



คู่มือปฏิบัติงาน MWA CALL CENTER 1125

กองบริการประชาชน
ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์
การประสานเครือข่าย

ปีงบประมาณ 2567

คำนำ

การบริการ ถือเป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินการขององค์กร การที่องค์กรจะประสบความสำเร็จได้นั้น ต้องมาจากความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ มีการพัฒนาบุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการหรือติดต่อกับลูกค้าให้สามารถให้บริการได้ตามความคาดหวังหรือเหนือความคาดหวังของลูกค้า

“คู่มือปฏิบัติงาน MWA Call Center 1125 ปีงบประมาณ 2567” เกิดขึ้นจากความตั้งใจของผู้บริหาร พนักงานผู้ปฏิบัติงานในกองบริการประชาชน ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ ที่ต้องการยกระดับการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานใน MWA Call Center 1125 ก้าวไปสู่ความเป็นมืออาชีพ ตามโครงการยกระดับการบริการที่เป็นเลิศด้วยการมีมาตรฐานในการปฏิบัติงานและงานบริการยิ่งขึ้นโดยมีการปรับปรุง เพิ่มเนื้อหาสาระความรู้งานบริการของการประปานครหลวงให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบันมากที่สุดและความรู้การบริการภาษาอังกฤษสำหรับชาวต่างชาติเพื่อรองรับการก้าวไปสู่ประชาคมอาเซียนต่อไปเนื้อหาของคู่มือฯ ส่วนที่เป็นบทสนทนาบริการข้อมูลโทรศัพท์ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการสนทนากับผู้ใช้น้ำ และส่วนที่เป็นความรู้งานบริการของการประปานครหลวง รวบรวมจากสำนักงานประสานงานหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องซึ่งเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานของ MWA Call Center 1125 ให้สะดวกมากยิ่งขึ้น รวมถึงเนื้อหาสาระจากสถาบันชั้นนำ ด้านการอบรมผู้ให้บริการทางโทรศัพท์อีกด้วย

คณะทำงานปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน MWA Call Center 1125 หวังเป็นอย่างยิ่งกับประโยชน์ที่ได้รับจากเนื้อหาสาระของคู่มือ เล่มนี้ นำไปสู่การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน MWA Call Center 1125 ให้มีแนวคิด ทักษะความรู้ ความเข้าใจ และทักษะของผู้ให้บริการอย่างมืออาชีพยิ่งขึ้นต่อไป เพื่อให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

คณะทำงาน ฯ
กุมภาพันธ์ 2567

สารบัญ			
บทที่	รายละเอียด	เลขหน้า	อ้างอิงเลขที่/หัวข้อKB
	คำนำ	ก	
	ความเป็นมา	ข	
	ภารกิจ	ค-ง	
1	1125 Tips ความหมายของคำว่า Service Mind มารยาทการใช้โทรศัพท์ขั้นพื้นฐาน แนวทางที่ควรปฏิบัติขณะรับโทรศัพท์ แนวทางที่ควรปฏิบัติต่อลูกค้าที่มีอารมณ์โกรธ ภาวะความเครียด...มีผลต่อการบริการอย่างไร การปลุกฝังจิตสำนึกในงานบริการ คุณลักษณะของผู้ที่จะทำงานบริการที่ดี มารยาทในการพูดโทรศัพท์ของพนักงาน น้ำเสียง และจังหวะการพูด น้ำเสียงที่ Agent ฟังปฏิบัติ และฝึกฝน ทักษะที่จำเป็นเพื่อให้เกิดการบริการที่ดี เทคนิค และข้อพึงปฏิบัติของพนักงาน Agent พฤติกรรมของพนักงานที่จะทำงานบริการได้ดี การให้ความสนใจ และเอาใจใส่ต่อลูกค้า เทคนิคการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	1-2 2 3 3 4 4 4 4-5 5 5 5 6 7 7 7-8	
2	การสนทนาเพื่อบริการข้อมูลทางโทรศัพท์ 1. การสนทนาปัญหาชี้แจงโดยทั่วไป 2. การสนทนาตอบปัญหาที่ต้องมีการค้นข้อมูล-พักสาย 3. การสนทนากรณีชำระค่าน้ำประปาซ้ำซ้อน 4. การสนทนารับแจ้งเหตุกรณีท่อแตก-รั่ว 5. การสนทนารับเรื่องกรณีน้ำไม่ไหล-น้ำไหลอ่อน 6. การสนทนากรณีสงสัยมาตรวัดน้ำไม่เที่ยงตรง 7. การสนทนากรณีมาตรวัดน้ำหาย 8. การสนทนากรณีรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป 9. การสนทนากรณีรับเรื่องร้องเรียนค่าน้ำแพง 10. การสนทนากรณีติดตามงาน และรายงานผลเป็นระยะ	9 9 9-10 10-11 11 12 12-13 14 14-15 16	100504 100505 100366 100368 100370 100372 100373 100384 100388

บทที่	รายละเอียด	เลขหน้า	อ้างอิงเลขที่/หัวข้อKB
3	การสนทนาเพื่อบริการข้อมูลทางโทรศัพท์ภาษาอังกฤษ -ประโยคภาษาอังกฤษที่พึงรู้ -พยัญชนะ และการออกเสียง -เครื่องหมายที่ควรรู้ -ใบแจ้งค่าน้ำประปาภาษาไทย/อังกฤษ -ประโยคภาษาอังกฤษที่ควรพูด และไม่ควรพูด -ประโยคตอบชี้แจงเมื่อลูกค้าต้องการคุยกับหัวหน้า หรือผู้บริหาร -ประโยคตอบกลับลูกค้าที่มีอารมณ์ฉุนเฉียวด้วยความสุภาพ ตัวอย่างบทสนทนาภาษาอังกฤษในหัวข้อต่าง ๆ -สอบถามวิธีชำระค่าน้ำเกินกำหนด -ค่าน้ำสูงผิดปกติ (ไม่ทราบสาเหตุ) -ค่าน้ำสูงเนื่องจากตัวเลขในมาตรคลาดเคลื่อนกับใบแจ้งค่าน้ำ -ขอบรรจุมาตร -การจ่ายค่าน้ำ -ชำระค่าน้ำประปาแล้วแต่ยังมียอดค้างชำระ -สอบถามค่าน้ำ -จ่ายค่าน้ำบัตรเครดิต -มาตรถาวรหาย -มาตรวัดน้ำชำรุด -น้ำขุ่น -แจ้งท่อแตกรั่วภายในบ้าน -ฝากมาตร -น้ำไม่ไหล -ติดตามความคืบหน้าให้ลูกค้า	17 18 19 20 21-22 23 23 24 24-26 26 27 27-28 28-29 29 29-30 30-31 31-32 32 33 33-34 34-35 35	100507 100404 100407 100427 100411 100412 100414 100416 100417 100418 100419 100421 100422 100423 100424 100426
4	เทคนิค และข้อพึงปฏิบัติทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ -เทคนิคการตอบความคิดเห็นทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ -ข้อพึงปฏิบัติกับการร้องเรียนบนสื่ออิเล็กทรอนิกส์ -พระราชบัญญัติ (พ.ร.บ.) ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560 แนวทางประโยคที่ควรนำมาใช้ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ งานสอบถาม แจ้งเหตุ และร้องเรียนทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์	36 36 36-37 38-39 40	100637 100637 100604

บทที่	รายละเอียด	เลขหน้า	อ้างอิงเลขที่/หัวข้อKB
5	ข้อมูลทั่วไป หมายเลขโทรศัพท์สำนักงานประปาสาขา 5 ภาค 18 สาขา หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อธนาคาร หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ที่อยู่สำนักงานใหญ่ และสำนักงานประปา 18 สาขา อัตราค่าน้ำประปา วิธีคำนวณค่าน้ำประปา อัตราการไหลของน้ำ ช่องทางการชำระค่าน้ำประปาของ กปน. การชำระค่าน้ำผ่านระบบ MWA E-Service และขั้นตอนการสมัคร คู่มือการใช้งาน Application MWA onMobile มาตรฐานน้ำ	41-45 46 47 48-85 86 87 88 89-107 108-121 122-131 132-138	100539 100624 100624 100469 100320 100587 100485 100765 100767 100654
6	คำร้องประเภทต่าง ๆ การติดตั้งประปาใหม่ การโอนกรรมสิทธิ์ การเปลี่ยนประเภทการใช้น้ำ การเปลี่ยนสถานที่ส่งใบแจ้งค่าน้ำประปา การฝากมาตร การขอเปลี่ยนแปลงหมายเลขบ้าน/แก้ไขชื่อ – นามสกุล การเพิ่ม-ลด ขนาดมาตรวัดน้ำ การยก-ย้ายมาตรวัดน้ำ การยกเลิกการใช้น้ำ การถอนเงินประกันการใช้น้ำ การลดหย่อนค่าน้ำ เนื่องจากท่อรั่วภายใน/ค่าน้ำแพง การขอลดหย่อนค่าน้ำประปา แก่ทหารผ่านศึก และครอบครัว การทดสอบมาตรวัดน้ำ การคิดค่าน้ำประปาสำหรับนิติบุคคลอาคารชุด เป็นประเภทเหมาจ่าย การบรรจุมาตรวัดน้ำ กรณีระงับการใช้น้ำ การระงับการจ่ายน้ำ งานบริการหลังมาตร	139-149 150-153 153-157 158 159-160 160-161 161 162-163 163-164 164-165 165 165-167 167-168 168-169 169-171 171-177	100639 100324 100341 100614 100495 100328 100616 100824 100803 100613 100392 100486 100863 100491 100579
7	ขั้นตอนปฏิบัติงาน ข้อกำหนดที่สำคัญ และมาตรฐานในการให้บริการลูกค้า งานบริการข้อมูลของ MWA Call Center 1125 งานสอบถาม งานแจ้งเหตุ งานขอบริการ งานร้องเรียน	178 178-179 180 181-182 183 184-185	 100758 100763 100763 100763 100763

บทที่	รายละเอียด	เลขหน้า	อ้างอิงเลขที่/หัวข้อKB
	งานเสนอแนะ	186	100763
	ชมเชย เจ้าหน้าที่สาขา เจ้าหน้าที่ 1125	186	100759
	ขั้นตอนดำเนินการบริการข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์	187-188	100762
	การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (GCC) ถึงการประปานครหลวง	189-190	100456
	งานสอบถาม แจ้งเหตุ และร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม การประปา นครหลวง	191-192	100456
	การติดตามความก้าวหน้าของงาน และรายงานความก้าวหน้าแก่ลูกค้า พร้อมสำรวจความพึงพอใจ	193-194	100760
	หน้าที่และแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประสานงาน (Coordinator)	195-198	100761
	หมายเลข 1125 ชัดชัดไม่สามารถติดต่อได้	199-200	100764
	หมายเลข 1125 ชัดชัดเสียงสัญญาณขาดหาย	201	100764
	เกิดสถานการณ์ฉุกเฉินเกิดโรคระบาด	202	100764
8	FAQ คำถามที่พบบ่อย (FAQ) เกร็ดเด็ด ๆ เคล็ดไม่ลับ กับคุณภาพน้ำ	203-209 209-213	KB ข้อที่ 9 KB ข้อที่ 9
9	ภาคผนวก หลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์ ขอบเขตของการบริหารจัดการข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน ภาระหน้าที่และความรับผิดชอบ ค่านิยมและอธิธานศัพท์ ประเภทของข้อร้องเรียน ระดับความรุนแรงของข้อร้องเรียน ข้อกำหนดที่สำคัญและมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียน - ข้อกำหนดมาตรฐานการให้บริการรับข้อร้องเรียนแต่ละช่องทาง - ข้อตกลงในการแก้ไขและตอบกลับการให้บริการลูกค้า (Service Level Agreement : SLA) ของ กปน. ความปลอดภัย สุวีถีการ และอาชีวอนามัย สรุปสาระสำคัญข้อมูลข่าวสารการประปา นครหลวง พ.ศ. 2561 สรุปสาระสำคัญ พรบ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ขั้นตอนการสอบถามข้อมูล PDPA ในงาน Call Center 1125	214 214 214-215 215 215-216 216 217-218 218 218-219 219 220-223 224-229 230-235 236-239 240-242 243-244	

ความเป็นมา

ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์

ในปี 2527 การประปานครหลวง ได้เล็งเห็นถึงความจำเป็นที่จะต้องปรับปรุงการให้บริการประชาชนผู้ใช้น้ำให้ดีขึ้น ด้วยการมีหน่วยงานเป็นศูนย์รวมเพื่อรับฟังข้อมูล ข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะจากผู้ใช้น้ำโดยเรียกหน่วยงานนี้ว่า "ศูนย์ปฏิบัติการ การประปานครหลวง" และใช้เลขหมายโทรศัพท์ 3 หลัก เพื่อความสะดวกในการจดจำของผู้ใช้น้ำ คือ เลขหมาย "125"

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

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

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

ในปี 2553 ศูนย์บริการประชาชน ได้ปรับเปลี่ยนโครงสร้าง โดยสังกัด กองบริการประชาชน ภายใต้ฝ่ายปฏิบัติการการประปานครหลวงสังกัด ผู้ช่วยผู้ว่าการ สำนักผู้ว่าการ

ในปี 2554 ฝ่ายปฏิบัติการการประปานครหลวง ปรับปรุงโครงสร้างผังบริหาร โดยมีหน่วยงานในสังกัด คือ กองบริการประชาชน และ กองวิเคราะห์และติดตามการปฏิบัติงาน

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

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

ภารกิจ

ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์

หน้าที่และความรับผิดชอบหลัก

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

กองบริการประชาชน มีหน้าที่ดำเนินการด้าน Voice Communication บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ และระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ในการรับแจ้งเหตุ รับเรื่องร้องเรียน รับคำร้องขอบริการ และให้บริการตอบการสอบถามตลอด 24 ชั่วโมงโดย MWA Call Center 1125 ดำเนินการส่งเรื่องที่รับแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพร้อมประสานงาน และติดตามเรื่องนั้นจนได้รับการดำเนินงาน หรือการแก้ไขจนสิ้นสุดกระบวนการหรือข้อปัญหาลิ้นสุดลง ประสานงานทางวิทยุสื่อสารไร้สาย และระบบโทรศัพท์เมื่อมีเหตุการณ์ฉุกเฉิน หรือมีภาระงานพิเศษในวาระต่าง ๆ

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

ศูนย์บริการประชาชน ทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการข้อมูลของการประปานครหลวงแก่ประชาชนหรือผู้ใช้น้ำ โดยให้บริการทางโทรศัพท์หมายเลข 1125 และโซเชียลมีเดีย อันมีภาระหน้าที่ดังนี้

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

■ **ด้านงานประสานงาน** ประสานงานภายใน กปน. ได้แก่ การรวบรวมและติดตามข้อมูลงานที่อาจมีผลกระทบที่เดือดร้อนต่อประชาชน เพื่อใช้ในงานบริการข้อมูลต่าง ๆ ติดตามและประสานงานการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนติดต่อและประสานงานต่าง ๆ ของ กปน. ประสานงานภายนอก กปน. และประสานงานแก้ไข ปัญหาสาธารณภัย กับองค์กรภายนอก กปน.

■ **ด้านงานข้อมูลและสารสนเทศ** ได้แก่ การจัดทำสารสนเทศจากข้อมูลงาน และเหตุการณ์ที่ควรจับตา ตรวจสอบ เป็นสารสนเทศเพื่อการบริหาร และเพื่อการตัดสินใจนำเสนอผู้บริหารระดับต่างๆ รวมทั้งการ บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทั้งหมดที่ผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ จากศูนย์บริการร่วม และจากส่วน ราชการอื่น มีการประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาที่รับแจ้ง ติดตาม เร่งรัด กำกับดูแลให้ เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบได้รับการแก้ไขให้แล้วเสร็จโดยเร็วหรือภายในระยะเวลาที่กำหนด และ แจ้งผลการดำเนินงาน ให้กับผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียนได้ทราบ

ส่วนบริการข้อมูล

หน้าที่และความรับผิดชอบหลัก

1. รับข้อมูลแจ้งเหตุ คำร้องขอบริการ ข้อร้องเรียน และตอบข้อสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการของการประปานครหลวงผ่านทางโทรศัพท์สายด่วน 1125 ช่องทางสื่อโซเชียลมีเดียต่าง ๆ ของการประปานครหลวง ตลอด 24 ชั่วโมง
2. บริหารจัดการควบคุมคุณภาพการให้บริการ ศูนย์บริการประชาชน 1125 (MWA Call Center 1125) ประเมินผล และให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) เพื่อพัฒนาศักยภาพ และผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง
3. ประสานงานติดตามผลการปฏิบัติงานการบริการที่เป็นสาเหตุส่งผลกระทบต่อลูกค้าในวงกว้าง เหตุจากกระบวนการให้บริการ ดำเนินการตรวจสอบ แก้ไข ปรับปรุง ตามข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนต่าง ๆ
4. ประสานงานกับฝ่ายสื่อสารองค์กร หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายใน และภายนอกองค์กร ผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ กรณีเกิดเหตุขัดข้องฉุกเฉินเร่งด่วน เพื่อให้มีการสื่อสาร และประชาสัมพันธ์ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร
5. ติดตามข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการประปานครหลวง เพื่อจัดทำและปรับปรุงฐานความรู้ (Knowledge Base) สำหรับตอบข้อสอบถามของลูกค้าให้เป็นปัจจุบัน
6. รวบรวม และจัดทำสารสนเทศเพื่อการบริหารเกี่ยวกับสถิติการให้บริการผ่าน ศูนย์บริการประชาชน 1125 (MWA Call Center 1125) นำเสนอผู้บริหารเพื่อเป็นข้อมูลสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

กองการตลาด มีหน้าที่ความรับผิดชอบหลัก ดังนี้ บริหารและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อการจำแนกลูกค้า และส่วนตลาด ควบคุมการทำแผนยุทธศาสตร์ด้านลูกค้า และตลาดระยะสั้นและระยะยาว และแผนปฏิบัติงานเสนอขอความเห็นชอบต่อ คณะกรรมการการประปานครหลวง ควบคุมการจัดทำแผนการดำเนินงานด้านการตลาด และบริการ รวมถึงการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relation Management : CRM) ให้สอดคล้อง และบรรลุผลตามยุทธศาสตร์การบริหารการประปานครหลวง วางแผน และสนับสนุนการดำเนินงานพัฒนา และนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ ประเมินผลการดำเนินงานด้านการตลาดและลูกค้า วิเคราะห์ และบูรณาการข้อมูลการตลาดเชิงรุก และการบริหารลูกค้าสัมพันธ์

1. 1125 Tips

ความหมายของคำว่า "SERVICE MIND"

การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ เป็นหัวใจหลักของธุรกิจบริการทุกแห่งดังนั้นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในธุรกิจบริการ ต้องมีจิตใจรักในงานด้านบริการ (Service Mind) ผู้ให้บริการต้องมีความสมัครใจทุ่มเททั้งร่างกายและแรงใจมีความเสียสละ ผู้ที่จะปฏิบัติหน้าที่ได้ต้องมีใจรักและชอบในงานบริการ

Service Mind มีความหมายดังนี้

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

การเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศนั้น ผู้ปฏิบัติงานทุกท่านควรคำนึงถึงข้ออื่น ๆ อีก ดังนี้

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

มีความช่างสังเกต (Observe) ผู้ทำงานบริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัวเป็นคนมีความช่างสังเกตเพราะหากมีการรับรู้ว่าการบริการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการก็จะพยายามนำมาคิดสร้างสรรค์ ให้เกิดบริการที่ดียิ่งขึ้นเกิดความพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้มากยิ่งขึ้น

ต้องมีความกระตือรือร้น (Enthusiasm) พฤติกรรมความกระตือรือร้น แสดงถึงความมีจิตใจในการให้ความช่วยเหลือหรือแสดงความห่วงใย จะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ

ต้องมีกิริยาจาสุภาพ (Manner) กิริยาจาสุภาพเป็นสิ่งที่แสดงออกจากความคิด ความรู้สึกและส่งผลให้เกิดบุคลิกภาพที่ดีเพื่อให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความสบายใจในการติดต่อขอรับบริการ

ต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creative) ผู้ให้บริการไม่ควรยึดติดกับประสบการณ์หรือบริการที่เคยปฏิบัติมา จนไม่มีการปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการ ทำให้การบริการเกิดความล้าหลังไม่ทันสมัย ดังนั้น จึงควรมีความคิดใหม่ ๆ ในการปฏิรูประบบบริการให้ดียิ่งขึ้น

ต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้ (Emotional control) งานบริการเป็นงานที่ให้ความช่วยเหลือจากผู้อื่นต้องพบปะผู้คนมากมายหลายชนชั้น และมีการศึกษาที่แตกต่างกันดังนั้นกิริยามารยาทจากผู้รับบริการจึงแตกต่างกันไปเมื่อผู้รับบริการไม่ได้ตั้งใจ อาจมีการพูดจาก้าวร้าวแสดงกิริยามารยาทไม่ดีซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องควบคุมสติและอารมณ์ได้เป็นอย่างดี

ต้องมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น (Calmness) ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะติดต่อขอความช่วยเหลือตามปกติแต่บางกรณีลูกค้าที่มีปัญหาเร่งด่วนผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุและคิดหาวิธีในการแก้ไขปัญหาอย่างมีสติ อาจจะเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดจากหลายทางเลือกในการให้บริการแก่ลูกค้า

มีทัศนคติต่องานบริการดี (Attitude) การบริการเป็นการช่วยเหลือ ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้ จึงต้องมีความคิดความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ขอบ และเต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมีความคิดความรู้สึกไม่ชอบงานบริการ ก็ไม่อาจจะทำงานบริการให้เป็นผลดีได้ ถ้ามีทัศนคติต่องานบริการดี ก็จะทำให้ความสำคัญต่องานบริการและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ที่เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศ

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

ดังนั้นเพื่อคุณภาพและคุณค่าในงานบริการทุกฝ่ายจะต้องให้ความร่วมมือกันเพื่อทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้รับผลประโยชน์ทั้งสองฝ่าย ผู้ใช้บริการพอใจองค์กรก็อยู่รอด (Win – win Strategy)

บทความโดย : ศิริพร วิชญะหิมาชัย. “การสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าด้วยคุณภาพและคุณค่าในงานบริการ”

เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยพายัพ. 2551, คุณนนท์ นักแสวงหาโอกาส

มารยาทการใช้โทรศัพท์ขั้นพื้นฐาน

1. ให้กล่าวคำว่าสวัสดี พร้อมแนะนำตัวในการกล่าวทักทายลูกค้า
2. พูดด้วยน้ำเสียงและคำพูดที่สุภาพ พร้อมรอยยิ้มในการสนทนากับลูกค้า
3. ห้ามใช้ประโยคคำสั่ง ในการสนทนากับลูกค้า
4. ห้ามวางหูโทรศัพท์ใส่ลูกค้า เมื่อไม่พอใจลูกค้าที่บ่น ตำหนิติเตียน หรือร้องเรียนการบริการของ Agent
5. โทรกลับหาลูกค้าตามที่สัญญา หรือตามที่ลูกค้าได้ฝากข้อความเสียงไว้ เพื่อลูกค้าจะได้มั่นใจในการบริการในครั้งต่อไป
6. รอให้ลูกค้าแจ้งข้อมูลจนจบเสียก่อนแล้วจึงค่อยโอนสายของลูกค้า ไปยังผู้ที่ลูกค้าต้องการจะติดต่อด้วย
7. ให้ใช้ Mute Button หรือ Hold Botton ในระหว่างตรวจสอบข้อมูลให้แก่ลูกค้า
8. ห้ามรับประทานอาหาร ดื่มน้ำ หรือขบเคี้ยวขนม ในขณะที่กำลังสนทนากับลูกค้าทางโทรศัพท์
9. ระวังเรื่องเสียงรบกวนรอบข้าง หรือหันไปพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน ในขณะที่กำลังบริการลูกค้าอยู่
10. ระวังเรื่อง การพูดจาแบบรวบรัด หรือรีบจบการสนทนา ทั้งในช่วง Peak Hour และชั่วโมงปกติ
11. ระวังเรื่องลมหายใจ ไอ จาม ในขณะที่สนทนา
12. อย่าลืมวางสายโทรศัพท์หลังลูกค้าเสมอ และทุกครั้ง

หมายเหตุ : สิ่งสำคัญที่สุดคือ ผู้ให้บริการที่ดีจะต้องพร้อมอยู่เสมอในการให้บริการ ให้เกียรติลูกค้าโดยการเรียกชื่ออย่างถูกต้อง หรือใช้สรรพนามที่เหมาะสม และพร้อมให้บริการด้วยความเต็มใจเสมอทุกสาย

แนวทางที่ควรปฏิบัติขณะรับโทรศัพท์

1. เตรียมอุปกรณ์ เช่น ปากกา กระดาษโน้ต ให้พร้อมเพื่อตอบรับสายลูกค้า
2. กล่าวต้อนรับ ด้วยถ้อยคำที่ชัดเจน น้ำเสียงสุภาพ แจ่มใส เต็มใจให้บริการ
3. ตั้งใจฟังคำพูดของลูกค้า จับประเด็น เพื่อให้เข้าใจถึงความต้องการ โดยไม่ขัดจังหวะ
4. หากทราบชื่อลูกค้า ควรเรียกชื่อลูกค้าในการสนทนาด้วย เพื่อสร้างความรู้สึกใส่ใจในบุคคล
5. ในการโอนสาย ต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบก่อนว่า จะโอนสายไปให้ใคร และต้องแจ้งผู้รับสายให้ทราบด้วยว่า จะโอนสายลูกค้าชื่ออะไร 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 หรือขอภัยในความผิดพลาดที่เกิดขึ้น พร้อมกับแจ้งให้ทราบถึงแนวทางปฏิบัติที่จะป้องกันมิให้เกิดปัญหาขึ้นอีกในครั้งต่อไป
6. พยายามสังเกตอารมณ์ลูกค้า และระมัดระวังไม่ใช้ถ้อยคำที่จะทำให้อารมณ์โกรธทวีความรุนแรงขึ้น

ภาวะความเครียด...มีผลต่อการบริการอย่างไร

หากน้อง ๆ ผู้ให้บริการลูกค้า ไม่ว่าจะแบบ Customer Service หรือ Call Center มีภาวะเครียด..จะส่งผลถึงการบริการทันที โดยจะส่งผลไปถึงอารมณ์ น้ำเสียง และลมหายใจ ในขณะที่บริการโดยที่น้อง ๆ เหล่านั้น อาจจะไม่รู้ตัว แต่ลูกค้าจะสามารถสัมผัสได้ถึงอารมณ์ดังกล่าว ดังนั้น พนักงานผู้ให้บริการลูกค้า จึงต้องมีวิธีการจัดการความตึงเครียดที่เกิดขึ้น ทั้งนี้แต่ละคนจะมีวิธีการที่ไม่เหมือนกัน อาทิ

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

แต่หากไม่รู้ อาจส่งผลต่อการบริการก็เป็นได้ เนื่องจากเวลาในการปฏิบัติงานจะหายไป KPI ของการบริการก็จะตก ดังนั้น Supervisor จึงต้องหมั่นสังเกตพฤติกรรมของน้อง ๆ พนักงาน และปรับทัศนคติ กระตุ้น พัฒนาทักษะ การให้บริการพยายามทำให้น้อง ๆ 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 หรือต้องการคำแนะนำช่วยเหลือ ซึ่งการพูดจาที่ดี การดูแลที่ดี การบริการที่ดี ตอบคำถามได้อย่างรวดเร็วถูกต้อง คือ สิ่งที่ถูกคาดหวังจากการจาก Call Center ดังนั้น สิ่งที่ต้องระมัดระวังในการให้บริการผ่าน Call Center นั่นก็คือ มารยาทของพนักงาน

มารยาทในการพูดโทรศัพท์ของพนักงาน (Agent)

การพูดโทรศัพท์เป็นการติดต่อสื่อสารที่มีได้เห็นหน้ากัน ดังนั้น เสียงเท่านั้นจึงเป็นเครื่องแสดงถึงบุคคล และสะท้อนให้เห็นถึงบุคลิก มารยาทของผู้พูดด้วย

ลักษณะการพูดที่แสดงความเบื่อหน่าย หรือน้ำเสียงที่ไม่เต็มใจในการให้บริการ ผู้ฟังจะเกิดความรู้สึกที่ไม่ดีขึ้นได้ โดยเฉพาะงานที่ให้บริการแก่ลูกค้าทางโทรศัพท์ จึงควรเก็บความรู้สึก และอดกลั้น หลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์โต้แย้ง

ในทางตรงกันข้าม ถ้าหากน้ำเสียงมีความสุภาพอ่อนโยน แสดงถึงความเป็นมิตร ใช้ถ้อยคำที่ยินดีในการบริการ ลูกค้าจะเกิดความประทับใจ และชื่นชมพนักงาน รวมถึงชื่นชมในองค์กรไปด้วย

น้ำเสียง และจังหวะการพูด

Agent ควรต้องใช้น้ำเสียง และจังหวะการพูดให้เหมาะสมกับสถานการณ์ต่าง ๆ หาก Agent มีปัญหาเรื่องการพูด ข้อเสนอแนะในการแก้ไข คือต้องเริ่มจากปรับปรุงน้ำเสียง คือ จะต้องรู้ข้อเด่น และข้อด้อยของตนเองเสียก่อนว่าปกติแล้วเรามีน้ำเสียงอย่างไร จากนั้นให้พยายามปรับเปลี่ยนให้ดีขึ้น โดยการฝึกฝนนั้น ให้ใช้วิธีจำลองสถานการณ์ต่าง ๆ ว่าควรใช้น้ำเสียงอย่างไร และให้ระวังเรื่องการใช้จังหวะการพูดที่ไม่ช้าไม่เร็วเกินไป รวมไปถึงลีลาในการพูดภาษา และถ้อยคำที่ใช้ เช่น กรณีให้บริการข้อมูลที่ต้องมีการอธิบายยาว ๆ กรณีเกิดข้อร้องเรียน กรณีลูกค้าต้องการซื้อสินค้า เป็นต้น

น้ำเสียงที่ Agent พึงปฏิบัติ และฝึกฝน มีดังนี้

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

ทักษะที่จำเป็นเพื่อให้เกิดการบริการที่ดี

- ทักทาย และกล่าวต้อนรับ ด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล จริงใจ หน้ายิ้มแย้มแจ่มใส และให้เกียรติ
- พูดคุย ชักถาม ช่วยแก้ปัญหาหรืออำนวยความสะดวก ใส่ใจ พร้อมสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าแก้ปัญหาหรืออำนวยความสะดวก และให้ข้อมูลตามที่เคาต้องการในเวลาที่เหมาะสม
- ใช้น้ำเสียงนุ่มนวล พูดให้ชัดเจน ชัดถ้อยชัดคำ แต่ต้องให้น้ำเสียงที่นุ่มนวล
- ในกรณีที่จำเป็นต้องให้รอสาย ต้องบอกสาเหตุว่าทำไมถึงให้รอสาย เช่น จะโอนสายให้กับผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และจะต้องขอโทษ หรือขออภัย/ขอบคุณที่ทำให้ต้องถือสายรอด้วยทุกครั้ง
- หากไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้ จะต้องขออภัยทุกครั้ง และแจ้งว่าจะติดต่อกลับโดยเร็วที่สุดหลังจากนั้นรับแก้ปัญหา ถามผู้เชี่ยวชาญ หรือให้หัวหน้าติดต่อกลับทันที หรือด่วนที่สุด
- อย่าลืมกล่าวคำว่าสวัสดี และขอบคุณรวมถึงยินดีที่ได้ให้บริการ และหวังว่าจะได้ให้บริการอีกครั้งในภายหน้า
- หากจำเป็นจะต้องให้ลูกค้าที่โทรเข้ามา โทรไปที่หมายเลขอื่น โดยที่เราไม่สามารถโอนสายได้ควรต้องแจ้งเหตุผลให้ทราบ
- การตอบข้อมูลที่สำคัญทางโทรศัพท์จะต้องสอบถามให้แน่ใจว่าผู้สอบถามเป็นใคร และพิจารณาว่าจะสามารถให้ข้อมูลได้หรือไม่ มิฉะนั้นจะเป็นการเปิดเผยความลับของทางองค์กร ดังนั้นหากเป็นเรื่องสำคัญ ควรจะต้องให้ผู้มีอำนาจหน้าที่เป็นผู้รับผิดชอบประสานงานในการให้ข้อมูลต่อไป

เทคนิค และข้อพึงปฏิบัติของพนักงาน Agent

- การรับสาย และการวางโทรศัพท์ จะต้องกระทำอย่างนุ่มนวล
- ไม่ควรรับโทรศัพท์ช้า หรือปล่อยให้สัญญาณดังเกิน 3 ครั้ง
- กล่าวประโยคแรกอย่างเป็นกันเอง น้ำเสียงสุภาพ นุ่มนวล กังวาน ด้วยระดับเสียงดังปกติ และมั่นคงชัดเจน
- Agent ต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบว่า ลูกค้ากำลังติดต่อมาที่ไหน และแนะนำชื่อตนเองแก่ลูกค้า เช่น สวัสดีค่ะ/ ครับ และบอกหน่วยงานที่สังกัดถ้าเป็นการตอบรับในนามของหน่วยงาน
- สอบถามชื่อลูกค้าที่กำลังสนทนาด้วย ถ้าไม่ทราบว่าผู้โทรศัพท์มาเป็นใคร ต้องถามอย่างสุภาพโดยกล่าวคำขออภัย และถามว่า ผม/ดิฉัน กำลังเรียนสายกับใครครับ/คะ
- ควรมีกระดาดชนทีก ปากกาหรือดินสอ เพื่อจดชื่อลูกค้า หรือรายละเอียดในการตอบคำถามทางโทรศัพท์ไว้ให้พร้อม
- เรียกชื่อลูกค้า แทนการใช้คำว่าคุณ แต่เพียงอย่างเดียว
- ไม่พูดโทรศัพท์ด้วยเสียงอันดังหรือค่อยเกินไป และไม่พูดเร็วหรือช้าจนเกินไป
- อย่าทำตัวเป็นกันเองเกินไปกับลูกค้าผู้ซึ่งไม่สนิทกันมาก่อน
- รับฟังเจตนาของลูกค้าย สามารถให้คำแนะนำ ดำเนินการตามประสงค์ของลูกค้าอย่างถูกต้อง
- ใช้ประโยคคำพูดที่เข้าใจง่ายให้ความกระจ่างแก่ผู้ฟัง
- เลือกสรรคำพูดที่จำเป็นใช้ให้ติดปาก เช่น ขออภัยค่ะ ขอบุณค่ะ สวัสดีค่ะ
- ไม่ควรพูดด้วยเสียงที่ห้วน
- ใช้น้ำเสียงหรือการพูดที่เป็นธรรมชาติ ที่แสดงให้ลูกค้า Call Center รู้สึกว่าเต็มใจให้บริการ โดยใส่รอยยิ้มไปกับเสียงพูด
- ไม่พูดแทรกหรือขัดจังหวะในขณะที่ลูกค้ากำลังพูด และควรมีคำขานรับหลังจากที่ลูกค้าพูดจบ
- อย่าพูดตัดบทหรือรับสรุปว่าเข้าใจ
- ส่งเสียงตอบรับเป็นระยะ เพื่อแสดงว่ายังฟังลูกค้าอยู่ และสายยังไม่หลุด
- ไม่หยอกล้อกับคนที่อยู่ใกล้เคียงขณะสนทนา
- ควบคุมอารมณ์ให้มั่นคง มีความอดทน อดกลั้น และรู้จักกาลเทศะ ไม่แสดงอารมณ์โกรธเมื่อต้องรับคำสั่ง หรือได้รับการต่อว่าระหว่างสนทนากับลูกค้า
- อย่าโต้แย้งลูกค้าเด็ดขาด
- กล่าวคำว่าขออภัยเมื่อใช้คำผิด
- รู้หลักการเจรจา มีมารยาท เพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อลูกค้า
- มีไหวพริบในการแก้ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้โดยไม่คาดคิด
- มีสมาธิ มีความตั้งใจ มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ และเต็มใจให้บริการ
- ข้อมูลใดที่ไม่ทราบหรือไม่แน่ใจว่าข้อมูลถูกต้องหรือไม่ ก็ไม่ควรตอบในทันที ควรต้องหาข้อมูลหรือสอบถามจาก Supervisor ให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องก่อน เพื่อมิให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจผิดเกี่ยวกับข้อมูลโดยเด็ดขาด
- หากเรื่องที่สอบถามมาจำเป็นต้องหาข้อมูลเพิ่มเติม ควรประมาณเวลาของการค้นหาข้อมูลว่าจะใช้เวลานานเท่าใด แล้วแจ้งให้ลูกค้าทราบ และสอบถามว่าจะรอสายหรือไม่ หากประมาณเวลาที่แน่นอนไม่ได้ก็ควรบันทึกหรือขอหมายเลขโทรศัพท์ไว้เพื่อจะได้ติดต่อกลับไปในภายหลังทันทีที่มีข้อมูล
- อย่าให้ลูกค้าต้องถือสายรอนาน หากจำเป็น ต้องกล่าวขออภัย และบอกกล่าวเป็นระยะ ๆ
- การจบสนทนาควรแน่ใจว่า เราได้ทำให้ลูกค้าพึงพอใจในการติดต่อ และจากคำตอบที่ได้รับเสียก่อนแล้วจึงกล่าวปิดการสนทนาด้วยการขอบคุณที่ใช้บริการ
- เมื่อจบการสนทนาแล้ว ควรขอให้ลูกค้าวางหูโทรศัพท์ก่อนเสมอ

พฤติกรรมของพนักงานที่จะทำงานบริการได้อย่างดี ประกอบด้วย

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

การให้ความสนใจ และความเอาใจใส่ต่อลูกค้า

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

เทคนิคการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าสามารถกระทำเป็นขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. แสดงความเต็มใจรับฟังปัญหา พร้อมช่วยแก้ไขปัญหาลูกค้าอย่างจริงจัง อย่าแสดงอาการรำคาญ หรือตกใจกลัวลูกค้า
2. แสดงความรู้สึกเสียใจอย่างจริงใจ เป็นห่วงเป็นใยในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และให้พยายามปรับความรู้สึกของลูกค้าให้มองสินค้าหรือบริการในแง่ดี และมององค์กรในแง่ดี
3. อย่างร่วมแสดงความคิดเห็น ตาหนิสินค้า บุคคล และองค์กรของเรา รวมไปถึงลูกค้าด้วย เพราะนอกจากจะช่วยเพิ่มความเชื่อมั่นของลูกค้าแล้ว ยังจะเป็นการทำลายองค์กรอีกด้วย
4. รับฟังอย่างตั้งใจ ปลอบใจลูกค้าแสดงเหตุผล และระบายอารมณ์โกรธออกมาให้หมด อย่าเพ่งชัดจ้องหว่าถ้าไม่จำเป็น แล้วจึงค่อยอธิบายชี้แจงด้วยเหตุผล
5. ให้รวบรวมข้อเท็จจริง พยายามหาข้อสรุปประเด็นที่เป็นปัญหา รวมทั้งลักษณะ และความรุนแรงของปัญหาที่ลูกค้ามีอยู่ให้ได้

6. เสนอว่าจะพิจารณาคำแนะนำการแก้ปัญหาของลูกค้า และจะดำเนินการติดตามเรื่องให้ลูกค้า

Agent จะต้องพยายามหาวิธีที่หลากหลาย หรือหาทางออกหลายช่องทางให้ลูกค้าเลือก พร้อมทั้งสร้างความพึงพอใจสูงสุด แต่หากไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้จริง Agent ควรจะกล่าวคำขอภัยลูกค้าด้วยความนอบน้อม และจริงใจ ว่าได้พยายามสรรหาข้อเสนอที่อาจจะมาทดแทนสิ่งนั้น ๆ หรือปัญหานั้นอย่างเต็มที่แล้ว ซึ่งวิธีการก็ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละคน หากพนักงานคนใดในองค์กรสามารถปรับเปลี่ยนข้อร้องเรียนให้เป็นความพึงพอใจได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้วนั้น ก็จะทำให้องค์กรได้รับความนิยมนิยม และคำชมเชยได้อย่างแน่นอน

2. การสนทนาเพื่อบริการข้อมูลทางโทรศัพท์

1. งานสอบถามข้อมูล : การสนทนาตอบปัญหาชี้แจงโดยทั่วไป

บททักทาย

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

การรับฟัง

- รับฟังลูกค้าพูดให้จบโดยไม่พูดแทรกขึ้นกลางประโยค

การชี้แจง

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

สิ้นสุดการสนทนา

- คำพูดปิดท้าย-มีข้อมูลอื่นสอบถามเพิ่มเติมหรือไม่ค่ะ/ครับ
- (ถ้าไม่มี) ก่อนวางสายรบกวนประเมินการให้บริการเจ้าหน้าที่ Call Center พึงพอใจมากกต 5 ขอบคุณที่ใช้บริการ Call Center 1125 สวัสดีค่ะ/ครับ

2. งานสอบถามข้อมูล : การสนทนาตอบปัญหาที่ต้องมีการค้นข้อมูล-พักสาย

บททักทาย

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

การรับฟัง

- รับฟังลูกค้าพูดให้จบโดยไม่พูดแทรกขึ้นกลางประโยค

การสนทนา

- (น้ำเสียงแสดงความกระตือรือร้น-ในเรื่องที่สอบถามมา)รบกวนถือสายรอสักครู่ค่ะ/ครับ
- ขออนุญาตตรวจสอบข้อมูลให้ค่ะ/ครับ

การสนทนาต่อ

- (น้ำเสียงแสดงความกระตือรือร้น)-ขอบคุณที่ถือสายรอค่ะ/ครับจากการตรวจสอบข้อมูลพบว่า
(ให้รายละเอียดข้อมูล และสนทนาหากมีการซักถามต่อ)

สิ้นสุดการสนทนา

- คำพูดปิดท้าย-มีข้อมูลอื่นสอบถามเพิ่มเติมหรือไม่ค่ะ/ครับ
- (ถ้าไม่มี) ก่อนวางสายรบกวนประเมินการให้บริการเจ้าหน้าที่ Call Center พึงพอใจมากกต 5 ขอบคุณที่ใช้บริการ Call Center 1125 สวัสดีค่ะ/ครับ

3. งานสอบถามข้อมูล: การสนทนากรณีชำระค่าน้ำประปาชำช้า

บททักทาย

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

การรับฟัง

- รับฟังลูกค้าพูดให้จบโดยไม่พูดแทรกขึ้นกลางประโยค

การสนทนา

- ชี้แจงผู้ร้องเรียน - ในกรณีที่ลูกค้าชำระค่าน้ำค้างชำระ โดยปกติระบบจะบันทึกการชำระเงิน และจะนำเงินที่ชำระค้างชำระ นำไปหักค่าน้ำในเดือนถัด ๆ ไปอัตโนมัติ โดยไม่แจ้งลูกค้า

แต่หากลูกค้าโทรเข้ามาสอบถามกรณีดังกล่าว การประสานครหลวงจะมีวิธีการชำระเงินคืน 2 วิธีให้เลือก คือ ใช้หักค่าน้ำในเดือนถัด ๆ ไปจนหมด หรือการรับคืนเป็นเงินสด

(กรณีลูกค้าแจ้งใช้หักค่าน้ำในเดือนถัดไป)

- ชี้แจงเพิ่มเติม - ระบบจะนำยอดเงินที่ชำระค้าง หักค่าน้ำในเดือนถัด ๆ ไป โดยอัตโนมัติจนหมด ซึ่งเดือนถัดไปลูกค้าจะไม่ได้รับใบแจ้งค่าน้ำ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ต้องนำใบแจ้งค่าน้ำกลับมาที่สาขาเพื่อหักค่าน้ำที่ลูกค้าชำระเงินค้างชำระให้ก่อนค่ะ/ครับ

กรณียอดค่าน้ำในเดือนถัดไปมากกว่ายอดที่ลูกค้าชำระเงินค้าง การประสานครหลวงจะจัดส่งใบแจ้งค่าน้ำคงเหลือจากยอดค่าน้ำที่ชำระค้างพร้อมใบเสร็จรับเงินให้ลูกค้าอีกครั้งค่ะ/ครับ

กรณียอดค่าน้ำในเดือนถัดไปน้อยกว่ายอดค่าน้ำที่ลูกค้าชำระเงินค้าง การประสานครหลวงจะจัดส่งเพียงใบเสร็จรับเงิน และจะใช้สิทธิชำระค้างจนกว่าเงินจะหมดให้ค่ะ/ครับ

(กรณีลูกค้าขอรับคืนเป็นเงินสด)

- ชี้แจงเพิ่มเติม - การขอรับคืนเป็นเงินสดลูกค้าจะไม่ได้รับคืนในส่วนของภาษีนะคะ/ครับ ลูกค้าสามารถดำเนินการได้ที่สำนักงานประปาสาขาพร้อมนำหลักฐานใบเสร็จรับเงินที่ชำระค้าง และบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ใช้น้ำไปดำเนินการได้ค่ะ/ครับ หรือกรณีผู้ใช้น้ำไม่สามารถดำเนินการด้วยตนเองต้องมีหนังสือมอบอำนาจ ติดอากรแสตมป์ 10 บาท พร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มอบอำนาจ ส่วนผู้รับมอบอำนาจใช้บัตรประจำตัวประชาชนตัวจริงค่ะ/ครับ

สิ้นสุดการสนทนา

- คำพูดปิดท้าย-มีข้อมูลอื่นสอบถามเพิ่มเติมหรือไม่ค่ะ/ครับ
- (ถ้าไม่มี) ก่อนวางสายรบกวนประเมินการให้บริการเจ้าหน้าที่ Call Center พึงพอใจมากกต 5 ขอบคุณที่ใช้บริการ Call Center 1125 สวัสดีค่ะ/ครับ

4. งานแจ้งเหตุ: การสนทนารับแจ้งเหตุกรณีท่อแตก – รั่ว

บททักทาย

- การทักทาย - สวัสดีค่ะ/ครับ

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

การรับฟัง

- รับฟังลูกค้าพูดให้จบโดยไม่พูดแทรกขึ้นกลางประโยค

การสนทนา

งานแจ้งเหตุ/สอบถาม

- รบกวนสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมค่ะ/ครับ จุดงานที่แตกรั่วอยู่ภายในบ้านหรือนอกบ้านค่ะ/ครับ หรือ จุดงานที่แตกรั่วเป็นสาเหตุทำให้มาตรวัดน้ำหมุนตลอดเวลาหรือไม่ค่ะ/ครับ

(ลูกค้าแจ้งจุดงาน ภายในบ้าน หรือ มาตรหมุน) แนะนำผู้แจ้ง งานสอบถาม : หาก...เป็นลักษณะของท่อรั่ว ภายใน ลูกค้าสามารถหาช่างเอกชนดำเนินการซ่อมเองได้ค่ะ

(กรณีลูกค้าขอบริการของการประปาใช้บทสนทนา 9)

ขอข้อมูลผู้แจ้ง งานแจ้งเหตุ :

- ชักถามสถานที่เกิดเหตุ-ขอทราบบ้านเลขที่คะ/ครับ ไม่ทราบว่าอยู่ถนนอะไร ซอยที่เท่าไรคะ/ครับ เข้าซอยประมาณกี่เมตรคะ/ครับ หรือ ขอทราบชื่อหมู่บ้านคะ/ครับ ซอยแยกที่เท่าไรคะ/ครับ จุดงานด้านซ้ายหรือด้านขวาคะ/ครับ ขออนุญาตทราบชื่อคุณผู้แจ้ง และเบอร์ติดต่อด้วยคะ/ครับ
- สอบทาน - ข้อมูลรับเรื่อง
- (แสดงความกระตือรือร้น) - ขอขอบคุณสำหรับข้อมูลที่กรุณาแจ้งให้การประสานรถหลวงทราบนะคะ/ครับ จะรีบประสานงานกับสาขา เพื่อดำเนินการแก้ไขโดยด่วนต่อไป คะ/ครับ

สิ้นสุดการสนทนา

- คำพูดปิดท้าย - มีข้อมูลอื่นสอบถามเพิ่มเติมหรือไม่คะ/ครับ
- (ถ้าไม่มี) ก่อนวางสายรบกวนประเมินการให้บริการเจ้าหน้าที่ Call Center พึงพอใจมากกต 5 ขอขอบคุณที่ใช้บริการ Call Center 1125 สวัสดีคะ/ครับ

5. งานแจ้งเหตุ หรือ งานสอบถามข้อมูล: การสนทนารับเรื่องกรณีน้ำไม่ไหล - น้ำไหลอ่อน

บททักทาย

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

การรับฟัง

- รับฟังลูกค้าพูดให้จบโดยไม่พูดแทรกระหว่างลูกค้าให้ข้อมูล

การสนทนา

งานแจ้งเหตุ/สอบถาม

- ชี้แจงข้อมูล- ตรวจสอบข้อมูล ขณะนี้ไม่มีแจ้งดำเนินการปิดน้ำบริเวณดังกล่าวคะ/ครับ ขออนุญาตทราบข้อมูลเพิ่มเติม บ้านใกล้เคียงน้ำไม่ไหล/น้ำไหลอ่อนเหมือนกันหรือไม่คะ

(ลูกค้า : กรณีบ้านใกล้เคียง มีปัญหาเดียวกัน รับเรื่องแจ้งเหตุ

กรณีบ้านใกล้เคียง ไม่มีปัญหา สอบถามข้อมูลต่อ)

ตรวจสอบบริเวณมาตรวัดน้ำว่าประตูน้ำ(วาล์ว)มีการปิดอยู่หรือไม่ โดยการหมุนทวนเข็มนาฬิกาจนสุด จากนั้นเปิดก๊อกน้ำที่ใกล้กับมาตรวัดน้ำเพื่อดูว่าน้ำไหลหรือไม่

(ลูกค้า : กรณีน้ำไหลปกติ สิ้นสุดการสนทนา

กรณีน้ำไม่ไหล ขอข้อมูล รับเรื่องแจ้งเหตุ)

- ขอทราบบ้านเลขที่คะ/ครับ ไม่ทราบว่าอยู่ถนนอะไร ซอยที่เท่าไรคะ/ครับ เข้าซอยประมาณกี่เมตรคะ/ครับ หรือขอทราบชื่อหมู่บ้านคะ/ครับ ซอยแยกที่เท่าไรคะ/ครับ บ้านตั้งอยู่ด้านซ้ายหรือด้านขวาคะ/ครับ ขออนุญาตทราบชื่อคุณผู้แจ้ง และเบอร์ติดต่อด้วยคะ/ครับ
- ขออนุญาตทวนข้อมูลคะ...ข้อมูลถูกต้องนะคะ/ครับ
- (แสดงความกระตือรือร้น) - ขอภัยในความไม่สะดวกคะ/ครับ จะเร่งประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไขโดยด่วนคะ/ครับ

สิ้นสุดการสนทนา

- คำพูดปิดท้าย - มีข้อมูลอื่นสอบถามเพิ่มเติมหรือไม่คะ/ครับ
- (ถ้าไม่มี) ก่อนวางสายรบกวนประเมินการให้บริการเจ้าหน้าที่ Call Center พึงพอใจมากกต 5 ขอขอบคุณที่ใช้บริการ Call Center 1125 สวัสดีคะ/ครับ

6. งานแจ้งเหตุ: การสนทนากรณีส่งสัยมาตรวัดน้ำไม่เที่ยงตรง

บททักทาย

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

การรับฟัง

- รับฟังลูกค้าพูดให้จบโดยไม่พูดแทรกขึ้นกลางประโยค

การสนทนา

- ชี้แจงผู้สอบถาม - โดยทั่วไประบบการทำงานของมาตรวัดน้ำเป็นระบบกลศาสตร์ธรรมดาไม่ได้มีระบบอิเล็กทรอนิกส์ใด ๆ ภายในมาตรวัดน้ำประกอบด้วยใบพัดซึ่งเมื่อมีน้ำไหลผ่านใบพัดจะหมุนแกนใบพัดซึ่งมีร่องเฟืองอยู่ด้วยจะหมุนพร้อมหมุนเฟืองทดตัวเลขที่ขึ้นที่หน้าปัดมาตรวัดน้ำซึ่งความเที่ยงตรงนี้มีการตรวจรับรองโดยกองช่างตวงวัดของกระทรวงพาณิชย์ความผิดพลาดจากสาเหตุเนื่องจากมาตรเดินผิดปกติจึงเกิดขึ้นได้ยากมาก

วิธีตรวจสอบความเที่ยงตรงของมาตรวัดน้ำง่าย ๆ ด้วยตนเอง โดยกระทำได้ดังนี้

ขั้นที่หนึ่ง ให้สังเกตที่ช่องตัวเลขที่หน้าปัดของมาตร จะเห็นมีสองสีคือตัวเลขสีดำ มีอยู่สี่หลัก อันเป็นตัวเลขแสดงจำนวนลูกบาศก์เมตรกับตัวเลขสีแดง มีอยู่สามหลักอันเป็นตัวเลขแสดงจำนวนลิตร ที่ตัวเลขสีแดงนี้ หลักแรกหมายถึงการแสดงจำนวนหลักหน่วยของลิตร หลักที่สองหมายถึงการแสดงจำนวนหลักสิบของลิตร และหลักที่สามแสดงหลักร้อยของลิตร

ขั้นที่สอง ให้จดเลขของจำนวนลิตรไว้ แล้วไปเปิดน้ำที่ก๊อกใดก๊อกหนึ่งรองไว้จำนวนมากพอสมควร แล้วตวงจำนวนลิตรว่าได้เท่าใด

ขั้นที่สาม ตรวจสอบที่จำนวนลิตรของหน้าปัดมาตร ว่าตัวเลขเคลื่อนไปจากเดิมในปริมาณจำนวนลิตรเท่ากับที่ตวงไว้หรือไม่ แบ่งเป็น 2 กรณี คือ

หากเท่ากัน แสดงว่ามาตรเที่ยงตรง

หากไม่เท่ากัน คาดว่ามาตรไม่เที่ยงตรง ลูกค้าสามารถนำเอกสาร บัตรประจำตัวประชาชน ใบแจ้งค่าน้ำหรือใบเสร็จรับเงินเดือนใดก็ได้ ติดต่อที่สำนักงานประปาสาขา หรือหากผู้ไปดำเนินการไม่ใช่ผู้มีชื่อในทะเบียนผู้ใช้จำเป็นต้องมีหนังสือมอบอำนาจ ติดอากรแสตมป์ 10 บาท พร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มอบอำนาจ ส่วนผู้รับมอบอำนาจใช้บัตรประจำตัวประชาชน เพื่อยืนยันคำร้องเรื่องทดสอบมาตรวัดน้ำหรือสามารถยื่นคำร้องผ่านช่องทาง Application MWA onMobile ได้ค่ะ/ครับ

สิ้นสุดการสนทนา

- คำพูดปิดท้าย - มีข้อมูลอื่นสอบถามเพิ่มเติมหรือไม่ค่ะ/ครับ
- (ถ้าไม่มี) ก่อนวางสายรบกวนประเมินการให้บริการเจ้าหน้าที่ Call Center พึงพอใจมากกต 5 ขอขอบคุณที่ใช้บริการ Call Center 1125 สวัสดีค่ะ/ครับ

7. งานแจ้งเหตุ: การสนทนากรณีมาตรวัดน้ำหาย

บททักทาย

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

การรับฟัง

- รับฟังลูกค้าพูดให้จบโดยไม่พูดแทรกขึ้นกลางประโยค

การสนทนา

ชี้แจงผู้ร้องเรียน - กรณีมาตรวัดน้ำหายขออนุญาตทราบหมายเลขทะเบียนลูกค้ายคะ/ครับ (ทวนชื่อ และบ้านเลขที่)
 - (ขั้นตอนนี้อย่าให้ตรวจสอบว่ามียอดค้างหรือไม่เพราะอาจถูกระงับการใช้น้ำแล้วเข้าใจผิดว่ามาตรหายกรณีไม่มีหนี้ค้างแสดงว่ามาตรวัดน้ำหายจริง) ขอทราบข้อมูลเพิ่มเติมคะ/ครับ ถนน... ซอยที่เท่าไรคะ/ครับ เข้าซอยประมาณกี่เมตรคะ/ครับ หรือ ขอทราบชื่อหมู่บ้านคะ/ครับ ซอยแยกที่เท่าไรคะ/ครับ บ้านตั้งอยู่ด้านซ้ายหรือด้านขวาคะ/ครับ ขออนุญาตทราบชื่อคุณผู้แจ้ง และเบอร์ติดต่อด้วยคะ/ครับ

กรณีเป็นมาตรชั่วคราว/มาตรห่างอาคาร - มาตรวัดน้ำของลูกค้ายเป็นมาตร...ซึ่งมีค่าใช้จ่ายรบกวนลูกค้ายติดต่อสำนักงานประปาสาขาเพื่อชำระค่าใช้จ่ายในวัน-เวลาทำการคะ/ครับ

- ชี้แจงเพิ่มเติม - จะนำข้อมูลประสานงานสำนักงานประปาสาขาดำเนินการโดยด่วน ค่ะ/ครับ

สิ้นสุดการสนทนา

- คำพูดปิดท้าย - มีข้อมูลอื่นสอบถามเพิ่มเติมหรือไม่คะ/ครับ

- (ถ้าไม่มี) ก่อนวางสายรบกวนประเมินการให้บริการเจ้าหน้าที่ Call Center พึงพอใจมากกต 5 ขอขอบคุณที่ใช้บริการ Call Center 1125 สวัสดีคะ/ครับ

8. การสนทนากรณีรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป (เจ้าหน้าที่ 1125 ไม่สามารถให้คำตอบได้ ต้องประสานงานกับสำนักงานประสานงาน)

บททักทาย

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

การรับฟัง

- รับฟังลูกค้าพูดให้จบโดยไม่พูดแทรกขึ้นกลางประโยค

การสนทนา

- ชี้แจงผู้สอบถาม - ขออนุญาตทราบชื่อผู้แจ้ง - หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อเข้ามา หรือ หมายเลขทะเบียนผู้ใช้น้ำ หรือ บ้านเลขที่ หรือ ชื่อถนน รบกวนถือสายรอสักครู่นะคะ/ครับ
- การสนทนาต่อ - ขอขอบคุณที่ถือสายรอนะคะ/ครับ จากการตรวจสอบข้อมูลคุณลูกค้าแจ้งเรื่อง... รายละเอียด (แสดงความกระตือรือร้น) เจ้าหน้าที่ขออนุญาตติดตามความคืบหน้า และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะติดต่อกลับลูกค้าตามหมายเลขโทรศัพท์ที่ให้ไว้ค่ะ/ครับ

สิ้นสุดการสนทนา

- คำพูดปิดท้าย - มีข้อมูลอื่นสอบถามเพิ่มเติมหรือไม่คะ/ครับ
- (ถ้าไม่มี) ก่อนวางสายรบกวนประเมินการให้บริการเจ้าหน้าที่ Call Center พึงพอใจมากกต 5 ขอขอบคุณที่ใช้บริการ Call Center 1125 สวัสดีค่ะ/ครับ

9. การสนทนากรณีรับเรื่องร้องเรียนค่าน้ำแพง

บททักทาย

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

การรับฟัง

- รับฟังลูกค้าพูดให้จบโดยไม่พูดแทรกขึ้นกลางประโยค

การสนทนา

ขั้นตอนที่ 1 ชี้แจงขั้นตอนการตรวจสอบที่ร้ายภายในด้วยตนเอง

ลูกค้า : สอบถามค่าน้ำผิดปกติ/ร้องเรียนค่าน้ำผิดปกติ

เจ้าหน้าที่ 1125 : ขออนุญาตชี้แจงข้อมูลเรื่องค่าน้ำผิดปกติค่ะ/ครับกรณีดังกล่าวเกิดขึ้นได้จาก 3 สาเหตุคือ

1. มีท่อประปาแตกรั่วภายใน
2. เจ้าหน้าที่อ่านตัวเลขมาตรไม่ถูกต้อง
3. มาตรวัดน้ำผิดปกติ

โดยขั้นแรกคุณลูกค้าสามารถตรวจสอบระบบที่ร้ายภายในได้ด้วยการปิดก๊อกน้ำทุกตัวภายในบ้านทุกจุด และสังเกตที่มาตรวัดน้ำว่าตัวเลขเดินอยู่หรือไม่หากพบว่าตัวเลขที่มาตรวัดน้ำเดินอยู่แสดงว่ามีท่อรั่วภายในบ้าน จุดสังเกตที่สามารถหาจุดแตกรั่วได้ง่ายคือบริเวณระบบชักโครกหรือจุดรอยต่อระหว่างอาคารกับพื้นหลังจากการตรวจสอบคุณลูกค้าสามารถหาช่างเอกชนดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้เลยค่ะ/ครับ และเพื่อป้องกันการรั่วไหลของน้ำแนะนำให้ลูกค้าปิดวาล์วบริเวณมาตรวัดน้ำไว้ค่ะ/ครับ

หมายเหตุ:

- หากลูกค้าแจ้งตรวจสอบแล้วแต่ตัวเลขที่มาตรวัดน้ำเดินปกติแจ้งข้อมูลเพิ่มเติม > “ขั้นตอนที่ 2”
- หากลูกค้าแจ้งตรวจสอบแล้วแต่ไม่พบจุดแตกรั่วภายใน และขอใช้บริการจาก กปน. แจ้งข้อมูลเพิ่มเติม > “ขั้นตอนที่ 3”

ขั้นตอนที่ 2 ชี้แจงสาเหตุอื่น ๆ ที่ส่งผลให้ค่าน้ำผิดปกติ

ลูกค้า : ตรวจสอบแล้วตัวเลขในมาตรไม่เคลื่อนที่

เจ้าหน้าที่ 1125 : ขั้นต่อไป คือตรวจสอบการอ่านมาตรโดยลูกค้าสามารถตรวจสอบข้อมูลเลขในมาตร รอบอ่านมาตรครั้งนี้ในใบแจ้งค่าน้ำกับตัวเลขในมาตร ว่าเจ้าหน้าที่บันทึกตัวเลขถูกต้องตรงกัน หรือไม่หากเจ้าหน้าที่บันทึกตัวเลขไม่ถูกต้องตัวเลขในใบแจ้งค่าน้ำอาจจะสูงกว่าตัวเลขในมาตรวัดน้ำปัจจุบันค่ะ/ครับ

ลูกค้า : ยืนยันว่าตัวเลขที่อ่านถูกต้อง

เจ้าหน้าที่ 1125 : นอกจาก 2 สาเหตุที่แจ้งแล้วนั้นหากท่านสงสัยว่ามาตรวัดน้ำเดินผิดปกติเบื้องต้นขอแจ้งให้ทราบดังนี้ค่ะ/ครับ หลักการทำงานของมาตรวัดน้ำไม่มีระบบอิเล็กทรอนิกส์ใด ๆ ซึ่งภายในมาตรวัดน้ำประกอบด้วย ใบพัด แกนใบพัดรองเฟือง เมื่อมีน้ำไหลผ่านใบพัดจะหมุน พร้อมแกนใบพัด หมุนเฟืองทดตัวเลขขึ้นที่หน้าปัดมาตรวัดน้ำ ซึ่งความเที่ยงตรงนี้มีการตรวจรับรองโดยกองช่างตวงวัดกระทรวงพาณิชย์ความผิดพลาดจากสาเหตุเนื่องจากมาตรเดินผิดปกติจึงเกิดขึ้นได้ยากมาก

อย่างไรก็ตามปัญหานี้ลูกค้าสามารถยื่นคำร้องขอทดสอบมาตรวัดน้ำได้ที่สำนักงานประปาสาขาโดยนำบัตรประจำตัวประชาชน ใบแจ้งค่าน้ำ/ใบเสร็จรับเงินเดือนใดก็ได้ และหากผู้ไปดำเนินการไม่ใช่ผู้มีชื่อในทะเบียนผู้ใช้้ำต้องมีหนังสือมอบอำนาจติดอากรแสตมป์ 10 บาทพร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มอบอำนาจส่วนผู้รับมอบอำนาจใช้บัตรประจำตัวประชาชนค่ะ/ครับ การขอทดสอบมาตรวัดน้ำมีค่าใช้จ่ายด้วยค่ะ/ครับ กรณีตรวจสอบพบว่ามาตรวัดน้ำเดินผิดปกติจริงลูกค้าสามารถยื่นคำร้องขอรับเงินค่าทดสอบมาตรวัดน้ำคืนได้ ส่วนค่าน้ำที่เพิ่มขึ้นสำนักงานประปาจะเป็นผู้พิจารณาคืนเงินให้อีกครั้งค่ะ/ครับ

ลูกค้า : ยืนยันไม่พบความผิดพลาดทั้ง 3 สาเหตุที่แจ้ง และไม่สะดวกติดต่อสาขา (สามารถยื่นคำร้องให้ตรวจสอบมิเตอร์ผ่าน Application MWA onMobile ได้)

เจ้าหน้าที่ 1125 : เจ้าหน้าที่ขออนุญาตประสานงานเรื่องค่าน้ำผิดปกติให้สำนักงานประปาสาขาตรวจสอบค่ะ/ครับ รบกวนขอหมายเลขทะเบียนผู้ใช้้ำขออนุญาตทราบชื่อคุณผู้แจ้ง และเบอร์ติดต่อด้วยค่ะ/ครับ (แสดงความกระตือรือร้น) เจ้าหน้าที่จะเร่งประสานงานสำนักงานประปาสาขาเพื่อดำเนินการตรวจสอบให้โดยด่วนค่ะ/ครับ

ขั้นตอนที่ 3 แจ้งข้อมูลบริการสำรวจหาท่อรั่วภายใน

ลูกค้า : ขอบริการสำรวจท่อรั่ว

เจ้าหน้าที่ 1125 : ขออนุญาตแจ้งข้อมูลให้ทราบดังนี้ค่ะ/ครับ การประปานครหลวงมีบริการสำรวจหาท่อรั่วภายในบ้าน ค่ะ/ครับ โดยมีค่าใช้จ่ายเริ่มต้นที่ 750 บาท หรืออาจมากกว่านี้ขึ้นอยู่กับขนาดบ้านหรือขนาดอาคารค่ะ/ครับ ราคานี้จะเป็นค่าบริการสำรวจอย่างเดียวไม่รวมกับการซ่อม ส่วนค่าใช้จ่ายในการซ่อมเจ้าหน้าที่จะประเมินหน้างานอีกครั้ง หากลูกค้าสนใจเจ้าหน้าที่ขอทราบ หมายเลขทะเบียนผู้ใช้้ำ เพื่อตรวจสอบลำดับการติดต่อกับลูกค้าค่ะ/ครับ

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

สิ้นสุดการสนทนา

- คำพูดปิดท้าย – มีข้อมูลอื่นสอบถามเพิ่มเติมหรือไม่ค่ะ/ครับ
- (ถ้าไม่มี) ก่อนวางสายรบกวนประเมินการให้บริการเจ้าหน้าที่ Call Center พึงพอใจมากกต 5 ขอบคุณที่ใช้บริการ Call Center 1125 สวัสดิ์ค่ะ/ครับ

10. การสนทนาการติดตามงาน และรายงานผลเป็นระยะ

บททักทาย

- บททักทาย-สวัสดีค่ะ/ครับ
- การแนะนำตน - (ชื่อ)..... จาก Call Center1125 การประสานรทรวงขอเรียนสาย คุณ
..... ครับ/ค่ะ

การสนทนา

- การติดตามงาน - รบกวนเวลา สักครู่ค่ะ/ครับ เมื่อช่วงวันเวลา.....คุณ(ชื่อลูกค้า).....แจ้งเรื่อง..... (สรุปประเด็น)... ขอทราบว่ามีเจ้าหน้าที่เข้าไปดำเนินการหรือติดต่อกลับเพื่อชี้แจงข้อมูล(กรณีงานที่สาขาต้องติดต่อแจ้งข้อมูลลูกค้าทราบ) แล้วหรือยังคะ/ครับ
- งานเรียบร้อยดีหรือไม่คะ/ครับ
- กรณีลูกค้า แจ้งว่างานยังไม่เรียบร้อย หรือ ยังไม่มีเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับ :
- ชี้แจงลูกค้า – (แสดงความกระตือรือร้น) เจ้าหน้าที่ต้องขอภัยในความไม่สะดวกค่ะ/ครับ และจะเร่งประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเข้าไปดำเนินการ หรือ ติดต่อกลับเพื่อชี้แจงข้อมูลให้ลูกค้าทราบ โดยด่วนค่ะ/ครับ

กรณีลูกค้า แจ้งว่างานเรียบร้อย หรือ มีเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับ :

- เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นอย่างไรบ้างคะ/ครับ รบกวนประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่คะแนน 1 ถึง 5 5 คือมากที่สุดค่ะ/ครับ (ทวนคะแนน)
- เจ้าหน้าที่ 1125 ที่รับสายให้บริการเป็นอย่างไรบ้างคะ/ครับ รบกวนประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 1125 คะแนน 1 ถึง 5 5 คือมากที่สุดค่ะ/ครับ (ทวนคะแนน)

การสิ้นสุดการสนทนา

- คำพูดปิดท้าย - มีข้อมูลอื่นสอบถามเพิ่มเติมหรือไม่คะ/ครับ
- (ถ้าไม่มี) ก่อนวางสายรบกวนประเมินการให้บริการเจ้าหน้าที่ Call Center พึงพอใจมากกต 5 ขอขอบคุณที่ใช้บริการ Call Center 1125 สวัสดีค่ะ/ครับ

3. การสนทนาเพื่อบริการข้อมูลทางโทรศัพท์ภาษาอังกฤษ

ประโยคภาษาอังกฤษที่พึงรู้

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

พยัญชนะ และการออกเสียง

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

เครื่องหมายควรรู้

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

ใบแจ้งค่าน้ำประปาภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ



การประปานครหลวง ใบแจ้งค่าน้ำประปา (INVOICE)

METROPOLITAN WATERWORKS AUTHORITY

http://www.mwa.co.th E-mail : mwa1125@mwa.co.th

สาขา มหาสวัสดิ์ 02-448-0734 ต่อ 4736, 4737 ประจำเดือน 12/66 00037

(Route) สาขา-เขต (Branch)	ทะเบียนผู้ใช้น้ำ (Account no.)	เส้นทาง-ลำดับ	เลขที่แจ้งค่าน้ำ (Invoice no.)	วันที่แจ้งค่าน้ำ (Invoice date)
56-07	XXXXXXXX			16/12/66 09:18
วันที่อ่านครั้งนี้ (Current date)	เลขในมาตร (Current reading)	วันที่อ่านครั้งก่อน (Previous date)	เลขในมาตร (Previous reading)	จำนวนน้ำใช้ (Consumption)
16/12/66	1129	16/11/66	1118	11

ค่าน้ำดิบ (ลูกบาศก์เมตรละ.....0.15.....บาท)	1.65
ค่าน้ำประปา R1 (00)	93.50
ส่วนลด	0.00
ค่าบริการรายเดือน	25.00

ยอดเงินก่อนคิดภาษี	120.15
ภาษีมูลค่าเพิ่ม 7%	8.41
รวมเงิน	128.56

ค่าน้ำเดือนก่อน0.....เดือน 0.00

รวมเงินที่ต้องชำระทั้งสิ้น *****128.56
Grand Total

โปรด...ชำระภายใน..... วันที่ 23/12/66
Please pay the outstanding amount by

ประวัติการใช้น้ำประปาย้อนหลัง 3 เดือน (Consumption History)

วันที่อ่านน้ำ (Date)	16/09/66	16/10/66	16/11/66
จำนวนน้ำใช้ (Consumption)	9	10	9

โปรดระวังบุคคลแอบอ้างเก็บเงินค่าน้ำประปา



QR Cross Bank

ชื่อผู้ใช้น้ำ
ที่ใช้น้ำ

ประโยคภาษาอังกฤษที่ควรพูด และไม่ควรพูด

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

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

ประโยคตอบชี้แจง เมื่อลูกค้าต้องการคุยกับหัวหน้าผลิตภัณฑ์หรือผู้บริหาร

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

ประโยคตอบกลับลูกค้าที่มีอารมณ์ฉุนเฉียวด้วยความไม่พอใจ

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

Case 1 : Payment Channel กรณีที่ 1 สอบถามวิธีชำระค่าน้ำ กรณีเกินกำหนด

ลูกค้าถูกระงับการใช้น้ำชั่วคราว จึงสอบถามวิธีชำระค่าน้ำประปา กรณีเกินกำหนด

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

ขอบคุณที่โทรมา 1125 คอลเซ็นเตอร์การประปานครหลวงดิฉัน.....รับสาย

มีอะไรให้ช่วยไหมคะ

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

ดิฉันไม่ได้จ่ายบิลตามกำหนดค่ะ เลยถูกตัดน้ำ

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

ต้องขอภัยในความไม่สะดวกค่ะ ขอทราบเลขทะเบียนลูกค้าค่ะ

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

ทะเบียนลูกค้าหมายเลข.....XXXXX.....

