



**มสประปานครหลวง**  
METROPOLITAN WATERWORKS AUTHORITY

#

#

คู่มือปฏิบัติงาน สำนักงานประปาสาขา

เรื่อง การงดจ่ายน้ำกรณีค้างชำระหนี้ หรือ

ไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดของการประปานครหลวง

#

[ จัดทำโดย ...คณะทำงานปรับปรุงระเบียบ คำสั่ง และวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวกับงานด้านบริการ  
ตามคำสั่ง กปน. ที่ 100/2553 ลงวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2553 ]

## คู่มือปฏิบัติงาน สำนักงานประปาสาขา เรื่อง การงดจ่ายน้ำกรณีค้างชำระหนี้หรือไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดของการประปานครหลวง

สำนักงานประปาสาขาดำเนินการงดจ่ายน้ำให้ผู้ใช้น้ำในกรณี ดังต่อไปนี้

1. ผู้ใช้น้ำค้างชำระหนี้ค่าน้ำประปา ค่าติดตั้งประปาหรือหนี้อื่น ๆ เช่น ค่าธรรมเนียม ค่าปรับ ค่าทดแทน ค่าเสียหาย เชื้อขัดข้อง ฯลฯ
2. ผู้ใช้น้ำฝ่าฝืนข้อห้ามและข้อปฏิบัติที่การประปานครหลวงได้วางระเบียบไว้

การงดจ่ายน้ำแบ่งเป็น 2 ขั้นตอน

ขั้นตอนที่ 1 การงดจ่ายน้ำชั่วคราว โดยวิธีปิดประตูน้ำหน้ามาตรวัดน้ำ ผูกลวด ผู้ใช้น้ำขอผ่อนผันโดยนัดชำระหนี้ ปิดประกาศหรือแจ้งให้ผู้ใช้น้ำทราบกรณีไม่สามารถปิดประตูน้ำได้เพราะสาเหตุต่าง ๆ เช่น บ้านปิดมาตรวัดน้ำอยู่ในบ้าน ประตูน้ำชำรุด ผู้ใช้น้ำเทปูนหุ้มมาตรวัดน้ำและประตูน้ำ ฯลฯ

ขั้นตอนที่ 2 การงดจ่ายน้ำถาวร โดยวิธีถอดมาตรวัดน้ำ รื้อเส้นท่อหรือตัดท่อภายนอก

### แบบพิมพ์ที่ใช้

- ใบสั่งทำการระงับการใช้น้ำชั่วคราว (แบบ ร.35-1)	1 ชุด	2 ฉบับ
- ใบคุมใบสั่งทำการระงับการใช้น้ำชั่วคราว (แบบ ร.35-2)		1 ฉบับ
- รายงานอนุมัติการสั่งถอดมาตรวัดน้ำส่ง สบม. (DEB1R020)	1 ชุด	2 ฉบับ
- ใบสั่งดำเนินการมาตรวัดน้ำ (แบบ ร.34)	1 ชุด	3 ฉบับ
- รายงานบันทึกผลหลังดำเนินงาน (MET2R050)	1 ชุด	2 ฉบับ
- รายละเอียดการส่งคืนมาตร และอุปกรณ์ (แบบ ร.35-5)	1 ชุด	3 ฉบับ
- ใบสรุปการส่งคืนมาตร (แบบ ร.35-5(พ.1))	1 ชุด	3 ฉบับ
- ใบรับคืนพัสดุ (IMF08)	1 ชุด	3 ฉบับ
- ใบคำร้องบริการน้ำประปา (แบบ ร.59)	1 ชุด	2 ฉบับ
- ใบแจ้งราคา (แบบ ร.83)	1 ชุด	2 ฉบับ
- ใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษี		1 ฉบับ

