CUSTOMER CHARTER
กฎบัตรลูกค้า

ฉบับปรับปรุง ปีงบประมาณ 2568

การประปานครหลวง

Metropolitan Waterworks Authority

กฎบัตรลูกค้า (CUSTOMER CHARTER)	
กระบวนการที่เกี่ยวข้อง :	กระบวนการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า
สนับสนุนภารกิจตามหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงาน :	1) แนวทางปฏิบัติและสนับสนุนลูกค้าอย่างเป็นระบบ 2) กฎบัตรและมาตรฐานการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการ/ความคาดหวังของลูกค้า ตลอดเส้นทางการเป็นลูกค้า ที่เป็นจุดสัมผัสบริการ 3) การเผยแพร่กฎบัตรและมาตรฐานการให้บริการให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ และบุคลากรภายในองค์กรทราบอย่างทั่วถึง
ขอบเขตของคู่มือฯ :	1) กฎบัตร/นโยบายบริการลูกค้า (Customer Charter) 2) ช่องทางการสนับสนุนบริการ/มาตรฐานการให้บริการลูกค้า (Service Standard) 3) ข้อปฏิบัติของลูกค้า
ผู้รับผิดชอบในการจัดทำ/ทบทวนคู่มือฯ :	ส่วนจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า กองการตลาด ฝ่ายตลาดและลูกค้าสัมพันธ์

สถานะเอกสาร	☐ ฉบับร่าง ☐ เรียบร้อยยังไม่ตรวจสอบ ☑ ตรวจสอบแล้ว ☐ อนุมัติแล้ว		
ผู้จัดทำ/ทบทวน	ส่วนจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า กองการตลาด ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์	**วันที่จัดทำ/ทบทวน**	20 พ.ค. 68
ผู้ตรวจสอบ	ผู้อำนวยการฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์	**วันที่ตรวจสอบ**	6 มิ.ย. 68
ผู้อนุมัติ	รองผู้ว่าการ (บริการด้านตะวันออก)	**วันที่อนุมัติ**	12 มิ.ย. 68
ผู้อนุมัติ	รองผู้ว่าการ (บริการด้านตะวันตก)	**วันที่อนุมัติ**	17 มิ.ย. 68

สารบัญ

นโยบายบริการลูกค้า 1
บทนำ 2
วัตถุประสงค์ 3
คำนิยาม 3
ขอบเขต 4
กฎบัตรลูกค้า ตามเส้นทางการเป็นลูกค้า 6
มาตรฐานการให้บริการที่สำคัญ 8
ข้อปฏิบัติสำหรับลูกค้า 9
บริการองค์กร 11
น้ำประปา 11
- กระบวนการผลิต 11
- คุณภาพน้ำ 11

บริการที่สำคัญ 11
- การติดตั้งประปา 11
- การโอนกรรมสิทธิ์การใช้น้ำ 11
- การปรับปรุงข้อมูลลูกค้า 12
- การอ่านมาตรวัดน้ำ และออกใบแจ้งค่าน้ำประปา 12
- การงดจ่ายน้ำประปา 12
- การฝากมาตรวัดน้ำ 13
- มาตรวัดน้ำ 13
- การยกเลิกการใช้น้ำ 13
- การซ่อมบำรุง 14

การเก็บรักษาข้อมูล 14
ติดต่อเรา 15
การแจ้งปัญหาข้อร้องเรียน 16
ข้อมูลที่ควรรู้ 16
ภาคผนวก 17
- ค่าใช้จ่ายในการติดตั้งประปา 17
- อัตราค่าน้ำ 19
- อัตราค่าบริการ 20
- เนื้อหาในใบแจ้งค่าน้ำ 21
- ช่องทางการชำระเงินของ กปน. 23
- ศูนย์บริการต่าง ๆ ของ กปน. 25
- การระงับการใช้น้ำ 26
- อัตราค่าธรรมเนียมการยกเลิกการงดจ่ายน้ำ 26
- การยกและย้ายที่ตั้งมาตรวัดน้ำ 27

นโยบายบริการลูกค้า

(Customer Service Policy)

“กปน. มุ่งมั่นเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านบริการเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าทุกรายอย่างเท่าเทียมและมีมาตรฐาน”

การประปานครหลวง (กปน.) ตระหนักดีว่าภารกิจในการให้บริการ “น้ำประปา” ซึ่งเป็นสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานที่สำคัญต่อการดำรงชีวิต การผลิต การประกอบการอื่น ๆ ซึ่งล้วนแต่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เราจึงมุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพน้ำประปา ระบบการผลิต ระบบการจัดส่ง รวมทั้งการให้บริการที่มีมาตรฐานระดับสากล เพื่อให้ลูกค้าในพื้นที่บริการ คือ กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

ดังนั้น เพื่อตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า ให้ได้รับความพึงพอใจจากการใช้บริการอย่างต่อเนื่อง กปน. จึงมุ่งมั่นเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการด้านบริการเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าทุกรายอย่างเท่าเทียม และมีมาตรฐาน ดังนี้

1. บริการน้ำประปาที่มีคุณภาพ สะอาด ปลอดภัย ตามเกณฑ์ขององค์การอนามัยโลก (World Health Organization : WHO) ด้วยแรงดันที่เหมาะสมเพียงพอ ในทุกพื้นที่บริการอย่างมั่นคงและมีเสถียรภาพ

2. บริการสนับสนุนธุรกรรมต่าง ๆ เกี่ยวกับการใช้น้ำ อาทิ บริการติดตั้งประปา บริการชำระเงิน บริการรับเรื่อง/แจ้งเหตุ/ร้องเรียน/สอบถามข้อมูล/ข้อเสนอแนะฯ โดยมีการพัฒนาช่องทางดิจิทัล (Digital MWA) ที่หลากหลายในการขอรับบริการ และยกระดับการให้บริการที่สำนักงานประปาสาขาตามเกณฑ์มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ตลอดจนยกเลิกการขอสำเนาเอกสารโดยประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการเชื่อมโยงข้อมูล (Linkage Center)

3. ข้อกำหนดมาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ที่ครอบคลุมทุกจุดสัมผัสบริการ (Touchpoints)

กปน. ขอให้ลูกค้ามั่นใจว่า คณะผู้บริหาร พนักงาน และผู้ปฏิบัติงานทุกคน มุ่งมั่นยืนหยัดในการให้บริการด้วยคุณภาพอย่างมีมาตรฐานในระดับสากล และพร้อมรับมือกับปัญหาที่อาจเกิดขึ้น พร้อมไปกับทุกท่าน ตามปณิธาน “ประปาเพื่อประชาชน” ตลอดไป

ประกาศ ณ วันที่ 14 สิงหาคม 2568

(นางสาวสุวรา ทวิชศรี)
ผู้ว่าการการประปานครหลวง

บทนำ

การประปานครหลวง (กปน.) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่มีหน้าที่สำรวจ จัดหาแหล่งน้ำดิบ และจัดให้ได้มาซึ่งน้ำดิบเพื่อใช้ในการประปา ผลิต จัดส่ง และจำหน่ายน้ำประปาที่สะอาดปลอดภัย ในพื้นที่ให้บริการ 3 จังหวัด คือ กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ ตลอดจนดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวเนื่องกัน โดยมุ่งมั่นบริหารจัดการภายใต้วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมขององค์กร ดังนี้

วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมของ กปน. คือ ส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชนอย่างทั่วถึงและยั่งยืน ด้วยน้ำประปาที่มีคุณภาพ สะอาดใส ปลอดภัย ไหลแรงเพียงพอสม่ำเสมอ และมีความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาการบริการที่ดีขึ้นมีคุณภาพตามมาตรฐาน ดังนั้น กปน. จึงได้จัดทำกฎบัตรลูกค้า (Customer Charter) และมาตรฐานการให้บริการ (Service Standard) ของ กปน. ฉบับนี้ขึ้น เพื่อสื่อสารถึงความมุ่งมั่นและเจตนารมณ์อันแน่วแน่ของ กปน. ส่งมอบบริการที่เป็นเลิศให้กับลูกค้า โดยกำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขตและมาตรฐานการให้บริการที่ชัดเจน มีมาตรฐานครอบคลุมทุกจุดสัมผัสบริการ (Touchpoints) และสื่อสารให้ลูกค้าทราบตั้งแต่ก่อน–ระหว่าง-สิ้นสุดการเป็นลูกค้า (Customer Life Cycle) หรือตลอดเส้นทางการเป็นลูกค้า (Customer Journey) รวมถึงข้อปฏิบัติสำหรับลูกค้าของ กปน.

วัตถุประสงค์

- เพื่อแสดงเจตนารมณ์ในการมุ่งมั่นในการให้บริการของ กปน.
- เพื่อพัฒนาและยกระดับการให้บริการที่มีมาตรฐานอย่างชัดเจน
- เพื่อสื่อสารให้ลูกค้าทราบข้อปฏิบัติของลูกค้าและมาตรฐานการให้บริการของ กปน.
- เพื่อสื่อสารให้พนักงานทราบถึงบทบาท และหน้าที่ของตนเอง

คำนิยาม

• **กฎบัตรลูกค้า (Customer Charter)** หมายถึง นโยบายที่เป็นลายลักษณ์อักษร สื่อถึงความมุ่งมั่นของรัฐวิสาหกิจในการให้บริการ โดยมีการกำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขต และมาตรฐานของความมุ่งมั่นในการให้บริการลูกค้า เพื่อใช้ในการสื่อสารให้พนักงานและลูกค้าทราบ

• **มาตรฐานการให้บริการ (Service Standard)** หมายถึง ชุดของนโยบายและหลักเกณฑ์ที่กำหนดเพื่อใช้ออกแบบระบบงาน และให้พนักงานเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ รวมถึงวิธีปฏิบัติต่อลูกค้าที่เป็นมาตรฐานขององค์กรครอบคลุมทุกจุดสัมผัสบริการ (Touch Points) ทางธุรกิจที่อาจมีกับลูกค้า ซึ่งมีองค์ประกอบ ได้แก่ พิมพ์เขียวบริการ (Service Blueprint) พฤติกรรมการให้บริการ (Service Guideline) ข้อกำหนดที่เป็นมาตรฐาน (Service Protocol) การรับมือกับปัญหาที่อาจเกิดขึ้น (Service Recovery Plan)

• **ลูกค้า (Customer)** หมายถึง ลูกค้า ผู้ขอรับบริการ ผู้ใช้น้ำ ผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ บริการ หรือโปรแกรม/แผนงาน โดยครอบคลุมถึงลูกค้าในปัจจุบัน ลูกค้าในอดีต ผู้ที่อาจจะเป็นลูกค้าในอนาคต และลูกค้าของคู่แข่ง นอกจากนี้ยังรวมถึง ผู้ใช้ผลิตภัณฑ์โดยตรง และผู้ซื้อผลิตภัณฑ์เพื่อจำหน่ายต่อ เช่น ผู้จัดจำหน่าย ผู้แทน หรือหน่วยงานที่ใช้ผลิตภัณฑ์ของรัฐวิสาหกิจเป็นส่วนประกอบหนึ่งของผลิตภัณฑ์

• **เส้นทางการเป็นลูกค้า** (Customer Journey) หมายถึง พฤติกรรมของลูกค้าตั้งแต่ก่อนการเป็นลูกค้า, การตัดสินใจซื้อสินค้าหรือใช้บริการ, การใช้บริการ, การกลับมาซื้อสินค้าหรือใช้บริการนั้นซ้ำ จนกระทั่งเกิดความภักดีกับ กปน. ในระยะยาว

• **จุดสัมผัสบริการ (Touchpoints)** หมายถึง จุดที่ลูกค้ามีปฏิสัมพันธ์กับสินค้าและบริการของ กปน. ตลอดเส้นทางการเป็นลูกค้า (Customer Journey) ทั้งนี้ กปน. แบ่งจุดสัมผัสบริการออกเป็น 2 ช่องทาง ได้แก่ จุดสัมผัสบริการช่องทางออนไลน์ (Online) และจุดสัมผัสบริการช่องทางออฟไลน์ (Offline)

• **จุดสัมผัสบริการช่องทางออนไลน์ (Online Touchpoints)** หมายถึง จุดที่ลูกค้ามีปฏิสัมพันธ์กับสินค้าและบริการของ กปน. โดยการสื่อสารผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ เช่น สมาร์ทโฟน คอมพิวเตอร์ เว็บไซต์ สมาร์ททีวี ฯลฯ ที่เชื่อมต่อกับเครือข่ายต่าง ๆ (Digital Touchpoints)

• **จุดสัมผัสบริการออฟไลน์ (Offline Touchpoints)** จุดที่ลูกค้ามีปฏิสัมพันธ์กับสินค้าและบริการของ กปน. โดยการสื่อสารผ่านการให้บริการทางกายภาพ (Physical Touchpoints) และช่องทางบริการดั้งเดิม (Traditional Chanel) เช่น สำนักงานประปาสาขา ศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จ จอดจ่ายจร ฯลฯ

ขอบเขต

มาตรฐานการให้บริการของการประปานครหลวง (กปน.) และข้อปฏิบัติของลูกค้า โดยครอบคลุมทุกจุดสัมผัสบริการ (Touchpoints) ตั้งแต่ก่อน–ระหว่าง-สิ้นสุดการเป็นลูกค้า (Customer Life Cycle) หรือตลอดเส้นทางการเป็นลูกค้า (Customer Journey)

Customer Journey

เส้นทางการเป็นลูกค้า กปน.