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

ชื่อลูกค้าของท่านคือ.....XXXXX.....

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

ใช่ค่ะ ฉันอยากทราบว่าสามารถจ่ายค่าน้ำประปาเกินกำหนดได้ที่ไหนบ้าง

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

รอสักครู่ค่ะ ท่านสามารถชำระค่าน้ำประปาเกินกำหนดได้ที่เคาน์เตอร์เซอร์วิส ห้างสรรพสินค้า การประปาสำนักงานสาขา และผ่านทางอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง ต้องการข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาแอดไลน์ @MWAThailand

Caller : Well, Thank you very much.

ขอบคุณมากค่ะ

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

ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมไหมคะ

Caller : No nothing, Thank you.

ไม่มีค่ะ ขอบคุณมาก

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

ก่อนวางสายรบกวนประเมินการใช้บริการของเจ้าหน้าที่ Call Center

ขอขอบคุณที่โทรเข้ามาที่ 1125 ลาก่อนค่ะ

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

ลูกค้า แจ้งว่าค่าน้ำประปาเดือนนี้สูงเกินความเป็นจริง เมื่อเทียบกับเดือนที่ผ่านมา ขอคำแนะนำ และข้อปฏิบัติ

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

ขอบคุณที่โทรมา 1125 คอลเซ็นเตอร์การประปานครหลวงดิฉัน.....รับสาย

มีอะไรให้ช่วยไหมคะ

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

ปัญหาคือ ค่าน้ำสูง

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

เราเข้าใจปัญหาของคุณค่ะ ต้องขอภัยที่จะชี้แจงเกี่ยวกับค่าน้ำแพง เกิดขึ้นได้จาก 3 สาเหตุได้แก่

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

Caller : Yes, please tell me more detail.

ได้ค่ะ ขอความกรุณาบอกรายละเอียดด้วยค่ะ

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

ขอให้ลองตรวจสอบท่อรั่วภายในอาคาร ดังนี้ค่ะ/ครับ ปิดก๊อกน้ำทุกตัวในบ้านแล้วดูที่มาตรน้ำว่าตัวเลขยังคงเดินอยู่หรือไม่ หากพบตัวเลขยังเดินอยู่ แสดงว่าภายในบ้านมีท่อรั่ว แนะนำปิดวาล์วแล้วหาช่างเอกซนดำเนินการได้เลยค่ะ ขอแนะนำให้ตรวจสอบจุดแรกคือระบบชักโครกของเครื่องสุขภัณฑ์ จุดอื่นๆ เช่นตามจุดรอยต่อระหว่างอาคารกับพื้น

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

หากท่านยินดีให้การประปานครหลวงบริการสำรวจหาท่อรั่วภายใน จะมีค่าใช้จ่ายเริ่มต้น 750 บาท ซึ่งท่านสามารถแจ้งข้อมูลเลขทะเบียนลูกค้ายี่ห้อ สถานที่ และหมายเลขติดต่อกลับ เพื่อประสานงานให้ท่าน หลังประสานงานเจ้าหน้าที่สาขาจะทำการนัดหมายวันในการให้บริการต่อไป

Caller : It is not the leakage in the building.

มันไม่ได้เกิดจากท่อรั่วภายในบ้าน

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

ถ้าสาเหตุค่าน้ำแพงไม่ได้เกิดจากมีท่อรั่ว ก็อาจจะเป็นสาเหตุอื่น ไม่ทราบว่าได้มีการตรวจสอบตัวเลขในใบแจ้งค่าน้ำประปา กับตัวเลขในมาตรวัดน้ำว่าเจ้าหน้าที่บันทึกตัวเลขถูกต้องตรงกันหรือไม่ หากเจ้าหน้าที่บันทึกผิด ตัวเลขในใบแจ้งค่าน้ำจะสูงกว่าตัวเลขในมาตรวัดน้ำค่ะ

Caller : OK, I will check it again.ฉันจะตรวจสอบดูอีกที

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

มีอะไรให้ช่วยอีกไหมคะ?

Caller : No, Thank you very much.

ไม่มีค่ะ ขอบคุณมาก

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

ก่อนวางสายรบกวนประเมินการใช้บริการของเจ้าหน้าที่ Call Center
ขอขอบคุณที่โทรเข้ามาที่ 1125 ลาก่อนค่ะ

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

กรณีที่ 3 ค่าน้ำสูง เนื่องจากตัวเลขในมาตรคลาดเคลื่อนกับใบแจ้งค่าน้ำประปา

ลูกค้าโทรมาร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านมาตรคลาดเคลื่อน ทำให้ค่าน้ำสูงผิดปกติ ขอคำแนะนำ และข้อปฏิบัติต่อไป

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

ขอบคุณที่โทรมา 1125 คอลเซ็นเตอร์การประปานครหลวงดิฉัน.....รับสาย
มีอะไรให้ช่วยไหมคะ

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

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

ดิฉันเข้าใจปัญหาของคุณนะคะ รบกวนขอทราบเลขทะเบียนลูกค้าของท่าน

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

เลขทะเบียนลูกค้าของฉันคือ.....xxxxx..... ชื่อเจ้าของมาตรวัดน้ำคือ.....

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

รบกวนขอทราบชื่อ และเบอร์ติดต่อท่านด้วยค่ะ

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

ดิฉันชื่อ.....และเบอร์ติดต่อหมายเลข xxx-xxxxxxx

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

ถ้าเช่นนั้นเจ้าหน้าที่ขอรับเรื่องเพื่อส่งข้อมูลเรื่องค่าน้ำสูงให้ทางสาขาตรวจสอบ
มีอะไรให้ช่วยอีกไหมคะ?

Caller : No, thank you very much.

ไม่มีค่ะ ขอขอบคุณมาก

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

ก่อนวางสายรบกวนประเมินการใช้บริการของเจ้าหน้าที่ Call Center
ขอขอบคุณที่โทรเข้ามาที่ 1125 ลาก่อนค่ะ

Case 4 : Asking for reconnection กรณีที่ 4 ขอบรรจบมาตร

ลูกค้าโทรมาสอบถามเกี่ยวกับการบรรจบมาตร เนื่องจากถูกถอดมาตรวัดน้ำ โดยให้เหตุผลว่าเดินทางไปต่างประเทศ และถามเกี่ยวกับคำแนะนำ และข้อปฏิบัติต่อไป

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

ขอบคุณที่โทรมา 1125 คอลเซ็นเตอร์การประปานครหลวงดิฉัน.....รับสาย
มีอะไรให้ช่วยไหมคะ

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

ดิฉันไม่อยู่บ้านไปต่างประเทศนาน ตอนนีดิฉันต้องการบรรจบมาตร ต้องทำยังไงคะ

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

รบกวนขอทราบเลขทะเบียนลูกค้าของคุณด้วยค่ะ

Caller : That'sXXXXXXXX.....

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

จากการตรวจสอบข้อมูลพบว่ามาตรวัดน้ำดังกล่าวถูกระงับการใช้น้ำเกิน 180 วัน กรณีดังกล่าวหากต้องการบรรจบมาตรวัดน้ำ รบกวนท่านติดต่อสำนักงานประปาสาขา..... ในเวลาทำการตั้งแต่เวลา 08.30-15.30 น. โดยสำนักงานประปาสาขาจะแจ้งข้อมูลค่าใช้จ่ายค่ะ ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมไหมคะ

Caller : No, thank you very much.

ไม่มีค่ะ ขอบคุณมาก

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

ก่อนวางสายรบกวนประเมินการใช้บริการของเจ้าหน้าที่ Call Center
ขอขอบคุณที่โทรเข้ามาที่ 1125 ลาก่อนค่ะ

Case 5 : Payment กรณีที่ 5 การจ่ายค่าน้ำ

ลูกค้าโทรสอบถามสถานที่จ่ายค่าน้ำ จะเริ่มต้นอย่างไร และมีวิธีการให้จ่ายช่องทางใดบ้าง

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

ขอบคุณที่โทรมา 1125 คอลเซ็นเตอร์การประปานครหลวงดิฉัน.....รับสาย
มีอะไรให้ช่วยไหมคะ

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

ดิฉันมีปัญหา คือ นี่เป็นครั้งแรกที่ขึ้นจ่ายบิลค่าน้ำ ต้องไปจ่ายที่ไหนบ้างคะ

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

เรามีหลากหลายช่องทางให้เลือก เช่น 1. สำนักงานประสานสาขาทั้ง 18 สาขา ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร สมุทรปราการ และนนทบุรี โดยไม่มีค่าธรรมเนียม 2. จ่ายได้ที่ตัวแทนชำระเงินต่างๆ เช่น เคาน์เตอร์เซอร์วิส บิ๊กซี เทสโกโลตัส เป็นต้นเสียค่าธรรมเนียม 10 บาท 3. จ่ายผ่านแอปพลิเคชัน ต้องการข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาแอดไลน์ @MWAThailand

Caller: Thanks.

ขอบคุณค่ะ

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

ต้องการสอบถามอะไรเพิ่มเติมอีกไหมครับ/คะ

Caller : No, thank you very much.

ไม่ค่ะ ขอบคุณมากค่ะ

Call Center : Before hanging up, Please kindly rate how the Call Center service has been provide.

Please press 5 for the highest satisfaction level. Thank you for calling 1125 MWA Call Center. Have a nice day.

ก่อนวางสายรบกวนประเมินการใช้บริการของเจ้าหน้าที่ Call Center

ขอขอบคุณที่โทรเข้ามาที่ 1125 ลาก่อนค่ะ

case 6 : Double charge กรณีที่ 6 ชำระค่าน้ำประปาแล้ว แต่ยังแจ้งว่าค้างชำระ

ลูกค้าโทรมาร้องเรียนเกี่ยวกับใบแจ้งค่าน้ำประปา ลูกค้าได้ชำระค่าน้ำแล้ว แต่ในบิลเดือนถัดมามีแจ้งยอดค่าน้ำเดิมอีก โทรมาขอให้ช่วยตรวจสอบ และแก้ไขข้อมูลใหม่

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

ขอบคุณที่โทรมา 1125 คอลเซ็นเตอร์การประปานครหลวงดิฉัน.....รับสาย มีอะไรให้ช่วยไหมคะ

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

ดิฉันเพิ่งจ่ายบิลค่าน้ำไปเมื่อเดือนที่แล้ว แต่ยังมียอดขึ้นรวมกับบิลเดือนนี้ คุณช่วยตรวจสอบให้ดิฉันหน่อยได้ไหมคะ

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

ขอทราบเลขทะเบียนลูกค้าของคุณด้วยค่ะ

Caller: Account number isxxxxxxx.....

ทะเบียนลูกค้าคือ.....xxxxxxx.....

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

ขอบคุณค่ะ ตรวจสอบข้อมูลพบว่ามีการชำระล่าช้า หากต้องการชำระค่าน้ำประปา ท่านจะชำระเฉพาะค่าน้ำประปาเดือนปัจจุบันเท่านั้น ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมไหมคะ

Caller : No, Thank you. ไม่ค่ะ ขอบคุณ

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

ก่อนวางสายรบกวนประเมินการใช้บริการของเจ้าหน้าที่ Call Center
ขอขอบคุณที่โทรเข้ามาที่ 1125 ลาก่อนค่ะ

Case 7 : Inquire water bill charge กรณีที่ 7 โทรสอบถามยอดค่าน้ำ

ลูกค้าโทรมาสอบถามยอดค่าน้ำในรอบบิลปัจจุบัน เนื่องจากไม่ได้รับใบแจ้งค่าน้ำประปา พร้อมกับสอบถามกำหนดเวลา และสถานที่ชำระ

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

ขอบคุณที่โทรมา 1125 คอลเซ็นเตอร์การประปานครหลวงดิฉัน.....รับสาย
มีอะไรให้ช่วยไหมคะ

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

เดือนนี้ดิฉันยังไม่ได้รับบิลค่าน้ำประปาเลยคะ ดิฉันจะจ่ายบิลอย่างไร ถ้าไม่มีบิลค่าน้ำ

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

ดิฉันต้องขออภัยในความไม่สะดวกด้วยนะคะ ขอทราบเลขทะเบียนลูกค้าคะ?

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

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

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

เลขทะเบียนคือ xxxxxxxx ขอขอบคุณคะ ค่าน้ำของคุณเดือนนี้คือบาท คุณสามารถนำบิลค่าน้ำเดือนก่อนๆ มาจ่ายได้คะ มีอะไรต้องการให้ช่วยอีกไหมคะ

Caller: No, Thank you. ไม่คะ ขอขอบคุณ

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

ก่อนวางสายรบกวนประเมินการใช้บริการของเจ้าหน้าที่ Call Center
ขอขอบคุณที่โทรเข้ามาที่ 1125 ลาก่อนค่ะ

Case 8 : Credit Card กรณีที่ 8 บัตรเครดิต

ลูกค้าต้องการจ่ายค่าน้ำประปาผ่านบัตรเครดิต และต้องการทราบว่าธนาคารจะคิดค่าธรรมเนียมการจ่ายค่าน้ำเท่าไร

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

ขอบคุณที่โทรมา 1125 คอลเซ็นเตอร์การประปานครหลวงดิฉัน.....รับสาย
มีอะไรให้ช่วยไหมคะ

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

Case 9 : Stolen/Lost Meter กรณีที่ 9 มาตรการหาย

ลูกค้าโทรมาแจ้งมาตรการหาย ควรให้คำแนะนำข้อปฏิบัติเบื้องต้น และขอข้อมูล ที่อยู่ และทะเบียนลูกค้า สำหรับการติดตั้งมาตรทดแทน และสอบถามเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายการติดตั้งมาตรใหม่

- Call Center : Thank you for calling 1125 MWA Call Center. This is (*name of MWA call center)speaking. How may I help you?
ขอบคุณที่โทรมา 1125 คอลเซ็นเตอร์การประปานครหลวงดิฉัน.....รับสาย
มีอะไรให้ช่วยไหมคะ
- Caller : Water meter was stolen. What can I do?
มาตรวัดน้ำถูกขโมยค่ะ ฉันต้องทำยังไง
- Call Center : I am sorry to hear that.May I have your name and 8-digit account number, please?
ขอทราบชื่อ และทะเบียนลูกค้าของคุณด้วยค่ะ
- Caller : My name is, xxxxxxxx (registered user number)
ดิฉันชื่อ.....ทะเบียนลูกค้าหมายเลข.....xxxxxxx.....
- Call Center : Thank you Ms./Mr./Mss. (*name of Caller). May I have you address, please?
ขอบคุณคุณ.....ขอทราบที่อยู่ด้วยค่ะ
- Caller : I live in.....
ดิฉันอยู่บ้านเลขที่.....
- Call Center : Thank you for the information. I am going to contact the related branches office (near address of Caller) and have your new meter installed immediately. Is there anything else I canhelp you with?

ขอบคุณค่ะ เราจะติดต่อไปยังสำนักงานประปาสาขา.....เพื่อทำการติดตั้งมาตรวัดน้ำใหม่ โดยไม่มีค่าธรรมเนียมให้กับท่านโดยเร็วที่สุด และเราขอแสดงความเสียใจกับปัญหาของท่านด้วย มีอะไรให้ช่วยอีกไหมคะ

Caller : No, Thank you.

ไม่มีค่ะ ขอบคุณค่ะ

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

ก่อนวางสายรบกวนประเมินการใช้บริการของเจ้าหน้าที่ Call Center

ขอขอบคุณที่โทรเข้ามาที่ 1125 ลาก่อนค่ะ

Case 10 : Damaged water meter กรณีที่ 10 มาตรวัดน้ำชำรุด

ลูกค้าโทรเข้ามาแจ้งเรื่องมาตรชำรุด โดยอธิบายว่า กำลังปรับปรุงบ้าน แล้วเกิดอุบัติเหตุทำให้มาตรชำรุด โดยสอบถามเกี่ยวกับอัตราค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนมาตร

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

ขอบคุณที่โทรมา 1125 คอลเซ็นเตอร์การประปานครหลวงดิฉัน..... รับสาย มีอะไรให้ช่วยไหมคะ

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

ดิฉันต้องทำอะไรคะ ถ้ามาตรวัดน้ำชำรุด เนื่องจากดิฉันซ่อมแซมบ้าน

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

ขอทราบเลขทะเบียนลูกค้ายกด้วยค่ะ

Caller : My account number isxxxxxxxxx.....

ทะเบียนลูกค้ายกคือ.....xxxxxxxxx.....

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

ขอบคุณ คุณ..... ขอทราบที่อยู่ด้วยค่ะ

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

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

ขอบคุณค่ะ เราจะติดต่อไปยังสำนักงานประปาสาขา..... (สาขาของลูกค้า) เพื่อทำการติดตั้งมาตรวัดน้ำให้กับท่านโดยเร็วที่สุด และเราขอแสดงความเสียใจกับปัญหาของท่านด้วย มีอะไรให้ช่วยอีกไหมคะ

Caller : How about an installation cost?

ค่าติดตั้งประมาณเท่าไรคะ

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

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

Caller : No, Thank you.

ไม่มีค่ะ ขอบคุณค่ะ

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

ก่อนวางสายรบกวนประเมินการใช้บริการของเจ้าหน้าที่ Call Center
ขอขอบคุณที่โทรเข้ามาที่ 1125 ลาก่อนค่ะ

Case 11 : Water discoloration กรณีที่ 11 น้ำขุ่น

ลูกค้าโทรมาร้องเรียนเกี่ยวกับน้ำขุ่น ขอคำอธิบาย และการแก้ไข

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

ขอขอบคุณที่โทรมา 1125 คอลเซ็นเตอร์การประปานครหลวงดิฉัน.....รับสาย
มีอะไรให้ช่วยไหมคะ

Caller: I have the problem about water turbid.
ดิฉันมีปัญหาน้ำขุ่นค่ะ

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

ขอทราบเลขทะเบียนลูกค้าของคุณด้วยค่ะ

Caller : That'sxxxxxxx.....

ทะเบียนหมายเลข.....xxxxxxx.....

Call Center : May I put you on hold?

รบกวนถือสายรอสักครู่นะคะ

Caller: Ok, do it.

ได้ค่ะ

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

ขอบคุณที่ถือสายรอค่ะ ขณะนี้ตรวจสอบแล้วไม่เหตุการณ์ใดเกิดขึ้นในพื้นที่ของท่าน รบกวนขอ
ทราบชื่อ และเบอร์ติดต่อท่าน

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

ดิฉันชื่อ.....เบอร์โทรศัพท์หมายเลข.....

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

ขอบคุณสำหรับรายละเอียดเพิ่มเติมนะคะ

Caller: OK. โอเค

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

ต้องการสอบถามอะไรเพิ่มเติมอีกไหมครับ/คะ

Caller : No, thank you very much. ไม่ค่ะ ขอขอบคุณมากค่ะ

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

ก่อนวางสายรบกวนประเมินการใช้บริการของเจ้าหน้าที่ Call Center
ขอขอบคุณที่โทรเข้ามาที่ 1125 ลาก่อนค่ะ

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

ลูกค้าโทรแจ้งท่อแตก-รั่ว ภายในบ้านอันเนื่องมาจากการก่อสร้างภายในบ้าน โทรมาขอรายละเอียดการซ่อมท่อแตก-รั่วภายใน

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

ขอบคุณที่โทรมา 1125 คอลเซ็นเตอร์การประปานครหลวงดิฉัน.....รับสาย
มีอะไรให้ช่วยไหมคะ

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

ดิฉันกำลังปรับปรุงบ้าน และก็เกิดอุบัติเหตุ ทำให้ท่อแตกภายในบ้าน ต้องดำเนินการยังไงคะ

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

ขอภัยเป็นอย่างสูงค่ะ กรณีท่อแตกรั่วภายในไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบของการประปานครหลวง ทางที่รวดเร็วที่สุดคือท่านสามารถหาช่างเพื่อดำเนินการแก้ไขได้เลยคะ สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมไหมคะ

Caller : No, Thank you.
ไม่ค่ะ ขอบคุณ

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

ก่อนวางสายรบกวนประเมินการใช้บริการของเจ้าหน้าที่ Call Center
ขอขอบคุณที่โทรเข้ามาที่ 1125 ลาก่อนค่ะ

Case 13 : Water Service Interruption กรณีที่ 13 ฝากมาตร

ลูกค้าจะเดินทางไปต่างประเทศ 6 เดือน จึงต้องการฝากมาตรกับการประปานครหลวง สอบถามวิธีดำเนินการฝากมาตร

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

ขอบคุณที่โทรมา 1125 คอลเซ็นเตอร์การประปานครหลวงดิฉัน.....รับสาย
มีอะไรให้ช่วยไหมคะ

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

ฉันต้องการฝากมาตร เพราะจะไปต่างประเทศ 6 เดือน ฉันต้องทำอะไรบ้าง

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

เจ้าของทะเบียนสามารถติดต่อได้ที่สำนักงานประปาสาขาโดยเตรียมเอกสารเพื่อดำเนินการดังนี้ ใบแจ้งค่าน้ำประปา และบัตรประชาชน ค่าใช้จ่ายในการฝากมาตร 6 เดือน ราคา 180 บาท บวกภาษี 7% และค่าบริการถอดมาตร 100 บาท บวกภาษี 7% รบกวนติดต่อวัน และเวลาทำการตั้งแต่เวลา 08.00 น.-15.30 น. มีอะไรต้องการให้ช่วยอีกไหมคะ

Caller : No, Thank you.

ไม่ค่ะ ขอบคุณ

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

ก่อนวางสายรบกวนประเมินการใช้บริการของเจ้าหน้าที่ Call Center
ขอขอบคุณที่โทรเข้ามาที่ 1125 ลาก่อนค่ะ

Case 14 : No water supply กรณีที่ 14 น้ำไม่ไหล

ลูกค้าโทรมาแจ้งปัญหาน้ำไม่ไหล กล่าวขอภัย และให้คำแนะนำบอกรายละเอียดสาเหตุของกรณีน้ำไม่ไหล

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

ขอบคุณที่โทรมา 1125 คอลเซ็นเตอร์การประปานครหลวงดิฉัน.....รับสาย

มีอะไรให้ช่วยไหมคะ

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

คือดิฉันมีปัญหาน้ำไม่ไหลค่ะ

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

ขอโทษนะคะ ตรวจสอบดูบ้านข้างเคียงหรือเปล่าคะ ว่ามีปัญหadeียวกันไหม ถ้าเพื่อนบ้านพบปัญหาเดียวกัน อาจจะเกิดจากท่อประปา แต่ถ้าไม่ก็อาจจะเกิดจากท่อภายใน

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

และประตุน้ำต้องเปิดอยู่ ขอความกรุณาช่วยไปตรวจสอบที่ตรงมาตรวัดน้ำหน่อยค่ะ ถ้าปิดอยู่ เปิดโดยการหมุนในทิศทวนเข็มนาฬิกาค่ะ

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

Call Center : May I verify your address, please?

ขออนุญาตตรวจสอบที่อยู่ค่ะ

Caller : I live

Call Center : May I put you on hold?

รบกวนถือสายรอสักครู่นะคะ

Caller : OK.

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

ขอบคุณที่ถือสายรอค่ะ ขณะนี้ตรวจสอบแล้วพบเหตุการณ์เกี่ยวกับประปาเกิดขึ้นในพื้นที่ของท่าน
ขณะดำเนินการมีการปิดน้ำระหว่างเวลา ถึง

Caller : Umm... OK.

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

ต้องการสอบถามอะไรเพิ่มเติมอีกไหมครับ/คะ

Caller : No, thank you very much.

ไม่ค่ะ ขอบคุณมากค่ะ

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

ก่อนวางสายรบกวนประเมินการใช้บริการของเจ้าหน้าที่ Call Center

ขอขอบคุณที่โทรเข้ามาที่ 1125 ลาก่อนค่ะ

Case 15 : Follow-up call the customer กรณีที่ 15 ติดตามความคืบหน้าให้ลูกค้า

ลูกค้าโทรมาแจ้งมาตรการหาย และติดตามความคืบหน้าให้ลูกค้า

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

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

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

ดิฉัน.....กำลังพูดค่ะ

Call Center: May I bother you for a moment?

ขอรบกวนเวลาสักครู่นะคะ

Caller : Yesได้ค่ะ

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

คุณได้โทรมาที่ 1125 คอลเซ็นเตอร์การประปานครหลวง เกี่ยวกับมาตรการหายใช่ไหมคะ

Caller : Oh yes, I did. ใช่ค่ะ ดิฉันเอง

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

ทุกอย่างเป็นไปด้วยดีไหมคะ และไม่ทราบว่าแล้วเสร็จหรือยัง

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

ค่ะ เสร็จแล้วค่ะ พวกเขาเปลี่ยนเร็วมาก ดีมากเลยคะ

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

ขอบคุณค่ะ เรายินดียอย่างยิ่งค่ะ มีอะไรต้องการให้ช่วยอีกไหมคะ คุณ.....(ชื่อลูกค้า)

Caller : No, Thank you. ไม่ค่ะ ขอบคุณ

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

ก่อนวางสายรบกวนประเมินการใช้บริการของเจ้าหน้าที่ Call Center

ขอขอบคุณที่โทรเข้ามาที่ 1125 ลาก่อนค่ะ

4. เทคนิค และข้อพึงปฏิบัติทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์

เทคนิคการตอบความคิดเห็นทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์

1. อ่านข้อความอย่างถี่ถ้วน ตั้งใจทำความเข้าใจว่าอะไรคือปัญหา แล้วเราจะช่วยเหลือลูกค้าได้อย่างไร เพื่อให้สามารถประสานงานไปยังฝ่ายที่เกี่ยวข้อง หรือหาวิธีแก้ปัญหาลูกค้าได้อย่างตรงจุด
2. ตอบสนองรวดเร็ว ระยะเวลาเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด หลังจากได้รับข้อความควรรีบติดตามข้อมูลจากฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อหาคำตอบที่น่าพอใจมาให้ลูกค้าโดยเร็วที่สุด
3. ร่างคำตอบก่อนการตอบกลับ หากเป็นคำถามที่ละเอียดอ่อน ก่อนตอบทุกครั้งควรปรึกษาทีมงานถึงความเหมาะสมเพราะเมื่อตอบกลับไปแล้วทุกคนจะสามารถอ่านคำตอบนั้นๆได้เช่นกัน
4. ตอบกลับอย่างเหมาะสม โดยการใช้ภาษาที่สุภาพ ขึ้นต้นด้วยคำสวัสดิ์ คำขอบคุณ ตามด้วยคำแนะนำ คำขอโทษตามด้วยวิธีการแก้ไขปัญหาลูกค้า เพราะสิ่งนี้นอกจากจะช่วยให้ลูกค้าอารมณ์ดี และใจเย็นขึ้นแล้ว ยังสร้างโอกาสในการเปลี่ยนจากคนที่ไม่ชอบ ให้ชอบได้อีกด้วย
5. ตรวจสอบคำตอบ ตัวอักษร ให้ถูกต้อง ทุกครั้งก่อน Post
6. คงความเป็นบุคลิก (Character) ของเพจทุกครั้ง ไม่ให้หลุด
7. สร้างบรรยากาศที่ดี และไม่คาดหวัง/ไม่กดดันลูกค้า
8. ระวังระวังคำพูดในการสื่อสาร
9. อย่าลบเด็ดขาด เพราะการลบข้อความนอกจากจะแสดงถึงความไม่จริงใจแล้วยังอาจไปกระตุ้นอารมณ์โกรธของลูกค้าให้รุนแรงมากขึ้น และทำให้ปัญหามานปลายกว่าเดิมได้ อย่างไรก็ตาม การลบข้อความอาจทำได้ในบางกรณี เช่น เป็นคำหยาบคาย, กระทบกระทั่งจนถึงสถาบันต่าง ๆ ซึ่งเรื่องนี้ควรพูดคุยกันในห้องงาน และหาข้อสรุปเป็นกรณี ๆ ไป

ข้อพึงปฏิบัติกับการร้องเรียนบนสื่ออิเล็กทรอนิกส์

1. ผิด ไม่ผิด ก็ควร “ขอภัย” ไว้ก่อน จะช่วยบรรเทาอารมณ์โกรธของลูกค้าได้
2. ไม่ว่าลูกค้าจะแสดงความคิดเห็นที่รุนแรงแค่ไหน ควรสอบถามสาเหตุที่มาของความไม่พึงพอใจนั้น ด้วยความสุภาพ เพื่อหาทางแก้ปัญหาค่ะที่ต้นเหตุ หากสอบถามแล้วพบว่าเป็นเพียงความเข้าใจผิดก็จะชี้แจงให้ลูกค้าเข้าใจข้อเท็จจริง ซึ่งรวมไปถึงทุกคนที่ได้อ่านข้อความนั้น และอาจเข้าใจผิดตามไปด้วยจะได้เข้าใจถูกต้อง
3. ก่อนที่จะโต้ตอบออกไปให้คิดเสมอว่าสิ่งที่โพสต์บนสื่ออิเล็กทรอนิกส์นั้นไม่ได้โต้ตอบส่วนตัว แต่ทุกคนสามารถมองเห็นได้

4. หากต้องอธิบายยาว ควรเสนอช่องทางอื่นในการสื่อสาร เช่น ทางโทรศัพท์ หรือทาง E-mail

5. บางครั้งตอบในนามองค์กรอาจฟังเหมือนแก้ตัว อาจใช้วิธีตอบในฐานะที่เป็นบุคคลหนึ่งเข้ามาแสดงความคิดเห็นต่อเรื่องดังกล่าว เพราะลูกค้ามักมีแนวโน้มที่จะฟังผู้ใช้บริการด้วยกันมากกว่า

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

10. การฝากร้านใน Facebook, IG ถือเป็นสแปม ปรับ 200,000 บาท
11. ส่ง SMS โฆษณา โดยไม่ได้รับการยินยอมให้ผู้รับสามารถปฏิเสธข้อมูลนั้นได้ ไม่เช่นนั้นถือเป็นการสแปม ปรับ 200,000 บาท

12. ส่ง E-mail ขายของถือเป็นสแปม ปรับ 200,000 บาท
13. กด Like ได้ไม่ผิด พ.ร.บ.คอมฯ ยกเว้นการกดไลค์เป็นเรื่องเกี่ยวกับสถาบัน เสี่ยงเข้าข่ายความผิดมาตรา112 หรือมีความผิดร่วม
14. กด Share ถือเป็นการเผยแพร่ หากข้อมูลที่แชร์มีผลกระทบต่อผู้อื่น อาจเข้าข่ายความผิดตาม พ.ร.บ.คอมฯ โดยเฉพาะที่กระทบต่อบุคคลที่ 3
15. พบข้อมูลผิดกฎหมายอยู่ในระบบคอมพิวเตอร์ของเรา แต่ไม่ใช่สิ่งที่เจ้าของคอมพิวเตอร์กระทำเอง สามารถแจ้งไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบได้ หากแจ้งแล้วลบข้อมูลออก เจ้าของก็จะไม่มีความผิดตามกฎหมาย เช่นความเห็นในเว็บไซต์ต่าง ๆ รวมไปถึง Facebook ที่ให้แสดงความคิดเห็น หากพบว่าการแสดงความคิดเห็นผิดกฎหมายสามารถแจ้งไปที่หน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อลบได้ทันที เจ้าของระบบเว็บไซต์จะไม่มีผิด
16. สำหรับแอดมินเพจที่เปิดให้มีการแสดงความเห็น เมื่อพบข้อความใดที่ผิด พ.ร.บ.คอมฯ เมื่อลบออกจากพื้นที่ที่ดูแล้ว จะถือเป็นผู้พ้นผิด
17. ไม่โพสต์สิ่งลามกอนาจารที่ทำให้เกิดการเผยแพร่สู่ประชาชนได้
18. การโพสต์เกี่ยวกับเด็ก เยาวชน ต้องปิดบังใบหน้า ยกเว้นเมื่อเป็นการเชิดชู ชื่นชม อย่างให้เกียรติ
19. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้เสียชีวิต ต้องไม่ทำให้เกิดความเสื่อมเสียชื่อเสียง หรือดูถูกหมิ่น เกลียดชังญาติ สามารถฟ้องร้องได้ตามกฎหมาย
20. การโพสต์ด่าว่าผู้อื่น มีกฎหมายอาญาอยู่แล้ว ไม่มีข้อจริง หรือถูกตัดต่อ ผู้ถูกกล่าวหา เอาผิดผู้โพสต์ได้ และมีโทษจำคุกไม่เกิน 3 ปี ปรับไม่เกิน 200,000 บาท
21. ไม่ทำการละเมิดลิขสิทธิ์ผู้ใด ไม่ว่าข้อความ เพลง รูปภาพ หรือวิดีโอ
22. ส่งรูปภาพแชร์ของผู้อื่น เช่น สิวสติ อวยพร ไม่ผิดถ้าไม่เอาภาพไปใช้ในเชิงพาณิชย์เพื่อหารายได้

แนวทางประโยคที่ควรนำมาใช้ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ลำดับ	เหตุการณ์	ประโยคที่ควรนำมาใช้
1	ต้องการข้อมูลลูกค้า	สวัสดีค่ะ คุณ (ชื่อลูกค้า) ขออนุญาตทราบชื่อ หมายเลขโทรศัพท์ที่สะดวกติดต่อผ่าน Inbox เพื่อดำเนินการตรวจสอบให้ค่ะ/ครับ
2	ลูกค้าไม่ยอมให้ข้อมูลส่วนตัว	เนื่องจากการตรวจสอบมีความจำเป็นต้องใช้ข้อมูลดังกล่าว เพื่อความถูกต้อง และรวดเร็วในการประสานงาน ต้องขอภัยในความไม่สะดวกค่ะ/ครับ
3	ลูกค้ากังวลเรื่องข้อมูลส่วนตัวกลัวรั่วไหล	คุณ (ชื่อลูกค้า) ไม่ต้องเป็นกังวลใจนะคะ/ครับ ข้อมูลที่แจ้งมาจะไม่เปิดเผยข้อมูลกับบุคคลใด มีเพียงแอดมิน และฝ่ายที่เกี่ยวข้องเท่านั้นที่ทราบข้อมูลค่ะ/ครับ
4	ไม่ได้ตอบ Comment/Inbox ลูกค้าหรือตอบล่าช้า	สวัสดีค่ะ คุณ (ชื่อลูกค้า) แอดมินต้องขอภัยค่ะ/ครับ เนื่องจากมีปริมาณผู้ติดต่อเข้ามาจำนวนมากจึงอาจทำให้เกิดความล่าช้า คุณ (ชื่อลูกค้า) ต้องการสอบถามข้อมูลหรือให้ช่วยเหลือด้านใดสามารถแจ้งได้เลยค่ะ/ครับ
5	ลูกค้าไม่อ่านข้อความที่แจ้ง หรืออ่านข้อมูลที่แจ้งไม่ครบ ไม่ละเอียด	แอดมินขออนุญาตชี้แจงรายละเอียดอีกครั้งนะคะ/ครับ หากมีข้อสงสัยเพิ่มเติมสามารถแจ้งแอดมินได้ตลอดนะคะ/ครับ
6	ลูกค้าทำรายการตามขั้นตอนไม่เป็น	สวัสดีค่ะ/ครับ คุณ (ชื่อลูกค้า) แอดมินขออนุญาตแนะนำขั้นตอนโดยสามารถคลิกดูรายละเอียดได้ที่ลิงก์นี้นะคะ/ครับ
7	ลูกค้าทำผิดเงื่อนไขหรือนโยบายของบริษัท	สวัสดีค่ะ/ครับ คุณ (ชื่อลูกค้า) แอดมินขออนุญาตชี้แจงเงื่อนไข..... ซึ่งกรณีของคุณ (ชื่อลูกค้า) ทางแอดมินได้ดำเนินการประสานงานอย่างเต็มความสามารถแล้ว อย่างไรก็ตามต้องขอภัยในความไม่สะดวกค่ะ/ครับ
8	ลูกค้าเสนอแนะ ดีชม บริการหรือสินค้า	สวัสดีค่ะ/ครับ (ชื่อลูกค้า) ขอบคุณสำหรับข้อเสนอแนะดี ๆ ที่แจ้งเข้ามาค่ะ/ครับ แอดมิน และทีมงานขออนุญาตน้อมรับเพื่อนำไปพัฒนาการให้บริการต่อไปค่ะ/ครับ
9	ลูกค้ามองว่าแอดมินไม่เป็นกลาง ไม่โปร่งใส	แอดมินขออนุญาตเรียนชี้แจงดังนี้ค่ะ ในส่วนของการประสานงาน แอดมินได้ดำเนินการตามขั้นตอน และตามที่ลูกค้าร้องขออย่างเต็มความสามารถขอให้อภัยได้โดยค่ะ/ครับ ว่าไม่มีเหตุการณ์ดังกล่าวอย่างแน่นอน
10	ลูกค้าโมโหโวยวาย หน้า Wall	สวัสดีค่ะ/ครับ (ชื่อลูกค้า) แอดมินต้องขอภัยสำหรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเพื่อเป็นการประสานงานแอดมินขอทราบข้อมูลเพิ่มเติมโดยส่งข้อความผ่านทาง Inbox แอดมินจะรีบดำเนินการแจ้งผู้เกี่ยวข้องโดยเร็วที่สุดค่ะ/ครับ

ลำดับ	เหตุการณ์	ประโยคที่ควรนำมาใช้
11	ลูกค้าไว้วางยู่ฟ้องหน่วยงานอื่น ๆ	สวัสดีค่ะ/ครับ (ชื่อลูกค้า) แอดมินต้องขอภัยสำหรับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และขออนุญาตดูแลประสานงานให้เป็นกรณีพิเศษแอดมินขออนุญาตทราบข้อมูลดังนี้เพื่อเป็นการประสานงานอย่างเร่งด่วนค่ะ/ครับ
12	ลูกค้าเร่งให้ได้รับบริการก่อน ระยะเวลาที่กำหนด	สวัสดีค่ะ/ครับ (ชื่อลูกค้า) แอดมินขออนุญาตชี้แจงรายละเอียดการให้บริการดังนี้ค่ะ/ครับอย่างไรแล้วแอดมินจะดำเนินการประสานงานอย่างเร่งด่วนให้อีกครั้งต้องขอภัยในความไม่สะดวกค่ะ/ครับ
13	แอดมินต้องการบล็อกลูกค้า/ลบ โพสต์ลูกค้า	สวัสดีค่ะ/ครับ (ชื่อลูกค้า) เนื่องจากทีมงานพบว่าคุณ (ชื่อลูกค้า) มีการแสดงความคิดเห็นที่ไม่ตรงตามเงื่อนไขการติดต่อเพจทางทีมงานจึงมีความจำเป็นที่จะต้องลบโพสต์/ยุติการสนทนาบนเพจลงอย่างไรทีมงานต้องขอขอบพระคุณที่ให้ความสนใจกับกิจกรรมต่างๆบนเพจมาโดยตลอด ต้องขอภัยมา ณ ที่นี้ค่ะ/ครับ
14	ติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ยาก	สวัสดีค่ะ/ครับ คุณ (ชื่อลูกค้า) แอดมินขออนุญาตแนะนำช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่เพิ่มเติมดังนี้.....หรือแจ้งเรื่องผ่านแอดมินได้เลย แอดมินยินดีประสานงานต่อให้ค่ะ
15	ลูกค้าแชร์ข้อมูล หรือข่าวมาให้ ทราบ หรือเพื่อแก้ไข	สวัสดีค่ะ/ครับ คุณ (ชื่อลูกค้า) ขอบคุณที่แจ้งเรื่องเข้ามานะคะ/ครับ การประสานครหลวงได้ดำเนินการ..... เรียบร้อยแล้ว
16	ลูกค้าตามงาน	สวัสดีค่ะ/ครับ คุณ (ชื่อลูกค้า) สำหรับปัญหาของคุณ.....การประสานครหลวงไม่ได้มีนงอนใจ ซึ่งอยู่ในขั้นตอนแก้ไขปัญหอย่างเร่งด่วนหากมีการแก้ไขแล้วเสร็จ แอดมินขออนุญาตแจ้งเพิ่มเติมผ่าน Inbox นะคะ
17	ลูกค้าแจ้งต้องการคำตอบ	ขออนุญาตตรวจสอบข้อมูลค่ะ/ครับ แอดมินได้แจ้งข้อมูลเรียบร้อยแล้วนะคะหากต้องการแจ้งเรื่องเพิ่มเติมแจ้งผ่าน inbox ได้เลยค่ะ

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

งานสอบถาม แจ้งเหตุ และร้องเรียน ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ขั้นตอนดำเนินการ

1. เปิดระบบรับเรื่องผ่านช่องทางต่าง ๆ
 2. พิจารณาแยกประเภทเรื่อง สอบถาม แจ้งเหตุ ร้องเรียน หรือขอบริการ
- ซึ่งแบ่งวิธีดำเนินการเป็น 2 กรณีดังนี้
- กรณีเจ้าหน้าที่ 1125 มีข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพียงพอ และสามารถตอบชี้แจงได้
- กรณีเจ้าหน้าที่ 1125 ไม่มีข้อมูล หรือร้องเรียนหน่วยงานอื่น ๆ เจ้าหน้าที่ 1125 ประสานงานสำนักงาน
ประชาสัมพันธ์/หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไข และตอบชี้แจงผู้ใช้น้ำพร้อมบันทึกข้อมูลลงในระบบ

5. ข้อมูลทั่วไป

หมายเลขโทรศัพท์สำนักงานประปาสาขา

ภาค 1								
สาขา	สุขุมวิท สสส. (07)		พระโขนง สสพ. (13)		สมุทรปราการ สสป. (17)		ทุ่งมหาเมฆ สสท. (05)	
เบอร์ ตู้ กลาง	02-3310028 02-3310029 02-3310030	ภายใน	02-3310031 02-3310032 02-3318161 02-3311115 02-3329727	ภายใน	02-3841411 02-3841412 02-3847647	ภายใน	02-2860172 02-2860174 02-2860175 02-2860177 02-2860179	ภายใน
สบก.	02-3328985	3000 3021-4	02-3315749	3121 3122 3124	02-3844821	3221 3222	02-2863012	3500 3522- 4
สบม.	02-3310893	3016-7	02-3310125	3116-7	02-3845243 02-7562003	3216	02-2875018	3516-7
สขท.	02-3311120	3061-2	02-3110818 02-3110995	3161-2	02-3843043	3261	02-2861221	3561-2
สปน.	02-3310126	3071-2	02-3318053	3171-2	02-7562109	3271	02-6794508	3571
สกกส.	02-3321652	3076		3175-6	02-7562002 02-7562004	3275	02-2861016	3575
สอม.	02-3314485	3032-3	02-3310127	3132-3	02-7562001	3232	02-2864824	3532
สจก.	02-3322113	3041-2	02-3311114	3141-4	02-3946575	3241-2	02-2864825	3541-3
สคร.	02-3311119	3036-7	02-3329019	3136-7	02-7562111	3236	02-2865037	3536-7
FAX.	02-3317533 (สบก.) 02-3317533 (สกล.)		02-3315749 (สบก.) 02-3311061 (สกล)		02-3844821 (สบก.) 02-3843067 (สกล.)		02-2860312 (สบก.) 02-2860153 (สกล.)	

ภาค 2								
สาขา	แม่น้ำศรี สสม. (06)		พญาไท สสญ. (03)		ลาดพร้าว สสล. (12)		ฝ่ายการตลาดและ ลูกค้าสัมพันธ์ เบอร์ตู้กลาง 02-504-0123	
เบอร์ตู้ กลาง	02-2986700-24	ภายใน	02-5378225	ภายใน	02-9344432-6	ภายใน	ผอ.ฟตส.	2548
สบก.	02-2986729	3331-2	02-5378228	3421-2	02-9344820	3622	ฟตส.	1082, 1306, 1657, 2547, 2548, 2553
							สกล. ฟตส.	1308, 1315, 1859
สบบ.	02-2986741	3333-4	02-5378259	3416-7	02-9344822	3616-7	ผอ.กบช. ฟตส.	2549
สชท.	02-2986742	3346-8	02-5378234	3461-2	02-5140996	3661-2 3346-8	หน.สบช.	1081
สปน.	02-2986740	3343-4	02-5378229	3471-2	02-5140995	3671-2	หน.สบร.	1311, 1314, 1860
สกก.	02-2986739	3341-2	02-5378231	3475-6	02-9344819	3675	หน.สจช.	1666, 1312
สอม.	02-2986736	3321-2	02-5378258	3433	02-9344817	3632-3	กอง การตลาด	1306, 1309, 1313, 2553
สจก.	02-2956726	3324-7	02-5378224	3441-2	02-9347572	3461-3		
สคร.	02-2986737	3323	02-5378254	3436-7	02-9347571	3636		
Fax.	02-2986735 (สกล.) 02-2986730 (สบก.)		02-5378227 (สกล.) 02-5378228 (สบก.)		02-9344815 (สกล.) 02-9344820 (สบก.)		02-5002581 (ฟตส.) 02-5002582 (กบช.)	

ภาค 3								
สาขา	ประชาชน สสข. (15)		บางเขน สสข. (16)		มีนบุรี สสข. (53)		สุวรรณภูมิ สสสภ. (55)	
เบอร์ ตู้ กลาง	02-5857444 02-5850490 02-5850319 02-5853889	ภายใน	02-5521550-4	ภายใน	02-5436500	ภายใน	02-1715455-64	ภายใน
สบก.	02-5869254	3721-2	02-5522245	3821-2	02-5436607	3921-3	02-1715471	4016-8 4026 4029
สขม.	02-5868329	3716-7	02-5527035	3816-7	02-5436619	3916-7	02-1715470	4012 4014-5
สขท.	02-5878962	3761-3	02-5522250	3861-2	02-5436589 02-9194064	3961-2	02-1715478	4090 4067 4069
สปน.	02-9111830	3771-3	02-5522248	3871-2	02-5436523	3971-2	02-1715477	4061-2
สกก.	02-5868129	3775-6	02-5522242	3875-6	02-5436608	3975-6	02-1715476	4058-9
สอม.	02-5877311	3732-3	02-5511172	3832-3	02-5436626	3932-3	02-1715466	4031-5
สจก.	02-5868570	3741-3	02-5210440	3841-2	02-5436617	3941-3	02-1715468	4040-4
สคร.	02-5868421	3736-7	02-5211768	3836-7	02-5436625	3936-8	02-1715467	4036-9
Fax.	02-5860922 (สกล.) 02-5869254 (สบก.)		02-5211176 (สกล.) 02-5522240 (สบก.)		02-5436553 (สบก.) 02-5436630 (สกล.)		02-1715471 (สบก.) 02-1715475 (สกล.)	

ภาค 4						
สาขา	ตากสิน สสต. (02)	สุขสวัสดิ์ สสว. (14)	บางกอกน้อย สสบ. (01) สนง.จรัญฯ 02-412-7176		ภาษีเจริญ สสภ. (11)	
เบอร์ ตู้ กลาง	02-4276000	02-4277000	02-4490011 02-4480239 02-4480461 02-4480670 02-4480263 02-4480513 02-4480860	ภายใน	02-4550044	ภายใน
สบก.	4121, 4124	4200, 4223, 4221	02-4480375	4321-2	02-4548231	4421-3
สบบ.	4116-8	4216-8	02-4480476	4316-7	02-4559169	4416-7
สขท.	4161	(เบอร์ตรง) 02-427-4036 4261-2	02-4490033 02-4480436	4361-3	02-4556333	4461-2
สปน.	4171-3	4271-2	02-4480315	4371-2	02-4559185	4471-3
สกก.	4175-7	4251,4265-6	02-4480614	4375-6	02-4559184	4475-6 4481
สอม.	4132-5	4232-4	02-4480662	4332-3	02-4548232	4432-5
สจก.	4141-3	4241-4	02-4121226 02-4113117	1980 1977-8	02-4548235	4441-4
สคร.	4136 4137-9	4236 4237-9	02-4480519	4336-7	02-4548233	4436 4437-9
Fax.	02-4277772 (สกก.) 02-4289695 (สบบ.)		02-4490065 (สกก.) 02-4480375 (สบบ.)		02-4548231 (สบก.)	

ภาค 5						
สาขา	นนทบุรี สสน. (04)		บางบัวทอง สสบท. (54)		มหาสวัสดิ์ สสมส. (56)	
เบอร์ตู้ กลาง	02-5890035-8 02-5800079 02-5800081 02-5800094 02-5800097	ภายใน	02-5713982-7	ภายใน	02-4480734 02-4490129 02-4490296 02-4490310	ภายใน
สบก.	02-5890034	4521 4522-3	02-9242165	4621-4	02-4490123	4700-2
สbcm.	02-5882788	4516 4517	02-5714715	4616 4617	02-4490131	4716 4712-3
สชท.	02-5896626	4561 4562-3	02-5712000	4661-2 4664	02-4490315	4762-3 4791 4776-7
สปน.	02-5896625	4571 4572-3	02-9240905	4571-2	02-4490311 02-4490313	4771-3
สกก.	02-5913281	4575 4576	02-9241711	4575-6	02-4490312	4775 4776-7
สอม.	02-5884348	4533-5	02-9241712	4531-2 4533-4	02-4490128	4732-3
สจก.	02-5806048	4541 4542-4	02-5711752	4641-3	02-4480260	4741-3
สคร.	02-5883386	4536 4537-8	02-5714952	4636-40	02-4490297	4736-7
Fax.	02-5890034 (สบก.) 02-5805964 (สกก.)		02-9242165 (สบก.) 02-5711743 (สกก.)		02-4490123 (สบก.) 02-4490088 (สกก.)	

หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อธนาคาร

ลำดับ	ธนาคาร	หมายเลขโทรศัพท์
1	กรุงศรีอยุธยา	1572
2	กรุงไทย	02-111-1111
3	กรุงเทพ	1333 , 02-645-555
4	ไทยพาณิชย์	02-777-7777
5	กสิกรไทย	02-888-8888
6	ทหารไทยธนชาติ	1428
7	อาคารสงเคราะห์ (ธอส.)	02-645-9000
8	อิสลามแห่งประเทศไทย	1302, 02-6506999
9	แลนด์ แอนด์ เฮ้าส์	02-359-0000, 02-677-7111
10	ออมสิน	1115
11	เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.)	1593 , 02-555-0555

หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

หน่วยงาน	หมายเลขโทรศัพท์	
ภาครัฐ	1111	
มหาดไทย	1567	02-225-0264
กปภ.	1662	02-551-8576
กฟน.	1130	02-256-3736
กฟภ.	1129	02-589-0100-1
กทม.	1555	02-296-9611
สวพ.91	1644	02-579-0459
จส.100	1137	02-711-9159
ประปาปทุม	02-581-6656	02-581-4420
ประปารังสิต	02-567-1571	02-567-4985
ประปาอ้อมน้อย	02-810-1581,02-420-8008	
ประปาสามพราน	034-322681	
ตุ๊กกลาง กปน.	02-504-0123	
เบอร์ Fax. 1125	02-500-2582-3	
เบอร์ตรง 1125	02-500-2550,02-500-2552	
หน.สบข.	1081	
ประตู 1	1705	
ประตู 2	1704	
ประตู 3	1706	
ธนาครกรุงไทย	1123	
กองบริการทางการแพทย์	1802,1058	
ศูนย์ดำรงธรรม (กปน.)	1071	
เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ (กปน.)	1127	
สหกรณ์ออมทรัพย์	1131 - 1135	
สหภาพแรงงาน	1701- 1072	
ห้องอาหารสำนักงานใหญ่	1120	
ส่วนพัฒนาระบบงานบริการ และบำรุงรักษา	1389	
กองควบคุมระบบส่งและสูบน้ำ (กคจ.)	02-278-2860-1	
ฝ่ายคุณภาพน้ำ (คลินิกน้ำสะอาด)	02-503-9350-7	
กองบริหารธุรกิจด้านบริการ	02-504-0123 ต่อ 1865, 1867, 2784	

สำนักงานประชาสัมพันธ์บางกอกน้อย (01)



สถานที่ตั้ง : 170 หมู่ 2 ถนนกาญจนาภิเษก ตำบลปลายบาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี 11130

โทรศัพท์ : 0 2449 0011

โทรสาร : 0 2448 0769

E-mail : br01s00@mwa.co.th

เส้นทางรถ : โรงงานผลิตน้ำมหาสวัสดิ์

เดินทาง มีรถโดยสารธรรมดาสาย 127 มีรถโดยสารปรับอากาศสาย ปอ.177, ปอ.516
รถโดยสารสองแถวสายแม่โค-ศรีประวัติ และสายบางกรวย-ศรีประวัติ
รถตู้สายพาต้า-บางบัวทอง,สายเมอริคส์-บางบัวทอง และสายปิ่นเกล้า-บางบัวทอง
ถนนจรัญสนิทวงศ์ ซอย 30/1

มีรถโดยสารประจำทางสาย 108 56

- โรงงานผลิตน้ำมหาสวัสดิ์

รายละเอียด

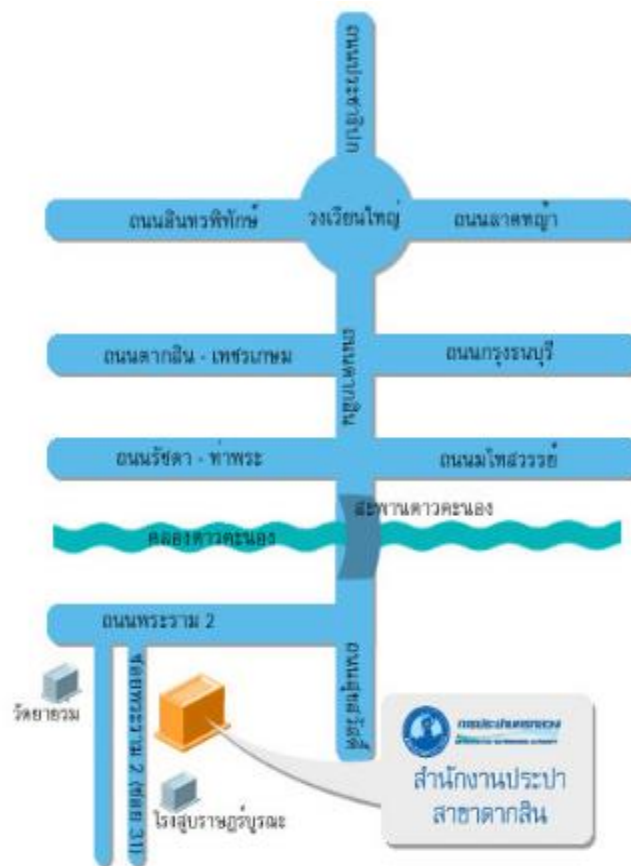
1. มาจากถนนบรมราชชนนี (ขาเข้า) เลี้ยวซ้ายเข้าถนนกาญจนาภิเษก มุ่งหน้าบางบัวทอง ตรงไปชิดเลนซ้ายสุด เลี้ยวปากซอยวัดศรีประวัติ สำนักงานอยู่ด้านในโรงงานผลิตน้ำมหาสวัสดิ์ ฝั่งตรงข้ามหมู่บ้านกาญจนาลักษณ์ 3
2. มาจากบางใหญ่ ถนนกาญจนาภิเษก มุ่งหน้าบางแค หรือปิ่นเกล้า เลี้ยวโรงเรียนเทพศิรินทร์นนทบุรีไป ตรงไป กลับรถใต้สะพาน ตรงข้ามวัดศรีประวัติ ชิดเลนซ้ายสุด สำนักงานอยู่ด้านในโรงงานผลิตน้ำมหาสวัสดิ์
3. มาจากสะพานพระราม 5 (นครอินทร์) ถนนกาญจนาภิเษก มุ่งหน้าบางแค หรือปิ่นเกล้า เลี้ยวโรงเรียนเทพศิรินทร์นนทบุรี ไป ขยับตรงไป กลับรถใต้สะพาน ตรงข้ามวัดศรีประวัติ ชิดเลนซ้ายสุด สำนักงานอยู่ด้านในโรงงานผลิตน้ำมหาสวัสดิ์

- ถนนจรัญสนิทวงศ์ ซอย 30/1 มาทาง ถ.จรัญสนิทวงศ์ เข้าซอยจรัญสนิทวงศ์ 30/1 อยู่ตรงข้ามแมคโครจรัญฯ เข้าซอยประมาณ 50 ม. สำนักงานอยู่ขวามือ (อยู่ซอยเดียวกันกับ สน.บางกอกน้อย)

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

พื้นที่ประปาสาขาบางกอกน้อย (01) สสบ.	
กาญจนภิเษก ตั้งแต่คลองบางเชือกหนังถึง คลองมหาสวัสดิ์	สวนผัก ถึงคลองมหาสวัสดิ์
แก้วเงินทอง	สะพานช้างอิฐ ตั้งแต่ถนนสิรินธร – แม่น้ำเจ้าพระยา
เขตตลิ่งชัน	สิรินธร
เขตทวีวัฒนา	สุขาภิบาล-บางละมุด
จรัญสนิทวงศ์ ซ.1-97, ซ.2-98	อรุณอมรินทร์ ซ.คี่ 11-57, ซ.คู่ 8-46
ฉิมพลี	อักษะ
ชักพระ	อิสราภาพ ซ.คี่ 19/1-49, ซ.คู่ 28-48
ชัยพฤกษ์	
ตัดใหม่พระเทพ	
ทวีวัฒนา-กาญจนภิเษก	
ทุ่งมังกร	
บรมราชชนนี (1-123, 2-78)	
บางกอกน้อย-ตลิ่งชัน	
บางขุนนนท์	
บางเชือกหนัง	
บางพรหม	
บางแวก แขวงบางเชือกหนัง,ตลิ่งชัน	
ปิ่นเกล้า-นครชัยศรี	
พรานนก (ยกเว้นไปรษณีย์ตากสิน)	
พุทธมณฑลสาย 1, 2, 3 (ตั้งแต่คลองมหาสวัสดิ์ – คลองบางเชือกหนัง)	
เพชรเกษม ซ.2-18/1, ซ.1-17	
รัชดา-ท่าพระ ซ.16, ซ.19-25	
ราชพฤกษ์ ทั้ง 2 ฝั่ง (ตั้งแต่คลองมหาสวัสดิ์ – คลองบางเชือกหนัง)	
ราชวิถี (ฝั่งธนบุรี)แยกบางพลัด (จรัญสนิทวงศ์ - แม่น้ำเจ้าพระยา)	
ริมคลองชักพระ ทั้ง 2 ฝั่ง ตั้งแต่คลองบางกอกน้อย – คลองบางกอกใหญ่	
ริมคลองบางเชือกหนัง (เขตบางกอกน้อย, ตลิ่งชัน, ทวีวัฒนา)	
เลียบบคลองทวีวัฒนา	
วังเดิม	
ศาลาธรรมสพน์สมเด็จพระปิ่นเกล้า (เขตบางยี่ขัน)	
สมเด็จพระปิ่นเกล้า (เขตบางยี่ขัน)	

สำนักงานประปาสาขาตากสิน (02)



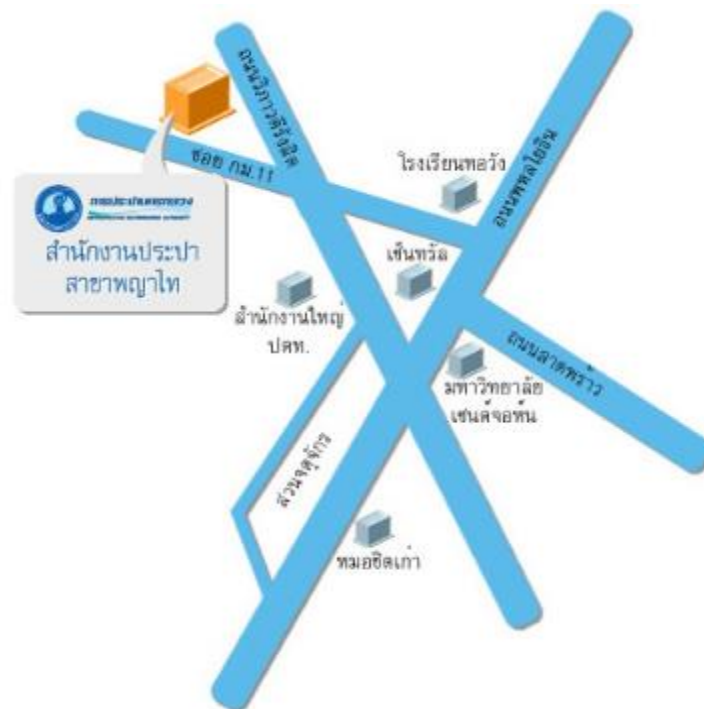
สถานที่ตั้ง	: 71 ซอยพระรามที่ 2 ซอย31 แขวงบางมด เขตจอมทอง กทม. 10150
โทรศัพท์	: 0 2427 6000 (17 คู่สาย)
โทรสาร	: 0 2427 7772
E-mail	: br02s00@mwa.co.th
เส้นทางการเดินทาง	: มีรถโดยสารธรรมดาสาย 17, 68, 101, 105, 147, 169 มีรถโดยสารปรับอากาศสาย ปอ.68, ปอ.76, ปอ.105, ปอ.140, ปอ.141, ปอ.142, ปอ.147, ปอ.529,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

ทิศตะวันออก : จรดแม่น้ำเจ้าพระยา

ทิศตะวันตก : จรดเขตจังหวัดสมุทรสาคร, ทางรถไฟสายมหาชัย-วงเวียนใหญ่ และคลองราชมนตรี

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

สำนักงานประปาสาขาพญาไท (03)

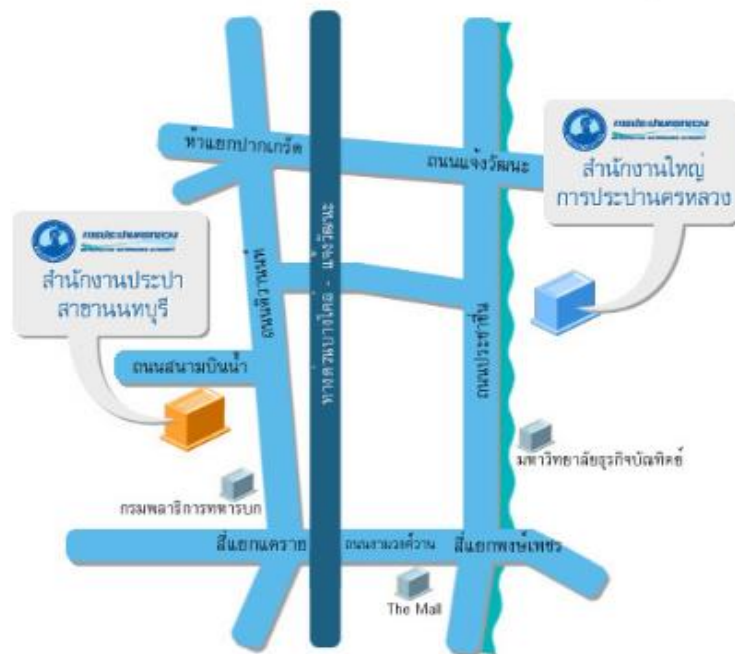


สถานที่ตั้ง	: 1057 ถ.วิภาวดีรังสิต แขวงจตุจักร เขตจตุจักร กทม. 10900
โทรศัพท์	: 0 2537 8225 (8 คู่สายอัตโนมัติ)
โทรสาร	: 0 2537 8227
E-mail	: br03s00@mwa.co.th
เส้นทางการเดินทาง	: มีรถโดยสารธรรมดาสาย 29, 52, 69, 77, 134 มีรถโดยสารปรับอากาศสาย ปอ.29, ปอ.510, ปอ.513, ปอ.4
รายละเอียด	: 1. มาจากอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ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

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

พื้นที่ประปาสาขาพญาไท (03) สสญ.	
กำแพงเพชร 2	สุทธิสาร
กำแพงเพชร 3	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	
เพชรบุรีตัดใหม่ซ.39-47	
เพชรอุทัย	
มิตรไมตรี 3	
รณชัย 2	
ระนอง 1	
รัชดาภิเษก ซ.คี่ 1-19 ,ซ.คู่ 2-48	
ราชวิถี ซ.2-6	
ลาดพร้าว ซ.คี่ 1-45 ,ซ.คู่ 2-48	
วิภาวดีรังสิต ซ.คี่ 1-19, ซ.คู่ 2-52	

สำนักงานประปาสาขานนทบุรี (04)



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

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 สี่แยกติวานนท์ ถึงใต้สะพานพระราม 5	
นนทบุรี-ปทุม จากสะพานนวฬวี่ ถึงสี่แยกสวนสมเด็จฯ	
ประชาชื่น-นนทบุรี ซอย 1-9	
ประชากรราษฎร์ (ฝั่งหอนาฬิกาทำนน้ำนนท์)	
พิบูลย์สงคราม ซ.คี่ 1-21, ซ.คู่ 2-30	
ภูมิเวช	
รัตนธิเบศร์ ซ.คี่ 1-33, ซ.คู่ 2-34	
ริมคลองประปา (ฝั่งหมู่บ้านเมืองทองธานี)	
เรวดี	
เลี้ยวเมืองนนทบุรี 1	
เลี้ยวเมืองปากเกร็ด	
ศรีสมาน สี่แยกสวนสมเด็จฯ ถึงสี่แยกศรีสมาน (คลองประปา)	
สนามบินน้ำ	
สามัคคี	

สำนักงานประชาสัมพันธ์ฯทุ่งมหาเมฆ (05)

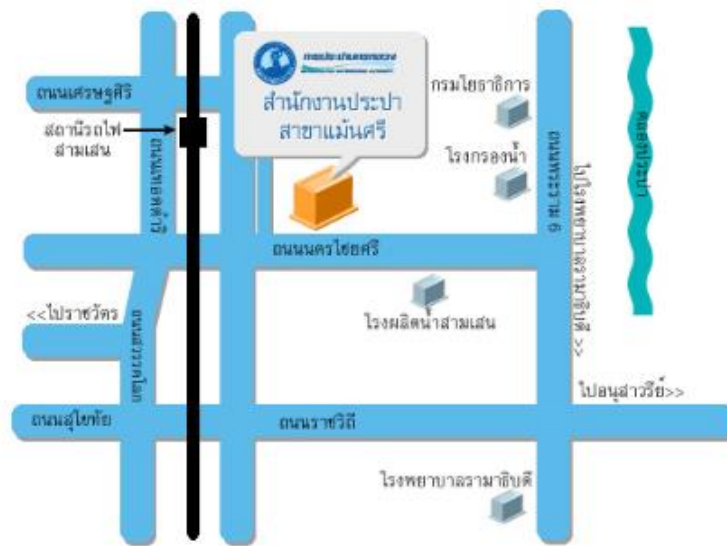


- สถานที่ตั้ง** : 9/2 ถนนนางลิ้นจี่ แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120
- โทรศัพท์** : 0 2286 0172, 0 2286 0174, 0 2286 0175, 0 2286 0177, 0 2286 0179
- โทรสาร** : 0 2286 0153
- E-mail** : br05s00@mwa.co.th
- เส้นทางการเดินทาง** : มีรถโดยสารธรรมดาสาย 22, 62, 67, 89
- เส้นทางการเดินทาง** : มีรถโดยสารปรับอากาศสาย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

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

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

สำนักงานประปาสาขาแม่น้ำศรี (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 รายละเอียด	: ไม่มีรถโดยสารปรับอากาศ 1. มาจากอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ ผ่านโรงพยาบาลราชวิถี เจอสี่แยกโรงพยาบาลรามาริบัติ (แยกตึกชัย) ให้เลี้ยวขวา ตรงไปเจอไฟแดงให้เลี้ยวซ้าย สำนักงานอยู่ทางขวามือ ก่อนข้ามทางรถไฟ 2. มาจากจตุจักร ผ่านรร.สามเสนวิทยาลัย และโรงพยาบาลวิชัยยุทธ เลี้ยวซอย ศาสนา แยกโรงกรองน้ำให้เลี้ยวขวา สำนักงานอยู่ทางขวามือ ก่อนข้ามทางรถไฟ 3. มาจากเยาวราช วังถนนสวรรค์โลก ผ่านวังสวนจิตลดาถึงแยกราชวัตรให้เลี้ยวขวา ข้ามทางรถไฟ สำนักงานอยู่ฝั่งซ้ายมือ เยื้องกับโรงเรียนสัจจสงวนวิทยา 4. มาจากตลาดศรียาน ผ่านตลาดราชวัตร ข้ามทางรถไฟ สำนักงานอยู่ เยื้องกับ โรงเรียนสัจจสงวนวิทยา 5. มาจากบางซื่อ ผ่านโรงเรียนกรมยุทธศึกษาทหารบก และผ่านสถานีรถไฟสามเสน เจอแยกไฟแดงให้เลี้ยวซ้ายข้ามทางรถไฟ สำนักงานอยู่ฝั่งซ้ายมือ เยื้องกับโรงเรียนสัจจสงวนวิทยา
ทิศเหนือ	: จรดคลองบางซื่อ
ทิศใต้	: จรดคลองผดุงกรุงเกษม ถ.พระราม 4
ทิศตะวันออก	: จรดทางรถไฟสายเหนือ คลองสามเสน ทางรถไฟสายชองนนทบุรี
ทิศตะวันตก	: จรดแม่น้ำเจ้าพระยา

พื้นที่ประปาสาขาแม่น้ำศรี (06) สสม.			
กรุงเทพมหานคร	บ้านหม้อ	ยุค (1, 2, 3)	สวรรค์โลก
ข้าวสาร	บำรุงเมือง	เยาวราช	สว่าง
ข้าวหลาม	บุญศิริ	โยธา	สันติภาพ
เขียวไข่กา	ประชาธิปไตย	โยธี	สามเสน
คลองลำปอก	แปลงนาม	รองเมือง	สารสิน
จรัสเมือง	ผดุงด้าว	ระนอง (1, 2)	สุขุทัย
จักรพงษ์	พญาไท	ระนองกลาง	สุคันธาราม
จักรพรรดิพงษ์	พระพิทักษ์	รางน้ำ	สุพรรณ
จักรเพชร	พระปิ่นิจ	ราชดำเนินกลาง	เสือป่า
จักรวรรดิ	พระราม 1	ราชดำเนินนอก	หน้าพระธาตุ
จากรเมือง	พระราม 4	ราชดำเนินใน	หน้าพระลาน
เจริญกรุง	พระราม 5	ราชดำริ	หลวง
เจริญเมือง	พระราม 6 (ซ.2-26, 1-31)	ราชเทวี	หลักเมือง
เจ้าคาร์บ	พระสุเมรุ	ราชบพิธ	หลานหลวง
เจ้าฟ้า	พระอาทิตย์	ราชปรารภ	หับเผย
เฉลิมเขต (1, 2, 3, 4)	พลับพลาไชย	ราชวงศ์	อนุวงศ์
ชิดลม	พะเนียง	ราชวิถี	อรัญญ์
เซตุน	พันธจิต	ราชสีมา	อักษณาค์
ดาวช่าง	พาดสาย	ราชินี	อำนวยการ
ดำรงรักษ์	พาหุรัด	รามบุตรี	อนุกรรม
ดินสอ	พิชัย	ลำพูนไชย	อรุพงษ์
ตรีเพชร	พิษณุโลก	ลิขิต	อุทกนอก
ตรีมิตร	เพชรบุรี	ลูกหลวง	อุทกใน
ตะนาว	เพชรบุรีตัดใหม่ ซ.ค. 1-45 และ ซ.ค. 2-36	วรจักร	
ตานี	เพลินจิต	วังเจ้าสาย	
เตชะวนิช	เพาะพานิช	วานิช (1, 2)	
ทรงวาด	แพ่งนรา	วิฑู	
ทรงสวัสดิ์	แพ่งภูธร	วิสุทธิกษัตริย์	
ทหาร	แพ่งสรรพศาสตร์	ศรีอยุธยา	
ท้ายวัง	เฟื่องนคร	ศิริพงษ์	
เทอดดำริ	มหาจักร	ศิริอำมาตย์	
นครชัยศรี	มหาชัย	ศุภมิตร	
นครปฐม	มหाराช	เศรษฐศิริ	
นครสวรรค์	มังกร	สนามไชย	
บรรทัดทอง	มิตรภาพ ไทยจีน	สระสง	
บริพัตร	ไมตรีจิต	สราญรมย์	