## ขั้นตอนที่ 1 การงดจ่ายน้ำชั่วคราว

หน่วยงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
ส่วนจัดเก็บและรับเงิน	<ol style="list-style-type: none"><li>จัดทำตารางกำหนดวันทำการงดจ่ายน้ำชั่วคราวสำหรับผู้ใช้น้ำค้างชำระหนี้เมื่อครบกำหนดการชำระเงินของแต่ละเขต</li><li>ประมวลผลการระงับการใช้น้ำชั่วคราวในระบบ CIS แล้วส่งพิมพ์ใบสั่งทำการระงับการใช้น้ำชั่วคราว (แบบ ร.35-1) และใบคุมใบสั่งทำการระงับการใช้น้ำชั่วคราว (แบบ ร.35-2) ยกเว้นรายที่มีการร้องเรียนและอยู่ในระหว่างดำเนินการตรวจสอบ</li><li>ตรวจสอบหนี้ค้างก่อนดำเนินการต่อไป<ol style="list-style-type: none"><li>ไม่มีหนี้ค้าง ยกเลิกการปฏิบัติงาน</li><li>มีหนี้ค้าง ดำเนินการงดจ่ายน้ำชั่วคราวในสนามแล้วแต่กรณี บันทึกผลการปฏิบัติงานในใบสั่งทำการระงับการใช้น้ำชั่วคราว (แบบ ร.35-1) และแจกจ่ายเอกสาร<ol style="list-style-type: none"><li>ผู้ใช้น้ำ<ul style="list-style-type: none"><li>ใบสั่งทำการระงับการใช้น้ำชั่วคราว (แบบ ร.35-1) ฉบับที่ 2</li></ul></li><li>ดำเนินการตามข้อ 4<ul style="list-style-type: none"><li>ใบสั่งทำการระงับการใช้น้ำชั่วคราว (แบบ ร.35-1) ฉบับที่ 1</li><li>ใบคุมใบสั่งทำการระงับการใช้น้ำชั่วคราว (แบบ ร.35-2)</li></ul></li></ol></li></ol></li><li>บันทึกผลการงดจ่ายน้ำชั่วคราวในระบบ CIS แล้วเก็บไว้รอดำเนินการตามข้อ 5 หรือ ข้อ 6</li><li>ผู้ใช้น้ำมาขอใช้น้ำต่อภายในกำหนดเวลา รับชำระหนี้ค่าน้ำและค่าธรรมเนียมตามที่การประปานครหลวงกำหนด แล้วพิมพ์ใบเสร็จรับเงินใบกำกับภาษี และแจกจ่ายเอกสาร<ol style="list-style-type: none"><li>ผู้ใช้น้ำ ใช้น้ำได้ตามปกติต่อไป<ul style="list-style-type: none"><li>ใบเสร็จรับเงินใบกำกับภาษี ค่าน้ำและค่าธรรมเนียม</li></ul></li><li>จัดเก็บในระบบสำเนาอิเล็กทรอนิกส์<ul style="list-style-type: none"><li>สำเนาใบเสร็จรับเงินใบกำกับภาษี ค่าน้ำและค่าธรรมเนียม</li></ul></li></ol></li><li>เมื่อครบกำหนดเวลาชำระหนี้หลังจากงดจ่ายน้ำชั่วคราว ตรวจสอบผู้ใช้น้ำที่ไม่มาชำระหนี้ค้างในระบบ CIS เพื่อส่งงดจ่ายน้ำถาวร โดยดำเนินการตามขั้นตอนที่ 2 เรื่องการงดจ่ายน้ำถาวร</li></ol>

