นขวัญกำลังใจ

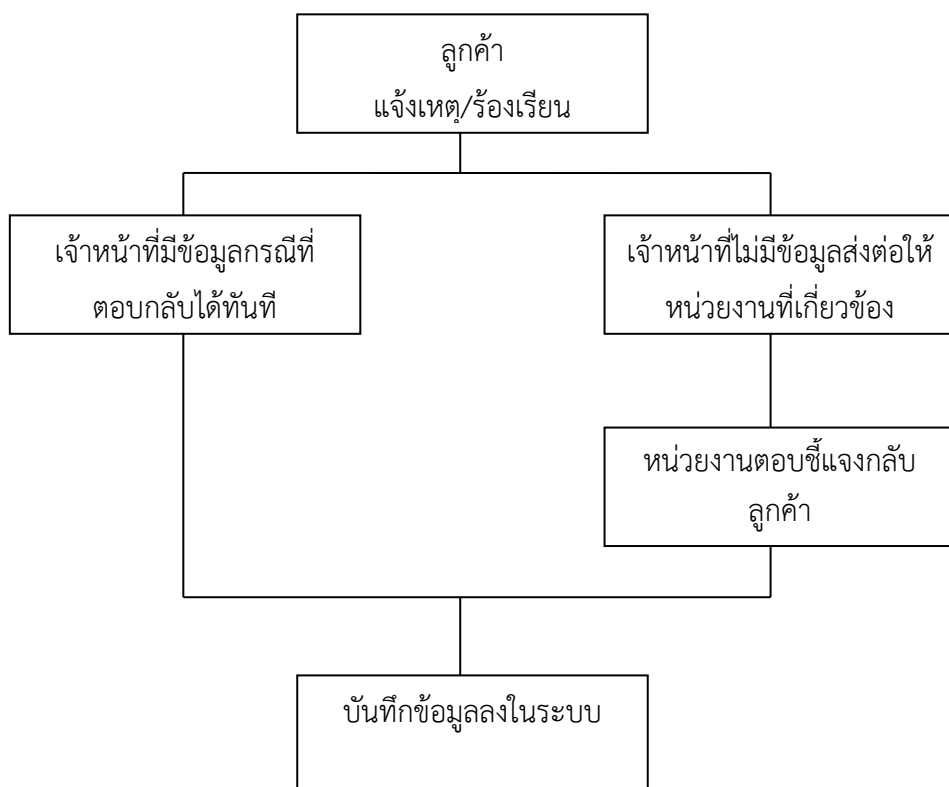
3. งานสอบถาม ขอบบริการ แจ้งเหตุและร้องเรียน ทาง E-mail/Facebook /Twitter/Web Chat/Line@ ขั้นตอนดำเนินการ

1. รับเรื่องผ่านช่องทางต่างๆ

2. แยกประเภทการรับเรื่อง ว่าเป็นสอบถาม ขอบบริการ แจ้งเหตุและร้องเรียน

กรณี เจ้าหน้าที่ 1125 มีข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพียงพอและสามารถตอบชี้แจงได้

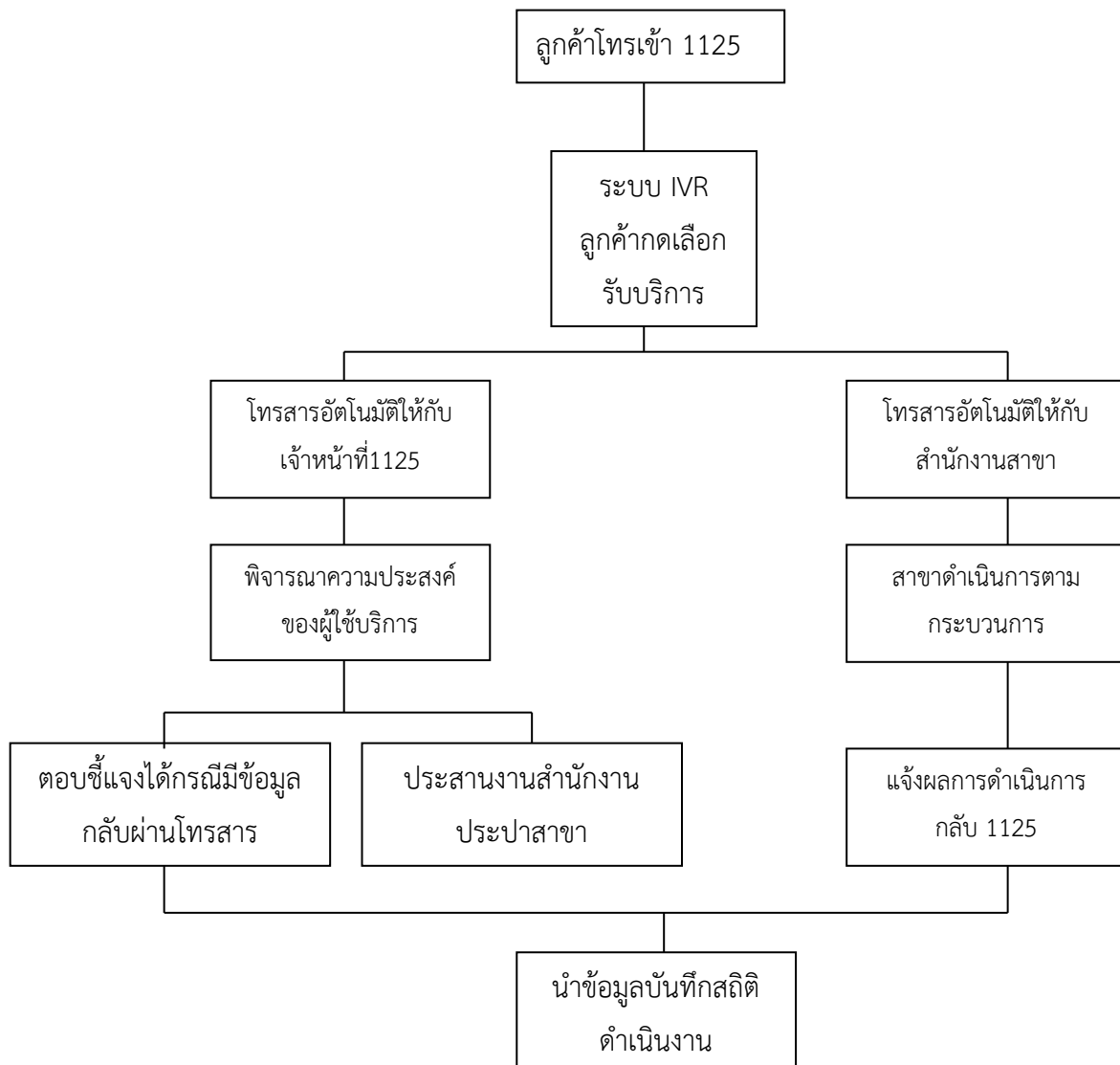
กรณี เจ้าหน้าที่ 1125 ไม่มีข้อมูล หรือเป็นเรื่องร้องเรียนหน่วยงานอื่น เจ้าหน้าที่ 1125 ส่งเรื่องไปยัง
สำนักงานประสานสาขา/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไขและตอบชี้แจงลูกค้าพร้อมบันทึกข้อมูลลงใน
ระบบ



4.งานบริการข้อมูลผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติ (IVR)

ขั้นตอนดำเนินการ

1. ลูกค้าโทรเข้า Call Center 1125 ผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติ (IVR)
2. ลูกค้ากดเลือกเมนูที่ต้องการจะใช้บริการ
3. โทรสาร (Fax) อัตโนมัติให้กับสาขา โดยสาขาดำเนินการตามกระบวนการ
4. โทรสาร (Fax) อัตโนมัติให้กับเจ้าหน้าที่ Call Center 1125
 - 4.1 พิจารณาความประสงค์ของผู้ใช้บริการ
 - 4.2 แจ้ง/ประสานงานสำนักงานประสานสาขาที่เกี่ยวข้อง
 - 4.3 ตอบชี้แจงได้กรณีมีข้อมูลกลับผ่าน Fax
5. แจ้งผลดำเนินการกลับให้ Call Center 1125
6. นำข้อมูลบันทึกสถิติดำเนินงาน