สำนักงานประปาสาขาสุภูมิวิ (07)



สถานที่ตั้ง	: 1564/1 ถ.สุภูมิวิ แขวงพระโขนง เขตคลองเตย กทม. 10250
โทรศัพท์	: 0 2331 0028-32
โทรสาร	: 0 2331 7533
E-mail	: br07s00@mwa.co.th
เส้นทางรถ เดินทาง	: มีรถโดยสารธรรมดาสาย 2, 23, 25, 38, 45, 46, 48 และ 116
เส้นทางรถ เดินทาง	: มีรถโดยสารปรับอากาศสาย ปอ.7, ปอ.508, ปอ.511, ปอ.513, ปอ.126, ปอพ.6 และปอพ.10
รายละเอียด	1. มาจากถนนศรีนครินทร์ เข้าซอยสุภูมิวิ 71 หรือซอยสุภูมิวิ 77 (อ่อนนุช) ตรงไป แล้วเลี้ยวซ้ายเข้าถนนสุภูมิวิ เลยสน.พระโขนง และสถานีดับเพลิงพระโขนง กลับรถ เลยสถานีรถไฟ BTS สถานีอ่อนนุช และเทสโก้โลตัสอ่อนนุชเล็กน้อย สำนักงานประปา สาขาพระโขนง ใกล้ซอยสุภูมิวิ 48/3 2. มาจากถนนสุภูมิวิ ฝั่งบางนา เลยสถานีรถไฟ BTS สถานีอ่อนนุช และเทสโก้โลตัส อ่อนนุช เล็กน้อย สำนักงานประปาสาขาพระโขนง ใกล้ซอยสุภูมิวิ 48/3
ทิศเหนือ	: จรดคลองสามเสน และคลองแสนแสบ
ทิศใต้	: จรดแม่น้ำเจ้าพระยา, คลองพระโขนง
ทิศตะวันออก	: จรดคลองแม่จันทน์, คลองลาดบัวขาว
ทิศตะวันตก	: จรดคลองแม่จันทน์, คลองลาดบัวขาว
ทิศตะวันออก	: จรดคลองแม่จันทน์, คลองลาดบัวขาว
ทิศตะวันตก	: จรดทางรถไฟช่องนนทรี

พื้นที่ประปาสาขาสุขุมวิท (07) สสส.	
กรุงเทพกรีฑา 9 ตั้งแต่ แยกกรุงเทพกรีฑา ถึง แยกตัดถนนนักกีฬาแหลมทอง	รามคำแหง ซ.คี่ 1-183 ,ซ.คู่ 2-162/1 ตั้งแต่แยกคลองตัน ถึง คลองบางชัน
กาญจนาภิเษกด้านตะวันออก ตั้งแต่คลองแสนแสบ ถึง คลองประเวศบุรีรมย์	ราษฎร์พัฒนา
เกษมราษฎร์ตั้งแต่แยกเกษมราษฎร์ ถึงท่าเรือคลองเตย	ศรีนครินทร์ ตั้งแต่แยกลำสาละ ถึง คลองประเวศบุรีรมย์
กำแพงเพชร 7 ตั้งแต่คลองแสนแสบ ถึง คลองแม่จันทน์	นักกีฬาแหลมทอง ตั้งแต่แยกกรุงเทพกรีฑา ถึงสุดเขตการประปา
เฉลิมพระเกียรติ ร.9 ซ.คี่ 87-89 ซ.คู่ 76-78 ตั้งแต่คลองประเวศบุรีรมย์ ถึงทางรถไฟ	สุขุมวิท ทางด่วนเฉลิมมหานคร ถึง คลองประเวศบุรีรมย์ ซ.คี่ 1-71, ซ.คู่ 2-48
ชุมชนคลองเตย/ท่าเรือคลองเตย	ศรีนครินทร์-ร่มเกล้า ตั้งแต่แยกตัดถนนกรุงเทพกรีฑา ถึงคลองทับช้างบน
ทางรถไฟสายเก่าปากน้ำ ตั้งแต่ถนนพระราม 4 ถึงคลองพระโขนง	พัฒนาการ ซอย 20
พระราม 3 ตั้งแต่ แยกพระราม 4 ถึงแยกตัดถนนเชื้อเพลิง	อ่อนนุช 65
พระราม 4 จากแยกพระโขนง ถึง ทางด่วนเฉลิมมหานคร	อาจณรงค์ ตั้งแต่แยกอาจณรงค์ ถึงคลองพระโขนง
พระราม 9 ซ.คี่ 29-59 ซ.คู่ 26-66 แยกรามคำแหง ถึง แยกศรีนครินทร์	โอโศกมนตรี ตั้งแต่ คลองแสนแสบ ถึง แยกโอโศก
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 ตั้งแต่แยกโอโศก ถึง แยกพระราม 4	

พื้นที่ประปาสาขาภาษีเจริญ (11) สสภ.	
กัลปพฤกษ์	
กาญจนาภิเษก จากทางรถไฟวงเวียนใหญ่มหาชัย ถึงคลองบางเชือกหนัง	
หมู่บ้านดีเค	
เจริญสนิทวงศ์.13 (ข้ามคลองไปแล้ว)	
นครลุงแถวหมู่บ้านเศรษฐกิจ, หมู่บ้านศิริเกษม	
บางขุนเทียนจากสามแยกบางบอน ถึงทางรถไฟวงเวียนใหญ่มหาชัย	
บางบอน 1	
บางบอน 2	
บางบอน 3	
บางบอน 4	
บางบอน 5	
บางแวก	
พระยามนธราธุราชศรีพิจิตร	
พัฒนาการ (ฝั่งธนฯ) จากสามแยกคำหยาด ถึงคลองราชมนตรี	
พุทธมณฑลสาย 1, 2 (ช.วัดบุญประดิษฐ์) 3, 4 เข้าทางเพชรเกษม	
แยกทศกัณฐ์	
เพชรเกษมตั้งแต่ ซ.คี่ 19-81/6ช.คู่ 20-116/5*เลยไปของภูมิภาค*	
ราชพฤกษ์-คลองบางเชือกหนัง	
ริมคลองราชมนตรี (เขตภาษีเจริญ)	
เลียบคลองทวีวัฒนา จากถนนเพชรเกษม เยื้องช.เพชรเกษม 69 ถึง สน.ศาลาแดง	
เลียบคลองภาษีเจริญ	
เลียบคลองภาษีเจริญฝั่งใต้	
เลียบคลองภาษีเจริญฝั่งเหนือ	
สุขาภิบาล 1 จากเพชรเกษม ถึงเอกชัย	
อัสสัมชัญ	
เอกชัย ซ.คี่ 83/2-139 ,ช.คู่ 64/4-132	

สำนักงานประปาสาขาลาดพร้าว (12)



สถานที่ตั้ง

591 ซ.จำเนียรเสริม ถ.ประชาธิปไตย 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 เข้าไปสุดทางให้เลี้ยวซ้ายไปทางสตูดิโอมนัสตาร์ (เส้นทางลัดนี้ค่าผ่านทาง 10 บาท เนื่องจากเป็นที่ส่วนบุคคล) จนสุดทางให้เลี้ยวซ้าย ผ่านซอยสหการประมูลตรงไปจนสุดทางเจอถนนประชาธิปไตย ให้เข้าซอยข้างโรงเรียนนานาชาติรีเจนท์ ไป 100 ม. สำนักงานประปาสาขาลาดพร้าวจะอยู่ฝั่งซ้ายมือ
2. มาจากอิมพีเรียลลาดพร้าว เลี้ยวซ้ายเข้าเลียบทางด่วนอรรถณรงค์ รามอินทรา มุ่งหน้าไปถนนประดิษฐ์มนูธรรม (ฝั่งเอกมัย) ถึงแยกทาวเวอร์อินทาวน์ โรงแรมเอส.ซี.ปาร์ค (อยู่ฝั่งขวามือ) เลี้ยวซ้ายเข้าถนนประชาธิปไตย สังเกตทางเข้าสำนักงานประปาสาขาลาดพร้าวจะตรงข้ามกับสถานทูตกัมพูชา
3. มาจากสี่แยกหม่งจาย วิ่งเข้าถนนประชาธิปไตย ตรงไปทางที่จะออกเลียบทางด่วน รามอินทรา สังเกตสถานทูตกัมพูชาจะอยู่ฝั่งซ้ายมือตรงข้ามกับทางเข้าสำนักงานประปาสาขาลาดพร้าว ปากทางเข้าจะมีโรงเรียนนานาชาติรีเจนท์ตั้งอยู่
4. มาจากถนนพระราม 9 เข้าซอยจำเนียรเสริม ผ่านศูนย์แพทย์พัฒนา เจอสมาแยกให้ตรงไปมุ่งหน้าเข้าถนนประชาธิปไตย ผ่านสถานีสูบน้ำลาดพร้าว ทางเข้าประตูด้านหลังของสำนักงานประปาสาขาลาดพร้าว จะอยู่ทางฝั่งซ้ายมือ

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

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

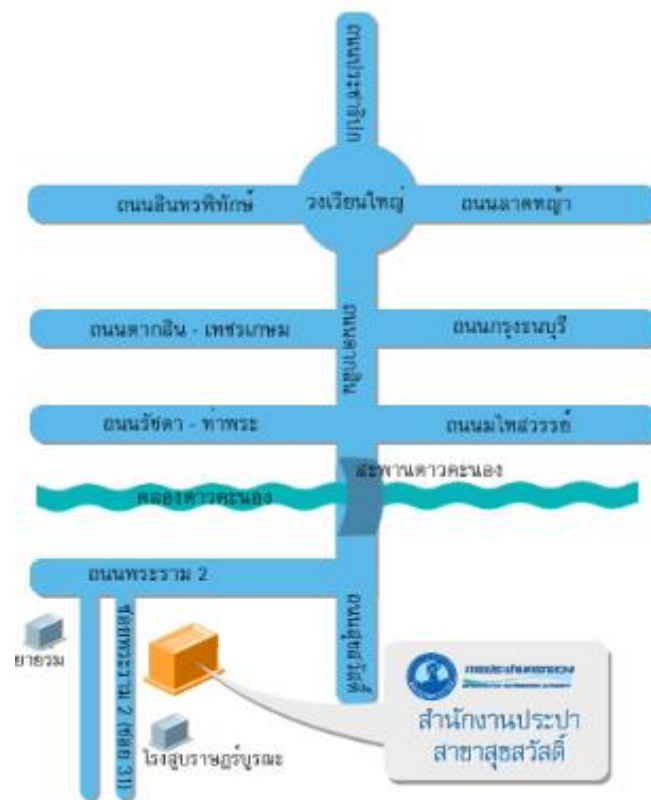


สถานที่ตั้ง	: 1564/1 ถ.สุขุมวิท แขวงพระโขนง เขตคลองเตย กทม. 10250
โทรศัพท์	: 0 2331 0028-32, 0 2331 1115
โทรสาร	: 0 2331 1061, 0 2331 5749
E-mail	: br13s00@mwa.co.th
เส้นทางการเดินทาง	: มีรถโดยสารธรรมดาสาย 2, 23, 25, 38, 45, 46, 48 และ 116
เส้นทางการเดินทาง	: มีรถโดยสารปรับอากาศสาย ปอ.502, ปอ.507, ปอ.508,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

ทิศเหนือ	: จรดคลองพระโขนง
ทิศใต้	: จรดคลองสำโรง
ทิศตะวันออก	: จรดคลองจรเข้
ทิศตะวันตก	: จรดแม่น้ำเจ้าพระยา

พื้นที่ประปาสาขาพระโขนง (13) สสพ.	
กาญจนาภิเษก	อ่อนนุช ซ.คี่1-73/2, ซ.คู่ 2-90จากแยกอ่อนนุชถึงคลองตาฟูก
กรุงเทพ – รามคำแหง 2	วชิรธรรมสาธิต (สุขุมวิท 101/1) ซ.คี่ 1-69 ซ.คู่ 2-78
เฉลิมพระเกียรติ ร.9ซ.คี่ 1-85 ซ.คู่ 2-74 (ก่อนข้ามคลองประเวศบุรีรมย์)	อุดมสุข (สุขุมวิท 103) ซ.คี่ 1-53 ซ.คู่ 2-60
ทางรถไฟสายเก่าตั้งแต่คลองพระโขนงถึงคลองสำโรง (วัดสะพาน – ตลาดสำโรง)	ลาซาล (สุขุมวิท 105) ซ.คี่ 1-87 ซ.คู่ 2-58
บัววนครินทร์	แบบริ้ง (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,ด้านสำโรง 1-70) ซ.คู่ (สำโรงเหนือ 2-12,ด้านสำโรง 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 – วัดบางนานอก (ติดแม่น้ำเจ้าพระยา)	
สุขาภิบาล 2 ซ.คี่ 1-31, ซ.คู่ 2-24	
สุขุมวิท ตั้งแต่ คลองพระโขนง ถึง คลองสำโรง ซ.คี่ 73-113 ,ซ.คู่48/1-78	
หนามแดง ซ.คี่ 1-85 , ซ.คู่ 2-50	

สำนักงานประปาสาขาสุสวัสดิ์ (14)



- สถานที่ตั้ง** : 71 ซอยพระรามที่ 2 ซอย 31 แขวงบางมด เขตจอมทอง กทม. 10150
- โทรศัพท์** : 0 2427 7000 (17 คู่สาย)
- โทรสาร** : 0 2427 7772
- 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** : 1. มาจากสุสวัสดิ์ เข้าถนนพระราม 2 ซอยพระราม 2 ซอย 31 (ซอยอยู่ก่อนถึงซอยวัดยายร่ม 1 ซอย) เข้าซอยประมาณ 300 เมตรสำนักงานประปาสาขาสุสวัสดิ์อยู่ซ้ายมือ
2. มาจากถนนพระราม 2 ขาเข้า มุ่งหน้า เซ็นทรัลพระราม 2 ถึงโรงพยาบาลบางประกอก 9 กลับรถ เข้าซอยพระราม 2 ซอย 31 (ซอยอยู่ก่อนถึงซอยวัดยายร่ม 1 ซอย) เข้าซอยประมาณ 300 เมตร สำนักงานประปาสาขาสุสวัสดิ์อยู่ซ้ายมือ
- ทิศเหนือ** : จรดคลองภาษีเจริญ, คลองบางกอกใหญ่ และแม่น้ำเจ้าพระยา
- ทิศใต้** : จรดอ่าวไทย
- ทิศตะวันออก** : จรดแม่น้ำเจ้าพระยา
- ทิศตะวันตก** : จรดเขตจังหวัดสมุทรสาคร, ทางรถไฟสายมหาชัย-วงเวียนใหญ่ และคลองราชมนตรี

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

**เพิ่มเติมศูนย์บริการ "สุขสวัสดิ์สมาร์ท (Suksawat SMART)"
จังหวัดสมุทรปราการ**

ศูนย์บริการลูกค้าสำนักงานประปาสาขาสุขสวัสดิ์ หรือโครงการสุขสวัสดิ์สมาร์ท
วันอังคารตั้งแต่เวลา 09.00 -14.00 น. ณ ที่ว่าการอำเภอพระสมุทรเจดีย์
วันพฤหัสบดีตั้งแต่เวลา 09.00 -14.00 น. ณ ที่ว่าการอำเภอพระประแดง

เปิดให้บริการรับชำระค่าน้ำประปา และรับคำขอบริการอื่น ๆ แบบเบ็ดเสร็จ และในอนาคตอันใกล้จะขยายเวลาให้บริการตามวัน และเวลาราชการต่อไป เพื่อเป็นการพัฒนางานบริการเชิงรุก เพิ่มความสะดวกให้ลูกค้าในการเข้าถึงบริการต่าง ๆ นอกเหนือจากสำนักงานประปาสาขา โดยมีบริการต่าง ๆ ดังนี้

1. รับชำระค่าน้ำประปา
2. รับคำร้องขอบริการต่าง ๆ เช่น
 - ขอติดตั้งประปาใหม่
 - โอนกรรมสิทธิ์การใช้น้ำ
 - แก้ไขชื่อ-สกุล ที่อยู่ลูกค้า
 - เปลี่ยนสถานที่ส่งใบแจ้งหนี้ค่าน้ำ
 - ยก-ย้ายมาตรวัดน้ำ
 - หักค่าน้ำผ่านบัญชีธนาคาร

หมายเหตุ : การปรับเปลี่ยนวัน และเวลา การเปิดให้บริการขึ้นอยู่กับสถานการณ์ของปัจจุบัน

สำนักงานประปาสาขาประชาชื่น (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. มาจากสี่แยกประชาชนุกูล มุ่งหน้าแยกเตาปูน ป้ายรถเมล์ที่ 2 ซอยเสริมสุข ตรงข้ามซอยประชาชื่น 25 ข้ามสะพานข้ามคลองประปา สำนักงานประปาสาขาประชาชื่นอยู่ขวามือ 2. มาจากสามแยกเตาปูน มุ่งหน้าสี่แยกประชาชนุกูลหรือมุ่งหน้าสี่แยกพงษ์เพชร ข้ามทางรถไฟซอยเสริมสุขอยู่ทางด้านขวามือ ตรงข้ามซอยประชาชื่น 25 ข้ามสะพานข้ามคลองประปาสำนักงานประปาสาขาประชาชื่นอยู่ขวามือ
ทิศเหนือ	: จรดคลองบ้านใหม่
ทิศใต้	: จรดคลองบางซื่อ
ทิศตะวันออก	: จรดทางรถไฟสายเหนือ
ทิศตะวันตก	: จรดคลองประปา และคลองบางเขน (เก่า)

พื้นที่ประปาสาขาประชาชน (15) สสช.	
กรุงเทพ-นนทบุรี ช.คี่ 1-43, ช.คู่ 2-58	เลียบคูนายกิม
กำแพงเพชร 2	วงศ์สว่าง
กำแพงเพชร 6 (ซอยเฝ้าบุญธรรม – แยกวัดเสมียนนารี)	วัดเวฬุวนาราม
โกสุมรวมใจ	วิภาวดีรังสิต ช.คี่ 25-47, ช.คู่ 54/1-86
งามวงศ์วาน ช.คี่ 33-59 ช.คู่ 26-38	สรองประภา
จันทบุรีเบกษา	สรณคมน์
แจ้งวัฒนะ ช.คู่ 6-14, ช.คี่ 1,5-15	ริมทางรถไฟ จาก ซ.เลียบคลองเปรมฯ 6 ถึงคลองบางเขน (ทั้งสองฝั่ง) คลองบางเขนถึงคลองประปา (ฝั่งซ้าย)
ช่างอากาศอุทิศ	เลียบคลองประปา จากคลองบ้านใหม่ ถึงแยกวัดสะพานสูง
เขิดวุฒากาศ	
เตชะวนิช	
เตชะตุ้งคะ	
เทศบาลนิมิตรเหนือ	
เทศบาลรังรักษ์	
เทศบาลรังสรรค์ใต้	
เทศบาลรังสรรค์เหนือ	
เทศบาลรังสฤษฎ์เหนือ	
เทศบาลรังสฤษฎ์ใต้	
เทศบาลสงเคราะห์	
เทอดดำริ	
เทิดราชัน	
นางวประชาพัฒนา ช.คู่ 2-12, ช.คี่ 1-21	
ประชาชน ช.1-46	
ประชากรราษฎร์สาย 1 , 2	
ประชาอุทิศ	
พระราม 6 ช. 36	
พหลโยธิน ช.คี่ 49/1, 71-79	
พิบูลย์สงคราม	
รัชดาภิเษก ช.คี่ 27/1-43 ,ช.คู่ 52-78	

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	
มัยลาภ ซ.คี่ 1-11 ,ซ. คู่ 2-22 (ซ.รามอินทรา14)	
ร่วมมิตรพัฒนา	
รามอินทรา ซ.คี่ 1-67, ซ.คู่ 2-36	
ลาดปลาเค้า ซ.คี่ 63-89 ,ซ.คู่ 60-78	
วัชรพล	
วัดเกาะ	
วิภาวดีรังสิต ซ.คี่ 33-47 ,ซ.คู่ 54-84	
สายไหม	
สุขาภิบาล 5	
สุขาภิบาลคลองถนน	

สำนักงานประปาสาขาสมุทรปราการ (17)



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

โทรศัพท์ : 023847647, 023841411-2

โทรสาร : 023843065

E-mail : br17s00@mwa.co.th

เส้นทางการเดินทาง มีรถโดยสารธรรมดาสาย 25, 102, 1141, 365

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

รายละเอียด

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

ทิศเหนือ : จรดคลองสำโรง

ทิศใต้ : จรดอ่าวไทย

ทิศตะวันออก : สุดเขตจังหวัดสมุทรปราการ

ทิศตะวันตก : จรดแม่น้ำเจ้าพระยา

พื้นที่ประปาสาขาสมุทรปราการ (17) สสป.	
จ๊กกะพาก	
ซอยบุญศิริ แยกซอยพร้อมนิมิตร	
ซอยวัดมหาวงศ์ ,ซอยวัดบางด้วน	
ซอยวัดสร้างโคก	
ทางรถไฟสายเก่า แยกวัดบางด้วน	
ท้ายบ้าน	
เทพารักษ์ ซ.มังกร-นาคดี	
นารายณ์ปราบศึก	
บางนา-บางแก้ว	
บางพลี-ตำหรุ	
บางพลีน้อย-สีลิ่ง	
บายพาส บางบ่อ	
ปานวิถี	
ปู่เจ้าสมิงพราย	
พุทธรักษา	
แพรกษา	
ร.พ.ช.	
รัตนราช	
วัดบางบ่อ-คลองด่าน	
ศรีนครินทร์ จากการไฟฟ้าฯ สมุทรปราการ ถึงสี่แยก เทพารักษ์	
ศิริราชศรัทธา	
สายลวด	
สำโรง-ปู่เจ้าสมิงพราย	
สุขาภิบาลบางบ่อ	
สุขุมวิท ซ.115 จากคลองพระโขนง เป็นต้นไป	
สุขุมวิท-คลองด่าน	
สุขุมวิทสายเก่า	

สำนักงานประปาสาขามีนบุรี (53)



สถานที่ตั้ง : 133 ถนนรามคำแหง แขวงแสนแสบ เขตมีนบุรี กรุงเทพฯ 10510

โทรศัพท์ : 0 2543 6500

โทรสาร : 0 2543 6630

E-mail : br53s00@mwa.co.th

เส้นทางการ

เดินทาง : มีรถโดยสารธรรมดาสาย 58, 113, 144, 168

เส้นทางการ : มีรถโดยสารปรับอากาศสาย ปอ.502, ปอ.168

เดินทาง

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

ทิศเหนือ : จรดคลองสีตวันตก

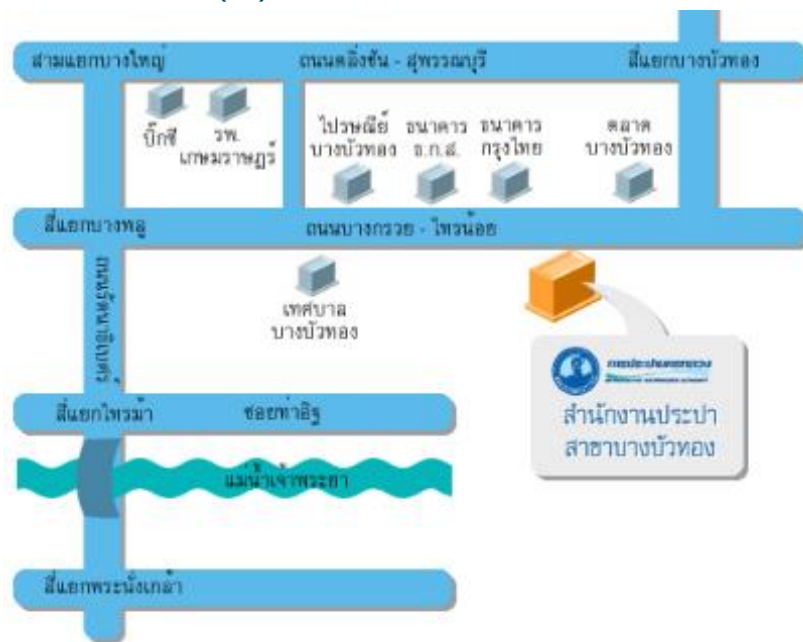
ทิศใต้ : จรดคลองหลวงแพ่ง

ทิศตะวันออก : จรดถนนอยู่วิทยา

ทิศตะวันตก : จรดคลองบางชัน

พื้นที่ประปาสาขามีนบุรี (53) สสมบ.	
การเคหะคลองกรุง, การเคหะร่มเกล้า	หมู่บ้านพนาสนธิแกรนด์วิลล์
กิ่งแก้ว, ชุมทอง - ลำต้อยติ่ง	หลวงแพ่งท้ายยาวลาดกระบัง
เขตส่งออก 1, เขตส่งออก 3, ส่งออก	รพช.สป. 3047 (คลองประเวศน์ - คลองบัวโรย)
คู้มเกล้า - คลองสิบ	อรัญนิจชัย - ปุขัยไพบูลย์
คลองแก้ว, คลองสิบ-สิบสี่	สหกรณ์เคหะชุมชนสุขุมวิท 93 จำกัด
คูบอน, สามวา	นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง 1- 3
สังฆประชา, สังฆสันตสุข	วงแหวนรอบนอก (กรุงเทพฯ - ชลบุรี)
คลองกรุง, สีหบุราณุกิจ	โรงบำบัดน้ำเสีย 3
เฉลิมพระเกียรติ ร.9	ธรรมรัฐ
เชื่อมสัมพันธ์, ท้ายยาว	มอเตอร์เวย์ (มีนบุรี)
นิมิตใหม่, ปัญญาอินทรา	เสริมพัฒนา
เจริญพัฒนา, เจ้าคุณทหาร	คุณเฉลิม
บัวขาว, ประชาทร	นิลเหมนิยม
บึงขวาง, บึงกระเทียม	ยังพัฒนา
ประชาพัฒนา, ประชาร่วมใจ	ริเวอร์วิล 1 - 2
ประชาสำราญ , ประชาสำราญ 1	อิมเพรสโฮม
ไทยรามัญ, ไผ่ตงจิต	ลำเจ็ดยี่
พระยาสุเรนทร์, ผดุงพันธ์	ลำไทร
สุวินทวงศ์, เสรีไทย	แบนชะโด
รามคำแหง, ราษฎร์พัฒนา	บุรีภิรมย์
ร่มเกล้า, ร่วมพัฒนา	เข้าวัดทองแป้น
รามอินทรา, ราษฎร์นิมิตร	สมทวิ
ราษฎร์ร่วมใจ, ราษฎร์อุทิศ	น้อยอรุณ
เลียบวารี, ลาดกระบัง	สหกรณ์
เลียบคลองสิบสาม, เลียบคลองสอง	คุณหญิงเยี่ยม
เลียบคลองมอญ, สุเหราคลอง 1	ศรีสุข
หทัยราษฎร์	วัดหนองใหญ่
หทัยมิตร	มีนพัฒนา
หลวงแพ่ง	พาณิชย์, พูนเงิน, พูนทรัพย์
อ่อนนุช-ลาดกระบัง	วิฑูรชาติ
อยู่วิทยา	ส.หทัยราษฎร์
สกุลดี	วัดใหม่เจริญราษฎร์
วิบูลย์สาธุกิจ	

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 : ไม่มีรถโดยสารปรับอากาศ

เส้นทางการเดินทาง : รถตู้สาย พาด้า-บางบัวทอง, พงษ์เพชร-ตลาดบางบัวทอง

รายละเอียด : 1. มาจากตลาดบางบัวทอง ถนนบางกรวย-ไทรน้อย มุ่งหน้าไปสี่แยกบางพลู สำนักงานประปาสาขาบางบัวทองจะอยู่ทางซ้ายมือ ฝั่งตรงข้าม ธนาคารกรุงไทย
2. มาจากแยกบางพลู ถนนบางกรวย-ไทรน้อย มุ่งหน้าตลาดบางบัวทอง สำนักงานประปาสาขาบางบัวทองจะอยู่ทางขวามือ ฝั่งตรงข้าม ธนาคารกรุงไทย

ศูนย์บริการภาครัฐ (Government Center) ในห้างเซ็นทรัล

พลาซ่า เวสต์เกตชั้น 1 โซนแพชั่น พลัส

1. มาจากถนนรัตนาธิเบศร์ มุ่งหน้าถนนกาญจนาภิเษก ขึ้นสะพานยกระดับกลับรถ เลี้ยวซ้ายเข้าห้าง
2. มาจากถนนบรมราชชนนี มุ่งหน้าไปทางบางบัวทอง เลี้ยวซ้ายขึ้นสะพานต่างระดับ จากนั้นเบี่ยงซ้ายเข้าห้าง

3. มาจากรถไฟฟ้าสายสีม่วง (MRT) ให้ลงสถานีตลาดบางใหญ่ มี
ทางเดินเชื่อมเข้าห้าง

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

พื้นที่ประปาสาขาบางบัวทอง (54) สสบท.	
กาญจนาภิเษก มาจากรัตนาธิเบศร์ – เริ่มจากช.วัด ตลาดปลาตุก ถึง ม.บัวทองธานี ฝั่งขวาจาก 340 ตั้งแต่ ม.สมบัติบุรี ถึงเซ็นทรัลเวสต์ เกต	
ชัยพฤกษ์	
ทางหลวงหมายเลข 9 ถึง สุดเขต กปน. (คลองพระ อุดม)	
เทศบาล 2	
ไทรน้อย-ตันเชือก ตั้งแต่สามแยกวัดไทรใหญ่ ถึงสาม แยกช.วัดตลาดปลาตุก	
ไทรน้อย-ราษฎร์นิยม	
บางกรวย-ไทรน้อย (เริ่มจากแยกบางพลู ฝั่งซ้าย)	
บางไผ่-หนองเพรางาย (วัดตลาดปลาตุก ฝั่งขวาทั้งหมด)	
บ้านกล้วย -ไทรน้อย	
รพช. ละหาร-ลำโพ	
รัตนธิเบศร์ ฝั่งท่าอิฐ (ลงจากสะพานนั่งเกล้าฝั่งขวา)	
ราชพฤกษ์ (จากถ.รัตนธิเบศร์ฝั่งขวา)	
อุทยาน	
สาย 340	
สาย 345	

สำนักงานประชาสัมพันธ์ (55)



สถานที่ตั้ง : 623/1 ถนนหลวงแพ่ง แขวงทับยาว เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร 10520

โทรศัพท์ : 02-171-5455-64

โทรสาร : 02-171-5475

E-mail : br55s00@mwa.co.th

เส้นทางรถโดยสาร : มีรถโดยสารธรรมดาสาย 1013, 517

เส้นทางรถโดยสาร : มีรถโดยสารปรับอากาศสาย ปอ.1013

รายละเอียด : จากสนามบินนานาชาติสุวรรณภูมิ มาทางถนนลาดกระบัง ตรงไปมุ่งหน้าฉะเชิงเทรา เข้าถนนหลวงแพ่ง ข้ามสะพานข้ามคลองหัวตะเข้ ผ่านศูนย์รถยนต์โตโยต้า สำนักงานประชาสัมพันธ์อยู่ฝั่งซ้ายมือ ก่อนถึงถนนมอเตอร์เวย์ (กรุงเทพ-ชลบุรี)

ทิศเหนือ : จรดคลองประเวศบุรีรมย์

ทิศใต้ : จรดถนนหลวงแพ่ง

ทิศตะวันออก : จรดถนนเทพราช-ลาดกระบัง จ.สมุทรปราการ

ทิศตะวันตก : จรดสนามบินนานาชาติสุวรรณภูมิ

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

สำนักงานประปาสาขามหาสวัสดิ์ (56)



- สถานที่ตั้ง** : 170 หมู่ 2 ถนนกาญจนาภิเษก ตำบลปลายบาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี 11130
- โทรศัพท์** : 0 2449 0129
- โทรสาร** : 0 2449 0123
- E-mail** : Br23s00@mwa.co.th
- เส้นทางการเดินทาง** : มีรถโดยสารธรรมดาสาย 127
มีรถโดยสารปรับอากาศสาย ปอ.177, ปอ.516
รถโดยสารสองแถวสายแม่โค-ศรีประวัติกว๊าน และ สายบางกรวย-ศรีประวัติกว๊าน
รถตู้สายพาดำ-บางบัวทอง, สายเมอริคิงส์-บางบัวทอง และสายปิ่นเกล้า-บางบัวทอง
- รายละเอียด** :
- มาจากถนนบรมราชชนนี (ขาเข้า) เลี้ยวซ้ายเข้าถนนกาญจนาภิเษก มุ่งหน้าบางบัวทอง ชิดเลนซ้ายสุด เลี้ยวปากซอยวัดศรีประวัติกว๊าน สำนักงานประปาสาขามหาสวัสดิ์อยู่ด้านในโรงงานผลิตน้ำมหาสวัสดิ์ ฝั่งตรงข้ามหมู่บ้านกาญจนาภิเษก 3
 - มาจากบางใหญ่ ถนนกาญจนาภิเษก มุ่งหน้าบางแค หรือปิ่นเกล้า เลี้ยวโรงเรียนเทพศิรินทร์นนทบุรีกลับรถได้สะพาน ตรงข้ามวัดศรีประวัติกว๊าน ชิดเลนซ้ายสุด สำนักงานประปาสาขามหาสวัสดิ์อยู่ด้านในโรงงานผลิตน้ำมหาสวัสดิ์
 - มาจากสะพานพระราม 5 (นครอินทร์) ถนนกาญจนาภิเษก มุ่งหน้าบางแค หรือปิ่นเกล้า เลี้ยวโรงเรียนเทพศิรินทร์นนทบุรีกลับรถได้สะพาน ตรงข้ามวัดศรีประวัติกว๊าน ชิดเลนซ้ายสุด สำนักงานประปาสาขามหาสวัสดิ์อยู่ด้านในโรงงานผลิตน้ำมหาสวัสดิ์

ทิศเหนือ	จรดทางรถไฟสายใต้ และคลองมหาสวัสดิ์
ทิศใต้	จรดคลองมอญ และคลองบางเชือกหนัง
ทิศตะวันออก	จรดแม่น้ำเจ้าพระยา
ทิศตะวันตก	สุดเขตทวีวัฒนา

พื้นที่ประปาสาขามหาสวัสดิ์ (56) สสมส.	
กรุงเทพมหานคร-จางนอม	บางไผ่-หนองเพรางาย เส้นวัดลาดปลาตุกฝัองซ้าย (ฝัองขวาพื้นที่ สสบท.)
กาญจนนาภิเษก (ขาออก) ตั้งแต่ คลองมหาสวัสดิ์ ถึงปากซอยวัดลาดปลาตุกฝัองซ้าย	ประชาอุทิศ ซอยวัดโคนอน
ก้านนวิชูรย์	ปลายบาง
ซอยกันตนาทั้งซอย	รัตนานิบะร์ ตั้งแต่สะพานพระนั่งเกล้า ถึง ตัดถนนกาญจนนาภิเษกฝัองซ้าย
ซอยคลองโยง-วัดตันเชือก	ราชพลักษ์ ตั้งแต่ ตัดถนนรัตนานิบะร์ ถึง คลองมหาสวัสดิ์ ทั้งสองฝัอง
ซอยนุ่่มประสงค์ 1 – 2	เลียบคลองถนน ซอยจันทรทองเอี่ยม (เก่า) ตัดถนนกาญจนนาภิเษก ไปทางไทรน้อยวัดตันเชือก (ทั้งสองฝัอง)
ซอยบางม่วง	วัดใหม่ผดุงเขต
ซอยบางใหญ่-บางคูลัด	สมาคมเต็กก่า
ซอยวัดปามณีกาญจน์	สำเร็จพัฒนา
ซอยวัดลาดปลาตุก ฝัองซ้ายทั้งหมด ตั้งแต่ตัดถนนไทรน้อยถึงวัดตันเชือก	อจณริยะพัฒนา (วัดส้มเกลี้ยง)
ซอยวัดศรีประวัติ	หมู่บ้านพระปิ่น 3
ซอยวัดส้มเกลี้ยง	นครอินทร์
ทำน่านนท่สิ้นสุดแม่น้ำเจ้าพระยา	บางกรวย-จางนอม
ทำน้ำ-วัดโบสถ์ เทอดพระเกียรติ ตั้งแต่แยกบางกรวยถึงเลียบทางรถไฟสายใต้	บางกรวย-ไทรน้อย ตั้งแต่ สี่แยกบางพลู ถึง ถ.จรัญสนิทวงค์

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) มีราคาเฉลี่ย ดังนี้
 - ประเภทที่พักอาศัย (Residence) 10.50 บาท/ลบ.ม. (Baht/cu.m.)
 - ประเภทอื่น ๆ (Others) 13.00 บาท/ลบ.ม. (Baht/cu.m.)
- ตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2547 การประปานครหลวงจะจัดเก็บค่าน้ำดิบในอัตรา 15 สตางค์/ลูกบาศก์เมตรเพื่อนำส่งให้กรมชลประทาน
- ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2558 ยกเว้นอัตราค่าน้ำประปาขั้นต่ำของลูกค้าประเภทที่ 1 ที่พักอาศัย

วิธีคำนวณค่าน้ำประปา

ขั้นตอนการใช้โปรแกรมคำนวณค่าน้ำประปา

1. เข้าเว็บไซต์การประปานครหลวง www.mwa.co.th
2. เข้าหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้ > บริการของ กปน. > ผู้ใช้บริการ > คำนวณค่าน้ำประปา
<https://www.mwa.co.th/services/users-services/bill-calculation/>

ตัวอย่างโปรแกรมคำนวณค่าน้ำประปา

คำนวณค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำประปา

จำนวนหน่วยที่ใช้
15

ประเภท
R1: ที่พักอาศัย

ขนาดมาตรวัดน้ำ(นิ้ว)
1/2

ส่งค่าการคำนวณ

• จำนวนหน่วยที่ใช้: 15 หน่วย • ประเภท: R1 ที่พักอาศัย • ขนาดมาตรวัดน้ำ: 1/2			
หน่วยที่	ราคา/หน่วย(บาท)	ปริมาณน้ำที่ใช้(หน่วย)	ค่าใช้จ่าย(บาท)
0-30	8.50	15	127.50
รวมค่าน้ำตามจำนวนหน่วยที่ใช้ 127.50 บาท			
ค่าน้ำดิบ 2.25 บาท	ค่าบริการรายเดือน 25.00 บาท	รวมทั้งสิ้น (ก่อนคิดภาษีมูลค่าเพิ่ม) 154.75 บาท	ภาษีมูลค่าเพิ่ม 10.83 บาท
รวมทั้งสิ้น 165.58 บาท			

หมายเหตุ

การคำนวณค่าน้ำบนเว็บไซต์นี้ ใช้เฉพาะการคำนวณในเงื่อนไขปกติไม่นับรวมกรณีพิเศษอื่นๆ ดังนั้นหากผลการคำนวณไม่ตรงกับใบแจ้งหนี้ที่ท่านได้รับ กรุณาตรวจสอบกับสำนักงานประปาสาขาอีกครั้ง

อัตราการไหลของน้ำ

ตารางขนาดมาตรวัดน้ำที่เหมาะสมกับปริมาณความต้องการน้ำ

ขนาดมาตรวัดน้ำมม.(นิ้ว)	อัตราการไหลปกติ ลบ.ม./ชม.
15 (1/2")	2.5
20 (3/4")	4
25 (1")	6.3
40 (1 1/2")	16
50 (2")	40 หรือมากกว่า
80 (3")	65 หรือมากกว่า
100 (4")	100 หรือมากกว่า
150 (6")	250 หรือมากกว่า
200 (8")	400 หรือมากกว่า
300 (12")	1000 หรือมากกว่า

อ้างอิง : จากคู่มือตรวจสอบมาตรวัดน้ำ หน้า 8

หมายเหตุ : อ้างอิง จากประกาศกระทรวงพาณิชย์ ข้อ 18

- สำหรับมาตรวัดน้ำจัดซื้อขึ้นใหม่ (เพื่อติดตั้งภาคสนาม) ค่าความคลาดเคลื่อนสูงสุดที่ยอมรับได้ (Maximum Permissible Error) ที่อัตราการไหลปกติ $\pm 2\%$ (หากอุณหภูมิเกิน 30 องศา ค่าสูงสุด $\pm 3\%$)
- สำหรับมาตรวัดน้ำที่ผ่านการใช้งานแล้ว (ติดตั้งภาคสนามแล้ว) ค่าความคลาดเคลื่อนสูงสุดที่ยอมรับได้ (Maximum Permissible Error) ที่อัตราการไหลปกติ $\pm 4\%$ (หากอุณหภูมิเกิน 30 องศา ค่าสูงสุด $\pm 6\%$)

ตัวอย่างการคำนวณ

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

ดังนั้น มาตรวัดน้ำขนาด 15 มม. (1/2 นิ้ว) (อัตราการไหลสูงสุด /2) $\times$ 2 ชั่วโมง = $(2.5/2 \times 10 = 12.5$ ลบ.ม.) หากเปิดน้ำทิ้งไว้ 10 ชั่วโมง จะทำให้สูญเสีย 12.5 ลบ.ม. ใช้อัตราการไหลของน้ำ /2 เพราะโดยปกติอัตราการไหลของน้ำ ของลูกค้า ไม่สามารถเร็วถึงอัตราการไหลสูงสุดได้ เพราะต้องใช้แรงดันในเส้นท่อสูงมาก อ้างอิงจากโครงการจัดการความรู้ ตาราง 4.7 ที่แรงดันน้ำ 0.7 บาร์ มาตร 1/2 มีอัตราการไหล 0.9 ลบ.ม./ ชั่วโมง

การสูญเสียจากการรั่วไหล

- ก๊อกน้ำมีน้ำหยดตลอดเวลา จะสูญเสียถึง 1,250 ล. (1.25 ลบ.ม.) ต่อเดือน
- ก๊อกน้ำที่ปิดไม่สนิท น้ำรั่วไหลเป็นสายจะสูญเสียมากกว่า 25 ลบ.ม. ต่อเดือน
- ชักโครกที่ลูกกลอยปิดไม่สนิท น้ำไหลออกลงโถส้วมตลอดเวลาจะสูญเสียมากกว่า 25 ลบ.ม. ต่อเดือน

ช่องทางการชำระค่าน้ำประปา ของ กปน.

1. สำนักงานของการประปานครหลวง

สถานที่	วันที่เปิดให้บริการ	เวลารับชำระเงิน	หมายเหตุ
➤ สำนักงานใหญ่	วันทำการ	08.00-15.30 น.	รับเช็ค ไม่เกิน 15.00 น.
➤ สำนักงานประปา 18 สาขา	วันทำการ	07.30-15.30 น.	รับเช็ค ไม่เกิน 15.00 น.
➤ กองจัดเก็บพิเศษ ถนนประชาชื่น	วันทำการ	08.00-15.30 น.	รับเช็ค ไม่เกิน 15.00 น.
➤ จุดบริการในศูนย์การค้า			
• เซ็นทรัลพลาซ่า เวสต์เกต ชั้น 1 โซนแฟชั่นพลัส	ทุกวัน	10.00-17.30 น.	ไม่รับเช็ค
• เซ็นทรัลพลาซ่า แจ้งวัฒนะ ชั้น 3	วันอังคาร, พฤหัสบดี เสาร์	11.00-16.30 น. 10.00-17.30 น.	รับเช็ค ไม่เกิน 16.00 น. รับเช็ค ไม่เกิน 17.00 น.
• เดอะมอลล์งามวงศ์วาน ชั้น 5 ศูนย์ IT	วันพุธ, ศุกร์ อาทิตย์	10.00-16.30 น. 10.00-17.30 น.	รับเช็ค ไม่เกิน 16.00 น. รับเช็ค ไม่เกิน 17.00 น.
• เดอะมอลล์บางแค (จุดบริการด่วน มหานคร) ชั้น 3	วันเสาร์, อาทิตย์ และวันนักขัตฤกษ์	11.00-17.00 น.	รับเช็ค ไม่เกิน 17.00 น.
➤ สุขสวัสดิ์ส്മาร์ท (หน่วยบริการผู้น้ำ)			
• ณ ที่ว่าการอำเภอพระสมุทรเจดีย์	วันอังคาร	09.00-14.00 น.	ไม่รับเช็ค
• ณ ที่ว่าการอำเภอพระประแดง	วันพฤหัสบดี	09.00-14.00 น.	ไม่รับเช็ค
➤ จุด จ่าย จร			
• สำนักงานใหญ่	วันทำการ	08.30-15.00 น.	ไม่รับเช็ค
• สำนักงานประปาสภา	วันทำการ	07.30-15.00 น.	ไม่รับเช็ค

หมายเหตุ : จุดบริการในศูนย์การค้าเปิดให้บริการวัน และเวลา ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ของปัจจุบัน

2. ชำระผ่านเคาน์เตอร์

มีค่าธรรมเนียม		ไม่มีค่าธรรมเนียม
	เคาน์เตอร์เซอร์วิส เช่น 7-11	1. การประปานครหลวง สำนักงานใหญ่ 2. สำนักงานประชาสัมพันธ์ 18 สาขา 3. การไฟฟ้านครหลวง 4. หักบัตรเครดิต 5. หักบัญชีธนาคาร เฉพาะสาขาธนาคารที่อยู่ใน กทม. และปริมณฑลเท่านั้น 6. จุดบริการในศูนย์การค้า จ.นนทบุรี - เซ็นทรัลพลาซ่า เวสต์เกต - เซ็นทรัลพลาซ่า แจ้งวัฒนะ - เดอะมอลล์งามวงศ์วาน - เดอะมอลล์บางแค 7. โครงการสุขสวัสดิ์ดีสมาร์ท จ.สมุทรปราการ ที่ว่าการอำเภอพระประแดง ที่ว่าการอำเภอพระสมุทรเจดีย์
เคาน์เตอร์ธนาคาร	ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารออมสิน ธนาคารแลนด์แอนด์เฮาส์ ธนาคารทหารไทยธนชาติ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์	
	CenPay Powered by บัญเติม	
	ที่ทำการไปรษณีย์ (Pay at Post) ทุกบิธจ่ายผ่านไปรษณีย์	
	True Money	
	Lotus's go fresh	
	mPAY Station ศูนย์บริการเอไอเอสช็อป และเทเลวิซ	

3. ตู้เติมเงินและชำระเงินออนไลน์

มีค่าธรรมเนียม	
	ตู้คิออส ไทยแลนด์ (บริษัท มีเดีย เซ็นเตอร์ จำกัด)
	ตู้บริการเอกประสงค์ภาครัฐ (Government Smart Kiosk)
	ตู้ทรมันนี่คิออส truemoney KIOSK

หมายเหตุ : ค่าธรรมเนียมบริการอาจมีการเปลี่ยนแปลงตามนโยบายส่งเสริมการขาย (Promotion)

และ กรณีเกินกำหนดชำระยังสามารถชำระเงินได้ แต่ต้องเสียค่าบริการเชื่อมต่อข้อมูลเกินกำหนด โดยมีรายละเอียด ดังนี้ (การงด ยกเว้น ค่าธรรมเนียม ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ปัจจุบัน)

4. ชำระผ่านระบบโทรศัพท์ (Application)

มีค่าธรรมเนียม		ไม่มีค่าธรรมเนียม	
	MWA onMobile		Krungthai NEXT ธนาคารกรุงไทย
	ธนาคาร ธ.ก.ส. A-Mobile ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร		ttb touch ธนาคารทหารไทยธนชาติ
	MyMo by GSB ธนาคารออมสิน		K PLUS ธนาคารกสิกรไทย
	CounterService Pay เคาน์เตอร์เซอร์วิส เพย์		SCB EASY ธนาคารไทยพาณิชย์
	mPAY(AIS)		เป่าตัง – Paotang
	Lazada		Bangkok Bank ธนาคารกรุงเทพ
	True Money		
	easyBills		
	Rabbit LINE Pay		
	Shopee/Shopee Pay		

หมายเหตุ : ค่าธรรมเนียมบริการอาจมีการเปลี่ยนแปลงตามนโยบายส่งเสริมการขาย (Promotion)

และ กรณีเกินกำหนดชำระยังสามารถชำระเงินได้ แต่ต้องเสียค่าบริการเชื่อมต่อข้อมูลเกินกำหนด โดยมีรายละเอียด ดังนี้ (การงด ยกเว้น ค่าธรรมเนียม ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ปัจจุบัน)

5. ชำระผ่านตู้ ATM โดยการสแกนบาร์โค้ด

- ธนาคารทหารไทย
- ธนาคารกรุงศรีอยุธยา
- ธนาคารออมสิน
- ธนาคารกรุงเทพ
- ธนาคารกสิกรไทย
- ธนาคารธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์
- ธนาคารทหารไทยธนชาติ
- ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

6. ชำระค่าน้ำประปาผ่านเว็บไซต์ MWA E-Service

- ธนาคารกรุงศรีอยุธยา
- ธนาคารทหารไทยธนชาต
- ธนาคารกสิกรไทย
- ธนาคารไทยพาณิชย์
- บัตรเครดิต VISA, Master Card

ChillPay

1. Mobile Banking
 - Kasikorn Bank (K PLUS)
 - Siam Commercial Bank SCB Easy App
2. Internet Banking
 - Krungsri Bank (BAY)
 - Siam Commercial Bank (SCB)
 - TMB Thanachart Bank (TTB)
 - Bangkok Bank (BBL)

หมายเหตุ : ช่องทางการชำระเงินข้อ 5-6 ค่าธรรมเนียมบริการอาจมีการเปลี่ยนแปลงตามนโยบายส่งเสริมการขาย (Promotion) และกรณีเกินกำหนดชำระยังสามารถชำระเงินได้ แต่ต้องเสียค่าบริการเชื่อมต่อข้อมูลเกินกำหนด โดยมีรายละเอียด ดังนี้ (การงด ยกเว้น ค่าธรรมเนียม ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ปัจจุบัน)

ช่องทางการชำระค่าน้ำประปา

ช่องทางการชำระค่าน้ำประปา ของการประปานครหลวง



แอปพลิเคชัน MWA onMobile
และ MWA e-Service



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



COUNTER SERVICE PAY PAYMENT GATEWAY

บัตรเครดิต/บัตรเดบิต

2c2p

เฉพาะบัตรเครดิต



Internet Banking

Mobile Application

ฟรีค่าบริการ



ค่าบริการเป็นไปตามที่ตัวแทนกำหนด



เคาน์เตอร์ตัวแทน

ค่าบริการ
เป็นไปตามที่
ตัวแทนกำหนด



ฟรีค่าบริการ

หักบัญชีเงินฝากธนาคาร



ฟรีค่าบริการ

หักบัญชีบัตรเครดิต



ฟรีค่าบริการ

ATM



ค่าบริการ
เป็นไปตามที่ตัวแทนกำหนด

เครื่อง KIOSK



ค่าบริการ
เป็นไปตามที่ตัวแทนกำหนด

* สามารถชำระค่าบริการเกินกำหนดได้

ข้อมูล ณ วันที่ 28 สิงหาคม 2566

ช่องทางการชำระค่าน้ำประปา ของการประปานครหลวง กรณีเกินกำหนด

แอปพลิเคชัน



ฟรีค่าบริการ
เมื่อชำระด้วย
KTB Internet Banking



* (เฉพาะบัญชี ALL FREE)



ฟรีค่าบริการ

ค่าบริการเป็นไปตาม
ที่ตัวแทนกำหนด

เคาน์เตอร์ตัวแทนรับชำระ



ค่าบริการ
เป็นไปตามที่
ตัวแทนกำหนด



การชำระเงินค่าน้ำประปา

- กรณีชำระเกินกำหนด มีค่าธรรมเนียมชำระผ่านตัวแทน 15 บาท
- กรณีชำระเกินกำหนดและถูกระงับการใช้น้ำชั่วคราว มีค่าธรรมเนียม 107 บาท

1125



mwa.co.th



หมายเหตุ : เคาน์เตอร์การไฟฟ้านครหลวง และเคาน์เตอร์เซอร์วิส (7-11) สามารถรับชำระค่าน้ำประปาเกินกำหนด
ชำระ และค่าธรรมเนียมระงับการใช้น้ำ 10% - 20%

กปน. ร่วมกับ กฟน.

รับชำระ ค่าน้ำ-ค่าไฟ ครบจบที่เดียว!

ณ เคาน์เตอร์บริการ รวม 38 แห่ง

ครอบคลุมบริการต่าง ๆ

- ค่าน้ำประปา-ค่าไฟฟ้า
- ค่าธรรมเนียมชำระเกินกำหนด (15 บาท)
- ค่าธรรมเนียมระงับน้ำชั่วคราว (107 บาท)
- ค่าธรรมเนียมระงับน้ำ (ร้อยละ 10 และร้อยละ 20)
- ค่าดำเนินการงดจ่ายไฟ (40 บาท)

พร้อมมีบริการตรวจสอบยอดค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า ค่าธรรมเนียม
ข้อมูลการตัดยอดที่ชำระแล้ว แบบเรียลไทม์

กปน. ให้บริการ
ณ สำนักงานใหญ่ และ
สำนักงานประปาสาขา ทั้ง 18 แห่ง
ช่วงเวลา 07.30 - 15.30 น. วันทำการ
*รับชำระค่าไฟฟ้า ของ กฟน.
ด้วยเงินสดเท่านั้น

กฟน. ให้บริการ
ณ ที่ทำการ กฟน. ทั้ง 19 เขตพื้นที่
ช่วงเวลา 07.30 - 15.00 น. วันทำการ
*รับชำระค่าน้ำประปา ของ กปน.
ด้วยเงินสดเท่านั้น

1125  mwa.co.th       @MWAThailand



ที่มา : ข้อมูลรูปภาพจากฝ่ายสื่อสารองค์กร (ฟสอ.)

สรุปช่องทางการชำระเงินการประปานครหลวง

ช่องทางชำระค่าน้ำประปา	รับชำระ			รูปแบบการให้บริการ	เวลาเปิดทำการ	แบบใบเสร็จฯ ที่ผู้ใช้น้ำได้รับหลังจากชำระเงิน	ช่องทางนำส่งใบกำกับภาษี	ค่าบริการ/ค่าธรรมเนียม	ระยะเวลาที่สามารชำระได้ (นับตั้งแต่วันที่ถูกส่งใบใช้น้ำ)	ค่าธรรมเนียมค่าธรรมเนียมเกินกำหนด (15%)	ค่าธรรมเนียมชำระ (107%)	ค่าธรรมเนียมชำระ (10%)	ค่าธรรมเนียมชำระ (20%)	จำนวนวงเงินที่ตัวแทนอนุญาตให้รับได้	หมายเหตุ
	ค่าน้ำ	ค่าใบแจ้งราคา	ค่าตัวการ												
1. กปน. / ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ															
การประปานครหลวง สำนักงานใหญ่ (กองการเงินชั้น 2)	/	/	/	Online	8.30 - 15.30 น.	ใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษี	เคาน์เตอร์	-	-	-	/	/	/		เงินสด/เช็ค/Payin/เอกสารแทนเงิน/บัตรCredit-Debit/Scan
กองจัดเก็บพิเศษ การประปานครหลวง	/	/	/	Online	7.30 - 15.30 น.	ใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษี	เคาน์เตอร์	-	-	-	/	/	/		เงินสด/เช็ค/Payin/เอกสารแทนเงิน/บัตรCredit-Debit/Scan
สำนักงานการประปานครหลวง ทั้ง 18 สาขา	/	/	/	Online	7.30 - 15.30 น.	ใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษี	เคาน์เตอร์	-	-	-	/	/	/		เงินสด/เช็ค/Payin/เอกสารแทนเงิน/บัตรCredit-Debit/Scan
จุดบริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จ จ.นนทบุรี															
เซ่นทรัลเวสต์เกต	/	/	/	Online	10.00 - 17.00 น.	ใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษี	เคาน์เตอร์	-	-	-	/	/	/		เงินสด/Payin/เอกสารแทนเงิน/บัตรCredit-Debit/Scan
เซ่นทรัลแจ้งวัฒนะ	/	/	/	Online	11.00 - 16.00 น.	ใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษี	เคาน์เตอร์	-	-	-	/	/	/		เงินสด/เช็ค/Payin/เอกสารแทนเงิน/บัตรCredit-Debit/Scan
เดอะมอลล์งามวงศ์วาน	/	/	/	Online	11.00 - 16.00 น.	ใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษี	เคาน์เตอร์	-	-	-	/	/	/		เงินสด/เช็ค/Payin/เอกสารแทนเงิน/บัตรCredit-Debit/Scan
จุดบริการด่วนมหานคร															
เดอะมอลล์บางแค	/	/	/	Online	11.00 - 18.00 น.	ใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษี	เคาน์เตอร์	-	-	-	/	/	/		เงินสด/เช็ค/Payin/เอกสารแทนเงิน/บัตรCredit-Debit/Scan
2. หักบัญชีธนาคาร / บัตรเครดิต															
หักบัญชีธนาคาร															
ธ. กรุงศรี	/			หักอัตโนมัติ	ตามงวดธนาคาร (5งวด)		H,N,E	ฟรี	-	-	-	-	-		
ธ. กรุงเทพ	/			หักอัตโนมัติ	ตามงวดธนาคาร (5งวด)		H,N,E	ฟรี	-	-	-	-	-		
ธ. ไทยธนชาต (ชื่อเดิม ไทยไทย)	/			หักอัตโนมัติ	ตามงวดธนาคาร (5งวด)		H,N,E	ฟรี	-	-	-	-	-		
ธ. กรุงไทย	/			หักอัตโนมัติ	ตามงวดธนาคาร (5งวด)		H,N,E	ฟรี	-	-	-	-	-		
ธ. แลนด์แอนด์เฮ้าส์	/			หักอัตโนมัติ	ตามงวดธนาคาร (5งวด)		H,N,E	ฟรี	-	-	-	-	-		
ธ. ไทยพาณิชย์	/			หักอัตโนมัติ	ตามงวดธนาคาร (5งวด)		H,N,E	ฟรี	-	-	-	-	-		
ธ. ออมสิน	/			หักอัตโนมัติ	ตามงวดธนาคาร (5งวด)		H,N,E	ฟรี	-	-	-	-	-		
ธ. กรุงไทย	/			หักอัตโนมัติ	ตามงวดธนาคาร (5งวด)		H,N,E	ฟรี	-	-	-	-	-		
ธ. เพื่อกิจการเกษตรและสหกรณ์	/			หักอัตโนมัติ	ตามงวดธนาคาร (5งวด)		H,N,E	ฟรี	-	-	-	-	-		
ธ. อาคารสงเคราะห์	/			หักอัตโนมัติ	ตามงวดธนาคาร (5งวด)		H,N,E	ฟรี	-	-	-	-	-		
ธ. อิสลามแห่งประเทศไทย	/			หักอัตโนมัติ	ตามงวดธนาคาร (5งวด)		H,N,E	ฟรี	-	-	-	-	-		
ธ. ไทยเครดิต	/			หักอัตโนมัติ	ตามงวดธนาคาร (5งวด)		H,N,E	ฟรี	-	-	-	-	-		
ธ. CITI BANK	/			หักอัตโนมัติ	ตามงวดธนาคาร (5งวด)		H,N,E	ฟรี	-	-	-	-	-		
ธ. TISCO	/			หักอัตโนมัติ	ตามงวดธนาคาร (5งวด)		H,N,E	ฟรี	-	-	-	-	-		
ธ. HSBC	/			หักอัตโนมัติ	ตามงวดธนาคาร (5งวด)		H,N,E	ฟรี	-	-	-	-	-		
ธ. UOB	/			หักอัตโนมัติ	ตามงวดธนาคาร (5งวด)		H,N,E	ฟรี	-	-	-	-	-	ไม่จำกัดวงเงิน	
ธ. CIMB	/			หักอัตโนมัติ	ตามงวดธนาคาร (5งวด)		H,N,E	ฟรี	-	-	-	-	-		

ช่องทางชำระค่าน้ำประปา	รับชำระ			รูปแบบการให้บริการ	เวลาเปิดทำการ	แบบใบเสร็จสำหรับผู้ใช้น้ำที่ได้รับหลังจากชำระเงิน	ช่องทางนำส่งใบกำกับภาษี	ค่าบริการ/ค่าธรรมเนียม	ระยะเวลาที่สามารถชำระได้ (นับตั้งแต่วันที่ถูกส่งใบหัก)	ค่าธรรมเนียม	ค่าธรรมเนียม	ค่าธรรมเนียม	ค่าธรรมเนียม	ค่าธรรมเนียม	ค่าธรรมเนียม	จำนวนวงเงินที่ตัวแทนอนุญาตให้รับได้	หมายเหตุ
	ค่าน้ำ	ค่าน้ำประปา	ค่าตัวการ														
หักบัตรเครดิต																	
- Bank				หักอัตโนมัติ	ตามงวดธนาคาร (5งวด)		H,N,E	ฟรี	-	-	-	-	-	-	-		
ร. กรุงศรี	/			หักอัตโนมัติ	ตามงวดธนาคาร (5งวด)		H,N,E	ฟรี	-	-	-	-	-	-	-	ตามวงเงินของเจ้าของบัตร	
ร. กรุงเทพ	/			หักอัตโนมัติ	ตามงวดธนาคาร (5งวด)		H,N,E	ฟรี	-	-	-	-	-	-	-		
ร. กสิกรไทย	/			หักอัตโนมัติ	ตามงวดธนาคาร (5งวด)		H,N,E	ฟรี	-	-	-	-	-	-	-		
ร. ไทยพาณิชย์	/			หักอัตโนมัติ	ตามงวดธนาคาร (5งวด)		H,N,E	ฟรี	-	-	-	-	-	-	-		
ร. UOB	/			หักอัตโนมัติ	ตามงวดธนาคาร (5งวด)		H,N,E	ฟรี	-	-	-	-	-	-	-		
ร. CITI BANK	/			หักอัตโนมัติ	ตามงวดธนาคาร (5งวด)		H,N,E	ฟรี	-	-	-	-	-	-	-		
- Non Bank																	
TESCO Lotus	/			หักอัตโนมัติ	ตามงวดธนาคาร (5งวด)		H,N,E	ฟรี	-	-	-	-	-	-	-	ตามวงเงินของเจ้าของบัตร	
Central	/			หักอัตโนมัติ	ตามงวดธนาคาร (5งวด)		H,N,E	ฟรี	-	-	-	-	-	-	-	ตามวงเงินของเจ้าของบัตร	
abc Point	/			หักอัตโนมัติ	ตามงวดธนาคาร (5งวด)		H,N,E	ฟรี	-	-	-	-	-	-	-		
กรุงศรี First Choice	/			หักอัตโนมัติ	ตามงวดธนาคาร (5งวด)		H,N,E	ฟรี	-	-	-	-	-	-	-	ตามวงเงินของเจ้าของบัตร	
3. หักบัญชีเงินเดือนพนักงาน กปน.																	
	/			หักอัตโนมัติ	ตามรอบหักบัญชีเงินเดือน	ใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษี	E	ฟรี	-	-	-	-	-	-	-		กปน. ไม่ส่งใบแจ้งหนี้ และส่งใบเสร็จเฉพาะรายที่ลงทะเบียน e-tax เท่านั้น

ช่องทางชำระค่าน้ำประปา	รับชำระ			รูปแบบการให้บริการ	เวลาเปิดทำการ	แบบใบเสร็จที่ได้รับ หลังจากชำระเงิน	ช่องทาง นำส่ง ใบกำกับภาษี	ค่าบริการ/ ค่าธรรมเนียม	ระยะเวลาที่สามารถชำระได้ (นับตั้งแต่วันที่ ถูกปรับการใช้น้ำ)	ค่าธรรมเนียม เงินกำหนด (15%)	ค่าธรรมเนียม การชำระเงิน (107%)	ค่าธรรมเนียม ระบบชำระ (10%)	ค่าธรรมเนียม ระบบชำระ (20%)	จำนวนวงเงินที่ตัวแทน อนุญาตให้รับได้	หมายเหตุ
	ค่าน้ำ	ค่าน้ำเชิงรุก	ค่าบริการ												
4. เว็บไซต์ กปน. (e-Service)															
2C2P (Payment Gateway) - บัตร Credit	/	/		Online	00.00 - 23.00 น.		H,N,E	10 บาท : ครั้ง	14 วัน	/	/	/	/	Master Card และ UnionPay วงเงิน 49,000 บาท Visa วงเงิน 5,000 บาท JCB วงเงิน 2,000 บาท	
ChillPay(Payment Gateway) - บัญชีเงินฝาก ธ.กรุงศรีอยุธยา - บัญชีเงินฝาก ธ.กสิกรไทย - บัญชีเงินฝาก ธ.กรุงเทพ - บัญชีเงินฝาก ธ.ไทยพาณิชย์	/	/		Online	00.00 - 23.00 น.		H,N,E	13 บาท : ครั้ง	14 วัน	/	/	/	/	30,000 บาท	
5. MWA onMobile															
2C2P (Payment Gateway) - บัตร Credit	/	/		Online	00.00 - 23.00 น.		H,N,E	10 บาท : ครั้ง	14 วัน	/	/	/	/	Master Card และ UnionPay วงเงิน 49,000 บาท Visa วงเงิน 5,000 บาท JCB วงเงิน 2,000 บาท	
ChillPay(Payment Gateway) - บัญชีเงินฝาก ธ.กรุงศรีอยุธยา - บัญชีเงินฝาก ธ.กสิกรไทย - บัญชีเงินฝาก ธ.กรุงเทพ - บัญชีเงินฝาก ธ.ไทยพาณิชย์	/	/		Online	00.00 - 23.00 น.		H,N,E	13 บาท : ครั้ง	14 วัน	/	/	/	/	30,000 บาท	
KTB - บัญชีเงินฝาก ธ.กรุงไทย	/	/		Online	00.00 - 23.00 น.		H,N,E	ฟรี	14 วัน	/	/	/	/	วงเงินจะขึ้นกับการจำกัด ของผู้ใช้บริการ	
Counter Service (Payment Gateway) - บัตร Credit	/	/		Online	00.00 - 23.00 น.		H,N,E	10 บาท : ครั้ง	14 วัน	/	/	/	/		
6. Counter Service															
Counter Service - บัตร Credit	/			Online	เวลาทำการของตัวแทน	ใบกำกับภาษี (อย่างย่อ)		10 บาท : 1 บิล	14 วัน	/	/	/	/	1-30,000 บาท	หากต้องการใบกำกับภาษี (เต็มรูป)ให้นำใบเสร็จจ่ายอย่างย่อมาติดต่อที่ กปน. หลังจาก มีการนำส่งเงินให้ กปน. แล้ว

ช่องทางชำระค่าน้ำประปา	รับชำระ			รูปแบบการให้บริการ	เวลาเปิดทำการ	แบบใบเสร็จสำหรับผู้ใช้น้ำที่ได้รับหลังจากชำระเงิน	ช่องทางนำส่งใบกำกับภาษี	ค่าบริการ/ค่าธรรมเนียม	ระยะเวลาที่ดำเนินการชำระได้ (นับตั้งแต่วันที่ถูกระงับการใช้น้ำ)	ค่าธรรมเนียมเก็บกำหนด (15%)	ค่าธรรมเนียมค่าธรรมเนียม (107%)	ค่าธรรมเนียมการชำระ (10%)	ค่าธรรมเนียมการชำระ (20%)	จำนวนวงเงินที่ตัวแทนอนุญาตให้รับได้	หมายเหตุ
	ค่าน้ำ	ค่าใบเสร็จ	ค่าตัวการ												
7. Bank Counter															
ธ. กรุงเทพ	/		Online	เวลาทำการของธนาคาร	ใบรับเงิน	H,N,E	ค่าธรรมเนียมเป็นไปตามที่ตัวแทนกำหนด แต่ไม่เกิน 10 บาท : รายการ	14 วัน	/	/	-	-	ไม่จำกัดวงเงิน (แต่ถ้าชำระเงินข้ามเขตส่วนที่เกิน 100,000 บาท คิดค่าธรรมเนียมเพิ่ม 0.1% สูงสุด 1,000 บาท)		
ธ. กลีกรไทย	/		Offline	เวลาทำการของธนาคาร	ใบรับเงิน	H,N,E	ค่าธรรมเนียมเป็นไปตามที่ตัวแทนกำหนด แต่ไม่เกิน 10 บาท : รายการ	-	-	-	-	-			
ธ. กรุงไทย	/		Offline	เวลาทำการของธนาคาร	ใบรับเงิน	H,N,E	ยกเว้นการเก็บค่าธรรมเนียม	-	-	-	-	-			
ธ. ทหารไทยธนชาติ (ชื่อเดิม ทหารไทย)	/		Offline	เวลาทำการของธนาคาร	ใบรับเงิน	H,N,E	ค่าธรรมเนียมเป็นไปตามที่ตัวแทนกำหนด แต่ไม่เกิน 10 บาท : รายการ	-	-	-	-	-			
ธ. กรุงศรี	/		Offline	เวลาทำการของธนาคาร	ใบรับเงิน	H,N,E	ค่าธรรมเนียมเป็นไปตามที่ตัวแทนกำหนด แต่ไม่เกิน 10 บาท : รายการ	-	-	-	-	-	ไม่จำกัดวงเงิน		
ธ. ออมสิน	/		Offline	เวลาทำการของธนาคาร	ใบรับเงิน	H,N,E	ค่าธรรมเนียมเป็นไปตามที่ตัวแทนกำหนด แต่ไม่เกิน 10 บาท : รายการ	-	-	-	-	-			
ธ. เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	/		Online	เวลาทำการของธนาคาร	ใบรับเงิน	H,N,E	ค่าธรรมเนียมเป็นไปตามที่ตัวแทนกำหนด แต่ไม่เกิน 10 บาท : รายการ	14 วัน	/	/	-	-			
ธ. แลนด์ แอนด์ เฮ้าส์	/		Offline	เวลาทำการของธนาคาร	ใบรับเงิน	H,N,E	ค่าธรรมเนียมเป็นไปตามที่ตัวแทนกำหนด แต่ไม่เกิน 10 บาท : รายการ	-	-	-	-	-			

