



คู่มือศูนย์ราชการสะดวก เพื่อใช้ปฏิบัติงาน One Stop Service



สำนักงานประปาสาขาพระโขนง

update กุมภาพันธ์ 2566

คำนำ

สำนักงานประปาสาขาพระโขนง การประปานครหลวง เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่ให้บริการด้านน้ำประปาที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานความปลอดภัย ครอบคลุมพื้นที่การให้บริการอย่างเพียงพอและทั่วถึง มุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการ สร้างความประทับใจให้กับลูกค้า

สำนักงานประปาสาขาพระโขนง ได้พัฒนาศักยภาพการให้บริการ ยกกระดับมาตรฐานการทำงาน ภายใต้การบริหารงานแบบศูนย์ราชการสะดวก บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ด้วยความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใส ตามหลักธรรมาภิบาล และได้จัดทำคู่มือประชาชนขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้ามาติดต่อขอใช้บริการต่าง ๆ

สำนักงานประปาสาขาพระโขนง หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือประชาชนเล่มนี้จะให้ประโยชน์แก่ประชาชนผู้มาติดต่อหรือผู้อ่านเกี่ยวกับงานบริการประปา

สำนักงานประปาสาขาพระโขนง

กุมภาพันธ์ 2566

สารบัญ

ช่องทางการให้บริการ	1
การเดินทางมาสำนักงานประปาสาขาพระโขนง	2
พื้นที่รับผิดชอบ	3
แผนผังแสดงจุดให้บริการ	4
การออกแบบลำดับขั้นตอนการให้บริการ One Stop Service	5
ช่องทางการชำระเงินค่าน้ำประปา	8
ช่องทางการชำระเงินค่าน้ำประปาผ่าน Application : MWA onMobile	9
ขั้นตอนการขอรับบริการต่างๆ	10
- ขั้นตอนการขอติดตั้งประปาใหม่	10
- ขั้นตอนการขอโอนกรรมสิทธิ์การใช้น้ำ	13
- ขั้นตอนการเปลี่ยนรายละเอียดข้อมูลลูกค้า	14
- ขั้นตอนการขอบรรจุมาตรวัดน้ำ เนื่องจากการงดจ่ายน้ำ	15
- ขั้นตอนการโอนเปลี่ยนสภาพการใช้น้ำ	16
- ขั้นตอนการขอหักค่าน้ำผ่านบัญชีธนาคาร	17
- ขั้นตอนการขอถอนเงินประกันการใช้น้ำ/การขอถอนเงินค่าอื่นๆ	17
- ขั้นตอนการการให้บริการเกี่ยวกับมาตรวัดน้ำ	18
- ขั้นตอนการการขอยกเลิกการใช้น้ำ	25
- ขั้นตอนการเปลี่ยนประเภทการใช้น้ำ	26
มาตรฐานการให้บริการของพนักงานรับโทรศัพท์	28
การจัดการข้อร้องเรียน	32
แผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการ	43
ช่องทางการติดต่อสำนักงานประปาสาขาพระโขนง	44
นวัตกรรมการบริการ	45
- ระบบ Smart Card	
- Line กลุ่ม สสพ. Best Service	
- GIS ระบบแผนที่ภูมิศาสตร์	
- E-Service	

- แอปพลิเคชัน MWA onMobile
- Line@MWAThailand
- Line กลุ่ม ผู้ใช้น้ำรายใหญ่/กลุ่มจิตอาสา/กลุ่มสำนักงานเขต
- สองหัวดีกว่าหัวเดียว
- อ่างอนามัย