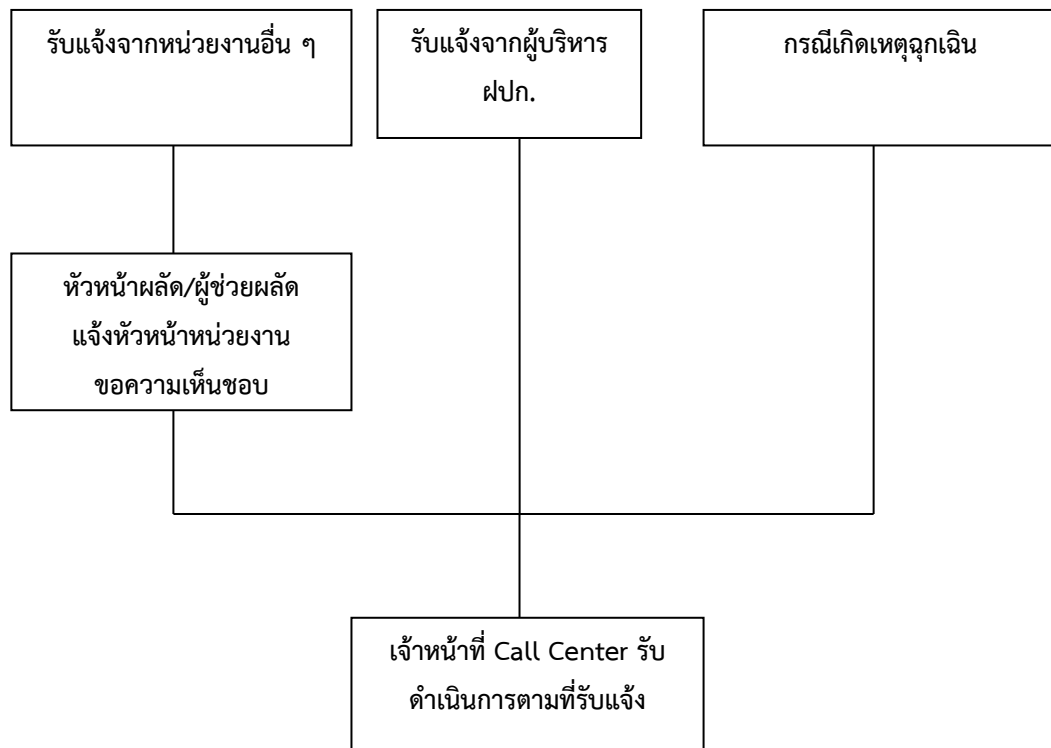


หมายเหตุ: ผู้ใช้บริการจะต้องใช้หมายเลขเบอร์โทร 1125 เท่านั้น

5.งานแจ้งเหตุฉุกเฉินด้วยข้อความสั้น (SMS) เพื่อผู้บริหาร

ขั้นตอนดำเนินการ

- 1.กรณีรับแจ้งข้อมูลที่ต้องการส่ง SMS จากหน่วยงานอื่น แจ้งผ่าน ทน.ผลัด Call Center
 - หัวหน้าผลัด/ผู้ช่วย แจ้งหัวหน้าหน่วยงานขอความเห็นชอบ
- 2.กรณีรับแจ้งข้อมูลที่ต้องการส่ง SMS จากผู้บริหารภายใน ฝปก.ได้แก่ ผอ.ฝปก. ผอ.กบช. ผอ.กวป. และทน.สบช.
- 3.กรณีเกิดเหตุฉุกเฉินมีผลกระทบต่อประชาชนเป็นจำนวนมาก เช่น ไฟฟ้าขัดข้อง ส่งผลให้โรงงานผลิตน้ำไม่สามารถผลิตน้ำได้ตามปกติ/โรงสูบน้ำต่างๆ ไม่สามารถสูบน้ำส่งได้ หรือระบบ Call Center ขัดข้อง เป็นต้น
- 4.เจ้าหน้าที่ Call Center รับดำเนินการ SMS ตามที่ได้รับแจ้ง/สั่งการ



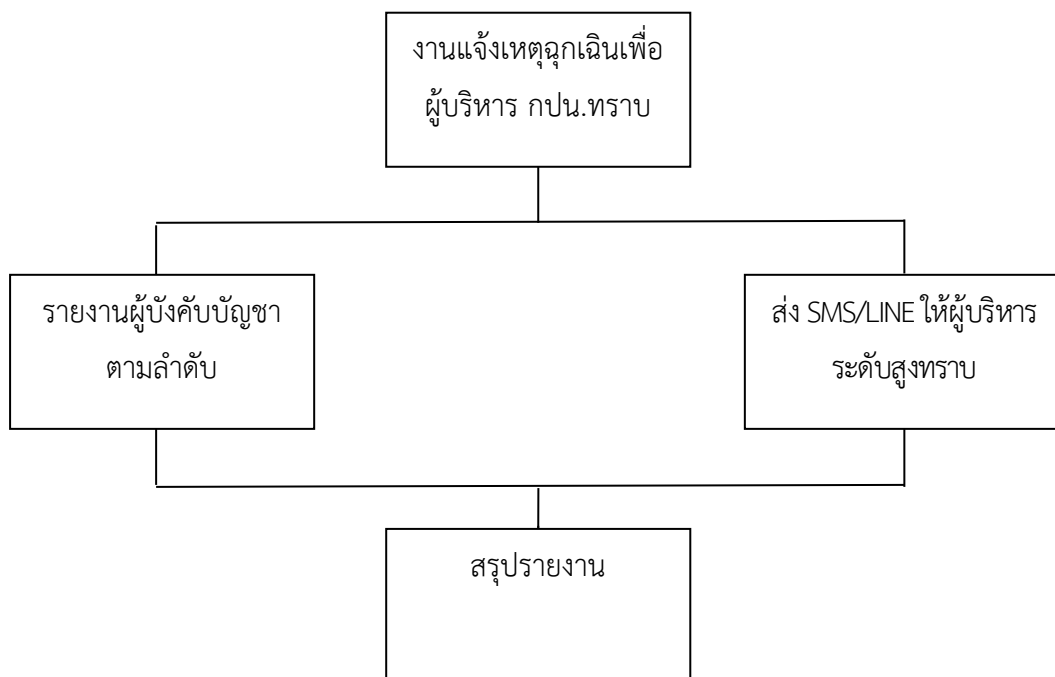
หมายเหตุ

สบช. ได้จัดแบ่งกลุ่มผู้ที่ได้รับข้อมูลในระบบส่งข้อความ ได้แก่ ผู้บริหารระดับ 8 เป็นต้นไป

6.งานบริหารภายในระบบงาน Call Center งานแจ้งเหตุฉุกเฉินเพื่อผู้บริหาร กปน. ทราบ

ขั้นตอนดำเนินการ

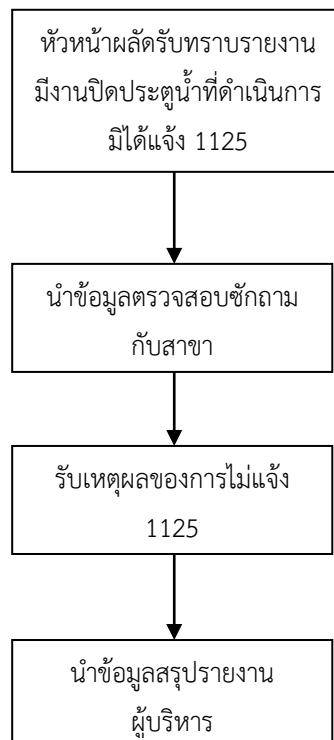
1. หน่วยงานต่าง ๆ แจ้งเหตุฉุกเฉินเข้ามาที่ หัวหน้าผลัด Call Center 1125
2. รายงานผู้บังคับบัญชาตามลำดับ
 - ส่ง SMS/LINE ให้ผู้บริหารระดับสูงทราบ
3. สรุปรายงานส่ง หน.สบข. เพื่อรายงาน ผอ.กปน. ทราบ



7.การประสานงานภายใน กปน. : การติดตามงานปิดประตุน้ำมิได้แจ้ง 1125

ขั้นตอนดำเนินการ

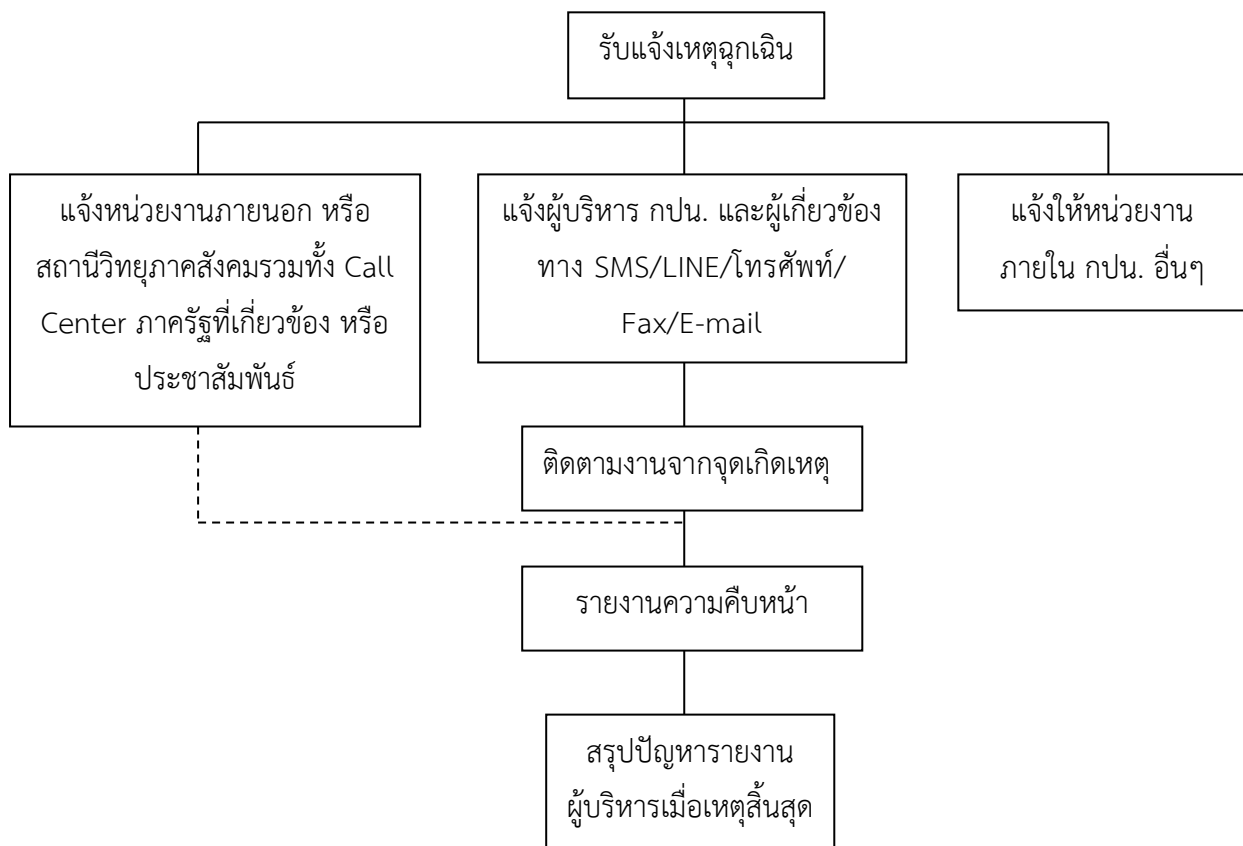
1. หัวหน้าผลัดรับทราบรายงาน งานปิดประตุน้ำที่ดำเนินการโดยมิได้แจ้งผ่านทาง Call Center 1125
2. นำข้อมูลตรวจสอบซักถามกับทางสำนักงานประปาสาขาที่เกี่ยวข้อง
3. รับเหตุผลของการไม่แจ้งทาง Call Center 1125
4. นำข้อมูลสรุปรายงานผู้บริหาร



8.การประสานงานภายใน กปน. : การประสานงานเหตุฉุกเฉินในระบบงานของ กปน.