ช่องทางชำระค่าน้ำประปา	รับชำระ			รูปแบบการให้บริการ	เวลาเปิดทำการ	แบบใบเสร็จสำหรับผู้ใช้น้ำที่ได้รับหลังจากชำระเงิน	ช่องทางนำส่งใบกำกับภาษี	ค่าบริการ/ค่าธรรมเนียม	ระยะเวลาที่ลูกค้าชำระได้ (นับตั้งแต่วันที่ถูกระงับการใช้น้ำ)	ค่าธรรมเนียมเกินกำหนด (15%)	ค่าธรรมเนียมชำระหนี้ (0.7%)	ค่าธรรมเนียมชำระหนี้ (10%)	ค่าธรรมเนียมชำระหนี้ (20%)	จำนวนวงเงินที่ตัวแทนอนุญาตให้รับได้	หมายเหตุ
	ค่าน้ำ	ค่าในเรขาค	ค่าตัวการ												
ATM															
ธ. กรุงเทพ	/			Online	00.00 - 23.00 น.	ใบรับเงิน	H,N,E	10 บาท : รายการ	14 วัน	/	/	-	-	สูงสุดไม่เกิน 999,999.99 บาท/รายการ	
ธ. กสิกรไทย	/			Offline		ใบรับเงิน	H,N,E	ยกเว้นการเก็บค่าธรรมเนียม	-	-	-	-	-	สูงสุดไม่เกิน 999,999.99 บาท/รายการ	
ธ. ทหารไทยธนชาต (ชื่อเดิม ทหารไทย)	/			Online	00.00 - 23.00 น.	ใบรับเงิน	H,N,E	10 บาท : รายการ	14 วัน	/	/	-	-	วงเงินรวมไม่เกิน 500,000 บาท/วัน	
ธ. กรุงศรี	/			Offline		ใบรับเงิน	H,N,E	10 บาท : รายการ	-	-	-	-	-	วงเงิน 200,000 บาท/วัน	
ธ. เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	/			Online	00.00 - 23.00 น.	ใบรับเงิน	H,N,E	ค่าธรรมเนียมเป็นไปตามที่ตัวแทนกำหนด แต่ไม่เกิน 10 บาท : รายการ	14 วัน	/	/	-	-		
App Mobile															
ธ. กรุงเทพ	/			Online	00.00 - 23.00 น.	ใบรับเงิน	H,N,E	ยกเว้นการเก็บค่าธรรมเนียม	14 วัน	/	/	-	-	สูงสุดไม่เกิน 999,999.99 บาท/รายการ	
ธ. กสิกรไทย (K PLUS)	/			Offline		ใบรับเงิน	H,N,E	ยกเว้นการเก็บค่าธรรมเนียม	-	-	-	-	-	สูงสุดไม่เกิน 1,000,000.00 บาท/รายการ	
ธ. กรุงไทย (Krungthai Next, เป๋าตัง)	/			Online	00.00 - 23.00 น.	ใบรับเงิน	H,N,E	ยกเว้นการเก็บค่าธรรมเนียม	14 วัน	/	/	-	-	วงเงินจะขึ้นกับการจำกัดของผู้ใช้บริการ	App. เป๋าตังสามารถรับชำระค่าน้ำได้เหมือนกัน App. Krungthai Next
ธ. ทหารไทยธนชาต (ttb touch)	/			Online	00.00 - 23.00 น.	ใบรับเงิน	H,N,E	ยกเว้นการเก็บค่าธรรมเนียม	14 วัน	/	/	-	-	วงเงินรวมไม่เกิน 2,000,000 บาท/วัน	
ธ. ไทยพาณิชย์ (SCB EASY)	/			Online	00.00 - 23.00 น.	ใบรับเงิน	H,N,E	ยกเว้นการเก็บค่าธรรมเนียม	14 วัน	/	/	-	-	วงเงิน 2,000,000 บาท/คน/วัน	
ธ. ออมสิน (MyMo)	/			Offline		ใบรับเงิน	H,N,E	ค่าธรรมเนียมเป็นไปตามที่ตัวแทนกำหนด แต่ไม่เกิน 10 บาท : รายการ	-	-	-	-	-		
ธ. เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	/			Online	00.00 - 23.00 น.	ใบรับเงิน	H,N,E	ค่าธรรมเนียมเป็นไปตามที่ตัวแทนกำหนด แต่ไม่เกิน 10 บาท : รายการ	14 วัน	/	/	-	-		
ธ. กรุงศรี	/			Offline		ใบรับเงิน	H,N,E	ค่าธรรมเนียมเป็นไปตามที่ตัวแทนกำหนด แต่ไม่เกิน 10 บาท : รายการ	-	-	-	-	-		

ช่องทางชำระค่าน้ำประปา	รับชำระ			รูปแบบการให้บริการ	เวลาเปิดทำการ	แบบใบเสร็จที่ผู้ใช้น้ำได้รับหลังจากชำระเงิน	ช่องทางนำส่งใบกำกับภาษี	ค่าบริการ/ค่าธรรมเนียม	ระยะเวลาที่สามารถชำระได้ (นับตั้งแต่วันที่ถูกะรับการใช้หัก)	ค่าธรรมเนียมเกินกำหนด (15%)	ค่าธรรมเนียมชำระโดยใช้บัตรเครดิต (107%)	ค่าธรรมเนียมชำระโดยใช้บัตรเครดิต (10%)	ค่าธรรมเนียมชำระโดยใช้บัตรเครดิต (20%)	จำนวนวงเงินที่ตัวแทนอนุญาตให้รับได้	หมายเหตุ
	ค่าน้ำ	ค่าน้ำประปา	ค่าน้ำบริการ												
Internet Banking															
ร. กรุงเทพ	/			Online	00.00 - 23.00 น.	ใบรับเงิน	H,N,E	ยกเว้นการเก็บค่าธรรมเนียม	14 วัน	/	/	-	-	สูงสุดไม่เกิน 999,999.99 บาท/รายการ	
ร. กลีกรไทย	/			Offline		ใบรับเงิน	H,N,E	ค่าธรรมเนียมเป็นไปตามที่ตัวแทนกำหนด แต่ไม่เกิน 10 บาท : รายการ	-	-	-	-	-		
ร. ทหารไทยธนชาต	/			Online	00.00 - 23.00 น.	ใบรับเงิน	H,N,E	ยกเว้นการเก็บค่าธรรมเนียม	14 วัน	/	/	-	-		
ร. ไทยพาณิชย์ - กลุ่มลูกค้าทั่วไป	/			Offline		ใบรับเงิน	H,N,E	ค่าธรรมเนียมเป็นไปตามที่ตัวแทนกำหนด แต่ไม่เกิน 10 บาท : รายการ	-	-	-	-	-	วงเงิน 2,000,000 บาท/คน/วัน	
ร. ไทยพาณิชย์ - กลุ่มลูกค้าธุรกิจ	/			Online	00.00 - 23.00 น.	ใบรับเงิน	H,N,E	ยกเว้นการเก็บค่าธรรมเนียม	14 วัน	/	/	-	-	วงเงินตามที่กำหนดไว้ตอนสมัครบริการของธนาคาร	
ร. กรุงศรี	/			Offline		ใบรับเงิน	H,N,E	ค่าธรรมเนียมเป็นไปตามที่ตัวแทนกำหนด แต่ไม่เกิน 10 บาท : รายการ	-	-	-	-	-		

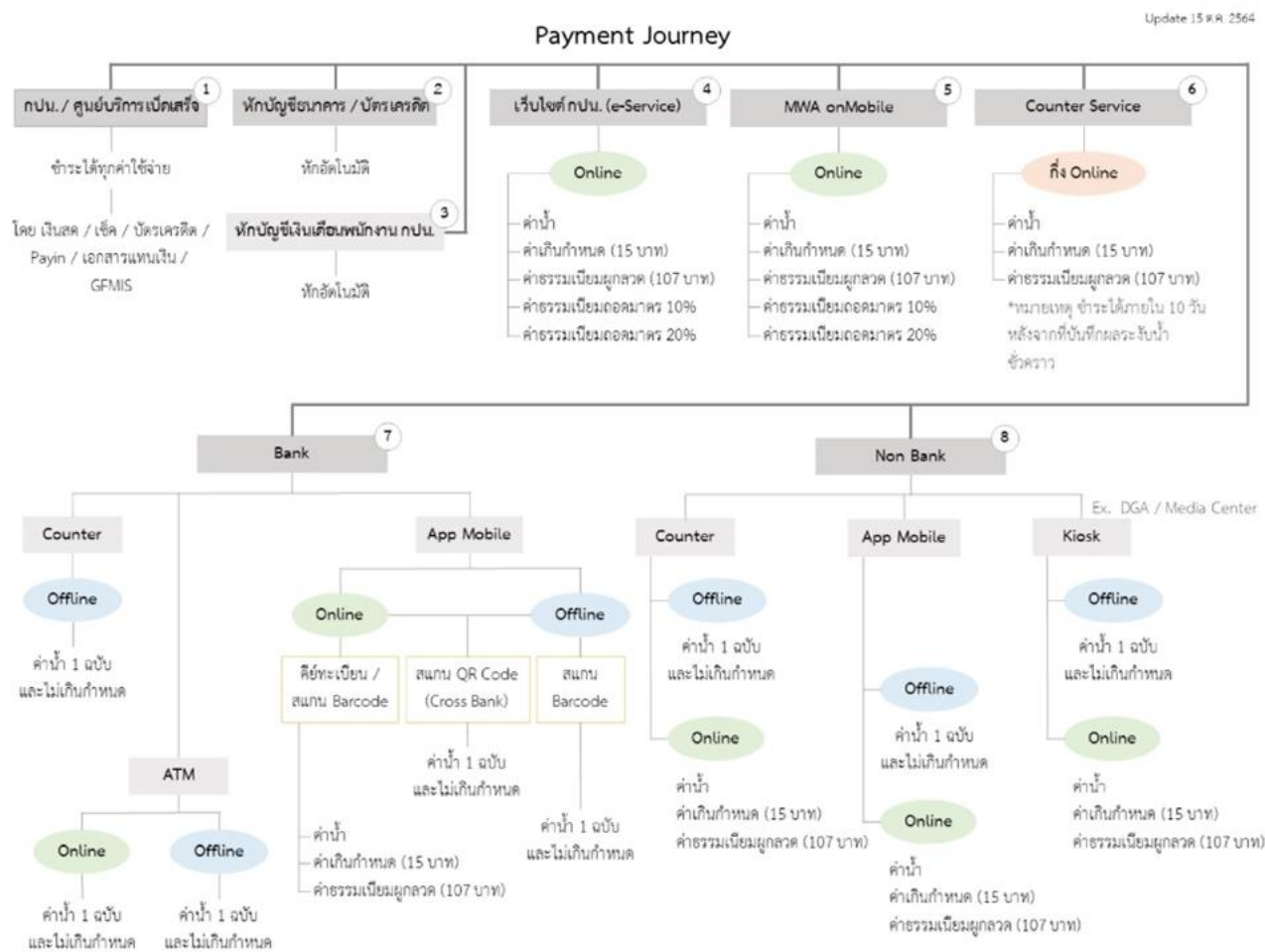
ช่องทางชำระค่าน้ำประปา	รับชำระ			รูปแบบการให้บริการ	เวลาเปิดทำการ	แบบใบเสร็จฯ ที่ผู้ใช้น้ำได้รับหลังจากชำระเงิน	ช่องทางนำส่งใบกำกับภาษี	ค่าบริการ/ค่าธรรมเนียม	ระยะเวลาที่ดำเนินการชำระได้ (นับตั้งแต่วันที่ถูกระบุการใช้น้ำ)	ค่าธรรมเนียมเงินกำหนด (15%)	ค่าธรรมเนียมชำระไปเข้าชั่วคราว (107%)	ค่าธรรมเนียมชำระไปเข้าชั่วคราว (10%)	ค่าธรรมเนียมชำระไปเข้าชั่วคราว (20%)	จำนวนวงเงินที่ตัวแทนอนุญาตให้รับได้	หมายเหตุ
	ค่าน้ำ	ค่าใบแจ้งราคา	ค่าตัวการ												
8. Non Bank															
Counter															
mPay	/			Offline	เวลาทำการของตัวแทน	ใบรับเงิน	H,N,E	ค่าธรรมเนียมเป็นไปตามที่ตัวแทนกำหนด แต่ไม่เกิน 10 บาท : รายการ	-	-	-	-	-	49,000 บาท	
ไปรษณีย์ไทย	/			Offline	เวลาทำการของตัวแทน	อย่างย่อ	H,N,E	ค่าธรรมเนียมเป็นไปตามที่ตัวแทนกำหนด แต่ไม่เกิน 10 บาท : รายการ	-	-	-	-	-		
การไฟฟ้านครหลวง	/			Online	เวลาทำการของตัวแทน	อย่างย่อ	H,N,E	ยกเว้นการเก็บค่าธรรมเนียม	14 วัน	/	/	/	/	ไม่จำกัดวงเงิน	
TRUE Money	/			Offline	เวลาทำการของตัวแทน	ใบรับเงิน	H,N,E	ค่าธรรมเนียมเป็นไปตามที่ตัวแทนกำหนด แต่ไม่เกิน 10 บาท : รายการ	-	-	-	-	-	30,000 บาท	
TESCO Lotus	/			Online	เวลาทำการของตัวแทน	อย่างย่อ	H,N,E	ค่าธรรมเนียมเป็นไปตามที่ตัวแทนกำหนด แต่ไม่เกิน 10 บาท : รายการ	14 วัน	/	/	-	-		
บริษัท Media Center (เครื่อง POS)	/			Online	เวลาทำการของตัวแทน	ใบรับเงิน	H,N,E	ค่าธรรมเนียมเป็นไปตามที่ตัวแทนกำหนด แต่ไม่เกิน 10 บาท : รายการ	14 วัน	/	/	-	-	5,000 บาท	
CenPay Power by บุญเติม	/			Online	เวลาทำการของตัวแทน	อย่างย่อ	H,N,E	ค่าธรรมเนียมเป็นไปตามที่ตัวแทนกำหนด แต่ไม่เกิน 10 บาท : รายการ	14 วัน	/	/	-	-		

ช่องทางชำระค่าน้ำประปา	รับชำระ			รูปแบบการให้บริการ	เวลาเปิดทำการ	แบบใบเสร็จที่ได้รับ หลังจากชำระเงิน	ช่องทาง นำส่งใบกำกับภาษี	ค่าบริการ/ ค่าธรรมเนียม	ระยะเวลาที่ลูกค้าชำระได้ (นับตั้งแต่วันที่ ลงทะเบียนใช้) ค่าธรรมเนียม เกินกำหนด (5น.)	ค่าธรรมเนียม ระบุใช้ชำระ (07น.)	ค่าธรรมเนียม ระบุใช้ชำระ (10%)	ค่าธรรมเนียม ระบุใช้ชำระ (20%)	จำนวนวงเงินที่ตัวแทน อนุญาตให้รับได้	หมายเหตุ	
	ค่าน้ำ	ค่าใบเสร็จ	ค่าตัวการ												
App Mobile															
mPay - บัญชีเงินฝาก, Wallet	/			Offline		ใบรับเงิน	H,N,E	ค่าธรรมเนียม เป็นไปตามที่ ตัวแทนกำหนด แต่ไม่เกิน 10 บาท : รายการ	-	-	-	-	49,000 บาท		
ShopeePay - บัญชีเงินฝาก, บัตร Credit, Wallet	/			Online	เวลาทำการของตัวแทน	ใบรับเงิน	H,N,E	ค่าธรรมเนียม เป็นไปตามที่ ตัวแทนกำหนด แต่ไม่เกิน 10 บาท : รายการ	14 วัน	/	/	-	-	49,999 บาท	
2C2P (easyBill,Lazada) - บัญชีเงินฝาก, บัตร Credit	/			Offline		ใบรับเงิน	H,N,E	ค่าธรรมเนียม เป็นไปตามที่ ตัวแทนกำหนด แต่ไม่เกิน 10 บาท : รายการ	-	-	-	-	Master Card และ UnionPay วงเงิน 49,000 บาท Visa วงเงิน 5,000 บาท JCB วงเงิน 2,000 บาท		
Kiosk															
ตู้ kiosk สพร. - บัญชีเงินฝาก ธ.ไทยพาณิชย์	/			Online (มีเงื่อนไข)	เวลาทำการของตัวแทน	ใบรับเงิน	H,N,E	ค่าธรรมเนียม เป็นไปตามที่ ตัวแทนกำหนด แต่ไม่เกิน 10 บาท : รายการ	14 วัน	/	/	-	-		
ตู้ kiosk ของ ทรูมันนี่ - เงินสด,Wallet	/			Offline		ใบรับเงิน	H,N,E	ค่าธรรมเนียม เป็นไปตามที่ ตัวแทนกำหนด แต่ไม่เกิน 10 บาท : รายการ	-	-	-	-	30,000 บาท		
ตู้ kiosk เติมดี (บริษัท Media Center) - เงินสด	/			Online	เวลาทำการของตัวแทน	ใบรับเงิน	H,N,E	ค่าธรรมเนียม เป็นไปตามที่ ตัวแทนกำหนด แต่ไม่เกิน 10 บาท : รายการ	14 วัน	/	/	-	-	5,000 บาท	
ตู้ kiosk บุญเติม (บริษัท ฟอรัท สมาร์ท) - เงินสด	/			Online	เวลาทำการของตัวแทน	ใบรับเงิน	H,N,E	ค่าธรรมเนียม เป็นไปตามที่ ตัวแทนกำหนด แต่ไม่เกิน 10 บาท : รายการ	14 วัน	/	/	-	-		

ที่มา : ข้อมูลจากลิงก์ Google doc / <https://shorturl.asia/z7aHB> การเพิ่มเติมเปลี่ยนแปลงรายละเอียดตัวแทนด้านบน ปรับแก้ไขโดย กพร. (ปรับปรุงวันที่ 1 มกราคม 2567)

ค่าธรรมเนียมจ่ายผ่าน Application MWA onMobile

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



ขั้นตอนการหักบัญชีธนาคาร/บัตรเครดิต

สำหรับผู้ใช้น้ำที่ต้องการหักค่าน้ำประปาผ่านบัญชีธนาคาร/บัตรเครดิตมีธนาคาร และบัตรเครดิตที่ให้บริการดังนี้

การหักค่าน้ำประปาผ่านบัญชีธนาคาร เป็นอีกหนึ่งช่องทางสำหรับการชำระค่าน้ำประปาของผู้ใช้น้ำ ซึ่งจะเป็นระบบหักค่าน้ำประปาแบบต่อเนื่องทุกเดือนหลังดำเนินการ (อัตโนมัติ)

เอกสารการขอหักค่าน้ำประปาผ่านบัญชีธนาคาร/การเปลี่ยนธนาคาร/การเปลี่ยนสาขา/การแก้ไขเลขที่บัญชี ขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

1. เอกสารประกอบการยื่นหักบัญชีธนาคาร

กรณีบุคคลธรรมดา

1. สำเนาบัตรประชาชนเจ้าของบัญชี
2. ใบแจ้งค่าน้ำประปา/ใบเสร็จรับเงินเดือนล่าสุด
3. สมุดบัญชี, สำเนาบัญชีธนาคาร

กรณีนิติบุคคล

1. สำเนาบัตรประชาชน (กรรมการผู้มีอำนาจลงนามที่ระบุในบัญชีธนาคาร)
2. ใบแจ้งค่าน้ำประปา/ใบเสร็จรับเงินเดือนล่าสุด
3. สมุดบัญชี, สำเนาบัญชีธนาคาร
4. สำเนาหนังสือรับรองบริษัท (ไม่เกิน 3 เดือน)

2. กรอกข้อความในใบแจ้งความจำนงค์ใช้บริการชำระค่าน้ำประปาทางธนาคาร (แบบ ร.74) ให้ครบถ้วน และชัดเจน รับเอกสารได้ที่ธนาคาร สำนักงานประปาสาขา หรือดาวน์โหลดได้ที่

<https://www.mwa.co.th/services/mwa-anti-corruption/form-download/> พร้อมแนบเอกสารส่งธนาคาร (แบบฟอร์ม 1 ชุด ต่อ 1 บัญชี/1 ทะเบียน)

3. ธนาคารทำการตรวจสอบ และพิจารณาอนุมัติการหักบัญชี เมื่อได้รับการอนุมัติ จึงนำเอกสารยื่นที่สำนักงานประปาสาขา จะเริ่มหักค่าน้ำประปาผ่านบัญชีในเดือนถัดไป โดยการประสานครหลวงจะส่งใบแจ้งค่าน้ำประปาให้ผู้ใช้น้ำทราบ และสำหรับใบเสร็จรับเงินค่าน้ำประปา ที่หักบัญชีแล้วของทุกเดือน จะจัดส่งให้พร้อมใบแจ้งค่าน้ำประปาในเดือนถัดไป

กรณีไม่สามารถดำเนินการด้วยตนเอง

1. หนังสือมอบอำนาจ
2. สำเนาบัตรประชาชนผู้รับมอบอำนาจ
3. กรอกข้อมูลแบบฟอร์ม ใบแจ้งความจำนงค์ใช้บริการชำระค่าน้ำประปาผ่านบัญชีธนาคาร

ดาวน์โหลดเอกสารได้ที่ <https://www.mwa.co.th/services/mwa-anti-corruption/form-download/>

4. นำเอกสารข้อ 1 และ ข้อ 2 ยื่นติดต่อธนาคารเพื่อดำเนินการอนุมัติ
5. หลังธนาคารอนุมัติ สามารถยื่นเอกสาร ดังนี้
 - ธนาคารที่ดำเนินการยื่นอนุมัติ
 - หน้าเว็บไซต์การประสานครหลวง MWA E-Service (<https://eservicesapp.mwa.co.th/>)
 - สำนักงานประปาสาขา ได้ทั้ง 18 แห่ง (ตรวจสอบที่ตั้ง <https://www.mwa.co.th/about/contact-us/>)

โดยระยะเวลาการหักบัญชีธนาคารจะมีผล 1-2 เดือน หรือ สามารถสังเกตจากใบแจ้งค่าน้ำประปาจะไม่ปรากฏบาร์โค้ด และคิวอาร์โค้ด

หมายเหตุ : สามารถทำรายการหักค่าน้ำประปาผ่านบัญชีได้ทั่วประเทศ โดย กทม. และปริมณฑล ไม่มีค่าธรรมเนียม และพื้นที่จังหวัดอื่น ๆ ค่าธรรมเนียมจะขึ้นอยู่กับธนาคาร

การหักค่าน้ำประปาผ่านบัตรเครดิต เป็นอีกหนึ่งช่องทางสำหรับการชำระค่าน้ำประปาของผู้ใช้น้ำ ซึ่งจะ เป็นระบบหักค่าน้ำประปาแบบต่อเนื่องทุกเดือนหลังดำเนินการ (อัตโนมัติ) โดยผู้ใช้น้ำสามารถติดต่อข้อมูลการ ดำเนินการได้ที่ Call Center ของบัตรเครดิตที่ต้องการได้โดยตรง

สำหรับการติดต่อที่ Call Center ของบัตรเครดิต ผู้ใช้น้ำจะต้องแจ้งสาขา-เขต และเลขทะเบียนผู้ใช้น้ำ หลังจากนั้นบัตรเครดิตจะดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาอนุมัติการหักบัตรเครดิต เมื่อได้รับการอนุมัติ บัตรเครดิตจะแจ้งการอนุมัติ และจะเริ่มหักค่าน้ำประปาผ่านบัตรเครดิตใน 2-3 รอบบิลถัดไป โดยการประปานคร หลวงจะส่งใบแจ้งค่าน้ำประปาให้ผู้ใช้น้ำทราบ สำหรับใบเสร็จรับเงินค่าน้ำประปาที่หักบัตรเครดิตแล้วของ ทุกเดือน จะจัดส่งให้พร้อมใบแจ้งค่าน้ำประปาในเดือนถัดไป

หมายเหตุ : การหักค่าน้ำประปาผ่านบัตรเครดิตสามารถดำเนินการได้เฉพาะบุคคลธรรมดา

กรณีไม่สามารถหักค่าน้ำประปาผ่านบัญชีธนาคาร/บัตรเครดิต มี 2 สาเหตุ คือ

1. เงินในบัญชีธนาคาร/บัตรเครดิตไม่พอจ่าย
2. เลขที่บัญชีผิดพลาด

เมื่อไม่สามารถหักค่าน้ำประปาผ่านบัญชีธนาคาร/บัตรเครดิต การประปานครหลวงจะส่งใบแจ้งค่าน้ำประปา ในรูปแบบไปรษณียบัตร หรือ ใบแจ้งค่าน้ำประปาแบบ 3 ตอน ที่มีบาร์โค้ด (กรณีมีใบเสร็จจ่ายต่อท้าย) เพื่อแจ้งให้ผู้ใช้น้ำ ทราบว่าไม่สามารถหักค่าน้ำประปาผ่านบัญชีธนาคาร/บัตรเครดิต โดยผู้ใช้น้ำนำเอกสารดังกล่าวไปชำระที่สำนักงาน ประปาสาขาทุกสาขา หรือตัวแทนรับชำระ ภายในวันที่ระบุในไปรษณียบัตร/หรือ ใบแจ้งค่าน้ำประปาแบบ 3 ตอน กรณีเกินกำหนดชำระ สามารถชำระได้ที่สำนักงานประปาสาขาทุกสาขา หรือ เคาน์เตอร์เซอร์วิส (มีค่าธรรมเนียม เพิ่มเติม 15 บาท ค่าบริการเชื่อมต่อข้อมูลค่าน้ำประปาค้างชำระ) และหากต้องการหักค่าน้ำประปาผ่านบัญชีธนาคาร/ บัตรเครดิตในเดือนถัดไปหลังจากชำระค่าน้ำประปาแล้วต้องติดต่อประปาสาขาตามเบอร์ที่ระบุในไปรษณียบัตร/ใบแจ้ง ค่าน้ำประปาแบบ 3 ตอน

การยกเลิกการหักค่าน้ำประปาผ่านบัญชีธนาคาร/บัตรเครดิต ดำเนินการ ดังนี้

1. ยกเลิก และเปลี่ยนแปลงการหักค่าน้ำประปาผ่านบัญชีธนาคาร
 - 1.1 กรณีผู้ใช้น้ำติดต่อที่ส่วนบริการการใช้น้ำ กองบริการ สำนักงานประปาสาขา ขอแบบใบแจ้งความ จ้างใช้บริการชำระค่าน้ำประปาทางธนาคาร (แบบ ร.74) กรอกข้อมูลให้ชัดเจน และครบถ้วน
 - 1.2 กรณีผู้ใช้น้ำติดต่อที่ธนาคาร ขอแบบใบแจ้งความจ้างใช้บริการชำระค่าน้ำประปาทางธนาคาร (แบบ ร.74) กรอกข้อมูลให้ชัดเจน และครบถ้วน
- ทั้ง 2 กรณีเตรียมเอกสารสำหรับดำเนินการ ดังนี้
 - สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
 - สำเนาหน้าบัญชีธนาคาร
 - ใบแจ้งค่าน้ำประปา/ใบเสร็จรับเงิน เดือนล่าสุด

หมายเหตุ : กรณีผู้ใช้น้ำไม่สะดวกไปดำเนินการสามารถติดต่อไปยังสำนักงานประปาสาขาตามหมายเลขโทรศัพท์ที่ ระบุในใบแจ้งค่าน้ำประปา หรือผ่านทาง E-mail : mwa1125@mwa.co.th เพื่อแจ้งความจำนงค์ขอยกเลิกพร้อม ทั้งส่งเอกสารไปที่สำนักงานประปาสาขา

2. ยกเลิก และเปลี่ยนแปลงการหักค่าน้ำประปาผ่านบัตรเครดิตติดต่อ Call Center บัตรเครดิตโดยตรง หรือ กรณียกเลิกสามารถติดต่อสำนักงานประปาสาขา 18 แห่ง

ชำระค่าน้ำผ่านทางระบบ Website MWA E-Service

เมื่อได้รับใบแจ้งค่าน้ำประปา ผู้ใช้บริการสามารถชำระเงินทาง Website ได้โดย Login เข้าในระบบแล้วเลือก ชำระเงินกับธนาคารที่สมัครไว้ โดยระบบจะส่งเข้าทำการรายการใน Website ของธนาคารทันที โดยการชำระค่าน้ำผ่านทางระบบ Internet ผู้ใช้น้ำต้องเข้ามาดำเนินการเองทุกเดือน ระบบจะไม่ทำการหักค่าน้ำประปาอัตโนมัติ แต่ทั้งนี้ ระบบจะยอมให้ชำระเงินได้เฉพาะรายการที่ตรงตามเงื่อนไขดังนี้

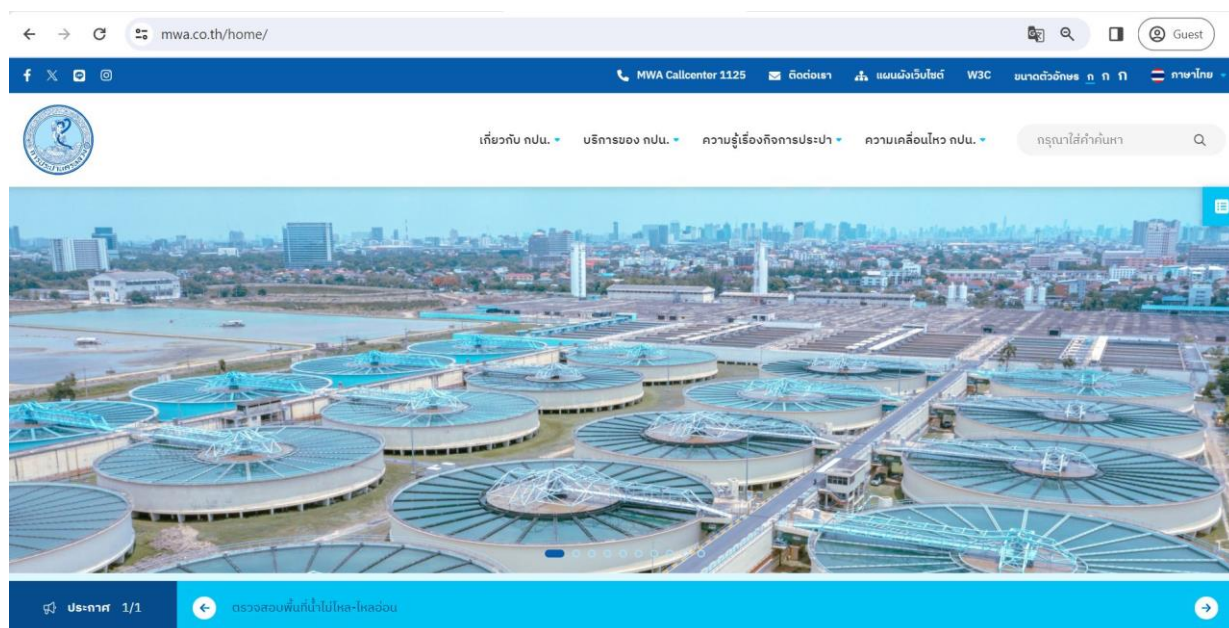
ประสงค์ชำระผ่านระบบ E-Service จะชำระได้เฉพาะกรณี ดังนี้

1. กรณีมีค่าน้ำ พร้อมค่าธรรมเนียมระงับน้ำ สามารถชำระผ่านระบบได้
2. กรณีหักค่าน้ำประปาจากเงินประกันทั้งหมดไปแล้ว ในระบบจะแสดงผลชำระเพียงค่าธรรมเนียมระงับน้ำ จะไม่สามารถชำระในระบบได้

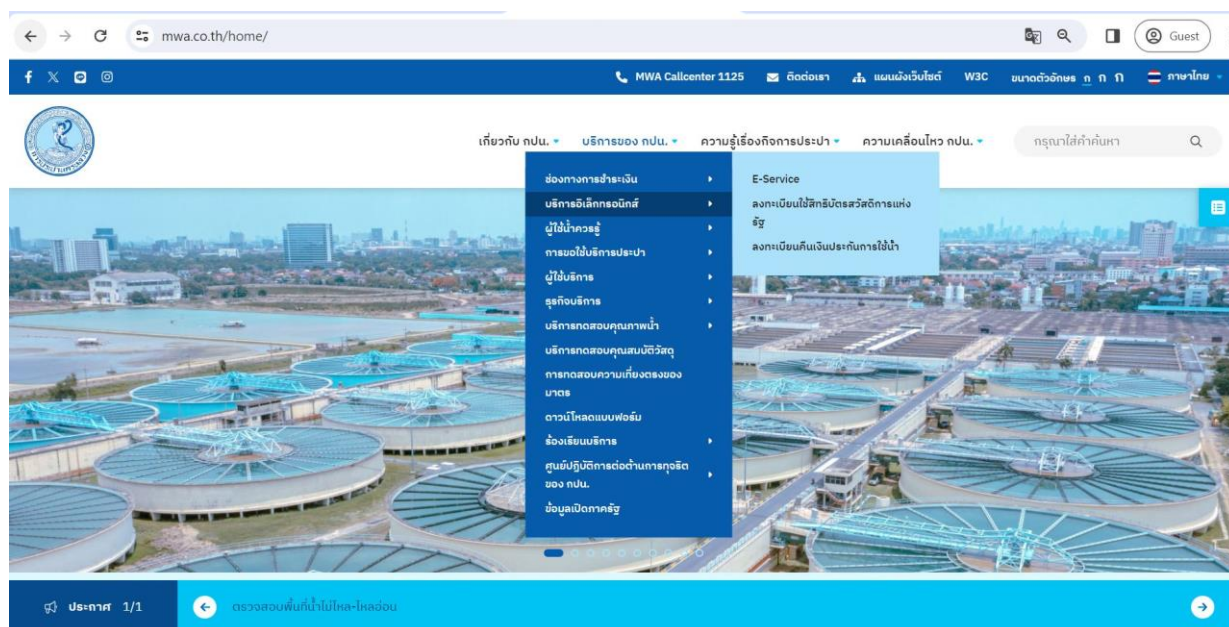
หมายเหตุ : กรณีหักค่าน้ำจากเงินประกัน แสดงผลชำระเฉพาะค่าธรรมเนียมที่ต้องชำระ ขณะนี้อยู่ระหว่างการปรับปรุงพัฒนาระบบ

ขั้นตอนการสมัคร

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



2. เลือกเมนู บริการของ กปน. > บริการอิเล็กทรอนิกส์ > E-Service
หรือ <https://eservicesapp.mwa.co.th/>



การใช้งาน MWA E-Service ผ่านเว็บไซต์

บริการสำหรับ MWA E-Service

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

ข้อจำกัดของการใช้งาน MWA E-Service

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

เงื่อนไขการชำระเงินผ่านช่องทาง MWA E-Service

- กรณีลูกค้ามีค่าน้ำประปาเกินกำหนดชำระ และมีค่าธรรมเนียมระงับการใช้น้ำชั่วคราว หรือระงับการใช้น้ำถาวร 10%, 20%
- ประสงค์ชำระผ่านระบบ MWA E-Service จะชำระได้เฉพาะกรณี ดังนี้
 1. กรณีมีค่าน้ำ พร้อมค่าธรรมเนียมระงับน้ำ สามารถชำระในระบบได้
 2. กรณีหักค่าน้ำประปาจากเงินประกันทั้งหมดแล้ว ในระบบจะแสดงผลชำระเพียงค่าธรรมเนียมระงับน้ำ จะไม่สามารถชำระในระบบได้

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

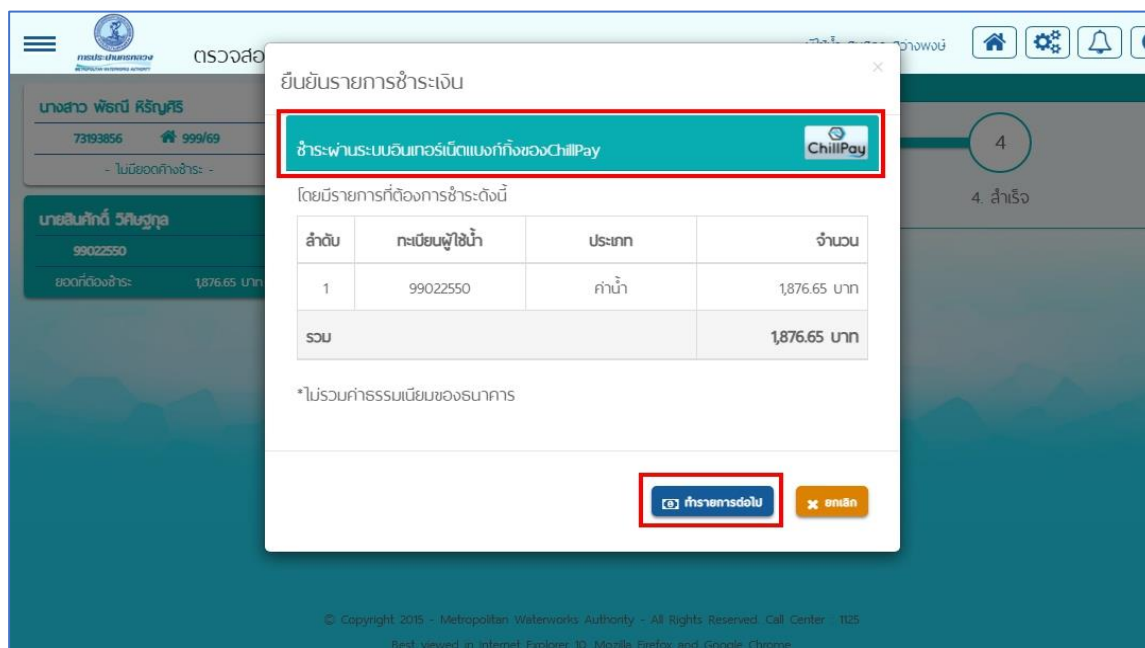


4. ตรวจสอบรายการค้างชำระ <https://eservicesapp.mwa.co.th/ES/es/UserPaymentServlet>

4.1 เลือกชำระผ่านบัญชีธนาคาร

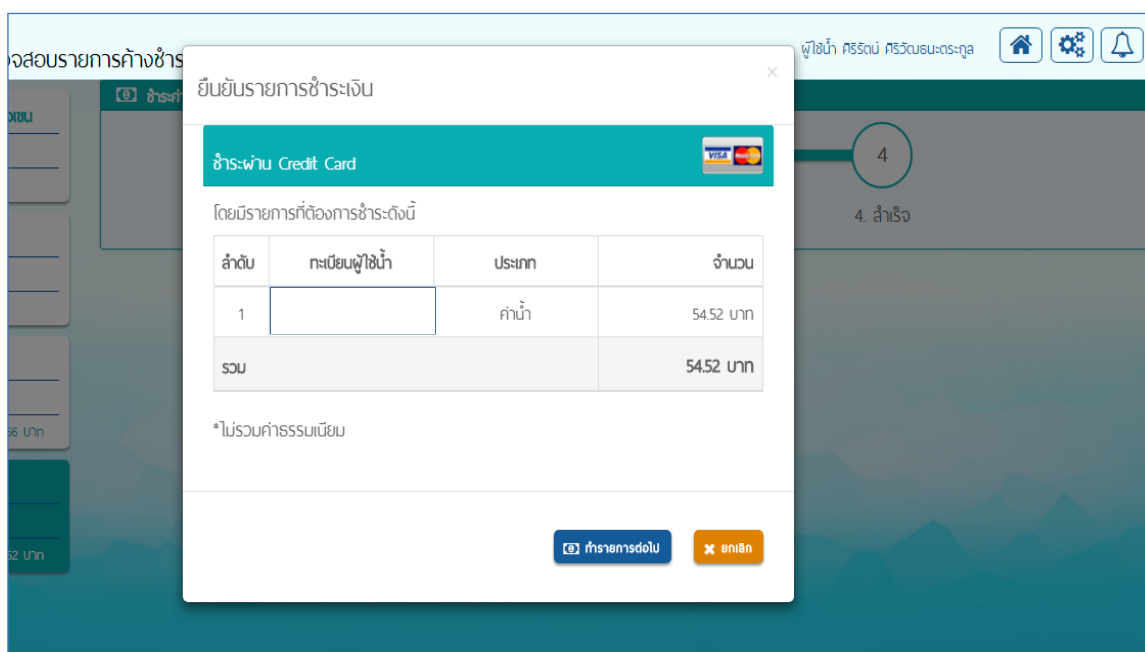


4.1.1 ชำระผ่าน ChillPay <https://eservicesapp.mwa.co.th/ES/es/UserPaymentServlet>



4.1.2 เลือกชำระผ่านบัตรเครดิต เลือก Credit Card

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



เมื่อชำระเงินแล้วระบบแสดงสรุปผลการชำระเงิน ท่านสามารถเลือกพิมพ์เอกสารเชิงการชำระเงินได้ หรือกดปุ่มย้อนกลับเพื่อกลับสู่จอภาพตรวจสอบรายการชำระเงิน

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย

ขอรับบริการออนไลน์

1. รายการทั้งการชำระ 2. บริการการชำระเงิน 3. ชำระเงิน 4. ส่งเงิน

สถานะการชำระ: ชำระเงินแล้วเสร็จ

ช่องทางการชำระ: ผ่านระบบ E-Service

วิธีการชำระ: Internet Banking

ชำระผ่านธนาคาร: ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

เลขที่อ้างอิงการชำระ: 5341800643253

วันที่ชำระ: 18/10/2558 21:10:08

จำนวนเงิน(บาท): 595.22

กดรับเงิน

ลำดับ	เลขทะเบียนผู้ให้บริการ	สาขา	เลขที่ใบเสร็จรับเงิน	วันที่ใบเสร็จรับเงิน	จำนวนเงิน(บาท)
1	12345678	01 - สำนักงานประชาสัมพันธ์	384333	12/10/2558	595.22 บาท

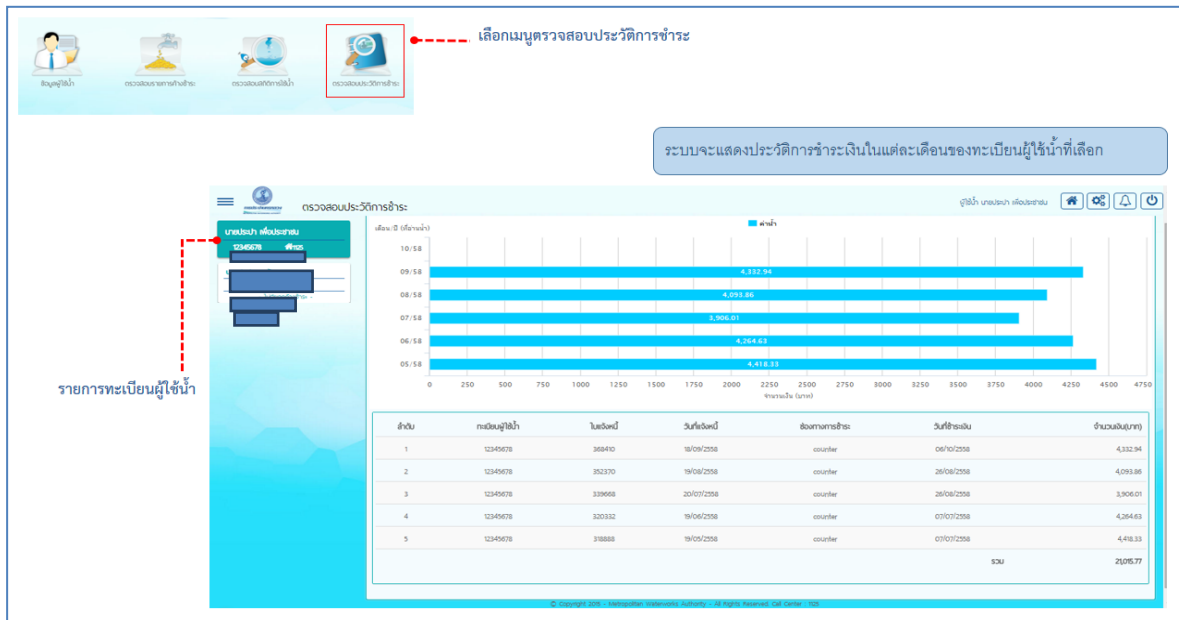
กดรับเงิน

กลับสู่จอภาพตรวจสอบรายการชำระเงิน

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



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



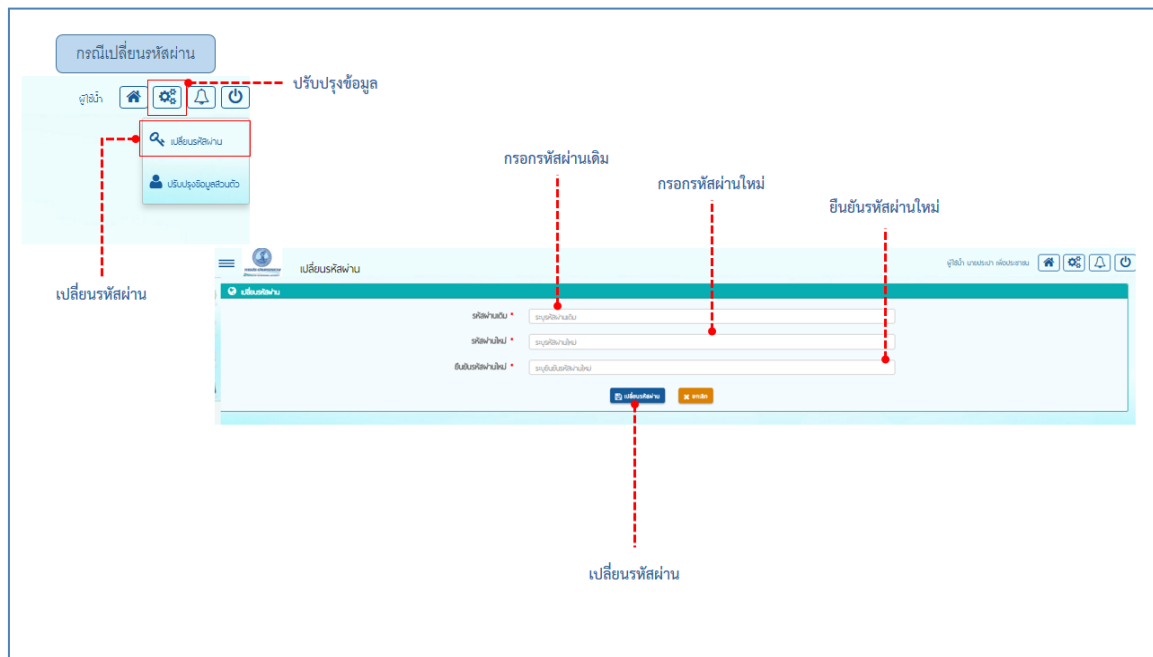
7. หากลิ้มรหัสผ่าน <https://eservicesapp.mwa.co.th/ES/es/UserNotificationServlet>

ลูกค้าสามารถเข้าไปดำเนินการในหัวข้อ “ลิ้มรหัสผ่าน” โดยกรอก E-mail หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สมัครใช้บริการได้ด้วยตัวเอง และระบบจะส่งรหัสผ่านใหม่ไปยัง E-mail หรือหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ใช้นี้
กรณี เมื่อผู้ใช้นี้ลิ้มชื่อเข้าระบบ (User) สามารถแจ้งข้อมูลเพื่อตรวจสอบได้ที่ MWA Call Center 1125 หรือ mwa1125@mwa.co.th โดยแจ้งข้อมูลเพื่อตรวจสอบ ดังนี้

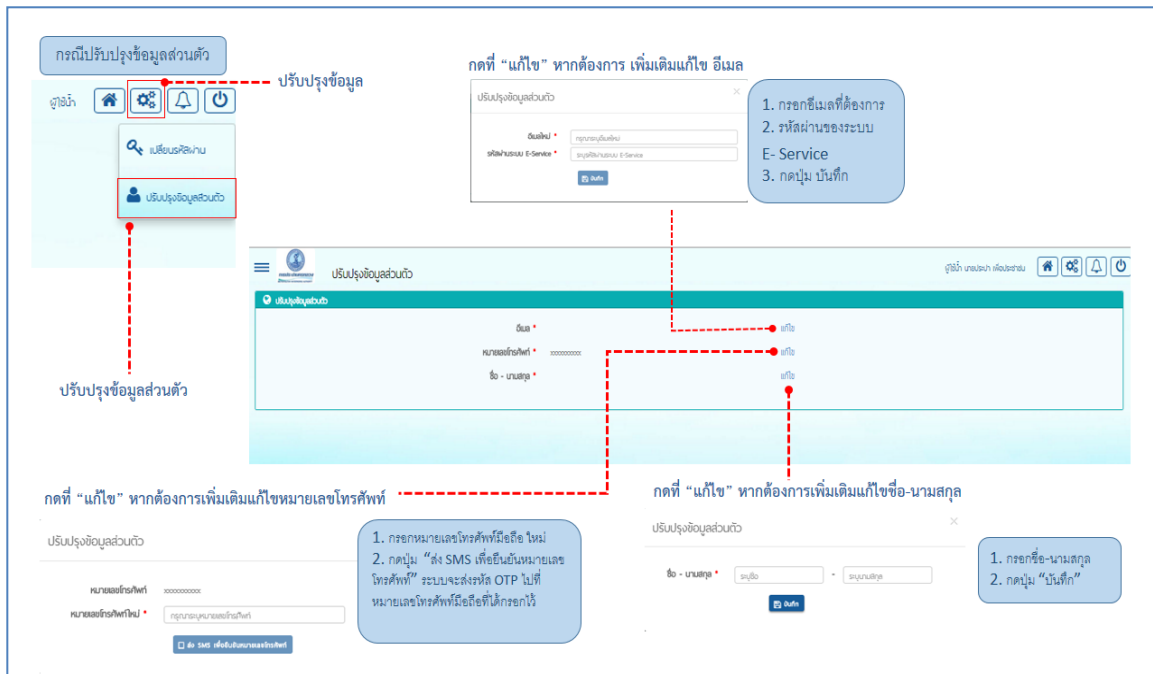
1. เลขบัตรประจำตัวประชาชนผู้สมัครใช้บริการ
2. E-mail/หมายเลขโทรศัพท์ ที่สมัครใช้บริการ
3. ชื่อ และหมายเลขติดต่อ ของผู้แจ้ง

หลังจากเจ้าหน้าที่ตรวจสอบชื่อเข้าระบบให้แล้ว ผู้ใช้นี้สามารถเข้าไปดำเนินการในหัวข้อ “ลิ้มรหัสผ่าน” และระบบจะส่งรหัสผ่านใหม่ไปยัง E-mail (ตรวจสอบจาก E-mail เข้า/E-mail ถึงขยะ) หรือเบอร์โทรศัพท์ของผู้ใช้นี้

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



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



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

ติดตั้งประปา

ข้อมูลผู้ใช้น้ำ

หมายเลขบัตรประชาชน *

ชื่อ-นามสกุล * คำนำหน้าชื่อ ชื่อ นามสกุล

สถานที่ใช้น้ำ

รหัสประจำบ้าน

บ้านเลขที่ *

ตรอก/ซอย

จังหวัด *

แขวง/ตำบล *

โทรศัพท์ 02-XXX-XXXX

โทรสาร 02-XXX-XXXX

สถานที่ใกล้เคียง

หมู่

ถนน

เขต/อำเภอ *

รหัสไปรษณีย์ *

โทรศัพท์มือถือ 06X-XXX-XXXX

อีเมล

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

แจ้งเรื่องร้องเรียน

ข้อมูลผู้ใช้น้ำ

ชื่อผู้ใช้น้ำ

สถานที่ใช้น้ำ

แจ้งเรื่องร้องเรียน

เรื่อง *

รายละเอียด

ข้อมูลผู้ติดต่อ

☒ อ้างอิงจากผู้ลงทะเบียน ☐ อ้างอิงจากผู้ใช้น้ำ

ชื่อ-นามสกุล * คำนำหน้าชื่อ

หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อ

อีเมลที่ติดต่อ

ส่งเรื่องร้องเรียน ยกเลิกการร้อง เริ่มใหม่

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

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

ติดตามสถานะการทำงาน

จำนวนคำร้องทั้งหมด: 0 คำร้อง

ค้นหาข้อมูล

เลขที่คำร้อง: [] [] [] [] สถานะ: [ทั้งหมด]

ประเภทคำร้อง: [ทั้งหมด]

ค้นหา

ข้อมูลคำร้อง

10 รายการ

ทะเบียนผู้ใช้น้ำ	เลขที่คำร้อง	วันที่ทำคำร้อง	ประเภทคำร้อง	สถานะ	รายละเอียดคำร้อง
ไม่พบข้อมูล					

0 ถึง 0 จาก 0 รายการ

First Previous Next Last

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

13. การสมัครรับใบแจ้งค่าน้ำประปา และใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษี
<https://eservicesapp.mwa.co.th/ES/es/EInvoiceETaxServlet>

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

ข้อมูลผู้ใช้น้ำ

ชื่อผู้ใช้น้ำ: []

สถานที่ใช้น้ำ: []

e-Invoice และ e-Tax & e-Receipt

e-Invoice ใบแจ้งค่าน้ำประปา

e-Tax Invoice & e-Receipt ใบกำกับภาษี

* กำหนดการแนบเอกสารแนบ e-Invoice ได้ไม่เกิน 5 อัน และ e-Tax Invoice & e-Receipt ได้ไม่เกิน 5 อัน

* เมื่อเอกสารแนบเรียบร้อยแล้ว ระบบจะส่งข้อมูลให้ท่านในระบบการแจ้งเตือนต่อไป

* กรณีเอกสารแนบ e-Invoice ระบบจะดำเนินการแนบ e-Tax Invoice & e-Receipt ด้วย

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

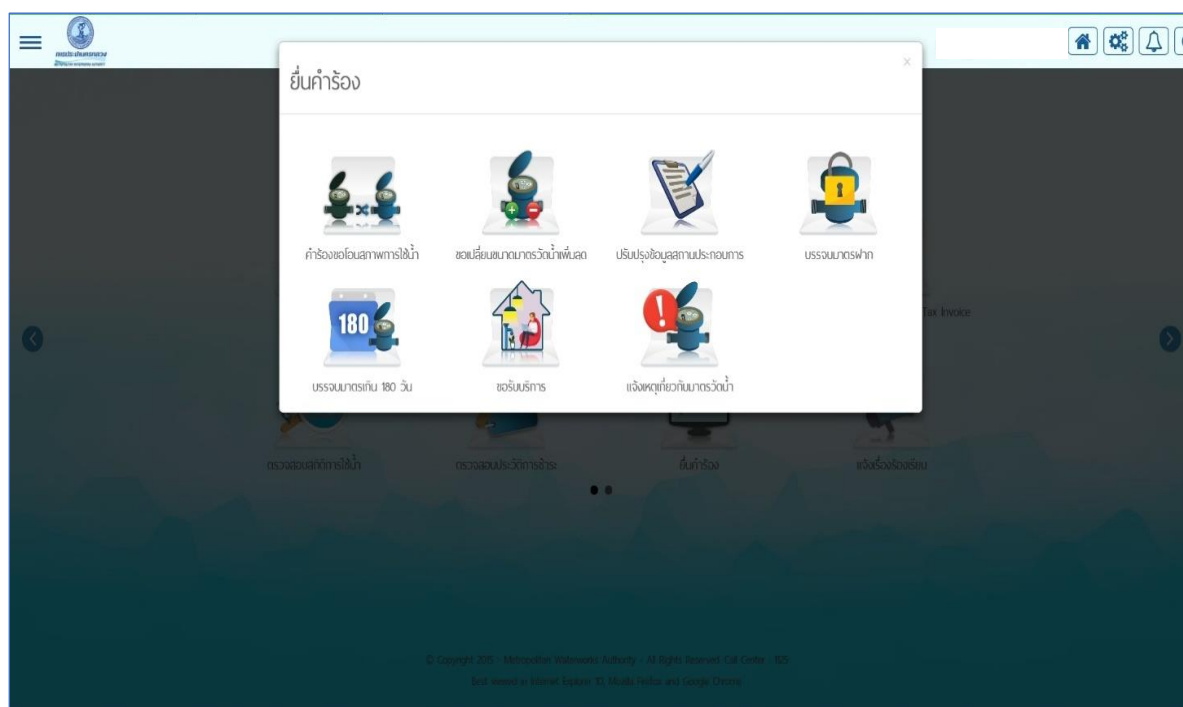
เอกสารแนบ * ขนาดเอกสารแนบต้องไม่เกิน 2 MB ต่อ 1 เอกสารแนบและสามารถแนบเอกสารประเภท pdf, jpeg, jpg, gif, png ได้เท่านั้น

เอกสารแนบ	ไฟล์
เอกสารแนบแบบอื่น (เอกสารแนบ)	ไฟล์
เอกสารแนบแบบอื่น (ใบกำกับภาษี)	ไฟล์
หนังสือแนบแบบอื่น	ไฟล์
อื่นๆ	ไฟล์

บันทึกข้อมูล ยกเลิกข้อมูล ยืนยัน

14. ระบบ E-Service สามารถยื่นคำร้อง ขอรับบริการ เรื่องอื่น ๆ

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



เมนูยื่นคำร้อง ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

<https://www.mwa.co.th>

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

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

แจ้งเรื่องร้องเรียน

ชื่อผู้แจ้ง: [Text Field]
 สแกนคิวอาร์: [Image Field]

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

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

เอกสารแนบอื่นด้วย (หากมี): [Text Field] [เลือกไฟล์]
 อื่นๆ: [Text Field] [เลือกไฟล์]

ข้อมูลผู้ติดต่อ

☒ แจ้งจากชื่อผู้ลงทะเบียน ☐ แจ้งจากชื่อผู้แจ้ง

ชื่อ-นามสกุล: [Text Field]
 หมายเลขโทรศัพท์มือถือ: [Text Field] อีเมล: [Text Field]

[ส่งเรื่องร้องเรียน] [ยกเลิกเรื่อง] [ลบข้อมูล]

© Copyright 2015 - Metropolitan Waterworks Authority - All Rights Reserved. Call Center : 105
 Best viewed in Internet Explorer 10, Mozilla Firefox and Google Chrome.

16. ขอสำเนา e-Tax and e-Receipt

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

ขอสำเนา eTax and eReceipt

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

[ขอสำเนาเอกสาร] [ลบข้อมูล]

© Copyright 2015 - Metropolitan Waterworks Authority - All Rights Reserved. Call Center : 105
 Best viewed in Internet Explorer 10, Mozilla Firefox and Google Chrome.

17. ใบแจ้งค่าน้ำประปาแบบอิเล็กทรอนิกส์

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

ใบแจ้งค่าน้ำประปาแบบอิเล็กทรอนิกส์

ใบแจ้งค่าน้ำประปาแบบอิเล็กทรอนิกส์ (๑-๑๓๗๑)

☐	ใบแจ้งหนี้	วันที่รับแจ้งหนี้	ปี	เดือน	สิ่ง	จำนวนเงิน(บาท)
☐	109831	11/01/2565	2565	มกราคม		100.79
☐	149492	15/02/2564	2564	ธันวาคม		100.79
☐	796656	15/11/2564	2564	พฤศจิกายน		100.79
☐	649130	15/10/2564	2564	ตุลาคม		147.07
☐	497581	15/09/2564	2564	กันยายน		35.1
☐	343767	16/08/2564	2564	สิงหาคม		110.21
☐	195427	15/07/2564	2564	กรกฎาคม		126.9
☐	045787	15/06/2564	2564	มิถุนายน		85.17
☐	696753	17/05/2564	2564	พฤษภาคม		73.03
☐	546145	16/04/2564	2564	เมษายน		100.79
☐	410303	15/03/2564	2564	มีนาคม		93.52
☐	260845	15/02/2564	2564	กุมภาพันธ์		110.21
☐	111671	15/01/2564	2564	มกราคม		91.54

คลิก E-INVOICE ใหม่

คลิก

© Copyright 2015 - Metropolitan Waterworks Authority - All Rights Reserved. Call Center: 105
Best viewed in Internet Explorer 10, Mozilla Firefox and Google Chrome.

คู่มือการใช้งาน Application MWA onMobile (ระบบ iOS, Android)

MWA onMobile

MWA onMobile เป็นแอปพลิเคชัน เพื่ออำนวยความสะดวก และบริการที่ดีให้กับลูกค้าของการประปา นครหลวง โดยสามารถดูข่าวสารของการประปา นครหลวง แสดงข้อมูลของผู้ใช้น้ำเบื้องต้น และสามารถตรวจสอบ ค่าน้ำประปา และการส่งเรื่องแจ้งปัญหาผ่านโปรแกรม และรับการแจ้งเตือนต่าง ๆ

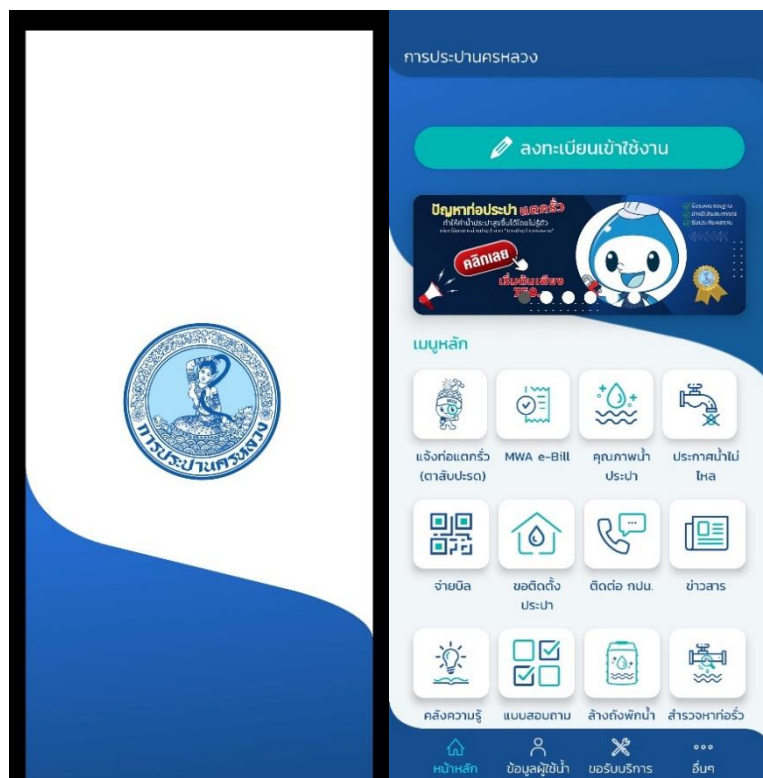
ข้อกำหนดการใช้งาน MWA onMobile

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

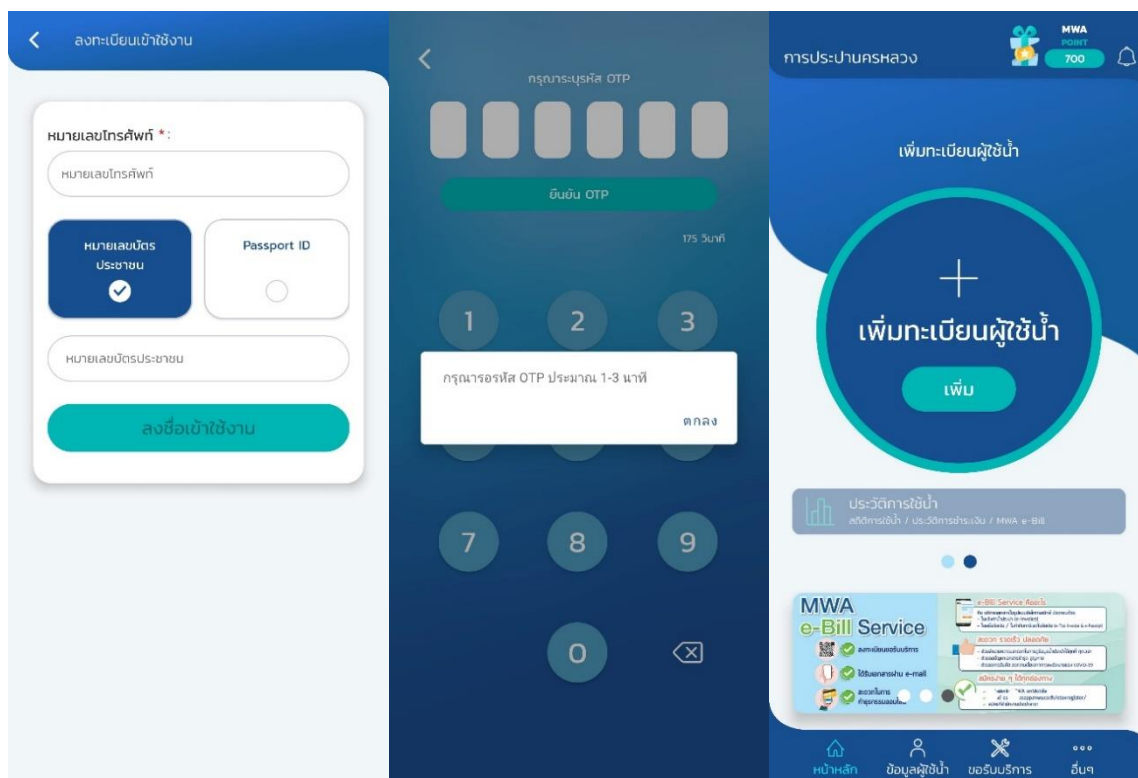
ภาพรวมของแอปพลิเคชันประกอบด้วย

- ◆ หน้าหลัก (Home Page)
- ◆ การลงทะเบียนเข้าใช้งาน (Register)
- ◆ รายการโปรด (Favorite Menu)
- ◆ ข่าวสาร (News)
- ◆ ติดต่ออปน. (Contact MWA)
- ◆ ประกาศน้ำไม่ไหล (No Water Running Area)
- ◆ คุณภาพน้ำ (Water Quality)
- ◆ ขอติดตั้งประปา (Meter Installation)
- ◆ คลังความรู้ (Knowledge Center)
- ◆ แบบสอบถาม (Survey)
- ◆ MWA e-Bill
- ◆ ข้อมูลผู้ใช้น้ำ (Profile Account) และสถิติการใช้น้ำ
- ◆ ชำระเงินค่าน้ำประปา (Payment) และจ่ายบิล (Pay Bill)

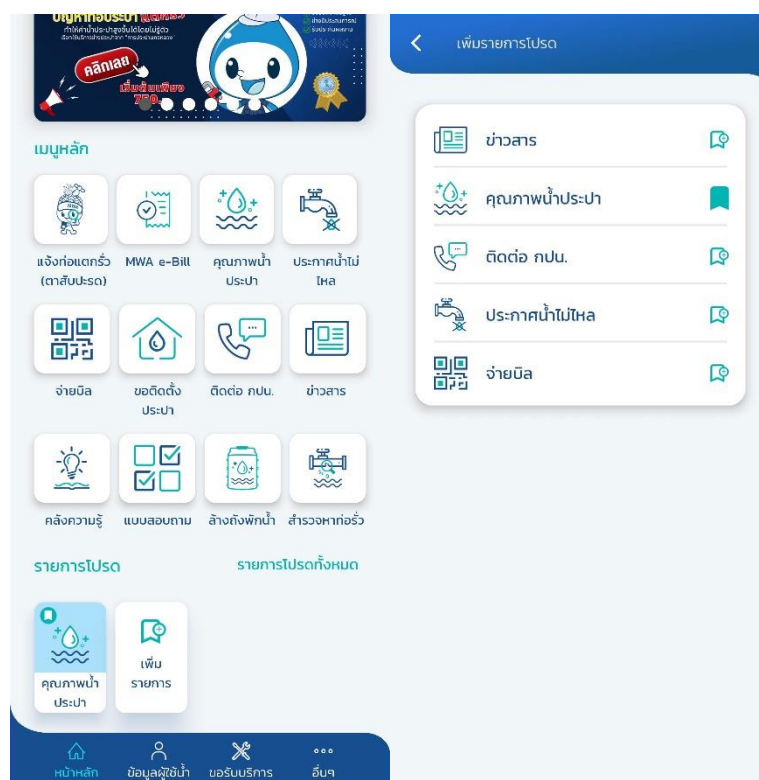
1. หน้าหลัก (Home Page)



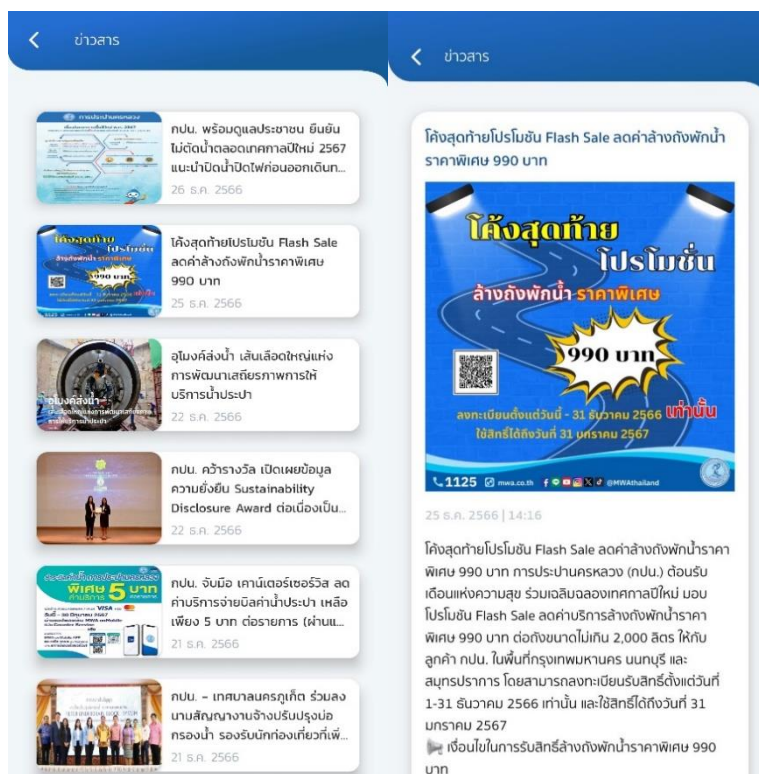
2. การลงทะเบียนใช้งาน (Register)



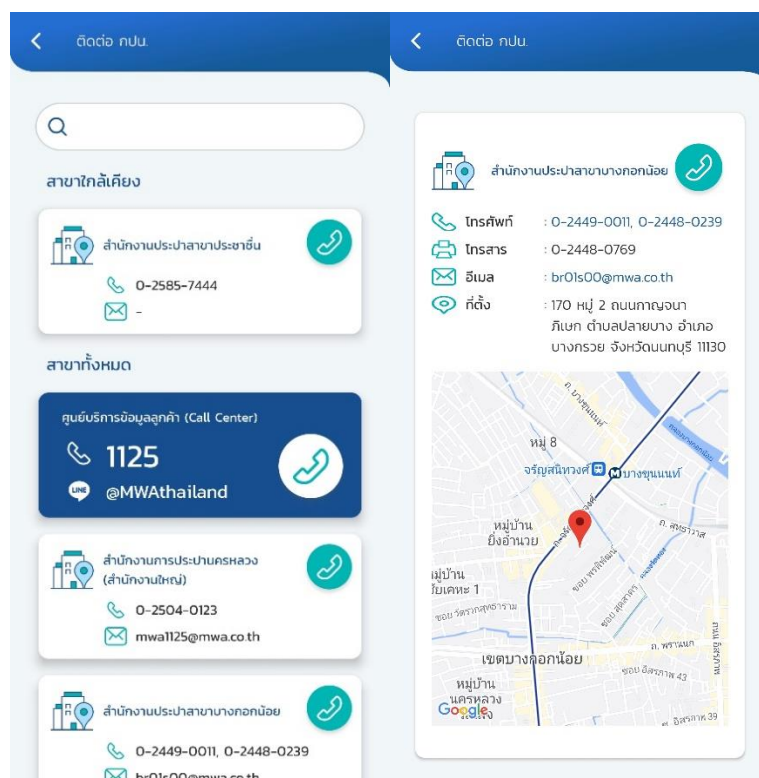
3. รายการโปรด (Favorite Menu)



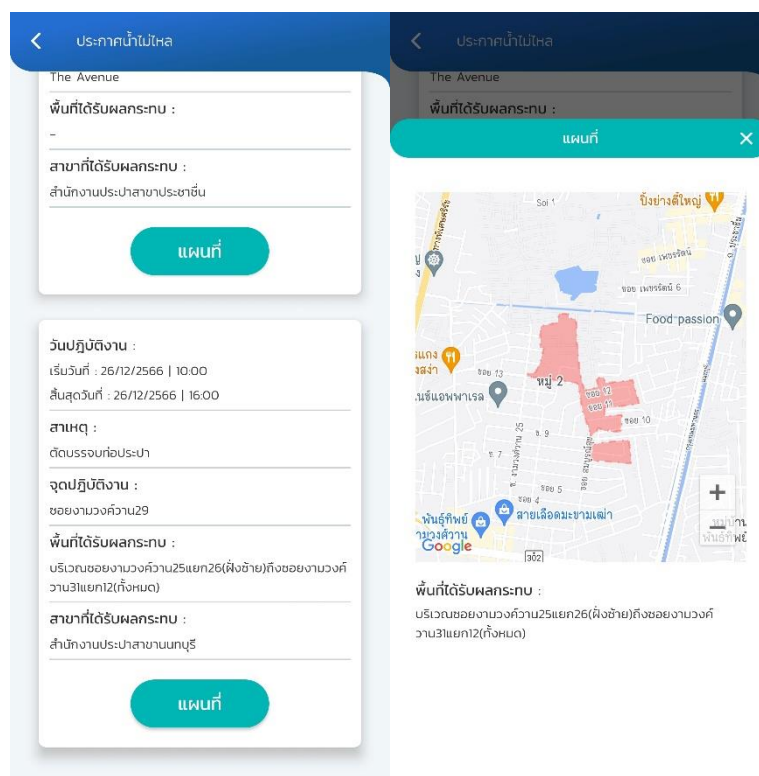
4. ข่าวสาร (News)



5. ติดต่อ กปน. (Contact MWA)



6. ประกาศน้ำไม่ไหล (No Water Running Area)



9. ข้อมูลผู้ใช้น้ำ (Profile Account)

The screenshot displays the MWS Mobile App interface. At the top, there are two tabs: "เพิ่มทะเบียนผู้ใช้น้ำ" (Add Water User Registration) and "ข้อมูลผู้ใช้น้ำ" (Water User Information). The "เพิ่มทะเบียนผู้ใช้น้ำ" tab is active, showing a form to add a new water user registration. The form includes fields for "ทะเบียนผู้ใช้น้ำ:" (Water User Registration Number), "ชื่อเรียกแทนทะเบียน:" (Name representing the registration), and "ตั้งชื่อเรียกแทนทะเบียน:" (Set name representing the registration). Below the form, there is a section titled "เพิ่มทะเบียนผู้ใช้น้ำ" (Add Water User Registration) which contains a table with columns for "ประเภทการจ่ายน้ำ" (Type of water supply), "หมายเลขบัญชี" (Account No.), "วันที่เริ่มใช้" (Start date), "วันที่หมดอายุ" (Expiration date), and "วันที่ชำระค่า" (Payment date). The table shows a single entry for "ประเภทการจ่ายน้ำ" (Type of water supply) as "บ้านเดี่ยว" (Single house), "หมายเลขบัญชี" (Account No.) as "12345678", "วันที่เริ่มใช้" (Start date) as "2000-00-00", "วันที่หมดอายุ" (Expiration date) as "xxxxxx-xx-xx", and "วันที่ชำระค่า" (Payment date) as "xxx/xx/xx".