ภาคผนวก

ช่องทางการให้บริการ

สถานที่ให้บริการ	เวลาเปิดให้บริการ	ผู้รับผิดชอบ
สำนักงานประสานสาขาพระโขนง เลขที่ 1564/1 ถนนสุขุมวิท แขวงพระโขนง เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร 10260 หมายเลขโทรศัพท์ศูนย์กลาง 0-2331-0031-2 หมายเลขโทรสาร 0-2331-1061 E-mail: br13s00@mwa.co.th	เปิดให้บริการ วันจันทร์ - วันศุกร์ บริการรับชำระเงิน เวลา 07.30-15.30 น. บริการรับคำร้อง เวลา 07.30-16.30 น. (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) (ไม่หยุดพักเที่ยง)	ผู้จัดการสำนักงานประสาน สาขาพระโขนง
ส่วนซ่อมบำรุงระบบท่อและโยธา หมายเลขโทรศัพท์ 0-2311-0818, 0-2311-0995	ติดต่อได้ตลอด 24 ชั่วโมง (ไม่เว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)	หัวหน้าส่วนซ่อมบำรุง ระบบท่อและโยธา
ศูนย์บริการประชาชน Call Center 1125	ติดต่อได้ตลอด 24 ชั่วโมง และรองรับการติดต่อนอกเวลาทำการของ สำนักงานประสานสาขาทุกแห่ง	ผู้อำนวยการ กองบริการประชาชน

สำนักงานประปาสาขาพระโขนง



การเดินทางมาสำนักงานประปาสาขาพระโขนง

รถสาธารณะ	รถส่วนตัว
● รถประจำทางธรรมดา และรถประจำทางปรับอากาศ สาย 2,23,25,38,45,46,48,98,132,507,508,511 ● รถไฟฟ้า BTS ลงสถานีอ่อนนุช ● รถ Taxi	สำนักงานประปาสาขาพระโขนง ตั้งอยู่ริมถนนสุขุมวิท ใกล้ซอยสุขุมวิท 48 ตรงข้ามสถานีดับเพลิงพระโขนง มีที่จอดรถผู้มาติดต่อ และที่จอดรถผู้ให้บริการ

พื้นที่รับผิดชอบ

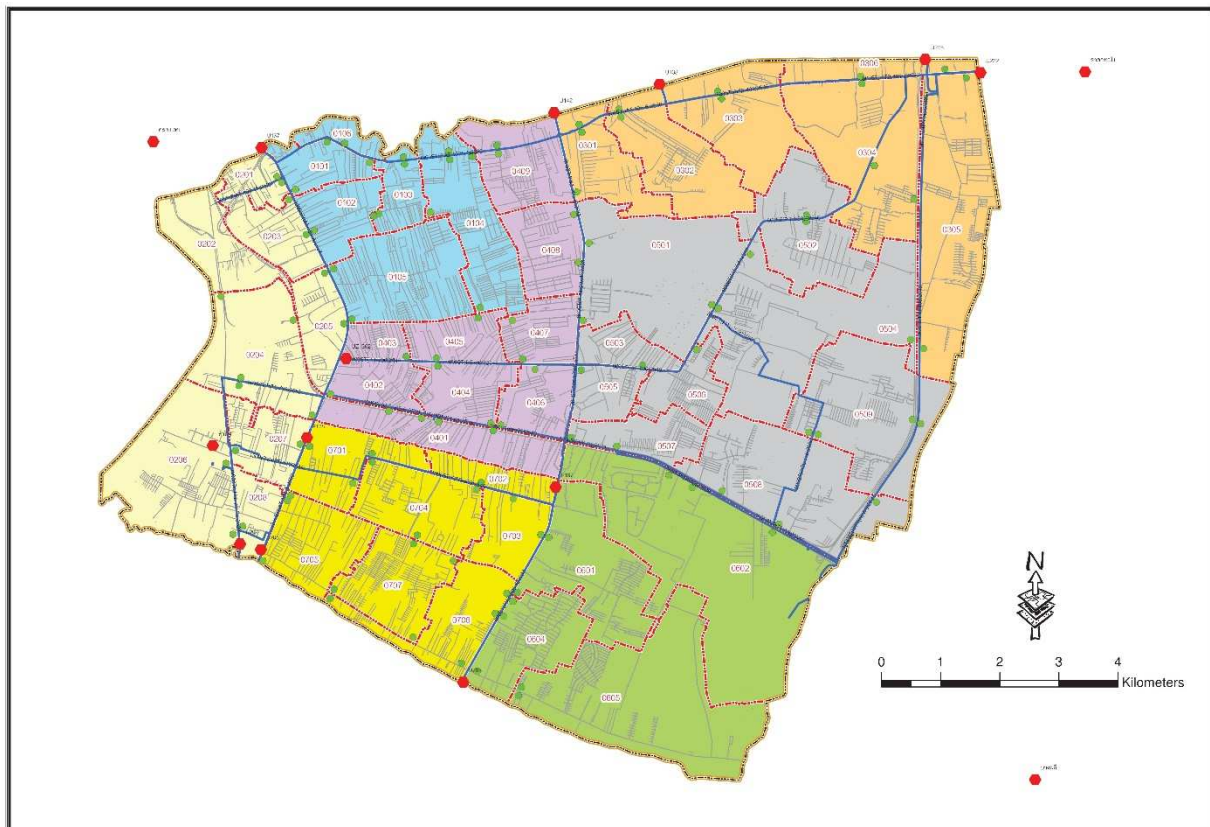
เขตพระโขนง เขตบางนา เทศบาลตำบลด่านสำโรง และเทศบาลเมืองบางแก้ว ทั้งหมด และมีพื้นที่บริการในเขตสวนหลวง, เขตคลองเตย, เขตวัฒนา, เขตประเวศ, เทศบาลตำบลสำโรงเหนือ และเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพรายบางส่วน