ขั้นตอนการดำเนินการ

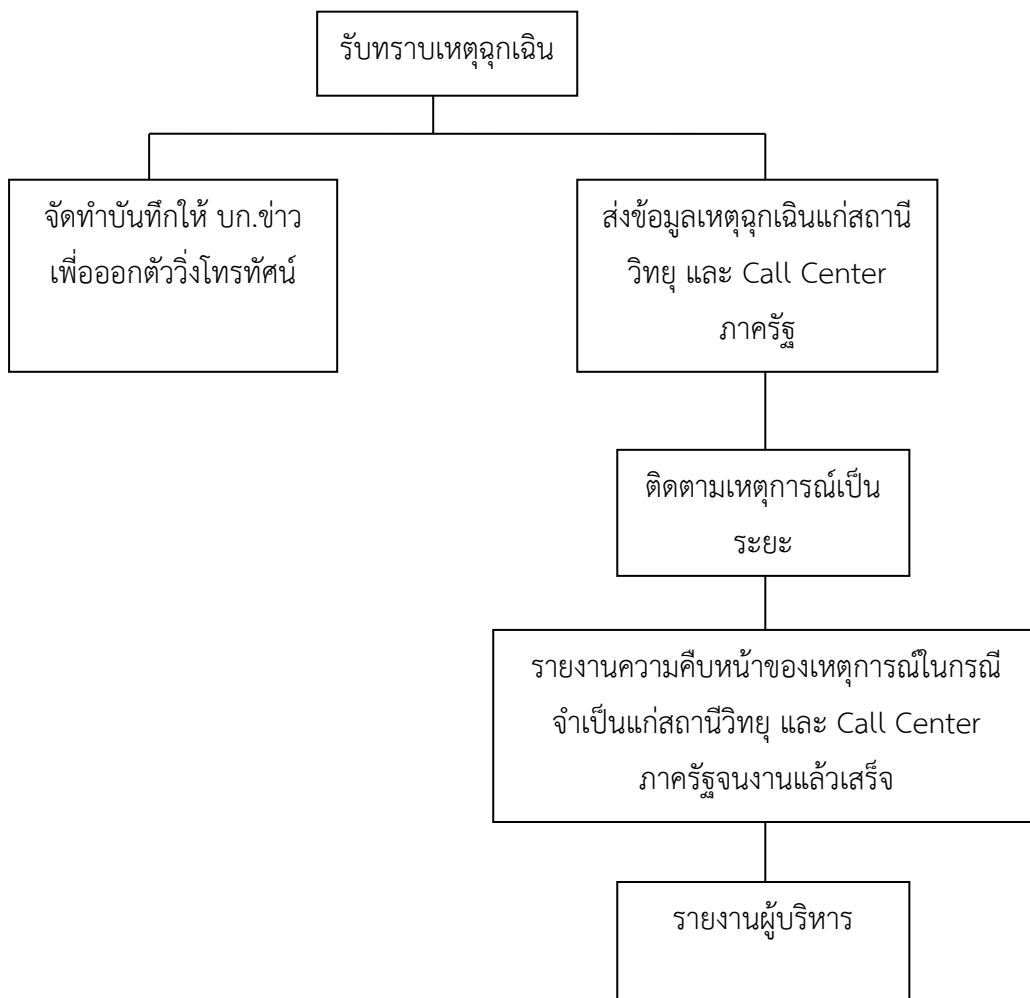
1. รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน
2. แจ้งหน่วยงานภายใน กปน. อื่นๆ
3. แจ้งผู้บริหาร กปน. และผู้เกี่ยวข้องทาง SMS/LINE/โทรศัพท์/Fax/E-mail
4. แจ้งหน่วยงานภายนอก หรือ สถานีวิทยุภาคสังคมรวมทั้ง Call Center ภาครัฐที่เกี่ยวข้อง หรือ ประชาสัมพันธ์
5. ติดตามงานจากจุดเกิดเหตุ
6. รายงานความคืบหน้า
7. สรุปปัญหา รายงานผู้บริหารเมื่อเหตุสิ้นสุด



9. การประสานงานภายใน กปน. : การแจ้งเหตุฉุกเฉินกับหน่วยงานภายนอก

ขั้นตอนการดำเนินการ

1. รับทราบเหตุฉุกเฉิน
2. ส่งข้อมูลเหตุฉุกเฉินแก่สถานีวิทยุภาคสังคม และ Call Center ภาครัฐ
3. ส่งบันทึกให้ บก.ข่าว รายการโทรทัศน์ เพื่อออกตัววิ่ง ประชาสัมพันธ์ แจ้งเหตุ
4. ติดตามเหตุการณ์เป็นระยะๆ
5. รายงานความคืบหน้าของเหตุการณ์ในกรณีจำเป็นแก่สถานีวิทยุภาคสังคม และ Call Center ภาครัฐจนงานแล้วเสร็จ
6. รายงานผู้บริหาร



บันทึกถึงบรรณาธิการข่าว

การประปานครหลวง
METROPOLITAN WATERWORKS AUTHORITY

กระทรวงมหาดไทย

กองบริการประชาชน

ฝ่ายปฏิบัติการการประปานครหลวง

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่ข่าว

เรียน บก.ข่าว

ขอฝากข่าวประชาสัมพันธ์ เพื่อแจ้งให้ประชาชนทราบ ข้อความดังนี้

.....

.....

.....

.....

.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาเผยแพร่ และขอขอบคุณไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ผู้อำนวยการกองบริการประชาชน