CJ1 ลูกค้ามีความต้องการใช้น้ำประปาและค้นหาข้อมูล

Online Channels: mwa.co.th / Search engine, MWA E-Service / MWA onMobile, Web chat, e-mail, Socials, Line@

Offline Channels: Head office / 18 branches, Call Center 1125, สื่อต่างๆ, ศูนย์ภาครัฐ

Key Process
- ลูกค้ามีความต้องการใช้น้ำประปา
- ลูกค้าค้นหาข้อมูล

CJ2 ขอติดตั้งประปา

Online Channels: mwa.co.th, MWA E-Service/ MWA onMobile, Web chat, Socials, Line@

Offline Channels: 18 branches / ศูนย์ภาครัฐ

Key Process
- คำแนะนำในการขอรับบริการ
- การเชื่อมโยงฐานข้อมูลหน่วยงานภาครัฐสำหรับหลักฐานการขอติดตั้ง

CJ3 ติดตั้งประปา

Online Channels: MWA E-Service / MWA onMobile, SMS

Offline Channels: 18 branches, โทรศัพท์

Key Process
- ติดตั้งมาตรวัดน้ำ
- บำรุง/เปลี่ยนมาตรวัดน้ำ
- วางท่อประปา
- ธุรกิจที่เกี่ยวเนื่อง วางท่อ และติดตั้งประปารายกลุ่ม

CJ4 ใช้น้ำประปา

Online Channels: mwa.co.th, MWA E-Service / MWA onMobile, Web chat, e-mail, Socials, Line@

Offline Channels: Head office / 18 branches, ศูนย์ภาครัฐ / GCC1111, Call Center 1125

Key Process
- การขอรับบริการต่างๆ

CJ5 แจ้งค่าน้ำประปา

Online Channels: mwa.co.th, MWA E-Service / MWA onMobile, Line@, SMS/email

Offline Channels: 18 branches, Postmail

Key Process
- อ่านน้ำและออกใบแจ้งค่าน้ำประปา
- แจ้งเตือนค่าน้ำผิดปกติ
- ออกใบแจ้งค่าน้ำประปารายกลุ่ม

CJ6 ชำระค่าน้ำ

Online Channels: MWA E-Service / MWA onMobile, ATM/Kiosk, Mobile Banking, หักผ่านบัญชีธนาคาร หรือบัตรเครดิต, เคาน์เตอร์ตัวแทน

Offline Channels: Head office/ 18 branches, จอด จ่าย จร, ศูนย์ภาครัฐ, กองจัดเก็บพิเศษ (กลุ่มธุรกิจและธุรกิจรวมแจ้งหนี้)

Key Process
- ชำระค่าน้ำ

CJ7 ยกเลิกการใช้น้ำ

Online Channels: MWA E-Service / MWA onMobile, Web chat

Offline Channels: 18 branches / ศูนย์ภาครัฐ

Key Process
- ยื่นเรื่องพร้อมเอกสารหลักฐานเพื่อขอยกเลิกการใช้น้ำ

กฎบัตรลูกค้า ตามเส้นทางการเป็นลูกค้า

เส้นทางการเป็นลูกค้า (CUSTOMER JOURNEY)	จุดสัมผัสบริการ (Touchpoints)		ประเมินผล
	ออนไลน์ (ONLINE)	ออฟไลน์ (OFFLINE)	
ลูกค้าในอนาคต (POTENTIAL CUSTOMER) - ก่อนเป็นลูกค้า			
CJ1 ค้นหาข้อมูล **ลูกค้ามีความต้องการใช้น้ำประปา**	• www.mwa.co.th • MWA E-Service • MWA onMobile App. • Line @MWAthailand • Web chat • MWA Social Media ภายใต้ชื่อ@MWAthailand • email : mwa1125@mwa.co.th • Search engine (Google, Bing etc.)	• MWA branch • MWA Headquarter • สื่อประชาสัมพันธ์ • Call Center 1125 • ศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จ จ.นนทบุรี • จุดบริการด่วนมหานครกรุงเทพฯ • ศูนย์บริการผู้ใช้น้ำสุขสวัสดิ์สมาร์ท จ.สมุทรปราการ	• ระดับความพึงพอใจการค้นหาข้อมูลเพื่อเตรียมการขอติดตั้งประปาใหม่ • ระดับความพึงพอใจในการให้ข้อมูลข่าวสารของพนักงานสาขา / call center1125
CJ2 ขอติดตั้งประปา • คำแนะนำในการขอรับบริการ • การเชื่อมโยงฐานข้อมูลหน่วยงานภาครัฐสำหรับหลักฐานขอติดตั้ง	• www.mwa.co.th • MWA E-Service • MWA onMobile App. • Line @MWAthailand • Web chat • MWA Social Media ภายใต้ชื่อ@MWAthailand • BIZ Portal	• MWA branch • ศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จ จ.นนทบุรี • จุดบริการด่วนมหานครกรุงเทพฯ • ศูนย์บริการผู้ใช้น้ำสุขสวัสดิ์สมาร์ท จ.สมุทรปราการ • ที่ทำการ กฟน. 18 เขต	• ระดับความพึงพอใจการขอติดตั้งประปาใหม่โดยหน่วยงานภายนอก
ลูกค้าในปัจจุบัน (ACTIVE CUSTOMER) - ระหว่างเป็นลูกค้า			
CJ3 ติดตั้งประปา • ติดตั้งมาตรวัดน้ำ • บำรุง/เปลี่ยนมาตร • วางท่อประปา • ธุรกิจที่เกี่ยวเนื่อง วางท่อและติดตั้งประปารายกลุ่ม	• MWA E-Service • MWA onMobile App. • SMS (แจ้งผลการติดตั้งประปา)	• MWA branch • โทรศัพท์	• ระยะเวลาการดำเนินการตามมาตรฐานบริการ (SLA) เรื่องการขอติดตั้งประปา • ร้อยละการขยายงานวางท่อครอบคลุมพื้นที่บริการ • ระดับความพึงพอใจการติดตั้งประปาใหม่โดยหน่วยงานภายนอก
CJ4 ใช้น้ำประปา การขอรับบริการต่าง ๆ • ปรับปรุงข้อมูล/เปลี่ยนประเภท • ตรวจสอบคุณภาพน้ำ • ประชาสัมพันธ์การหยุดจ่ายน้ำ/ พื้นที่น้ำไม่ไหล น้ำไหลอ่อน • สนับสนุนรถบรรทุกน้ำกรณีหยุดจ่ายน้ำ • แจ้งปัญหาร้องเรียน • บำรุงรักษาท่อประปา (ซ่อมท่อ/วางท่อ) • ยื่นเรื่องปรับปรุง/ยกย้ายมาตร • ยื่นเรื่องฝากมาตรที่สาขา • ธุรกิจที่เกี่ยวเนื่อง ด้าน ระบบประปาภายใน, ล้างถังพักน้ำ • ข้อมูลกระบวนการผลิตน้ำ • วิธีคำนวณค่าน้ำ • อื่น ๆ	• www.mwa.co.th • MWA E-Service • MWA onMobile App. • Line @MWAthailand • Web chat • MWA Social Media ภายใต้ชื่อ@MWAthailand • email : mwa1125@mwa.co.th	• MWA branch • MWA Headquarter • Call Center 1125 • ศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จ จ.นนทบุรี • จุดบริการด่วนมหานครกรุงเทพฯ • ศูนย์บริการผู้ใช้น้ำสุขสวัสดิ์สมาร์ท จ.สมุทรปราการ • ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน GCC 1111	• ระยะเวลาดำเนินการตามมาตรฐานบริการ (SLA) • ระยะเวลาในการแก้ไขข้อร้องเรียน (SLA) • ระดับความพึงพอใจการใช้น้ำน้ำประปาโดยหน่วยงานภายนอก • ระดับความพึงพอใจการแก้ไขข้อร้องเรียนโดยหน่วยงานภายนอก
CJ5 แจ้งค่าน้ำประปา • อ่านน้ำและออกใบแจ้งค่าน้ำประปา • แจ้งเตือนค่าน้ำผิดปกติ • ออกใบแจ้งค่าน้ำประปารายกลุ่ม	• MWA E-Service • MWA onMobile App. • Line @MWAthailand • SMS/email (เมื่อขอรับบริการ MWA e-Bill Service)	• อ่านน้ำและออกใบแจ้งค่าน้ำประปา ณ สถานที่ใช้น้ำ • ไปรษณีย์บัตร	• ร้อยละของการยกเลิกใบแจ้งค่าน้ำจากการอ่านมาตรวัดน้ำผิดของทุก สนง. สาขา • ระดับความพึงพอใจการแจ้งค่าน้ำประปาโดยหน่วยงานภายนอก
CJ6 ชำระค่าน้ำ	• MWA E-Service • MWA onMobile App. • หักบัญชีเงินฝากธนาคาร • หักบัญชีบัตรเครดิต • ตู้ ATM • ตู้บริการชำระเงินอัตโนมัติ • Mobile App. • เคาน์เตอร์ตัวแทน (Pay at Post, 7-11, etc.)	• MWA branch • MWA Headquarter • จอด จ่าย จร • ศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จ จ.นนทบุรี • จุดบริการด่วนมหานครกรุงเทพฯ • ศูนย์บริการผู้ใช้น้ำสุขสวัสดิ์สมาร์ท จ.สมุทรปราการ • กองจัดเก็บพิเศษ (กลุ่มราชการและธุรกิจรวมแจ้งหนี้) • ที่ทำการ กฟน. 18 เขต	• ระดับความพึงพอใจการชำระค่าน้ำประปาโดยหน่วยงานภายนอก