## ขั้นตอนที่ 2 งดการจ่ายน้ำถาวร

หน่วยงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
ส่วนจัดเก็บและรับเงิน	<ol style="list-style-type: none"><li>1. ประมวลผลและจัดทำรายงานอนุมัติการสั่งถอดมาตรวัดน้ำส่ง สบม.(DEB1R020) ตามระบบ CIS 1 ชุด 2 ฉบับ</li><li>2. แจกจ่ายเอกสาร<ol style="list-style-type: none"><li>2.1 ส่วนบริการมาตร ดำเนินการตามข้อ 3<ul style="list-style-type: none"><li>- รายงานอนุมัติการสั่งถอดมาตรวัดน้ำส่ง สบม.(DEB1R020) ฉบับที่ 1</li><li>- ใบสั่งทำการระงับการใช้น้ำชั่วคราว (แบบ ร.35-1)</li></ul></li><li>2.2 เก็บเป็นหลักฐาน<ul style="list-style-type: none"><li>- รายงานอนุมัติการสั่งถอดมาตรวัดน้ำส่ง สบม.(DEB1R020) ฉบับที่ 2</li><li>- ใบคุมใบสั่งทำการระงับการใช้น้ำชั่วคราว (แบบ ร.35-2)</li></ul></li></ol></li></ol>
ส่วนบริการมาตร	<ol style="list-style-type: none"><li>3. รับงานในระบบ CIS พร้อมใบสั่งระงับการใช้น้ำชั่วคราว (แบบ ร.35-1) และรายงานอนุมัติการสั่งถอดมาตรวัดน้ำส่ง สบม. (DEB1R020) แล้วจัดทำใบสั่งเนินการมาตรวัดน้ำ (แบบ ร.34) 1 ชุด 3 ฉบับ<ol style="list-style-type: none"><li>3.1 กรณีไม่มีหนี้ค้าง ผู้ใช้น้ำชำระเงินภายหลังจัดทำใบสั่งดำเนินการมาตรวัดน้ำ (แบบ ร.34)และสบม.ยังไม่ได้ดำเนินการ บันทึกปิดงานถอดมาตรวัดน้ำ ในระบบ CIS (เป็นการดำเนินการไม่ได้ พร้อมหมายเหตุ)</li><li>3.2 กรณีมีหนี้ค้าง<ul style="list-style-type: none"><li>ดำเนินการถอดมาตรวัดน้ำ รื้อเส้นท่อหรือตัดท่อภายนอกในสนามแล้วบันทึกผลการปฏิบัติงานในใบสั่งดำเนินการมาตรวัดน้ำ(แบบ ร.34) แล้วแจกจ่ายเอกสาร<ol style="list-style-type: none"><li>3.2.1 ผู้ใช้น้ำ<ul style="list-style-type: none"><li>- ใบสั่งดำเนินการมาตรวัดน้ำ (แบบ ร.34) ฉบับที่ 3</li></ul></li><li>3.2.2 ดำเนินการตามข้อ 4<ul style="list-style-type: none"><li>- ใบสั่งดำเนินการมาตรวัดน้ำ (แบบ ร.34) ฉบับที่ 1 ,ฉบับที่ 2</li><li>- รายงานอนุมัติการสั่งถอดมาตรวัดน้ำส่ง สบม.(DEB1R020) ฉบับที่ 1</li></ul></li></ol></li></ul></li></ol></li><li>4. บันทึกผลการถอดมาตรวัดน้ำลงในระบบ CIS ภายใน 3 วันทำการหลังจากวันดำเนินการถอดมาตรวัดน้ำ และส่งพิมพ์รายงานพร้อมแจกจ่ายเอกสาร<ul style="list-style-type: none"><li>- รายงานบันทึกผลหลังดำเนินงาน (MET2R050) 1 ชุด 2 ฉบับ</li><li>- รายละเอียดการส่งคืนมาตร และอุปกรณ์ (แบบ ร.35-5) 1 ชุด 3 ฉบับ</li><li>- ใบสรุปการส่งคืนมาตร (แบบ ร.35-5 (พ.1)) 1 ชุด 3 ฉบับ</li><li>- ใบรับคืนพัสดุ (IMF08) 1 ชุด 3 ฉบับ</li></ul><ol style="list-style-type: none"><li>4.1 ส่วนควบคุมรายได้<ul style="list-style-type: none"><li>- ใบสั่งดำเนินการมาตรวัดน้ำ (แบบ ร.34) ฉบับที่ 1</li><li>- รายงานบันทึกผลหลังดำเนินงาน (MET2R050) ฉบับที่ 1</li></ul></li></ol></li></ol>