ฝ่ายปฏิบัติการการประปานครหลวง

ศูนย์บริการประชาชน 1125 กองบริการประชาชน ฝ่ายปฏิบัติการการประปานครหลวง

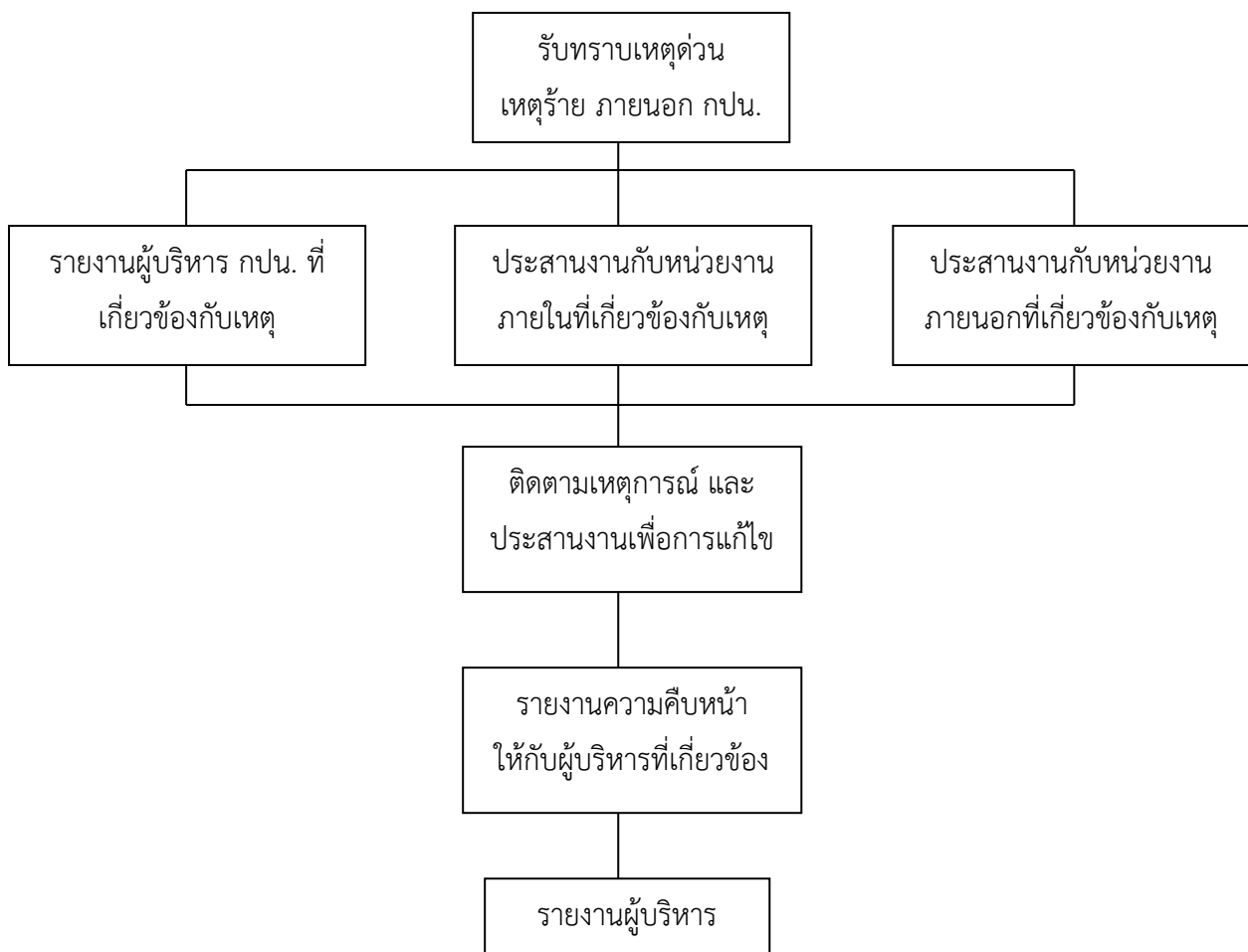
เบอร์โทรศัพท์ติดต่อสื่อมวลชน

สถานีวิทยุ/โทรทัศน์	ชื่อผู้ติดต่อ	หมายเลขโทรสาร	e-mail
ร่วมด้วยช่วยกัน	-	02-184-4318	
สวพ. 91	คุณตัน	02-579-0459	tonglassheart@gmail.com
จส.100	คุณนัย สายด่วน 1137	02-711-9159	busabong_b@hotmail.com
กทม. 1555	สำนักงานประชาสัมพันธ์ กทม.	02-621-0707-8 02-224-3074	bma.prd@gmail.com
ศูนย์ดำรงธรรม 1567	-	02-222-6838	
ภาครัฐ 1111	-	02-240-0767, 02-240-0551	
ประชาสัมพันธ์ กระทรวงสาธารณสุข	ฝ่ายประชาสัมพันธ์	02-591-1707	healthmoph5@gmail.com
FM106	คุณเบิร์ด	02-530-9473	fm106mhz@hotmail.com
สถานีโทรทัศน์ช่อง 3	คุณพิริยะ	02-262-3344	
สถานีโทรทัศน์ช่อง 5	ฝ่ายข่าวททบ.5	02-270-0412	
สถานีโทรทัศน์ช่อง 7	คุณจิรวัฒน์ (สะเก็ดข่าว)	02-272-0239-40	
สถานีโทรทัศน์ช่อง 9	คุณมนชยา (ผู้ปฏิบัติงาน)	02-245-1854, 02-245-1853	
สถานีโทรทัศน์ช่อง NBT	คุณสำออง (ศูนย์ตัววิ่ง)	02-275-6676	
TPBS	บก.ข่าว	02-790-2099	
Hit TV	ฝ่ายสำนักงานปฏิบัติการ	02-935-9181	
กองสารนิเทศ มท.	กองคลังสำนักงาน ปลัดกระทรวงมหาดไทย	02-225-8118	prmoi.go.th@gmail.com
Voice TV	คุณอัมมัย	02-650-6072	iamvnews@gmail.com
FM101	คุณปอม	02-639-1569	Pommefm101@gmail.com
Nation	คุณอังคณา	02-338-3607, 02-338-3971	
สถานีวิทยุ TRS 99.5	हतुहन्नं पोठिठ्ठि	02-6287224	

10.การประสานงานภายนอก กปน. ที่เกี่ยวข้องกับระบบงาน กปน. : การประสานงานเหตุด่วน-เหตุร้าย

ขั้นตอนการดำเนินการ

1. รับทราบเหตุด่วน เหตุร้าย ภายนอก กปน.
2. ประสานงานกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องกับเหตุ
3. ประสานงานกับหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้องกับเหตุ
4. รายงานผู้บริหาร กปน. ที่เกี่ยวข้องกับเหตุ
5. ติดตามเหตุการณ์ และประสานงานเพื่อการแก้ไข
6. รายงานความคืบหน้า ให้กับผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง
7. รายงานผู้บริหาร



11. การติดตามความก้าวหน้าของงานและรายงานความก้าวหน้าแก่ลูกค้า พร้อมสำรวจความพึงพอใจ

1. หลักการพิจารณากรณีติดตามงานร้องเรียน/แจ้งเหตุ

1.1 กรณีติดตามงาน ร้องเรียน

หลักปฏิบัติ : การเลือกกรณีการติดตามงาน

1.1.1 แบ่งระยะการติดตามงาน 2 ระยะ คือ 1 วันทำการ และ 3 วันทำการ ดังนี้

- งานติดตาม 1 วันทำการ ได้แก่ น้ำไม่ไหล, น้ำไหลอ่อน, น้ำขุ่น/น้ำมีกลิ่น (ที่ไม่ใช่กลิ่นคลอรีน) และงานอื่นๆ

- งานติดตาม 3 วันทำการ ได้แก่ ค่าน้ำผิดปกติ, งานซ่อมท่อ, งานวางท่อ, ไม่มีการประชาสัมพันธ์ก่อนจะปิดน้ำ, ใบแจ้งค่าน้ำ, มาตรวัดน้ำ และงานอื่นๆ

1.1.2 เจอหน้าในงาน ต้องมีชื่อ ที่อยู่ และเบอร์ติดต่อครบถ้วน

1.2 กรณีติดตามงาน แจ้งเหตุ

หลักปฏิบัติ : การเลือกกรณีการติดตามงานแจ้งเหตุ

1.2.1 ระยะการติดตามงาน การติดตามงานแจ้งเหตุย้อนหลัง 24 ชั่วโมง

1.2.2 เจอหน้าในงาน ต้องมีชื่อ ที่อยู่ และเบอร์ติดต่อครบถ้วน

2. ขั้นตอนการติดตามงานร้องเรียน/แจ้งเหตุ

2.1 กรณีงานที่แจ้งได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จ

- ติดต่อลูกค้าที่ได้รับผลกระทบ เพื่อสอบถามลูกค้าถึงการดำเนินการต่างๆ และความพึงพอใจการให้บริการของ 1125 และ สาขา

- บันทึกผลการดำเนินงานลงในระบบ iMind CRM

2.2 กรณีงานที่แจ้งไม่ได้รับการแก้ไข

- ติดต่อลูกค้าที่ได้รับผลกระทบ เพื่อสอบถามลูกค้าถึงการดำเนินการต่างๆ

- สอบถามความก้าวหน้าของงาน ไปที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รับทราบปัญหาและสอบถามยืนยันเวลาที่แล้วเสร็จ

- ติดต่อลูกค้าที่ได้รับผลกระทบ เพื่อยืนยันความก้าวหน้าของการดำเนินการ

- บันทึกผลการดำเนินงานลงในระบบ iMind CRM

ตัวอย่าง การบันทึกผลการดำเนินงานติดตามงานลงในระบบ iMind CRM

แก้ไขงาน - Internet Explorer

http://172.16.191.120/mwa/requests/frmRequestDetail.aspx?reqid=7b6f66ef-1999-441b-ac57-9d9c07670a93&frm=S

แก้ไขงาน

ติดตามงาน

Viewing by: น.ส.จันทร์รัตน์ ใจเย็น

เลขที่ใบงาน : 61-99-38

เชื่อมกับใบงาน :

ชื่อผู้แจ้ง : คุณแอ๊ด

ชื่อผู้ใช้น้ำ :

สาขา : ศูนย์บริการ

ที่อยู่ :

ประเภทเรื่อง : แจ้งเหตุ -> ท่อประปา -> น้ำไม่ไหล

ประวัติพื้นที่ :

รายละเอียด : *

ความเร่งด่วน :

เอกสารความรู้ :

ชื่อย :

ผู้รับผิดชอบ :

วันที่รับแจ้ง : 07-ส.ค.-2

วันที่แจ้งเดือน :

วันที่ปิดภาคสนาม WLMA :

การติดตามงาน

เลขที่ใบงาน : 61-99-381728

สาขา-เขต : บางบัวทอง

วันที่แจ้งงาน : 07-ส.ค.-2561 08:53

ชื่อผู้แจ้ง : คุณแอ๊ด

เบอร์โทรศัพท์ผู้แจ้ง : 0954488483

การติดตามงาน :

วันที่ติดตามงาน :

ครั้งที่ 1 : 07-ส.ค.-2561 14:13

ครั้งที่ 2 :

ครั้งที่ 3 :

สถานะ/รายละเอียด :

หน่วยงานที่รับผิดชอบ ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว

ข้อความไขข้อสงสัย :

คะแนนความพึงพอใจ :

Call Center 1125 : ☒ พึงพอใจมาก (5) ☐ พึงพอใจ (4) ☐ พึงพอใจปานกลาง (3) ☐ ไม่พึงพอใจ (2) ☐ ไม่พึงพอใจมาก (1) ☐ ไม่แสดงความเห็น (0)

สำนักงานประชาสัมพันธ์ : ☒ พึงพอใจมาก (5) ☐ พึงพอใจ (4) ☐ พึงพอใจปานกลาง (3) ☐ ไม่พึงพอใจ (2) ☐ ไม่พึงพอใจมาก (1) ☐ ไม่แสดงความเห็น (0)