กฎบัตรลูกค้า ตามเส้นทางการเป็นลูกค้า

เส้นทางการเป็นลูกค้า (CUSTOMER JOURNEY)	จุดสัมผัสบริการ (Touchpoints)		ประเมินผล
	ออนไลน์ (ONLINE)	ออฟไลน์ (OFFLINE)	
ลูกค้าในอดีต (DISCONNECT CUSTOMER) - สิ้นสุดการเป็นลูกค้า			
CJ7 ยกเลิกการใช้น้ำ • ยื่นเรื่องพร้อมเอกสารหลักฐาน เพื่อขอยกเลิกการใช้น้ำ	• MWA E-Service • MWA onMobile App. • Web chat	• MWA branch • ศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จ จ.นนทบุรี • จุดบริการด่วนมหานครกรุงเทพฯ • ศูนย์บริการผู้ใช้น้ำสุขสวัสดิ์สมาร์ท จ.สมุทรปราการ	• ระดับความพึงพอใจการยกเลิกการใช้น้ำโดยหน่วยงานภายนอก
ENGAGEMENT (ความผูกพันและภักดี)			
การสร้างความสัมพันธ์และบริหารจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างต่อเนื่องตลอดเส้นทางการเป็นลูกค้า • การแก้ไขข้อร้องเรียนของลูกค้า • การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าผ่านกิจกรรม/โครงการต่าง ๆ เช่น กิจกรรมพบประชาชน, โครงการลูกค้ารายใหญ่ MWA Top-Tier เป็นต้น	• www.mwa.co.th • MWA E-Service • MWA onMobile App. • Line @MWAthailand • Web chat • MWA Social Media ภายใต้ชื่อ @MWAthailand • email : mwa1125@mwa.co.th • Search engine (Google, Bing etc.)	• MWA branch • MWA Headquarter • Call Center 1125 • ศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จ จ.นนทบุรี • จุดบริการด่วนมหานครกรุงเทพฯ • ศูนย์บริการผู้ใช้น้ำสุขสวัสดิ์สมาร์ท จ.สมุทรปราการ • โทรศัพท์ • การเข้าพบลูกค้า • การจัดกิจกรรมนอกสถานที่	• ระยะเวลาในการแก้ไขข้อร้องเรียน (SLA) • ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการจัดกิจกรรมต่าง ๆ • ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยหน่วยงานภายนอก • ระดับความผูกพันและความภักดีองค์กรโดยหน่วยงานภายนอก

ส่วนจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า กองการตลาด ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ โทร. 1313

มาตรฐานการให้บริการที่สำคัญ (Service Standard)

ที่	เรื่อง	รายละเอียด	ระยะเวลา
1	**การขอติดตั้งประปา** • การขอติดตั้งประปาใหม่รายเดี่ยว • การขอติดตั้งประปาซ้ำ • บรรจบมาตรกรณีงดจ่ายน้ำเกินกว่า 180 วัน	1.1 มาตรวัดน้ำขนาดเส้นผ่านศูนย์กลาง ½ นิ้ว – 1 นิ้ว ในกรณีมีท่อเมนผ่านสถานที่ติดตั้ง ฝั่งเดียวกัน ระยะห่างไม่เกิน 20 เมตร แนวท่อเมนอยู่ในทางเท้าหรือไหล่ทางโดยได้รับอนุญาตกรรมสิทธิ์ที่ดินและชำระเงินค่าติดตั้งในวันยื่นคำขอ • ระยะเวลารับคำขอจนถึงรับชำระเงิน • ระยะเวลานับถัดจากวันรับชำระเงินจนถึงติดตั้งประปาใหม่ให้แล้วเสร็จ	30 นาที 1 วันทำการ
		1.2 มาตรวัดน้ำขนาดเส้นผ่านศูนย์กลาง ½ นิ้ว – 1 นิ้วในกรณีไม่เข้าเงื่อนไขข้อ 1.1 • ระยะเวลารับคำขอจนถึงแจ้งค่าใช้จ่าย • ระยะเวลาถัดจากวันรับชำระเงินจนถึงติดตั้งประปาใหม่ให้แล้วเสร็จ	1 วันทำการ 3 วันทำการ
		1.3 มาตรวัดน้ำขนาดเส้นผ่านศูนย์กลาง 1½ นิ้ว – 8 นิ้ว • ระยะเวลารับคำขอจนถึงแจ้งค่าใช้จ่าย • ระยะเวลาถัดจากวันรับชำระเงินจนถึงติดตั้งประปาใหม่ให้แล้วเสร็จ	4 วันทำการ 15 วันทำการ
2	**การยกเลิกการใช้น้ำประปาประเภทชั่วคราวและถาวร**	• ระยะเวลาตั้งแต่ยื่นคำขอจนถึงยกเลิกการใช้น้ำ	3 วันทำการ
3	**การยกเลิกการงดจ่ายน้ำ**	3.1 กรณีงดจ่ายน้ำไปเกินกว่า 15 วัน แต่ไม่เกิน 30 วัน • ระยะเวลารับคำขอจนถึงวันบรรจบมาตรวัดน้ำคืน	24 ชั่วโมง
		3.2 กรณีงดจ่ายน้ำไปเกินกว่า 30 วัน แต่ไม่เกิน 180 วัน • ระยะเวลารับคำขอจนถึงวันบรรจบมาตรวัดน้ำคืน (อัตราค่าธรรมเนียมยกเลิกการงดจ่ายน้ำเป็นไปตามประกาศ กปน.และแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง)	2 วันทำการ
4	**การขอฝากมาตรวัดน้ำ**	• ระยะเวลารับคำขอจนถึงแจ้งค่าใช้จ่าย • ระยะเวลาถัดจากวันรับชำระเงินจนถึงถอดมาตร	20 นาที 3 วันทำการ
5	**การขอย้ายมาตร–ยกมาตรวัดน้ำ(ตามความประสงค์ของลูกค้า)**	5.1 ระยะเวลารับคำขอ สำรวจ ออกแบบ กำหนดจุดติดตั้ง จนถึงแจ้งค่าใช้จ่าย • มาตรวัดน้ำขนาดเส้นผ่านศูนย์กลาง ½ นิ้ว – 1 นิ้ว • มาตรวัดน้ำขนาดเส้นผ่านศูนย์กลาง 1½ นิ้ว – 8 นิ้ว	3 วันทำการ 6 วันทำการ
		5.2 ระยะเวลาถัดจากวันรับชำระเงินจนถึงดำเนินการแล้วเสร็จ • มาตรวัดน้ำขนาดเส้นผ่านศูนย์กลาง ½ นิ้ว – 1 นิ้ว • มาตรวัดน้ำขนาดเส้นผ่านศูนย์กลาง 1½ นิ้ว – 8 นิ้ว	3 วันทำการ 7 วันทำการ
6	**การเปลี่ยนมาตรชำรุด / มาตรไม่เดิน/ มาตรสูญหาย / เพิ่ม-ลดขนาดมาตรวัดน้ำ**	6.1 ระยะเวลารับคำขอ/แจ้งค่าใช้จ่าย (ถ้ามี) จนออกปฏิบัติงานเปลี่ยนมาตรแล้วเสร็จ • มาตรวัดน้ำขนาดเส้นผ่านศูนย์กลาง ตั้งแต่ ½ นิ้ว – 1 ½ นิ้ว • มาตรวัดน้ำขนาดเส้นผ่านศูนย์กลาง ตั้งแต่ 2 นิ้ว – 16 นิ้ว	3 วันทำการ 10 วันทำการ
		6.2 การบรรจบมาตรวัดน้ำสูญหาย	24 ชั่วโมง
		6.3 การขอเพิ่ม-ลดขนาดมาตรวัดน้ำ • ระยะเวลาขอเพิ่มขนาดมาตรวัดน้ำ ขนาดไม่เกิน 1 นิ้ว • ระยะเวลาขอเพิ่มขนาดมาตรวัดน้ำ ขนาด 1 ½ นิ้วขึ้นไป • ระยะเวลาขอลดขนาดมาตรวัดน้ำ	3 วันทำการ 2 สัปดาห์ 1 รอบบิล
7	**การแก้ไขเรื่องร้องเรียน**	• ระยะเวลายื่นคำร้องจนถึงแจ้งสาเหตุและการแก้ไขให้ลูกค้าทราบ	3 วันทำการ
8	**การให้บริการข้อมูลข่าวสาร**	• ข้อมูลข่าวสารทั่วไปที่มีให้บริการ • กรณีข้อมูลที่เปิดเผยได้และต้องประสานงานกับหน่วยงาน • กรณีข้อมูลที่อาจเปิดเผยไม่ได้และคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารพิจารณาวินิจฉัย	1 วันทำการ 7 วันทำการ 30 วันทำการ
9	**การรับชำระเงินค่าน้ำประปา**		3 นาทีต่อรายการ
10	**การซ่อมท่อประปาแตกรั่ว**	• เฉพาะท่อบริการและท่อจ่ายน้ำ	24 ชั่วโมง

หมายเหตุ :

1.ตามที่ได้ประกาศใช้คำสั่ง กปน. ที่ 737/2568 เรื่อง หลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติและอัตราค่าใช้จ่ายในการติดตั้งประปา เมื่อวันที่ 20 มีนาคม 2568 ส่งผลต่อเงื่อนไขและรายละเอียดของหลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการที่สำคัญ (SERVICE STANDARD) เรื่อง การขอติดตั้งประปา และกระทบต่อการกำหนดระยะเวลาการให้บริการ SLA ทั้งนี้ อยู่ระหว่างการหารือเพื่อปรับปรุง/แก้ไข ระเบียบที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกัน หากดำเนินการแล้วเสร็จจะปรับปรุงข้อมูล ระหว่างปีงบประมาณ 2569 และสื่อสารให้ผู้เกี่ยวข้องทราบต่อไป

2.การติดตามผลการดำเนินงานตามระยะเวลาการให้บริการ SLA จะนับผลงานตามหลักเกณฑ์เดิม โดยเริ่มนับเมื่อได้รับเอกสารครบถ้วนสมบูรณ์ และเป็นไปตามเงื่อนไขที่ระบุไว้เท่านั้น

ส่วนจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า กองการตลาด ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ โทร. 1313

ข้อปฏิบัติสำหรับการใช้น้ำประปา

เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นแก่ระบบการส่งและการจำหน่ายน้ำประปาอันเป็นสาธารณประโยชน์ และป้องกันอันตรายแก่สุขภาพอนามัยประชาชนส่วนรวม อาศัยอำนาจตามความในข้อบังคับการประปานครหลวง ฉบับที่ 116 ว่าด้วย การบริการจัดส่ง จำหน่าย และการใช้น้ำประปา พ.ศ. 2558 จึงกำหนดข้อปฏิบัติสำหรับการใช้น้ำประปา ดังนี้

1. การติดตั้งท่อภายในบริเวณอาคารสถานที่ของลูกค้า ให้ใช้ท่อ อุปกรณ์ท่อ และวิธีการวางท่อ ตามมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมของกระทรวงอุตสาหกรรม และมาตรฐานการเดินท่อภายในอาคารของสมาคมวิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์กำหนด

2. การต่อท่อประปาจากท่อจ่ายน้ำของ กปน. ถึงที่ติดตั้งมาตรวัดน้ำ รวมทั้งการติดตั้งมาตรวัดน้ำและเครื่องกั้นน้ำตลอดจนอุปกรณ์อื่น ๆ พร้อมทั้งการกำหนดสิ่งเหล่านั้นเป็นอำนาจของ กปน.
บรรดาท่อภายในเป็นทรัพย์สินของลูกค้า ส่วนอุปกรณ์เครื่องกั้นน้ำภายนอกมาตรวัดน้ำ รวมทั้งมาตรวัดน้ำ เมื่อได้ทำการติดตั้งไว้แล้วเป็นทรัพย์สินของ กปน.

3. สถานประกอบการที่ใช้น้ำประปาเป็นปริมาณมากหรือเป็นสถานบริการผู้อื่น หรือสถานที่ที่มีการติดตั้งขนาดมาตรวัดน้ำขนาด 1 ½ นิ้วขึ้นไป จะต้องมีถังพักน้ำ หรือถังเก็บน้ำที่มีความจุรวมกันไม่น้อยกว่าครึ่งหนึ่งของปริมาณความต้องการใช้น้ำประปาเฉลี่ยต่อวัน

4. ลูกค้าต้องไม่ใช้เครื่องสูบน้ำ หรือวิธีการอื่นใดสูบน้ำโดยตรงจากท่อน้ำของ กปน. หรือจากท่อภายใน เว้นแต่ได้รับอนุญาตจาก กปน.