## หน่วยงาน

## ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### ส่วนบริการมาตร

#### 4.2 เก็บเป็นหลักฐาน

- ใบสั่งดำเนินการมาตรวัดน้ำ (แบบ ร.34) ฉบับที่ 2
- รายงานบันทึกผลหลังดำเนินการ (MET2R050) ฉบับที่ 2
- รายงานอนุมัติการส่งถอดมาตรวัดน้ำส่ง สบม. (DEB1R020) ฉบับที่ 1

#### 4.3 ส่วนพัสดุสาขา ส่งคืนมาตรวัดน้ำโดยปฏิบัติงานตามคู่มือปฏิบัติงาน เรื่องการเปลี่ยนมาตรวัดน้ำ

- รายละเอียดการส่งคืนมาตร และอุปกรณ์ (แบบ ร.35-5) 1 ชุด 3 ฉบับ
- ใบสรุปการส่งคืนมาตร (แบบ ร.35-5 (พ.1)) 1 ชุด 3 ฉบับ
- ใบรับคืนพัสดุ (IMF08) 1 ชุด 3 ฉบับ
- มาตรวัดน้ำ

### ส่วนควบคุมรายได้

5. ดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติงานเรื่องการออกใบแจ้งหนี้ค่าน้ำประปากรณีพิเศษ หรือบันทึกข้อมูลการถอดมาตรยุบทะเบียนตามคู่มือปฏิบัติงานเรื่องการปรับปรุงข้อมูลผู้ใช้น้ำ
- เมื่อผู้ใช้น้ำมาติดต่อขอให้ทำการจ่ายน้ำใหม่ หรือขอบรรจบมาตร มี 2 กรณี**
- กรณียังไม่งดจ่ายน้ำถาวร
  - กรณีงดจ่ายน้ำถาวรแล้ว

### ส่วนบริการการใช้น้ำ

6. เมื่อผู้ใช้น้ำนำเอกสารมาติดต่อชำระเงิน ตรวจสอบหนี้ค่าน้ำค้างชำระ เงินประกันการใช้น้ำ และจำนวนวันนับจากวันที่งดจ่ายน้ำชั่วคราว เพื่อเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการใช้ตามอัตราที่การประปานครหลวงกำหนด
7. จัดทำคำร้องบริการน้ำประปา (แบบ ร.59) และใบแจ้งราคา (แบบ ร.83) ให้ผู้ใช้น้ำนำไปชำระเงิน

### ส่วนจัดเก็บและรับเงิน

8. รับชำระหนี้ค่าน้ำ เงินประกันการใช้น้ำ (ถ้ามี) และค่าธรรมเนียมแล้วประทับข้อความ "ชำระเงินแล้ว" ในใบแจ้งราคา/ใบคำร้องบริการน้ำประปาฉบับที่ 1 แล้วพิมพ์ใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษี และแจกจ่ายเอกสาร

#### 8.1 ผู้ใช้น้ำ

- ใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษี ค่าน้ำ, ค่าธรรมเนียม, เงินประกันการใช้น้ำ

#### 8.2 จัดเก็บในระบบสำเนาอิเล็กทรอนิกส์

- สำเนาใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษี ค่าน้ำ, ค่าธรรมเนียม, เงินประกันการใช้น้ำ

#### 8.3 กรณีเสียค่าธรรมเนียม 10 % – 20 % ส่ง สบม. ดำเนินการตามข้อ 9 หรือกรณีเสียค่าธรรมเนียมเท่าค่าติดตั้งประปาใหม่ ( 100% ) ส่งส่วนก่อสร้างดำเนินการตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องการติดตั้งประปาใหม่

