



**มรสประปานครหลวง**  
METROPOLITAN WATERWORKS AUTHORITY

#

#

## คู่มือปฏิบัติงาน สำนักงานประปาสาขา

### เรื่อง การรับคำร้อง

#

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

## คู่มือปฏิบัติงาน สำนักงานประปาสาขา

### เรื่องการรับคำร้อง

เมื่อผู้ใช้น้ำมาแจ้งความประสงค์จะขอรับการให้บริการต่าง ๆ จากการประปานครหลวงผู้ใช้น้ำจะต้องนำ หลักฐานต่าง ๆ มายื่นคำร้องที่ส่วนบริการการใช้น้ำ ส่วนบริการการใช้น้ำจะตรวจสอบหลักฐานให้ถูกต้อง แล้วบันทึกข้อมูลลงในระบบ CIS พร้อมทั้งมอบใบคำร้องบริการการใช้น้ำให้ผู้ใช้น้ำไว้เป็นหลักฐาน

การรับคำร้องทางระบบ CIS เป็นการอำนวยความสะดวกของการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำ และหน่วยงาน โดยเริ่มต้นที่ส่วนบริการการใช้น้ำ หากเป็นกรณีแก้ไขข้อมูลได้ทันที ส่วนบริการการใช้น้ำบันทึกข้อมูล โดยระบบ CIS จะปรับปรุงข้อมูลทันทีแล้วส่งเรื่องให้ส่วนควบคุมรายได้ ตรวจสอบความถูกต้องให้ตรงกับฐานข้อมูลผู้ใช้น้ำในระบบงาน CIS แต่ถ้าเป็นกรณีที่ต้องคิดค่าใช้จ่าย ส่วนบริการการใช้น้ำรับคำร้อง และตรวจเอกสารเรียบร้อยแล้ว จะส่งส่วนจัดเก็บและรับเงิน รับชำระเงิน เพื่อส่งเรื่องให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องจะเป็นผู้ดำเนินการต่อไป

การรับคำร้องแบ่งเป็น 3 กรณี ดังนี้

- กรณีที่ 1 ปรับปรุงข้อมูลทันที โดยส่วนบริการการใช้น้ำ
- กรณีที่ 2 จัดทำใบแจ้งราคา โดยส่วนบริการการใช้น้ำ แล้วส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- กรณีที่ 3 กรณีไม่คิดค่าใช้จ่าย หรือหน่วยงานอื่นจัดทำใบแจ้งราคา (ถ้ามี)

#### แบบพิมพ์ที่ใช้

- แบบตรวจสอบการใช้น้ำ 1 ฉบับ
- ใบเสร็จรับเงินและใบกำกับภาษี 1 ฉบับ
- ใบคำร้องบริการน้ำประปา (แบบ ร.59) 1 ชุด 2 ฉบับ
- ใบแจ้งราคา (แบบ ร.83) 1 ฉบับ
- เอกสารประกอบการขอใช้บริการแล้วแต่กรณี

#### หน่วยงาน

#### ขั้นตอนปฏิบัติงาน

##### ส่วนบริการการใช้น้ำ

1. ตรวจสอบเอกสารที่ผู้ใช้น้ำนำมาติดต่อขอรับการให้บริการให้ถูกต้อง ตามหลักเกณฑ์ที่การประปานครหลวงกำหนดแล้วพิจารณาคำร้อง ดังนี้
  - 1.1 กรณีที่ 1 ปรับปรุงข้อมูลทันทีโดยส่วนบริการการใช้น้ำ ดังนี้
    - การเปลี่ยนแปลงสถานที่ส่งใบแจ้งหนี้
    - การโอนกรรมสิทธิ์การใช้น้ำ กรณีโอนเงินประกัน
    - การแก้ไขชื่อผู้ใช้น้ำ / สถานที่ใช้น้ำ (ในกรณีที่ข้อมูลเดิมผิดพลาด)ส่วนบริการการใช้น้ำจะบันทึกข้อมูลเช่นหมายเลขทะเบียนผู้ใช้น้ำรายการที่ขอแก้ไขฯ ลงในระบบคำร้องของระบบงาน CIS แล้วจัดทำใบคำร้องบริการ

## หน่วยงาน

## ขั้นตอนปฏิบัติงาน

### ส่วนบริการการใช้น้ำ

น้ำประปา (แบบ ร.59) ข้อมูลที่บันทึกดังกล่าวจะถูกดำเนินการแก้ไข / เปลี่ยนแปลง / ปรับปรุง ในระบบ CIS ทันทีเมื่อส่วนบริการการใช้น้ำ บันทึกปฏิบัติงานในระบบ คำร้อง แล้วแจกจ่ายเอกสาร