เพิ่มทะเบียนผู้ใช้น้ำ

ทะเบียนผู้ใช้น้ำ:

ชื่อเรียกแทนทะเบียน:

ตั้งชื่อเรียกแทนทะเบียน:

เพิ่มทะเบียนผู้ใช้น้ำ

ประเภทการจ่ายน้ำ (Bill type)	หมายเลขบัญชี (Account no.)	วันที่เริ่มใช้ (Invoice no.)	วันที่หมดอายุ (Invoice date)	วันที่ชำระค่า (Invoice date)
xox/xx	12345678	xxxx-xxxx	xxxxxxxx-xx	xx/xx/xx xxxxx

ประเภทการจ่ายน้ำ
(Current date)

เลขที่ใบแจ้งหนี้
(Previous reading)

วันที่ชำระค่า
(Consumption)

xxx/xx/xx

xxxx

xx/xx/xx

xxxx

xx

ตรวจสอบยอดชำระเงิน

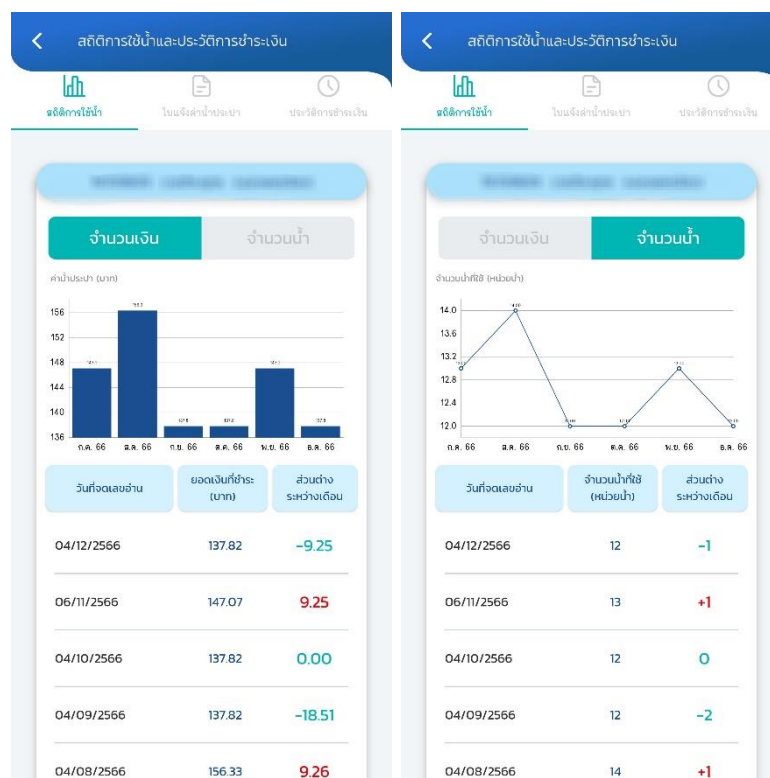
สถิติการใช้

เพิ่มผ่าน QR Code / Barcode

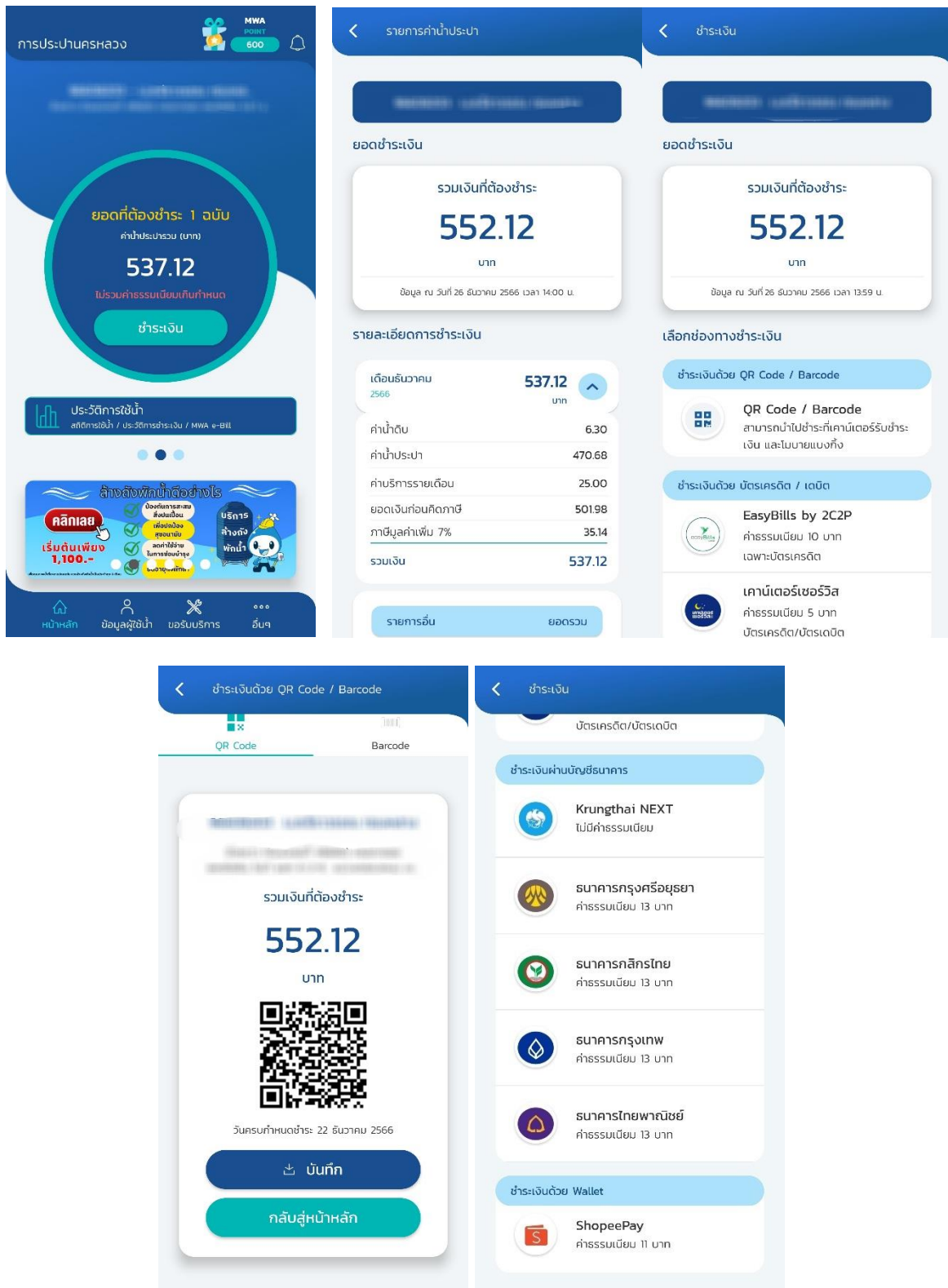
เพิ่มทะเบียนผู้ใช้น้ำ

หน้าหลัก ข้อมูลผู้ใช้น้ำ ขอบริการ อื่นๆ

10. สถิติการใช้น้ำ (Water Use Statistics)



11. การชำระเงินค่าน้ำประปา (Payment) และจ่ายบิล (Bill Pay)



12. ขอบรับบริการ (Services)

13. การติดตามสถานะงานบริการ (Service Tracking)

← ติดตามสถานะคำร้องบริการ

ค้นหาคำร้อง

เลขที่คำร้อง : เลขที่สาขา : เลขที่สาขา

คำร้อง : นำประปาไม่ไหล

26/12/2566 | 12:48

เลขที่คำร้อง : 6699999502450

รายละเอียด : นำไม่ไหล

สถานะ : รับคำร้องและตรวจสอบเอกสาร

รายละเอียด

ประวัติคำร้อง

เลขที่คำร้อง : 6699999502450

รายละเอียด : นำไม่ไหล

ชื่อผู้ใช้น้ำ : [redacted]

สาขาผู้ใช้น้ำ : สาทรพราวด์

ทะเบียนผู้ใช้น้ำ : [redacted]

สถานที่ใช้น้ำ : [redacted]

ชื่อผู้รับผิดชอบ : [redacted]

สถานที่ติดต่อ : [redacted]

ประวัติการติดต่อ

ยื่นคำร้อง

26/12/2566 | 12:48

รับคำร้องและตรวจสอบเอกสาร

26/12/2566 | 13:00

14. MWA e-Bill

<
มอบบริการ
>

เงื่อนไขการขอรับเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

- การประมาณค่าจะจัดส่งเอกสารใบแจ้งค่าน้ำประปาและใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษีในรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ทางอีเมลที่ท่านได้ลงทะเบียนไว้ แทนการส่งเอกสารดังกล่าวข้างต้น ณ สถานที่ให้บริการหรือสถานที่อื่น ที่เคยได้แจ้งไว้กับการประมาณค่า โดยทางลงทะเบียนขอรับเอกสารอิเล็กทรอนิกส์นี้ ถือว่า ผู้ใช้น้ำประปาประสงค์ยกเลิกระบบการส่งใบแจ้งค่าน้ำประปาใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษี ที่การประมาณค่าจะส่งให้เดิม
- ภายหลังจากลงทะเบียนแล้ว การประมาณค่าจะส่งข้อความยืนยันไปยังอีเมลที่ลงทะเบียนไว้ และผู้ลงทะเบียนจะต้องยินยอมตอบรับการลงทะเบียนขอรับเอกสารอิเล็กทรอนิกส์อีกครั้งหนึ่ง หากไม่ยินยอมจะถือว่ามีการลงทะเบียนไม่สมบูรณ์
- การประมาณค่าจะเริ่มส่งเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ทันทีที่ท่านรอผลถัดไป ภายหลังจากทำการลงทะเบียนและยืนยันตอบรับการลงทะเบียน หากมีกรณีเปลี่ยนแปลงวิธีการส่งเอกสารใบแจ้งค่าน้ำประปาและใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษี การประมาณค่าจะแจ้งให้ท่านทราบก่อนการอัปเดตที่นางลงทะเบียนไว้
- กรณีต้องการเปลี่ยนแปลงข้อมูลสารทณินที่พักเพื่อระบบการลงทะเบียน นี้ และการประมาณค่าจะจะใช้ข้อมูลที่เปลี่ยนแปลงล่าสุดในการจัดส่งเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์
- ข้อมูลที่ใช้ในการลงทะเบียนของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ และต้องปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของการประมาณค่า

หมายเหตุ : ลูกค้าจะได้รับใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษีในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เมื่อชำระเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์เท่านั้น

<
มอบบริการ
>

หัวข้อ : MWA e-Bill

ทะเบียนผู้ใช้น้ำ * :

สถานที่ใช้น้ำ :

อีเมล * :

✓
ใบแจ้งหนี้

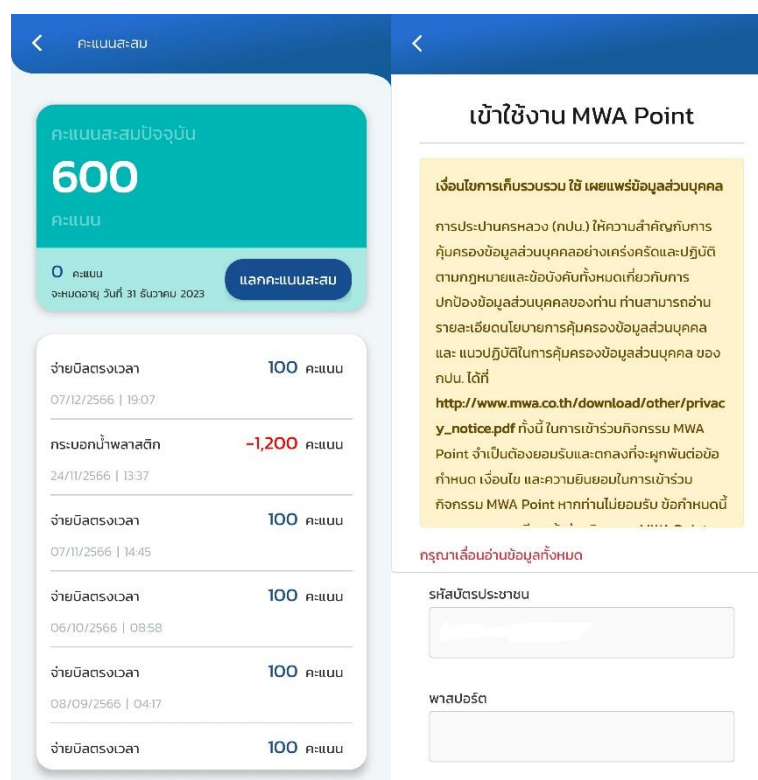
✓
ใบกำกับภาษี

ลงทะเบียน

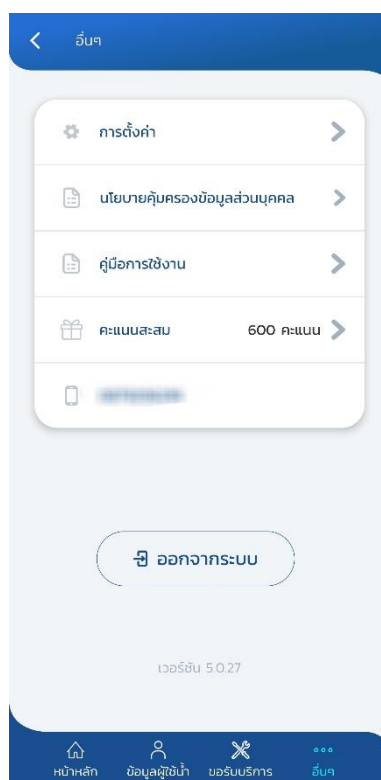
15. การแจ้งเตือน (Notification)

การแจ้งเตือน	การแจ้งเตือน
แจ้งเตือนพื้นที่น้ำไม่ไหล 21 ธ.ค. 66 10:00-16:30น. กปน.หยุดจ่ายน้ำ เพื่อ บำรุงรักษาท่อประปาบริเวณกบ.19/4 ถึง มร.ม.จก ไม้โปรดสำรองน้ำไว้ใช้ล่วงหน้า 18 ธ.ค. 2023 15:52	แจ้งเตือนพื้นที่น้ำไม่ไหล 21 ธ.ค. 66 10:00-16:30น. กปน.หยุดจ่ายน้ำ เพื่อ บำรุงรักษาท่อประปาบริเวณกบ.19/4 ถึง มร.ม.จก ไม้โปรดสำรองน้ำไว้ใช้ล่วงหน้า 18 ธ.ค. 2023 15:52
แจ้งเตือนพื้นที่น้ำไม่ไหล 21 ธ.ค. 66 10:00-16:30น. กปน.หยุดจ่ายน้ำ เพื่อ บำรุงรักษาท่อประปาบริเวณกบ.19/4 ถึง มร.ม.จก ไม้โปรดสำรองน้ำไว้ใช้ล่วงหน้า 18 ธ.ค. 2023 15:52	แจ้งเตือนพื้นที่น้ำไม่ไหล 21 ธ.ค. 66 10:00-16:30น. กปน.หยุดจ่ายน้ำ เพื่อ บำรุงรักษาท่อประปาบริเวณกบ.19/4 ถึง มร.ม.จก ไม้โปรดสำรองน้ำไว้ใช้ล่วงหน้า 18 ธ.ค. 2023 15:52
แจ้งเตือนพื้นที่น้ำไม่ไหล 14 ธ.ค. 66 10:00-16:30น. กปน.หยุดจ่ายน้ำ เพื่อ บำรุงรักษาท่อประปาบริเวณกบ.19/4 ถึง มร.ม.จก ไม้โปรดสำรองน้ำไว้ใช้ล่วงหน้า 08 ธ.ค. 2023 09:25	แจ้งเตือนพื้นที่น้ำไม่ไหล 14 ธ.ค. 66 10:00-16:30น. กปน.หยุดจ่ายน้ำ เพื่อ บำรุงรักษาท่อประปาบริเวณกบ.19/4 ถึง มร.ม.จก ไม้โปรดสำรองน้ำไว้ใช้ล่วงหน้า 08 ธ.ค. 2023 09:25
แจ้งเตือนพื้นที่น้ำไม่ไหล 14 ธ.ค. 66 10:00-16:30น. กปน.หยุดจ่ายน้ำ เพื่อ บำรุงรักษาท่อประปาบริเวณกบ.19/4 ถึง มร.ม.จก ไม้โปรดสำรองน้ำไว้ใช้ล่วงหน้า 08 ธ.ค. 2023 09:23	แจ้งเตือนพื้นที่น้ำไม่ไหล 14 ธ.ค. 66 10:00-16:30น. กปน.หยุดจ่ายน้ำ เพื่อ บำรุงรักษาท่อประปาบริเวณกบ.19/4 ถึง มร.ม.จก ไม้โปรดสำรองน้ำไว้ใช้ล่วงหน้า 08 ธ.ค. 2023 09:23
MWA Point จ่ายบิลตรงเวลา 07 ธ.ค. 2023 10:01	MWA Point จ่ายบิลตรงเวลา 07 ธ.ค. 2023 10:01

16. คะแนนสะสม MWA Point



17. อื่น ๆ (More)



มาตรวัดน้ำ

1. การเปลี่ยนมาตรวัดน้ำ

ปกติการเปลี่ยนมาตรของการประปานครหลวง จะมีสาเหตุ 2 กรณี คือ

1. มาตรไม่เดิน กรณีนี้มักจะทราบได้จากเจ้าหน้าที่อ่านมาตรพบ แล้วมาแจ้งกับหน่วยงานที่ทำหน้าที่ดูแลมาตร
2. มาตรครบอายุใช้งาน คือ เวลา 10 ปี ซึ่งระบบข้อมูลของคอมพิวเตอร์ จะสามารถจัดทำเป็นรายชื่อแสดงให้ทราบได้ว่า ลูกค้าย่อยใดบ้าง ที่มีมาตรครบอายุใช้งาน ตามประวัติการติดตั้ง เพื่อให้หน่วยงานดูแลมาตรทราบ และออกไปเปลี่ยน นอกจากนั้นยังมีการเปลี่ยนในกรณีมาตรวัดน้ำหายด้วย

มาตรวัดน้ำที่การประปานครหลวงติดตั้งให้ลูกค้า การประปานครหลวงกำหนดอายุการใช้งานไว้แบ่งเป็น

3 ประเภท

- มาตรขนาด ½ -1 นิ้ว อายุการใช้งาน 10 ปี
- มาตรขนาด 1½ นิ้ว อายุการใช้งาน 5 ปี
- มาตรขนาด 2-16 นิ้ว อายุการใช้งาน 2 ปี

หมายเหตุ : เอกสารที่แนบมาจากการฝึกอบรม “วิชาชีพช่างประปา”

มาตรวัดน้ำที่ติดตั้งจะมีสีต่าง ๆ ติดอยู่เพื่อเป็นสัญลักษณ์บอกตัวเลขของปีที่ติดตั้งมาตรตัวนั้น โดยกำหนดใช้สีของมาตรวัดน้ำเป็น 10 สี แต่ละสีประจำปีลงท้ายปีด้วยตัวเลข 0 - 9 ดังนี้

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

ตัวอย่าง การแต้มน้ำตามปีที่มีการติดตั้งมาตรวัดน้ำ



การเปลี่ยนมาตรวัดน้ำแล้วทำให้ค่าน้ำสูงขึ้น

การเปลี่ยนมาตรวัดน้ำแล้วพบว่าค่าน้ำสูงขึ้น เนื่องจากลูกค้าที่ใช้มาตรวัดน้ำเก่ายี่ห้อ Champion ซึ่งเป็นมาตรที่มีปัญหามานานแล้ว มาตรจะไม่ตาย แต่มาตรจะเดินช้ากว่าปกติ ทำให้ลูกค้าเข้าใจว่าเป็นค่าน้ำปกติของลูกค้า เมื่อเปลี่ยนมาตรน้ำแล้วมาตรจะเดินปกติ จึงดูว่าค่าน้ำสูงกว่าที่เคยใช้

สาเหตุในการเปลี่ยนมาตรทองเหลืองเป็นมาตรพลาสติก

ปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนมาตรจากทองเหลืองเป็นมาตรพลาสติกเพื่อป้องกันการลักขโมย

ตัวอย่าง มาตรวัดน้ำพลาสติก



ตัวอย่าง แบบวาล์วน้ำ



ตัวอย่าง ประตุน้ำ



ประตุน้ำก่อนเข้ามาตรวัดน้ำ

จากท่อเมนที่วางท่อเข้ามาทางตัวบ้าน กรณีจำเป็นจะต้องถอดมาตรวัดน้ำออก เพื่อนำไปเปลี่ยนหรือซ่อม หรือระงับการใช้น้ำไม่ได้ชำระค่าน้ำตามกำหนด

ประตุน้ำที่ติดอยู่หลังมาตรวัดน้ำ

มีไว้สำหรับผู้น้ำเปิด-ปิด ควบคุมการปล่อยน้ำเข้าสู่ตัวบ้าน กรณีที่ไม่อยู่บ้านหลาย ๆ วัน หรือเป็นบ้านที่ไม่ค่อยได้อยู่เป็นประจำ สามารถปิดประตุน้ำจุดนี้ เพื่อป้องกันน้ำรั่วในเส้นท่อกภายในบ้าน



การเปิด

เมื่อต้องการเปิด ให้น้ำไหลผ่าน ให้หมุนพวงมาลัยทวนเข็มนาฬิกา (สัญลักษณ์ที่พวงมาลัย คือ O) ซึ่งพอหมุนพวงมาลัยทวนเข็มนาฬิกา กลไกลิ้นทองเหลืองภายในจะเคลื่อน ทำให้น้ำไหลผ่านได้ เช่นเดียวกับการหมุนเปิดฝาขวดน้ำ

การปิด

เมื่อต้องการปิด ให้น้ำไหลผ่าน หรือ ปรับความแรงของน้ำให้น้อยลง หรือหมุนพวงมาลัยตามเข็มนาฬิกา (สัญลักษณ์ที่พวงมาลัย คือ S) ซึ่งพอหมุนพวงมาลัยตามเข็มนาฬิกา กลไกของลิ้นทองเหลืองภายในจะเลื่อนลง ปิดกั้นไม่ให้น้ำไหลผ่านได้ หรือไหลน้อยลง เพื่อเป็นการลดแรงดันน้ำเช่นเดียวกับการหมุนปิดฝาขวดน้ำ



2. วิธีทำงานในการอ่านมาตร

การปฏิบัติพนักงานเริ่มอ่านมาตรบ้านผู้ใช้น้ำ และออกใบแจ้งค่าน้ำประปา ตั้งแต่วันที่ 1-20 ของเดือน โดยการอ่านเป็นพื้นที่ DMA ในแต่ละสาขาให้แล้วเสร็จในวันเดียวกัน เพื่อสามารถได้ตัวเลขที่จะไปเทียบกับปริมาณน้ำที่เข้าในแต่ละ DMA ได้อย่างเที่ยงตรง แต่ละเดือนหรือวันครบรอบการอ่านมาตรของแต่ละบ้านผู้ใช้น้ำ จะพยายามให้ตรงวันเดียวกันของทุกเดือน เพื่อความเป็นธรรมกับผู้ใช้น้ำในเรื่องราคาค่าน้ำที่เป็นแบบอัตราก้าวหน้าจึงเป็นการสะดวกที่ผู้ใช้น้ำจะจำ และตรวจสอบดูได้ว่าตัวเลขในมาตรกับที่อ่านตรงกันหรือไม่

ปัจจุบันการประปานครหลวงได้นำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการอ่านมาตรวัดน้ำ โดยพนักงานจะนำเครื่อง Handheld ไปอ่านมาตรที่บ้านของผู้ใช้น้ำ เครื่องจะบันทึกปริมาณการใช้น้ำ และคำนวณค่าน้ำพร้อมกับพิมพ์ใบแจ้งค่าน้ำประปา (H) ส่งให้กับผู้ใช้น้ำได้ทันที โดยนำใบแจ้งค่าน้ำประปาใส่ไว้ในตู้รับจดหมาย หรือกล่องใส่ใบแจ้งค่าน้ำประปาที่หน้าบ้านเพื่อมิให้สูญหาย

หากเป็นกรณีที่ผู้ใช้น้ำเปลี่ยนสถานที่ส่งใบแจ้งค่าน้ำประปา พนักงานไปอ่านมาตรแล้วนำข้อมูลกลับมาสำนักงานประปาสาขาเพื่อพิมพ์ใบแจ้งค่าน้ำประปาให้ผู้ใช้น้ำ (N) จัดส่งให้ผู้ใช้น้ำโดยไปรษณีย์ตามสถานที่ที่ผู้ใช้น้ำได้แจ้งความประสงค์ไว้



กรณีอ่านน้ำแล้วไม่สามารถพิมพ์ใบแจ้งค่าน้ำได้ ทางเจ้าหน้าที่จะออกใบแจ้งการอ่านมาตร (แบบ ร.13)

Moving Towards
ASEAN
Community

กสอ.ปทุมธานี
METROPOLITAN WATERWORKS AUTHORITY

แบบ ร.3

ใบแจ้งการอ่านมาตร

เขต	เส้นทาง-ลำดับที่	ทะเบียนผู้ใช้น้ำ	บ้านเลขที่

วันที่อ่าน.....เลขที่อ่าน.....

ตรวจพบว่า

☐ บ้านของท่านมีการใช้น้ำสูงผิดปกติ

☐ ตัวเลขในมาตรวัดน้ำเดินถอยหลัง

☐ มีสิ่งกีดขวางมาตรวัดน้ำ ไม่สามารถอ่านน้ำได้

☐ มาตรวัดน้ำจมน้ำ / จมน้ำ ไม่สามารถอ่านน้ำได้

☐ มีหนู / พุ่มไม้รบกวน ไม่สามารถอ่านน้ำได้

☐ มาตรวัดน้ำอยู่ในสถานที่ที่เข้าไปอ่านน้ำไม่ได้

☐ อื่นๆ.....

จึงเรียนมา

☐ เพื่อทราบ

☐ เพื่อขอให้ท่านติดต่อส่วนอ่านมาตร ภายใน 3 วัน

ลงชื่อ.....พนักงานอ่านมาตร

สำนักงานประปาสาขาประชาชน โทร. 02-5877311

3. วิธีอ่านเลขขอบมาตร

เลขขอบมาตรวัดน้ำประกอบด้วยข้อมูลดังต่อไปนี้

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

ตัวอย่างข้อมูลเลขขอบมาตร

1. รหัสมาตร คือ MWA61A0481198533

2. ปีจัดซื้อ คือ 61

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

4. ขนาดมาตร คือ 0 (1/2")

5. ยี่ห้อมาตร คือ 48 - ELSTER

6. หมายเลขมาตร คือ 1198533



6. คำร้องประเภทต่าง ๆ

การติดตั้งประปาใหม่

การติดตั้งประปาใหม่ หมายถึง การติดตั้งประปาสำหรับสถานที่ หรืออาคารที่ไม่มีการติดตั้งประปามาก่อน โดยแบ่งตามสภาพการใช้น้ำดังนี้

1. การติดตั้งถาวร ใช้กับอาคารที่มีหมายเลขทะเบียนบ้านที่ถูกต้อง โดยผู้ขอใช้น้ำ/ผู้ขอรับบริการต้องเป็นเจ้าของ หรือผู้ครอบครอง หรือมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน

ผู้ขอใช้น้ำ จะต้องติดตั้งท่อ และอุปกรณ์ภายในบริเวณสถานที่ หรืออาคารของผู้ขอใช้น้ำให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของการประปานครหลวง และให้ยื่นคำขอตามแบบคำขอที่การประปานครหลวงกำหนด ซึ่งสถานที่ หรืออาคารแห่งเดียวจะยื่นคำขอติดตั้งมาตรวัดน้ำเกินกว่าหนึ่งมาตรวัดน้ำได้ โดยอยู่ในดุลพินิจของการประปา นครหลวง ที่จะติดตั้งมาตรวัดน้ำเกินกว่าหนึ่งมาตรวัดน้ำตามที่ยื่นคำขอหรือไม่

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

หมายเหตุ : การขอติดตั้งประปาใหม่ต้องดำเนินการที่สาขาพื้นที่เท่านั้น

การติดตั้งประปาซ้ำ

การติดตั้งประปาซ้ำ หมายความว่า การติดตั้งประปาสำหรับสถานที่หรืออาคารที่เคยมีการติดตั้งประปามาก่อน และได้มีการยกเลิกการใช้น้ำหรือถูกงดจ่ายน้ำ

การติดตั้งถาวร เอกสารประกอบคำร้อง

ในนามบุคคลธรรมดา

1. บัตรประจำตัวประชาชนของผู้ขอติดตั้ง/สำเนาบัตรประจำตัวข้าราชการ/องค์การของรัฐของผู้ขอใช้น้ำ และผู้รับมอบอำนาจ (กรณีมอบอำนาจให้ผู้อื่นยื่นคำขอแทน)

2. ทะเบียนบ้าน

2.1 สำเนาทะเบียนบ้านฉบับที่มีชื่อผู้ขอติดตั้งประปาเป็นเจ้าของบ้าน

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

2.3 กรณีขอติดตั้งประปาใหม่ในนามครอบครัวที่ 2 เป็นต้นไปสำเนาทะเบียนบ้าน/สำเนาเอกสารการใช้เลขหมายประจำบ้านที่ระบุไว้เป็นครอบครัวที่ 2 เป็นต้นไป

3. กรณีผู้ขอติดตั้งประปาเป็นหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ บ้านพักของทางราชการ บ้านพักของหน่วยงาน รัฐวิสาหกิจ สถานทูต สถานกงสุล วัด หรือสถานที่ประกอบพิธีทางศาสนาต่าง ๆ ที่จัดทะเบียนมิไบนุญาตแล้ว ต้องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือผู้มีอำนาจตามกฎหมายเป็นผู้ลงนาม เป็นคู่สัญญาใช้น้ำประปากับการประปา นครหลวง

4. แผนที่สังเขปพร้อมเลขที่บ้านข้างเคียง (ถ้ามี)

กรณีบุคคลที่ไม่ได้มีสัญชาติไทย (ชาวต่างประเทศ)

1. สำเนาหนังสือเดินทาง (Passport)
2. สำเนาทะเบียนบ้านที่ขอใช้น้ำ
3. สำเนาเอกสารหลักฐานแสดงกรรมสิทธิ์หรือสิทธิครอบครองสถานที่ใช้น้ำ
4. หนังสือรับรองการทำงานภายในประเทศ (Work permit)

กรณีผู้ขอใช้น้ำไม่ใช่เจ้าของบ้าน ต้องยื่นหนังสือยินยอมของเจ้าของบ้านพร้อมแนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือสำเนาหนังสือเดินทาง (Passport) และหลักฐานการตรวจลงตรา หรือหลักฐานแสดงคนอื่นของเจ้าของบ้านด้วย

หมายเหตุ : ในกรณีข้างต้น หากเจ้าของบ้าน หัวหน้าส่วนราชการ ผู้จัดการหรือเจ้าของบริษัท ห้างร้าน ไม่สามารถยื่นคำขอ และหรือเป็นคู่สัญญาใช้น้ำด้วยตนเอง ให้ทำหนังสือมอบอำนาจให้ผู้อื่นผู้ใดทำการแทน

ในนามนิติบุคคล

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของกรรมการผู้มีอำนาจตามที่ระบุในหนังสือรับรองบริษัท
2. หนังสือรับรองบริษัท อายุไม่เกิน 3 เดือนกรรมการผู้มีอำนาจลงลายมือชื่อพร้อมประทับตราบริษัท
3. หลักฐานอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้ สำเนาทะเบียนบ้าน/สำเนาเอกสารการใช้เลขหมายประจำบ้าน/สำเนาหนังสือสัญญาการซื้อขายที่ระบุบ้านเลขที่/สำเนาหนังสือเช่าซื้ออาคารต้องมีอายุสัญญา 3 ปี ขึ้นไป
4. กรณีผู้ติดตั้งประปาเป็นบริษัทจำกัด บริษัทมหาชนจำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัด ห้างหุ้นส่วนสามัญ ธนาคารพาณิชย์ โรงเรียนเอกชน และนิติบุคคลอื่น ๆ ให้ผู้จัดการหรือเจ้าของผู้มีอำนาจตามกฎหมายเป็นผู้ลงนามในแบบคำขอติดตั้งประปา และเป็นผู้สัญญาใช้น้ำประปากับการประปานครหลวง
5. การขอติดตั้งประปาในนามของหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ บ้านพักของทางราชการ บ้านพักของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สถานทูต กงสุล วัด และสถานที่ประกอบพิธีทางศาสนาต่าง ๆ ที่ได้จดทะเบียนมีใบอนุญาตแล้ว ให้หัวหน้าหน่วยงาน หรือผู้มีอำนาจตามกฎหมายแล้ว แต่กรณีเป็นผู้ลงนามในแบบคำขอติดตั้งประปา และสัญญาใช้น้ำประปากับการประปานครหลวง
6. การติดตั้งประปาใหม่รายกลุ่ม ต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไข ดังนี้
 - 6.1 ต้องมีจำนวนตั้งแต่ 15 คร้วเรือนขึ้นไป และเป็นอาคารที่פקอาศัยของทางราชการ หรือรัฐวิสาหกิจ ที่มีลักษณะเป็นแฟลตของผู้มีรายได้น้อย ชุมชนแออัด อาคารชุดโครงการบ้านเอื้ออาทร โครงการบ้านมั่นคง หรือโครงการที่อยู่อาศัยของหน่วยงานภาครัฐสำหรับผู้มีรายได้น้อย กรณีที่นิติบุคคลเป็นคู่สัญญาการใช้น้ำกับการประปานครหลวง ที่ไม่สามารถแยกติดตั้งมาตรวัดน้ำเฉพาะรายได้ ต้องติดตั้งมาตรวัดน้ำหลัก (Master Meter) เพียงเครื่องเดียว
 - 6.2 ผู้ขอติดตั้งประปาจะต้องตั้งตัวแทนของกลุ่ม จำนวน 5 คน เพื่อเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการทั้งหมดในการติดต่อการประปานครหลวง และลงนามในสัญญาการใช้น้ำประปาด้วย

โดยต้องยื่นหลักฐานต่าง ๆ เพื่อประกอบการพิจารณา ดังนี้

 - 6.2.1 บัญชีรายชื่อเจ้าบ้าน พร้อมบ้านเลขที่ของผู้ใช้น้ำทุกรายในกลุ่ม
 - 6.2.2 สำเนาทะเบียนบ้าน สำหรับอาคารของทางราชการหรือรัฐวิสาหกิจให้ใช้รายชื่อ และเลขที่ห้องแทน พร้อมทั้งหนังสือรับรองของทางราชการหรือรัฐวิสาหกิจที่รับผิดชอบ
 - 6.2.3 กรณีไม่มีสำเนาทะเบียน จะต้องจัดทำทะเบียนจำนวนครัวเรือนที่ขอใช้น้ำทุกราย หนังสือมอบอำนาจหรือสัญญาตั้งตัวแทนผู้ใช้น้ำกลุ่มในข้อ 6.1

7. แผนที่สังเขปพร้อมเลขที่บ้านข้างเคียง (ถ้ามี)

ผู้ให้เช่าเป็นวัด

1. หนังสือแต่งตั้งเจ้าอาวาส
2. ใบสุทธิของเจ้าอาวาส
3. หนังสือยินยอมให้ขอใช้น้ำ ซึ่งต้องจัดทำขึ้นเอง

หากเจ้าของสิทธิไม่ได้มาติดต่อด้วยตนเอง ต้องมี

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

การติดตั้งชั่วคราว เอกสารประกอบคำร้อง

ในนามบุคคลธรรมดา

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

ในนามนิติบุคคล

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

กรณีติดตั้งในนามผู้รับจ้าง

1. หนังสือสัญญาว่าจ้าง (ภาษาไทยเท่านั้น)

กรณีผู้ให้เช่าเป็นวัด

1. หนังสือแต่งตั้งเจ้าอาวาส
2. ใบสุทธิของเจ้าอาวาส
3. หนังสือยินยอมให้ขอใช้น้ำ ซึ่งต้องจัดทำขึ้นเอง

หากเจ้าของสิทธิไม่ได้มาติดต่อด้วยตนเอง

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

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

ขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน

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

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

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

****ระเบียบการประปานครหลวง ฉบับที่ 56 ว่าด้วย การกำหนดขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติงานของการประปานครหลวงเพื่อประชาชน 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) โปรดติดต่อสำนักงานประปาสาขาใกล้บ้าน

<https://www.mwa.co.th>

*****ผู้ขอใช้นี้จะต้องกรอกรายละเอียดในช่องที่มีดอกจันสีแดงให้ครบถ้วน*****

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลลูกค้า คือ

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

ผู้แจ้งกรอกรายละเอียดของผู้แจ้ง ลงในแบบฟอร์ม

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

ส่วนที่ 1.2 : ที่อยู่ผู้แจ้ง

ผู้แจ้งสามารถเลือก Drop down เพื่อเลือกจังหวัด เขต/อำเภอ และแขวง/ตำบลตามลำดับ ดังนี้

1.2.1 หลังจากระบุจังหวัด เขต/อำเภอที่อยู่ภายใต้จังหวัดนั้น ๆ จะขึ้นให้อัตโนมัติ

1.2.2 หลังจากระบุเขต/อำเภอ แขวง/ตำบล ที่อยู่ภายใต้เขต/อำเภอนั้น ๆ จะขึ้นให้อัตโนมัติ

1.2.3 หลังจากระบุแขวง/ตำบล รหัสไปรษณีย์ที่อยู่ภายในแขวง/ตำบลนั้น ๆ จะขึ้นให้อัตโนมัติ

(กรณีที่มีรหัสไปรษณีย์ไม่แสดงอัตโนมัติ ท่านสามารถกรอกรหัสไปรษณีย์ได้เอง)

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

หากสามารถระบุ สถานที่ใกล้เคียง ทะเบียนลูกค้าใกล้เคียง และสาขาใกล้เคียง ได้จะช่วยให้ทาง กปน. ทำการตรวจสอบ และทำการติดตั้งประปาใหม่ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วมากขึ้น

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลการติดตั้ง คือ

ส่วนที่ 2.1 ขนาดมาตร

สามารถเลือก Drop down เพื่อเลือกขนาดมาตรที่ต้องการ

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

เมื่อเลือกขนาดมาตรแล้วจะขึ้นค่าใช้จ่ายโดยประมาณ

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

ข้อมูลการติดตั้ง

ข้อมูลการติดตั้งประเภท

ขนาดมาตร * 1/2 นิ้ว x

ค่าใช้จ่ายโดยประมาณ 5,750.00 บาท

ใช้ GOOGLEMAPS ช่วยเลือกสาขา

สาขาที่ผู้ใช้น้ำ ต้องการติดตั้ง * สาขาการประปานครหลวง

ข้อมูลสถานที่ส่งใบแจ้งหนี้

สามารถเลือกใช้ Google Maps ในการเลือกสาขาที่ผู้ใช้น้ำต้องการติดตั้ง

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

ข้อมูลการติดตั้ง

ข้อมูลการติดตั้งประเภท

ขนาดมาตร * 1/2 นิ้ว x

ค่าใช้จ่ายโดยประมาณ 5,750.00 บาท

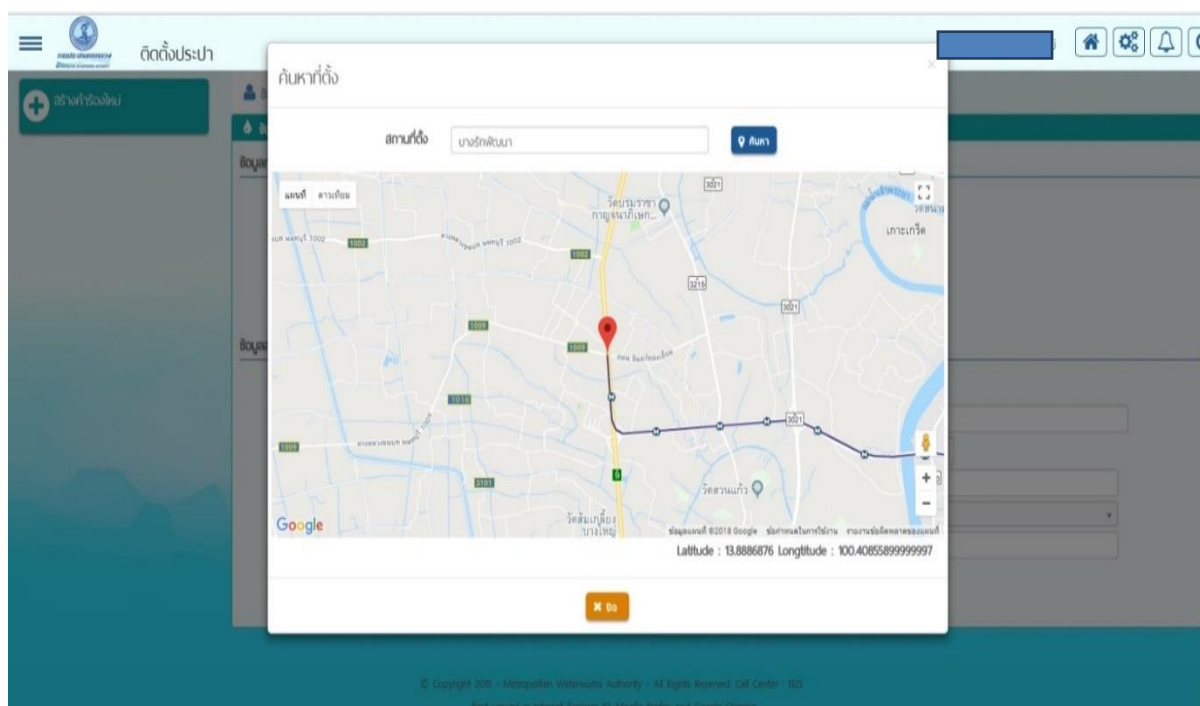
ใช้ GOOGLEMAPS ช่วยเลือกสาขา

สาขาที่ผู้ใช้น้ำ ต้องการติดตั้ง * สาขาการประปานครหลวง

ข้อมูลสถานที่ส่งใบแจ้งหนี้

พิมพ์สถานที่ตั้งแล้วกดค้นหา

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



ส่วนที่ 2.3 ข้อมูลสถานที่ส่งใบแจ้งหนี้

ในกรณีผู้ขอใช้น้ำเป็นบุคคลเดียวกับผู้แจ้ง ท่านสามารถทำการเลือก Check Box ในหัวข้ออ้างอิงจากข้อมูลผู้ใช้น้ำเพื่อให้รายละเอียดข้อมูลผู้ขอใช้น้ำขึ้นอัตโนมัติ

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

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

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

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

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

เมื่อกรอกรายละเอียดครบถ้วนแล้ว ให้กดปุ่ม ยืนยันข้อมูลหรือ ย้อนกลับ เพื่กรอกข้อมูลใหม่

อัตราค่าใช้จ่ายในการติดตั้งประปาใหม่

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

อัตราค่าใช้จ่ายตามตารางนี้ ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่มคำสั่งกปน.ที่ 249/2554 สั่ง ณ วันที่ 29 มิ.ย.54

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

การโอนกรรมสิทธิ์

การโอนกรรมสิทธิ์การใช้น้ำ โดยการเปลี่ยนชื่อลูกค้า เนื่องจากได้รับกรรมสิทธิ์ตามกฎหมายจากนิติกรรม หรือโดยทางอื่นนอกจากนิติกรรมเจ้าของ หรือผู้ครอบครองอาคารสามารถขอเปลี่ยนชื่อโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย หรือเงินประกันการใช้น้ำใด ๆ

เอกสารประกอบ: โอนกรรมสิทธิ์สำหรับเจ้าของใหม่ - เจ้าของเดิม

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

การโอนกรรมสิทธิ์ เอกสารประกอบคำร้อง มีดังนี้

ในนามบุคคลธรรมดา

1. บัตรประจำตัวประชาชน/สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้รับโอน
 2. หลักฐานอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้ ทะเบียนบ้าน/สำเนาเอกสารการใช้เลขหมายประจำบ้าน (ทะเบียนบ้านเปล่า)/สำเนาหนังสือสัญญาการซื้อขายที่ระบุบ้านเลขที่/สำเนาหนังสือเช่าซื้ออาคารต้องมีอายุสัญญา 3 ปี ขึ้นไป
 3. ใบแจ้งค่าน้ำประปา/ใบเสร็จค่าน้ำประปา
- กรณีผู้ใช้น้ำไม่ใช่เจ้าของบ้าน ต้องยื่นหนังสือยินยอมของเจ้าของบ้านพร้อมแนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนหรือสำเนาหนังสือเดินทาง (Passport) และหลักฐานการตรวจลงตรา หรือหลักฐานแสดงคนอื่นของเจ้าของบ้านด้วย
- กรณีสัญญาซื้อ-ขาย มีชื่อเจ้าของกรรมสิทธิ์ร่วมกันมากกว่า 1 คน ต้องมีหนังสือยินยอมให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งเป็นผู้ใช้น้ำ

ในนามนิติบุคคล

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของกรรมการผู้มีอำนาจตามที่ระบุในหนังสือรับรองบริษัท
 2. หนังสือรับรองบริษัท อายุไม่เกิน 3 เดือน กรรมการผู้มีอำนาจลงลายมือชื่อพร้อมประทับตราบริษัท
 3. หลักฐานอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้ สำเนาทะเบียนบ้าน/สำเนาเอกสารการใช้เลขหมายประจำบ้าน (ทะเบียนบ้านเปล่า)/สำเนาหนังสือสัญญาการซื้อขายที่ระบุบ้านเลขที่/สำเนาหนังสือเช่าซื้ออาคารต้องมีอายุสัญญา 3 ปี ขึ้นไป
 4. ใบแจ้งค่าน้ำประปา/ใบเสร็จรับเงินค่าน้ำประปา
- กรณีผู้ขอใช้น้ำไม่ใช่เจ้าของบ้าน ต้องยื่นหนังสือยินยอมของเจ้าของบ้านพร้อมแนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนหรือสำเนาหนังสือเดินทาง (Passport) และหลักฐานการตรวจลงตรา หรือหลักฐานแสดงคนอื่นของเจ้าของบ้านด้วย

การโอนการใช้น้ำ จากชั่วคราว เป็นถาวร

เมื่อผู้ใช้น้ำทำการปลูกสร้าง หรือต่อเติมสิ่งปลูกสร้างแล้วเสร็จเกินกว่า 80% สามารถแจ้งความจำนงเพื่อเปลี่ยนสภาพการใช้น้ำจาก ชั่วคราว เป็นถาวรได้

ในนามบุคคลธรรมดา

กรณีชื่อเจ้าของทะเบียนเป็นชื่อเดียวกันทั้งชั่วคราว และถาวร

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

กรณีชื่อเจ้าของทะเบียนชั่วคราว และถาวรเป็นคนละชื่อ

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

กรณีผู้รับเหมาขอรับเงินประกันคืน

ผู้รับเหมาบุคคลธรรมดา	ผู้รับเหมานิติบุคคล
1. สำเนาบัตรประชาชน 2. ใบแจ้งค่าน้ำประปา/ใบเสร็จรับเงินค่าน้ำประปา 3. สำเนาสมุดบัญชีหน้าแรก (กรณีต้องการให้โอนเงินเข้าบัญชี)	1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของกรรมการผู้มีอำนาจตามที่ระบุในหนังสือรับรองบริษัท 2. หนังสือรับรองบริษัท อายุไม่เกิน 3 เดือน กรรมการผู้มีอำนาจลงลายมือชื่อพร้อมประทับตราบริษัท 3. ใบแจ้งค่าน้ำประปา/ใบเสร็จรับเงินค่าน้ำประปา 4. สำเนาสมุดบัญชีหน้าแรก (กรณีต้องการให้โอนเงินเข้าบัญชี)

ในนามนิติบุคคล

กรณีชื่อเจ้าของทะเบียนเป็นชื่อเดียวกันทั้งชั่วคราวและถาวร

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของกรรมการผู้มีอำนาจตามที่ระบุในหนังสือรับรองบริษัท
2. หนังสือรับรองบริษัท อายุไม่เกิน 3 เดือน กรรมการผู้มีอำนาจลงลายมือชื่อพร้อมประทับตราบริษัท
3. ใบแจ้งค่าน้ำประปา/ใบเสร็จรับเงินค่าน้ำประปา
4. ค่าธรรมเนียมการโอน 100 บาท ไม่รวมภาษี 7%
5. สำเนาสมุดบัญชีหน้าแรก (กรณีต้องการให้โอนเงินเข้าบัญชี)

กรณีชื่อเจ้าของทะเบียนชั่วคราว และถาวรเป็นคนละชื่อ

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

กรณีผู้รับเหมาขอรับเงินประกันคืน

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

หากเจ้าของสิทธิไม่ได้มาติดต่อด้วยตนเอง

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

หมายเหตุ : กรณีเปลี่ยนเจ้าของใหม่ต้องทำการโอนกรรมสิทธิ์ด้วย

การโอนการใช้น้ำ จากถาวรเป็นชั่วคราว

เมื่อผู้ใช้น้ำทำการรื้อถอนเพื่อปลูกสร้างบ้านหรืออาคารใหม่ ในสถานที่ใช้น้ำเดิม

ในนามบุคคลธรรมดาเอกสารประกอบคำร้อง ดังนี้

กรณีชื่อเจ้าของทะเบียนเป็นชื่อเดียวกันทั้งถาวร และชั่วคราว

1. บัตรประจำตัวประชาชน/สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผู้ใช้น้ำ
2. หลักฐานอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้ ทะเบียนบ้านผู้ใช้น้ำ/สำเนาเอกสารการใช้เลขหมายประจำบ้าน/สำเนาหนังสือสัญญาการซื้อขายที่ระบุบ้านเลขที่/สำเนาหนังสือเช่าซื้ออาคารต้องมีอายุสัญญา 3 ปี ขึ้นไป/สำเนาโฉนดที่ดิน
3. ใบแจ้งค่าน้ำประปา/ใบเสร็จรับเงินค่าน้ำประปา
4. ค่าธรรมเนียมการโอน 100 บาท ยังไม่รวมภาษี 7%

ในนามนิติบุคคล เอกสารประกอบคำร้อง ดังนี้

กรณีชื่อเจ้าของทะเบียนเป็นชื่อเดียวกันทั้งถาวร และชั่วคราว

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

กรณีชื่อเจ้าของทะเบียนถาวร และชั่วคราวเป็นบุคคลอื่นที่ไม่ใช่เจ้าของทะเบียนถาวร

ผู้รับเหมาบุคคลธรรมดา	ผู้รับเหมานิติบุคคล
1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้รับจ้าง 2. หนังสือสัญญาว่าจ้าง (ภาษาไทยเท่านั้น) 3. ค่าธรรมเนียมการโอน 100 บาท ไม่รวมภาษี 7%	1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของกรรมการผู้มีอำนาจตามที่ระบุในหนังสือรับรองบริษัท 2. หนังสือรับรองบริษัท อายุไม่เกิน 3 เดือน กรรมการผู้มีอำนาจลงลายมือชื่อพร้อมประทับตราบริษัท 3. หนังสือสัญญาว่าจ้าง (ภาษาไทยเท่านั้น) 4. ค่าธรรมเนียมการโอน 100 บาท ไม่รวมภาษี 7%

การเปลี่ยนประเภทการใช้น้ำ

1. กำหนดให้ผู้ใช้น้ำของการประปานครหลวงมี 2 ประเภท คือ
 - 1.1 ประเภทที่ 1 (R1) ที่พักอาศัย รวมทั้งสถานที่ดังต่อไปนี้
 - สถานที่เพื่อการพักอาศัยที่ติดตั้งมาตรประเภทรายเดี่ยว รายกลุ่ม และขายเหมาประเภทที่พักอาศัย
 - วัดหรือสถานที่ประกอบศาสนกิจทุกศาสนา
 - มูลนิธิ หรือองค์กรที่มีวัตถุประสงค์ในการประกอบกิจกรรม หรือบำเพ็ญประโยชน์ต่อสาธารณชน ส่วนรวม โดยไม่หวังกำไร
 - องค์กรสาธารณประโยชน์ และองค์กรสวัสดิการชุมชนที่ได้รับการรับรอง ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2546 และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติม
 - โรงเรียนทั้งของรัฐ และเอกชน ที่เปิดสอนระดับอนุบาล ประถมศึกษา มัธยมศึกษา ทั้งสายสามัญ และสายอาชีพ แต่ไม่เกินระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)
 - โรงพยาบาลของรัฐ หรือสถานพยาบาลของรัฐ
 - สถานที่ค้าขาย หรือประกอบการ หรือรับจ้าง ที่เจ้าของดำเนินการเองเพื่อช่วยเหลือครอบครัวเล็ก ๆ น้อย ๆ ซึ่งของที่ขายราคาไม่สูงนัก หรือมีจำนวนน้อยโดยมิได้จ้างหรือให้ผู้อื่นเช่าดำเนินการ
 - 1.2 ประเภทที่ 2 (R2) ธุรกิจ ราชการ รัฐวิสาหกิจ อุตสาหกรรม การใช้น้ำเพื่อการก่อสร้าง และอื่น ๆ 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 ว่าด้วยการกำหนดประเภทผู้ใช้น้ำ และการเปลี่ยนประเภทผู้ใช้น้ำ พ.ศ.2557 ****

กรณีแจ้งเปลี่ยนประเภทการใช้น้ำที่สำนักงานประปาสาขา

ในนามบุคคลธรรมดา

1. บัตรประจำตัวประชาชนของผู้ใช้น้ำ
 2. หลักฐานอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้ ทะเบียนบ้าน/สำเนาเอกสารการใช้เลขหมายประจำบ้าน (ทะเบียนบ้านเปล่า)/สำเนาหนังสือสัญญาการซื้อขายที่ระบุบ้านเลขที่/สำเนาหนังสือเช่าซื้ออาคารต้องมีอายุสัญญา 3 ปี ขึ้นไป
 3. ใบแจ้งค่าน้ำประปา/ใบเสร็จรับเงินค่าน้ำประปา
- กรณีผู้ขอใช้น้ำไม่ใช่เจ้าของบ้าน ต้องยื่นหนังสือยินยอมของเจ้าของบ้านพร้อมแนบบัตรประจำตัวประชาชนหรือสำเนาหนังสือเดินทาง (Passport) และหลักฐานการตรวจลงตราประทับ

ในนามนิติบุคคล

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

หากเจ้าของสิทธิไม่ได้มาติดต่อด้วยตนเอง

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

กรณีแจ้งเปลี่ยนประเภทการใช้น้ำผ่าน 1125

1125 รับคำร้อง และส่งคำร้องไปยังสาขา ผ่านระบบ iMind CRM และแจ้งให้ผู้ใช้น้ำส่งแฟกซ์เอกสารไปยังสาขานั้น ๆ เอกสารประกอบคำร้อง ดังนี้

ในนามบุคคลธรรมดา

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

3. ใบแจ้งค่าน้ำประปา/ใบเสร็จรับเงินค่าน้ำประปา
4. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้แจ้ง (กรณีผู้แจ้งไม่ใช่ผู้ใช้น้ำ)
5. เขียนระบุประเภทการใช้น้ำที่ต้องการให้เปลี่ยน และระบุเลขที่ใบงาน

หมายเหตุ : ไม่รับกรณีในนามนิติบุคคล

กรณีแจ้งเปลี่ยนประเภทการใช้น้ำผ่าน E-mail

1125 ตรวจสอบเอกสารให้ครบถ้วน และส่งคำร้องผ่านระบบ iMind CRM เอกสารประกอบคำร้อง ดังนี้
ในนามบุคคลธรรมดา

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ใช้น้ำ
2. หลักฐานอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้สำเนาทะเบียนบ้าน/สำเนาเอกสารการใช้เลขหมายประจำบ้าน (ทะเบียนบ้านเปล่า)/สำเนาหนังสือสัญญาการซื้อขายที่ระบุบ้านเลขที่/สำเนาหนังสือเช่าซื้ออาคารต้องมีอายุสัญญา 3 ปี ขึ้นไป
3. ใบแจ้งค่าน้ำประปา/ใบเสร็จรับเงินค่าน้ำประปา
4. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้แจ้ง (กรณีผู้แจ้งไม่ใช่ผู้ใช้น้ำ)
5. เขียนระบุประเภทการใช้น้ำที่ต้องการให้เปลี่ยน และระบุเลขที่ใบงาน

ในนามนิติบุคคล

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

E-mail ของสำนักงานประชาสัมพันธ์ 18 แห่ง มีดังนี้

สำนักงานประชาสัมพันธ์	br23s11@mwa.co.th
สำนักงานประชาสัมพันธ์	br55s00@mwa.co.th
สำนักงานประชาสัมพันธ์	br14s11@mwa.co.th
สำนักงานประชาสัมพันธ์	br02s11@mwa.co.th
สำนักงานประชาสัมพันธ์	br05s11@mwa.co.th
สำนักงานประชาสัมพันธ์	br07s11@mwa.co.th
สำนักงานประชาสัมพันธ์	br04s11@mwa.co.th
สำนักงานประชาสัมพันธ์	br01s11@mwa.co.th
สำนักงานประชาสัมพันธ์	br16s11@mwa.co.th
สำนักงานประชาสัมพันธ์	br54s11@mwa.co.th
สำนักงานประชาสัมพันธ์	br15s11@mwa.co.th
สำนักงานประชาสัมพันธ์	br03s11@mwa.co.th
สำนักงานประชาสัมพันธ์	br13s11@mwa.co.th
สำนักงานประชาสัมพันธ์	br11s11@mwa.co.th
สำนักงานประชาสัมพันธ์	br53s11@mwa.co.th
สำนักงานประชาสัมพันธ์	br06s11@mwa.co.th
สำนักงานประชาสัมพันธ์	br12s11@mwa.co.th
สำนักงานประชาสัมพันธ์	br17s11@mwa.co.th

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

การเปลี่ยนสถานที่ส่งใบแจ้งค่าน้ำประปา

การเปลี่ยนสถานที่ส่งใบแจ้งค่าน้ำประปา หมายความว่า การที่ผู้ใช้น้ำมาติดต่อเพื่อแจ้งความประสงค์ขอเปลี่ยนที่อยู่ในการจัดส่งเอกสารจากที่ส่งเดิมไปยังที่ส่งใหม่

กรณีดำเนินการที่สำนักงานประปาสาขาเอกสารประกอบคำร้อง ดังนี้

ในนามบุคคลธรรมดา

1. บัตรประจำตัวประชาชนของผู้ใช้น้ำ
2. ใบแจ้งค่าน้ำประปา/ใบเสร็จค่าน้ำประปา

ในนามนิติบุคคล

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

หากเจ้าของสิทธิไม่ได้มาติดต่อด้วยตนเอง

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

กรณีแจ้งเปลี่ยนสถานที่ส่งใบแจ้งค่าน้ำประปาที่ 1125

1125 รับคำร้อง และส่งคำร้องไปยังสาขา ผ่านระบบ iMind CRM และแจ้งให้ผู้ใช้น้ำส่ง Fax เอกสารไปยังสาขานั้น ๆ

การเปลี่ยนสถานที่ส่งใบแจ้งค่าน้ำประปาที่ 1125 เอกสารประกอบคำร้อง ดังนี้

ในนามบุคคลธรรมดา

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

หมายเหตุ : การแจ้งเปลี่ยนสถานที่ส่งใบแจ้งค่าน้ำประปาที่ 1125 ไม่รับกรณีในนามนิติบุคคล

การฝากมาตร

การฝากมาตร คือ การที่บ้านหลังนั้น ๆ จะไม่มีการใช้น้ำเป็นระยะเวลานาน (ไม่มีผู้อยู่อาศัย) โดยการทำเรื่องขอฝากมาตรไว้กับสำนักงานประปาสาขา โดยมีค่าใช้จ่ายในการฝาก และการประปานครหลวงจะไปถอดมาตรนั้นมาเก็บรักษาไว้เพื่อการประปานครหลวง

เมื่อผู้น้ำที่มีความประสงค์จะยกเลิกการฝากมาตร และขอบรรจุมาตรวัดน้ำใหม่ เพื่อให้น้ำต่อผู้น้ำ จะต้องมาติดต่อกับส่วนบริการการใช้น้ำ เพื่อชำระค่าบรรจุมาตร ส่วนจัดเก็บ และรับเงินจะส่งข้อมูลการขอบรรจุมาตร ให้ส่วนบริการมาตรดำเนินการบรรจุมาตรให้ผู้น้ำต่อไป

การขอฝากมาตรครั้งหนึ่งจะต้องมีระยะเวลาไม่น้อยกว่า 6 เดือน แต่ต้องไม่เกิน 12 เดือน เมื่อครบระยะเวลาฝากมาตรวัดน้ำแล้ว หากผู้น้ำมีความจำเป็นให้ยื่นขอต่อระยะเวลาการฝากมาตรวัดน้ำ เป็นครั้ง ๆ ไป ผู้น้ำสามารถยื่นขอ และชำระค่าธรรมเนียมต่อระยะเวลาการฝากมาตรวัดน้ำภายใน 30 วัน ก่อนหรือหลังครบกำหนดระยะเวลาการฝากมาตรวัดน้ำ หากไม่ยื่นคำขอฝากมาตรวัดน้ำภายในกำหนดให้ถือว่าสิทธิการใช้น้ำเป็นอันระงับไป ทั้งนี้ผู้น้ำจะต้องชำระค่าธรรมเนียมการฝากมาตรวัดน้ำตามที่การประปานครหลวงกำหนดทุกครั้งที่มีการยื่นขอหรือต่อระยะเวลาการฝากมาตรวัดน้ำ ซึ่งค่าธรรมเนียมการฝากมาตรวัดน้ำที่ชำระแล้วการประปานครหลวงจะไม่คืนให้ผู้น้ำไม่ว่ากรณีใด ๆ ทั้งสิ้น

- กรณีที่มีการขอตัดตั้งประปาชั่วคราว ไม่อาจขอฝากมาตรวัดน้ำได้
- กรณีผู้น้ำรื้อถอนอาคารเพื่อรื้อปลูกสร้างใหม่ให้คงใช้น้ำชั่วคราว โดยให้ผู้น้ำยื่นขอฝากมาตรวัดน้ำ ถ้าผู้น้ำมีความประสงค์จะใช้น้ำต่อเนื่องเพื่อใช้ในการก่อสร้างอาคารใหม่ ให้โอนเปลี่ยนสภาพการใช้น้ำเป็นผู้น้ำชั่วคราว แต่ถ้าผู้น้ำไม่ต้องการใช้ต่อไป ให้ยกเลิกการใช้น้ำ

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

การฝากมาตร เอกสารประกอบคำร้อง ดังนี้

ในนามบุคคลธรรมดา

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

ในนามนิติบุคคล

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

หากเจ้าของสิทธิไม่ได้มาติดต่อด้วยตนเอง

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

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

ขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติงานของการประปานครหลวง เรื่องการฝากมาตร

- ระยะเวลารับคำขอจนถึงแจ้งค่าใช้จ่าย 1 วันทำการ
- ระยะเวลาถัดจากวันรับเงินจนถึงถอดมาตร 3 วันทำการ

****ระเบียบการประปานครหลวง ฉบับที่ 56 ว่าด้วย การกำหนดขั้นตอน และระยะเวลาปฏิบัติงานของการประปานครหลวงเพื่อประชาชน พ.ศ. 2557****

การขอเปลี่ยนแปลงหมายเลขบ้าน/แก้ไขชื่อ – นามสกุล

การขอเปลี่ยนแปลงหมายเลขบ้าน/แก้ไขชื่อ-นามสกุล หมายความว่า

1. การที่ผู้ใช้น้ำมาติดต่อเพื่อแจ้งความประสงค์ขอเปลี่ยนแปลงแก้ไขบ้านเลขที่อื่นเนื่องจากสำนักงานเขตมีการเปลี่ยนแปลงหมายเลขบ้านใหม่
2. การที่ผู้ใช้น้ำทำการเปลี่ยนแปลง ชื่อ-นามสกุล ที่สำนักงานเขต
3. การที่ผู้ใช้น้ำประสงค์แก้ไขชื่อข้อมูลเดิมอันเนื่องมาจากการบันทึกข้อมูลผิดพลาด

เอกสารประกอบคำร้อง การขอเปลี่ยนแปลงหมายเลขบ้าน/แก้ไขชื่อ - นามสกุล

ในนามบุคคลธรรมดา

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

ในนามนิติบุคคล

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

หากเจ้าของสิทธิไม่ได้มาติดต่อด้วยตนเอง

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

การเพิ่ม-ลด ขนาดมาตรวัดน้ำ

ในกรณีที่ผู้ใช้น้ำยื่นความประสงค์จะเพิ่ม-ลด ขนาดมาตรวัดน้ำ จะต้องแจ้งการประปานครหลวงทราบ ซึ่งการประปานครหลวงจะดำเนินการเพิ่ม-ลด ขนาดมาตรวัดน้ำ โดยคิดค่าใช้จ่ายตามดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่สำนักงานประปาสาขา

การเพิ่ม-ลด ขนาดมาตรวัดน้ำเอกสารประกอบคำร้อง ดังนี้

ในนามบุคคลธรรมดา

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

ในนามนิติบุคคล

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

หากเจ้าของสิทธิไม่ได้มาติดต่อด้วยตนเอง

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

หลังอนุมัติเพิ่ม/ลด ขนาดมาตรวัดน้ำใบแจ้งค่าน้ำครั้งแรกลูกค้าจะได้รับ 2 ฉบับ คือ

1. ใบแจ้งค่าน้ำของขนาดมาตรวัดน้ำเดิม
2. ใบแจ้งค่าน้ำของขนาดมาตรวัดน้ำใหม่

การยก-ย้ายมาตรวัดน้ำ

1. ในกรณีที่การประปานครหลวงจะดำเนินการยก หรือย้ายมาตรวัดน้ำให้เหมาะสม การประปานครหลวง จะไม่คิดค่าใช้จ่ายในการยก หรือย้ายมาตรวัดน้ำ

2. ในกรณีที่ผู้ใช้น้ำยื่นความประสงค์จะยก หรือย้ายมาตรวัดน้ำ จะต้องแจ้งการประปานครหลวงทราบ ซึ่งการประปานครหลวงจะดำเนินการยกหรือย้ายมาตรวัดน้ำจากจุดเดิมไม่เกิน 5 เมตร โดยคิดค่าใช้จ่ายดังนี้

- ขนาดมาตรวัดน้ำ Ø ½ - ¾ นิ้ว เป็นเงิน 800 บาท ไม่รวมภาษี 7%
- ขนาดมาตรวัดน้ำ Ø 1 นิ้ว เป็นเงิน 1,000 บาท ไม่รวมภาษี 7%
- ขนาดมาตรวัดน้ำ Ø 1½ นิ้ว ขึ้นไป คิดค่าใช้จ่ายตามความเป็นจริงไม่รวมภาษี 7%

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

หากนอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น การประปานครหลวง จะคิดค่าใช้จ่ายตามความเป็นจริง แต่ไม่เกินตามหลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติ และอัตราค่าใช้จ่ายในการติดตั้งประปา

3. ผู้ใช้น้ำ หรือบริวารจะต้องไม่ยกหรือย้ายมาตรวัดน้ำโดยพลการ กรณีที่ผู้ใช้น้ำ หรือบริวารทำการยกหรือย้ายมาตรวัดน้ำโดยพลการ การประปานครหลวงจะคิดเบี้ยปรับ 3,000 บาท และหากการกระทำดังกล่าวทำให้การประปานครหลวงต้องทำการยก หรือย้ายมาตรวัดน้ำใหม่ให้เหมาะสม การประปานครหลวงจะคิดค่าใช้จ่าย ตามอัตราในข้อ 2 เพิ่มจากเบี้ยปรับ

4. ถ้าผู้ใช้น้ำไม่ติดต่อชำระค่าใช้จ่ายหรือค่าเบี้ยปรับ ที่การประปานครหลวงเรียกเก็บตามข้อ 2 และข้อ 3 การประปานครหลวงสงวนสิทธิ์ที่จะระงับการจ่ายน้ำประปา

หมายเหตุ : การยก-ย้ายมาตรวัดน้ำ ต้องดำเนินการที่สำนักงานประปาสาขาพื้นที่เท่านั้น

*****ประกาศการประปานครหลวงเรื่องหลักเกณฑ์ และอัตราค่าใช้จ่าย ค่าเบี้ยปรับ ในการยก หรือย้ายที่ตั้งมาตรวัดน้ำ ประกาศ ณ วันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2557*****

การยก - ย้ายมาตรวัดน้ำ เอกสารประกอบคำร้อง ดังนี้

ในนามบุคคลธรรมดา

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

ในนามนิติบุคคล

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของกรรมการผู้มีอำนาจตามที่ระบุในหนังสือรับรองบริษัท
2. หนังสือรับรองบริษัท อายุไม่เกิน 3 เดือน กรรมการผู้มีอำนาจลงลายมือชื่อพร้อมประทับตราบริษัท
3. ใบแจ้งค่าน้ำประปา/ใบเสร็จรับเงินค่าน้ำประปา
4. ค่าธรรมเนียม การยก-ย้ายมาตรวัดน้ำ

หากเจ้าของสิทธิ์ไม่ได้มาติดต่อด้วยตนเอง

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

2. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้รับมอบอำนาจ

ขั้นตอน และระยะเวลาในการขอย้ายมาตร – ยกมาตรวัดน้ำ (ตามความประสงค์ของผู้ใช้น้ำ)