- ใบคำร้องบริการน้ำประปา (แบบ ร.59) ฉบับที่ 1 ที่ประทับข้อความชำระเงินแล้ว
- ใบแจ้งราคา (แบบ ร.83) ฉบับที่ 1 ที่ประทับข้อความชำระเงินแล้ว

## หน่วยงาน

ส่วนบริการมาตร

## ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

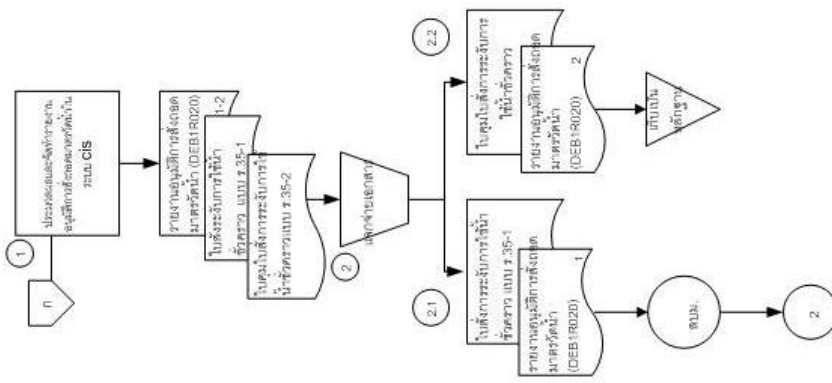
9. ตรวจสอบข้อมูลการติดตั้งมาตร/บรรจบท่อ ก่อนไปดำเนินการในสนาม
  - 9.1 กรณียังไม่จ่ายน้ำถาวร บันทึกยกเลิกใบสั่งดำเนินการมาตรวัดน้ำ(แบบร.34)ในระบบ CIS พร้อมระบุหมายเหตุของการยกเลิกใบสั่งดำเนินการมาตรวัดน้ำ(แบบร.34)
  - 9.2 กรณีจ่ายน้ำถาวรแล้ว (ถอดมาตร) ส่งพิมพ์ใบสั่งดำเนินการมาตรวัดน้ำ(แบบ ร.34) 1 ชุด 3 ฉบับ แล้ว ดำเนินการติดตั้งมาตรวัดน้ำ/บรรจบท่อแล้วบันทึกผลการบรรจบมาตรในใบสั่งดำเนินการมาตรวัดน้ำ(แบบร.34)และแจกจ่ายเอกสาร
    - 9.2.1 ผู้ใช้น้ำ
      - ใบสั่งดำเนินการมาตรวัดน้ำ(แบบ ร.34) (ฉบับที่ 3)
    - 9.2.2 เก็บรบบันทึกผลการดำเนินการตามข้อ 10
      - ใบสั่งดำเนินการมาตรวัดน้ำ(แบบ ร.34) ฉบับที่ 1, ฉบับที่ 2
10. บันทึกผลการติดตั้งมาตร / บรรจบท่อลงในระบบ CIS แล้วส่งพิมพ์รายงานบันทึกผลหลังดำเนินงาน (Met2r050) 1 ชุด 2 ฉบับ แล้วแจกจ่ายเอกสาร
  - 10.1 ส่วนควบคุมรายได้ ดำเนินการปรับปรุงข้อมูลการติดตั้งมาตรวัดน้ำตามคู่มือการปฏิบัติงาน เรื่องการปรับปรุงข้อมูลผู้ใช้น้ำ
    - ใบสั่งดำเนินการมาตรวัดน้ำ (แบบร.34) )ฉบับที่ 1
    - รายงานบันทึกผลหลังดำเนินงาน (Met2r050) ฉบับที่ 1
  - 10.2 เก็บเป็นหลักฐาน
    - ใบคำร้องบริการน้ำประปา(แบบร.59) ฉบับที่ 1
    - ใบแจ้งราคา(แบบร.83) ฉบับที่ 1
    - ใบสั่งดำเนินการมาตรวัดน้ำ (แบบร.34) ฉบับที่ 2
    - รายงานบันทึกผลหลังดำเนินงาน(Met2r050) ฉบับที่ 2