ทิศเหนือ : จรดคลองพระโขนง

ทิศใต้ : จรดคลองสำโรง

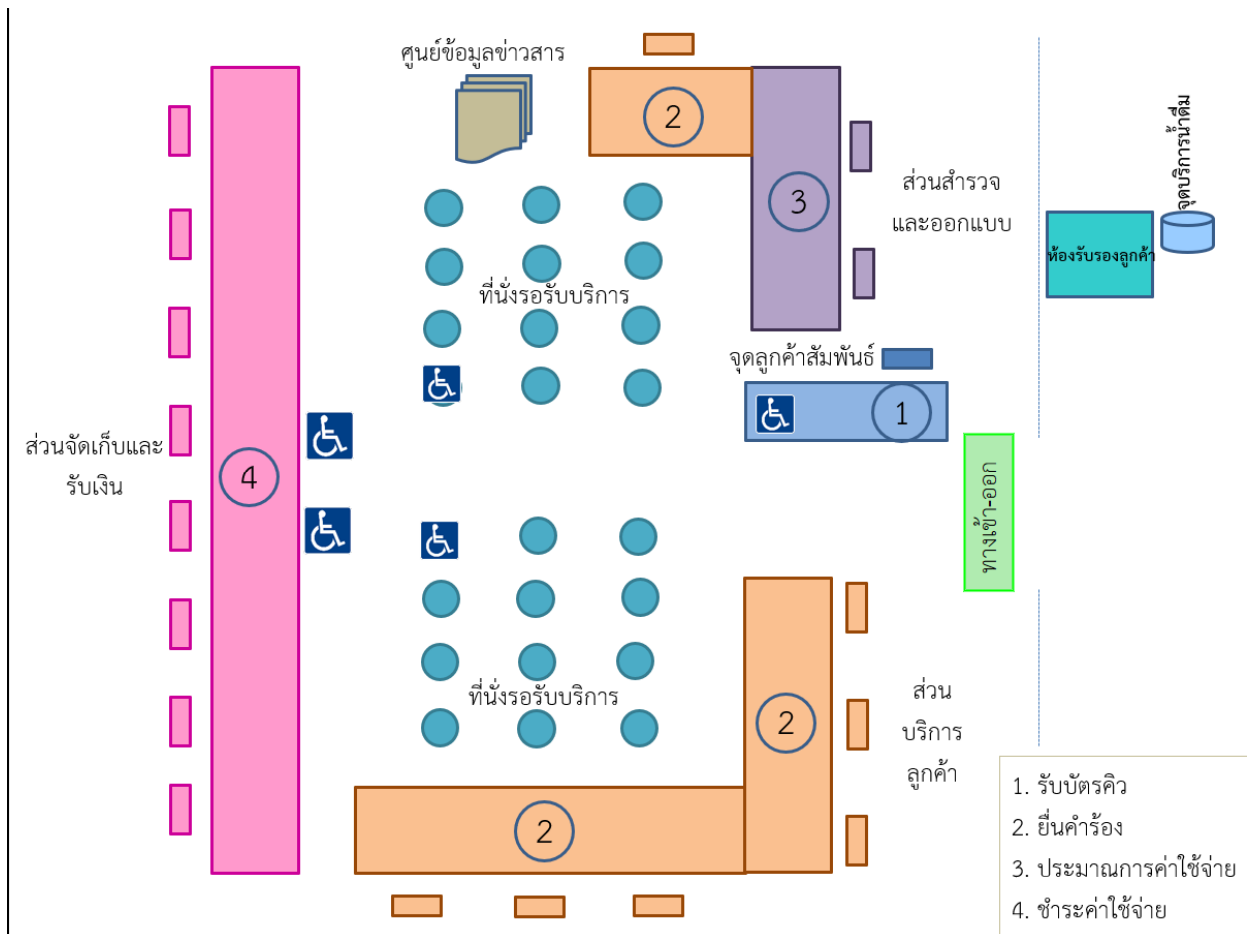
ทิศตะวันออก : จรดคลองตาฟูก, คลองบางแก้วใหญ่, คลองสลอด