1. ระยะเวลารับคำขอจนถึงแจ้งค่าใช้จ่าย

-ขนาดมาตรวัดน้ำ Ø 1½ นิ้ว – 1 นิ้ว	3	วันทำการ
-ขนาดมาตรวัดน้ำ Ø 1½ นิ้ว – 8 นิ้ว	6	วันทำการ

2. ระยะเวลาถัดจากวันรับเงินจนถึงถอดมาตร

-ขนาดมาตรวัดน้ำ Ø 1½ นิ้ว – 1 นิ้ว	3	วันทำการ
-ขนาดมาตรวัดน้ำ Ø 1½ นิ้ว – 8 นิ้ว	7	วันทำการ

****ระเบียบการประปานครหลวง ฉบับที่ 56 ว่าด้วย การกำหนดขั้นตอน และระยะเวลาปฏิบัติงานของการประปานครหลวงเพื่อประชาชน พ.ศ. 2557****

การยกเลิกการใช้น้ำ

การยกเลิกการใช้น้ำ หมายถึง การที่ผู้ใช้น้ำมีความประสงค์ไม่ใช้น้ำประปา

การยกเลิกการใช้น้ำ เอกสารประกอบคำร้อง ดังนี้

ผู้ใช้น้ำมาดำเนินการด้วยตนเอง

1. บัตรประจำตัวประชาชนของผู้ใช้น้ำ
2. ใบแจ้งค่าน้ำประปา/ใบเสร็จรับเงินค่าน้ำประปา
3. สำเนาหน้าแรกสมุดบัญชีธนาคารระบุเลขที่บัญชี ของผู้ใช้น้ำ

ผู้ใช้น้ำไม่ได้มาดำเนินการด้วยตนเอง

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ใช้น้ำ
2. หลักฐานอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้ สำเนาทะเบียนบ้าน/สำเนาเอกสารการใช้เลขหมายประจำบ้าน

(ทะเบียนบ้านเปล่า)/สำเนาหนังสือสัญญาการซื้อขายที่ระบุบ้านเลขที่/สำเนาหนังสือเช่าซื้ออาคารต้องมีอายุสัญญา 3 ปี ขึ้นไป

3. ใบแจ้งค่าน้ำประปา/ใบเสร็จรับเงินค่าน้ำประปา
4. สำเนาหน้าแรกสมุดบัญชีธนาคารระบุเลขที่บัญชี ของผู้ใช้น้ำ

ในนามนิติบุคคล

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

หากเจ้าของสิทธิ์ไม่ได้มาติดต่อดำเนินการ

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

หมายเหตุ : กรณีผู้วางเงินประกันเสียชีวิต ผู้ใช้น้ำสามารถใช้คำสั่งแต่งตั้งเป็นผู้จัดการมรดกยื่นได้

****ระเบียบการประปานครหลวง ฉบับที่ 56 ว่าด้วย การกำหนดขั้นตอน และระยะเวลาปฏิบัติงานของการประปานครหลวงเพื่อประชาชน พ.ศ. 2557****

การถอนเงินประกันการใช้น้ำ

การถอนเงินประกันการใช้น้ำ กรณี

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

การถอนเงินประกันการใช้น้ำ เอกสารประกอบคำร้อง ดังนี้

ในนามบุคคลธรรมดา

ผู้ใช้น้ำมาดำเนินการด้วยตนเอง

1. บัตรประจำตัวประชาชนของผู้ใช้น้ำ
2. ใบแจ้งค่าน้ำประปา/ใบเสร็จรับเงินค่าน้ำประปา
3. สำเนาหน้าแรกสมุดบัญชีธนาคารระบุเลขที่บัญชี ของผู้ใช้น้ำ

ผู้ใช้น้ำไม่ได้มาดำเนินการด้วยตนเอง

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

ในนามนิติบุคคล

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

4. ใบแจ้งค่าน้ำประปา/ใบเสร็จรับเงินค่าน้ำประปา
5. สำเนาหน้าแรกสมุดบัญชีธนาคารระบุเลขที่บัญชีของผู้ใช้น้ำ

หากเจ้าของสิทธิไม่ได้มาติดต่อด้วยตนเอง

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

ขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติงานการขอถอนคืนหลักประกันต่าง ๆ

1. การขอถอนคืนหลักประกันสัญญาหรือหลักประกันท่อ และอุปกรณ์ท่อที่ กปน.จัดให้

- กรณีเงินสด	7 วันทำการ
- กรณีหนังสือค้ำประกันสัญญา	5 วันทำการ

- | | | |
|-----------------------------------|----|----------|
| 2. การขอถอนคืนหลักประกันให้ตัวแทน | 10 | วันทำการ |
| 3. การขอถอนคืนหลักประกันอื่นๆ | 5 | วันทำการ |
| 4. การขอคืนเงินประกันการใช้น้ำ | 1 | วันทำการ |

****ระเบียบการประปานครหลวง ฉบับที่ 56 ว่าด้วย การกำหนดขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ของ การประปานครหลวงเพื่อประชาชน พ.ศ.2557****

การลดหย่อนค่าน้ำ เนื่องจากท่อรั่วภายใน/ค่าน้ำแพง

หลักเกณฑ์การลดหย่อนค่าน้ำเนื่องจากท่อรั่วภายใน/ค่าน้ำแพง

แนะนำให้ผู้ใช้ น้ำติดต่อสำนักงานประปาสาขาพื้นที่เพื่อแจ้งความจำนงค์การขอลดหย่อนค่าน้ำประปา หากเจ้าหน้าที่สาขาแจ้งว่าสามารถมาดำเนินการขอลดหย่อนได้ให้นำเอกสารติดต่อสำนักงานประปาสาขา

การลดหย่อนค่าน้ำ เนื่องจากท่อรั่วภายใน/ค่าน้ำแพง เอกสารประกอบคำร้อง ดังนี้

ในนามบุคคลธรรมดา

ผู้ใช้น้ำมาดำเนินการด้วยตนเอง

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

ผู้ใช้น้ำไม่ได้มาดำเนินการด้วยตนเอง

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

ในนามนิติบุคคล

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

4. ใบแจ้งค่าน้ำประปาในเดือนที่มีค่าน้ำสูงผิดปกติ
5. ใบเสร็จค่าใช้จ่ายในการซ่อมท่อ/ใบเสร็จค่าใช้จ่ายในการซื้ออุปกรณ์ในการซ่อม (กรณีท่อรั่วภายใน)

หากเจ้าของสิทธิไม่ได้มาติดต่อด้วยตนเอง

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

การขอลดหย่อนค่าน้ำประปาแก่ทหารผ่านศึก และครอบครัว

การให้ส่วนลดค่าน้ำประปา แก่ทหารผ่านศึก และครอบครัว “ครอบครัว” หมายถึง คู่สมรสที่ชอบด้วยกฎหมายของทหารผ่านศึก บิดา มารดาของทั้งสองฝ่าย บุตรที่ชอบด้วยกฎหมายของทหารผ่านศึก และผู้อุปการะ โดยศีลธรรมของทหารผ่านศึก

ทหารผ่านศึกหรือครอบครัวที่มีสิทธิได้รับส่วนลดค่าน้ำประปา ดังนี้

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 (ครอบครัวทหารที่เสียชีวิต และปฏิบัติหน้าที่)

3.3 ครอบครัวทหารที่ได้รับพระราชทานเหรียญงานพระราชสงครามในทวีปยุโรป หรือเหรียญชัยสมรภูมิที่ทางราชการสามเหล้าทัพออกสมุดคู่มือให้

3.4 ทายาทผู้ได้รับพระราชทานเหรียญชัยสมรภูมิ

ทหารผ่านศึกหรือครอบครัวที่มีสิทธิได้รับส่วนลดค่าน้ำประปา สำหรับการใช้น้ำประปาอยู่อาศัย ในอัตรา 1 ใน 3 ของค่าน้ำประปาในแต่ละเดือน ส่วนค่าบริการอุปกรณ์รายเดือนให้เรียกเก็บเช่นเดียวกับผู้ใช้น้ำทั่วไป

การให้ส่วนลดค่าน้ำประปาให้เริ่มตั้งแต่เดือนถัดจากเดือนที่ได้รับอนุมัติเป็นต้นไป สิทธิที่จะได้รับส่วนลดค่าน้ำประปาให้สิ้นสุดลง ในกรณีใด ๆ ดังต่อไปนี้

1. เมื่อผู้ได้รับสิทธิถึงแก่กรรม

2. เมื่อครอบครัวพ้นจากความผูกพันทางครอบครัวกับทหารผ่านศึกตามกฎหมายทุกกรณี

3. เมื่อผู้ได้รับสิทธิเลิกใช้น้ำประปา หรือโอนสิทธิการใช้น้ำให้ผู้อื่น หรือย้ายภูมิลำเนาไปที่ยื่น แต่ทั้งนี้ไม่ตัดสิทธิในการที่จะขอรับส่วนลดค่าน้ำประปาสำหรับการเป็นผู้ใช้น้ำครั้งใหม่

4. เมื่อผู้ได้รับสิทธิได้ละเมิดการใช้น้ำตามระเบียบของการประปานครหลวง

****ระเบียบการประปานครหลวง ฉบับที่ 12 ว่าด้วย การให้ส่วนลดค่าน้ำประปาแก่ทหารผ่านศึก และครอบครัว****

เอกสารประกอบการร้องการขอลดหย่อนค่าน้ำประปา แก่ทหารผ่านศึก และครอบครัว

(สำหรับผู้มายื่นเรื่องใหม่เท่านั้น)

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ใช้น้ำ

2. บัตรประจำตัว/สมุดคู่มือประจำครอบครัวทหาร

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

4. ใบแจ้งหนี้ค่าน้ำประปา/ใบเสร็จรับเงินค่าน้ำประปาที่ชำระครั้งสุดท้าย

ตัวอย่างการคำนวณส่วนลดค่าน้ำประปา

ครอบครัวทหารผ่านศึกใช้น้ำเดือนมกราคม จำนวน 51 หน่วยจะต้องเสียค่าน้ำประปาเท่าไร
อัตราค่าน้ำ

•	0-30 = 8.5	= 30×8.5	= 255.00
•	31-40 = 10.03	= 10×10.03	= 100.30
•	41-50 = 10.35	= 10×10.35	= 103.50
•	51-60 = 10.68	= 1×10.68	= 10.68
			<u>469.48</u>

วิธีคำนวณส่วนลดทหารผ่านศึก 1/3

ขั้นตอนที่ 1 หาส่วนลด คำนวณจำนวน 51 หน่วย + คำนวณค่าของจำนวน 51 หน่วย ÷ 3 คือ $469.48 + 7.65 \div 3 = 159.04$ บาท

ขั้นตอนที่ 2 คิดค่าใช้จ่าย คำนวณเต็มจำนวน + คำนวณค่าเต็มจำนวน - ส่วนลด + ค่าบริการรายเดือน + ภาษีมูลค่าเพิ่ม 7% = คำนวณที่ต้องจ่าย

การทดสอบมาตรวัดน้ำ

การขอทดสอบมาตร คือการไม่เชื่อมั่นในความเที่ยงตรงของมาตรที่ติดตั้งที่อาคารของผู้ขอทดสอบนั้นจึงควรชี้แจงให้เห็นถึงระบบการทำงานของมาตรวัดน้ำที่ไม่มีกลไกทางอิเล็กทรอนิกส์ใด ๆ ใช้หลักกลศาสตร์ที่แรงไหลของน้ำหมุนใบพัดในมาตรเท่านั้น แต่เมื่อผู้ใช้น้ำยืนยันขอให้ทดสอบมาตรวัดน้ำ จะเป็นเรื่องที่ต้องมีการเขียนคำร้องที่สำนักงานประปาสาขา และมีค่าใช้จ่ายในการทดสอบ ก่อนอื่นหากมีหนี้ค้าง ส่วนบริการการใช้น้ำจะแจ้งส่วนจัดเก็บ และรับเงินให้ชะลอการระงับการใช้น้ำชั่วคราวไว้ก่อนและรับชำระค่าใช้จ่ายในการทดสอบมาตรวัดน้ำตามที่การประปานครหลวงกำหนด จากนั้นส่วนบริการมาตรจะไปเปลี่ยนมาตรวัดน้ำตัวใหม่ให้ และนำมาตรวัดน้ำเดิมส่งไปทดสอบที่ฝ่ายมาตรวัดน้ำ

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

1. ค่าใช้จ่ายในการทดสอบมาตรวัดน้ำ

1.1 กรณีผู้ใช้น้ำ ขอให้ทดสอบมาตรวัดน้ำ

- หากผลทดสอบมาตรวัดน้ำเที่ยงตรง ผู้ใช้น้ำต้องชำระค่าใช้จ่าย และค่าบริการทดสอบ ตามอัตราที่การประปานครหลวงกำหนด

- หากผลทดสอบมาตรวัดน้ำคลาดเคลื่อน การประปานครหลวงจะยกเว้นค่าใช้จ่าย และค่าบริการทดสอบ

1.2 กรณีหน่วยงานหรือพนักงานที่ปฏิบัติตามหน้าที่ของการประปานครหลวงขอให้ทดสอบมาตรวัดน้ำ ไม่ต้องคิดค่าใช้จ่าย และค่าบริการทดสอบ

1.3 กรณีบุคคลหรือหน่วยงานภายนอกขอให้ทดสอบมาตรวัดน้ำที่ไม่ได้ใช้ในกิจการของการประปานครหลวง ให้คิดค่าใช้จ่าย และค่าบริการทดสอบตามอัตราที่การประปานครหลวงกำหนด

****ระเบียบการประปานครหลวง ฉบับที่ 52 ว่าด้วย การเปลี่ยนแปลง และการทดสอบมาตรวัดน้ำ พ.ศ.2557****

การขอทดสอบมาตรวัดน้ำ เอกสารประกอบคำร้อง ดังนี้

ในนามบุคคลธรรมดา

ผู้ใช้น้ำมาดำเนินการด้วยตนเอง

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

ผู้ใช้น้ำไม่ได้มาดำเนินการด้วยตนเอง

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ใช้น้ำ
2. หลักฐานอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้ สำเนาทะเบียนบ้าน/สำเนาเอกสารการใช้เลขหมายประจำบ้าน (ทะเบียนเช่า)/สำเนาหนังสือสัญญาการซื้อขายที่ระบุบ้านเลขที่/สำเนาหนังสือเช่าซื้ออาคารต้องมีอายุสัญญา 3 ปี ขึ้นไป
3. ใบแจ้งค่าน้ำประปา/ใบเสร็จรับเงินค่าน้ำประปา
4. ค่าธรรมเนียมการขอทดสอบมาตรวัดน้ำ

ในนามนิติบุคคล

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

หากเจ้าของสิทธิไม่ได้มาติดต่อด้วยตนเอง

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

อัตราค่าธรรมเนียม การขอทดสอบมาตรวัดน้ำ

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

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

หลักเกณฑ์การให้สิทธิราคาค่าน้ำประปาในอัตราขายเหมา (Bulk Sale)

1. ราคาค่าน้ำประปาในอัตราขายเหมา (Bulk Sale) ใช้สำหรับผู้ใช้น้ำ ดังนี้
 - 1.1 ผู้ใช้น้ำรายกลุ่มที่ไม่สามารถติดตั้งมาตรวัดน้ำรายย่อยได้ และเป็นผู้มีรายได้น้อยที่ได้รับการขึ้นทะเบียนตามนโยบายหรือโครงการของรัฐบาล หรือผู้มีรายได้น้อยตามหลักเกณฑ์ที่การประปាកำหนด
 - 1.2 ผู้ใช้น้ำที่ได้รับการช่วยเหลือเป็นรายกรณีตามนโยบายของรัฐบาล หรือตามเหตุผล และความจำเป็นเพื่อบรรเทาภาระแก่ประชาชนที่การประปานครหลวงกำหนด

2. การคิดค่าน้ำประปาให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และอัตราที่การประปานครหลวงกำหนด
3. ผู้ใช้น้ำตามข้อ 1 ที่ประสงค์ขอรับสิทธิตามประกาศนี้ให้ยื่นความประสงค์ต่อการประปานครหลวงพิจารณาสำหรับ ผู้ใช้น้ำที่ไม่ตรงตามหลักเกณฑ์ ประกาศของการประปานครหลวง เรื่องหลักเกณฑ์การใช้สิทธิราคาค่าน้ำประปาในอัตราขายเหมา (Bulk Sale) ลงวันที่ 29 กันยายน 2566 การประปานครหลวงขอยกเลิกสิทธิราคาค่าน้ำประปาในราคาขายเหมา (Bulk Sale)

เอกสารประกอบขอรับสิทธิราคาค่าน้ำประปาเหมาจ่าย (Bulk Sale)

1. นิติบุคคลอาคารชุด
 - หนังสือรับรองนิติบุคคล (อายุไม่เกิน 3 เดือน)
 - หนังสือสำคัญการจดทะเบียนอาคารชุด (อช.10)
 - หนังสือสำคัญการจดทะเบียนนิติบุคคลอาคารชุด (อช.13)
 - บัตรประชาชนผู้มีอำนาจลงนาม (กรณีไม่สามารถดำเนินการด้วยตนเอง หนังสือมอบอำนาจ สำเนาบัตรประชาชนผู้มอบและผู้รับมอบอำนาจ)
 - หนังสือรับรองการเป็นผู้มีรายได้น้อย จากหน่วยงานทางปกครอง กทม. นนทบุรี สมุทรปราการ หรือส่วนท้องถิ่น
2. อาคารที่พักอาศัยราชการ/รัฐวิสาหกิจ
 - หนังสือรับรองของหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจที่รับผิดชอบ พร้อมระบุบัญชีรายชื่อ และเลขที่ห้อง

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

การบรรจบมาตรวัดน้ำ กรณีระงับการใช้น้ำ

กรณีการระงับการใช้น้ำเกิดจากผู้ใช้น้ำขาดการชำระค่าน้ำเกินกำหนดจนถูกระงับการใช้น้ำแบ่งเป็นระยะ ได้แก่

1. การงดจ่ายน้ำชั่วคราว

เป็นการงดจ่ายน้ำขั้นแรก โดยการปิดประตูน้ำหน้ามาตรวัดน้ำ ผูกมัด (ดังรูป) นัดชำระเงิน หรือแจ้งให้ทราบโดยวิธีอื่น หากมีการชำระหนี้ที่ค้างชำระ ทั้งหมดภายใน 15 วันนับจากวันที่งดจ่ายน้ำ
2. การงดจ่ายน้ำถาวร กำหนดค่าธรรมเนียมเป็น 3 อัตรา ดังนี้
 - 2.1 กรณีที่มีการชำระหนี้ที่ค้างทั้งหมด เกินกว่า 15 วันแต่ไม่เกิน 30 วัน นับจากวันที่งดจ่ายน้ำชั่วคราวให้ชำระค่าธรรมเนียมเป็นจำนวนเงินร้อยละ 10 ของค่าใช้จ่ายเหมาจ่ายในการติดตั้งประปาใหม่ตามขนาดมาตรวัดน้ำ
 - 2.2 กรณีที่มีการชำระหนี้ที่ค้างทั้งหมด เกินกว่า 30 วัน แต่ไม่เกิน 180 วัน นับจากวันที่งดจ่ายน้ำชั่วคราวให้ชำระค่าธรรมเนียมเป็นจำนวนเงินร้อยละ 20 ของค่าใช้จ่ายเหมาจ่ายในการติดตั้งประปาใหม่ตามขนาดมาตรวัดน้ำ
 - 2.3 กรณีที่มีการชำระหนี้ที่ค้างทั้งหมด เกินกว่า 180 วัน นับจากวันที่งดจ่ายน้ำชั่วคราวให้ชำระค่าธรรมเนียมเท่ากับค่าใช้จ่ายเหมาจ่ายในการติดตั้งประปาใหม่ตามขนาดมาตรวัดน้ำ



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

กรณีการขับไล่ผู้อยู่อาศัยด้วยการแจ้งระงับการใช้น้ำ

มีกรณีการขัดแย้งหรือการฟ้องขับไล่ในลักษณะนี้ และต้องการให้การประปานครหลวงไปตัดน้ำ เพื่อให้ผู้เช่าอยู่ไม่ได้ซึ่งไม่อาจกระทำได้ เพราะไม่มีระเบียบใด ๆ ของการประปานครหลวงที่จะระงับการใช้น้ำด้วยสาเหตุนี้ การประปานครหลวงไม่มีสิทธิ์ไประงับการใช้น้ำ หากยังมีการอยู่อาศัย และมีการจ่ายค่าบริการเป็นปกติ การจะระงับการใช้น้ำได้เฉพาะในกรณีที่ผู้ใช้น้ำผิดเงื่อนไขคู่สัญญาคือค้างชำระค่าน้ำ ปัญหาลักษณะนี้ของเจ้าของบ้าน เป็นปัญหาทางกฎหมายซึ่งต้องขอใช้อำนาจทางศาลแก้ไข เท่านั้น

งานบริการหลังมาตร กองบริหารธุรกิจเสริมด้านบริการ (กธส.)

ขอบเขตการให้บริการหลังมาตร

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

งานบริการหลังมาตรของการประปานครหลวง ดังต่อไปนี้

การประปานครหลวง จะดำเนินการสำรวจท่อรั่วภายในและซ่อมท่อภายใน รายละเอียดดังนี้

1. งานสำรวจหาท่อรั่วระบบท่อภายในราคาเริ่มต้นที่ 750 บาท
 - ขนาดมาตรวัดน้ำ ไม่เกิน 1½ นิ้ว
2. งานซ่อมท่อประปา ภายใน ค่าบริการเริ่มต้นที่ 730 บาท/จุด
 - สำหรับงานซ่อมท่อทั้งภายในและภายนอกตัวบ้าน/ตัวอาคาร ขนาดท่อไม่เกิน 2 นิ้ว
3. งานวางท่อประปาภายในใหม่ ค่าบริการเริ่มต้นที่ 150 บาท/เมตร
 - สำหรับงานวางท่อ PVC ภายในบ้าน/อาคาร ขนาดท่อไม่เกิน 1½ นิ้ว หรือความยาวไม่เกิน 40 เมตร
4. งานล้างถังพักน้ำ (ขนาดถังไม่เกิน 20 ลูกบาศก์เมตร หรือ 20 คิว หรือ 2,000 ลิตร)

สำรวจท่อรั่วภายใน และการซ่อมท่อภายในมีค่าใช้จ่าย

1.1 เจ็อนไซ

สำรวจหาท่อรั่วระบบท่อภายใน	ซ่อมท่อประปาภายใน	วางท่อประปาภายในใหม่	ล้างถังพักน้ำ
1. ขนาดมาตรไม่เกิน 2 นิ้ว 2. ไม่รับดำเนินการมาตรชั่วคราว วิธีสังเกต: ทะเบียนขึ้นต้นด้วยเลข 9 (9= ก่อสร้าง, ต่อเติม, ไม่มีบ้านเลขที่)	1. ขนาดท่อไม่เกิน 2 นิ้ว 2. ไม่รับดำเนินการมาตรชั่วคราว วิธีสังเกต: ทะเบียนขึ้นต้นด้วยเลข 9 (9= ก่อสร้าง, ต่อเติม, ไม่มีบ้านเลขที่) หมายเหตุ: ระยะเวลาค่าบริการเกินความชำรุด บกพร่อง: 3 เดือน นับถัดจากวันที่ กปน. ได้รับ มอบงานตามที่ได้ระบุไว้ในหนังสือรับรองงานแล้ว เสร็จสมบูรณ์	1. ขนาดท่อไม่เกิน 1 ^{1/2} นิ้ว 2. ความยาวไม่เกิน 40 เมตร	1. ขนาดถังไม่เกิน 10 ลูกบาศก์ เมตร หรือ 10 คิว หรือ 10,000 ลิตร
*กรณีไม่ตรงเงื่อนไขดังกล่าว ไม่รับดำเนินการ		*กรณีไม่ตรงเงื่อนไขดังกล่าว พิมพ์รายละเอียดลงใบงาน	

1.2 ตารางค่าใช้จ่ายในการสำรวจ

ราคาค่างานสำรวจท่อรั่วภายใน (ต่อจากมาตรวัดน้ำของ กปน.)

งานสำรวจท่อรั่วภายใน รวมค่าแรง ค่าท่อ และอุปกรณ์ในการสำรวจหาท่อรั่ว ป้อนน้ำ และสุขภัณฑ์ภายในบ้าน

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

หมายเหตุ

- งานสำรวจหาท่อรั่วต้องใช้ทักษะ ความชำนาญ และประสบการณ์ ตลอดจนอุปกรณ์ และเครื่องมือในการสำรวจหาท่อรั่ว
- ในกรณีตัวแทน/ผู้รับจ้างได้ทำการขุดหาท่อรั่วภายในไม่พบจุดรั่ว ให้ทำการกลบผิวดินเดิมให้เรียบร้อย โดยค่าใช้จ่ายเป็นของตัวแทน/ผู้รับจ้าง
- ให้ตัวแทน/ผู้รับจ้าง สำรวจหาท่อรั่วภายใน และรายงานผลตามแบบฟอร์มที่กำหนด

1.3 ขั้นตอนการรับงานของเจ้าหน้าที่ 1125

1. งานสำรวจหาท่อรั่วภายใน (มีค่าใช้จ่าย)

เจ้าหน้าที่ขอรายละเอียดข้อมูลผู้ใช้น้ำ โดยระบุรายละเอียดให้ชัดเจนว่า ผู้ใช้น้ำต้องการให้ดำเนินการเรื่องอะไร

2. หัวข้อในระบบ iMind CRM

ขอบริการ ->งานบริการหลังมาตรวัดน้ำ -> งานสำรวจหาท่อรั่วภายใน (มีค่าใช้จ่าย)

3. การติดตามงาน

เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อมูลในระบบคำร้อง CRM/CIS และติดตามงาน หากเกินกำหนดนัดหมาย

ล้างถังพักน้ำ

ปัจจุบันระบบการสำรองน้ำเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นสำหรับบ้านพักอาศัย เพื่อไว้ใช้ในยามที่น้ำประปาไม่ไหล หรือกรณีเกิดท่อแตกฉุกเฉิน ส่วนจะเก็บน้ำด้วยถังบนดินหรือใต้ดินนั้น ขึ้นอยู่กับพื้นที่ใช้สอยของแต่ละบ้าน

สาเหตุของการล้างถังพักน้ำ

1. น้ำประปาที่ส่งมาตามบ้านจะมีคลอรีนผสมอยู่เพื่อฆ่าเชื้อโรค แต่เมื่อเอาไปเก็บไว้ในถังพักน้ำนานคลอรีนก็จะระเหยหมดไป จึงไม่มีฤทธิ์ฆ่าเชื้อโรคได้อีก ในขณะที่เชื้อโรคก็มีอยู่ทุกหนทุกแห่ง รวมทั้งในอากาศจึงทำให้ลงไปเติบโตอยู่ในถังพักน้ำได้ ฉะนั้นการทำความสะอาดถังพักน้ำจึงเป็นเรื่องสำคัญควรล้างทำความสะอาดอย่างน้อยทุก 6 เดือน หากไม่มีการล้างถังพักน้ำ/ถังเก็บน้ำเลย สิ่งมีชีวิตเล็ก ๆ ที่เล็ดรอดเข้าไป จะเจริญเติบโตเพิ่มพูนขึ้นเรื่อย ๆ ทำให้น้ำประปาปนเปื้อนสิ่งสกปรกโดยไม่รู้ตัว ถังพักน้ำมักเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้น้ำไม่ได้มาตรฐาน

2. อาจเกิดการสะสมของตะกอนเนื่องจากการใช้เป็นระยะเวลานาน

ก่อนล้าง

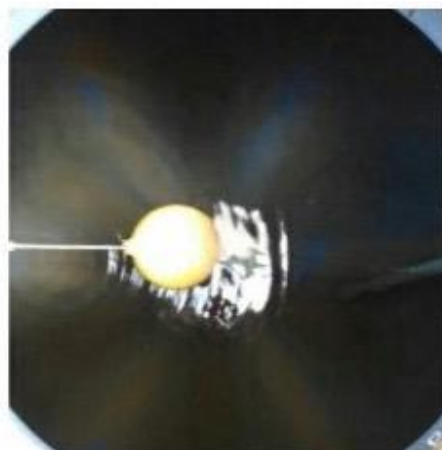


หลังล้าง

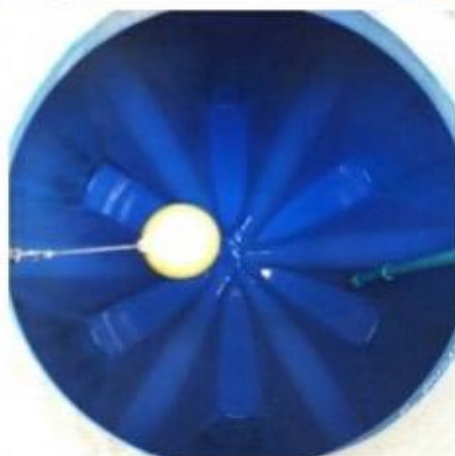


3. เกิดการปนเปื้อนจากสิ่งสกปรกภายนอกถึงพักน้ำ หรือการดูแลสภาพบริเวณที่ตั้งถังพักน้ำไม่ดีพอ

ก่อนล้าง



หลังล้าง



คุณภาพน้ำประปาหลังจากล้างถังพักน้ำ ควรมีค่ามาตรฐาน

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

เงื่อนไขค่าใช้จ่ายล้างถังพักน้ำ

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

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



7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. งานบริการข้อมูลของ MWA Call Center 1125

ลูกค้าสามารถติดต่อได้ทั้งหมด 3 ช่องทาง

1.1 ลูกค้าติดต่อช่องทางโทรศัพท์

1.1.1 เบอร์ 1125

1.1.2 GCC 1111

1.1.3 สายโอน

1.2 ลูกค้าติดต่อช่องทาง Social Media

1.2.1 Facebook

1.2.2 X

1.2.3 Line@

1.2.4 Web ร้องเรียน กปน.

1.2.5 Web Chat

1.2.6 E-mail

1.2.7 GCC 1111

1.3 ลูกค้า Walk In

1.3.1 ศูนย์ดำรงธรรม กปน.

ขั้นตอนการดำเนินการ

งานสอบถามข้อมูล

- เจ้าหน้าที่ สอบถามความต้องการกับลูกค้า
- ใช้ชุดคำสำหรับชี้แจง กรณีลูกค้าขอข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA)
- บริการข้อมูล และปิดใบงาน

งานแจ้งเหตุ

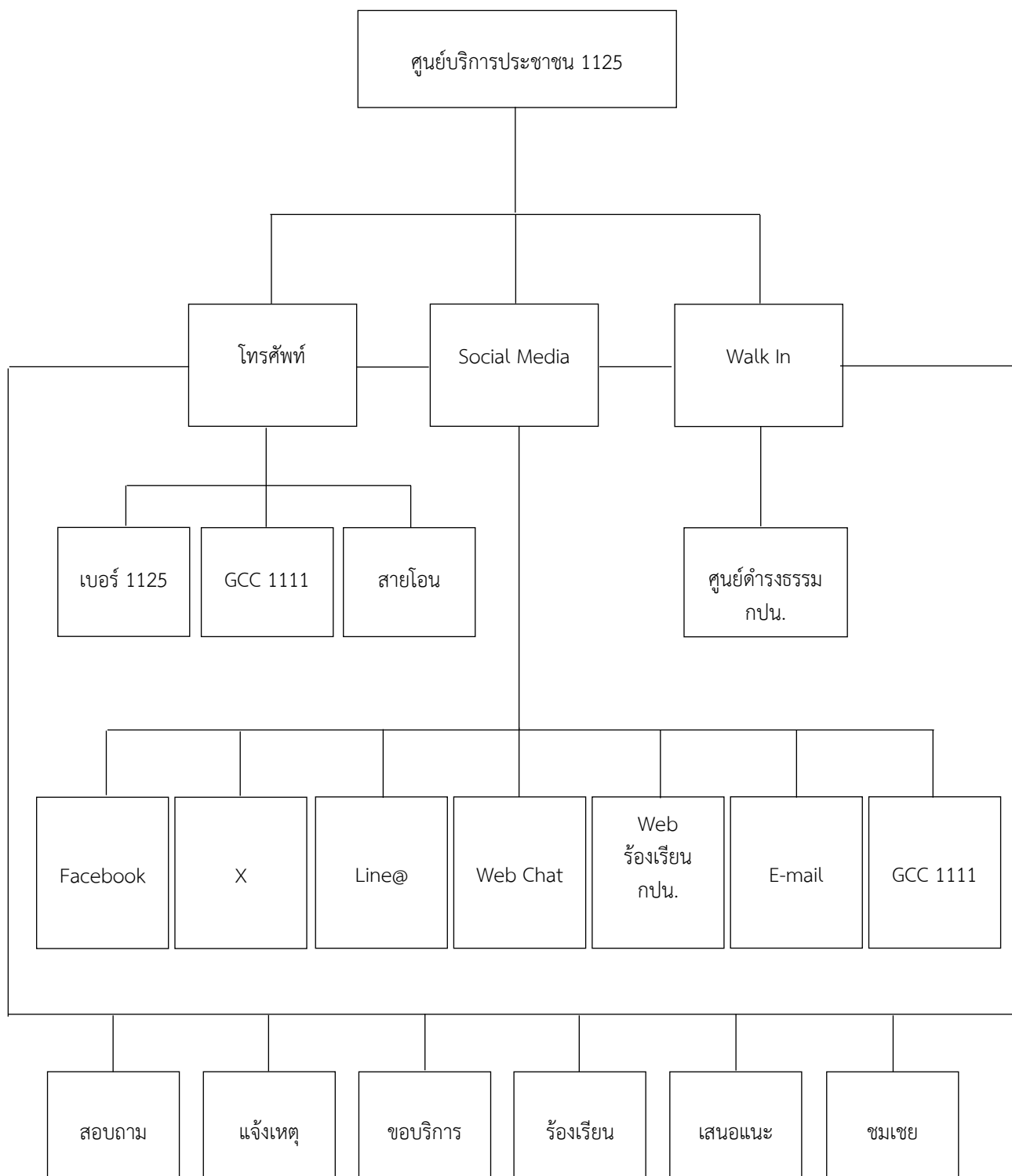
- ตรวจสอบว่าเป็นงานของหน่วยงานใด
- ส่งงานไปยังส่วนที่เกี่ยวข้อง สขท. หรือ สบก. สาขา
- ติดตามการดำเนินการแก้ไข
- รายงานผู้บริหาร (กรณีเป็นงานที่มีผลกระทบต่อลูกค้าจำนวนมาก และส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์องค์กร)
- สื่ออิเล็กทรอนิกส์ข้อความประชาสัมพันธ์หน้า Website Internet, Intranet และสื่อต่าง ๆ

งานร้องเรียนหน่วยงาน

- ส่งเรื่องไปยังสาขา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
- ตอบชี้แจงผู้ร้องเรียน

งานร้องเรียนเจ้าหน้าที่ 1125

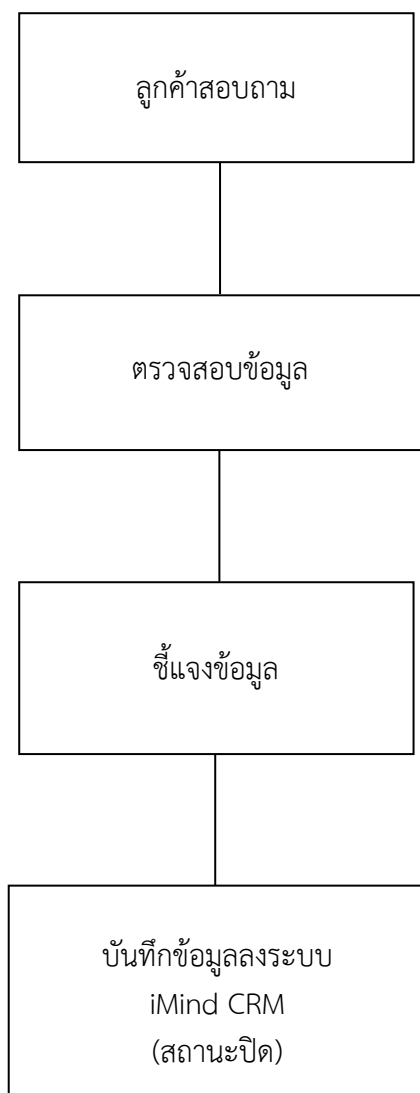
- ตรวจสอบการบันทึกการรับสาย ได้แก่ ฟังไฟล์เสียงสนทนา ข้อมูลในใบงาน
- ตอบกลับชี้แจงผู้ร้องเรียน



1. งานสอบถาม

ขั้นตอนดำเนินการ

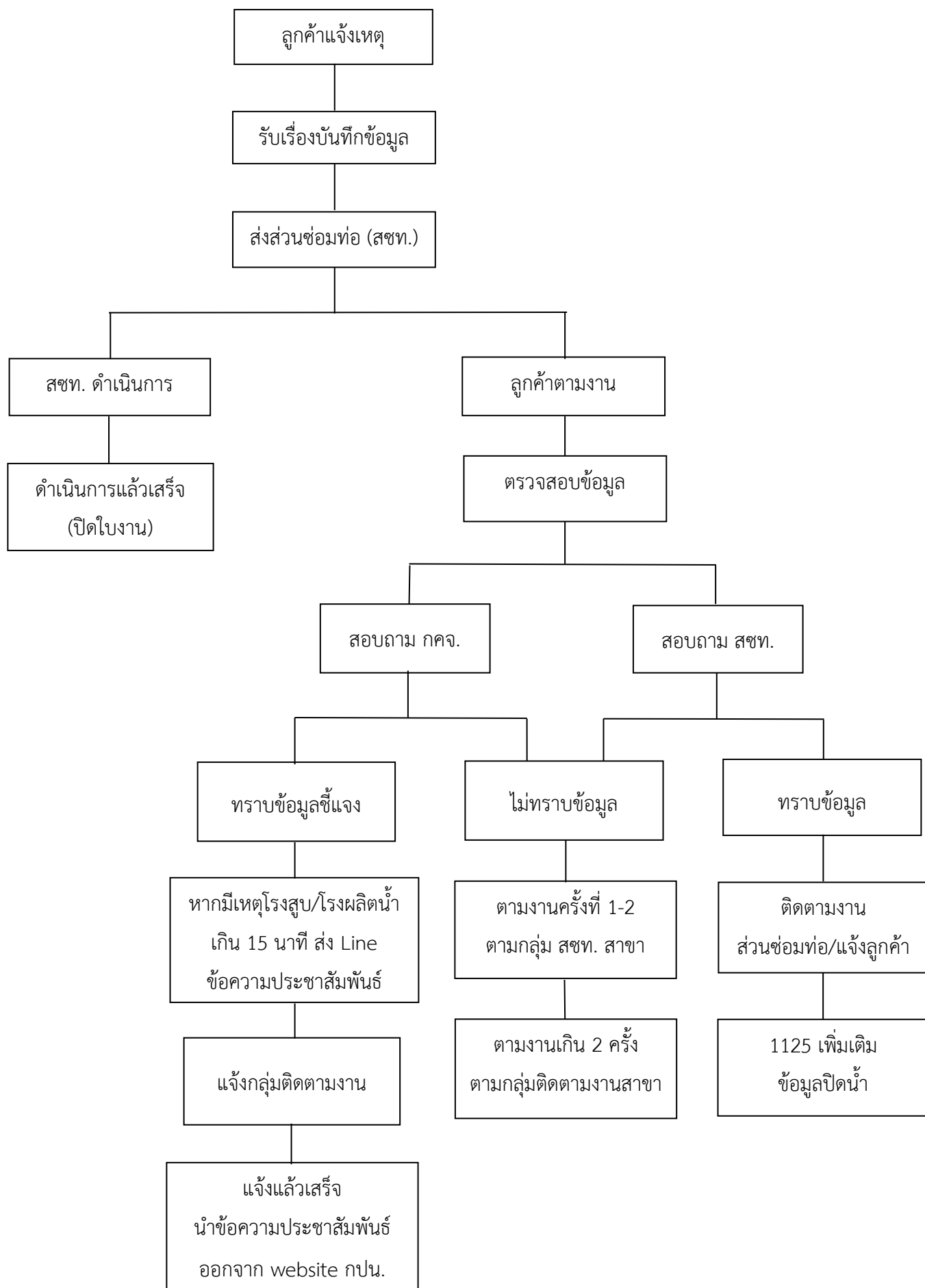
- 1.1 ผ่านช่องทางศูนย์บริการประชาชน MWA Call Center 1125
- 1.2 ตรวจสอบข้อมูล
- 1.3 ขี้แจงข้อมูล
- 1.4 บันทึกใบงาน(สถานะปิด)



2. งานแจ้งเหตุ

ขั้นตอนดำเนินการ

- 2.1 ผ่านช่องทางศูนย์บริการประชาชน MWA Call Center 1125
- 2.2 รับเรื่องบันทึกข้อมูลลงระบบ iMind CRM/ระบบที่เกี่ยวข้อง
- 2.3 ส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 2.4 ติดตามการดำเนินการแก้ไข (ลูกค้าตามงาน)/แจ้งเหตุน้ำไหลอ่อน-ไม่ไหล บริเวณกว้างจำนวนมากในเวลาใกล้เคียงกัน
- 2.5 ตรวจสอบข้อมูล
 - 2.5.1 สอบถาม กองควบคุมระบบส่งและสูบน้ำ (กคจ.)
 - 2.5.2 สอบถาม ส่วนซ่อมบำรุงระบบท่อและโยธา (สชท.)
- 2.6 ผลการตรวจสอบ
 - 2.6.1 กรณีที่ทราบข้อมูลชี้แจง (กคจ. หากมีเหตุขัดข้อง) แจ้งผู้บริหารทางกลุ่มไลน์ ดังนี้
 - แจ้งข้อมูล และรายละเอียดเบื้องต้น
 - แจ้งความคืบหน้าหากเหตุขัดข้องเกิน 15 นาที
 - แจ้งผลดำเนินการเมื่อแล้วเสร็จ
 - บันทึกระบบอัตโนมัติ (IVR) และข้อความประชาสัมพันธ์หน้า Website กปน.
 - 2.6.2 กรณีไม่ทราบข้อมูลส่งส่วนเกี่ยวข้องตามงาน ครั้งที่ 1-2 ผ่านไลน์กลุ่ม สชท. ตามงานครั้งที่ 3 ขึ้นไป ส่งผ่านไลน์กลุ่มติดตามงาน



3. งานขอบริการ

ขั้นตอนดำเนินการ

3.1 ผ่านช่องทางศูนย์บริการประชาชน MWA Call Center 1125

3.2 รับเรื่องบันทึกข้อมูลลงระบบ iMind CRM/ระบบที่เกี่ยวข้อง

3.3 ส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง



4. งานร้องเรียน

ขั้นตอนดำเนินการ

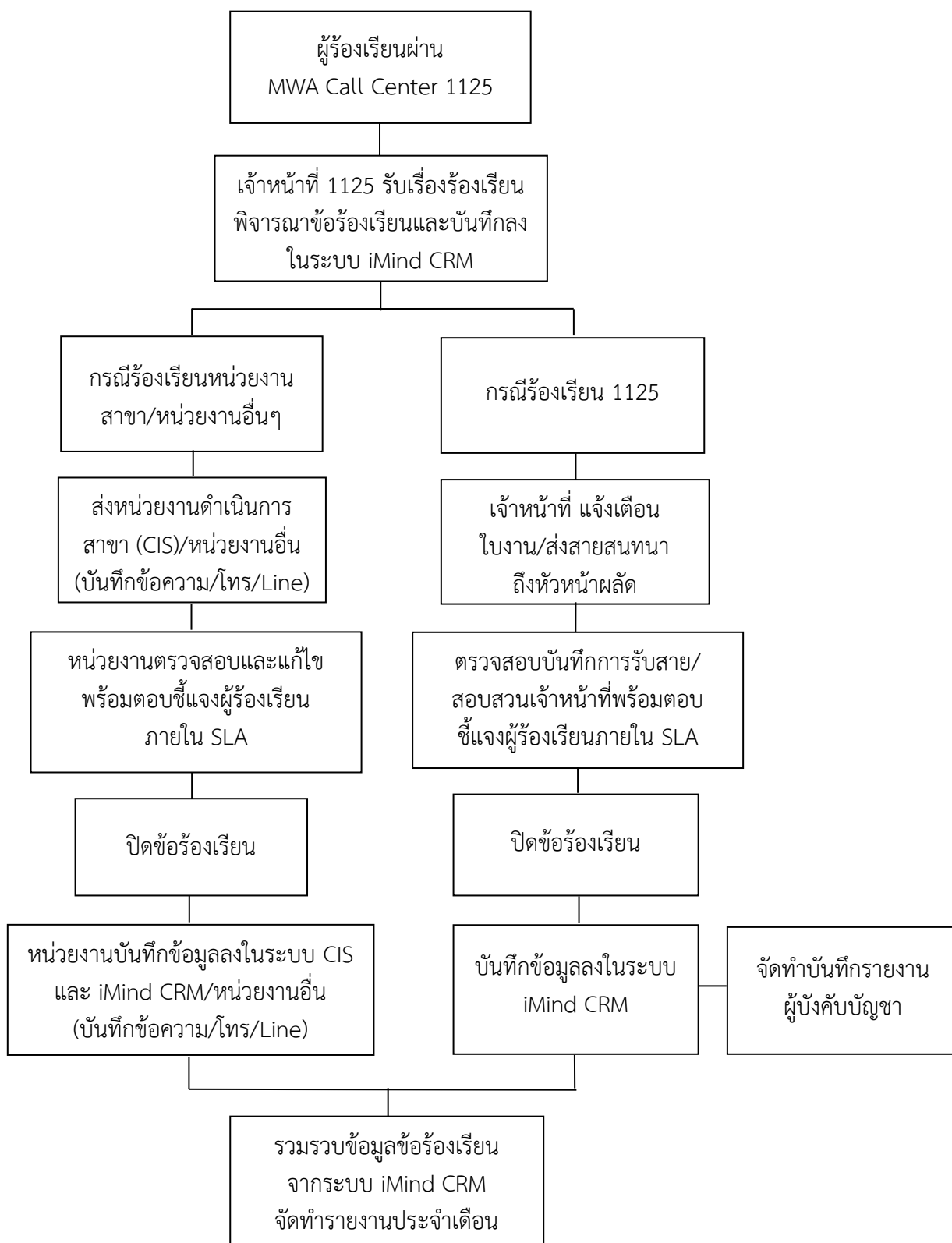
- 4.1 ผ่านช่องทางศูนย์บริการประชาชน MWA Call Center 1125
- 4.2 รับเรื่องบันทึกข้อมูลลงระบบ iMind CRM/ระบบที่เกี่ยวข้อง
- 4.3 ส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
 - 4.3.1 ร้องเรียนสาขา/หน่วยงานอื่น
 - ส่งหน่วยงานดำเนินการ
 - 4.3.2 ร้องเรียน 1125
 - เจ้าหน้าที่ แจ้งเตือนใบงานถึง หัวหน้าผลัด
 - ตรวจสอบการให้บริการเจ้าหน้าที่พร้อมตอบชี้แจงผู้ร้องเรียน
 - 4.3.3 ปิดข้อร้องเรียน
 - 4.3.4 บันทึกข้อมูลลงในระบบ iMind CRM จัดทำบันทึกรายงานผู้บังคับบัญชา

ข้อตกลงในการแก้ไข และตอบกลับการให้บริการลูกค้า (Service Level Agreement : SLA) ของ กปน.

ข้อร้องเรียน 1125	ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ (SLA)
เจ้าหน้าที่	
ให้บริการช้า/บกพร่อง	1 วันทำการ
ให้บริการไม่สุภาพ	1 วันทำการ
ไม่สามารถควบคุมอารมณ์ได้	1 วันทำการ
ไม่สามารถให้ข้อมูลครบถ้วน/ไม่ชัดเจน	1 วันทำการ
ไม่สามารถให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาได้	1 วันทำการ
ระบบ	
รอยาวนาน	3 วันทำการ
เกี่ยวกับ 1125	3 วันทำการ

แผนผังขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนผ่าน MWA Call Center 1125

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



5. เสนอแนะ

ขั้นตอนดำเนินการ

- 5.1 ผ่านช่องทางศูนย์บริการประชาชน MWA Call Center 1125
- 5.2 รับเรื่องบันทึกข้อมูลลงระบบ iMind CRM/ระบบที่เกี่ยวข้อง
- 5.3 ส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

6. ชมเชยเจ้าหน้าที่สาขา/เจ้าหน้าที่ 1125

ขั้นตอนดำเนินการ

- 6.1 ผ่านช่องทางศูนย์บริการประชาชน MWA Call Center 1125
- 6.2 รับเรื่องบันทึกข้อมูลลงระบบ iMind CRM/ระบบที่เกี่ยวข้อง
- 6.3 ส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
 - 6.3.1 ชมเชยสาขา
 - 6.3.2 ชมเชย เจ้าหน้าที่ 1125

ขั้นตอนดำเนินการบริการข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

นิยาม การประสานครหลวงมีบริการผ่านช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า ตลอดจนเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจให้ลูกค้าโดยกองบริการประชาชนเป็นหน่วยงานที่ตอบข้อสอบถามรับแจ้งเหตุ รับข้อร้องเรียน ประสานงานการขอรับบริการต่าง ๆ ผ่านช่องทางช่องทางโทรศัพท์/ E-mail/Web Chat/Web ร้องเรียน กปน./Facebook/X/Line@/หนังสือ/จดหมาย ซึ่งเป็นหนึ่งในช่องทางสำคัญสำหรับสื่อสารสร้างความเข้าใจ และความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า

ขั้นตอนดำเนินงาน พร้อมแผนผัง

1. ก่อนรับเรื่องตรวจสอบรายละเอียดการติดต่อเพื่อวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า เช่น สอบถามข้อมูลทั่วไป, แจ้งเหตุ, ร้องเรียน, ขอบบริการ, ข้อเสนอแนะ เป็นต้น
2. ระหว่างรับเรื่องตรวจสอบข้อมูลหรือตรวจสอบขั้นตอนดำเนินการเพื่อชี้แจงตามรูปแบบการตอบแต่ละประเภท ดังนี้

2.1 สอบถามข้อมูลทั่วไป

- 2.1.1 ตอบข้อมูลตามรูปแบบที่กำหนด เช่น คำขึ้นต้น, รายละเอียดเนื้อหา, คำลงท้าย เป็นต้น
- 2.1.2 บันทึกรายละเอียดเข้าระบบ iMind CRM

2.2 งานแจ้งเหตุ/งานร้องเรียน/งานขอบริการ/ข้อเสนอแนะ

- 2.2.1 ตอบข้อมูลตามรูปแบบที่กำหนด เช่น คำขึ้นต้น, คำลงท้าย, รายละเอียดเนื้อหา, ข้อมูลผู้ติดต่อ ทะเบียนผู้ใช้น้ำ 8 หลัก, บ้านเลขที่, ชื่อผู้แจ้ง และหมายเลขโทรศัพท์ เป็นต้น
- 2.2.2 บันทึกรายละเอียดเข้าระบบ iMind CRM พร้อมประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

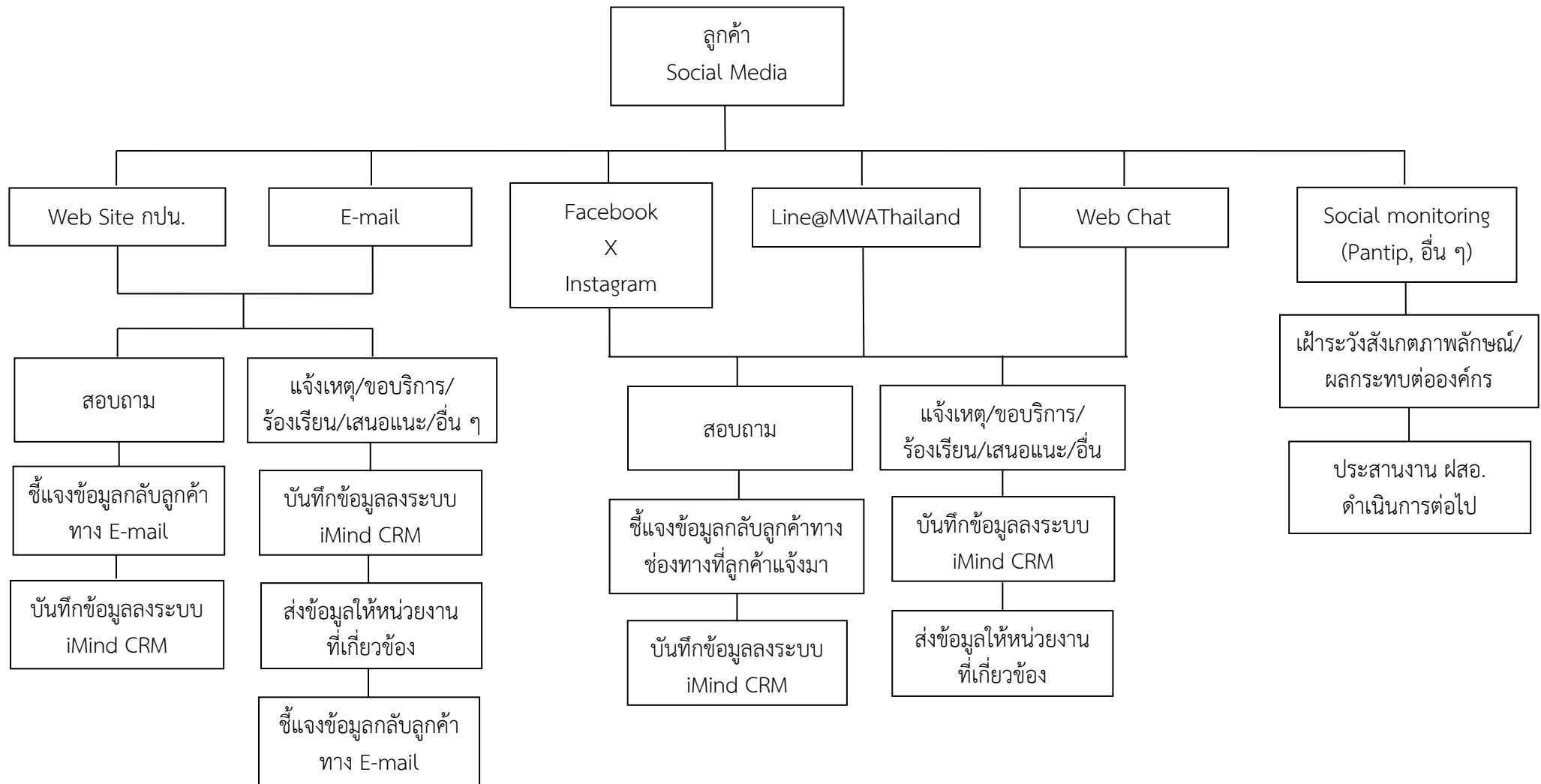
3. หลังรับเรื่องกรณีลูกค้าติดตามความคืบหน้าผลดำเนินการ

3.1 ตรวจสอบประวัติการสนทนา

3.2 ค้นหาข้อมูลการประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบผลการดำเนินการ

- 3.2.1 กรณีมีความคืบหน้า แจ้งลูกค้าทราบเพิ่มประวัติการติดตามพร้อมบันทึกงานเข้าระบบ iMind CRM
- 3.2.2 กรณีไม่มีความคืบหน้า เพิ่มประวัติการติดตามพร้อมบันทึกงานเข้าระบบ iMind CRM ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

แผนผังการบริการข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

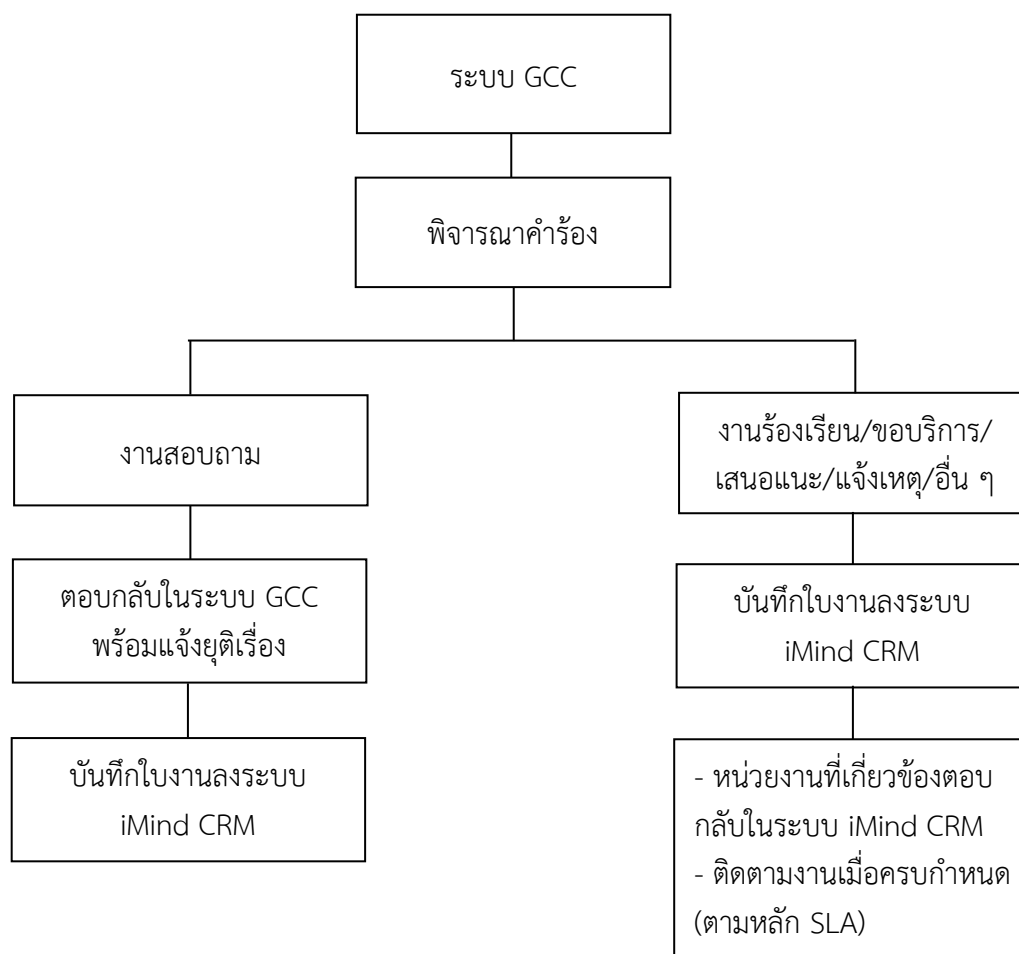


จัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (GCC) ถึงการประปานครหลวง

นิยาม ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีปัจจุบันมีหน้าที่หลักในการรับเรื่องราวร้องทุกข์จากประชาชนที่มีถึงนายกรัฐมนตรี, รองนายกรัฐมนตรี, รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีรวมทั้งประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหา และอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน อีกทั้งยังรับผิดชอบกำกับดูแลส่งเสริมสนับสนุน และแนะนำหน่วยงานของรัฐในการปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ.2548 และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการ เรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2552 ซึ่งการให้บริการของศูนย์บริการประชาชนมุ่งเน้นความเป็นอยู่ของประชาชนซึ่งรัฐบาลเปิดโอกาสให้ประชาชนแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์, เสนอข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ และแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมายผ่านศูนย์บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่าน 4 ช่องทาง คือหมายเลขสายด่วน 1111, ตู้ปณ.1111, www.1111.go.th และการมาแจ้งเรื่องด้วยตนเองที่สำนักงานนายกฯ ซึ่งการประปานครหลวง ในฐานะที่เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงมหาดไทยได้สนองนโยบายดังกล่าว โดยรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนโดยผ่านทางระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการประปานครหลวง และสำนักงานประปาสาขานครหลวงทั้ง 18 แห่ง

ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. เมื่อได้รับการแจ้งเตือนผ่านระบบ รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ให้พิจารณาเรื่อง และตรวจสอบวัตถุประสงค์ของเรื่องดังกล่าว หากเป็นเรื่องสอบถาม เสนอความคิดเห็น แนะนำ เจ้าหน้าที่ที่สามารถดำเนินการตอบกลับเจ้าหน้าที่ GCC ในเรื่องดังกล่าวได้ทันที พร้อมบันทึกรายละเอียดลงระบบ iMind CRM เพื่อเก็บเป็นสถิติ
2. สำนักงานประปาสาขาหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ส่งผลการดำเนินงาน ชี้แจงเรื่องร้องเรียนกลับมายัง กบข.
3. เจ้าหน้าที่ GCC กปน.ตอบชี้แจง หรือแจ้งผลการดำเนินการ ผ่านระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์พร้อมแจ้งยุติเรื่อง
4. เจ้าหน้าที่ GCC รับทราบผลการดำเนินการ และแจ้งเรื่องยุติ กลับมายังเจ้าหน้าที่ GCC กปน.
5. เจ้าหน้าที่ GCC กปน. รับทราบการแจ้งเตือนการยุติเรื่อง



หมายเหตุ : SLA ตามตารางหน้า 224

งานสอบถาม แจ้งเหตุและร้องเรียน ผ่านศูนย์ดำรงธรรม การประปานครหลวง

นิตยัม ตามนโยบายของคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557 เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม โดยกระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่กำกับดูแล และอำนวยความสะดวกการบริหารงานของศูนย์ดำรงธรรม และการบริหารงานของจังหวัดดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

การประปานครหลวงในฐานะเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจหนึ่งที่สังกัดกระทรวงมหาดไทยรับสนองนโยบาย และจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม การประปานครหลวงขึ้นเพื่อเป็นศูนย์กลางรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และความเดือดร้อนของประชาชนด้านสาธารณูปโภคต่าง ๆ และเชื่อมโยงกับศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย โดยประชาชนสามารถใช้บริการ ศูนย์ดำรงธรรม การประปานครหลวงได้ที่บริเวณชั้น 1 อาคารสำนักงานใหญ่การประปานครหลวง และสำนักงานประปาสาขาทั้ง 18 แห่ง

1. ก่อนรับเรื่อง

- 1.1 รับเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการประปาเท่านั้น ร้องเรียน แจ้งเหตุ สอบถามข้อมูล
- 1.2 กรณีติดต่อหน่วยงานภายนอกสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หมายเลข 02 221 1133

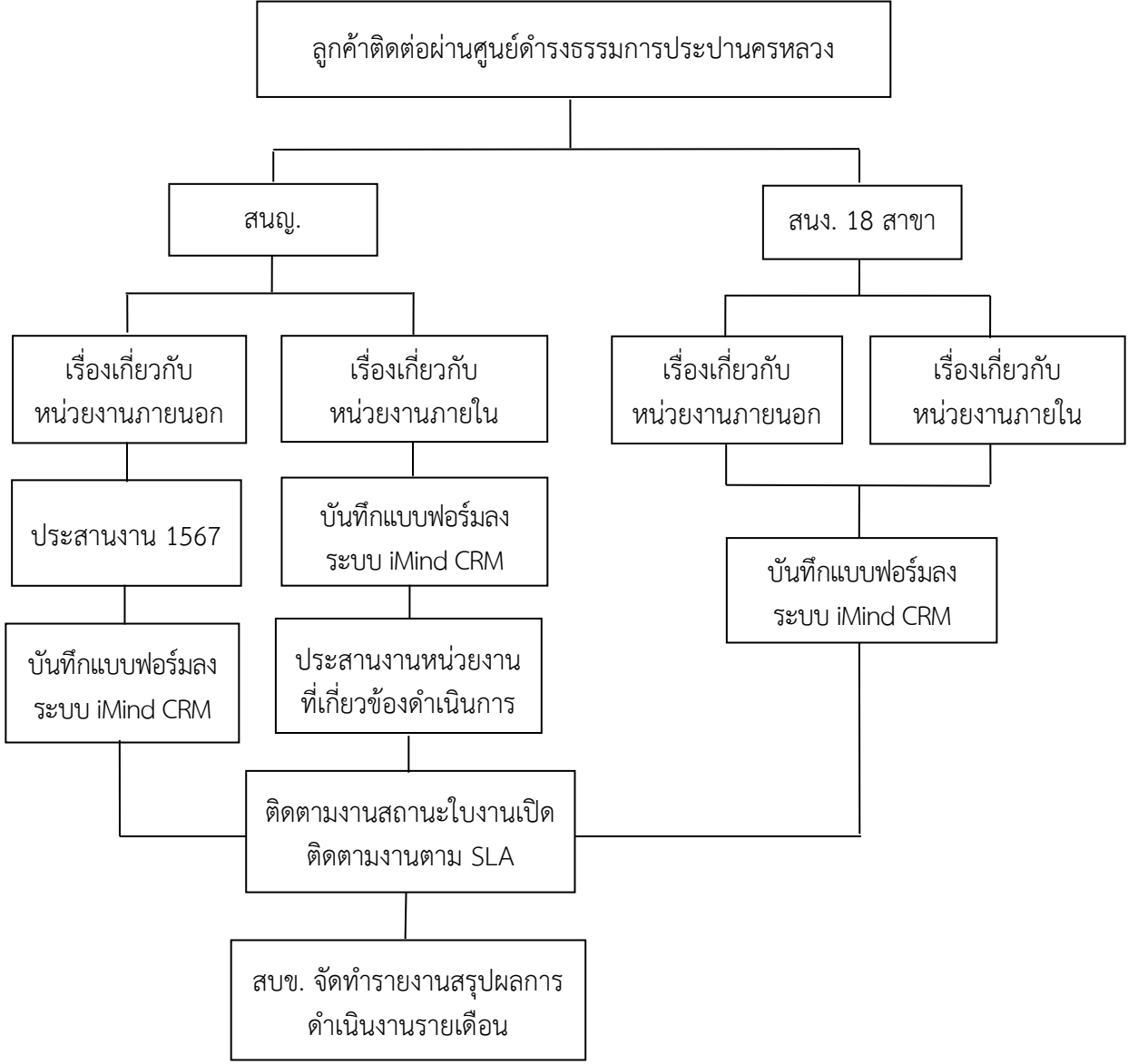
2. ระหว่างรับเรื่อง

- 2.1 ตรวจสอบเอกสารประกอบคำร้องครบถ้วน
- 2.2 กดขอสำเนาบัตรประชาชน หากต้องใช้เอกสารประกอบคำร้อง กปน. จะต้องสำเนาเอง
- 2.3 บันทึกรายละเอียดข้อมูล เก็บสำเนาเอกสารเข้าระบบ กรณีร้องเรียน หรือแจ้งเหตุ ต้องแจ้งเลขคำร้องให้ลูกค้าทราบ

3. หลังรับเรื่อง

- 3.1 การติดตามความคืบหน้า
 - สถานะใบงานเปิด-ติดตามงานตาม SLA
 - ฝดส. จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานรายเดือน

การบริการข้อมูลผ่านศูนย์ดำรงธรรมการประปานครหลวง



หมายเหตุ : SLA ตามตารางหน้า 224

การติดตามความก้าวหน้าของงาน และรายงานความก้าวหน้าแก่ลูกค้าพร้อมสำรวจความพึงพอใจ

นิยาม การสุ่มโทรศัพท์เพื่อติดตามงานร้องเรียน/แจ้งเหตุ และรายงานความก้าวหน้าแก่ผู้ใช้น้ำ (After Service) พร้อมสำรวจความพึงพอใจ

ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. หลักการพิจารณากรณีติดตามงานร้องเรียน/แจ้งเหตุ

1.1 กรณีติดตามงาน ร้องเรียน

หลักปฏิบัติ : การเลือกกรณีการติดตามงาน

1.1.1 แบ่งระยะการติดตามงาน 2 ระยะตามข้อตกลงในการแก้ไข และตอบกลับการให้บริการลูกค้า (Service Level Agreement : SLA) ของ กปน. คือ 1 วันทำการ และ 3 วัน ทำการ ดังนี้

- งานติดตาม 1 วันทำการ ได้แก่ น้ำไม่ไหล, น้ำไหลอ่อน และน้ำขุ่น/น้ำมีกลิ่นที่ไม่ใช้กลิ่นคลอรีน)
- งานติดตาม 3 วันทำการ ได้แก่ ค่าน้ำผิดปกติ, งานซ่อมท่อ, งานวางท่อ, ไม่มีการประชาสัมพันธ์ก่อนจะปิดน้ำ, ใบแจ้งค่าน้ำ, มาตรวัดน้ำ และงานอื่น ๆ

1.1.2 เงื่อนไขใบงาน ต้องมีชื่อ ที่อยู่ และเบอร์ติดต่อครบถ้วน

1.2 กรณีติดตามงานแจ้งเหตุ

หลักปฏิบัติ : การเลือกกรณีการติดตามงานแจ้งเหตุ

1.2.1 ระยะการติดตามงาน การติดตามงานแจ้งเหตุย้อนหลัง 24 ชั่วโมง

1.2.2 เงื่อนไขใบงาน ต้องมีชื่อ ที่อยู่ และเบอร์ติดต่อครบถ้วน

2. ขั้นตอนการติดตามงานร้องเรียน/แจ้งเหตุ

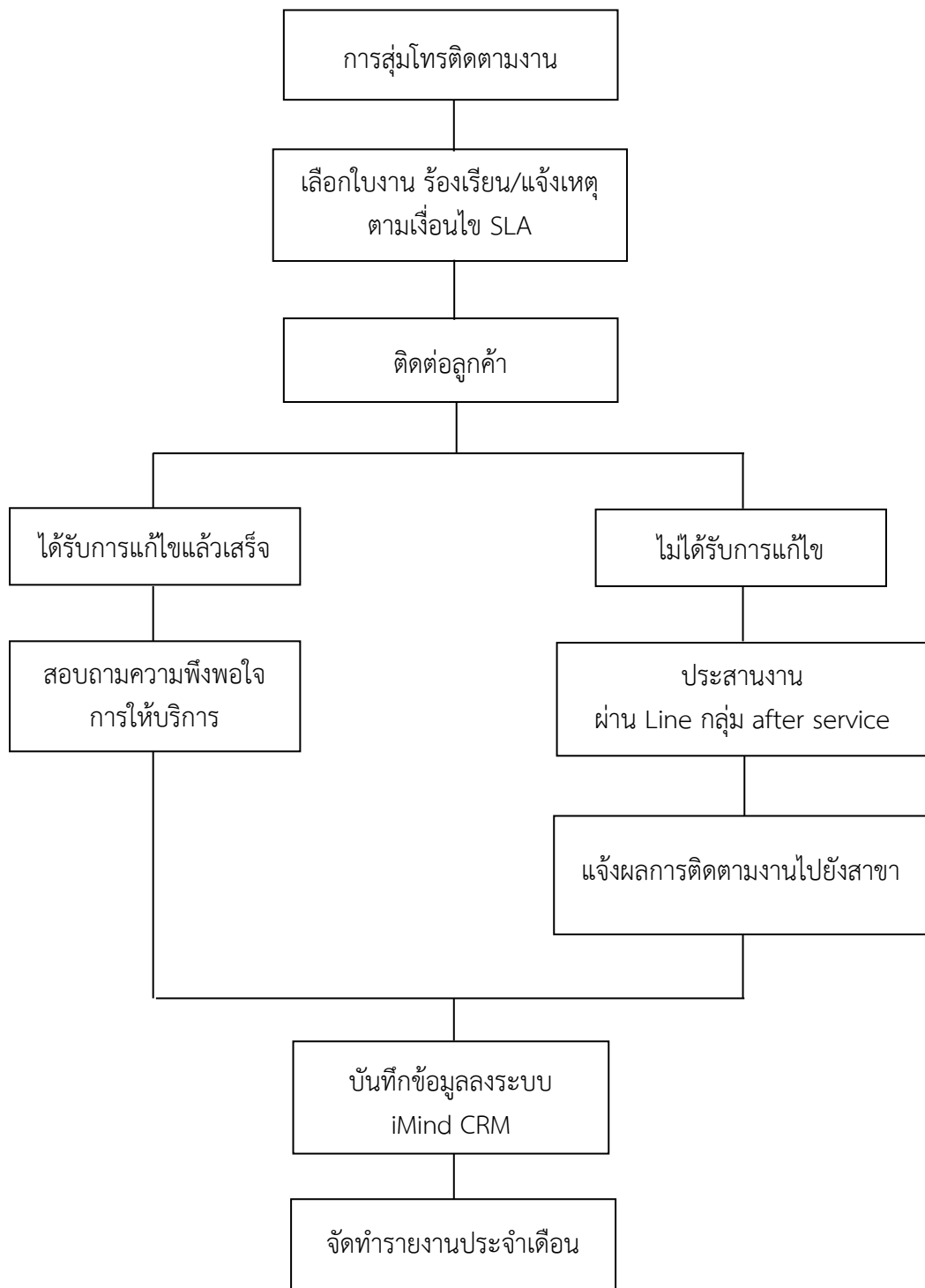
2.1 กรณีงานที่แจ้งได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จ

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

2.2 กรณีงานที่แจ้งไม่ได้รับการแก้ไข

- ติดต่อลูกค้าที่ได้รับผลกระทบ เพื่อสอบถามลูกค้าถึงการดำเนินการต่าง ๆ
- สอบถามความก้าวหน้าของงาน ไปที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รับทราบปัญหา และ สอบถามยืนยัน เวลาที่แล้วเสร็จ
- แจ้งเลขที่ใบงานพร้อมรายละเอียดเข้าไปในไลน์กลุ่ม “ติดตามงาน After Service” เพื่อแจ้งต่อไปยังสำนักงานประชาสัมพันธ์ เพื่อให้สาขาติดต่อกลับลูกค้า
- บันทึกผลการดำเนินงานลงในระบบ iMind CRM (การติดตามงาน)

แผนผังการติดตามงาน After Service



หน้าที่ และแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประสานงาน (Coordinator)

1. รายงานจำนวนผู้ปฏิบัติงานประจำวันของ 1125 ทาง Line (หัวหน้าผลัด/ผู้ช่วยผลัด)
2. ส่ง Wallboard ทาง Line ตามงานช่วงเวลา 08.00 น., 12.00 น., 16.00 น., 24.00 น.
3. จัดทำรายงานหลังเลิกงาน
 - 3.1 บันทึก Abandon 3% ลงใน Google drive
4. บันทึกงานปิดน้ำที่สาขาแจ้งลงระบบ ในไฟล์ Excel ให้ครบถ้วน
 - 4.1 กรณีสาขาไม่สามารถลงปิดน้ำในระบบเองได้ เจ้าหน้าที่ต้องทำการลงข้อมูลในระบบ หลังจากที่สาขาแจ้งทันที
 - 4.2 เจ้าหน้าที่ต้องตรวจสอบข้อมูลการปิดน้ำ/จุดงาน/พื้นที่ผลกระทบ/เวลา/ขนาดท่อ/หน่วยงาน/แก้ไขตัวย่อต่าง ๆ ให้ชัดเจน ครบถ้วนทุกครั้งทันที เพื่อให้ Agent เข้าใจ และสามารถตอบชี้แจงลูกค้าได้
 - 4.3 งานปิดน้ำซ่อมท่อ เจ้าหน้าที่ต้องรีบตรวจสอบเวลาเปิดน้ำ ก่อนถึงเวลาที่กำหนด หากมีการเลื่อนเวลาเปิดน้ำ เจ้าหน้าที่ต้องสอบถามสาขาถึงสาเหตุการเลื่อนเวลาทุกครั้ง และถ้าใช้เวลาปิดน้ำนาน เจ้าหน้าที่ต้องสอบถามบริการรถน้ำ เพื่อรองรับงานร้องเรียน
5. เปิดรับสายช่วงเวลาที่ไม่มีตามงาน
6. จัดทำรายงานเหตุขัดข้องต่าง ๆ เช่น ระบบขัดข้อง

งานท่อแตกที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของ กปน.

