



แนวทางการปฏิบัติงาน

ขั้นตอน การอ่านมาตรวัดน้ำพร้อมแจ้งค่าน้ำประปาให้ผู้ใช้น้ำ

จากคู่มือกระบวนการจัดเก็บรายได้
(สำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ในส่วนงานด้านการจัดเก็บรายได้)

1. ความจำเป็น/ความสำคัญ

การอ่านมาตรวัดน้ำเป็นขั้นตอนหลักในการบันทึกปริมาณการใช้น้ำของผู้ใช้น้ำ และนำข้อมูลไปคำนวณค่าน้ำประปาในแต่ละรอบบิล ซึ่งเป็นข้อมูลสำคัญในการคำนวณค่าน้ำประปาอย่างถูกต้อง เป็นธรรม และตรวจสอบได้

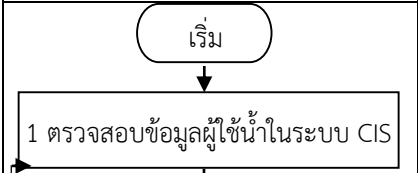
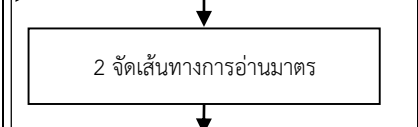

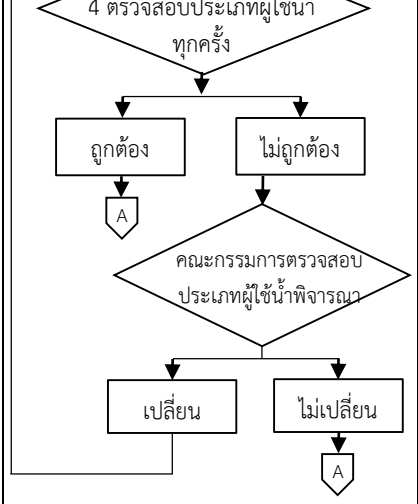
2. วัตถุประสงค์

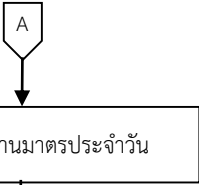
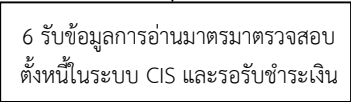
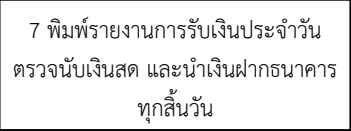
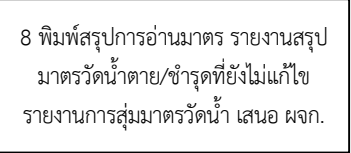
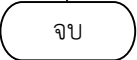
- เพื่อกำหนดแนวทางการอ่านมาตรให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกพื้นที่ ลดความคลาดเคลื่อน และป้องกันการคำนวณค่าน้ำเกินจริง
- เพื่อสร้างความโปร่งใสในการดำเนินงาน และให้ลูกค้า ประชาชนสามารถตรวจสอบได้

3. พระราชบัญญัติ ระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับ ประกาศที่เกี่ยวข้อง

- พระราชบัญญัติการประปาส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2522 และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติม
- พระราชบัญญัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562
- พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562
- พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565
- ข้อบังคับ กปภ. ว่าด้วยการกำหนดราคาจำหน่ายน้ำประปา พ.ศ. 2524 และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติม
- ข้อบังคับ กปภ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขในการใช้น้ำประปาและอัตราค่าบริการ พ.ศ. 2540 และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติม
- ระเบียบ กปภ. ว่าด้วยการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานเพื่อประชาชน พ.ศ. 2541 และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติม
- ระเบียบ กปภ. ว่าด้วยการจัดประเภทผู้ใช้น้ำและการเปลี่ยนประเภทผู้ใช้น้ำ พ.ศ. 2557 และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติม
- ประกาศ กปภ. เรื่องกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานเพื่อประชาชน ลงวันที่ 26 ก.พ. 2542
- ประกาศ กปภ. เรื่องการกำหนดราคาจำหน่ายน้ำประปา ลงวันที่ 28 มิ.ย. 2543

4. ขั้นตอนการอ่านมาตรวัดน้ำพร้อมแจ้งค่าน้ำประปาให้ผู้ใช้ น้ำ

ขั้นตอน	คำอธิบายขั้นตอน	ผู้ปฏิบัติงาน	มาตรฐานการให้บริการ (SLA)
	<p>1. ตรวจสอบข้อมูลผู้ใช้น้ำในระบบ CIS ตรวจสอบข้อมูลผู้ใช้น้ำในระบบ CIS ที่มีการเปลี่ยนแปลง และแจ้งเจ้าหน้าที่อ่านมาตรตรวจสอบประเภทผู้ใช้น้ำก่อนการอ่านมาตรวัดน้ำเดือนแรก</p>	งานจัดเก็บรายได้	ก่อนสิ้นเดือน
	<p>2. จัดเส้นทางการอ่านมาตร จัดเส้นทางการอ่านมาตร ส่งข้อมูลให้เจ้าหน้าที่อ่านมาตร</p>	งานจัดเก็บรายได้	ก่อนวันอ่านมาตร
	<p>3. อ่านมาตรวัดน้ำตามแผนการอ่านมาตร พร้อมออกใบแจ้งค่าน้ำประปา ตรวจสอบข้อมูล และดำเนินการอ่านมาตรวัดน้ำตามแผนการอ่านมาตรทุกวัน 1-15 ของเดือน พร้อมออกใบแจ้งค่าน้ำประปาให้กับผู้ใช้ น้ำทันที</p>	เจ้าหน้าที่อ่านมาตร	- วันที่ 1 - 15 ของเดือน - พิมพ์ใบแจ้งค่าน้ำทันที
	<p>4. ตรวจสอบและปรับประเภทผู้ใช้น้ำ ตรวจสอบประเภทผู้ใช้น้ำทุกครั้ง หากพบว่าประเภทผู้ใช้น้ำไม่ถูกต้อง/ไม่เป็นปัจจุบันต้องรายงานขอปรับประเภทผู้ใช้น้ำ โดย กปภ.สาขา จะแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบประเภทผู้ใช้น้ำพิจารณา</p>	เจ้าหน้าที่อ่านมาตร และ คณะกรรมการตรวจสอบประเภทผู้ใช้น้ำ	ภายใน 30 วัน