เจ้าหน้าที่ติดตามงาน : นายสิทธิพันธ์ ศรีภณ

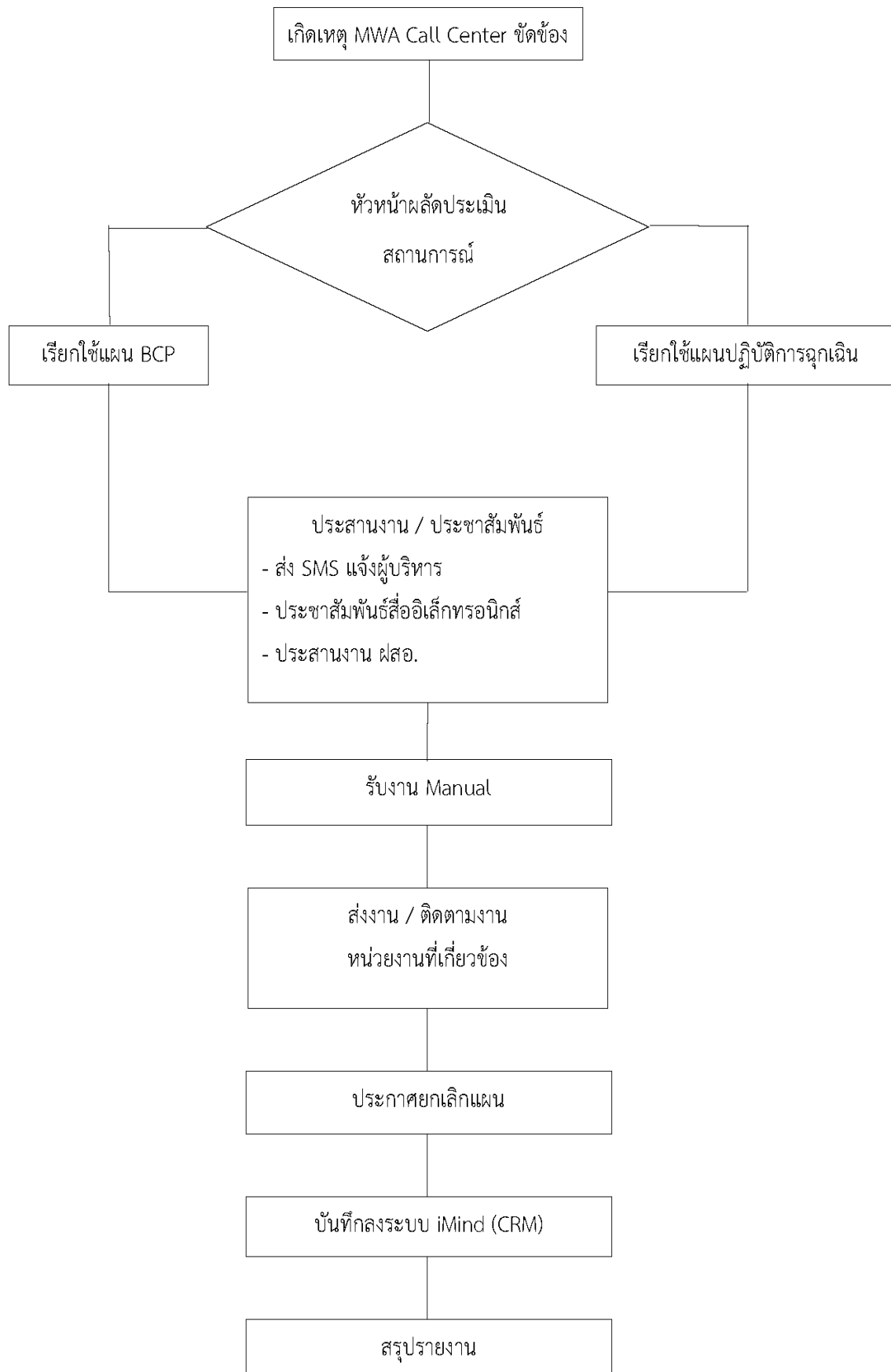
120%

12. การโทรกลับ สาย Abandon Call

กรณีลูกค้าไม่ได้รับการบริการจากศูนย์บริการประชาชน (MWA Call Center 1125) เนื่องจากจำนวนสายที่โทรเข้ามาจนไม่สามารถบริการได้อย่างทั่วถึง จึงเกิดสาย Abandon Call เพื่อให้ประชาชนลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด ศูนย์บริการประชาชน (MWA Call Center 1125) จึงมีการโทรกลับไปยังลูกค้ารายนั้น โดยมีหลักปฏิบัติ ดังนี้

1. สังเกตที่หน้าจอ Wallboard ว่ามีสาย Abandon Call หรือไม่
2. หากพบว่ามีสาย Abandon Call ให้เรียกดูข้อมูลจากระบบ ACD Report หัวข้อ Call Back Report เพื่อตรวจสอบจำนวนและหมายเลขที่ Abandon Call เพื่อทำการโทรกลับ
3. จัดการโทรกลับสาย Abandon Call ตามลำดับเพื่อให้ลูกค้าได้รับการบริการหรือข้อมูลที่ต้องการทราบตามจุดประสงค์ของลูกค้าและหากเป็นงานที่ต้องออกใบงานแจ้งเหตุหรือร้องเรียน ให้บันทึกลงในระบบ iMind (CRM) เพื่อส่งสาขาที่รับผิดชอบต่อไป โดยขอข้อมูลดังต่อไปนี้
 - 3.1 ชื่อ
 - 3.2 ที่อยู่
 - 3.3 เบอร์ติดต่อกลับ
 - 3.4 บันทึกข้อมูลรายละเอียดที่ลูกค้าต้องการแจ้ง เช่นแจ้งท่อแตกน้ำไม่ไหล หรือร้องเรียนเรื่องต่าง ๆ
 - 3.5 บันทึกข้อมูลลงในระบบ
 - 3.6 เลือกสาขาและส่งใบงาน
4. บันทึกหมายเลขโทรศัพท์ของลูกค้าที่โทรกลับ ลงสมุดบันทึกเบอร์โทรศัพท์ Call Back เครื่องมือถือ
5. บันทึกข้อมูลเบอร์โทรศัพท์ของลูกค้า เรื่องที่สอบถามหรือแจ้งเหตุ ลงระบบ iMind (CRM) โดยเลือกช่องทาง Call back
6. จัดพิมพ์รายงานในระบบ ACD Report หัวข้อ Call Abandon Report และ Call back Report และแนบกับแบบฟอร์ม Call back Report ก่อนเวลาเลิกงาน และนำเข้าแฟ้มเสนอ หน.ส่วน ทราบต่อไป

13. กรณีระบบโทรศัพท์ 1125 ขัดข้อง



ขั้นตอนปฏิบัติงานตามแผนบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP)

ลำดับ	รายละเอียด	ผู้ที่ได้รับมอบหมาย
1	ประเมินความรุนแรงของสถานการณ์ ความเสียหายที่เกิดขึ้นของอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ต่างๆในเบื้องต้น และรายงานต่อผู้อำนวยการทีม BCP	ทีมประเมินสถานการณ์
2	ประกาศใช้แผน BCP ผ่านช่องทาง โทรศัพท์/1125Line	ผู้อำนวยการทีม BCP
3	ติดต่อประสานงานกับ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง เพื่อดำเนินการขอเข้าปฏิบัติงาน ณ ที่ทำงานสำรอง	ทีมประสานงาน
4	แจ้งบุคลากรที่เกี่ยวข้องตามผัง Call Tree (ตามเอกสารแนบ)	บุคลากรใน Call Tree
5	ติดต่อทีมผู้เชี่ยวชาญด้านระบบที่เกี่ยวข้อง เช่น บริษัท TOT บริษัท BNS และบริษัท iBSS และเจ้าหน้าที่สาขา ณ ที่ทำงานสำรอง	ทีมปฏิบัติการด้านระบบงาน
6	เตรียมสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง ณ สำนักงานประปาสาขาลาดพร้าว	ทีมปฏิบัติงานและทีมผู้เชี่ยวชาญ
7	ผู้ที่เกี่ยวข้องเดินทางไปยังสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	ทีมปฏิบัติการ
8	เตรียมระบบสื่อสาร, ระบบงาน CRM และระบบอื่นๆที่เกี่ยวข้อง	ทีมปฏิบัติการด้านระบบงาน
9	ทดสอบระบบโทรศัพท์ และระบบงาน CRM ตามคู่มือปฏิบัติงานฝ่ายปฏิบัติการการประสานครหลวง ในระบบ informa รวมทั้งระบบงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ WLMA, CIS ,GIS	ทีมปฏิบัติงานและทีมผู้เชี่ยวชาญ
10	ติดต่อ TOT ให้ switch ระบบโทรศัพท์มายังชุมสายลาดพร้าว	ทีมปฏิบัติการด้านระบบงาน
11	แจ้งผู้เกี่ยวข้องทราบ	ทีมประสานงาน

แผนฟื้นฟูและขั้นตอนการกลับคืนสู่การทำงานปกติ

ลำดับที่	รายละเอียดของงาน	ผู้ที่ได้รับมอบหมาย
1	เมื่อเหตุการณ์เริ่มเข้าสู่ภาวะปกติ ทีมประเมินสถานการณ์ ทำการสำรวจความเสียหายที่เกิดขึ้น	ทีมประเมินสถานการณ์
2	ผู้อำนวยการทีม BCP จัดประชุมวางแผนร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องว่าจะกลับมาปฏิบัติงาน ณ สถานที่ปฏิบัติงาน เดิมอย่างไร	ชวก.(สก) ฝ่ายปฏิบัติการการประสานครหลวง ฝ่ายบริการกลาง สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ
3	สั่งการให้มีการซ่อมแซม หรือฟื้นฟูสิ่งต่างๆ ที่ได้รับความเสียหายจากเหตุการณ์ฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติที่เกิดขึ้นให้กลับสู่สภาวะปกติ (Return to normal operation) หรือพิจารณาจัดซื้ออุปกรณ์ทดแทน หรือหาสถานที่ปฏิบัติงานใหม่ทดแทนสถานที่เดิมหากได้รับความเสียหายจนไม่สามารถใช้งานได้อีกต่อไป	ชวก.(สก)
4	ทดสอบระบบต่างๆ ทั้งระบบไฟฟ้า ระบบการสื่อสาร ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้สามารถใช้งานได้ตามปกติ	สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ฝ่ายปฏิบัติการการประสานครหลวง ฝ่ายบริการกลาง
5	กำหนดวัน เวลา ที่จะทำการย้ายกลับมาปฏิบัติงาน ณ สถานที่ปฏิบัติงานปกติ และแจ้งผู้ที่ปฏิบัติงาน ณ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง รวมถึงผู้ที่ไม่ได้มาปฏิบัติงานที่ทำงานสำรอง รวมทั้งผู้ที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ทราบ	ทุกหน่วยงาน
6	ควบคุมการย้ายกลับ	ชวก.(สก) / ผอ.ฝปก.
7	ประกาศยกเลิกการใช้แผน BCP	ศูนย์อำนวยการเผชิญเหตุภัยพิบัติ หรือ ชวก.(สก)
8	รวบรวมปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นตั้งแต่เริ่มต้นย้ายสถานที่ปฏิบัติงาน จนกระทั่งกลับมาปฏิบัติงาน ณ สถานที่ทำงานปกติให้ ผอ.ฝปก. ทราบ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขแผน BCP ต่อไป	ทีมประสานงาน
9	เสนอพิจารณาจ่ายค่าชดเชย ค่าตอบแทน หรือจัดให้มีกิจกรรม หรือโครงการบรรเทาทุกข์ สำหรับผู้เสียหาย และ/หรือญาติของผู้เสียหายจากเหตุฉุกเฉิน ตามความเหมาะสม (หากมี)	ชวก.(สก)