1. เจ้าหน้าที่ต้องคอยสังเกต และรับข้อมูลจาก Agent/Social และแจ้งหัวหน้าผลัด
2. เจ้าหน้าที่ต้องทำรายงานเรียงลำดับเหตุการณ์เพื่อส่งกลุ่ม Line ติดตามงานของพื้นที่สาขานั้น ๆ และส่งกลุ่ม Line 1125
 - 2.1 พื้นที่สาขา/รับแจ้งเหตุเรื่อง..../จุดงาน
 - 2.2 รับแจ้งผ่าน 1125 จำนวน.....ราย/รับแจ้งผ่าน Social จำนวน.....ราย/ใบงานแรกเวลา.....น.
 - 2.3 ผลกระทบ เช่น น้ำท่วมผิวจราจร ก็เลน/ก่মেตร/น้ำไหลเข้าบ้านประชาชน
 - 2.4 ประสานกับใคร...../ส่วน..... รับทราบ และเร่งกองงานเข้าตรวจสอบ/เพิ่มประสานกลุ่มติดตามงาน (กรณีแจ้งในกลุ่ม 1125)
3. เจ้าหน้าที่ติดตามความคืบหน้าของจุดงานเป็นระยะ จนกระทั่งงานแล้วเสร็จ เปิดน้ำปกติ

การติดตามงาน

1. ติดตามงานแจ้งเหตุงานซ่อมท่อ
 - 1.1 ตามงานทางโทรศัพท์/Line
 - 1.2 ตรวจสอบข้อมูลใบงาน และข้อความการติดตามงานของ Agent ก่อนส่งทุกครั้ง
 - 1.3 กรณีการตามงานครั้งที่ 3 ขึ้นไป ให้แจ้งกลุ่มติดตามงาน หรือขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ติดตามงาน
 - 1.4 กรณีงานแจ้งเหตุเร่งด่วนที่ส่งผลกระทบทำให้เกิดความเสียหายกับประชาชนโดยตรง เช่น ท่อแตก น้ำท่วมเข้าบ้าน สามารถส่งเข้ากลุ่มติดตามงานได้เลย
 - 1.5 ตามงานตามลำดับความสำคัญ ระยะเวลารอคิวแต่ละใบงานไม่ควรเกิน 15 นาที
2. ติดตามงานเกี่ยวกับงานซ่อมท่อประธาน
 - 2.1 ติดตามงาน ผกจ.1, ผกจ.2/ผคจ. (กชร./กคจ./กรจ.)
 - 2.2 ตามงานทางโทรศัพท์/Line
3. ติดตามงานเกี่ยวกับส่วนงาน กรร. (สกส., สปน.) กรณีที่เกิดความเสียหายเร่งด่วน รอเวลาทำการไม่ได้ ส่งเข้ากลุ่มติดตามงานได้เลย
4. ติดตามงานเวลาทำการ งานคำร้องขอบริการ คำร้อง CIS ต่าง ๆ
 - 4.1 ตรวจสอบลูกค้าแจ้งเรื่องอะไร
 - 4.2 ในการตามงานครั้งนี้ลูกค้าต้องการอะไร
 - 4.3 ตรวจสอบข้อมูลใน CIS ว่าทางสาขาประสานงานต่อไปหน่วยงานใด
 - 4.4 ตรวจสอบสถานะ CIS ว่าทางสาขามีการบันทึกข้อมูลเพิ่มเติมว่าอย่างไร
 - 4.4.1 หากไม่มีความคืบหน้า ให้ เจ้าหน้าที่ติดต่อไปยังหน่วยงานที่ CIS ระบุไว้
 - 4.4.2 หาก CIS ไม่ระบุหน่วยงานใด ๆ ให้ติดตามไปที่ สบก.
 - 4.4.3 กรณีสาขามีบันทึกผลการดำเนินงาน/การแก้ไขมาโดยละเอียด และสามารถชี้แจงลูกค้าได้ เจ้าหน้าที่ต้องสอบถาม Agent ว่าได้แจ้งลูกค้าตามข้อมูลแล้วหรือไม่ หากชี้แจงแล้วลูกค้าไม่รับฟัง หรือ ลูกค้าไม่เข้าใจ เจ้าหน้าที่สามารถติดตามงานไปที่หน่วยงานนั้น ๆ ได้เลย แต่หาก Agent รับติดตามงาน โดยไม่ได้ชี้แจงลูกค้า เจ้าหน้าที่จะต้องแจ้งข้อมูลให้ Agent รับทราบ และเจ้าหน้าที่ต้องโทรกลับชี้แจงลูกค้า หลังจากชี้แจงลูกค้ารับทราบ จบงานแล้ว เจ้าหน้าที่ต้องเพิ่มประวัติลงใบงาน
5. ติดตามงาน กองบริหารธุรกิจเสริมด้านบริการ (กธส.)
 - 5.1 ตามในเวลาทำการ 08.30 - 16.30 น.
 - 5.1.1 ส่งข้อมูลเข้า Line กธส.
 - 5.1.2 ใส่จำนวนใบงานทุกใบงาน
 - 5.1.3 กรณี กองบริหารธุรกิจเสริมด้านบริการ (กธส.) มีการตอบกลับ เจ้าหน้าที่ต้องนำข้อมูลลงบันทึกในใบงานนั้น ๆ ทุกใบ
 - 5.2 ตามนอกเวลาทำการ 16.30-08.30 น./วันหยุด สามารถตามได้กรณี เช่น ถึงวันนัดหมายเข้าดำเนินการแล้ว แต่หน่วยงานยังไม่นัดเวลากับลูกค้า

6. การติดตามงานคำร้องขอบริการ และงานร้องเรียนของ กรก. และ กรด.

6.1 ตามงานทางโทรศัพท์/Line กรก. และ กรด.

6.2 ตรวจสอบข้อมูลใบงาน และข้อความการติดตามงานของ Agent ก่อนส่งทุกครั้ง

6.3 ตามลำดับความสำคัญ ระยะเวลารอคิวแต่ละใบงานไม่ควรเกิน 15 นาที

7. การบันทึกเพิ่มประวัติการติดตามงานทุกใบงาน

7.1 ผลของการติดตามงาน

7.2 ชื่อผู้รับเรื่องตามงาน/ผู้ให้ข้อมูล

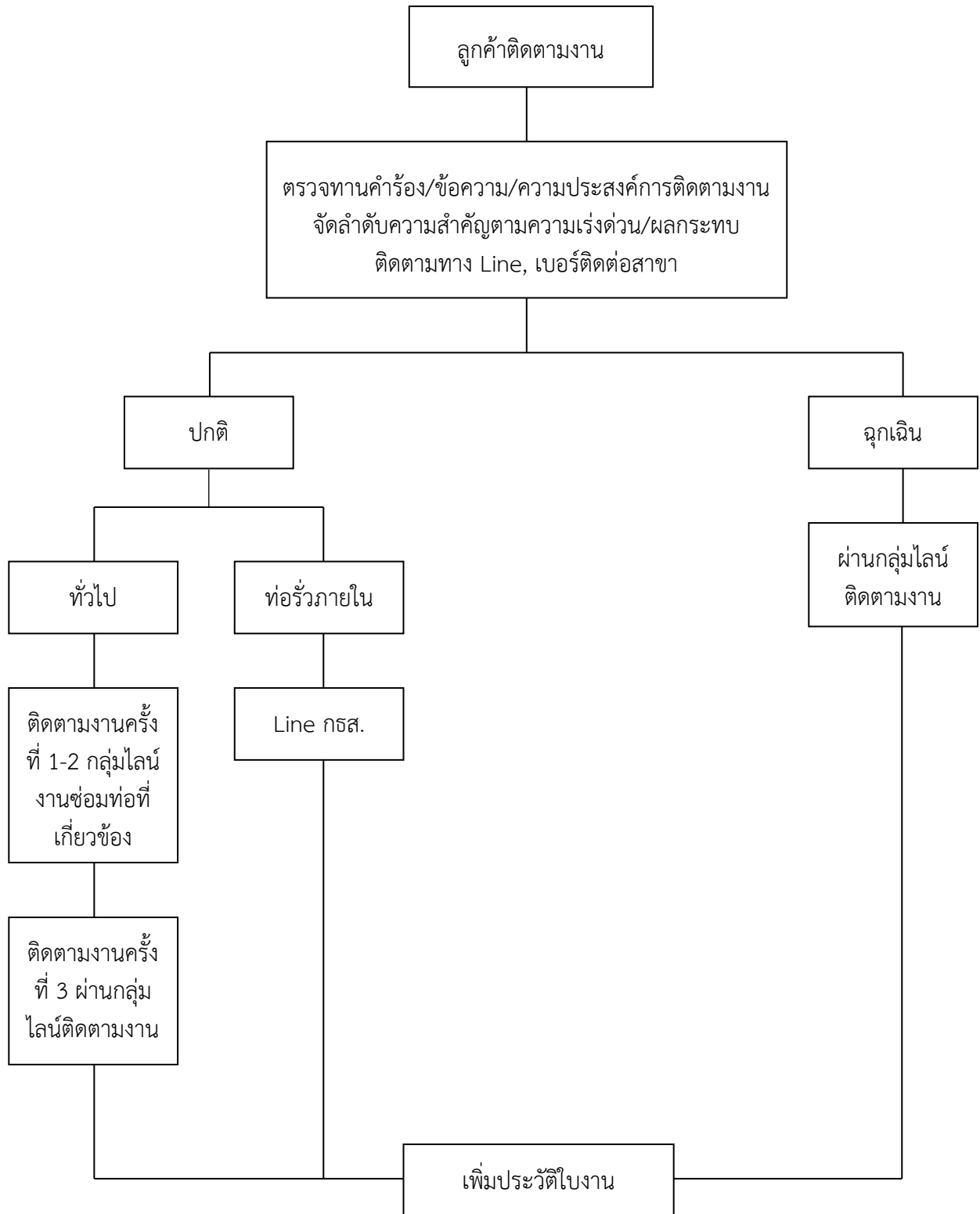
7.3 ระบุหน่วยงาน และสาขา

7.4 แจ้งตัวเตือนงานถึงเวลา 07.55 น./15.55 น.

เกณฑ์ประเมินเจ้าหน้าที่ประสานงาน (Coordinator)

1. ทักษะการพิมพ์เพิ่มประวัติตามงาน

2. ระยะเวลาในการตามงานไม่เกิน 15 นาที/ใบงาน



หมายเลข 1125 ชัดข้อไม่สามารถติดต่อได้

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน กรณี 1125 ชัดข้อ

1. ระบบ 1125 ชัดข้อ ไม่สามารถติดต่อได้

- 1.1 ประสานงาน บริษัทผู้ดูแลระบบผ่านช่องทางโทรศัพท์/กลุ่ม Line
- 1.2 โทรศัพท์/แจ้ง กลุ่ม Line หน.สบข., ผอ.กบข., ตามลำดับชั้น
- 1.3 แจ้งเจ้าหน้าที่ให้ประเมินสถานการณ์ภายใน 30 นาที และดำเนินการแก้ไขระบบภายใน 1.30 ชั่วโมง (รวม 2 ชั่วโมง) หากเกินระยะเวลา 2 ชั่วโมง ให้ดำเนินการ ดังนี้
 - ทำการตัดข้อความเสียงอัตโนมัติ IVR ลงระบบ
 - จัดเจ้าหน้าที่เข้าประจำเครื่องโทรศัพท์ (สีขาว) เพื่อเตรียมรับสายที่จะโอนเข้ามาโดย

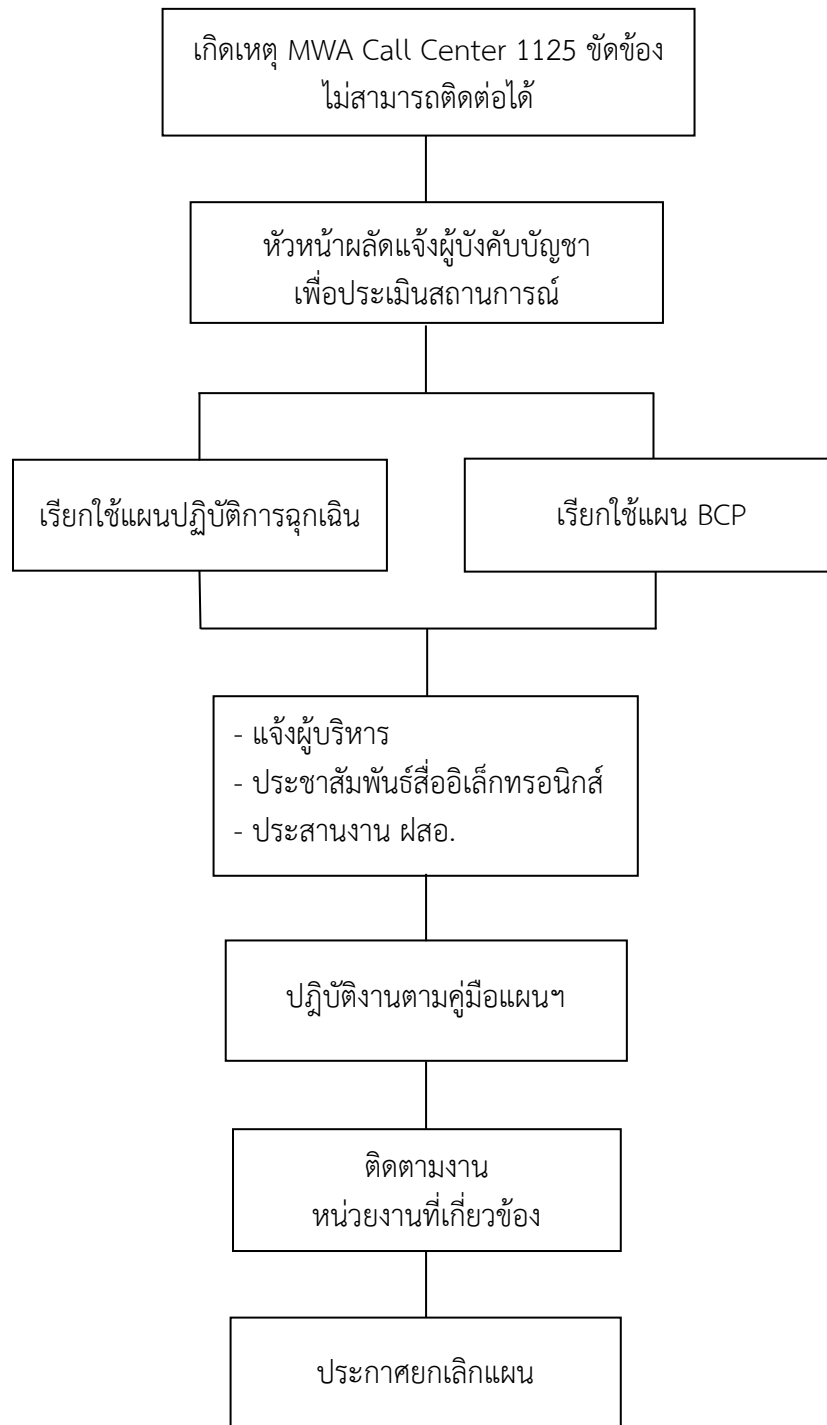
ลูกค้าโทรเข้า เบอร์ 02 5040123

- จัดเจ้าหน้าที่ 1 ท่านในการรับสายเครื่อง 7777 และทำการโอนสายโดยกด 1970 สายจะถูกโอนเข้าไปที่เครื่องโทรศัพท์สีขาว
 - หัวหน้าผลัดสลับสวิตซ์ในห้อง Social 10 สวิตซ์ หรือสลับสวิตซ์ ตามความพร้อมของเจ้าหน้าที่ที่รอรับเครื่องโทรศัพท์สีขาว
 - หัวหน้าผลัด แจ้งเจ้าหน้าที่ Social ทำข้อความประชาสัมพันธ์ในเว็บไซต์ กปน.

2. เมื่อดำเนินการแก้ไขระบบแล้วเสร็จ

- 2.1 หัวหน้าผลัดรายงาน หน.สบข., ผอ.กบข., โดยวิธีการ Line/โทรศัพท์
- 2.2 สลับสวิตซ์ในห้อง Social
- 2.3 แจ้งเจ้าหน้าที่ ทำการ Login เข้าระบบใหม่ และเปิดรับสายตามปกติ
- 2.4 นำข้อความเสียงอัตโนมัติ IVR และข้อความประชาสัมพันธ์ในเว็บไซต์ กปน. ออก
- 2.5 จัดทำรายงานปัญหาตั้งแต่เริ่มเกิดเหตุจนแก้ไขแล้วเสร็จ

กรณีระบบโทรศัพท์ 1125 ขัดข้องไม่สามารถติดต่อได้



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน กรณี 1125 ชัดช่องเสียงสัญญาณขาดหาย

1. ระบบ 1125 ชัดช่อง เสียงสัญญาณขาดหาย

1.1 ประสานงาน บริษัทผู้ดูแลระบบผ่านช่องทางโทรศัพท์/กลุ่ม Line

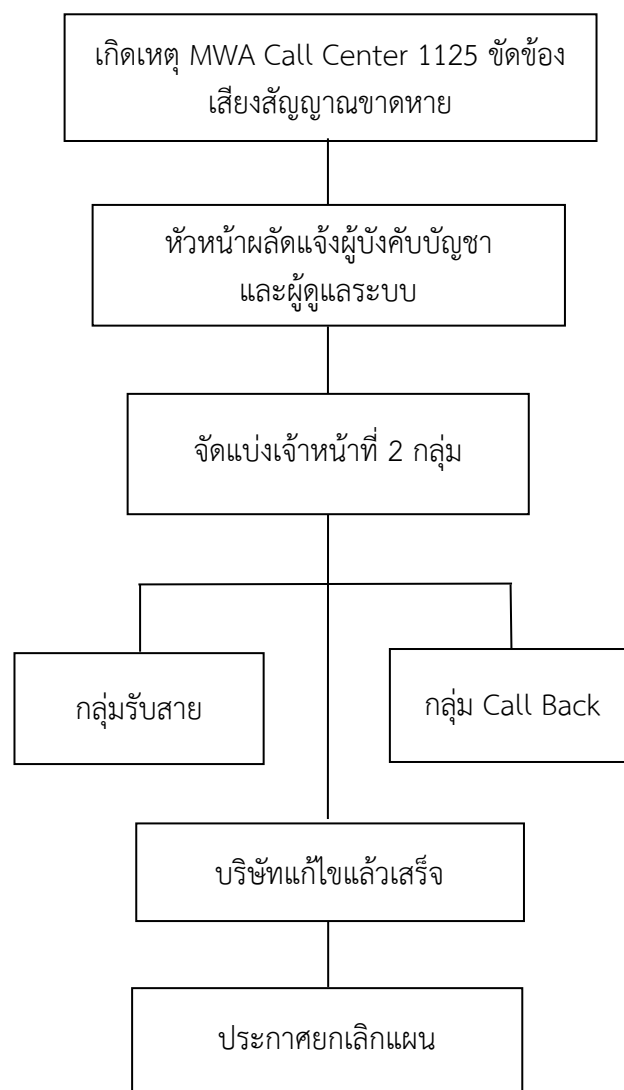
1.2 จัดแบ่งเจ้าหน้าที่เป็น 2 กลุ่ม

- กลุ่มรับสาย (80%)

- กลุ่ม Call Back (20%)

2. เมื่อดำเนินการแก้ไขระบบแล้วเสร็จ

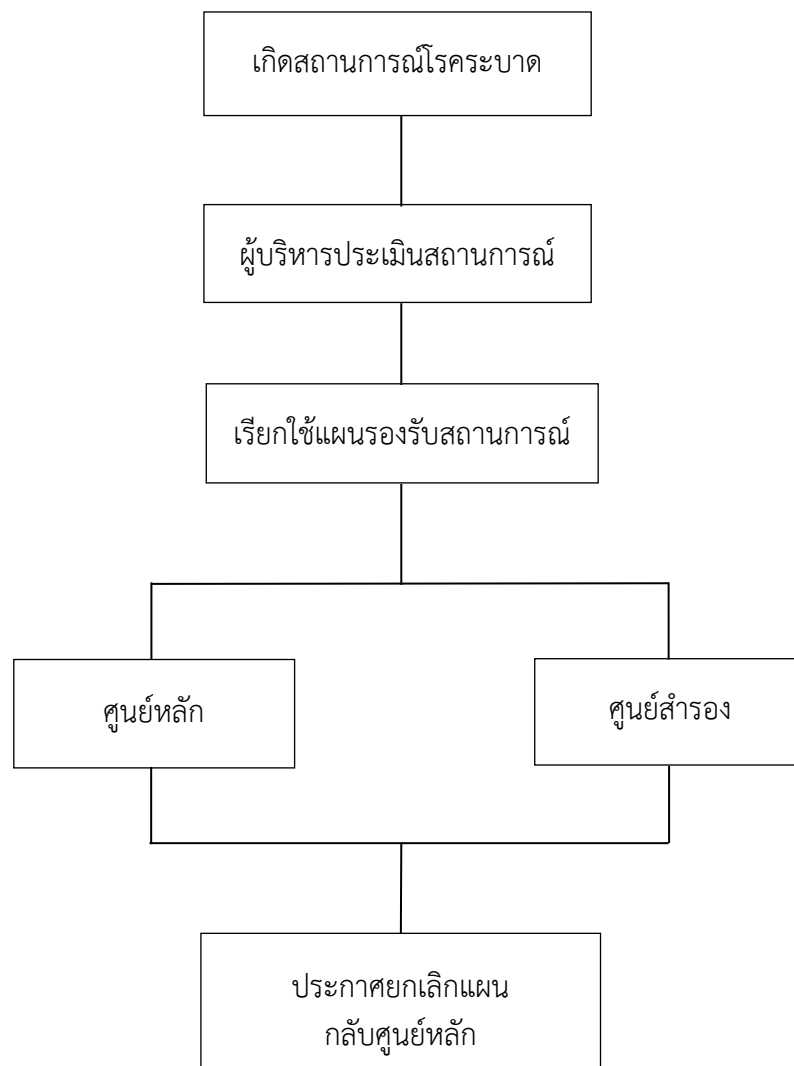
2.1 หัวหน้าฝ่ายรายงาน หน.สบข., ผอ.กบข., โดยวิธีการ Line/โทรศัพท์



เกิดสถานการณ์ฉุกเฉินเกิดโรคระบาด

ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. ผู้บริหารประเมินสถานการณ์ความรุนแรงของการระบาด
 - หน.สบข. รับคำสั่งจากการประเมินสถานการณ์ผู้บริหาร และแจ้งหัวหน้าผลิตภัณฑ์
 - หัวหน้าผลิตภัณฑ์แจ้งเจ้าหน้าที่เพื่อแบ่งไปปฏิบัติงานยังศูนย์สำรอง และศูนย์หลัก
2. เมื่อสถานการณ์กลับเข้าสู่ภาวะปกติ และผ่านการพิจารณาจากผู้บริหารมีคำสั่งยกเลิก แผน BCP
 - หน.สบข. แจ้งหัวหน้าผลิตภัณฑ์ในการประสานเจ้าหน้าที่เข้าปฏิบัติงานที่ศูนย์หลัก



8. คำถามที่พบบ่อย (FAQ)

FAQ หรือ Frequently Asked Questions หมายความว่าคำถามที่พบบ่อย ประกอบด้วยคำถาม 21 ข้อ ดังนี้

1. สอบถามค่าน้ำ

ถาม : ทำไมค่าน้ำดิบ ที่แสดงในใบแจ้งค่าน้ำ ไม่เท่ากับเดือนที่แล้ว

ตอบ : เพราะค่าน้ำดิบ เป็นค่าน้ำที่ทางกรมชลประทาน เป็นผู้เรียกเก็บจากการประปานครหลวง ในอัตรา ลูกบาศก์เมตรละ 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. สอบถามอัตราค่าน้ำ

ถาม : น้ำประปามีราคา ลูกบาศก์เมตรละเท่าไร

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 (หน่วยของปริมาณน้ำ 1 ลูกบาศก์เมตร/1 คิว/1 หน่วย = 1,000 ลิตร)

ที่มา : เอกสารประวัติความเป็นมาการปรับอัตราค่าน้ำประปาของ กปน. (ผพธ.)

3. สอบถามค่าน้ำสูงผิดปกติ

ถาม : ค่าน้ำเดือนนี้สูงกว่าที่เคยใช้ ในใบแจ้งค่าน้ำประปามีข้อความว่า “น้ำสูงผิดปกติ” เกิดจากอะไร

ตอบ : เบื้องต้นลูกค้าควรตรวจสอบด้วยตนเองว่า ข้อมูลตัวเลขสีดำที่มาตรงกับตัวเลขจากใบแจ้งค่าน้ำประปาหรือไม่ หรือตรวจสอบว่ามีท่อรั่วภายในหรือไม่ หรือหากลูกค้าต้องการให้ กปน. ตรวจสอบหาสาเหตุค่าน้ำสูงผิดปกติ สามารถแจ้งกับ 1125 หรือเขียนคำร้องที่สำนักงานประปาสาขาในพื้นที่เพื่อตรวจสอบข้อมูลเพิ่มเติม

4. สอบถามติดตั้งประปาใหม่

ถาม : ขอติดตั้งประปาใหม่ได้ที่ไหนบ้าง

ตอบ : เพื่อความสะดวกรวดเร็วควรดำเนินการยื่นเอกสาร ดำเนินการได้ที่

1. สำนักงานประปาสาขาทั้ง 18 แห่ง
2. สุขสวัสดิ์สมาร์ท

วันอังคารตั้งแต่เวลา 09.00 -14.00 น. ณ ที่ว่าการอำเภอพระสมุทรเจดีย์

วันพฤหัสบดีตั้งแต่เวลา 09.00-14.00 น. ณ ที่ว่าการอำเภอพระประแดง

จุดบริการในศูนย์การค้า ได้แก่

1. เซ็นทรัลพลาซ่า แจ้งวัฒนะ (บริเวณชั้น 3)
วันอังคาร วันพฤหัสบดี ตั้งแต่เวลา 11.00-16.30 น. (รับเช็คไม่เกิน 16.00 น.)
วันเสาร์ ตั้งแต่เวลา 10.00-17.30 น. (รับเช็คไม่เกิน 17.00 น.)
2. เดอะมอลล์ งามวงศ์วาน (บริเวณชั้น 5 ศูนย์ IT)
วันพุธ วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 10.00-16.30 น. (รับเช็คไม่เกิน 16.00 น.)
วันอาทิตย์ ตั้งแต่เวลา 10.00-17.30 น. (รับเช็คไม่เกิน 17.00 น.)
3. เซ็นทรัลพลาซ่า เวสต์เกต บริเวณชั้น 1 โซนแฟชั่น พลัส (ใกล้กับ Tops Supermarket)
เปิดทำการทุกวัน ตั้งแต่เวลา 10.00 – 17.30 น. (ไม่รับเช็ค)
4. เดอะมอลล์บางแค ชั้น 3 โซนธนาคาร (ด่วนมหานคร)
วันเสาร์ วันอาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ ตั้งแต่เวลา 11.00-17.00 น. (รับเช็คไม่เกิน 17.00 น.)

นอกจากนี้ ยังสามารถยื่นเอกสารผ่านทางระบบ E-Service ของ กปน. และแอปพลิเคชัน MWA onMobile

5. การสำรวจท่อรั่วภายใน

ถาม : สงสัยว่ามีท่อรั่วภายใน ควรทำอะไร

ตอบ : หากลูกค้าสงสัยว่ามีท่อรั่วภายในควรปฏิบัติดังนี้

1. สามารถตรวจสอบท่อรั่วด้วยตนเองง่าย ๆ โดยการปิดก๊อกน้ำภายในสถานที่ใช้น้ำทั้งหมด และทำการตรวจสอบที่มาตรวัดน้ำ ว่าใบพัดหรือเข็มหรือตัวเลขสีแดงบนมาตรมีการเคลื่อนที่หรือไม่ หากมีการเคลื่อนที่สันนิษฐานเบื้องต้นได้ว่ามีท่อแตกรั่วภายในบ้าน ส่วนใหญ่จะเกิดรอยรั่วจากสุขภัณฑ์หรือปั้มน้ำ
2. หากไม่พบจุดรั่วที่ชัดเจน ต้องการสำรวจหาท่อรั่วภายในสามารถติดต่อขอใช้บริการผ่าน 1125 โดยมีค่าใช้จ่ายเริ่มต้นที่ 750 บาท หรือลูกค้าติดต่อช่างเอกชนดำเนินการเองได้ทันที

6. การโอนกรรมสิทธิ์

ถาม : ต้องการเปลี่ยนชื่อเจ้าของมาตรใหม่ สามารถดำเนินการได้ที่ไหน

ตอบ : ดำเนินการได้ที่

1. สำนักงานประปาสาขาทั้ง 18 แห่ง
2. สุขสวัสดิ์สมาร์ท
วันอังคารตั้งแต่เวลา 09.00 -14.00 น. ณ ที่ว่าการอำเภอพระสมุทรเจดีย์
วันพฤหัสบดีตั้งแต่เวลา 09.00-14.00 น. ณ ที่ว่าการอำเภอพระประแดง

7. สอบถามการ ปิด-เปิดน้ำล่วงหน้า

ถาม : มีช่องทางไหนบ้างที่จะแจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าว่าจะหยุดจ่ายน้ำประปา

ตอบ : กรณีงานฉุกเฉิน เช่น ท่อแตก ท่อระเบิด ไฟฟ้าที่โรงสูบน้ำจ่ายขัดข้อง เป็นต้น การประปานครหลวงอาจจะไม่สามารถประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าได้

กรณีงานวางแผน เช่น งานวางท่อ ตัดบรรจบ บำรุงรักษาโรงสูบน้ำ เป็นต้น การประปานครหลวงมีช่องทางประชาสัมพันธ์ ดังนี้

1. เว็บไซต์ของการประปานครหลวง
2. รถประชาสัมพันธ์ในพื้นที่น้ำประปาไหลอ่อนถึงไม่ไหล
3. แอปพลิเคชัน MWA onMobile

4. SMS แจ้งเตือนปิดน้ำ (ลูกค้าสมัครขอบริการ)
5. ช่องทาง Social Media ของการประปานครหลวง เช่น X, Facebook, Line

8. สอบถามน้ำไม่ไหล/ตัดบรรจบ (กลางคืน)

ถาม : ทำไมการประปานครหลวงถึงตัดบรรจบ และหยุดจ่ายน้ำในเวลากลางคืน

ตอบ : เนื่องจากการตัดบรรจบท่อในช่วงเวลากลางวันจะส่งผลกระทบต่อปัญหาการจราจร และสถานที่ที่ไม่เอื้ออำนวย โดยส่วนใหญ่จะหยุดจ่ายน้ำในเวลา 22.00 น. เป็นต้นไป เนื่องจากลูกค้ามีความต้องการใช้น้ำน้อยลง ทำให้เวลากลางคืนส่งผลกระทบต่อลูกค้าน้อยกว่าเวลากลางวัน

9. ชำระค่าน้ำเกินกำหนด

ถาม : ชำระค่าน้ำเกินกำหนดทำไมต้องจ่ายเพิ่ม 15 บาท

ตอบ : ค่าธรรมเนียม 15 บาท คือค่าธรรมเนียมชำระเกินกำหนดที่ตัวแทนรับชำระเงิน เนื่องจากมีค่าต้นทุนในระบบโปรแกรม ค่าบำรุงรักษาอุปกรณ์ และค่าปรับปรุงพัฒนาระบบร่วมกับตัวแทนรับชำระเงิน เพื่อความสะดวกของลูกค้าที่ไม่สามารถไปชำระค่าน้ำที่การประปานครหลวงได้

ที่มา ประกาศ กปน. เรื่องการชำระเงินค่าน้ำประปาเกินกำหนด ณ ที่ทำการตัวแทนรับชำระเงินของการประปานครหลวง (ราชกิจจานุเบกษา หน้า 30)

10. สอบถามถูกระงับการใช้น้ำ

ถาม : ถูกระงับการใช้น้ำ ต้องชำระเงินที่ใดบ้าง

ตอบ :

1. กรณีถูกระงับการใช้น้ำชั่วคราว (ผู้กลด) ไม่เกิน 14 วัน ลูกค้าสามารถชำระเงินที่

- การประปานครหลวง

สำนักงานประปาสาขาทั้ง 18 แห่ง, การประปานครหลวง สำนักงานใหญ่ , กองจัดเก็บพิเศษ, สุขสวัสดิ์สมาร์ท (ที่ว่าการอำเภอพระประแดง และที่ว่าการอำเภอพระสมุทรเจดีย์) ศูนย์บริการในศูนย์การค้า

- เคาน์เตอร์ตัวแทนรับชำระเงิน Lotus, Tops Daily (Family Mart), Central, Robinson

- เคาน์เตอร์การไฟฟ้านครหลวง และเคาน์เตอร์เซอร์วิส (7-11) สามารถรับชำระค่าน้ำประปาเกินกำหนดชำระ และค่าธรรมเนียมระงับการใช้น้ำ 10% - 20%

- ชำระผ่านระบบโทรศัพท์ (Application) ได้แก่ Krungthai Next, ttb touch, MWA onMobile, เป๋าตัง, ShopeePay, SCB Easy, ธกส.

- เว็บไซต์ MWA E-Service

2. กรณีถูกระงับการใช้น้ำถาวร (ถูกถอดมาตร) สามารถชำระเงินที่สำนักงานประปาสาขาทั้ง 18 แห่ง, ศูนย์บริการในศูนย์การค้า, MWA onMobile และเว็บไซต์ MWA E-Service

11. สอบถามเรื่องหักค่าน้ำผ่านบัญชีธนาคาร

ถาม : หักบัญชีธนาคารไม่ได้จะชำระเงินอย่างไร

ตอบ : กรณีหักบัญชีธนาคารไม่ได้ กปน. จะดำเนินการส่งใบแจ้งค่าน้ำรูปแบบไปรษณียบัตร จากนั้นนำไปชำระที่ตัวแทนรับชำระเงิน หลังจากชำระเงินแล้ว หากมีความประสงค์จะให้หักบัญชีธนาคารในรอบบิลเดือนถัดไปหรือประสงค์ขอยกเลิก กรุณาโทรแจ้งข้อมูลที่สำนักงานประปาสาขาในพื้นที่ หรือติดต่อด้วยตนเองที่สำนักงานประปาสาขาทั้ง 18 แห่ง หรือติดต่อด้วยตนเองที่ศูนย์บริการในศูนย์การค้า

12. สอบถามบัญชีบัตรเครดิต

ถาม : ปกติหักค่าน้ำประปาผ่านบัตรเครดิต แต่เดือนนี้ได้รับใบแจ้งค่าน้ำประปาแจ้งว่า “หักบัญชีไม่ได้” ยกเลิกการหักบัญชี โปรดติดต่อสำนักงานประปาสาขา” ต้องดำเนินการอย่างไร

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

13. สอบถามวิธีการชำระเงิน

ถาม : ไม่มีใบแจ้งค่าน้ำ และใบแจ้งค่าน้ำเกินกำหนดสามารถชำระค่าน้ำได้ที่ไหนบ้าง

ตอบ : ลูกค้านับหมายเลขทะเบียนผู้ใช้น้ำ/ใบแจ้งค่าน้ำเดือนใดเดือนหนึ่ง หรือแจ้งชื่อที่อยู่สถานที่ใช้น้ำชำระได้ที่

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

2. สุขสวัสดิ์สมาร์ท

วันอังคารตั้งแต่เวลา 09.00 -14.00 น. ณ ที่ว่าการอำเภอพระสมุทรเจดีย์

วันพฤหัสบดีตั้งแต่เวลา 09.00-14.00 น. ณ ที่ว่าการอำเภอพระประแดง

3. จุดบริการในศูนย์การค้า ได้แก่

3.1 เซ็นทรัลพลาซ่า แจ้งวัฒนะ (บริเวณชั้น 3)

วันอังคาร วันพฤหัสบดี ตั้งแต่เวลา 11.00-16.30 น. (รับเช็คไม่เกิน 16.00 น.)

วันเสาร์ ตั้งแต่เวลา 10.00-17.30 น. (รับเช็คไม่เกิน 17.00 น.)

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

เปิดทำการทุกวัน ตั้งแต่เวลา 10.00-17.30 น. (ไม่รับเช็ค)

3.3 เดอะมอลล์ งามวงศ์วาน (บริเวณชั้น 5 ศูนย์ IT)

วันพุธ วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 10.00-16.30 น. (รับเช็คไม่เกิน 16.00 น.)

วันอาทิตย์ ตั้งแต่เวลา 10.00-17.30 น. (รับเช็คไม่เกิน 17.00 น.)

3.4 เดอะมอลล์บางแค ชั้น 3 โซนธนาคาร (ด่วนมหานคร)

วันเสาร์ วันอาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ ตั้งแต่เวลา 11.00-17.00 น. (รับเช็คไม่เกิน 17.00 น.)

3.5 แนะนำชำระช่องทาง แอปพลิเคชัน MWA onMobile/เว็บไซต์ MWA E-Service

หมายเหตุ : การเปลี่ยนแปลงวัน และเวลาการเปิดให้บริการขึ้นอยู่กับสถานการณ์ของปัจจุบัน

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

5. เว็บไซต์ MWA E-Service

14. สอบถามเอกสารการเปลี่ยนที่อยู่ใบแจ้งค่าน้ำ

ถาม : ต้องการเปลี่ยนบ้านเลขที่ในใบแจ้งค่าน้ำ ให้ตรงกับสำนักงานเขตที่เปลี่ยนให้ใหม่ต้องทำอย่างไร

ตอบ : สามารถยื่นคำร้องได้ที่สำนักงานประปาทั้ง 18 สาขา, ศูนย์บริการในศูนย์การค้า, MWA onMobile หรือแจ้งผ่าน 1125 โดยแนบเอกสาร ดังนี้

- กรณียื่นคำร้องที่สำนักงานประปาทั้ง 18 สาขา

(ยื่นด้วยตนเอง - บัตรประจำตัวประชาชน/ไม่ได้ติดต่อด้วยตนเอง-สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน)

1. บัตรประจำตัวประชาชน
2. สำเนาทะเบียนบ้าน (เล่มที่สำนักงานเขตเปลี่ยนบ้านเลขที่)
3. ใบแจ้งค่าน้ำหรือใบเสร็จรับเงิน เดือนใดเดือนหนึ่ง
4. หนังสือมอบอำนาจ (กรณีลูกค้าไม่สามารถดำเนินการเองได้)
5. บัตรประจำตัวประชาชนผู้รับมอบอำนาจ

- กรณีแจ้งผ่าน 1125 โดยเจ้าหน้าที่ Call Center 1125 รับเรื่องประสานงานสำนักงานประปาสาขา หลังรับเรื่องลูกค้า ต้องส่งเอกสารผ่านช่องทาง E-mail หรือโทรสารไปยังสำนักงานประปาสาขาในพื้นที่ ภายใน 3 วันทำการ หากล่าช้ากว่านี้ ทางสำนักงานประปาสาขาในพื้นที่จะยกเลิกคำร้อง

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน (เจ้าของมาตรวัดน้ำ และผู้ดำเนินการแทน)
2. สำเนาทะเบียนบ้าน (เล่มที่สำนักงานเขตเปลี่ยนบ้านเลขที่)
3. ใบแจ้งค่าน้ำหรือใบเสร็จรับเงินเดือนใดเดือนหนึ่ง

ลูกค้าระบุเหตุผลที่ต้องการเปลี่ยน และระบุเลขคำร้อง CIS เช่น สำนักงานเขตเปลี่ยนบ้านเลขที่ให้ใหม่ ต้องการให้ใบแจ้งค่าน้ำระบุบ้านเลขที่ให้ถูกต้องตามสำนักงานเขต เป็นต้น

15. สอบถามการชำระค่าน้ำซ้ำ

ถาม : ลูกค้ามีการชำระค่าน้ำประปาซ้ำเข้ามาอีกครั้ง ลูกค้าต้องการทราบว่าขอเงินในส่วนที่ชำระคืนได้หรือไม่

ตอบ : กรณีลูกค้าชำระค่าน้ำซ้ำสามารถดำเนินการติดต่อบริษัทได้ที่สำนักงานประปาสาขา, เว็บไซต์ MWA E-Service ทั้งนี้ลูกค้าจะไม่ได้รับเงินคืนในส่วนของภาษีมูลค่าเพิ่ม 7% หรือลูกค้าสามารถให้หักค่าน้ำที่ซ้ำในเดือนถัดไปจนกว่าจะครบจำนวน โดยสามารถโทรติดต่อสำนักงานประปาสาขาตามหมายเลขที่ระบุในใบแจ้งค่าน้ำ

16. สอบถามใบแจ้งค่าน้ำประปาสูญหาย ไม่สะดวกติดต่อสาขา

ถาม : ใบแจ้งค่าน้ำประปาสูญหายไม่สะดวกติดต่อสาขา สามารถขอทาง MWA onMobile ได้หรือไม่ เพราะมีการสมัครรับบริการ e-Bill ไว้แล้ว

ตอบ : สามารถขอใบแจ้งค่าน้ำประปาย้อนหลังได้ทาง MWA onMobile ลูกค้าเข้าเมนูประวัติการใช้น้ำ เลือกเมนูใบแจ้งค่าน้ำประปา ซึ่งหน้าดังกล่าวจะเห็นวันที่จัดเลขอ่านน้ำของแต่ละเดือน ทางด้านขวามือของแต่ละเดือน จะเห็นภาพเล็กเป็นไฟล์ PDF และกดที่ไฟล์ภาพจะถูกส่งข้อมูลใบแจ้งค่าน้ำประปาไปที่ E-mail ที่ลงทะเบียนไว้

17. สอบถามใบแจ้งค่าน้ำประปาหายหรือชำรุด

ถาม : หากไม่มีใบแจ้งค่าน้ำประปาหรือใบแจ้งค่าน้ำประปาชำรุด สูญหาย ขั้นตอนลงทะเบียนรับ QR Code/Barcode เพื่อชำระค่าน้ำประปา พร้อมตรวจสอบยอดค่าน้ำประปา ดังนี้

ตอบ :

1. ติดตั้งแอปพลิเคชัน MWA onMobile
2. ลงทะเบียนเข้าใช้งาน และทำการเพิ่มทะเบียนผู้ใช้น้ำ
3. ตรวจสอบยอดชำระหนี้ หากมีค่าน้ำประปาสามารถกดชำระหนี้เพื่อรับ QR Code/Barcode หรือชำระค่าน้ำประปาผ่านแอปพลิเคชันได้

18. ขั้นตอนการขอรับ e-Invoice และ e-Tax Invoice

ถาม : ต้องการทราบการขอรับใบแจ้งค่าน้ำ/ใบเสร็จรับเงิน ทางอิเล็กทรอนิกส์ มีช่องทาง และขั้นตอนอย่างไร

ตอบ : การขอรับบริการ e-Invoice และ e-Tax มี 2 ช่องทาง

1. แอปพลิเคชัน MWA onMobile > ขอบริการ > MWA e-Bill
2. สมัครใช้บริการ MWA E-Service ที่ <https://eservicesapp.mwa.co.th/> > สมัครรับ e-Invoice และ e-Tax Invoice และ e-Receipt

ขั้นตอนการขอรับ e-Invoice และ e-Tax Invoice ดังนี้

กรณีขอรับผ่านช่องทางเว็บไซต์ กปน. ที่ <https://eservicesapp.mwa.co.th/>

1. ลงทะเบียน เข้าสู่ระบบ
2. เพิ่มข้อมูลผู้ใช้น้ำ ที่เมนู "ข้อมูลผู้ใช้น้ำ"
3. เลือกเมนู "สมัครรับ e-Invoice และ e-Tax Invoice"
4. ใส่เครื่องหมายถูกต้อง e-Invoice และ e-Tax Invoice กดยืนยันคำร้อง

กรณีขอรับผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน MWA onMobile มีขั้นตอนดังนี้

1. ลงทะเบียนเข้าใช้งาน
2. เพิ่มทะเบียนผู้ใช้น้ำที่เมนู "ข้อมูลผู้ใช้น้ำ"
3. เลือกเมนู "ขอรับบริการ"
4. เลือกเมนู "e-Invoice และ e-Tax Invoice"
5. กดยอมรับเงื่อนไขการใช้บริการ
6. เลือกทะเบียนที่ต้องการขอรับ e-Invoice และ e-Tax Invoice
7. ระบุ E-mail ใส่เครื่องหมายตรงช่อง e-Invoice และ e-Tax Invoice กดลงทะเบียน

หมายเหตุ : หลังจากลงทะเบียนขอรับบริการเรียบร้อยแล้ว เมื่อทำการชำระค่าน้ำประปาผ่านช่องทางออนไลน์ หรือหักบัญชี ธนาคาร/บัตรเครดิต หากเงินหักจากระบบของ กปน. แล้ว จะทำการจัดส่งใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษี ทาง E-mail ประมาณ 1-2 ชั่วโมง

19. ขั้นตอนการยกเลิก e-Invoice และ e-Tax Invoice

คำถาม : ลูกค้าต้องการทราบขั้นตอนการยกเลิก e-Invoice และ e-Tax Invoice

คำตอบ : ขั้นตอนการยกเลิก e-Invoice และ e-Tax Invoice & e-Receipt ดังนี้

กรณียกเลิกผ่านช่องทางเว็บไซต์ กปน. ที่ <https://eservicesapp.mwa.co.th/>

1. ลงทะเบียน เข้าสู่ระบบ
2. เพิ่มข้อมูลผู้ใช้น้ำ ที่เมนู "ข้อมูลผู้ใช้น้ำ"
3. เลือกเมนู "สมัครรับ e-Invoice และ e-Tax Invoice และ e-Receipt"
4. นำเครื่องหมายถูกต้อง กดยืนยันคำร้อง

กรณียกเลิกผ่านช่องทางแอปพลิเคชัน MWA onMobile

1. ลงทะเบียนเข้าใช้งาน
2. เพิ่มทะเบียนผู้ใช้น้ำที่เมนู "ข้อมูลผู้ใช้น้ำ"
3. เลือกเมนู "ขอรับบริการ"
4. เลือกเมนู "e-Invoice และ e-Tax Invoice และ e-Receipt"
5. กดยอมรับเงื่อนไขการใช้บริการ
6. เลือกทะเบียนที่ต้องการยกเลิก e-Invoice และ e-Tax Invoice และ e-Receipt
7. นำเครื่องหมายออก กดลงทะเบียน

กรณียกเลิกผ่านช่องทางเว็บไซต์ กปน. ที่ <https://eservicesapp.mwa.co.th/>

1. ลงทะเบียน เข้าสู่ระบบ
2. เพิ่มข้อมูลผู้ใช้น้ำ ที่เมนู "ข้อมูลผู้ใช้น้ำ"
3. เลือกเมนู "สมัครรับ e-Invoice และ e-Tax Invoice และ e-Receipt"
4. นำเครื่องหมายถูกออก กดยื่นคำร้อง

20. สอบถามค่าบริการรายเดือน

ถาม : ทำไม กปน. ถึงเรียกเก็บค่าบริการรายเดือน

ตอบ : ค่าบริการรายเดือน เป็นส่วนหนึ่งของต้นทุนในการจำหน่ายน้ำประปา ที่กำหนดค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาระบบท่อ และอุปกรณ์

การอ่านน้ำ การจัดทำใบแจ้งค่าน้ำ รวมถึงการเปลี่ยนมาตรวัดน้ำและอุปกรณ์ (กรณีชำรุด) และมาตรวัดน้ำครบอายุการใช้งาน (มาตรวัดน้ำมีอายุ 2-10 ปี ขึ้นอยู่กับขนาดมาตร)

ซึ่งเรียกเก็บกับลูกค้าการประปานครหลวงเป็นประจำทุกเดือน แม้จะมีการใช้น้ำประปาหรือไม่ก็ตาม

สำหรับค่าบริการรายเดือนดังกล่าวนี้ได้เรียกเก็บในอัตราเดียวกันทุกบ้าน ขึ้นอยู่กับขนาดมาตรวัดน้ำ โดยมีอัตราค่าบริการรายเดือนเริ่มต้นที่ 25 บาท สำหรับมาตรวัดน้ำ ขนาด 1/2 นิ้ว สูงสุดถึง 5,000 บาท สำหรับมาตรวัดน้ำ 16 นิ้ว

หมายเหตุ : การกำหนดค่าบริการรายเดือน อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 13(4) แห่งพระราชบัญญัติการประปานครหลวง พ.ศ. 2510 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติการประปานครหลวง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2535

21. คำถามอื่น ๆ

ถาม : คลิปหยดสารทดสอบความอันตรายในน้ำดื่ม น้ำประปาอันตรายจริงหรือ

ตอบ : ชุดทดสอบนี้ไม่ได้บอกอะไรเลย ไม่สามารถตรวจจับสารที่เป็นอันตราย ไม่เป็นไปตามหลักวิทยาศาสตร์ หากจะระบุว่าเป็นอันตรายถึงชีวิตเป็นไปได้เพราะการทดสอบดังกล่าวไม่ได้บอก เป็นเพียงการทดสอบความกระด้างในน้ำดื่มที่โรงงานใช้อยู่ทั่ว ๆ ไป ซึ่งหมายถึงเรื่องคุณภาพ หรือบ่งบอกกระบวนการผลิตไม่บ่งบอกความปลอดภัย ชุดทดสอบใช้วิธีการหยดน้ำยาลงไป ทั้งนี้ถ้ามีความกระด้าง 3-4 มิลลิกรัมต่อลิตร สีก็จะเปลี่ยน

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

อันตรายจากน้ำดื่มที่มีสิ่งปนเปื้อนบางอย่าง เช่น โลหะหนักหรือสารปนเปื้อนที่มีประจุลบ เช่นไนเตรท ซัลเฟต ฟลูออไรด์ หรือฟอสเฟตบางตัวถ้ามีมากเกินไปจะอันตราย สารเหล่านี้ชุดทดสอบตามคลิปไม่สามารถตรวจสอบได้ สารปนเปื้อนบางอย่างมองไม่เห็นด้วยตาเปล่าต้องอาศัยการวิเคราะห์ทางเคมี

เกร็ดเด็ด ๆ เคล็ดลับไม่ลับ กับคุณภาพน้ำ

ถาม : ตัวหนอนแดง และ ตัวร่อยขา อยู่ในน้ำประปาจริงหรือไม่

ตอบ : ตัวหนอนแดง และตัวร่อยขา เป็นสัตว์ที่ออกลูกเป็นไข่ จะฟักตัวในน้ำนิ่งหรือที่ขึ้น ส่วนมากลูกค้ำจะพบเจอได้ในกรณีดังนี้

- มาจากบ่อพักน้ำ หรือภาชนะกักเก็บน้ำที่ไม่มีฝาปิดสนิท ทำให้ลงไปวางไข่ได้
- มาจากสายน้ำที่วางราบกับพื้นดิน พื้นสนามหญ้าที่หน้าบ้าน
- มาจากเครื่องนุ่งห่ม รองเท้า แล้วนำไปล้างภายในห้องน้ำ แล้วล้างไม่สะอาด

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

ถาม : รสชาติของน้ำประปาที่เปิดจากก๊อกโดยตรง กับน้ำดื่มบรรจุขวดยี่ห้อแตกต่างกันเพราะอะไร

ตอบ : รสชาติที่แตกต่างกัน ส่วนมากลูกค้าจะบอกว่าน้ำบรรจุขวดมีรสหวานมากกว่าน้ำประปามีรสกร่อย สาเหตุเพราะน้ำดื่มบรรจุขวดนั้นใช้การผลิตที่ผ่านเครื่องกรองแบบระบบ (RO - Reverse Osmosis) ซึ่งจะไม่มีการเติมแร่ธาตุอยู่ในน้ำดื่ม ส่วนน้ำประปาผลิตตามกระบวนการของการประปา และทำให้ยังมีแร่ธาตุ เช่น แคลเซียม และคลอรีน ผสมอยู่ในน้ำประปา

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 จึงมีคราบสีขาว ๆ ลอยอยู่บนผิวน้ำ หรือมีคราบสีขาว ๆ เกาะบริเวณขอบภาชนะที่ใช้ในการต้มน้ำ

ตอบ : คราบสีขาว ๆ นั้นเกิดจาก แคลเซียม และแมกนีเซียมที่อยู่ในน้ำประปา ทำปฏิกิริยากับความร้อนแล้วเกิดเป็นคราบสีขาวลอยอยู่ แต่ผลดังกล่าวไม่มีอันตรายต่อร่างกาย เนื่องจากผ่านการควบคุมการผลิตให้สารดังกล่าวอยู่ในปริมาณที่เหมาะสมตามองค์การอนามัยโลก (WHO) ซึ่งสามารถดื่มได้ปกติ แต่ลูกค้าบางท่านไม่ประสงค์ที่จะดื่ม ก็สามารถหาภาชนะมาต้มน้ำนั้นออกก็ได้ ปกติแล้วน้ำประปามีค่าของความกระด้างอยู่แล้ว ถึงมีรสชาติดกร่อย

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

ถาม : เรื่องฟองอากาศในน้ำ

ตอบ : ปัญหาดังกล่าวแนะนำให้ท่านตรวจสอบปลายหัวก๊อก ส่วนมากจะเป็นสาเหตุจากหัวกรองต่อก๊อกน้ำที่ติดไว้อาจมีลักษณะต่าง ๆ กัน เช่น เป็นตาข่าย เป็นซี่ เป็นแฉกๆ เป็นต้น ถ้ามีให้ถอดออกฟองอากาศจะหายไป และให้ดูเรื่องแรงดันน้ำประกอบด้วย ถ้าไม่หายน่าจะมีสาเหตุจาก ปั้มน้ำที่ใช้จ่ายน้ำเข้าเส้นท่อน้ำอากาศเข้าที่ Packing ของตัวปั้มน้ำได้ อย่างไรก็ตามฟองอากาศที่เกิดขึ้นไม่อันตราย และไม่ทำให้คุณภาพน้ำเปลี่ยนแปลง

ถาม : การหาซื้อคลอรีนสามารถหาซื้อที่ไหนได้บ้าง และจะใช้ชนิดไหนดี

ตอบ : การหาซื้อคลอรีนมาใช้เองนั้น สามารถซื้อได้ตามร้านขายเคมีภัณฑ์ทั่วไป ชนิดที่แนะนำเป็นชนิดน้ำ วิธีการผสมนั้นสามารถดูได้ที่ฉลากข้างขวดของฝ่ายคุณภาพน้ำ หรือติดต่อหมายเลข 02 504 0123 ต่อ 1877 กด 18

ถาม : คลอรีนในน้ำประปาเป็นอันตรายหรือไม่

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

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

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

ถาม : การใช้คลอรีนในน้ำประปา

ตอบ : สำหรับคลอรีนที่การประปาใช้อยู่ในปัจจุบันเป็นคลอรีนแก๊ส ปริมาณการใช้อยู่ระหว่าง 2.5-3.0 มิลลิกรัม/ลิตร ขึ้นกับฤดูกาล และคุณภาพของน้ำดิบ โดยในหน้าร้อนจะมีการเพิ่มปริมาณการใช้สูงกว่าปกติเล็กน้อย เพื่อป้องกันการเกิดโรคระบาดในระบบทางเดินอาหาร เช่น การเกิดอหิวาตกโรค เป็นต้น ในระบบเส้นท่อจ่ายน้ำต้องมีปริมาณคลอรีนคงเหลือไม่น้อยกว่า 0.2 มิลลิกรัม/ลิตร ตามเกณฑ์แนะนำขององค์การอนามัยโลก เพื่อป้องกันการปนเปื้อนภายหลังกลั่นคลอรีนในน้ำประปาเป็นสัญลักษณ์ของความปลอดภัย ปราศจากเชื้อโรค การกำจัดกลั่นคลอรีนสามารถทำได้ง่ายมาก เพียงร่อนน้ำประปาใส่ในภาชนะที่สะอาด และอย่าให้สิ่งสกปรกตกลงไป ตั้งทิ้งไว้ประมาณ 20-30 นาที คลอรีนจะระเหยไปเอง

ถาม : น้ำประปาควรต้มแล้วดื่มได้หรือไม่/ควรต้มหรือไม่

ตอบ : คุณภาพน้ำประปาต้มแล้ว ดื่มได้หรือไม่นั้น ขอเรียนว่า สามารถใช้ดื่มได้ ถือเป็นการทำลายสิ่งมีชีวิตในน้ำด้วยความร้อนแต่จะต้องใช้ภาชนะที่ผิวไม่ละลายออกมาขณะต้ม และจะต้องเสียค่าใช้จ่ายสำหรับพลังงานความร้อนที่นำมาใช้น้ำประปาที่ผลิตจ่ายถึงบ้านท่านมีคุณภาพได้มาตรฐานตามองค์การอนามัยโลกอยู่แล้ว ดังนั้นจะไม่ต้ม หรือต้มน้ำประปาก็คงได้มาตรฐานอยู่เช่นเดิม น้ำประปาที่ใส สะอาด สามารถเปิดดื่มได้จากก๊อก ต้องผ่านขั้นตอน กระบวนการต่าง ๆ ตั้งแต่สูบน้ำดิบเข้ามา มีการเติมสารเคมี เช่น สารส้ม เพื่อช่วยให้สารแขวนลอยที่มีอยู่ในน้ำดิบรวมตัวกัน ก่อนเข้าสู่การตกตะกอน แล้วผ่านน้ำใสไปยังบ่อกรอง จากนั้นจะต้องมีการเติมคลอรีนซึ่งเป็นสารฆ่าเชื้อโรคที่มีประสิทธิภาพสูง ก่อนจะจ่ายน้ำไปตามเส้นท่อให้ประชาชนผู้ใช้น้ำ การตรวจสอบคุณภาพน้ำประปา กระทำทุกขั้นตอนที่โรงงานผลิตน้ำ สถานีสูบน้ำจ่ายน้ำและระบบเส้นท่อจ่ายน้ำ จึงมั่นใจในคุณภาพน้ำประปาของการประปาฯ นครหลวง ปัญหาที่ทำให้คุณภาพของน้ำประปาต่ำลงไปในนั้น มักจะเกิดจากระบบท่อภายในอาคารบ้านเรือนของผู้ใช้น้ำยังคงใช้ท่อเหล็กที่อาจหมดอายุการใช้งานแล้ว จึงควรเปลี่ยนเป็นท่อพีวีซีทดแทน เพื่อมิให้มีสนิมเหล็กหลุดปะปนมากับน้ำประปา ไม่ควรใช้เครื่องสูบน้ำโดยตรงจากเส้นท่อ ควรมีถังพักน้ำ และหมั่นดูแลล้างทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ

ถาม : โฆษณาชวนเชื่อในการทดสอบน้ำดื่ม

ตอบ : ในช่วงเวลาที่ผ่านมามีหลายท่านคงมีความสงสัยถึงสะอาดในน้ำประปา สืบเนื่องจากข่าวโฆษณาวินิจฉัยของเครื่องมือทดสอบน้ำดื่ม เมื่อทำการจุ่มเครื่องมือดังกล่าวลงในน้ำประปา พบว่าเกิดตะกอนสีน้ำตาลคล้ายสนิมเหล็ก ในขณะที่น้ำที่ทางบริษัทเจ้าของผลิตภัณฑ์นำมาทดสอบกลับใสเป็นปกติ เหตุการณ์นี้เป็นการนำหลักการทางวิทยาศาสตร์มาบิดเบือนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับคุณภาพน้ำประปา ทำให้ประชาชนหลงเชื่อว่าน้ำประปามีความสกปรกไม่น่าดื่มมาใช้ นอกจากจะทำให้ประชาชนต้องเสียเงินซื้อเครื่องกรองน้ำโดยใช้เหตุแล้ว ยังเป็นการทำให้คุณภาพน้ำประปาหมดความน่าเชื่อถือไปด้วย ดังนั้นผู้เขียนจึงขออธิบายปฏิกิริยาเคมีที่เกิดขึ้นข้างต้นอย่างง่าย ๆ ดังนี้ เครื่องมือทดสอบน้ำดื่มมีส่วนประกอบสำคัญ 2 ส่วน ได้แก่ ขั้วไฟฟ้า 2 ขั้ว ที่เป็นเหล็กอะลูมิเนียมและหม้อแปลงไฟฟ้ากระแสตรง เมื่อนำขั้วโลหะทั้งสองจุ่มลงไปลงในน้ำประปา หรือน้ำสะอาดใด ๆ ที่โดยปกติมีแร่ธาตุละลายอยู่ จากนั้นปล่อยกระแสไฟฟ้าไหล ขั้วไฟฟ้าจะทำปฏิกิริยากับน้ำ ทำให้เกิดตะกอนสีน้ำตาลคล้ายสนิมเหล็กตะกอนที่เกิดขึ้นมีชื่อทางเคมีว่า เหล็กไฮดรอกไซด์ (Iron (III) Hydroxide; $\text{Fe}(\text{OH})_3$) โดยยังมีกระแสไฟฟ้าไหลผ่านที่ขั้วมากเท่าไร ตะกอนก็จะยิ่งเกิดมากขึ้นเท่านั้น เพราะตะกอนข้างต้นเกิดจากการละลายของขั้วไฟฟ้าที่เป็นเหล็กน้ำทำหน้าที่เป็นตัวกลางให้กระแสไฟฟ้าไหลได้ครบวงจรเท่านั้น ในทางกลับกันเมื่อนำเครื่องมือมาทดสอบในน้ำกลั่น หรือน้ำที่ไม่มีแร่ธาตุละลายอยู่ ตะกอนของเหล็กไฮดรอกไซด์จะไม่เกิดขึ้น เหตุผลเพราะกระแสไฟฟ้าไม่สามารถไหลผ่านน้ำที่ไม่มีแร่ธาตุได้นั่นเอง แต่ถ้าหากมีการเติมแร่ธาตุลงไป ยกตัวอย่างเช่น เกลือแกง (Sodium chloride; NaCl) สารละลายใหม่ที่เกิดขึ้นจะกลับมามีสภาพนำไฟฟ้าได้ ทำให้เกิดตะกอนเหล็กไฮดรอกไซด์เหมือนอย่างที่เกิดขึ้นในน้ำประปา ดังนั้นตะกอนสีน้ำตาลจึงไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับความปลอดภัยในน้ำแต่อย่างใด ปฏิกิริยาทั้งหมดเป็นเพียงการแยกสารละลายด้วยไฟฟ้า หรืออิเล็กโทรไลซิส (electrolysis) เท่านั้น ซึ่งมีจุดสำคัญอยู่ที่การนำไฟฟ้าของน้ำ หรือตัวทำละลายนั่นเอง จากการทดสอบน้ำดื่ม มีประชาชนจำนวนมากไม่น้อยที่เลือกดื่มเฉพาะน้ำบริสุทธิ์ เพราะเข้าใจผิดว่าน้ำอื่น ๆ มีความสะอาดไม่เพียงพอ แต่การดื่มน้ำบริสุทธิ์เป็นระยะเวลานาน ในความเป็นจริงกลับเป็นโทษอย่างรุนแรง เนื่องจากน้ำบริสุทธิ์ที่ไม่มีแร่ธาตุใด ๆ เมื่อเข้าสู่ร่างกายแล้วมันจะไปดึงแร่ธาตุต่าง ๆ ที่ละลายอยู่ในร่างกายออกมาเพื่อให้น้ำที่รับเข้ามาใหม่กับน้ำในร่างกายที่มีอยู่เดิมมีสมดุลแร่ธาตุที่เท่าเทียมกัน เป็นผลให้ร่างกายสูญเสียแร่ธาตุ ซึ่งอาจทำให้ระบบอวัยวะต่าง ๆ ในร่างกายเกิดความผิดปกติได้ ดังนั้นน้ำดื่มที่เหมาะสมกับร่างกายจริง ๆ จึงควรเป็นน้ำที่มีแร่ธาตุละลายอยู่ เช่น น้ำประปาและน้ำบาดาล โดยปริมาณแร่ธาตุจะต้องมีไม่มากไปกว่าที่องค์การอนามัยโลก หรือที่มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม สำหรับน้ำบริโภคได้กำหนดไว้สำหรับน้ำบริสุทธิ์ หรือน้ำที่ไม่มีแร่ธาตุเจือปน โดยปกติแล้วจะไม่ใช่ดื่ม แต่จะนำมาใช้ในงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องการเปลี่ยนแปลงทางเคมี ตัวอย่างเช่น อุตสาหกรรมผลิตยา งานวิเคราะห์คุณภาพน้ำ รวมไปถึงเติมเบตเตอรียยนต์ เป็นต้น

ท้ายนี้ผู้เขียนขอ สรุปว่า การทดสอบน้ำดื่มแม้จะอ้างอิงถึงหลักวิทยาศาสตร์ แต่ก็เป็นการนำเสนอมุมมองด้านเดียวที่ทำให้ประชาชนเกิดความเข้าใจผิด จนเกิดแนวความคิดการเลือกบริโภคน้ำที่ไม่ถูกต้อง ซึ่งถ้าให้เกิดโทษต่อร่างกาย ดังนั้นการนำเสนอข้อมูลอย่างครบถ้วน และรอบด้านจึงเป็นสิ่งจำเป็น เพื่อให้ประชาชนมีโอกาสเลือกพิจารณาสิ่งที่พวกเขาควรจะได้รับอย่างถูกต้อง

ถาม : ดื่มน้ำประปาเป็นมะเร็งจริงหรือ

ตอบ : ไตรฮาโลมีเทนกับการดื่มน้ำจากผลการศึกษาการบริโภคสารไตรฮาโลมีเทนน่าจะมีความสัมพันธ์กับการเพิ่มโอกาสการเกิดมะเร็งนั้น การประปานครหลวงได้ให้ความสำคัญกับสารไตรฮาโลมีเทนมาตลอด ในปี พ.ศ. 2539–2540 การประปานครหลวงร่วมกับคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลวิเคราะห์น้ำประปาจากโรงงานผลิตน้ำ สถานีสูบน้ำ และน้ำประปาประปาจ่าย รวม 26 ตัวอย่าง ผลการตรวจวิเคราะห์พบว่า ปริมาณที่พบน้อยกว่าเกณฑ์กำหนดองค์การอนามัยโลกทุกตัวอย่าง โดยการประปานครหลวงยังคงตรวจสอบเฝ้าระวังอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน Guidelines for

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

ที่มา : ดัดแปลงจาก กิจชัย ศิริวัฒน์ และสมล ปวีตรานนท์, 2543

9. ภาคผนวก

1. หลักการและเหตุผล

การประสานครหลวง (กปน.) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงมหาดไทย ที่ให้บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพสะอาด ปลอดภัย และบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่อง โดยมุ่งเน้นพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นกับลูกค้าหรือมีผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานหรือการให้บริการของ กปน. สิ่งทีหน่วยงานต้องบริหารจัดการก็คือ การดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อให้ลูกค้าสามารถใช้บริการได้อย่างต่อเนื่อง ไม่เกิดความเสียหาย และลดความขัดแย้ง/ไม่พึงพอใจ ตลอดจนเพื่อให้เกิดการกล่าวถึงองค์กรในทางที่ดี ปัจจุบันเทคโนโลยีการติดต่อสื่อสารมีความทันสมัย ทำให้การร้องเรียนที่ได้รับจากหลากหลายช่องทางไม่มีอุปสรรคด้านเวลา และระยะทาง อาทิ โทรศัพท์ โทรสาร จดหมาย E-mail สื่อมวลชน สื่อสังคมออนไลน์ หรือมาติดต่อที่สำนักงานประชาสัมพันธ์ เป็นต้น ซึ่งสิ่งที่ลูกค้าร้องเรียนเหล่านั้น จะมีข้อเสนอแนะมาพร้อมข้อร้องเรียน แม้ว่าเป็เพียงเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ หรือไม่เป็ความจริงแต่อย่างใด ซึ่งบางกรณีลูกค้าก็ไม่ได้ต้องการให้ทำตามข้อเรียกร้องหรือแก้ไข แต่องค์กรก็ไม่ควรละเลย ควรจะต้องมีการบันทึก และตรวจสอบข้อมูลที่ได้รับทุกรายการ เพื่อที่จะได้รับรู้ข้อบกพร่องทั้งในด้านผลิตภัณฑ์ และบริการ อันนำไปสู่การเฝ้าระวัง ป้องกัน พร้อมทั้งจัดการปรับปรุงแก้ไขผลิตภัณฑ์และบริการให้ดีขึ้นต่อไป

กปน. ตระหนักถึงแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีทั้งนี้ เพื่อให้การบริหารงานของ กปน. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส เป็นธรรม จึงมีการกำหนดกระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ตั้งแต่รับเรื่อง พิจารณาตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข รายงานผลข้อเท็จจริง รายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ รวมถึงการเก็บข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ ปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ลูกค้ามั่นใจว่าได้รับการตอบรับและแก้ไขอย่างทันท่วงที เกิดประสิทธิผล และช่วยลดความไม่พึงพอใจของลูกค้า ตลอดจนสร้างความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของ กปน.