ทิศตะวันตก : จรดแม่น้ำเจ้าพระยา



แผนที่พื้นที่สำนักงานประปาสาขาพระโขนง

แผนผังแสดงจุดให้บริการ



การออกแบบลำดับขั้นตอนการให้บริการ One Stop Service

สำนักงานประปาสาขาพระโขนง



One Stop Service ของสำนักงานประปาสาขาพระโขนง

One Stop Service ของสำนักงานประปาสาขาพระโขนง เป็นการให้บริการงานทั้งหมดที่เกี่ยวข้อง ณ บริเวณชั้น 1 เพียงจุดเดียว ส่งต่องานระหว่างกันทันที หรือแล้วเสร็จในขั้นตอนเดียว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การบริการรวดเร็วขึ้น และสะดวกต่อผู้มารับบริการ โดยไม่เสียเวลาติดต่อกับพนักงานที่จุดอื่นๆ หรือประสานงานกับหลายหน่วยงาน

ระบบ One Stop Service ของสำนักงานประปาสาขาพระโขนง แบ่งเป็น 4 กรณี ได้แก่ 1.กรณีชำระค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้า 2.กรณียื่นเอกสารคำร้องขอติดตั้งประปาใหม่, ยก/ย้ายมาตรวัดน้ำ 3.กรณียื่นเอกสารคำร้องต่างๆ เกี่ยวกับน้ำประปา (ไม่ชำระเงิน) 4.กรณียื่นเอกสารคำร้องต่างๆ เกี่ยวกับน้ำประปา (ชำระเงิน) มีขั้นตอนการให้บริการ ดังนี้

- กรณีที่ 1 ชำระค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้า

ขั้นตอนที่ 1 ผู้รับบริการรับบัตรคิว/ติดต่อสอบถามที่จุดลูกค้าสัมพันธ์

ขั้นตอนที่ 2 ผู้รับบริการชำระค่าน้ำประปา/ค่าไฟฟ้า ที่ช่องบริการรับชำระตามลำดับหมายเลขคิวที่เคาน์เตอร์ส่วนจัดเก็บและรับเงิน

- กรณีที่ 2 ยื่นเอกสารคำร้องขอติดตั้งประปาใหม่, ยก/ย้ายมาตรวัดน้ำ มีขั้นตอนการให้บริการ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ผู้รับบริการรับบัตรคิว/ติดต่อสอบถามที่จุดลูกค้าสัมพันธ์

ขั้นตอนที่ 2 ผู้รับบริการยื่นเอกสารและหลักฐานประกอบการออกใบคำร้องต่างๆ เกี่ยวกับน้ำประปาที่เคาน์เตอร์ส่วนบริการลูกค้า

ขั้นตอนที่ 3 ผู้รับบริการยื่นใบคำร้อง เอกสารและหลักฐานการติดตั้งประปาใหม่,ยก/ย้ายมาตรวัดน้ำที่เคาน์เตอร์ส่วนสำรวจและออกแบบ เพื่อตรวจสอบสถานที่ใช้น้ำที่ขอติดตั้งมาตรวัดน้ำ พร้อมภาพประกอบ เพื่อให้ติดตั้งได้อย่างถูกต้องตรงตามความต้องการ และออกใบแจ้งราคาค่าใช้จ่ายในการติดตั้งประปาใหม่ และยก/ย้ายมาตรวัดน้ำ