5. ลูกค้าจะไม่ซ่อมแซม แก้ไข ดัดแปลง หรือกระทำการอย่างหนึ่งอย่างใดกับมาตรวัดน้ำ เครื่องกั้นน้ำ หรือท่ออุปกรณ์ภายนอกมาตรวัดน้ำเป็นอันขาด

6. ลูกค้าต้องไม่ทำการดัดแปลงโยกย้ายแก้ไขมาตรวัดน้ำ หรือกระทำการอื่นใดอันเป็นอุปสรรคแก่การอ่านตัวเลขในมาตรวัดน้ำ การบำรุงรักษามาตรวัดน้ำ ประตูน้ำ หรือเครื่องกั้นน้ำ และท่อภายนอก หรือทำให้เกิดความเสียหายแก่มาตรวัดน้ำ และอุปกรณ์ต่างๆ ของ กปน.
กรณีที่ลูกค้าใช้น้ำจากมาตรวัดน้ำหลายเครื่องร่วมกัน ให้ติดตั้งเครื่องกั้นน้ำป้องกันการไหลย้อนกลับ

7. ลูกค้าต้องไม่นำน้ำประปาไปจำหน่ายให้กับผู้ใด เว้นแต่ได้รับอนุญาตจาก กปน.

8. ลูกค้าที่ใช้น้ำจากบ่อบาดาลร่วมกับน้ำประปา ต้องต่อท่อน้ำบาดาลแยกต่างหากจากท่อน้ำของ กปน. และท่อภายใน

9. ลูกค้าที่ประสงค์จะงดการใช้น้ำไว้เป็นการชั่วคราวโดยการฝากมาตร ให้แจ้ง กปน. ล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 7 วัน

10. เมื่อลูกค้ารื้อถอนอาคารหรือย้ายไปจากภูมิลำเนาต้องแจ้งให้ กปน. ทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 7 วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รื้อถอนอาคารหรือย้ายไปจากภูมิลำเนา หากประสงค์จะโอนสิทธิการใช้น้ำต้องชำระหนี้สินที่ยังค้างอยู่ทั้งหมดเสียก่อน
กรณีที่อาคารของลูกค้าเกิดเพลิงไหม้เสียหาย กปน. สงวนสิทธิ์ที่จะงดจ่ายน้ำได้ตามสภาพและความเหมาะสม

11. ในกรณีจำเป็นเพื่อป้องกันความเสียหายพนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานของ กปน. อาจเข้าไปในสถานที่ของลูกค้า เพื่อตรวจสอบ ซ่อมแซมหรือแก้ไขการส่งและการจำหน่ายน้ำ เช่น การอ่านมาตรวัดน้ำ งดการจ่ายน้ำ เปลี่ยนแปลงขนาดมาตรวัดน้ำ และดูแลบำรุงรักษามาตรวัดน้ำ ท่อและอุปกรณ์ต่าง ๆ ของ กปน. ได้ในระหว่างเวลาพระอาทิตย์ขึ้นถึงพระอาทิตย์ตก เมื่อได้แจ้งให้เจ้าของหรือผู้ครอบครองทราบแล้ว รวมทั้งให้ความร่วมมืออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานตามควรแก่กรณี หากลูกค้าขัดขวางหรือไม่ยินยอมให้พนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานของ กปน. เข้าไปในสถานที่ใช้น้ำเพื่อดำเนินการในกรณีดังกล่าว กปน. มีสิทธิระงับการใช้น้ำประปาได้ทันที

การปฏิบัติงานของพนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานของ กปน. ตามวรรคแรกต้องแสดงบัตรประจำตัวพนักงานหรือผู้ปฏิบัติงาน เพื่อเข้าตรวจสอบ ซ่อมแซมและแก้ไขการส่งและการจำหน่ายน้ำ

12. กรณีมาตรวัดน้ำติดตั้งภายนอกบริเวณสถานที่ที่ขอใช้น้ำ ชำรุดเสียหายหรือสูญหาย สำนักงานประปาสาขาจะเปลี่ยนมาตรวัดน้ำโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย เว้นแต่มาตรวัดน้ำชำรุดเสียหายหรือสูญหายโดยการกระทำของลูกค้า ลูกค้าจะต้องชำระค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนมาตรวัดน้ำ และชดใช้ค่าน้ำสูญเสียกับค่าเสียหายที่พึงประเมินได้ทั้งหมดตามความเป็นจริง

13. กรณีมาตรวัดน้ำติดตั้งภายในบริเวณสถานที่ขอใช้น้ำหรือมาตรวัดน้ำสำหรับติดตั้งประปาชั่วคราวหรือมาตรวัดน้ำที่ไม่สามารถติดตั้งไว้ใกล้ทางเข้าออก ด้านหน้าอาคาร โดยติดตั้งชิดฝาผนังอาคารหรือแนวรั้วกำแพงด้านหน้าได้ชำรุด เสียหายหรือสูญหาย ลูกค้าจะต้องชำระค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนมาตรวัดน้ำ และชดใช้ค่าน้ำสูญเสียกับค่าเสียหายที่พึงประเมินได้ทั้งหมดตามความเป็นจริง

14. กรณีจำเป็นต้องวางท่อประปาในที่ดินของบุคคลอื่น ลูกค้ามีหน้าที่ในการขออนุญาตเจ้าของหรือผู้ครอบครองที่ดินในการวางท่อประปาในที่ดินนั้น และหากภายหลังเจ้าของหรือผู้ครอบครองที่ดินไม่อนุญาตการวางท่อประปาอีกต่อไปโดยให้ กปน. รื้อย้ายท่อประปาออกจากที่ดินของตน กปน. มีสิทธิระงับการใช้น้ำประปาและรื้อท่อประปาออกได้ทันที และลูกค้าไม่มีสิทธิเรียกร้องค่าเสียหายใด ๆ จาก กปน.

15. กรณีที่มีการเปลี่ยนมาตรวัดน้ำให้ดำเนินการตามหลักเกณฑ์ ดังต่อไปนี้
(1) กรณีที่ กปน. ตรวจพบภายหลังว่า มาตรวัดน้ำที่ติดตั้งไว้นั้นมีขนาดไม่เหมาะสมกับปริมาณการใช้น้ำเป็นระยะเวลาติดต่อกันไม่น้อยกว่าหกเดือนอันเป็นเหตุให้ไม่สามารถวัดจำนวนหน่วยที่แท้จริงได้อย่างถูกต้อง กปน. มีสิทธิ์ที่จะเปลี่ยนแปลงขนาดมาตรวัดน้ำที่ติดตั้งไว้แล้วตามหลักเกณฑ์ที่ กปน. กำหนด
(2) กรณีลูกค้าขอเปลี่ยนแปลงขนาดมาตรวัดน้ำ ลูกค้าจะต้องชำระค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนมาตรวัดน้ำตามอัตราค่าใช้จ่ายที่ กปน. เรียกเก็บ

ข้อปฏิบัติสำหรับการใช้น้ำประปา (ต่อ)

16. กรณีมาตรวัดน้ำชำรุดหรือไม่บันทึกปริมาณน้ำ หรือมีเหตุอื่นอันไม่สามารถคำนวณปริมาณน้ำประปาที่ใช้หรือสูญเสียไปตามความเป็นจริงได้ กปน. สงวนสิทธิ์ที่จะประเมินปริมาณน้ำที่ได้ใช้หรือสูญเสียไป โดยใช้อัตราเฉลี่ยต่อวันของการใช้น้ำเป็นระยะเวลาสามเดือนที่พบการชำรุดหรือมีเหตุอื่นดังกล่าว มาคำนวณเป็นปริมาณน้ำประปาที่ใช้หรือสูญเสียในเดือนนั้น หรือตามสภาพการใช้น้ำจริงที่มีเหตุขัดข้อง

17. ลูกค้าที่ยื่นคำร้องขอและชำระเงินค่าใช้จ่ายในการติดตั้งประปาไว้แล้ว แต่ปฏิเสธที่จะให้ กปน. วางท่อและติดตั้งมาตรวัดน้ำภายในเวลาที่กำหนด หากแจ้งให้ กปน. ทราบเป็นลายลักษณ์อักษร กปน. จะคืนค่าใช้จ่ายในการติดตั้งประปาที่ได้ชำระไว้ หากไม่แจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร กปน. สงวนสิทธิ์ในการดำเนินการหักค่าใช้จ่าย ร้อยละ 4 ของค่าใช้จ่ายที่ได้ดำเนินการไปแล้ว

18. การติดต่อกับ กปน. ให้นำใบเสร็จรับเงิน หรือหลักฐานที่เกี่ยวข้องอื่นใดมาแสดง เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการ

19. กรณีที่ กปน. ได้ดำเนินการตามคำขอรับใช้น้ำหรือถ้อยคำของลูกค้าแล้ว หากมีการคัดค้านหรือโต้แย้งในเรื่องสิทธิใด ๆ เกี่ยวกับการจัดส่งและจำหน่ายน้ำให้กับลูกค้า ลูกค้าต้องรับผิดในความเสียหายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นต่อ กปน. และที่ผู้คัดค้านเรียกร้อง

20. กรณีที่มีเหตุขัดข้องด้านเทคนิคฃ หรือเหตุสุดวิสัย หรือเหตุการณ์ที่ไม่อาจคาดหมายได้ หรือเพื่อสาธารณประโยชน์ส่วนรวม กปน. ขอสงวนสิทธิ์ที่จะระงับหรือจำกัดการส่งและจำหน่ายน้ำทั้งหมด หรือส่วนหนึ่งส่วนใดตามความเหมาะสมต่อเหตุการณ์ การระงับหรือจำกัดการส่งและจำหน่ายน้ำดังกล่าว กปน. จะแจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้า เว้นแต่ในกรณีจำเป็นเร่งด่วน

21. กปน. สงวนสิทธิ์ในการติดตั้งประปาใหม่ เปลี่ยนแปลงขนาดมาตรวัดน้ำ งดจ่ายน้ำ หรือระงับการใช้น้ำ หากตรวจพบว่าลูกค้าไม่ปฏิบัติตามข้อความข้างต้น

บริการองค์กร
น้ำประปา

กระบวนการผลิต

กปน. มีการควบคุมกรรมวิธีการผลิตแต่ละขั้นตอน เพื่อส่งมอบน้ำประปาที่สะอาด ปลอดภัย เริ่มตั้งแต่การรับน้ำดิบ การปรับปรุงคุณภาพน้ำดิบ ระบบตกตะกอน ระบบกรอง ระบบฆ่าเชื้อโรค และระบบสูบส่งและสูบจ่ายตามลำดับ (ลูกค้าสามารถดาวน์โหลดข้อมูลด้านกระบวนการผลิตระบบผลิตและสูบส่งน้ำประปา ตาม QR Code ด้านล่าง)

คุณภาพน้ำ

กปน. มีการเก็บตัวอย่างน้ำจากระบบจ่ายน้ำทั่วพื้นที่บริการกว่า 3,000 ตัวอย่างต่อปี ตามคำแนะนำขององค์การอนามัยโลก (World Health Organization : WHO) ทดสอบด้านกายภาพ เคมี และแบคทีเรียในห้องปฏิบัติการที่ได้การรับรองมาตรฐาน ISO/IEC17025 ผลทดสอบคุณภาพน้ำทั้งหมดของปี พ.ศ. 2567 ได้ตามเกณฑ์กำหนดคุณภาพน้ำประปาของการประปานครหลวงเทียบเท่ามาตรฐานสากล ทำให้สามารถติดตามสถานการณ์น้ำได้อย่างทันท่วงที นอกจากนี้ กปน. ยังมีระบบตรวจสอบคุณภาพน้ำประปาออนไลน์ ติดตั้งครอบคลุมทั่วทั้งพื้นที่บริการ สามารถเข้าถึงข้อมูลคุณภาพน้ำได้ตลอด 24 ชั่วโมง ทางเว็บไซต์ http://twqonline.mwa.co.th และแอปพลิเคชัน MWA onMobile (ข้อมูลจาก รายงานความเชื่อมั่นคุณภาพน้ำประปาประจำปี 2567)