ขั้นตอน	คำอธิบายขั้นตอน	ผู้ปฏิบัติงาน	มาตรฐานการให้บริการ (SLA)
 <p>5 ส่งข้อมูลอ่านมาตรฐานประจำวัน</p>	<p>5. ส่งข้อมูลอ่านมาตรฐานประจำวัน ส่งข้อมูลอ่านมาตรฐานประจำวันให้กับงานจัดเก็บรายได้ กรณีไม่สามารถอ่านมาตรฐานได้ ส่งข้อมูลคืน พร้อมรายงานการอ่านมาตรฐานผิดปกติ ให้ กปภ.สาขา ตรวจสอบ เพื่ออ่านมาตรฐาน และส่งใบแจ้งค่าน้ำประปาใหม่</p>	เจ้าหน้าที่อ่านมาตรฐาน	ก่อนปิดสิ้นวัน
 <p>6 รับข้อมูลการอ่านมาตรฐานมาตรวจสอบ ตั้งหนี้ในระบบ CIS และรอรับชำระเงิน</p>	<p>6. รับข้อมูลการอ่านมาตรฐานมาตรวจสอบ ตั้งหนี้ในระบบ และรอชำระเงิน รับข้อมูลการอ่านมาตรฐานมาตรวจสอบ และตั้งหนี้ในระบบ CIS เมื่อผู้ใช้น้ำมาชำระเงิน ข้อมูลการชำระเงินค่าน้ำประปาจะถูกส่งไปบันทึกบัญชีลูกหนี้รายตัวในระบบ CIS</p>	งานจัดเก็บรายได้	ภายใน 24 ชั่วโมง
 <p>7 พิมพ์รายงานการรับเงินประจำวัน ตรวจสอบเงินสด และนำเงินฝากธนาคาร ทุกสิ้นวัน</p>	<p>7. พิมพ์รายงาน ตรวจสอบเงินสด นำเงินฝากธนาคาร พิมพ์รายงานการรับเงินประจำวัน ตรวจสอบความถูกต้อง ตรวจสอบเงินสด นำเงินฝากธนาคาร เพื่อโอนเงินรายได้เข้าบัญชีสำนักงานใหญ่</p>	งานจัดเก็บรายได้ และ กองการเงิน	ทุกสิ้นวัน
 <p>8 พิมพ์สรุปการอ่านมาตรฐาน รายงานสรุปมาตรวัดน้ำตาย/ชำรุดที่ยังไม่แก้ไข รายงานการสูมมาตรวัดน้ำ เสนอ ผจก.</p>  <p>จบ</p>	<p>8. พิมพ์สรุปรายงานเสนอ ผจก.กปภ.สาขา พิมพ์สรุปการอ่านมาตรฐาน รายงานสรุปมาตรวัดน้ำตาย/ชำรุดที่ยังไม่แก้ไข รายงานการสูมมาตรวัดน้ำ เสนอ ผจก.กปภ.สาขา เพื่อทราบและติดตามการดำเนินงานต่อไป</p>	งานจัดเก็บรายได้	ทุกสิ้นเดือน

5. จุดควบคุมสำคัญ

จุดควบคุม	คำอธิบาย
ตรวจสอบความถูกต้อง	- ตรวจสอบจำนวนและประเภทผู้ใช้น้ำรายใหม่ให้ครบถ้วนก่อนอ่านมาตรครั้งแรก - ปรับเปลี่ยนประเภทผู้ใช้น้ำแล้วเสร็จภายในเดือนก่อนอ่านมาตรรอบถัดไป
สุ่มตรวจสอบข้อมูล	- สุ่มอ่านมาตรร้อยละ 2 ของจำนวนผู้ใช้น้ำ - ตรวจสอบรายงานการตั้งหนี้ ผู้ใช้น้ำที่มีการใช้น้ำสูง/ต่ำกว่าปกติจากค่าเฉลี่ย

6. สิทธิของประชาชนในการรับบริการ

สิทธิ	คำอธิบาย
ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง	ได้รับใบแจ้งค่าน้ำที่มีข้อมูลครบถ้วน ถูกต้อง และส่งมอบภายในรอบบิลที่กำหนด
ขอตรวจสอบข้อมูล	- มีสิทธิขอตรวจสอบความถูกต้องของยอดใช้น้ำ หากพบความผิดปกติในการอ่านมาตรหรือพบว่าใบแจ้งค่าน้ำไม่ถูกต้อง - มีสิทธิร้องเรียนหรืออุทธรณ์ผลการคิดค่าน้ำ และได้รับคำตอบภายในระยะเวลาตาม SLA

7. ช่องทางการติดต่อ

- PWA Call Center 1662
- สำนักงานประชาสัมพันธ์/กปภ.เขต
- เว็บไซต์ กปภ. (www.pwa.co.th)
- PWA Line Official @pwathailand
- Facebook กปภ. สำนักงานใหญ่ (www.facebook.com/provincialwaterworksauthority)
- E-mail (pr@pwa.co.th)