ขั้นตอนที่ 4 ผู้รับบริการชำระค่าใช้จ่ายที่ช่องบริการรับชำระที่เคาน์เตอร์ส่วนจัดเก็บและรับเงิน

- กรณีที่ 3 ยื่นเอกสารคำร้องต่างๆ เกี่ยวกับน้ำประปา (ไม่ชำระเงิน)

ขั้นตอนที่ 1 ผู้รับบริการรับบัตรคิว/ติดต่อสอบถามที่จุดลูกค้าสัมพันธ์

ขั้นตอนที่ 2 ผู้รับบริการยื่นเอกสารและหลักฐานประกอบการออกใบคำร้องต่างๆ เกี่ยวกับน้ำประปาที่เคาน์เตอร์ส่วนบริการลูกค้า

- กรณีที่ 4 ยื่นเอกสารคำร้องต่างๆ เกี่ยวกับน้ำประปา (ชำระเงิน)

- ขั้นตอนที่ 1 ผู้รับบริการรับบัตรคิว/ติดต่อสอบถามที่จุดลูกค้าสัมพันธ์
- ขั้นตอนที่ 2 ผู้รับบริการยื่นเอกสารและหลักฐานประกอบการออกใบคำร้องต่างๆ เกี่ยวกับน้ำประปาที่
เคาน์เตอร์ส่วนบริการลูกค้า
- ขั้นตอนที่ 3 ผู้รับบริการชำระค่าน้ำประปา/ค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ ที่ช่องบริการรับชำระตามลำดับ
หมายเลขคิวที่ถูกเรียก ที่เคาน์เตอร์ส่วนจัดเก็บและรับเงิน

* หมายเหตุ

- การเรียกคิวจะใช้ระบบเสียงอัตโนมัติ ประกาศเรียกหมายเลขคิวและหมายเลขช่องบริการรับชำระ ซึ่งปรากฏตัวเลขบนแผงแสดงหมายเลขคิว
- หมายเลขคิวจะเรียงลำดับตามประเภทของช่องบริการที่ติดต่อในแต่ละช่อง