#### 1.1.1 ผู้ใช้น้ำ

- ใบคำร้องบริการน้ำประปา (แบบ ร.59) ฉบับที่ 2

#### 1.1.2 ส่วนควบคุมรายได้ ตรวจสอบข้อมูล และปรับปรุงฐานข้อมูลในระบบ CIS

- ใบคำร้องบริการน้ำประปา (แบบ ร.59) ฉบับที่ 1
- เอกสารประกอบแล้วแต่กรณี

#### 1.1.3 เก็บเป็นฐานข้อมูลผู้ใช้น้ำในระบบงาน CIS

### 1.2 กรณีจัดทำใบแจ้งราคาโดยส่วนบริการการใช้น้ำ แล้วส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ส่วนบริการการใช้น้ำ จะบันทึกรายละเอียดต่าง ๆ ลงในระบบ CIS และ จัดพิมพ์ใบคำร้องบริการน้ำประปา (แบบ ร.59) และใบแจ้งราคา (ร.83) แล้ว ตรวจสอบในสนาม (ถ้ามี) โดยจัดทำแบบตรวจสอบ แล้วแจกจ่ายเอกสารดังนี้

#### 1.2.1 ผู้ใช้น้ำ นำเอกสารไปชำระเงินที่ สจก.

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

#### 1.2.2 ส่วนจัดเก็บและรับเงิน

- ใบคำร้องบริการน้ำประปา (แบบ ร.59) ฉบับที่ 2
- เอกสารประกอบแล้วแต่กรณี

เมื่อผู้ใช้น้ำมาชำระเงิน ให้ประทับข้อความ “ชำระเงินแล้ว” ในใบแจ้งราคา (แบบ ร.83) จัดพิมพ์ใบเสร็จรับเงินและใบกำกับภาษีให้ผู้ใช้น้ำ แล้วดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติงานเรื่องการรับเงิน และแจกจ่ายเอกสารให้หน่วยงานอื่น ๆ ดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติงานต่าง ๆ ดังนี้

- การฝากมาตรฐานวัดน้ำ
- การต่ออายุการฝากมาตรฐานวัดน้ำ
- การบรรจุบดคืน กรณีฝากมาตร
- การชำระเงินค่าธรรมเนียมการยกเลิกการงดจ่ายน้ำกรณี 10% และกรณี 20%

หน่วยงาน  
ส่วนบริการการใช้น้ำ

ขั้นตอนปฏิบัติงาน

- การโอนกรรมสิทธิ์การใช้น้ำ กรณีวางเงินประกันใหม่ หรือกรณีวางเงินประกันการใช้น้ำเพิ่ม
- การติดตั้งประปาใหม่ต่างสาขา (FLAT RATE)
- มาตรฐานอาคารสุขุหนุ่ยและกรณีมาตรฐานชั่วคราวสุขุหนุ่ย

1.2.3 สบน.เก็บไว้เป็นหลักฐาน ในระบบ CIS

- ใบแจ้งราคา (แบบ ร.83)
- ใบคำร้องบริการน้ำประปา (แบบ ร.59)

1.3 กรณีไม่คิดค่าใช้จ่ายหรือหน่วยงานอื่น ๆ จัดทำใบแจ้งราคา (ถ้ามี)

ส่วนบริการการใช้น้ำจะบันทึกข้อมูลรายละเอียดต่าง ๆ ลงในระบบงาน CIS จัดพิมพ์ใบคำร้องบริการน้ำประปา(แบบ ร.59) และตรวจสอบในสนาม(ถ้ามี) หรือพิจารณาส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้เป็นผู้จัดทำใบแจ้งราคา(แบบ ร.83) และตรวจสอบในสนาม(ถ้ามี)

1.3.1 กรณีไม่ต้องจัดทำใบแจ้งราคา เนื่องจากการประปานครหลวงไม่คิดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการกับผู้ใช้น้ำ ให้ส่งหน่วยงานเจ้าของเรื่องแล้วแต่กรณี ไปดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