บริการที่สำคัญ

1. การติดตั้งประปา

กปน. ให้บริการติดตั้งประปา 2 ลักษณะ ดังนี้

1.1 <u>การติดตั้งประปาใหม่</u> สำหรับสถานที่หรืออาคารที่ไม่มีการติดตั้งประปามาก่อน แบ่งเป็น

1.1.1 การติดตั้งถาวร ใช้กับอาคารที่มีหมายเลขทะเบียนบ้านที่ถูกต้อง โดยลูกค้าต้องเป็นเจ้าของ หรือผู้ครอบครอง หรือมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน

1.1.2 การติดตั้งชั่วคราว ใช้กับสถานที่ที่มีหมายเลขทะเบียนบ้านชั่วคราว หรือขอใช้น้ำเพื่อการก่อสร้าง หรือขอใช้น้ำตามสภาพการใช้น้ำอื่น ๆ

1.2 <u>การติดตั้งประปาซ้ำ</u> สำหรับสถานที่หรืออาคารที่เคยมีการติดตั้งประปามาก่อนและได้มีการยกเลิกการใช้น้ำหรือถูกงดจ่ายน้ำไปแล้ว โดยผู้ขอติดตั้งประปาต้องไม่ใช่คู่สัญญาใช้น้ำประปาเดิม

ลูกค้าสามารถติดต่อขอรับบริการได้ที่สำนักงานประปาสาขา สำหรับหลักฐานประกอบการขอรับบริการ และอัตราค่าธรรมเนียมในการติดตั้งประปา สามารถค้นหาข้อมูลผ่านเว็บไซต์ กปน. www.mwa.co.th หรือสอบถามข้อมูลผ่าน Call Center 1125 ตลอด 24 ชั่วโมง

2. การโอนกรรมสิทธิ์การใช้น้ำ

กรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงกรรมสิทธิ์ หรือสิทธิการครอบครองอาคาร เนื่องจากการซื้อขาย เช่า เช่าซื้อ หรือนิติกรรมอื่น โดยชอบด้วยกฎหมาย

3. การปรับปรุงข้อมูลลูกค้า

ลูกค้ามีความประสงค์ขอปรับปรุงข้อมูลการใช้น้ำ สามารถยื่นเรื่องได้ที่สำนักงานประปาสาขา ดังนี้

- ขอเปลี่ยนแปลงรายละเอียด คำนำหน้า ชื่อ นามสกุล สถานที่ใช้น้ำ สถานที่ติดต่อ เพื่อส่งใบแจ้งค่าน้ำประปาหรืออื่น ๆ
- เปลี่ยนประเภทการใช้น้ำ ตามสภาพการใช้ที่แท้จริงคือประเภทที่พักอาศัย หรือประเภท ธุรกิจ ราชการ รัฐวิสาหกิจ อุตสาหกรรม ทั้งนี้ การประปานครหลวง สงวนสิทธิ์ดำเนินการเปลี่ยนประเภทการใช้น้ำให้ถูกต้องตามความเป็นจริง เมื่อเจ้าหน้าที่ กปน. ตรวจพบ

4. การอ่านมาตรวัดน้ำและออกใบแจ้งค่าน้ำประปา

กปน. มีการอ่านมาตรวัดน้ำ และออกใบแจ้งค่าน้ำประปา พร้อมจัดส่งให้ ณ สถานที่ใช้น้ำ ช่องทางไปรษณีย์ หรือช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (MWA e-Bill Service) ตามที่ลูกค้าแจ้งความประสงค์เดือนละ 1 ครั้ง

4.1 การคำนวณค่าน้ำ

วิธีการคำนวณค่าน้ำ ประกอบด้วย ค่าน้ำตามหน่วยใช้น้ำ ค่าน้ำดิบ และค่าบริการรายเดือน เป็นไปตามประกาศ กปน. โดยสามารถดูรายละเอียดได้ที่เว็บไซต์ กปน. www.mwa.co.th

4.2 ช่องทางการชำระเงินค่าน้ำ

- แอปพลิเคชัน MWA onMobile
- เคาน์เตอร์ตัวแทน (เคาน์เตอร์เซอร์วิส)
- MWA E-service
- หักบัญชีบัตรเครดิต
- หักบัญชีเงินฝากธนาคาร
- Mobile Application (Bank และ Wallet)
- ชำระเงินผ่านตู้ ATM
- ตู้บริการชำระเงินอัตโนมัติ
- เคาน์เตอร์บริการรับชำระเงิน และ Drive Thru จอด จ่าย จร ที่สำนักงานประปาสาขา และ สำนักงานใหญ่
- กองจัดเก็บพิเศษ (กลุ่มราชการและธุรกิจรวมแจ้งหนี้)
- ศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จ จ.นนทบุรี 3 แห่ง ได้แก่ เซ็นทรัลพลาซา เวสต์เกต, เซ็นทรัลพลาซา แจ้งวัฒนะ ,เดอะมอลล์ไลฟ์สโตร์ งามวงศ์วาน
- จุดบริการด่วนมหานคร เดอะมอลล์ไลฟ์สโตร์ บางแค
- ศูนย์บริการผู้ใช้น้ำสุขสวัสดิ์สมาร์ท จ.สมุทรปราการ 2 แห่ง ได้แก่ ที่ว่าการอำเภอพระสมุทรเจดีย์ และ ที่ว่าการอำเภอพระประแดง
- ที่ทำการ กฟน. 18 เขต

4.3 ช่องทางการชำระเงินค่าน้ำ กรณีเกินกำหนด

- แอปพลิเคชัน MWA onMobile
- Mobile Application
  ฟรีค่าบริการ KTB, เป๋าตัง, TTB (*บัญชี All Free), LHB, BBL และ SCB
  ค่าบริการตามตัวแทนกำหนด ธกส., Shopee, Counter Service, SABUY
- เคาน์เตอร์ตัวแทนรับชำระ

5. การงดจ่ายน้ำประปา

ลูกค้าต้องชำระเงินค่าน้ำ ค่าบริการอื่น ๆ และค่าเสียหาย ตามระเบียบ หรือวิธีปฏิบัติของการประปาประปานครหลวง (กปน.) หากไม่ชำระภายในเวลาที่กำหนด กปน. กำหนดวิธีปฏิบัติในการงดจ่ายน้ำดังนี้

- การงดจ่ายน้ำชั่วคราว โดยการปิดประตูน้ำหน้ามาตรและผูกลวดหรืออุปกรณ์อื่น ๆ
- การงดจ่ายน้ำถาวร โดยวิธีการถอดมาตรวัดน้ำหรือตัดท่อภายนอก

อัตราค่าธรรมเนียมการยกเลิกการงดจ่ายน้ำประปา

กรณีที่มีการชำระหนี้ที่ค้างทั้งหมด หรือเหตุแห่งการงดจ่ายน้ำได้รับการแก้ไขให้หมดสิ้น ภายในระยะเวลาที่กำหนดตามประกาศการประปานครหลวง เรื่อง กำหนดอัตราค่าธรรมเนียมการยกเลิกการงดจ่ายน้ำ กำหนดไว้ดังนี้

1. ภายใน 15 วันนับจากวันที่งดจ่ายน้ำ ให้ชำระค่าธรรมเนียมเป็นจำนวน 100 บาท
2. เกินกว่า 15 วันแต่ไม่เกิน 30 วันนับจากวันที่งดจ่ายน้ำ ให้ชำระค่าธรรมเนียมเป็นจำนวนร้อยละ 10 ของค่าใช้จ่ายรวมของอัตราค่าใช้จ่ายในการติดตั้งประปา
3. เกินกว่า 30 วันแต่ไม่เกิน 180 วันนับจากวันที่งดจ่ายน้ำ ให้ชำระค่าธรรมเนียมเป็นจำนวนร้อยละ 20 ของค่าใช้จ่ายรวมของอัตราค่าใช้จ่ายในการติดตั้งประปา
4. เกินกว่า 180 วัน นับจากวันที่งดจ่ายน้ำให้ชำระค่าธรรมเนียมเท่ากับค่าใช้จ่ายรวมที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการของแต่ละทะเบียนการใช้น้ำ

หมายเหตุ:

- อัตราค่าธรรมเนียมการยกเลิกการงดจ่ายน้ำ เป็นไปตามประกาศ กปน. และแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง
- อัตราค่าธรรมเนียมการยกเลิกการงดจ่ายน้ำทุกอัตรายังไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม
- อัตราค่าใช้จ่ายในการติดตั้งประปาตามขนาดมาตรวัดน้ำ เป็นไปตามหลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติและอัตราค่าใช้จ่ายในการติดตั้งประปาของ กปน.

6. การฝากมาตรวัดน้ำ

หากสถานที่ใช้น้ำของลูกค้าไม่มีการใช้น้ำ เนื่องจากบ้านว่างไม่มีผู้อยู่อาศัย ท่านสามารถทำเรื่องฝากมาตรวัดน้ำ โดยยื่นความจำนงพร้อมแสดงบัตรประจำตัวประชาชน ได้ที่สำนักงานประปาทุกสาขา พร้อมชำระค่าธรรมเนียม โดยท่านสามารถดูรายละเอียดค่าธรรมเนียมได้ที่เว็บไซต์ของ กปน.

การฝากมาตรวัดน้ำ สามารถทำได้ครั้งละไม่น้อยกว่า 6 เดือน หากลูกค้าต้องการฝากมาตรวัดน้ำต่อ ให้ยื่นขอต่อระยะเวลาการฝากเป็นคราวๆไป กรณีมีเหตุจำเป็น ลูกค้าสามารถขอชำระค่าธรรมเนียมรับฝากมาตรก่อนกำหนดที่การประปานครหลวงจะเรียกให้ต่อระยะเวลาการฝากมาตรวัดน้ำได้ โดยค่าธรรมเนียมรับฝากมาตรวัดน้ำจะไม่คืนให้ลูกค้า และลูกค้าที่ติดตั้งประปาชั่วคราวไม่สามารถฝากมาตรวัดน้ำได้

7. มาตรวัดน้ำ

7.1 การเปลี่ยนมาตรครบวาระ

การประปานครหลวงจะดำเนินการเปลี่ยนมาตรวัดน้ำเมื่อครบกำหนดอายุการใช้งานโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

7.2 การทดสอบมาตรวัดน้ำ

หากลูกค้าสงสัยว่ามาตรวัดน้ำจะเดินไม่เที่ยงตรง ลูกค้าสามารถยื่นคำร้องที่สำนักงานประปาสาขา เพื่อขอทดสอบมาตรวัดน้ำ หากผลการทดสอบถูกต้อง ลูกค้าต้องเสียค่าใช้จ่ายในการทดสอบตามขนาดมาตรวัดน้ำ แต่ในกรณีที่มาตรคลาดเคลื่อน กปน. จะคำนวณค่าน้ำใหม่ ตามความเป็นจริง และลูกค้าไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการทดสอบมาตรวัดน้ำ

7.3 การขอเพิ่มและลดขนาดมาตรวัดน้ำ

ลูกค้าสามารถยื่นคำร้องขอเพิ่มและลดขนาดมาตรวัดน้ำให้เหมาะสมตามปริมาณการใช้น้ำ ได้ที่สำนักงานประปาสาขา โดยเตรียมหลักฐานประกอบคำขอตามที่ระบุไว้ในเว็บไซต์ www.mwa.co.th ทั้งนี้ กปน. จะพิจารณาและดำเนินการตามระเบียบวิธีปฏิบัติต่อไป