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อให้ลูกค้า/ผู้ร้องเรียน ได้รับการตอบรับ และแก้ไขข้อร้องเรียนได้อย่างทันท่วงที
- 2.2 เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ
- 2.3 เพื่อให้บุคลากร/เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยมีกระบวนการและวิธีการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
- 2.4 เพื่อเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้า/ผู้ร้องเรียน ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์ต่าง ๆ ในการร้องเรียน อันจะนำไปสู่ความเข้าใจในขั้นตอนการดำเนินงานของ กปน.

3. ขอบเขตของการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

คู่มือฉบับนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของ กปน. ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบดำเนินการในกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน การรับเรื่อง และการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา การจัดลำดับความเร่งด่วนของเรื่องร้องเรียน การจำแนกประเภทของเรื่อง การบันทึกข้อร้องเรียนในแบบฟอร์มประเภทต่าง ๆ การส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ การประสานงาน ในขั้นตอนต่าง ๆ จนได้ข้อยุติ การตอบสนองผู้ร้องเรียน การติดตาม และประเมินผล การรวบรวมข้อมูล สรุป วิเคราะห์ และการจัดทำฐานข้อมูล รวมทั้งการพิจารณาทบทวน

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้มีประสิทธิภาพสูงสุด การมีส่วนร่วมของผู้บริหารระดับสูงในการแสดงความมุ่งมั่นและสนับสนุนทรัพยากรต่อการจัดการข้อร้องเรียนลูกค้า

4. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

- 4.1 ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี
 - วัน เดือน ปี
 - ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ E-mail ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้
 - ระบุข้อเท็จจริง หรือ เหตุการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริต ของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของ กปน. ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้
 - ระบุ ผู้รับบริการหรือหน่วยงานต้นสังกัด กรณีผู้ร้องเรียนเป็นผู้ใช้บริการหรือลูกค้า
 - ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
- 4.2 เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- 4.3 ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่น
- 4.4 เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานภายในสังกัด กปน.
- 4.5 เป็นเรื่องที่ประสงคให้ กปน. ช่วยเหลือหรือแก้ไขเนื่องจากข้อร้องเรียนเกิดจากภารกิจและอยู่ในความรับผิดชอบของ กปน.
- 4.6 กรณีเรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาหรือเข้าข่ายในลักษณะบัตรสนเท่ห์ พฤติกรรมส่วนบุคคล หรือเรื่องร้องเรียนอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับการกิจหรือความรับผิดชอบของ กปน. นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

5. การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน

การจัดการข้อร้องเรียนของ กปน. ได้คำนึงถึงหลักการตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 หมวด 3 สิทธิและเสรีภาพของปวงชนชาวไทย มาตรา 41 ที่สรุปความว่า บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 7 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา 38 ซึ่งกำหนดว่าเมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นต้องตอบคำถามหรือแจ้งผลการดำเนินการ และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้นให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ข้อเสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น ประกอบกับการกำหนดชั้นความลับของเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้ร้องเรียน จะต้องปฏิบัติตามระเบียบการประปานครหลวง ว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของการประปานครหลวง พ.ศ. 2561 อ้างอิงจากพระราชบัญญัติ ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ชี้บ่งข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียนควรมีเพียงพอเท่าที่จำเป็น

เพื่อวัตถุประสงค์การจัดการข้อร้องเรียน และข้อมูลดังกล่าวต้องป้องกันการถูกเปิดเผย จนกระทั่งผู้ร้องเรียนยินยอมให้เปิดเผย เนื่องจากผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องเรียนจะได้รับความเดือดร้อน เช่น เรื่องร้องเรียนกล่าวโทษพนักงานในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อ และที่อยู่ของผู้ร้อง หากไม่ปกปิดข้อมูล ผู้ร้องเรียนจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ และให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องเรียนด้วย

- กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหา จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องเรียน และผู้ถูกกล่าวหา เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อน และเสียหายได้

- กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียนให้หน่วยงานผู้ถูกร้องเรียนทราบ เนื่องจากผู้ร้องเรียนอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้น ๆ

6. ภาระหน้าที่และความรับผิดชอบ

หน่วยงานหรือผู้บริหารที่มีภาระหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ข้อร้องเรียน การติดตามระบบจัดการข้อร้องเรียน การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การสร้างความมั่นใจ และมีการทบทวนเป็นระยะด้านความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนี้

6.1 คณะกรรมการบริหารจัดการด้านลูกค้า (คำสั่ง กปน. ที่ 811/2564 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารจัดการด้านลูกค้า และคณะทำงานสนับสนุนด้านลูกค้าชุดที่ 1-2 (Customer Management Committee)) โดยประกอบด้วยผู้บริหารจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียน โดยมีหน้าที่กำหนดทิศทาง แนวทางวางแผน ระเบียบวิธีปฏิบัติ และดำเนินการให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์การ ประเมินกระบวนการปฏิบัติงานและการจัดการ (Enablers) ของรัฐวิสาหกิจ และขับเคลื่อนการบริหารจัดการด้านลูกค้าและตลาดอย่างเป็นระบบ

6.2 ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ (ฝตส.) มีหน้าที่รับผิดชอบเป็นศูนย์กลางการรับข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ พร้อมติดต่อประสานงานผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยมีการจัดทำรายงานสรุปวิเคราะห์ข้อร้องเรียน กปน. รายเดือน

6.3 สำนักงานประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน ประสานงาน และดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนในด้านบริการ และการดำเนินงานของ กปน. จนยุติ รวมถึงส่งต่อเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน

6.4 สายงานผลิต มีหน้าที่รับผิดชอบในการแก้ไขข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพน้ำประปา การสูบ-จ่ายน้ำประปา และการซ่อมท่อประปา

6.5 สายงานวิศวกรรม มีหน้าที่รับผิดชอบในการแก้ไขข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับงานวางท่อ และผลกระทบอื่นที่เกี่ยวข้อง

6.6 ฝ่ายสื่อสารองค์กร (ฝสอ.) มีหน้าที่รับผิดชอบในการรับเรื่อง และสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลการดำเนินงานของ กปน. ให้ลูกค้าทราบ

6.7 ฝ่ายบริการกลาง (ฝบก.) มีหน้าที่รับผิดชอบในการรับเรื่องในกรณีที่เป็นหนังสือ/จดหมาย และส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแก้ไข

7. คำนิยามและอภิธานศัพท์

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

ผู้ร้องเรียน (complainant) หมายถึง บุคคลหรือองค์กร ที่กระทำการร้องเรียน ผ่านช่องทางต่าง ๆ ของ กปน. รวมทั้งช่องทางของหน่วยงานอื่นๆ ซึ่งมีเนื้อหาสาระของเรื่องอยู่ในความรับผิดชอบของ กปน.

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Interest Party/Stakeholder) หมายถึง บุคคล หรือหน่วยงานราชการ หรือองค์กร หรือกลุ่มคนที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับการปฏิบัติขององค์กร

ข้อร้องเรียน (Complaint) หมายถึง การแสดงออกถึงความไม่พอใจที่มีต่อองค์กร โดยสัมพันธ์กับผลิตภัณฑ์ ได้แก่ คุณภาพ ปริมาณ และแรงดัน หรือบริการ ได้แก่ ความรวดเร็ว และความสะดวก หรือระบบการจัดการข้อร้องเรียนขององค์กร ซึ่งเป็นผลลัพธ์หรือการแก้ไขที่ชัดเจนหรือคาดหวังได้แน่นอน เช่น คำร้องเรียนจากลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ได้รับผลกระทบจากการใช้น้ำประปา หรือบริการที่เกี่ยวข้อง ที่ทำให้เกิดความเสียหาย จนเกิดความไม่พึงพอใจ รวมถึงการติดตาม กรณีแจ้งเหตุแล้วไม่ได้รับการแก้ไข โดยเจ้าหน้าที่ไม่สามารถชี้แจงสาเหตุของการเกินเวลาในการแก้ไขปัญหาต่างๆ จนเกิดความไม่พึงพอใจในการบริการนั้น ๆ

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

การสอบถามข้อมูล (Query) หมายถึง การที่ลูกค้าสอบถามข้อมูลหรือร้องเรียนในบางเรื่อง โดยเจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลหรือตอบชี้แจงลูกค้าได้ รวมถึงการติดตามงานมายังหน่วยงานรับเรื่อง เพื่อทราบถึงการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกินเวลาแล้วเสร็จและเจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงเหตุผลได้

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

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

ความพึงพอใจลูกค้า (Customer Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการและสนับสนุนของ กปน. ที่สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าได้ หรือเหนือความคาดหวังของลูกค้า

ผลตอบรับ (Feedback) หมายถึง ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือการบริการ หรือการจัดการข้อร้องเรียน

การบริการลูกค้า (Customer Service) หมายถึง การตอบสนองขององค์กรต่อลูกค้าทุกช่วงเวลาของวงจรชีวิตลูกค้าในการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Customer Life Cycle)

นโยบาย (Policy) หมายถึง ทิศทางการทำงานของ กปน. ตามรูปแบบที่ผู้บริหารระดับสูงเป็นผู้กำหนด

การจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Handling) หมายถึง กระบวนการดำเนินการในการแก้ไขปัญหาหรือบรรเทาความเดือดร้อนตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ จนแล้วเสร็จ

ศูนย์บริการประชาชน (Public Service Center) หมายถึง ศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน สอบถาม ข้อมูล ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย รวมทั้งเป็นศูนย์กลางในการให้ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการของ กปน. ตามที่ได้รับการร้องขอจากประชาชนผู้รับบริการ โดยมีฝ่ายปฏิบัติการการประสานครหลวงเป็นผู้รับผิดชอบ

บุคลากร/เจ้าหน้าที่ (Staff) หมายถึง พนักงาน ลูกจ้าง ตัวแทน ของกปน. ซึ่งปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับระบบ การจัดการข้อร้องเรียน

บัตรสนเท่ห์ (Anonymous Letter) หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่ไม่มีการลงชื่อผู้ร้องเรียน และมีรายละเอียดในส่วนต่างๆ ไม่ครบถ้วน ส่งผลให้ไม่สามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้

การตอบสนอง (Respond) หมายถึง การรายงานความคืบหน้า การรายงานผลการพิจารณาหรือผลการดำเนินงานของ กปน. ให้ผู้ร้องเรียน ผู้สอบถามข้อมูลได้รับทราบ โดยผลการดำเนินการอาจจะสำเร็จเรียบร้อยได้ตามที่ร้องขอส่วนต่าง ๆ ไม่ครบถ้วน ส่งผลให้ไม่สามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้หรือไม่ก็ได้

8. ประเภทของข้อร้องเรียน

กปน. มีการจัดประเภทข้อร้องเรียนเป็นหมวดหมู่ ออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

- 8.1 ข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์ (น้ำประปา)
- 8.2 ข้อร้องเรียนด้านการให้บริการหรือการดำเนินงานของ กปน.
- 8.3 การแจ้งเหตุ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำติชม สอบถามข้อมูล

9. ระดับความรุนแรงของข้อร้องเรียน

กปน. มีการแบ่งระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียนออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

9.1 ระดับความรุนแรงต่ำ (Low) เป็นเรื่องร้องเรียนที่เป็นปกติทั่วไป สามารถแก้ไขได้ไม่มีความสลับซับซ้อน ไม่กระทบต่อภาพลักษณ์ของ กปน. เป็นเพียงปัญหาเล็กน้อยซึ่งหน่วยงานสามารถแก้ไขให้แล้วเสร็จได้โดยหน่วยงานเจ้าของเรื่อง ระยะเวลาในการดำเนินการภายใน 3 วันทำการ อาทิ การร้องเรียนเรื่องทั่วไป การแจ้งเหตุ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำติชม สอบถามข้อมูล

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

9.3 ระดับความรุนแรงสูง (High) เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของ กปน. เป็นอย่างมาก และเกิดความเสียหายต่อทรัพย์สิน/เป็นอันตรายต่อชีวิตในด้านความปลอดภัย สุขภาพ การประกอบ การของลูกค้าหรือผู้ร้องเรียน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยการพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ต้องอาศัยอำนาจหรือ การพิจารณาโดยผู้บริหารระดับสูง/ผู้บริหารที่ได้รับมอบหมายพิจารณาในการประชุมเพื่อหาแนวทางแก้ไขโดยด่วน ระยะเวลาในการดำเนินการภายใน 24 ชั่วโมง ได้แก่ การร้องเรียนผ่านสื่อมวลชน/เว็บไซต์ข่าวออนไลน์/บุคคลสำคัญ การร้องเรียนตามบริเวณที่ได้รับผลกระทบวงกว้างและต่อเนื่อง เป็นต้น

จากการแบ่งระดับความรุนแรงของข้อร้องเรียน กปน. ได้มีการกำหนดสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเป็น 2 กรณี คือ

1) กรณีสถานการณ์ปกติ คือกรณีที่เกิดเรื่องร้องเรียนปกติทั่วไป หรือระดับความรุนแรงต่ำ (Low) และเป็นเรื่องร้องเรียนที่สร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ หรือระดับความรุนแรงปานกลาง (Medium) จะมีการรายงานด้วยวิธีการจัดทำรายงานสรุปสถิติข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

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

10. ข้อกำหนดที่สำคัญและมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียน

กปน. ดำเนินการรับข้อร้องเรียน แก้ไข และติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด โดยแบ่งเป็น 3 ขั้นตอนได้แก่ การรับข้อร้องเรียน การตอบกลับข้อร้องเรียน และการแก้ไขข้อร้องเรียน ดังนี้

10.1 ข้อกำหนดมาตรฐานการให้บริการรับข้อร้องเรียนแต่ละช่องทาง

ลำดับ	ช่องทางรับข้อร้องเรียน	ระยะเวลาการ ตอบสนองลูกค้า	ผู้รับผิดชอบ	เวลาในการตอบสนอง (Response Time)	
				กรณี สามารถ ตอบชี้แจง ได้	กรณีไม่สามารถ ตอบชี้แจงได้
1	MWA Call Center 1125	ภายใน 3 rings	ผตส.	ทันทีที่ ได้รับเรื่อง ร้องเรียน	ระยะเวลา แก้ปัญหาแล้ว เสร็จใน สถานการณ์ ปกติตาม ข้อตกลงในการ บริการลูกค้า Service Level Agreement: SLA ของ กปน.
2	ศูนย์ดำรงธรรม การประปานครหลวง	ภายใน 24 ชั่วโมง	ผตส.		
3	Facebook/X กปน.	ภายใน 24 ชั่วโมง	ผตส.		
4	Line OA: @MWAThailand	ภายใน 24 ชั่วโมง	ผตส.		
5	E-mail (mwa1125@mwa.co.th)	ภายใน 24 ชั่วโมง	ผตส.		
6	Web Chat	ทุก 15 นาที	ผตส.		
7	ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อ ประชาชน (GCC 1111)	ภายใน 24 ชั่วโมง	ผตส.		
8	Website กปน. (www.mwa.co.th/ MWA E-Service)	ภายใน 24 ชั่วโมง	ผตส./ผสอ./ สำนักงานประปาสาขา		
9	Application: MWA onMobile	ภายใน 24 ชั่วโมง	สำนักงานประปาสาขา		
10	ลูกค้าเดินทางมาติดต่อ เจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการ กปน. *	ทันที	สำนักงานประปาสาขา		
11	โทรศัพท์ไปที่สำนักงานประปา สาขา	ภายใน 3 rings	สำนักงานประปาสาขา		
12	สื่อมวลชน	ภายใน 6 ชั่วโมง	ผสอ.		
13	จดหมาย/หนังสือ	ภายใน 1 วันทำการ	ผบก./หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง		

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

เงื่อนไขการจำแนกประเภทข้อร้องเรียน

ลำดับ	รายการ	เงื่อนไข "การสอบถาม"	เงื่อนไข "แจ้งเหตุ"	เงื่อนไข "ข้อร้องเรียน"
1. หมวดหมู่ข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์ (ด้านน้ำประปา)				
1, 2	น้ำไม่ไหล/ น้ำไหลอ่อน	- สอบถามพื้นที่น้ำไม่ไหล/ไหลอ่อน - สอบถามวันเวลายายละเอียดของการปิด-เปิดน้ำ - เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูล/ตอบชี้แจงได้	- แจ้งสถานที่/บริเวณพื้นที่น้ำไม่ไหล/ไหลอ่อน - เจ้าหน้าที่ไม่มีข้อมูลที่ชี้แจงได้ - เจ้าหน้าที่รับข้อมูลเพื่อส่งให้สาขาตรวจสอบ/แก้ไข	- ได้รับผลกระทบน้ำไม่ไหล/ไหลอ่อนเป็นเวลานาน หรือเกิดขึ้นบ่อย โดยไม่ทราบสาเหตุ หรือผลกระทบหลังจากการดำเนินการของกปน. แล้วเสร็จ เช่น ตัดบรรจบ/ซ่อมท่อ แต่ยังไม่ได้รับความสะดวก จนก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ - น้ำไม่ไหล/ไหลอ่อนบ้านเดียวหรือหลายบ้านในละแวกเดียวกันโดยไม่ทราบสาเหตุ จนก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ - เจ้าหน้าที่ไม่สามารถชี้แจงได้ - ลูกค้ำประสงค์จะร้องเรียน
3	น้ำขุ่น/มีกลิ่น (ไม่ใช่คลอรีน)	- สอบถามสาเหตุที่ทำให้น้ำขุ่นและระบบไม่มีการตัดบรรจบหรือซ่อมท่อ ที่อาจเป็นเหตุให้น้ำขุ่นได้ จะแนะนำให้ลูกค้ำตรวจสอบระบบภายในบ้านของลูกค้ำเบื้องต้นก่อน		- ลูกค้ำเกิดความไม่พึงพอใจ เมื่อพบ/ประสบว่ามีน้ำขุ่น/มีกลิ่น ทั้งที่ทราบและไม่ทราบสาเหตุ - เจ้าหน้าที่ไม่สามารถชี้แจงได้
4,5	งานซ่อมท่อ/ งานวางท่อ	- สอบถามการปิดน้ำล่วงหน้าสำหรับงานวางท่อ(ตามแผน) - สอบถามสาเหตุ/ระยะเวลาดำเนินการ/แก้ไขแล้วเสร็จ - สอบถามสาเหตุระหว่างดำเนินการ - สอบถามพื้นที่น้ำไม่ไหล จากการวางท่อ/ซ่อมท่อ - เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูล/ตอบชี้แจงได้		- ลูกค้ำเกิดความไม่พึงพอใจกับงานนั้น ๆ - ลูกค้ำได้รับผลกระทบอย่างรุนแรงจากงานนั้น ๆ - ทำพื้นผิวจราจรไม่เรียบร้อย - เจ้าหน้าที่ไม่มีข้อมูลสำหรับการชี้แจง

2. หมวดหมู่ข้อร้องเรียนด้านบริการ				
ลำดับ	รายการ	เงื่อนไข"การสอบถาม"	เงื่อนไข"แจ้งเหตุ"	เงื่อนไข "ข้อร้องเรียน"
6	เจ้าหน้าที่			- ลูกค้ารับรู้หรือสัมผัสถึงการกระทำที่ไม่ถูกต้อง ไม่สุภาพ ไม่ควรจะเป็น หรือไม่ควรกระทำ ของพนักงานที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ ได้แก่ - แสดงกิริยาไม่สุภาพ - แต่งกายไม่สุภาพ - ขับรถไม่สุภาพ - อ่านมาตรไม่ถูกต้อง - ให้ข้อมูลคลาดเคลื่อน ผิดพลาด เป็นต้น
7	ค่าน้ำผิดปกติ	- สอบถามสาเหตุของค่าน้ำผิดปกติ - สอบถามการแก้ไข/คำแนะนำกรณีไม่มีที่รื้อภายใน - เจ้าหน้าที่แนะนำให้ตรวจสอบเบื้องต้นเพื่อหาสาเหตุของค่าน้ำผิดปกติ - เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูล/ตอบชี้แจงได้		- ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจกับค่าน้ำที่ผิดปกติ (สูง) โดยได้ตรวจสอบที่รื้อภายในแล้ว - ลูกค้าร้องเรียนค่าน้ำสูง เกิดจากการกระทำของเจ้าหน้าที่ เช่น เปลี่ยนมาตรแล้วค่าน้ำสูงขึ้น ฯ - เจ้าหน้าที่ไม่มีข้อมูลสำหรับการชี้แจง
8	ไม่มีการประชาสัมพันธ์ก่อนปิดน้ำ			- ลูกค้าได้รับผลกระทบรุนแรงโดยไม่ทราบข่าวประชาสัมพันธ์จากการปิดน้ำล่วงหน้า - ลูกค้าได้รับข่าวแต่ไม่ชัดเจน - ลูกค้าไม่พึงพอใจ เนื่องจากไม่ได้รับข่าวประชาสัมพันธ์ ตามที่กปน.แจ้ง - เจ้าหน้าที่ไม่มีข้อมูลสำหรับการชี้แจง

ลำดับ	รายการ	เงื่อนไข"การสอบถาม"	เงื่อนไข"แจ้งเหตุ"	เงื่อนไข "ข้อร้องเรียน"
9	ใบแจ้งค่าน้ำประปา	- สอบถามสาเหตุของการไม่ได้รับใบแจ้งค่าน้ำประปา - สอบถามใบแจ้งค่าน้ำประปาเนื่องจากได้รับซ้ำ		- ลูกค้าไม่พึงพอใจ เนื่องจากไม่ได้รับใบแจ้งค่าน้ำประปา - ลูกค้าไม่พึงพอใจ เนื่องจากได้รับผลกระทบจากการได้รับใบแจ้งค่าน้ำประปาล่าช้า และมีค่าธรรมเนียมเพิ่มขึ้น - ลูกค้าไม่พึงพอใจ เนื่องจากได้รับใบแจ้งค่าน้ำประปาผิดบ้าน - เจ้าหน้าที่ไม่มีข้อมูลสำหรับการชี้แจง
10	มาตรวัดน้ำ	- สอบถามเกี่ยวกับมาตรวัดน้ำเดินผิดปกติ เช่น มาตรหมุนกลับไปกลับมา แต่ไม่มีผลต่อค่าน้ำ - สอบถามการเปิด-ปิดวาล์วน้ำ - สอบถามการเปลี่ยนมาตร เช่น มาตรครบวาระ - สอบถามงานติดตั้งประปาใหม่/ติดตั้งมาตรใหม่	- มาตรหาย - ประตุน้ำหน้ามาตรชำรุด - มาตรวัดน้ำเดินผิดปกติ - มาตรวัดน้ำไม่เดิน - พบเห็นน้ำรั่วที่มาตรหรือหน้ามาตร	- ลูกค้าไม่พึงพอใจ เนื่องจากแจ้ง/ขอรับบริการมาแล้ว เช่น มาตรวัดน้ำไม่เดิน แต่ยังไม่ได้รับการบริการ - ลูกค้าไม่พึงพอใจ เนื่องจากเจ้าหน้าที่มาเปลี่ยน/ถอด/ใส่/ย้ายมาตรวัดน้ำให้ลูกค้าแล้วเกิดน้ำรั่วไหล - ลูกค้าไม่พึงพอใจ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ติดตั้งมาตรวัดน้ำกลับคืนให้ผิดไปจากตำแหน่งเดิม - ลูกค้าไม่พึงพอใจ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ติดตั้งมาตรวัดน้ำกลับคืนให้แต่ติดผิด ติดย้อนศรให้ - ลูกค้าไม่พึงพอใจ เนื่องจากเจ้าหน้าที่มาเปลี่ยน/ถอด/ใส่/ย้ายมาตรวัดน้ำให้ลูกค้าแล้วเกิดมาตรวัดน้ำอุดตัน

10.2 ข้อตกลงในการแก้ไขและตอบกลับการให้บริการลูกค้า (Service Level Agreement : SLA) ของ กปน.

ข้อร้องเรียน	สาเหตุ	ระยะเวลา แก้ปัญหาแล้ว เสร็จใน สถานการณ์ ปกติ	หน่วยงานที่รับผิดชอบแก้ไข
1. หมวดหมู่ข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์ (ด้านน้ำประปา)			
💧 ด้านปริมาณน้ำ			- สำนักงานประปาสาขา (กรร.) - สายงานบริการด้านตะวันตก (ผคจ.) - สายงานวิศวกรรม (ผกจ.1, ผกจ.2) - ฝ่ายบริหารจัดการน้ำสูญเสีย (กปท.)
1.1) น้ำไม่ไหล	- ปิดน้ำซ่อมท่อแรงดัน อุกเหิน - ระบบสูบน้ำมีปัญหา - ปิดน้ำเกินเวลาที่แจ้ง - อุปกรณ์ประตุน้ำหน้ามาตรชำรุด - ปิดประตุน้ำหน้ามาตร (วาล์ว)	1 วัน	
1.2) น้ำไหลอ่อน	- แรงดันน้ำไม่เพียงพอกับปริมาณการใช้ - ท่อจ่าย/ท่อบริการแตกรั่ว - เศษวัสดุติดขัดมาตรวัดน้ำ - ท่อพับ	1 วัน	
💧 ด้านคุณภาพน้ำ			
1.3) น้ำขุ่น/มีกลิ่น (ไม่ใช่คลอรีน)	- ไม่ได้ระบายน้ำทิ้ง (Blow off) หรือระบายน้ำทิ้ง (Blow off) ไม่เพียงพอหลังจากมีการซ่อมท่อจ่ายหรือมีการตัดบรรจบท่อประปา - ท่อเหล็กไยหินที่มีอายุการใช้งานมานาน - ผลกระทบจากระบบท่อที่เป็น Dead End	1 วัน	
💧 ด้านงานอื่นที่เกี่ยวข้อง			
1.4) งานวางท่อ	- วางท่อไม่เรียบร้อย กีดขวางทางสัญจรทำให้เดินไม่สะดวก - การซ่อมผิวมีปัญหา ไม่เรียบร้อย - บ่อระบายน้ำอุดตันจากงานวางท่อ	3 วัน	
1.5) งานซ่อมท่อ	- ดำเนินการล่าช้า - การซ่อมผิวมีปัญหา ไม่เรียบร้อย - เข้ามาดูแล้วไม่ซ่อม ไม่สามารถดำเนินการได้	3 วัน	

ข้อร้องเรียน	สาเหตุ	ระยะเวลา แก้ปัญหาแล้ว เสร็จใน สถานการณ์ ปกติ	หน่วยงานที่รับผิดชอบแก้ไข
2. หมวดหมู่ข้อร้องเรียนด้านบริการ			
2.1) ไม่มีการ ประชาสัมพันธ์การ หยุดจ่ายน้ำ	- งานซ่อมท่อเร่งด่วน ชุกเฉิน - ปิดน้ำนอกเหนือจากที่กำหนดพื้นที่ไว้กว้างกว่าที่คาดการณ์ - ไม่ได้รับการแจ้งเตือนในทุกช่องทาง	3 วันทำการ	- สำนักงานประปาสาขา (กรก., กรร.) - ผสอ. - ฝ่ายบริหารจัดการน้ำสูญเสีย (กปท.) - สายงานวิศวกรรม (ฝกจ.1, ฝกจ.2) - ฝ่ายควบคุมระบบส่งและสูบน้ำ (ฝคจ.)
2.2) ใบแจ้งค่าน้ำประปา	- ใบแจ้งค่าน้ำประปาสูญหาย - ใบแจ้งค่าน้ำผิดบ้าน - นำใบแจ้งค่าน้ำกลับไปแก้ไข ไม่แจ้งลูกค้า - เปลี่ยนมาตรวัดน้ำครวาระ ทำให้อ่านไม่ได้ นำกลับไปแก้ไข ไม่แจ้งลูกค้า	3 วันทำการ	สำนักงานประปาสาขา (กรต.)
2.3) ค่าน้ำผิดปกติ	- ท่อรั่วภายใน (จากการทำงานของ กปน.) - ประเมินค่าน้ำ/อ่านตัวเลขไม่ถูกต้อง - มาตรวัดน้ำคลาดเคลื่อน (ทำให้ค่าน้ำผิดปกติ)	3 วันทำการ	สำนักงานประปาสาขา (กรต., กรก.)
2.4) เจ้าหน้าที่	- พุดจา/พฤติกรรม ไม่สุภาพ - ทำงานล่าช้า - ทำงานผิดพลาด	1 วันทำการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
2.5) มาตรวัดน้ำ	- ติดตั้งมาตรวัดน้ำไม่เรียบร้อย - การเปลี่ยนมาตรวัดน้ำครวาระโดยลูกค้าไม่ได้รับทราบ - มาตรวัดน้ำกีดขวางทางสัญจรทำให้เดินไม่สะดวก	3 วันทำการ	สำนักงานประปาสาขา (กรก., กรร.)

ข้อร้องเรียน	สาเหตุ	ระยะเวลา แก้ปัญหาแล้ว เสร็จใน สถานการณ์ ปกติ	หน่วยงานที่รับผิดชอบแก้ไข
2.6) เรื่องอื่น ๆ	- นโยบายและมาตรการต่าง ๆ ของกปน. (นโยบายค่าน้ำขั้นต่ำ, ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ) - โทรเข้าสำนักงานสาขาไม่มีคนรับสาย - ไม่ได้รับใบแจ้งเตือนระดับน้ำ - 1125 รอสายนาน - MWA onMobile (ตรวจสอบค่าน้ำไม่ได้, ชำระไม่ได้) - MWA E-Service (ไม่ได้รับใบแจ้งค่าน้ำประปาและใบเสร็จทางอีเมล) - งานบริการหลังมาตร (ซ่อมไม่เรียบร้อย, ดำเนินการล่าช้า)	3 วันทำการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3. หมวดหมู่การแจ้งเหตุ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำติชม สอบถามข้อมูล			
3.1 แจ้งท่อแตก-รั่ว		24 ชั่วโมง	- สำนักงานประปาสาขา (กรร.) - สายงานบริการด้านตะวันตก (ผจ.)
3.2 มาตรวัดน้ำ	- มาตรวัดน้ำหาย - มาตรวัดน้ำ/อุปกรณ์ชำรุด - มาตรวัดน้ำไม่เดิน	24 ชั่วโมง	- สายงานวิศวกรรม (ผจ.1, ผจ.2) - ฝ่ายบริหารจัดการน้ำสูญเสีย (กปท.)
3.3 ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำติชม สอบถามข้อมูล		24 ชั่วโมง	- หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

กรณีเป็นหนังสือร้องเรียนต้องตอบข้อร้องเรียน ยึดปฏิบัติตามคำสั่ง กปน.ที่ 183/2543 สัณ ณ วันที่ 4 พฤษภาคม 2543 ภายในระยะเวลาดังนี้

- หนังสือด่วนที่สุด และเรื่องที่ต้องชี้แจงผ่านสื่อ ให้ตอบภายใน 1 วันทำการ
- หนังสือด่วนมากให้ตอบภายใน 3 วันทำการ หรือตามวันที่กำหนดในหนังสือ (ถ้ามี) โดยใช้วันที่ถึงกำหนดก่อน
- หนังสือปกติ หรือสอบถามข้อมูลทั่วไป ให้ตอบภายใน 5 วันทำการ หรือตามวันเวลาที่กำหนดในหนังสือ (ถ้ามี) โดยใช้วันที่ถึงกำหนดก่อน

แนวทางการจัดการ/ระยะเวลาการแก้ไขข้อร้องเรียน (Complete Time)

ลำดับ	ประเภทข้อร้องเรียน	แนวทางการจัดการ/ระยะเวลาการแก้ไขข้อร้องเรียน (Complete Time)
1, 2	น้ำไม่ไหล/น้ำไหลอ่อน	กรณีมีแผนการปิดน้ำ กรณีตัดบรรจบ 1. แจ้งข่าวสารล่วงหน้าผ่านสื่อต่าง ๆ 2. แจ้งลูกค้าที่ได้รับผลกระทบและลงทะเบียนการรับข่าวสารผ่าน SMS 3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องปฏิบัติตามคู่มือปฏิบัติงาน บริหารจัดการประตุน้ำ สำหรับสำนักงานประปาสาขา ปี 2561 4. การตัดบรรจบ หน่วยงานปฏิบัติตามคู่มือฯ โดยปฏิบัติงานทุกวันจันทร์ - วันพฤหัสบดี ใช้เวลาประมาณ 6 ชั่วโมง 4.1 งานตัดบรรจบ เกิน 6 ชั่วโมง แจ้ง ผอ.กรร. 4.2 งานตัดบรรจบ เกิน 12 ชั่วโมง แจ้ง ผจ.สาขา 4.3 งานตัดบรรจบเกิน 24 ชั่วโมง แจ้งผู้ช่วยผู้ว่าการ (บริการ 1 - 5) ตามพื้นที่รับผิดชอบ กรณีไม่มีแผนการปิดน้ำ (จาก Term of reference : TOR) และคู่มือปฏิบัติงานการซ่อมท่อ สำหรับสำนักงานประปาสาขา สาเหตุจากการซ่อมท่อประปาแตกรั่วฉุกเฉิน - ซ่อมท่อประปาแตกรั่วที่ไม่มีน้ำซึมขึ้นผิวทาง และไม่เป็นอุปสรรคต่อการสัญจรจากการรับแจ้งทั่วไป ให้แล้วเสร็จภายใน 12 ชั่วโมงนับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง - ซ่อมท่อประปาที่แตกรั่ว และมีน้ำซึมขึ้นผิวทาง และเป็นอุปสรรคต่อการสัญจร หรือตามที่ผู้ประสานงานของการประปานครหลวงแจ้ง ให้แล้วเสร็จภายใน 8 ชั่วโมงนับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง - ขุดสำรวจหรือซ่อมท่อใต้ดินที่ตรวจพบจากการสำรวจหาท่อรั่ว ให้แล้วเสร็จภายใน 3 วัน หลังจากได้รับแจ้ง <u>หมายเหตุ</u> ระยะเวลาการซ่อมท่อไม่รวมถึงกรณีต้องรอการอนุญาตจากเจ้าของพื้นที่ หรือเจ้าหน้าที่จราจร สาเหตุผู้รับแจ้ง ลืมเปิดประตุน้ำ หลังตัดบรรจบ หรือซ่อมเสร็จ - ผู้ควบคุมงานมีการตรวจสอบการเปิดประตุน้ำทุกครั้ง - ป้ายประชาสัมพันธ์ รอการซ่อมผิวทาง การแก้ไขกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน : ภายใน 1 วัน - ในกรณีตัดบรรจบ/งานซ่อมท่อ ที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายในเวลาที่กำหนด หรือแจ้ง สบก. ล่วงหน้าอย่างน้อย 2 ชั่วโมง และภายในเวลาทำการ เพื่อเตรียมรถน้ำ กรณีต้องนำรถน้ำออกแจกจ่ายให้ลูกค้าที่เดือดร้อน

ลำดับ	ประเภทข้อร้องเรียน	แนวทางจัดการ/ระยะเวลาการแก้ไขข้อร้องเรียน (Complete Time)
3	เจ้าหน้าที่	- พุดจาไม่สุภาพ - ไม่ชี้แจงและแนะนำบริการ - บริการล่าช้า/บกพร่อง หน่วยงานต้นสังกัดของพนักงาน ตรวจสอบ และวิเคราะห์ข้อมูล กล่าวตักเตือน แจ้งกลับเพื่อขอภัยผู้ร้องเรียน การแก้ไขกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน : ภายใน 1 วันทำการ
4	น้ำขุ่น น้ำมีกลิ่น (ไม่ใช่คลอรีน)	งานซ่อมท่อจ่ายน้ำ การตัดบรรจบ ผู้รับจ้างและผู้ปฏิบัติงาน จะต้องดำเนินการด้วยความระมัดระวัง มิให้น้ำสกปรกจากภายนอกปะปนเข้าภายในท่อประปา จนเกิดปัญหาน้ำประปาขุ่น และสกปรก หลังจากการซ่อม การตัดบรรจบ ผู้รับจ้างต้องทำการระบายน้ำ (Blow) พร้อมตรวจสอบคุณภาพน้ำจนใสสะอาดตามมาตรฐานของการประปานครหลวง โดยมีหลักเกณฑ์คือ ความขุ่นไม่เกิน 1 NTU ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และคลอรีนอิสระเหลือไม่น้อยกว่า 0.2 PPM หรือไม่น้อยกว่าปริมาณคลอรีนอิสระเดิมในเส้นท่อนก่อนการซ่อมท่อ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ปฏิบัติงานตามคู่มือบริหารจัดการความเสี่ยงสำหรับการควบคุมคุณภาพน้ำว่าด้วยเรื่องวางท่อ ตัดบรรจบ และล้างฆ่าเชื้อโรค, คู่มือปฏิบัติงานซ่อมท่อประปา สำหรับสำนักงานประปาสาขา ปี 2561 การแก้ไขกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน : ภายใน 1 วัน
5	ค่าน้ำผิดปกติ	กรณีท่อรั่วภายใน - ค่าน้ำสูงขึ้นเป็นเท่าตัว หรือมากกว่า ให้รับเรื่อง ออกใบงานส่งไปยังสำนักงานประปาสาขา พร้อมแจ้งว่า จะส่งงานให้สาขาติดต่อกลับผู้ร้องเรียนให้เร็วที่สุด - พบน้ำรั่วไหลภายในบ้าน ให้รับเรื่อง ออกใบงานส่งไปกองบริหารธุรกิจเสริมด้านบริการเพื่อหาจุดรั่วหรือซ่อม โดยคิดค่าบริการจากลูกค้าในราคายุติธรรม การแก้ไขกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน : โดยเร็วที่สุด กรณี มาตรไม่เดิน/มีการใช้น้ำ/ประเมนสูง/มาตรกระตุกเดินช้า หน่วยงานที่เกี่ยวข้องปฏิบัติงานตาม คู่มือปฏิบัติงาน สำนักงานประปาสาขา เรื่องการอ่านมาตรวัดน้ำ และการออกใบแจ้งค่าน้ำประปาพร้อมใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษี (ถ้ามี) ด้วยเครื่องอ่านมาตรวัดน้ำมือถือ การแก้ไขกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน : ภายใน 3 วันทำการ
6	งานซ่อมท่อ	ซ่อมพื้นผิวถาวรทุกชนิด ให้กลับคืนสภาพเดิม ภายใน 3 วัน (กรณีพื้นที่น้อยกว่า 1 ตร.ม.) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องปฏิบัติตาม - คู่มือการปฏิบัติงานของงานก่อสร้างและวิศวกรรม - คู่มือการปฏิบัติงานซ่อมท่อประปา สำหรับงานประปาสาขา ปี 2561

ลำดับ	ประเภทข้อร้องเรียน	แนวทางจัดการ/ระยะเวลาการแก้ไขข้อร้องเรียน (Complete Time)
		- คู่มือประสานงานก่อสร้าง - ป้ายประชาสัมพันธ์ (หมายเหตุ : กรณีพื้นที่มากกว่า 1 ตร.ม. ภายใน 7 วัน) การแก้ไขกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน : ภายใน 3 วัน
7	งานวางท่อ	ซ่อมพื้นผิวให้กลับคืนสภาพเดิมหรือซ่อมผิวชั่วคราว ภายใน 3 วัน (กรณีพื้นที่น้อยกว่า 1 ตร.ม.) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องปฏิบัติตาม - คู่มือการปฏิบัติงานของงานก่อสร้างและวิศวกรรม - คู่มือการปฏิบัติงานควบคุมงานก่อสร้าง สำหรับงานประปาสาขา ปี 2561 - คู่มือประสานงานก่อสร้าง - ป้ายประชาสัมพันธ์ (หมายเหตุ : กรณีพื้นที่มากกว่า 1 ตร.ม. ภายใน 7 วัน) การแก้ไขกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน : ภายใน 3 วัน
8	ไม่มีการประชาสัมพันธ์ก่อนปิดน้ำ	เพิ่มช่องทางการรับรู้ข่าวสาร ได้แก่ MWA onMobile ขอความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ส่งข้อมูลให้ประชาสัมพันธ์ล่วงหน้า 3 วัน หรือแจ้งสภก. ล่วงหน้าอย่างน้อย 2 ชั่วโมง และภายในเวลาทำการ เพื่อเตรียมรณน้ำ กรณีต้องนำรถน้ำออกแจกจ่ายให้ลูกค้าที่เดือดร้อน การแก้ไขกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน : ภายใน 3 วันทำการ
9	ใบแจ้งค่าน้ำประปา	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องปฏิบัติตามคู่มือปฏิบัติงาน สำนักงานประปาสาขา เรื่องการอ่านมาตรวัดน้ำ และการออกใบแจ้งค่าน้ำประปาพร้อมใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษี (ถ้ามี) ด้วยเครื่องอ่านมาตรวัดน้ำมือถือ นอกจากนี้แยกสาเหตุการไม่ได้รับใบแจ้งค่าน้ำประปา - กรณีลูกค้าไม่มีตู้รับจดหมาย ไม่เป็นเรื่องร้องเรียน หากสามารถชี้แจงลูกค้า ขอความร่วมมือติดตั้งตู้รับจดหมาย/กล่องรับใบแจ้งค่าน้ำประปา หรือ Load App MWA onMobile - กรณีมีตู้รับจดหมาย แต่ไม่ได้รับใบแจ้งค่าน้ำประปา การแก้ไขกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน : ภายใน 3 วันทำการ
10	มาตรวัดน้ำ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องปฏิบัติตามคู่มือปฏิบัติงานเปลี่ยนมาตรวัดน้ำบำรุงรักษา มาตรฐานวาระ การย้ายมาตรให้อยู่ในที่เหมาะสม และ มาตรวัดน้ำสูญหาย การแก้ไขกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน : ภายใน 3 วันทำการ

ที่มา : คู่มือบริหารจัดการข้อร้องเรียน กปน. ปี 2567

กฎหมาย และ พ.ร.บ. เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

กองความปลอดภัย สวัสดิภาพ และอาชีวอนามัย (กปช.)

เพื่อให้พนักงาน/ผู้ปฏิบัติงาน Call Center 1125 ได้รับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อบังคับความปลอดภัย มาตรฐานขั้นตอนการทำงาน บทบาทหน้าที่ของตนเองปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัย เพื่อให้การทำงานเป็นไปตามมาตรฐานอาชีวอนามัย

กองความปลอดภัย สวัสดิภาพ และอาชีวอนามัย

E-mail : safetydiv@mwa.co.th

• กฎหมายด้านความปลอดภัย •

พ.ร.บ.
ความปลอดภัย
2554

กฎกระทรวง
การจัดให้มี จป.
2565

ประกาศ
กรมสวัสดิฯ
เรื่อง PPE
2554

ประกาศกรมสวัสดิฯ
เรื่อง สัญกรณ์
เตือนอันตราย
2554

กฎกระทรวง
ตรวจสุขภาพ
2547

กฎกระทรวง
สารเคมีอันตราย
2556

กฎกระทรวง
ที่้อับอากาศ
2562

กฎกระทรวง
งานก่อสร้าง
2564

กฎกระทรวง
ไฟฟ้า
2558

กฎกระทรวง
อันตรายการตก
จากที่สูง 2564

สัญลักษณ์ความปลอดภัย (Safety Sign)

สีแดง
หมายถึง **หยุด**

สีเหลือง
หมายถึง **ระวัง**

สีน้ำเงิน
หมายถึง **บังคับให้ปฏิบัติ**

สีเขียว
หมายถึง **ปลอดภัย**



SSHE NEWS

ก.ค. 2566

: Safety Security Health and Environment News



BANGKOK ASSET
INTERAGENCY

จบ TODAY

ชนิดของถังดับเพลิง

ชนิดของถังดับเพลิง

 ชนิดผงเคมีแห้ง (Dry Chemical)

 ชนิดเคมีสูตรน้ำ (Water Chemical)

 ชนิดน้ำสะสมแรงดัน (Water Pressure)

 ชนิดเหลวระเหย (Halotron)

 ชนิดก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (CO2)

 ชนิดโฟม (Foam)

6 จุดต้องดับเพลิง

ตรวจสอบพร้อมใช้งาน

1. มาตรฐานแรงดัน
เข็มในมาตรชี้อยู่ในพื้นที่สีเขียว

4. สายฉีด
ยางไม่เสื่อมสภาพ ไม่แข็ง, ไม่แตก, ไม่ฉีกขาด

5. ตัวถัง
ไม่มีรอยบุบ, บวม ไม่เป็นสนิม

3. สลักและซีล
มีสลักล็อก ซีลไขปลาไม่ขาด

2. คันบีบ
ไม่บิด-ไม่งอ



6. อายุการใช้งานถังดับเพลิง

ถังดับเพลิงสีแดง ผงเคมีแห้ง 3-5 ปี

ถังดับเพลิงสีเขียว สีสันต่างๆ สารสะอาดและเคมีน้ำ อายุ 8-10 ปี

หมายเหตุ: ถังดับเพลิงชนิดคาร์บอนไดออกไซด์ หรือ CO2 จะไม่มีมาตรวัดแรงดันตรวจสอบโดยวิธีชั่งน้ำหนัก / ถังดับเพลิง CO2 ขนาด 10 ปอนด์ ถังใหม่จะมีน้ำหนักประมาณ 16 กก. พร้อมใช้งานจะต้องไม่น้อยกว่า 13 กก.

การเกิดอุบัติเหตุเกี่ยวกับถังดับเพลิง

ถังดับเพลิงชนิดก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ ถูกทดสอบความดันด้วยน้ำที่ 3,000 ปอนด์ต่อตารางนิ้ว

ถังไม่ได้มาตรฐาน
วัสดุ/ความหนา

ถังเก่า
หมดอายุ
เสื่อมสภาพ

ถังถูกกระแทก
ฉีกขาด
ถลอก
บุบ บวม

Overcharge
kg / ความดันสูงเกิน

รีเซ็ต/ระเบิด






ที่มา : www.jorportoday.com, วิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ (วสท.) และบริษัท บางกอก แอสเซท อินเตอร์แอคทีฟ จำกัด

กองความปลอดภัย สุสวัสดิภาพและอาชีวอนามัย โทร. 2633/1590/1633

SS

SSHE NEWS : Safety Security Health and Environment News

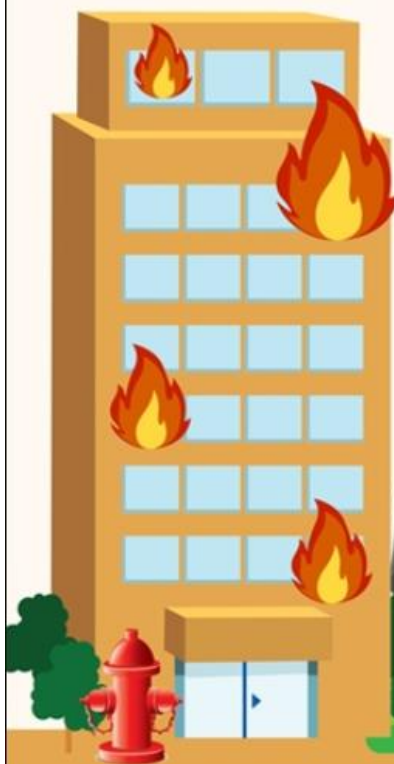
มี.ค. 2566



การอพยพหนีไฟ FIRE EVACUATION

ปัจจัยบนเหตุการณ์ไฟไหม้ เกิดขึ้นค่อนข้างบ่อยครั้ง โดยมีมักจะเกิดในอาคารสูง หรือโรงงานที่มีเชื้อเพลิงเป็นจำนวนมาก ซึ่งมาจากหลายสาเหตุ เช่น ไฟฟ้าลัดวงจร การใช้อุปกรณ์ไฟฟ้าทิ้งไว้ เป็นต้น

การปฏิบัติตนขณะเกิดเหตุไฟไหม้



1. หากเกิดเหตุเพลิงไหม้ ต้องตั้งสติ ไม่ตื่นตระหนก และวิเคราะห์หาว่า เหตุเพลิงไหม้เกิดจากอะไร และสามารถดับเพลิงขั้นต้นได้หรือไม่



2. กดสัญญาณแจ้งเตือนและเตรียมอพยพออกจากอาคารจากนั้นโทรศัพท์แจ้งให้เจ้าหน้าที่ดับเพลิงมารับเหตุและควบคุมเพลิง



3. หากเกิดเพลิงไหม้รุนแรง และจำเป็นต้องอพยพ ให้หมอบคลานต่ำไปตามเส้นทางอพยพหนีไฟที่ปลอดภัย



4. ใช้ผ้าชุบน้ำปิดจมูกและปากหรือถุงพลาสติกใสขนาดใหญ่ ฉีกจากตาบรีสุทธ์แล้วนำมาคลุมศีรษะ เพื่อป้องกันการสูดดมควันไฟเข้าสู่ร่างกาย



5. อพยพไปตามเส้นทางที่ปลอดภัย โดยใช้บันไดหนีไฟในการอพยพออกจากอาคารไปยังจุดรวมพล



ที่มา : สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) (สสปท.)

กองความปลอดภัย สุวีตติภาพและอาชีวอนามัย โทร. 2633/1590/1633



SSHE NEWS : Safety Security Health and Environment News

การทำงานกับแสงสว่าง

ต.ค. 2566

กฎกระทรวงกำหนดมาตรฐานในการบริหาร จัดการ และดำเนินการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานเกี่ยวกับความร้อน แสงสว่าง และเสียง พ.ศ. ๒๕๕๗
ข้อ ๑๕ นายจ้างต้องจัดให้มีการตรวจวัดและวิเคราะห์สภาพการทำงานเกี่ยวกับระดับความร้อน แสงสว่าง หรือเสียงภายในสถานประกอบกิจการ



ทุกสถานประกอบกิจการต้องตรวจวัดความเข้มของแสงสว่างไม่ต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนด





การจัดทำรายงานผล
ต้องตรวจวัดและวิเคราะห์ปีละ 1 ครั้ง
ตามแบบ รสส.2 และจัดทำแบบรายงาน
ส่งภายใน 30 วัน นับแต่วันที่เสร็จสิ้น
การตรวจวัด



การควบคุมและป้องกันอันตรายจากแสง

กรณีทำงานกับแสงสว่างต้องจัดให้มีฉาก แผ่นฟิล์มกรองแสงป้องกันแสงเข้าตา ผู้ปฏิบัติงาน

กรณีทำงานในสถานที่มืด ทึบ และคับแคบ เช่น ถ้ำ อุโมงค์ ต้องจัดให้มีอุปกรณ์ส่องแสงสว่างที่เหมาะสม

ต้องจัดให้มีอุปกรณ์คุ้มครองความปลอดภัยส่วนบุคคล เช่น แว่นตาลดแสงหรือกระจับหน้าลดแสง หมวกนิรภัยที่มีอุปกรณ์ส่องแสงสว่าง



ที่มา : กระทรวงแรงงาน

กองความปลอดภัย สุวีดิภาพและอาชีวอนามัย โทร. 2633/1590/1633

H SSHE NEWS : Safety Security Health and Environment News

พ.ศ. 2566

นั่งให้ถูกท่าตามหลัก Ergonomics



- นั่ง** หลังตรง หรือ เอนไปด้านหลังเล็กน้อย
ถ้าเก้าอี้มีพนักพิงหลัง
- ศีรษะ** ตั้งตรง หรือ ก้มเล็กน้อย
- สายตา** ในแนวราบควรอยู่ระดับเดียวกับขอบบนของจอภาพ
- มือและแขน** ท่อนล่างอยู่ในแนวเส้นตรง
ตั้งฉากประมาณ 90 องศา กับแขนท่อนบน
- เท้า** ทำมุม 90 องศา กับพื้น
และวางเท้าไว้ที่พื้นหรือที่พนักเท้า

เมื่อนั่งถูกท่าตามหลัก **Ergonomics** แล้ว ก็ต้องดูแลเรื่องสถานที่ที่ปฏิบัติงาน และอุปกรณ์ เพื่อลดความเสี่ยงที่จะเป็นโรค **Office syndrome**

สถานที่ที่ปฏิบัติงาน	เสี่ยง อุปกรณ์ที่ไม่เหมาะสม
✓ อุณหภูมิห้องทำงานควรอยู่ในระหว่าง 23-27 องศาเซลเซียส ✓ แสงสว่างเพียงพอต่อการทำงาน	✗ โต๊ะและเก้าอี้ที่ใหญ่หรือเล็กเกินไป ✗ เก้าอี้ที่ไม่สามารถปรับขึ้น - ลง ได้ ✗ จอคอมพิวเตอร์ที่สูง - ต่ำเกินไป

ที่มา : สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน) (สสพท.)

กองความปลอดภัย สุวีดิภาพและอาชีวอนามัย โทร. 2633/1590/1633

ที่มา : กองความปลอดภัย สุวีดิภาพและอาชีวอนามัย โทร.2633/1590/1633

ระเบียบการประปานครหลวง ว่าด้วย ข้อมูลข่าวสารของการประปานครหลวง พ.ศ. 2561



สาระสำคัญของระเบียบการประสานครหลวง ว่าด้วย ข้อมูลข่าวสารของ การประสานครหลวง พ.ศ. 2561

คำศัพท์	คำอธิบาย
1. หน่วยงานในสังกัด	หน่วยงานภายในของการประสานครหลวง ตั้งแต่ระดับกองขึ้นไป
2. หน่วยงานที่ให้บริการข้อมูลข่าวสาร	ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของการประสานครหลวง
3. ข้อมูลข่าวสาร	สิ่งที่สื่อความหมายให้รู้เรื่องราวข้อเท็จจริง ข้อมูล หรือสิ่งใด ๆ ไม่ว่าการสื่อความหมายนั้นจะทำได้โดยสภาพของสิ่งนั้นเองหรือโดยผ่านวิธีการใด ๆ และไม่ว่าจะได้จัดทำไว้ในรูปของเอกสาร แฟ้ม รายงาน หนังสือ แผ่นพับ แผนที่ ภาพวาด ภาพถ่าย ฟิล์ม การบันทึกภาพ หรือเสียง การบันทึกโดยเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือวิธีอื่นใดที่ทำให้สิ่งที่บันทึกไว้ปรากฏได้
4. ข้อมูลข่าวสารลับ	ข้อมูลข่าวสารลับตามคำนิยามที่กำหนดไว้ในระเบียบ ว่าด้วย การรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544
5. ข้อมูลข่าวสารของ กปน.	ข้อมูลข่าวสารทั้งปวงของการประสานครหลวง
6. คณะกรรมการ	คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของการประสานครหลวง
7. สถานที่ให้บริการข้อมูลข่าวสาร	(1) ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของการประสานครหลวง (2) หน่วยงานในสังกัดของการประสานครหลวง (3) สำนักงานประสานสาขาของการประสานครหลวง

การรับรอง สำเนาถูกต้อง

การรับรองสำเนาถูกต้อง โดยหัวหน้าส่วนหรือเทียบเท่าขึ้นไป
มีค่าธรรมเนียมค่าธรรมเนียมการขอสำเนาหรือ

(ตามประกาศการประสานครหลวง เรื่อง การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการขอสำเนาหรือ
ขอสำเนาที่มีค่าธรรมเนียมของข้อมูลข่าวสารของการประสานครหลวง)

การจัดเก็บสถิติ การให้บริการ ข้อมูลข่าวสาร

ให้หน่วยงานในสังกัดจัดเก็บสถิติของผู้ยื่นคำขอข้อมูลข่าวสารทุกกรณี
ตามแบบคำขอรับบริการข้อมูลข่าวสารของการประสานครหลวง
และจัดส่งให้หน่วยงานที่ให้บริการข้อมูลข่าวสารภายในเดือนกันยายน
ของทุกปี เพื่อรายงานต่อคณะกรรมการ

(สามารถดาวน์โหลดแบบคำขอรับบริการในเอกสารแนบท้ายระเบียบฯ)

ข้อมูลข่าวสารที่อยู่ในความครอบครองของการประปานครหลวง ที่เปิดเผยได้

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



ข้อมูลข่าวสารที่ลงพิมพ์
ในราชกิจจานุเบกษา

ตามมาตรา 7

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



ข้อมูลข่าวสารอื่น ที่จัดหาให้เฉพาะราย

ตามมาตรา 11

- 1 หากบุคคลใดขอข้อมูลข่าวสารอื่นใดนอกเหนือมาตรา 7
และมาตรา 9 ให้หน่วยงานของรัฐจัดหาข้อมูลข่าวสาร
ให้แก่ผู้ขอภายในเวลาอันสมควร



ข้อมูลข่าวสารที่จัดไว้ให้ประชาชน
ตรวจสอบได้

ตามมาตรา 9

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

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

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

ข้อมูลข่าวสารของราชการที่อาจก่อให้เกิด
ความเสียหายต่อสถาบันพระมหากษัตริย์
จะเปิดเผยมิได้

ตามมาตรา 14



ข้อมูลข่าวสารของราชการที่มีลักษณะอย่างหนึ่งอย่างใด
ดังต่อไปนี้ หน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ
อาจมีคำสั่งมิให้เปิดเผยก็ได้

ตามมาตรา 15

- 1 การเปิดเผยจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อความมั่นคงของประเทศ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ และความมั่นคงในทางเศรษฐกิจหรือการคลังของประเทศ
- 2 การเปิดเผยจะทำให้การบังคับใช้กฎหมายเสื่อมประสิทธิภาพ หรือไม่อาจสำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้ ไม่ว่าจะเป็นเกี่ยวกับการฟ้องคดี การป้องกัน การปราบปราม การทดสอบ การตรวจสอบ หรือการรู้แหล่งที่มาของข้อมูลข่าวสารหรือไม่ก็ตาม
- 3 ความเห็นหรือคำแนะนำภายในหน่วยงานของรัฐในการดำเนินการเรื่องหนึ่งเรื่องใด แต่ทั้งนี้ไม่รวมถึงรายงานทางวิชาการ รายงานข้อเท็จจริง หรือข้อมูลข่าวสารที่นำมาใช้ในการทำความเข้าใจหรือคำแนะนำภายในดังกล่าว
- 4 การเปิดเผยจะก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตหรือความปลอดภัยของบุคคลหนึ่งบุคคลใด
- 5 รายงานการแพทย์หรือข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล ซึ่งการเปิดเผยจะเป็นการรุกรานสิทธิส่วนบุคคลโดยไม่สมควร
- 6 ข้อมูลข่าวสารของราชการที่มีกฎหมายคุ้มครองมิให้เปิดเผย หรือข้อมูลข่าวสารที่มีผู้ให้มาโดยไม่ประสงค์ให้ทางราชการนำไปเปิดเผยต่อผู้อื่น
- 7 กรณีอื่นตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา

ผู้มีอำนาจอนุญาตเปิดเผยข้อมูล : ผู้ช่วยผู้ว่าการหรือเทียบเท่าขึ้นไป
กรณีที่ไม่อาจวินิจฉัยได้ ให้เสนอเรื่องพร้อมความเห็นต่อคณะกรรมการ เพื่อพิจารณาวินิจฉัย

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



ข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่อยู่ในความควบคุมดูแล
ของตนต่อหน่วยงานของรัฐแห่งอื่นหรือผู้อื่น
หน่วยงานของรัฐจะเปิดเผยโดยปราศจากความยินยอม
เป็นหนังสือของเจ้าของข้อมูลที่ได้รับล่วงหน้าหรือ
ในขณะนั้นมิได้ เว้นแต่เป็นการเปิดเผยดังต่อไปนี้

ตามมาตรา 24

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

ผู้มีอำนาจอนุญาตเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล : เจ้าของข้อมูล

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

สรุปสาระสำคัญและขอบเขตการใช้บังคับ พรบ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (Personal Data Protection Act: PDPA)

คือ กฎหมายใหม่ที่ออกมาเพื่อแก้ไขปัญหาการถูกล่วงละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลที่เพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ในปัจจุบัน
เช่น การซื้อขายข้อมูลเบอร์โทรศัพท์และข้อมูลส่วนตัวอื่น ๆ โดยที่เจ้าของข้อมูลไม่ยินยอม
ที่มักพบได้มากในรูปแบบการโทรมาโฆษณา หรือล่อลวง



General Data Protection Regulation

เป็นกฎหมายของสหภาพยุโรปว่าด้วยมาตรการ “คุ้มครอง” ความเป็นส่วนตัวของข้อมูลส่วนบุคคล และ “ป้องกัน” การนำข้อมูลไปใช้โดยผิดกฎหมาย

ประชาชนทั่วไป รู้จักในชื่อ “**GDPR**” ประกาศใช้บังคับ 25 พฤษภาคม 2561

สำหรับประเทศไทย มี **พรบ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562**



ประชาชนทั่วไป รู้จักในชื่อ “**PDPA**” เพื่อใช้บังคับในแนวทางเดียวกันกับ GDPR
<Personal Data Protection Act>

หน้าที่ของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล

****ความยินยอม**

 เก็บ	เท่าที่จำเป็น ชอบด้วยกฎหมาย (มาตรา 22)	"ก่อน" หรือ "ขณะ" เก็บข้อมูล (มาตรา 23)	ห้ามเก็บจากแหล่งอื่น (มาตรา 25) <เว้นแต่เร่งด่วน ต้องแจ้งภายใน 30 วัน>	 - ชัดแจ้ง - เป็นหนังสือ - ภาษาง่าย - แยกส่วนจากข้อความอื่น - ไม่หลอกลวง - ไม่ทำให้เข้าใจผิด - คำนึงถึงความอิสระ - ไม่มีเงื่อนไข
 ใช้	ใช้แตกต่าง จากที่แจ้งไม่ได้ (มาตรา 21)	ใช้เปิดเผยโดย ไม่ยินยอมไม่ได้ (มาตรา 27)	จัดให้มีเจ้าหน้าที่ คุ้มครองข้อมูลฯ (มาตรา 41)	
 เปิดเผย	แก้ไขให้เป็นปัจจุบัน สมบูรณ์ ไม่ทำให้เข้าใจผิด (มาตรา 35-36)	จัดให้มีมาตรการ รักษาความปลอดภัย (มาตรา 37)	ทำบันทึกให้ตรวจสอบ (มาตรา 39)	

ณนกอฬ - Sanpob Pornwattanakij

*****ฝ่าฝืน / ใช้แตกต่างจากที่แจ้ง ไม่ผูกพัน**

สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล

 สิทธิได้รับการแจ้งให้ทราบ (มาตรา 23)	 สิทธิคัดค้านการเก็บรวบรวม ใช้หรือ เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล (มาตรา 32)
 สิทธิในการถอนความยินยอม (มาตรา 19)	 สิทธิขอให้ลบหรือทำลาย หรือทำให้ข้อมูล ส่วนบุคคลเป็นข้อมูลที่ไม่สามารถระบุตัว บุคคล (มาตรา 33)
 สิทธิขอเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล (มาตรา 30)	 สิทธิขอให้ระงับการใช้ข้อมูลส่วนบุคคล (มาตรา 34)
 สิทธิในการขอให้โอนข้อมูลส่วนบุคคล (มาตรา 28, 31)	 สิทธิในการขอให้แก้ไขข้อมูลส่วนบุคคล (มาตรา 35)

ณนกอฬ - Sanpob Pornwattanakij

*****ผู้ใดฝ่าฝืนมีโทษตามกฎหมาย**

ถ้าฝ่าฝืนจะโดนอะไรบ้าง?

มาตรการลงโทษ	อัตราโทษ	มาตรา
 มาตรการทางแพ่ง	ค่าเสียหายตามจริง สิ้นไหมทดแทน สูงสุด 2 เท่า ของค่าเสียหายตามจริง <อายุความ 3 ปี นับแต่รู้เรื่อง + รู้ตัว หรือ 10 ปี นับแต่ละเมิด>	มาตรา 77,78
 มาตรการทางอาญา	อัตราโทษจำคุกสูงสุด 1 ปี ปรับไม่เกิน 1,000,000 บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ <ความผิดอันยอมความได้>	มาตรา 79,80
 มาตรการทางปกครอง	ปรับไม่เกิน 5,000,000 บาท	มาตรา 82-90

ถ้าผู้กระทำความผิดเป็นนิติบุคคล

กรรมการ / ผู้จัดการ / ผู้สั่ง / บุคคลที่รับผิดชอบในการดำเนินงาน / บุคคลที่หน้าที่สั่งการ
ต้องระวางโทษในความผิดนั้นด้วย (มาตรา 81)

ณนยธอฟ - Sanpob Pornwattanakij



PDPA หรือ พ.ร.บ. ข้อมูลส่วนบุคคล ว่าด้วยเรื่อง ข้อมูลส่วนบุคคล เป็นข้อมูลใด ๆ ที่เกี่ยวกับบุคคลซึ่งทำให้สามารถระบุตัวบุคคลนั้นได้ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม

ไม่ว่าจะเป็น ชื่อ-นามสกุล, ที่อยู่, เพศ, เบอร์โทรศัพท์, อีเมลล์, เลขบัตรประชาชน, รูปภาพ, ลายนิ้วมือ, ข้อมูลพฤติกรรมต่าง ๆ และข้อมูลใด ๆ ที่ตาม ที่ทำให้เข้าใจได้ว่าหมายถึงบุคคลใด ส่วนแล้วแต่เป็นข้อมูลที่เข้าข่ายเป็น ข้อมูลส่วนบุคคล ทั้งสิ้น

ข้อมูลเหล่านี้มักจะถูกเก็บข้อมูล ไม่ว่าจะโดยตรงหรือโดยอ้อม เพื่อที่ผู้เก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าว จะมีข้อมูลไว้ใช้ในการวิเคราะห์กลุ่มลูกค้า เพื่อที่จะได้นำมาใช้ในการพัฒนาสินค้า-บริการ ให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้ามากขึ้น

ข้อมูลส่วนบุคคล จึงเป็นข้อมูลสำคัญที่หลาย ๆ องค์กร หลาย ๆ บริษัท จำต้องเก็บรวบรวมไว้ เพื่อใช้ในการพัฒนากิจการให้มีความก้าวหน้า

แต่ในทางกลับกัน หากไม่มีมาตรการคุ้มครองป้องกันที่เพียงพอ เป็นไปได้ที่ข้อมูลเหล่านี้จะหลุดรอด รั่วไหล และเมื่อรั่วไหล สิทธิความเป็นอยู่ส่วนตัวของเจ้าของข้อมูล มักถูกละเมิด

ไม่ว่าจะเป็น..

การถูกนำไปสวมรอยใช้หลอกลวงคนอื่นในโลกออนไลน์ (Identity Theft)

การถูกผู้ไม่ประสงค์ดีเอาข้อมูลมาใช้ทำโฆษณากรรมในรูปแบบต่าง ๆ

การเอาข้อมูลไปขายให้กับบริษัทต่าง ๆ จนรวมไปถึงการถูกส่ง spam mail เข้ามาบนทวิต

ขั้นตอนการสอบถามข้อมูล PDPA ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ขออนุญาตทราบทะเบียนผู้ใช้น้ำเพื่อความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล

1. ชื่อ-นามสกุล เจ้าของผู้ใช้น้ำ
2. ที่อยู่สถานที่ใช้น้ำ
3. ช่องทางชำระเงินปกติชำระช่องทางใด-รับใบแจ้งค่าน้ำผ่านช่องทางใด
4. ยอดค่าน้ำล่าสุดประมาณกี่บาท

ชุดคำสำหรับชี้แจง กรณีลูกค้าขอข้อมูลส่วนบุคคล	
ลำดับการให้บริการ	คำชี้แจง
1. ชี้แจงให้ทราบถึงความสำคัญ หรือประโยชน์ของการใช้ พรบ. ข้อมูลส่วนบุคคล	① เพื่อความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล ขออนุญาตสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมก่อนให้ข้อมูลนะค่ะ/ครับ ② เนื่องจากมี พรบ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ขออนุญาตสอบถามข้อมูลเพื่อยืนยันตัวตนของลูกค้าด้วยค่ะ/ครับ
2. การยืนยันตัวตนเพื่อปกป้องข้อมูลของลูกค้าให้ปลอดภัย และมั่นใจว่าผู้ติดต่อเป็นเจ้าของข้อมูลที่แท้จริง	① ขออนุญาตทราบ (ถามเพื่อยืนยันตัวตนอย่างน้อย 3 ข้อ) 1. ชื่อ-นามสกุล เจ้าของทะเบียนผู้ใช้ 2. ที่อยู่ 3. รูปแบบการรับใบแจ้งค่าน้ำ (ส่งที่บ้าน/ใบแจ้งอิเล็กทรอนิกส์) 4. ช่องทางการชำระค่าน้ำประปา 5. ยอดค่าน้ำที่ชำระล่าสุด (โดยประมาณ)
3. กรณีลูกค้าไม่สามารถให้ข้อมูลยืนยันตัวตนได้	① ขออภัยในความไม่สะดวกค่ะ/ครับ เนื่องจากข้อมูลการยืนยันตัวตนไม่ตรงกับฐานข้อมูลลูกค้า จึงไม่สามารถให้ข้อมูล คุณ.....ได้ค่ะ/ครับ
4. แจ้งตามหลักข้อ3 แต่ลูกค้าอ้างเป็นญาติ ยืนยันต้องการขอข้อมูล หรือธนาคาร หรือบัตรเครดิต สอบถามข้อมูลลูกค้า	① ขออภัยในความไม่สะดวกเป็นอย่างสูงค่ะ/ครับ เพื่อป้องกันการละเมิดสิทธิข้อมูลส่วนบุคคลตามพรบ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล จึงไม่สามารถเปิดเผยข้อมูลของลูกค้าได้ นอกจากจะได้รับความยินยอมจากลูกค้าโดยตรงค่ะ/ครับ



!! แจ้งเตือน !!

PDPA ข้อมูลส่วนบุคคล

ตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2565 เริ่มบังคับใช้
พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

จึงขอเน้นย้ำเรื่องให้ข้อมูลส่วนบุคคล
ตรวจสอบตามข้อมูล **อย่างน้อย 3 ข้อ**
เพื่อยืนยันตัวตนก่อนให้ข้อมูลลูกค้า

แอดมินขอภัยในความไม่สะดวก ที่ยังไม่สามารถให้ข้อมูลดังกล่าวกับคุณลูกค้าได้ในขณะนี้
เนื่องจากการประสานตรวจสอบปฏิบัติตาม พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
ซึ่งจะสามารถให้ข้อมูลส่วนบุคคลได้เฉพาะเจ้าของข้อมูลเท่านั้น
แอดมินจึงขอขออนุญาตสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม ดังนี้

- 1.ชื่อ-สกุล ผู้ใช้น้ำ
- 2.สถานที่ใช้น้ำ
- 3.ใบแจ้งค่าน้ำประปาที่ท่านได้รับผ่านช่องทางใด หรือรูปแบบใด
- 4.โดยปกติแล้วท่านชำระค่าน้ำประปาผ่านช่องทางใด
- 5.ยอดค่าน้ำประปาที่ชำระเงินครั้งสุดท้าย เป็นจำนวนเงินเท่าใด (โดยประมาณ)

การประสานตรวจสอบขอความกรุณาท่าน โปรดให้ข้อมูลข้างต้น จำนวน 3 ใน 5 ข้อ
เพื่อประกอบการดำเนินการต่อไป

อ้างอิง : คำสั่ง กปน.2399/2566 เรื่องแต่งตั้งเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของการประปานครหลวง