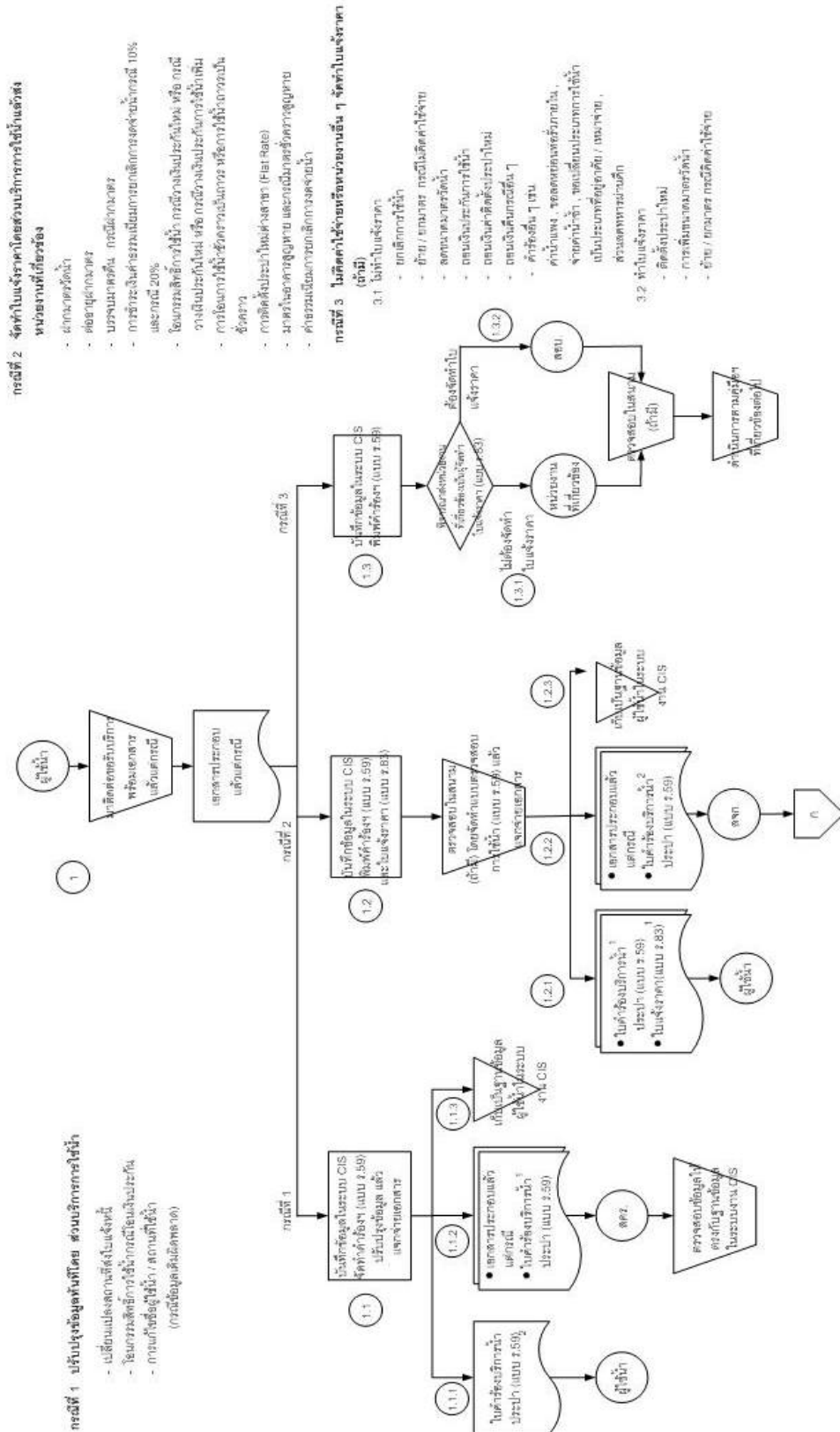
- การยกเลิกการใช้น้ำ
- การย้าย/ ยกมาตรวัดน้ำ (กรณีไม่คิดค่าใช้จ่าย)
- การลดขนาดมาตรวัดน้ำ
- มาตรฐานอาคารสุขุหนุ่ยเฉพาะมาตรถาวร
- การถอนเงินประกันการใช้น้ำ
- การถอนเงินค่าติดตั้งประปาใหม่
- การถอนเงินคืนกรณีอื่น ๆ
- คำร้องอื่น ๆ เช่น ค่าน้ำแพง ขอลดหย่อนท่อรั่วภายใน จ่ายค่าน้ำซ้ำ ขอเปลี่ยนประเภทการใช้น้ำเป็นประเภทที่อยู่อาศัย/เหมาจ่าย การขอส่วนลดค่าน้ำประปาทหารผ่านศึก ฯลฯ

1.3.2 ส่วนสำรวจและออกแบบ รับใบคำร้องบริการน้ำประปาและเอกสารประกอบมาแล้วดำเนินการ ตามคู่มือปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง

- การติดตั้งประปาใหม่
- การเพิ่มขนาดมาตรวัดน้ำ
- การย้าย / ยกมาตรวัดน้ำกรณีคิดค่าใช้จ่าย

การรับคำร้อง

ส่วนบริการการใช้น้ำ



การรับคำร้อง

ส่วนจัดเก็บและรับเงิน