7.4 การขอยก - ย้ายมาตรวัดน้ำ

หากลูกค้ามีความประสงค์จะขอยก - ย้ายมาตรวัดน้ำ เนื่องจากมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอาคาร สถานที่ใช้น้ำหรือได้ดำเนินการจนเป็นเหตุให้มาตรวัดน้ำอยู่ในตำแหน่งที่ไม่เหมาะสม หรือเป็นอุปสรรคต่อการจดปริมาณการใช้น้ำ และการบำรุงรักษามาตรวัดน้ำ สามารถยื่นเรื่องได้ที่สำนักงานประปาสาขาเพื่อพิจารณาดำเนินการ โดยสามารถดูรายละเอียดค่าใช้จ่ายแต่ละขนาดมาตรวัดน้ำได้ที่เว็บไซต์ www.mwa.co.th

7.5 มาตรวัดน้ำชำรุดหรือสูญหาย

หากมาตรวัดน้ำของลูกค้าชำรุดเสียหาย หรือสูญหาย สำนักงานประปาสาขาจะดำเนินการติดตั้งมาตรให้โดยไม่มีค่าใช้จ่าย **ยกเว้น** กรณีมาตรวัดน้ำภายนอกบริเวณบ้านชำรุดเสียหายโดยการกระทำ หรือกรณีมาตรวัดน้ำติดตั้งภายในบริเวณบ้าน หรือติดตั้งลักษณะชั่วคราว (ทะเบียนบ้านชั่วคราว หรือการใช้เพื่อการก่อสร้าง หรือการใช้น้ำสภาพอื่น ๆ) หรือมาตรห่างอาคาร สำนักงานประปาสาขาจะแจ้งค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนมาตรวัดน้ำ และค่าเสียหายที่ประเมินทั้งหมด

8. การยกเลิกการใช้น้ำ

กรณีที่ลูกค้าไม่ประสงค์จะใช้ประปา เนื่องจากการย้ายที่อยู่ รื้อถอนอาคาร ฯ สามารถยื่นเรื่องขอยกเลิกการใช้น้ำได้ที่สำนักงานประปาทุกสาขา

8.1 การถอนเงินประกันการใช้น้ำ

ลูกค้าสามารถขอถอนคืนเงินประกันการใช้น้ำจาก กปน. ได้ในกรณีที่มีการยกเลิกการใช้น้ำ โอนกรรมสิทธิ์การใช้น้ำ ฯลฯ

กปน. เปิดลงทะเบียนการคืนเงินประกันการใช้น้ำให้กับลูกค้าผ่านช่องทาง MWA E-Service ทั้งนี้ ลูกค้าที่ประสงค์ดำเนินการต้องมีชื่อตรงกับผู้วางเงินประกันการใช้น้ำ เมื่อ กปน. ตรวจสอบข้อมูลแล้ว ลูกค้าสามารถรับคืนเงินประกันการใช้น้ำได้ 2 ช่องทาง ได้แก่ พร้อมเพย์และบัญชีธนาคาร

QR Code สำหรับลูกค้าที่ประสงค์ลงทะเบียนคืนเงินประกันการใช้น้ำ

9. การซ่อมบำรุง

การซ่อมบำรุง การแจ้งเตือน และ การเข้าไปในพื้นที่ของลูกค้า

การประปานครหลวงมีแผนงานในการบำรุงรักษาท่อประปา ตัดบรรจบท่อ ปรับปรุงแรงดัน และปรับปรุงสถานีสูบจ่ายน้ำ และโรงงานผลิตน้ำ รวมถึงการซ่อมแซมท่อประปาแตกรั่วฉุกเฉิน ซึ่งอาจส่งผลต่อ การหยุดจ่ายน้ำในพื้นที่ที่เกี่ยวข้อง โดยลูกค้าสามารถติดตามและรับข่าวสารเกี่ยวกับการหยุดจ่ายน้ำ ได้ทางช่องทางต่อไปนี้

ตรวจสอบพื้นที่ของตนเองโดยตรง

- MWA Line Connect โดยลูกค้าสามารถสมัครสมาชิกผ่าน Line Official Account ของ กปน. (@MWAthailand)
- แอปพลิเคชัน MWA onMobile โดยสามารถดาวน์โหลดได้ที่ Play Store และ App Store (ขึ้นอยู่กับอุปกรณ์ของลูกค้า)

ตรวจสอบทุกพื้นที่บริการของ กปน.

- เว็บไซต์ www.mwa.co.th
- สื่อสังคมออนไลน์ ช่องทาง X และ Line Voom ภายใต้ชื่อ @MWAthailand

การเก็บรักษาข้อมูล

การประปานครหลวงจะเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้า และจะดำเนินการตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 และมาตรา 6 แห่ง พระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ พ.ศ. 2549

ติดต่อเรา

หากต้องการติดต่อ หรือค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับการประปานครหลวง สามารถติดต่อผ่านช่องทาง ดังนี้

การประปานครหลวง (สำนักงานใหญ่)

0 2504 0123

saraban@mwa.co.th

www.mwa.coth

ศูนย์ CALL CENTER

1125 MWA CALL CENTER ศูนย์บริการประชาชน การประปานครหลวง

โทร 1125 ตลอด 24 ชั่วโมง

Email address : mwa1125@mwa.co.th

สำนักงานประปาสาขา 18 แห่ง และจุดบริการ

ศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จ จ.นนทบุรี 3 แห่ง ได้แก่ เซ็นทรัลพลาซา เวสต์เกต, เซ็นทรัลพลาซา แจ้งวัฒนะ ,เดอะมอลล์ไลฟ์สโตร์ งามวงศ์วาน

จุดบริการด่วนมหานคร กรุงเทพมหานคร เดอะมอลล์ไลฟ์สโตร์ บางแค

ศูนย์บริการผู้ใช้น้ำสุขสวัสดิ์สมาร์ท จ.สมุทรปราการ 2 แห่ง ได้แก่ ที่ว่าการอำเภอพระสมุทรเจดีย์ และ ที่ว่าการอำเภอพระประแดง

สำนักงานประปาสาขาสุขุมวิท
1564/1 ถ.สุขุมวิท แขวงพระโขนง เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10260
0-2331-0028-30

สำนักงานประปาสาขาพระโขนง
1564/1 ถ.สุขุมวิท แขวงพระโขนง เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10260
0-2331-0031-2

สำนักงานประปาสาขาสมุทรปราการ
27 ซ.บุญศิริ 4 ถ.สุขุมวิท ต.ปากน้ำ อ.เมือง สมุทรปราการ จ.สมุทรปราการ 10270
0 2384 1411-2 และ 0 2384 4821

สำนักงานประปาสาขาทุ่งมหาเมฆ
9/2 ถ.นางลิ้นจี่ แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120
0 2286 0172 และ 0 2286 0174

สำนักงานประปาสาขาแม้นศรี
1203 ถ.นครไชยศรี แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
0 2298 6700-24

สำนักงานประปาสาขาพญาไท
400 ถ.ประชาชื่น แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210
02 5743265-70

สำนักงานประปาสาขาลาดพร้าว
591 ซ.รามคำแหง 39 (เทพลีลา1) ถ.รามคำแหง แขวงวังทองหลาง เขตวังทองหลาง กรุงเทพฯ 10310
0 2934 4432-6

สำนักงานประปาสาขาประชาชื่น
52 ซ.เสริมสุข ถ.ประชาชื่น แขวงจตุจักร เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900
0 2585 0319 และ 0 2585 0490

สำนักงานประปาสาขาบางเขน
3 ถ.แจ้งวัฒนะ แขวงอนุสาวรีย์ เขตบางเขน กรุงเทพฯ 10220
0 2552 1550-4

สำนักงานประปาสาขามีนบุรี
133 ถ.รามคำแหง แขวงแสนแสบ เขตมีนบุรี กรุงเทพฯ 10510
0 2543 6500

สำนักงานประปาสาขาสุวรรณภูมิ
623/1 ถ.หลวงแพ่ง แขวงทับยาว เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520
0 2171 5455-64

สำนักงานประปาสาขาตากสิน
71 ถ.พระรามที่ 2 ซอย 31 แขวงบางมด เขตจอมทอง กรุงเทพฯ 10150
0 2427 6000

สำนักงานประปาสาขาสุขสวัสดิ์
71 ถ.พระรามที่ 2 ซอย 31 แขวงบางมด เขตจอมทอง กรุงเทพฯ 10150
0 2427 7000

สำนักงานประปาสาขาบางกอกน้อย
258/4 ซอยจรัญสนิทวงศ์ 30/1 แขวงบ้านช่างหล่อ เขตบางกอกน้อย กทม. 10700
02 4249014

สำนักงานประปาสาขาภาษีเจริญ
454 ถ.กาญจนาภิเษก แขวงบางแคเหนือ เขตบางแค กรุงเทพฯ 10160
0 2455 0044 และ 0 2455 0055

สำนักงานประปาสาขานนทบุรี
282 ถ.นนทบุรี ต.ท่าทราย อ.เมืองนนทบุรี จ.นนทบุรี 11000
0 2589 0035-8

สำนักงานประปาสาขาบางบัวทอง
59 หมู่ 2 ถ.บางกรวย-ไทรน้อย ต.โสนลอย อ.บางบัวทอง จ.นนทบุรี 11110
0 2571 3982-7

สำนักงานประปาสาขามหาสวัสดิ์
170 ม.2 ถ.กาญจนาภิเษก ต.ปลายบาง อ.บางกรวย จ.นนทบุรี 11130
0 2449 0129

ดาวน์โหลด MWA onMobile ได้ที่

Application MWA onMobile

ดาวน์โหลดได้ที่ App Store

ดาวน์โหลดได้จาก Google Play

ติดตามเราบน MWA Social Media @MWAthailand

การแจ้งปัญหาข้อร้องเรียน

สำหรับลูกค้าที่ต้องการแจ้งปัญหาข้อร้องเรียน หรือมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม สามารถติดต่อการประปานครหลวง ผ่านช่องทางทั้งหมด 13 ช่องทาง

ข้อมูลที่ควรรู้

ลูกค้าจะได้รับข้อมูลข่าวสาร จากสื่อประชาสัมพันธ์ ในรูปแบบของข่าวสาร และบทความที่เป็นความรู้เกี่ยวกับการใช้น้ำประปา โดยสามารถดูได้ที่ช่องทางประชาสัมพันธ์ของ กปน. อาทิ www.mwa.co.th และ MWA Social Media ภายใต้ชื่อ @MWAthailand

ภาคผนวก

ค่าใช้จ่ายในการติดตั้งประปา

บัญชีท้ายคำสั่งการประปานครหลวง ที่ ๔๓๙ /๒๕๖๘ ลงวันที่ ๒๐ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

บัญชี ๑
อัตราค่าใช้จ่ายในการติดตั้งประปา

ตาราง ๑ สำหรับการติดตั้งประปา มาตรวัดน้ำขนาด ๑/๒ นิ้ว ถึง ๓/๔ นิ้ว

ข้อ	รายการ	ขนาดมาตรวัดน้ำ (นิ้ว)	
		๑/๒	๓/๔
๑	ค่าติดตั้ง (เหมาจ่าย กรณีจุดติดตั้งมาตรห่างจากท่อจ่ายน้ำหรือท่อบริการไม่เกิน ๒๐ เมตร) ทั้งนี้ รูปแบบการติดตั้งเป็นไปตามรูปภาพการติดตั้งมาตรวัดน้ำและท่อบริการ (แบบที่ ๑ และแบบที่ ๒)	ค่าใช้จ่ายรวม ๕,๐๐๐ บาท ประกอบด้วย - การติดตั้งมาตรวัดน้ำและอุปกรณ์ ๒,๕๐๐ บาท - การบรรจบท่อจ่ายน้ำหรือท่อบริการ ๒,๕๐๐ บาท	ค่าใช้จ่ายรวม ๖,๐๐๐ บาท ประกอบด้วย - การติดตั้งมาตรวัดน้ำและอุปกรณ์ ๓,๐๐๐ บาท - การบรรจบท่อจ่ายน้ำหรือท่อบริการ ๓,๐๐๐ บาท
๒	ค่าติดตั้งส่วนเกิน (กรณีจุดติดตั้งมาตรห่างจากท่อจ่ายน้ำหรือท่อบริการเกิน ๒๐ เมตร คิดเฉพาะส่วนที่เกิน)	๒.๑ ค่าท่อและอุปกรณ์ แล้วเพิ่มอีกร้อยละ ๕	
		๒.๒ ค่าแรงงาน ค่าวางท่อ ค่าบรรจบท่อประปากับมาตร ค่าซ่อมแซมพื้นผิว ค่าดำเนินการ ตามแบบประมาณการค่าใช้จ่ายการติดตั้งประปา	
		๒.๓ ค่าสำรวจออกแบบ และควบคุมงาน คิดอัตราร้อยละ ๘ ของผลรวมข้อ ๒.๑ และข้อ ๒.๒	
๓	ค่าใช้จ่ายอื่นๆ ตามจริง (หากมี)	ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ เช่น ค่าธรรมเนียมที่ กปน. ถูกเรียกเก็บจากหน่วยงานอื่นเพื่อติดตั้งประปา	