ช่องทางการชำระเงินค่าน้ำประปา

ช่องทางการชำระค่าน้ำประปา ของการประปานครหลวง

แอปพลิเคชัน MWA onMobile และ MWA e-Service



MWA
E-Service



บัตรเครดิต/บัตรเดบิต



เฉพาะบัตรเครดิต



Internet Banking

Mobile Application

ฟรีค่าบริการ



ค่าบริการ
เป็นไปตามที่ตัวแทนกำหนด



เคาน์เตอร์ตัวแทน

ค่าบริการ
เป็นไปตามที่ตัวแทนกำหนด



หักบัญชีเงินฝากธนาคาร

ฟรีค่าบริการ



หักบัญชีบัตรเครดิต

ฟรีค่าบริการ



ATM



ค่าบริการ
เป็นไปตามที่ตัวแทนกำหนด

เครื่อง KIOSK

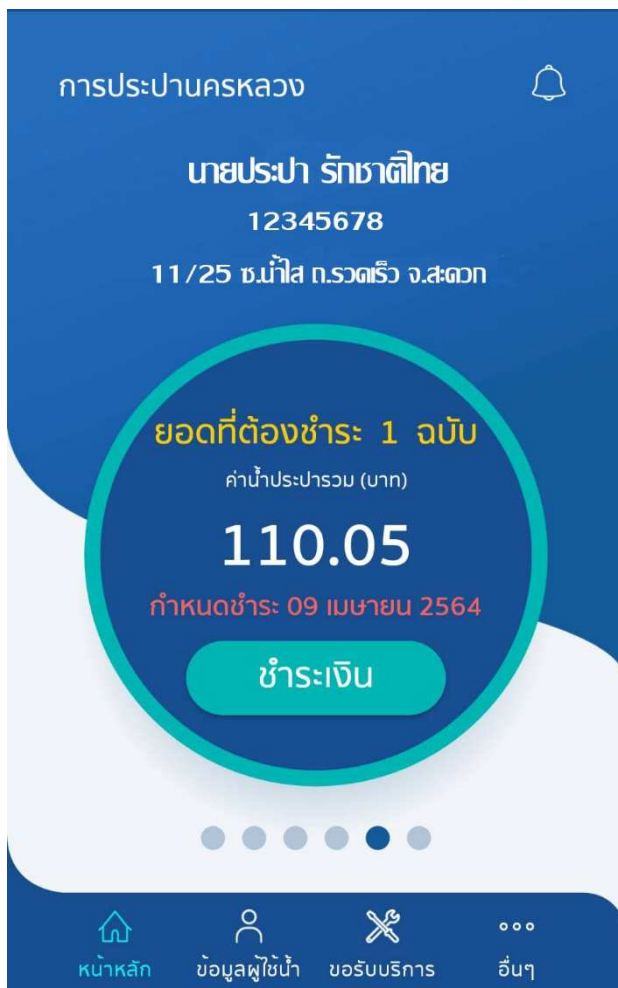


ค่าบริการ
เป็นไปตามที่ตัวแทนกำหนด

*สามารถชำระค่าน้ำเงินกำหนดได้

ข้อมูล ณ วันที่ 21 ธันวาคม 2564

ช่องทางการชำระค่าน้ำประปา ผ่าน APP : MWA onMobile



ขั้นตอนการขอรับบริการต่างๆ

1. การขอตัดตั้งประปาใหม่

การขอตัดตั้งประปา แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. การติดตั้งประปาใหม่ หมายความว่า การติดตั้งประปาสำหรับสถานที่หรืออาคารที่ไม่มีการติดตั้งประปามาก่อน โดยแบ่งตามสภาพการใช้น้ำ ดังนี้

1.1 การติดตั้งถาวร

ใช้กับอาคารที่มีหมายเลขทะเบียนบ้านที่ถูกต้อง โดยผู้ขอรับบริการติดตั้งประปาใหม่ต้องเป็น เจ้าของหรือ ผู้ครอบครอง หรือมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน

1.2 การติดตั้งชั่วคราว ใช้กับสถานที่ที่มีหมายเลขทะเบียนบ้านชั่วคราว หรือขอใช้เพื่อการก่อสร้าง

หรือขอใช้น้ำตามสภาพการใช้น้ำอื่นๆ โดยผู้ขอรับบริการติดตั้งประปาใหม่ ต้องเป็นเจ้าของหรือ ผู้ครอบครอง หรืออยู่ในทะเบียนบ้านชั่วคราว

ประเภทชั่วคราว 1 หมายถึง ลูกค้ำที่มีทะเบียนบ้านชั่วคราว หรือมีอาคารที่พักอาศัยแบบไม่มั่นคง แข็งแรง

ประเภทชั่วคราว 2 หมายถึง ที่ดินว่างเปล่า ยังไม่มีการก่อสร้างอาคารใดๆ

2. การติดตั้งประปาซ้ำ หมายความว่า การติดตั้งประปาสำหรับสถานที่หรืออาคารที่เคยมีการติดตั้งประปามาก่อน และได้มีการยกเลิกการใช้น้ำหรือถูกงดจ่ายน้ำไปแล้ว โดยผู้ยื่นคำขอต้องไม่เป็นคู่สัญญาการใช้น้ำประปาเดิมของสถานที่การใช้น้ำนั้น