ขั้นตอนการฝึกซ้อมแผนปฏิบัติการฉุกเฉิน กรณีระบบ Call Center ชัดข้อง

ลำดับที่	สถานการณ์/การดำเนินการ	ผู้ที่ได้รับมอบหมาย
ก่อนประกาศแผนปฏิบัติการฉุกเฉิน		
จำลองสถานการณ์ กรณีระบบ call center ชัดข้อง		
1	ทีมประเมินสถานการณ์ติดตามสถานการณ์ และรายงานผอ.ฝปก. “ขณะนี้ระบบ call center ชัดข้องไม่สามารถใช้งาน IVR และ ACD ได้” โดยบันทึกเหตุการณ์ลงในใบฟอร์มประเมินสถานการณ์	หัวหน้าผลัด
การประกาศใช้แผนปฏิบัติการฉุกเฉิน และการดำเนินการตามแผน		
2	ผอ.ฝปก. ประเมินสถานการณ์และประกาศใช้แผนปฏิบัติการฉุกเฉิน “เนื่องจากระบบ call center ชัดข้อง ขอประกาศใช้แผนปฏิบัติการฉุกเฉิน ณ เวลา.....น.”	ผอ.ฝปก.
3	ทีมประสานงานติดต่อประสานงานกับผู้บริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ - ส่ง SMS - แจ้งโอเพอร์เรเตอร์, นักบริหารงาน 7 ฝสอ. และหน.สขป.กบล.ฝสอ.	หน.สขป./หัวหน้าผลัด
4	On Switch - หน.สขป.หรือหัวหน้าผลัด ทำการเปิดสวิตซ์ทั้ง 10 ตัว ที่ห้อง หน.สขป.	
5	วิธีการโอนสาย	
5.1	กรณีในเวลาทำการ - เมื่อสายลูกค้าเข้ามาที่ 02-504-0123 โอเพอร์เรเตอร์จะโอนสายต่อ 1970 ระบบจะกระจายสายไปยังเจ้าหน้าที่รับเรื่องทางโทรศัพท์ จำนวน 10 คู่สาย(1960-1969) - เจ้าหน้าที่บริการข้อมูล รับสายและบันทึกงานลงในระบบ iMind CRM ตามปกติ	โอเพอร์เรเตอร์ เจ้าหน้าที่บริการข้อมูล
5.2	กรณีนอกเวลาทำการ - เมื่อสายลูกค้าเข้ามาที่ 02-504-0123 ระบบจะโอนสายมาที่หมายเลข 7777 อัตโนมัติ และให้เจ้าหน้าที่โอนสายไปยังหมายเลข 1970 ระบบจะกระจายสายไปยังเจ้าหน้าที่รับเรื่องทางโทรศัพท์ จำนวน 10 คู่สายวิธีดำเนินการ - หน.ผลัด รับสายจาก 7777 และกดโอนสายไปยังหมายเลข 1970 - เจ้าหน้าที่บริการข้อมูล รับสายและบันทึกงานลงในระบบ iMind CRM ตามปกติ	ทีมปฏิบัติการด้านปฏิบัติงาน
6	แจ้งเหตุการณ์ฉุกเฉินไปยังสื่อต่างๆ 1. โทรศัพท์ โดยให้ออกเป็นตัวหนังสือของข้อความที่ต้องการแจ้งเหตุฉุกเฉินนี้เป็นวงในโทรศัพท์ ด้วยการส่งบันทึกข้อความเป็นอักษร และส่ง FAX ไปยังสถานีโทรทัศน์และ วิทยุคลื่นต่างๆ เช่น จส.100 สวพ.91 เป็นต้น 2.จัดทำข้อความแจ้งเหตุเป็นตัววิ่งบนหน้า Web Internet / Intranetและแจ้งใน Facebook ของการประปานครหลวง และ MWA Call Center	ทีมปฏิบัติการด้านปฏิบัติงาน
	รับสายลูกค้ารายแรก	เจ้าหน้าที่บริการข้อมูล
การยกเลิกใช้แผนปฏิบัติการฉุกเฉิน และขั้นตอนการกลับคืนสู่การทำงานปกติ		
	ทีมประเมินสถานการณ์ ทำการสำรวจความเสียหายที่เกิดขึ้นและรายงานสถานการณ์ “ขณะนี้ระบบ Call Center สามารถใช้งานได้ตามปกติ”	หน.ผลัด แจ้ง ผอ.ฝปก.
	ประกาศยกเลิกการใช้แผนปฏิบัติการฉุกเฉิน	ผอ.ฝปก.

ขั้นตอนการฝึกซ้อมแผนปฏิบัติการฉุกเฉิน กรณีระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (iMind CRM) ชัดข้อง

ลำดับ ที่	สถานการณ์/การดำเนินการ	ผู้ที่ได้รับมอบหมาย
ก่อนประกาศแผนปฏิบัติการฉุกเฉิน		
จำลองสถานการณ์ กรณีระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (iMind CRM) ชัดข้อง		
1	ทีมประเมินสถานการณ์ติดตามสถานการณ์ และรายงานผอ.ฟปก. “ขณะนี้ระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ชัดเจน ไม่สามารถใช้งาน iMind CRM ได้” โดยบันทึกเหตุการณ์ลงในใบฟอร์มประเมินสถานการณ์	หัวหน้าผลัด
การประกาศใช้แผนปฏิบัติการฉุกเฉิน และการดำเนินการตามแผน		
2	ผอ.ฟปก. ประเมินสถานการณ์และประกาศใช้แผนปฏิบัติการฉุกเฉิน “เนื่องจากระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ชัดเจนไม่สามารถใช้งาน iMind CRM ได้ขอประกาศใช้ แผนปฏิบัติการฉุกเฉิน ณ เวลา.....น.”	ผอ.ฟปก.
3	ทีมประสานงานแจ้งบุคลากรที่เกี่ยวข้อง	ทน.สข./หัวหน้าผลัด
4	เจ้าหน้าที่บริการข้อมูล รับสายและบันทึกงานลงในแบบฟอร์มรับแจ้งและติดตามเรื่องร้องเรียน	เจ้าหน้าที่บริการข้อมูล
	รับสายลูกค้ารายแรก	เจ้าหน้าที่บริการข้อมูล
การยกเลิกใช้แผนปฏิบัติการฉุกเฉิน และขั้นตอนการกลับคืนสู่การทำงานปกติ		
	ทีมประเมินสถานการณ์ ทำการสำรวจความเสียหายที่เกิดขึ้นและรายงานสถานการณ์ “ขณะนี้ระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ iMind CRM สามารถใช้งานได้ตามปกติ”	ทน.ผลัด แจ้ง ผอ.ฟปก.
	ประกาศยกเลิกการใช้แผนปฏิบัติการฉุกเฉิน	ผอ.ฟปก.

FAQ

คำถามที่พบบ่อย (FAQ)

FAQ หรือ Frequently Asked Questions หมายความว่าคำถามที่พบบ่อย ประกอบด้วยคำถาม 15 ข้อ ดังนี้

1. สอบถามค่าน้ำ

ถาม ทำไมค่าน้ำดิบ ที่แสดงในใบแจ้งค่าน้ำ ไม่เท่ากับเดือนที่แล้ว

ตอบ เพราะค่าน้ำดิบ เป็นค่าน้ำที่ทางกรมชลประทาน เป็นผู้เรียกเก็บจากการประปานครหลวง ในอัตรา ลบ.ม. ละ 50 สตางค์ โดยการประปานครหลวง เรียกเก็บจากลูกค้าเพียง 15 สตางค์ต่อหน่วย เช่น ลูกค้าใช้น้ำเดือนที่แล้ว 40 หน่วย อัตราค่าน้ำดิบที่เก็บจากลูกค้าคือ $0.15 \times 40 = 6$ บาท เดือนนี้ใช้ 30 หน่วย อัตราค่าน้ำดิบที่เก็บจากลูกค้าคือ $0.15 \times 30 = 4.50$ บาท จึงเป็นสาเหตุทำให้ค่าน้ำดิบที่ระบุในใบแจ้งค่าน้ำไม่เท่ากันทุกเดือน

2. สอบถามวิธีการชำระเงิน

ถาม ไม่มีใบแจ้งค่าน้ำ สามารถชำระค่าน้ำได้ที่ไหนบ้าง

ตอบ ลูกค้าระบุนหมายเลขทะเบียนผู้ใช้น้ำ/ใบแจ้งค่าน้ำเดือนใดเดือนหนึ่ง หรือแจ้งชื่อที่อยู่สถานที่ใช้น้ำ ชำระได้ที่

1. สำนักงานประปาสาขาทั้ง 18 แห่ง/กองจัดเก็บพิเศษ ในวันทำการ 07.30-15.30 น./การประปานครหลวง

สำนักงานใหญ่ ในวันทำการ 08.30 – 15.30 น.

2. สุขสวัสดิ์สมารถ (ที่ทำการอำเภอพระประแดงและที่ทำการอำเภอพระสมุทรเจดีย์)

3. ศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนนทบุรี ได้แก่

3.1 เซ็นทรัลพลาซ่า แจ้งวัฒนะ (บริเวณชั้น 3 ข้างร้าน DR.SUPRANEE)

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.

4. จุดบริการด่วนมหานครเดอะมอลล์บางแค (โซน I Tech Mall ชั้น 3) เปิดบริการทุกวัน เวลา 11.00 – 18.00 น.

5. ชำระผ่านระบบโทรศัพท์ (Mobile Application) อาทิ MWA onMobile, Krungthai Next, TMB Touch, Air Pay, Counter service Pay, BluePay เป็นต้น

3. สอบถามการชำระเงิน

ถาม การชำระเงินต้องชำระเงินที่ใดบ้าง

ตอบ 1. กรณีการชำระเงินชำระด้วยบัตรเครดิต (ผูกมัด) ไม่เกิน 14 วัน ลูกค้าสามารถชำระเงินที่สำนักงานประชาสัมพันธ์ทั้ง 18 แห่ง, การประชุมประจำปี สำนักงานใหญ่ , กองจัดเก็บพิเศษ , สุขสวัสดิ์สมารถ (ที่ทำการอำเภอพระประแดงและที่ทำการอำเภอพระสมุทรเจดีย์) ศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนนทบุรี , **จุดบริการด่วนมหานครเดอะมอลล์บางแค** เคาน์เตอร์ตัวแทนรับชำระเงิน (จะต้องมีสัญลักษณ์เคาน์เตอร์เซอร์วิส) อาทิ Tesco Lotus, Big C **ยกเว้นเคาน์เตอร์เซอร์วิส 7-11 ไม่เกิน 10 วัน ** ชำระผ่านระบบโทรศัพท์ (application) ได้แก่ Krungthai Next , TMB Touch , Air Pay, BluePay

2. กรณีการชำระเงินชำระด้วยเงินสด (ผูกมัด) สามารถชำระเงินที่สำนักงานประชาสัมพันธ์ทั้ง 18 แห่ง, ศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนนทบุรี และ**จุดบริการด่วนมหานครเดอะมอลล์บางแค**

4. การสำรวจท่อรั่วภายใน

ถาม สงสัยว่ามีท่อรั่วภายใน ควรอย่างไร

ตอบ หากลูกค้าสงสัยว่ามีท่อรั่วภายใน ควรปฏิบัติดังนี้

- 1.สามารถตรวจสอบท่อรั่วด้วยตนเองง่ายๆ โดยการปิดก๊อกน้ำภายในสถานที่ใช้น้ำทั้งหมด และทำการตรวจสอบที่มาตรวัดน้ำ ว่าใบพัดหรือเข็มหรือตัวเลขสีแดงบนมาตรมีการเคลื่อนที่หรือไม่ หากมีการเคลื่อนที่สันนิษฐานเบื้องต้นได้ว่ามีท่อแตกรั่วภายในบ้าน ส่วนใหญ่จะเกิดรอยรั่วจากสุขภัณฑ์หรือปั้มน้ำ
- 2.หากไม่พบจุดรั่วที่ชัดเจน ต้องการสำรวจหาท่อรั่วภายในสามารถติดต่อขอใช้บริการผ่าน 1125 โดยมีค่าใช้จ่ายเริ่มต้นที่ 750 บาท หรือลูกค้าติดต่อช่างเอกชนดำเนินการเองได้ทันที

5. สอบถามเรื่องหักค่าน้ำผ่านบัญชีธนาคาร

ถาม หักบัญชีธนาคารไม่ได้จะชำระเงินอย่างไร

ตอบ กรณีหักบัญชีธนาคารไม่ได้ กปน. จะดำเนินการส่งใบแจ้งค่าน้ำรูปแบบไปรษณียบัตร จากนั้นนำไปชำระที่ตัวแทนรับชำระเงิน หลังจากชำระเงินแล้ว หากมีความประสงค์จะให้หักบัญชีธนาคารในรอบบิลเดือนถัดไปหรือประสงค์ขอยกเลิก กรุณาโทรแจ้งข้อมูลที่สำนักงานประชาสัมพันธ์ในพื้นที่ หรือติดต่อด้วยตนเองที่สำนักงานประชาสัมพันธ์ทั้ง 18 แห่ง หรือติดต่อด้วยตนเองที่ศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนนทบุรี และ**จุดบริการด่วนมหานครเดอะมอลล์บางแค**

6. ชำระค่าน้ำเกินกำหนด

ถาม ชำระค่าน้ำเกินกำหนด ทำไมต้องจ่ายเพิ่ม 15 บาท?

ตอบ ค่าธรรมเนียม 15 บาท คือค่าธรรมเนียมชำระเกินกำหนดที่ตัวแทนรับชำระเงิน เนื่องจากมีค่าต้นทุนในระบบโปรแกรม ค่าบำรุงรักษาอุปกรณ์ และค่าปรับปรุงพัฒนาระบบร่วมกับตัวแทนรับชำระเงิน เพื่อความสะดวกของลูกค้าที่ไม่สามารถไปชำระค่าน้ำที่การประปานครหลวงได้

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

7. การโอนกรรมสิทธิ์

ถาม ต้องการเปลี่ยนชื่อเจ้าของมาตราชใหม่ สามารถดำเนินการได้ที่ไหน

ตอบ ดำเนินการได้ที่ สำนักงานประปาสาขาทั้ง 18 แห่ง, ซูเปอร์สโตร์ (ที่ทำการอำเภอพระประแดงและที่ทำการอำเภอพระสมุทรเจดีย์), ศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนนทบุรี ได้แก่

1. เซ็นทรัลพลาซ่า แจ้งวัฒนะ (บริเวณชั้น 3 ข้างร้าน DR.SUPRANEE)
2. เซ็นทรัลพลาซ่า เวสต์เกต บริเวณชั้น 1 โซนแฟชั่น พลัส (ใกล้กับ TOP Supermarket)
3. เดอะมอลล์ งามวงศ์วาน (บริเวณชั้น 5 ศูนย์ IT)
4. จุดบริการด่วนมหานครเดอะมอลล์บางแค

8. สอบถามติดตั้งประปาใหม่

ถาม ขอติดตั้งประปาใหม่ได้ที่ไหนบ้าง

ตอบ เพื่อความสะดวกรวดเร็วควรดำเนินการยื่นเอกสารได้ที่สำนักงานประปาสาขาในพื้นที่ หรือสามารถยื่นเอกสารได้ที่สำนักงานประปาสาขาทั้ง 18 แห่ง หรือซูเปอร์สโตร์ (ที่ทำการอำเภอพระประแดงและที่ทำการอำเภอพระสมุทรเจดีย์) นอกจากนี้ ยังสามารถยื่นเอกสารผ่านทางระบบ e-service ของ กปน. และแอปพลิเคชัน MWA onMobile

9. สอบถามค่าน้ำสูงผิดปกติ

ถาม ค่าน้ำเดือนนี้สูงกว่าที่เคยใช้ ในใบแจ้งค่าน้ำประปามีข้อความว่า “น้ำสูงผิดปกติ” เกิดจากอะไร

ตอบ เบื้องต้นลูกค้าควรตรวจสอบด้วยตนเองว่า ตัวเลขสีดำที่มาตรตรงกับตัวเลขใบแจ้งค่าน้ำหรือไม่ หรือตรวจสอบว่ามีท่อรั่วภายในหรือไม่ หรือหากลูกค้าต้องการให้ กปน. ตรวจสอบหาสาเหตุค่าน้ำสูงผิดปกติ สามารถแจ้งกับ 1125 หรือเขียนคำร้องที่สำนักงานประปาสาขาในพื้นที่เพื่อตรวจสอบข้อมูลเพิ่มเติม

10. สอบถามการ ปิด-เปิดน้ำล่งหน้า

ถาม มีช่องทางไหนบ้างที่จะแจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าว่าจะหยุดจ่ายน้ำประปา

ตอบ กรณีงานฉุกเฉิน เช่น ท่อแตก ท่อระเบิด ไฟฟ้าที่โรงสูบน้ำจ่ายขัดข้อง เป็นต้น การประปานครหลวงอาจจะไม่สามารถประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าได้

กรณีงานวางแผน เช่น งานวางท่อ ตัดบรรจบ บำรุงรักษาโรงสูบน้ำ-จ่ายน้ำ เป็นต้น การประปานครหลวงมีช่องทางประชาสัมพันธ์ ดังนี้

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

11. สอบถามบัญชีบัตรเครดิต

ถาม ปกติหักค่าน้ำประปาผ่านบัตรเครดิต แต่เดือนนี้ได้รับใบแจ้งค่าน้ำประปาแจ้งว่า “หักบัญชีไม่ได้ ยกเลิกการหักบัญชี โปรดติดต่อสำนักงานประปาสาขา” ต้องดำเนินการอย่างไร

ตอบ ข้อความดังกล่าวแสดงว่า “หักค่าน้ำประปาผ่านบัตรเครดิตไม่ได้” รอใบแจ้งค่าน้ำส่งมาทางไปรษณีย์ แล้วนำไปชำระที่ตัวแทนรับชำระเงิน (ต้องไม่เกินกำหนดที่ระบุไว้) หลังจากชำระเงินแล้ว หากต้องการให้หักค่าน้ำประปาผ่านบัตรเครดิตในรอบบิลเดือนถัดไป กรุณาติดต่อ สคร. สำนักงานประปาสาขาพื้นที่เท่านั้น

12. สอบถามน้ำไม่ไหล/ตัดบรรจบ(กลางคืน)

ถาม ทำไมการประปานครหลวงถึงตัดบรรจบและหยุดจ่ายน้ำในเวลากลางคืน

ตอบ เนื่องจากการตัดบรรจบท่ในช่วงเวลากลางวันจะส่งผลกระทบต่อปัญหาการจราจร และสถานที่ไม่เอื้ออำนวย โดยส่วนใหญ่จะหยุดจ่ายน้ำในเวลา 22.00 น. เป็นต้นไป เนื่องจากลูกค้ามีความต้องการใช้น้ำน้อยลง ทำให้เวลากลางคืนส่งผลกระทบต่อลูกค้าใช้น้ำน้อยกว่าเวลากลางวัน

13. สอบถามอัตราค่าน้ำ

ถาม น้ำประปามีราคาลูกบาศก์เมตรละเท่าไร

ตอบ การประปานครหลวงคิดอัตราค่าน้ำแบบอัตราก้าวหน้า (ขั้นบันได) ค่าน้ำแต่ละหน่วยจะมีอัตราที่สูงขึ้นเป็นลำดับ 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. (ฟพร.)