ตาราง ๒ สำหรับการติดตั้งประปา มาตรวัดน้ำขนาด ๑ นิ้ว ขึ้นไป

ข้อ	รายการ	ขนาดมาตรวัดน้ำ (นิ้ว)							
		๑	๑ ๑/๒	๒	๓	๔	๖	๘	๑๒
๑	ค่ามาตรวัดน้ำ ค่าท่อและอุปกรณ์	ค่ามาตรวัดน้ำ ค่าท่อและอุปกรณ์ แล้วเพิ่มอีกร้อยละ ๕							
๒	ค่าแรง และค่าดำเนินการ	ค่าแรงงาน ค่าวางท่อ ค่าบรรจบท่อประปากับมาตร ค่าซ่อมแซมพื้นผิว ค่าดำเนินการ ตามแบบประมาณการค่าใช้จ่ายการติดตั้งประปา							
๓	ค่าสำรวจออกแบบ และควบคุมงาน	คิดอัตราร้อยละ ๘ ของผลรวมข้อ ๑ และข้อ ๒							
๔	ค่าใช้จ่ายอื่นๆ ตามจริง (หากมี)	ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ เช่น ค่าธรรมเนียมที่การประปานครหลวงถูกเรียกเก็บจากหน่วยงานอื่นเพื่อดำเนินการติดตั้งประปา							
๕	ค่ามัดจำ	๑,๐๐๐ บาท	๑,๕๐๐ บาท	๒,๐๐๐ บาท	๕,๐๐๐ บาท	๑๐,๐๐๐ บาท	ตั้งแต่ขนาด ๖ นิ้ว ขึ้นไป เก็บค่ามัดจำ ๒๐,๐๐๐ บาท		

หมายเหตุ ๑. อัตราค่าใช้จ่ายตามตาราง ๑ และตาราง ๒ ยังไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม

๒. ค่ามาตรวัดน้ำ ค่าท่อและอุปกรณ์ ค่าแรงงาน ค่าวางท่อ ค่าบรรจบท่อประปากับมาตร ค่าซ่อมแซมพื้นผิว ค่าดำเนินการ เป็นไปตามที่การประปานครหลวงกำหนด

๓. การประปานครหลวงจะเรียกให้วางเงินค่ามัดจำ สำหรับการขอติดตั้งประปาที่ได้ยื่นคำขอตั้งแต่วันที่ ๑ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๘ เป็นต้นไป

บัญชี ๒
อัตราการช่วยลงทุนค่าใช้จ่ายวางท่อประปาสูงสุดที่การประปานครหลวงจะลงทุนให้แก่ผู้ขอรับบริการต่อรายในการติดตั้งประปาสำหรับมาตรวัดน้ำ ขนาดเส้นผ่านศูนย์กลาง ๑/๒ นิ้ว ถึง ๑๒ นิ้ว

ลำดับ	ขนาดมาตรวัดน้ำ เส้นผ่านศูนย์กลาง (นิ้ว)	ค่าใช้จ่ายในการวางท่อประปาสูงสุดที่การประปานครหลวงจะลงทุนให้แก่ผู้ขอรับบริการต่อราย (บาท)
๑	๑/๒ ถึง ๑	๑๐,๐๐๐
๒	๑ ๑/๒	๑๘,๐๐๐
๓	๒	๒๕,๐๐๐
๔	๓	๔๕,๐๐๐
๕	๔	๖๐,๐๐๐
๖	๖	๑๑๐,๐๐๐
๗	๘	๑๖๐,๐๐๐
๘	๑๒	๓๒๐,๐๐๐

ทั้งนี้ ไม่รวมค่าใช้จ่ายในการวางท่อแยกเข้ามาตรวัดน้ำและส่วนที่เกินจากอัตรานี้

อัตราค่าน้ำ

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	0-10	9.50 แต่ไม่ต่ำกว่า 90.00 บาท (Not less than 90.00 Baht)
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 :

- ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม (Vat not included)

ตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2547 การประปานครหลวงจัดเก็บค่าน้ำดิบในอัตรา 15 สตางค์/ลูกบาศก์เมตร เพื่อนำส่งให้กรมชลประทาน

(ที่มา : ประกาศการประปานครหลวง เรื่อง กำหนดอัตราค่าน้ำประปา ณ วันที่ 14 มิถุนายน 2542)

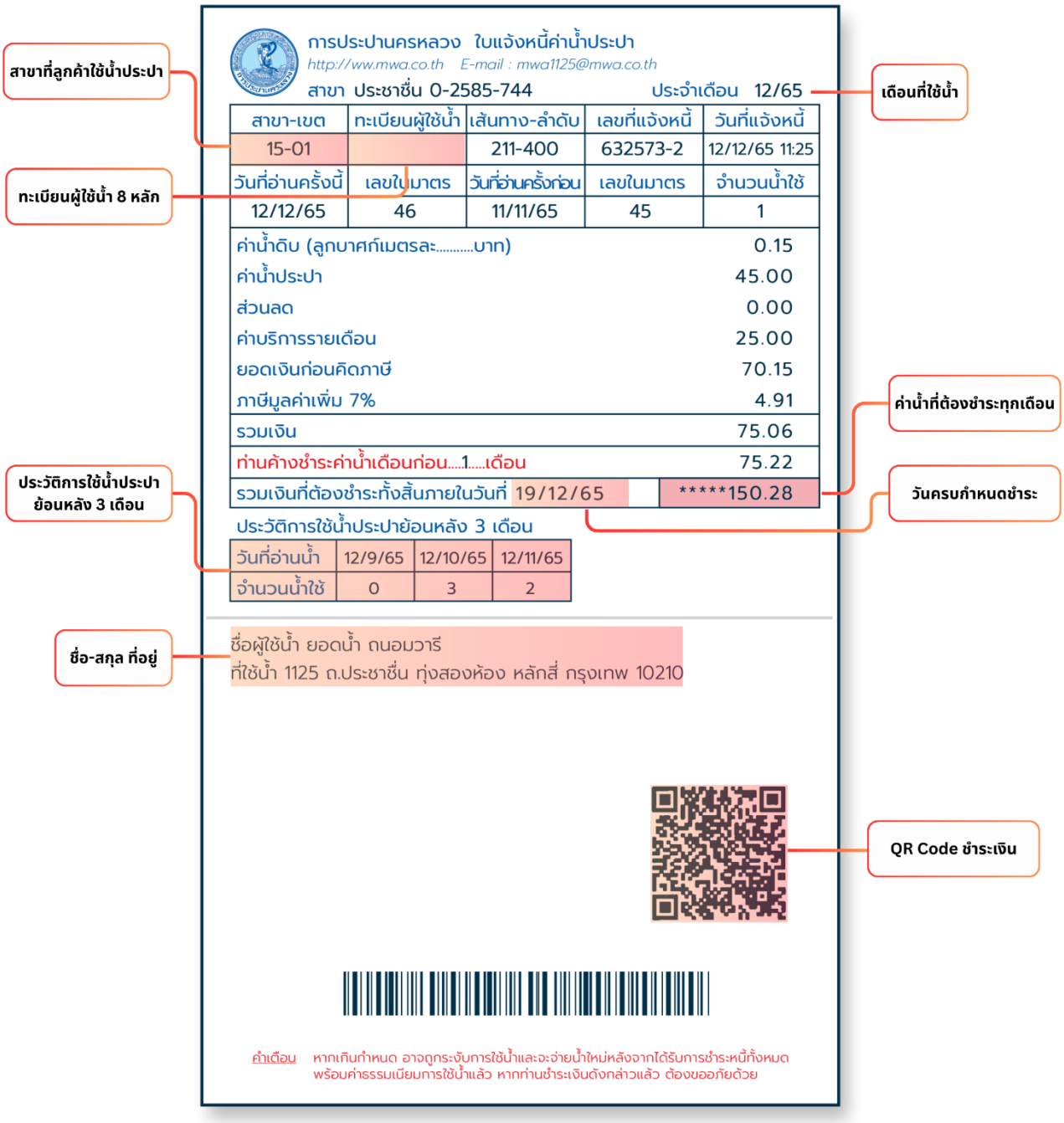
อัตราค่าบริการ

ขนาดมาตรวัดน้ำ	ค่าบริการรายเดือน (บาท/เดือน)
Ø 1/2 นิ้ว	25.-
Ø 3/4 นิ้ว	40.-
Ø 1 นิ้ว	50.-
Ø 1 1/2 นิ้ว	80.-
Ø 2 นิ้ว	300.-
Ø 3 นิ้ว	400.-
Ø 4 นิ้ว	500.-
Ø 6 นิ้ว	900.-
Ø 8 นิ้ว	1,100.-
Ø 12 นิ้ว	3,500.-
Ø 16 นิ้ว	5,000.-

อัตราค่าบริการรายเดือนใช้ในการบำรุงรักษาระบบท่อและอุปกรณ์รวมทั้งการเปลี่ยนมาตรวัดน้ำตามวาระให้ถูกต้อง เหมาะสมตามขนาดมาตรวัดน้ำที่ใช้งานอยู่จริงในปัจจุบัน อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 13(4) แห่งพระราชบัญญัติการประปานครหลวง พ.ศ. 2510