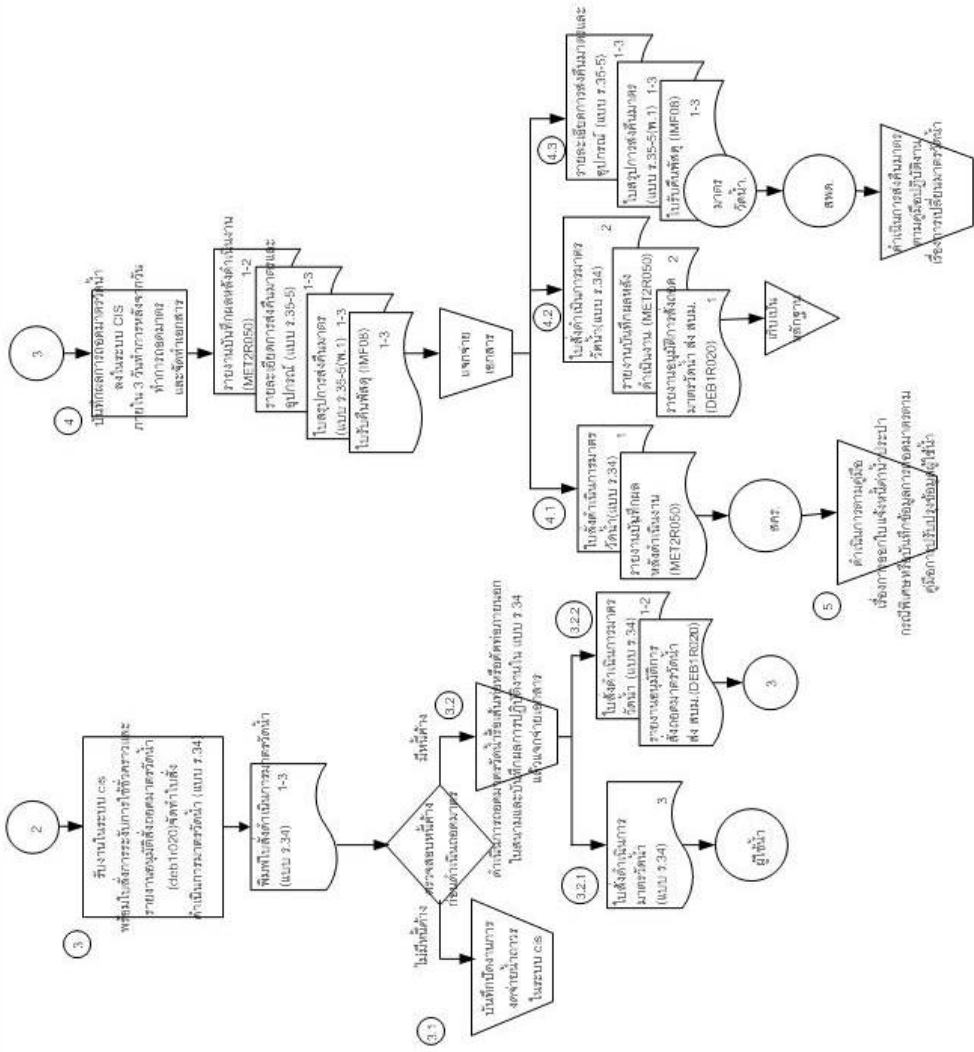
การงดจ่ายน้ำกรณีค้างชำระหนี้หรือไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดของการประปาฯ

ขั้นตอนที่ 2 การงดจ่ายน้ำกรณี

ส่งเงินและรับเงิน



ส่งเงินและรับเงิน







## การกระจายน้ำกรณีค้างชำระหนี้หรือไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดของการประปานครหลวง

ขั้นตอนที่ 2 การกระจายน้ำภาคแรก (ต่อ)

ส่วนบริการนคร