14. สอบถามเอกสารการเปลี่ยนที่อยู่ใบแจ้งค่าน้ำ

ถาม ต้องการเปลี่ยนบ้านเลขที่ในใบแจ้งค่าน้ำ ให้ตรงกับสำนักงานเขตที่เปลี่ยนให้ใหม่ต้องทำอย่างไร

ตอบ สามารถยื่นคำร้องได้ที่สำนักงานประปาทั้ง 18 สาขา, ศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จจังหวัดนนทบุรี, จุดบริการด่วนมหานครเดอะมอลล์บางแค หรือแจ้งผ่าน 1125 โดยแนบมีเอกสารดังนี้

- กรณียื่นคำร้องที่สำนักงานประปาทั้ง 18 สาขา

(ยื่นด้วยตนเอง-บัตรประชาชน /ไม่ได้ติดต่อด้วยตนเอง)

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
2. สำเนาทะเบียนบ้าน (เล่มที่สำนักงานเขตเปลี่ยนบ้านเลขที่)
3. ใบแจ้งค่าน้ำหรือใบเสร็จรับเงิน เดือนใดเดือนหนึ่ง
4. หนังสือมอบอำนาจ (กรณีลูกค้าไม่สามารถดำเนินการเองได้)
5. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผู้รับมอบอำนาจ
- กรณีแจ้งผ่าน 1125 โดยเจ้าหน้าที่ Call Center

1125 รับเรื่อง - ประสานงานสำนักงานประปาสาขา หลังรับเรื่องลูกค้าต้องส่งเอกสารผ่านช่องทางอีเมลหรือโทรสารไปยังสำนักงานประปาสาขาในพื้นที่ ภายใน 3 วันทำการ หากล่าช้ากว่านี้ทางสำนักงานประปาสาขาในพื้นที่จะยกเลิกคำร้อง

- 1.สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
- 2.สำเนาทะเบียนบ้าน (เล่มที่สำนักงานเขตเปลี่ยนบ้านเลขที่)
- 3.ใบแจ้งค่าน้ำหรือใบเสร็จรับเงินเดือนใดเดือนหนึ่ง

ลูกค้าระบุเหตุผลที่ต้องการเปลี่ยนและระบุเลขคำร้อง CIS เช่น สำนักงานเขตเปลี่ยนบ้านเลขที่ให้ใหม่ ต้องการให้ใบแจ้งค่าน้ำระบุบ้านเลขที่ให้ถูกต้องตามสำนักงานเขต เป็นต้น

15.คำถามอื่นๆ

ถาม คลิปหยดสารทดสอบความอันตรายในน้ำดื่ม น้ำประปาอันตรายจริงหรือ?

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

ความกระด้างในน้ำดื่มไม่ใช่ตัวบ่งบอกความอันตราย ความกระด้างเกิดจากเกลือ 2 ตัว คือ แคลเซียมและแมกนีเซียม ร่างกายสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้โดยไม่มีอันตราย สำหรับน้ำประปาผลิตตามเกณฑ์องค์การอนามัยโลก ยอมให้มีความกระด้างได้ 100 มิลลิกรัมต่อลิตร สีจะเปลี่ยนแต่ไม่ได้แสดงว่าอันตราย แสดงว่าทานอาจจะไม่ค่อยอร่อย หรือบางครั้งเมื่อดื่มก็จะเกิดตะกอน

อันตรายจากน้ำดื่มคือมีสิ่งปนเปื้อนบางอย่าง เช่น โลหะหนัก หรือสารปนเปื้อนที่มีประจุลบ เช่น ไนเตรท ซัลเฟต ฟลูออไรด์ หรือฟอสเฟตบางตัวถ้ามีมากเกินไปจะอันตราย สารเหล่านี้ชุดทดสอบตามคลิปไม่สามารถตรวจสอบได้ สารปนเปื้อนบางอย่างมองไม่เห็นด้วยตาเปล่าต้องอาศัยการวิเคราะห์ทางเคมี

เกร็ดเด็ดๆ เคล็ดไม่ลับ กับคุณภาพน้ำ

ถาม : รสชาติของน้ำประปาที่เปิดจากก๊อกโดยตรง กับน้ำดื่มบรรจุขวดยี่ห้อแตกต่างกันเพราะอะไร

ตอบ: รสชาติที่แตกต่างกัน ส่วนมากลูกค้าจะบอกว่าน้ำบรรจุขวดมีรสหวานมากกว่าน้ำประปาจะมีรส กร่อย สาเหตุเพราะน้ำดื่มบรรจุขวดนั้นใช้การผลิตที่ผ่านเครื่องกรองแบบระบบ (RO – Reverse Osmosis) ซึ่งจะไม่มีแร่ธาตุอยู่ในน้ำดื่ม ส่วนน้ำประปาผลิตตามกระบวนการของการประปา และทำให้ยังมีแร่ธาตุ เช่น แคลเซียมและคลอรีน ผสมอยู่ในน้ำประปา

ถาม: น้ำดื่มบรรจุขวดมีวันหมดอายุหรือไม่

ตอบ: มี สามารถดูได้ที่ฉลากข้างขวดหรือบนฝาขวดได้

ถาม: การหาซื้อคลอรีนสามารถหาซื้อที่ไหนได้บ้าง และจะใช้ชนิดไหนดี

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

ถาม: ถ้าลูกค้าต้องการนำน้ำประปามาทำการตรวจสอบคุณภาพ จะต้องทำอย่างไรและติดต่อที่ไหน

ตอบ: ก่อนที่ลูกค้าจะนำน้ำประปามาทำการตรวจสอบ ทางเจ้าหน้าที่ต้องทำการสอบถามเบื้องต้นก่อนว่า ลูกค้าประสงค์ต้องการตรวจสอบเกี่ยวกับเรื่องอะไร เช่น น้ำขุ่นดำ น้ำมีสีเหลือง หรือต้องการทดสอบหาคลอรีน ฯลฯ กรณีลูกค้าเจอน้ำขุ่นดำ เนื่องจากบริเวณดังกล่าวมีการซ่อมท่อของการประปา โดยลูกค้าใช้ปั้มน้ำแบบตรง ทางเจ้าหน้าที่ 1125 สามารถชี้แจงสาเหตุได้เลย แต่ถ้าลูกค้าประสงค์ต้องการให้ตรวจสอบคุณภาพน้ำ ลูกค้าต้องมารับภาชนะที่เก็บน้ำตัวอย่างที่ห้องปฏิบัติการของฝ่ายคุณภาพก่อน เพราะภาชนะที่เก็บนั้น ต้องผ่านการฆ่าเชื้อมาเรียบร้อยแล้ว หากลูกค้านำตัวอย่างใส่ภาชนะมาเองเกรงว่าผลที่ได้ออกมาจะไม่เที่ยงตรง เนื่องจากภาชนะไม่ผ่านการควบคุมอาจมีสิ่งปนเปื้อนอยู่ในภาชนะนั้น สำหรับผลการตรวจสอบ รอการประมวลผลประมาณ 12 วันทำการ เมื่อได้ผลออกมานั้น ทางเจ้าหน้าที่ฝ่ายคุณภาพน้ำจะโทรไปแจ้งผลกับลูกค้าเองหรือถ้าลูกค้า กรณีที่ลูกค้าไม่สะดวกนำตัวอย่างน้ำที่ต้องการตรวจสอบมาส่งเอง สามารถติดต่อได้ที่ สำนักงานประปาสาขาที่ใกล้บ้าน

ถาม: ทำไมในน้ำดื่มสุกในกระติกน้ำร้อน หรือกาต้มน้ำ จึงมีคราบสีขาวๆ ลอยอยู่บนผิวน้ำ หรือมีคราบสีขาวๆ เกาะบริเวณขอบภาชนะที่ใช้ในการต้มน้ำ

ตอบ: คราบสีขาวๆ นั้นเกิดจาก แคลเซียม และแมกนีเซียมที่อยู่ในน้ำประปา ทำปฏิกิริยากับความร้อนแล้วเกิดเป็นคราบสีขาวลอยอยู่ แต่ผลดังกล่าวไม่มีอันตรายต่อร่างกาย เนื่องจากผ่านการควบคุมการผลิตให้สารดังกล่าวอยู่ในปริมาณที่เหมาะสมตามองค์การอนามัยโลก (WHO) ซึ่งสามารถดื่มได้ปกติ แต่ลูกค้าบางท่านไม่ประสงค์ที่จะดื่ม ก็สามารถหาภาชนะมาต้มน้ำนั้นออกก็ได้ ปกติแล้วน้ำประปามีค่าของความกระด้างอยู่แล้ว ถึงมีรสชาดกร่อย

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

ถาม: ทำไมน้ำใสจึงมีสาหร่ายเยอะ

ตอบ: สาหร่ายเป็นพืชอยู่ในน้ำที่ต้องการแสงอาทิตย์ไปช่วยในการสังเคราะห์อาหาร เมื่อน้ำใสแสงอาทิตย์จะส่องได้มากกว่าน้ำที่ขุ่นดำ เมื่อสาหร่ายได้รับแสงจึงทำให้การเจริญเติบโตได้อย่างรวดเร็ว สาหร่ายเป็นพืชที่เล็กมากๆ ไม่สามารถมองเห็นด้วยตาเปล่า ต้องส่องจากกล้องจุลทรรศน์

ถาม: ตัวหนอนแดง และ ตัวร่อยขา อยู่ในน้ำประปาจริงหรือไม่

ตอบ: ตัวหนอนแดง และตัวร่อยขา เป็นสัตว์ที่ออกลูกเป็นไข่ จะฟักตัวในน้ำนิ่งหรือที่ชื้น ส่วนมากลูกค้าจะพบเจอได้ในกรณีดังนี้

- มาจากบ่อพักน้ำ หรือภาชนะกักเก็บน้ำที่ไม่มีฝาปิดสนิท ทำให้ลงไปวางไข่ได้

- มาจากสายน้ำที่วางราบกับพื้นดิน พื้นสนามหญ้าที่หน้าบ้าน
- มาจากเครื่องนึ่งห่ม รองเท้า แล้วนำไปล้างภายในห้องน้ำ แล้วล้างไม่สะอาด

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



จัดทำโดย กองบริการประชาชน

ฝ่ายปฏิบัติการการประปานครหลวง

400 ถ.ประชาชื่น เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210

โทร. 0 2504 0123 โทรสาร 0 2500 2582

E-mail: mwa1125@mwa.co.th

www.mwa.co.th