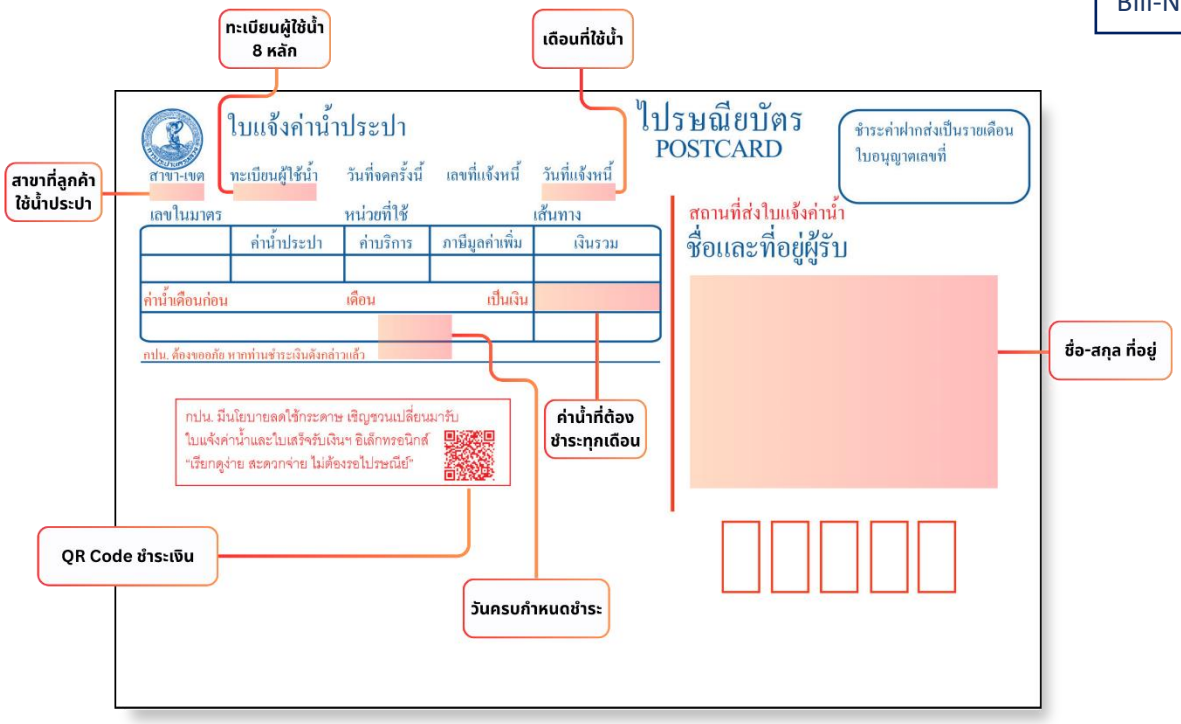
เนื้อหาใบแจ้งค่าน้ำ

Bill-H

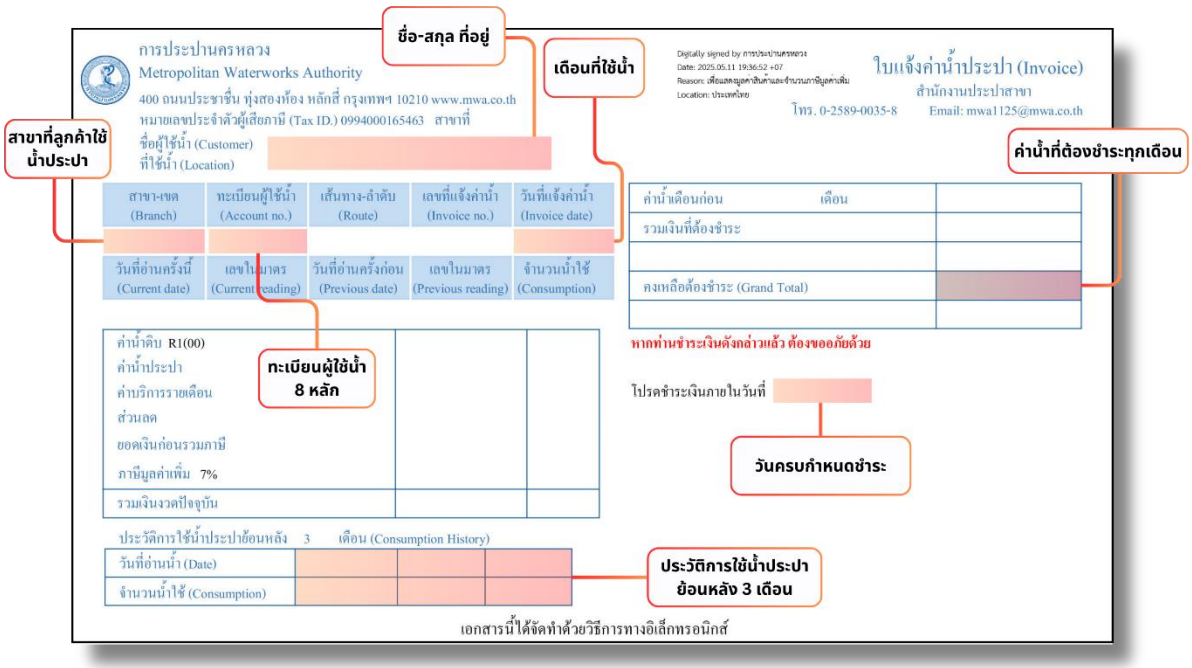


เนื้อหาใบแจ้งค่าน้ำ

Bill-N



e-Invoice



ช่องทางการชำระเงินของ กปน.

ช่องทางการชำระเงินของ กปน. (กรณีเกินกำหนด)

ศูนย์บริการต่าง ๆ ของ กปน.

กปน. อำนวยความสะดวกลูกค้าสำหรับบริการรับชำระเงินและบริการคำร้อง ณ สถานที่อื่น ๆ เพิ่มเติมจากสำนักงานประปาสาขา ดังนี้

1. ศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จ จ.นนทบุรี 3 แห่ง ได้แก่
   - ศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซา เวสต์เกต ชั้น 1 โซนแฟชั่นพลัส
   - ศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซา แจ้งวัฒนะ ชั้น 3
   - ศูนย์การค้าเดอะมอลล์ไลฟ์สโตร์ งามวงศ์วาน ชั้น 5 โซนรวมศูนย์ราชการ

2. จุดบริการด่วนมหานคร กรุงเทพมหานคร
   - ศูนย์การค้าเดอะมอลล์ไลฟ์สโตร์ บางแค ชั้น 3

3. ศูนย์บริการผู้ใช้น้ำสุขสวัสดิ์สมาร์ท จ.สมุทรปราการ 2 แห่ง ได้แก่
   - ที่ว่าการอำเภอพระสมุทรเจดีย์
     - รับชำระเงินและบริการคำร้อง
     - ทุกวันอังคาร เวลา 09.00 - 14.00 น. (พักกลางวัน 12.00 - 13.00 น.)
   - ที่ว่าการอำเภอพระประแดง
     - รับชำระเงินและบริการคำร้อง
     - ทุกวันพฤหัสบดี เวลา 09.00 - 14.00 น. (พักกลางวัน 12.00 - 13.00 น.)

หมายเหตุ : วันและเวลาการให้บริการ อาจมีการเปลี่ยนแปลง สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ Call Center 1125

การระงับการใช้น้ำ

การประปานครหลวง จะระบุวันที่กำหนดให้ชำระค่าน้ำประปาในใบแจ้งค่าน้ำประปา หากลูกค้าชำระเกินวันที่กำหนด จะมีค่าธรรมเนียมเรียกเก็บตามที่การประปานครหลวงกำหนดไว้

การประปานครหลวงขอสงวนสิทธิ์ระงับการจ่ายน้ำ กรณีที่ลูกค้าไม่ชำระค่าน้ำประปาตั้งแต่ 2 งวดการใช้น้ำขึ้นไป สำหรับมาตรวัดน้ำขนาดไม่เกิน 1 นิ้ว หรือตั้งแต่ 1 งวดการใช้น้ำขึ้นไป สำหรับมาตรวัดน้ำขนาด 1 ½ นิ้วขึ้นไป รวมทั้งมาตรวัดน้ำชั่วคราวและจะจ่ายน้ำประปาใหม่ต่อเมื่อลูกค้าได้ชำระค่าน้ำประปาที่ค้างชำระ และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ให้หมดสิ้น โดยการงดจ่ายน้ำประปาแบ่งเป็น

1. **การงดจ่ายน้ำชั่วคราว** โดยการปิดประตูน้ำหน้ามาตรวัดน้ำ และผูกลวดหรืออุปกรณ์อื่น
2. **การงดจ่ายน้ำถาวร** โดยการถอดมาตรวัดน้ำหรือตัดท่อภายนอก

อัตราค่าธรรมเนียมการยกเลิกการงดจ่ายน้ำ

กรณีที่มีการชำระหนี้ที่ค้างทั้งหมด หรือเหตุแห่งการงดจ่ายน้ำได้รับการแก้ไขให้หมดสิ้น ภายในระยะเวลาที่กำหนดตามประกาศการประปานครหลวง เรื่องกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมการยกเลิกการงดจ่ายน้ำกำหนดไว้ดังนี้

1. ภายใน 15 วันนับจากวันที่งดจ่ายน้ำ ให้ชำระค่าธรรมเนียมเป็นจำนวน 100 บาท
2. เกินกว่า 15 วันแต่ไม่เกิน 30 วันนับจากวันที่งดจ่ายน้ำ ให้ชำระค่าธรรมเนียมเป็นจำนวนร้อยละ 10 ของค่าใช้จ่ายรวมของอัตราค่าใช้จ่ายในการติดตั้งประปา
3. เกินกว่า 30 วันแต่ไม่เกิน 180 วันนับจากวันที่งดจ่ายน้ำ ให้ชำระค่าธรรมเนียมเป็นจำนวนร้อยละ 20 ของค่าใช้จ่ายรวมของอัตราค่าใช้จ่ายในการติดตั้งประปา
4. เกินกว่า 180 วัน นับจากวันที่งดจ่ายน้ำให้ชำระค่าธรรมเนียมเท่ากับค่าใช้จ่ายรวมที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการของแต่ละทะเบียนการใช้น้ำ

หมายเหตุ:

- อัตราค่าธรรมเนียมการยกเลิกการงดจ่ายน้ำข้างต้นทุกอัตรายังไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม
- อัตราค่าใช้จ่ายในการติดตั้งประปาตามขนาดมาตรวัดน้ำ ตามหลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติและอัตราค่าใช้จ่ายในการติดตั้งประปาตามขนาดมาตรวัดน้ำ
- อัตราค่าธรรมเนียมยกเลิกการงดจ่ายน้ำเป็นไปตามประกาศ กปน.และแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง

ขนาดมาตร (นิ้ว)	อัตราค่าธรรมเนียมการยกเลิกการงดจ่ายน้ำ (รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) (บาท)			
	1-15 วัน	16-30 วัน	30-180 วัน	เกิน 180 วัน
1/2”	107	535	1,070	ค่าใช้จ่ายรวมที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน
3/4”	107	642	1,284	
1”	107	856	1,712	
1 1/2”	107	1,337	2,675	
2”	107	4,119	8,239	

หมายเหตุ: ตารางแสดงค่าธรรมเนียมเฉพาะขนาดมาตร ½ นิ้ว – ขนาด 2 นิ้ว

QR Code สำหรับลูกค้าดาวน์โหลด ระเบียบการประปานครหลวง ฉบับที่ 53 ว่าด้วย การขอเลิกใช้น้ำ การงดจ่ายน้ำและการบรรจบมาตรวัดน้ำ พ.ศ.2557

การยกและย้ายที่ตั้งมาตรวัดน้ำ

ลูกค้าควรติดตั้งมาตรวัดน้ำบริเวณประตูทางเข้า เพื่อความสะดวกในการอ่านน้ำ และป้องกันการโจรกรรมมาตรวัดน้ำ โดยมีอัตราค่าใช้จ่ายในการย้ายมาตรวัดน้ำ ตามประกาศการประปานครหลวง เรื่อง หลักเกณฑ์และอัตราค่าใช้จ่าย ค่าเบี้ยปรับในการยกหรือย้ายที่ตั้งมาตร ดังนี้

ขนาดมาตรวัดน้ำ	ค่าใช้จ่ายตามระยะการย้ายมาตร (ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม)		
	<5 เมตร	6 – 20 เมตร	>20 เมตร
1/2”-3/4”	800 บาท	คิดเพิ่ม เมตรละ 250 บาท	คิดตามจริง
1”	1,000 บาท	คิดเพิ่ม เมตรละ 250 บาท	คิดตามจริง
1½" ขึ้นไป	คิดตามจริง	คิดตามจริง	คิดตามจริง

ทั้งนี้การย้ายมาตรวัดน้ำโดยพลการ กปน. จะคิดค่าปรับ 3,000 บาท และหากการกระทำดังกล่าว ทำให้ กปน. ต้องย้ายมาตรวัดน้ำไปอยู่ในจุดที่เหมาะสม กปน. จะคิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมตามตาราง

QR Code สำหรับลูกค้าดาวน์โหลด ประกาศการประปานครหลวง เรื่อง หลักเกณฑ์และอัตราค่าใช้จ่าย ค่าเบี้ยปรับในการยกหรือย้ายที่ตั้งมาตร

สามารถค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่

www.mwa.co.th

call center 1125

การประปานครหลวง สำนักงานใหญ่

400 ถนนประชาชื่น แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210