หลักฐานประกอบการขอตัดตั้งประปา

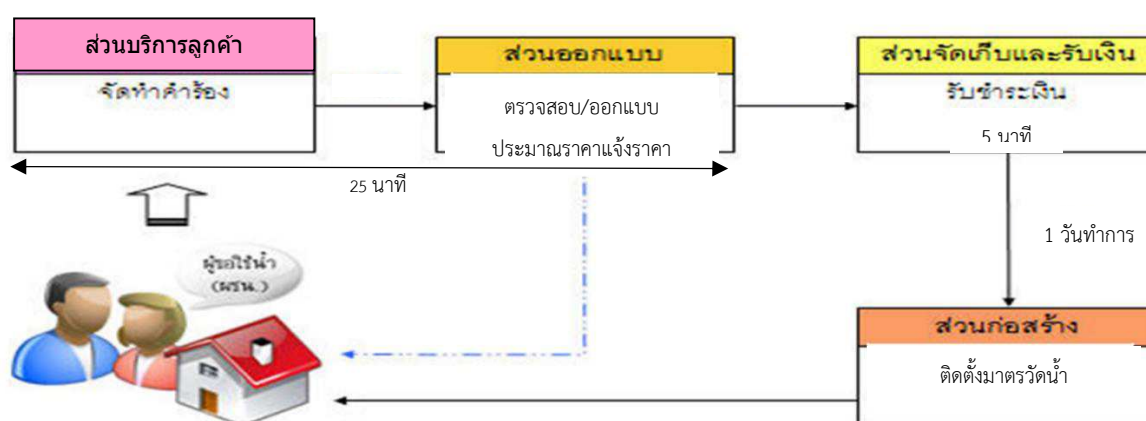
- กรณีบุคคลธรรมดา - สำเนาบัตรประชาชน / สำเนาบัตรประชาชน / พนักงานองค์กรของรัฐ
- กรณีนิติบุคคล - สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล (ไม่เกิน 3 เดือน) และสำเนาบัตรประชาชนของกรรมการผู้มีอำนาจลงนาม (พร้อมรับรองสำเนาถูกต้องของผู้มีอำนาจลงนาม)
- สำเนาเอกสารแสดงกรรมสิทธิ์การครอบครองอาคาร (อย่างใดอย่างหนึ่ง)
 - ทะเบียนบ้าน (ที่ขอตัดตั้งประปา)
 - หนังสือสัญญาซื้อขายอาคาร
 - หนังสือสัญญาเช่าซื้อ
 - หนังสือสัญญาเช่าอาคาร
 - ทะเบียนบ้านชั่วคราว
 - หนังสืออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
 - โฉนดที่ดิน และหนังสือยินยอมจากเจ้าของ

- หนังสือมอบอำนาจ (ฉบับจริง) (ติดแนบตามประมวลรัษฎากร บัญชีอัตราอากรแนบข้อ 7) และสำเนาบัตรประชาชนของผู้มอบอำนาจ (กรณีที่ไม่สามารถมาติดต่อได้ด้วยตนเอง)

ขอติดตั้งประปาใหม่

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา	ส่วนที่รับผิดชอบ
1)	การพิจารณา -ตรวจสอบท่อจ่ายน้ำในแผนที่ -ออกแบบประมาณราคา -แจ้งค่าใช้จ่ายให้ผู้ขอใช้น้ำประปาทราบ -ทำสัญญาการใช้น้ำ -นัดวันเวลาติดตั้งประปา (ถ้ามี) (หมายเหตุ: (กองบริการ กองบำรุงรักษา สำนักงานประปาสาขา/ขอขึ้นราคาภายในกำหนด 30 วัน))	25 นาที	การประปานครหลวง
2)	การพิจารณา รับชำระเงินค่าติดตั้งประปาใหม่ -ออกใบเสร็จรับเงินและใบกำกับภาษีค่าติดตั้งประปาใหม่ และใบเสร็จรับเงินประกันการใช้น้ำ (หมายเหตุ: (กองรายได้ สำนักงานประปาสาขา))	5 นาที	การประปานครหลวง
3)	ดำเนินการติดตั้งประปา (หมายเหตุ: (กองบำรุงรักษา สำนักงานประปาสาขา))	1 วันทำการ	การประปานครหลวง

หมายเหตุ: ขั้นตอนการให้บริการติดตั้งประปามาตรขนาด ½ นิ้ว-1 นิ้ว กรณีชำระค่าใช้จ่ายเหมาจ่าย มีท่อเมนผ่าน และไม่ต้องขออนุญาตจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สำหรับกรณีอื่นระยะเวลาในการติดตั้งดำเนินการตามระเบียบการประปานครหลวงฉบับที่ 56 ว่าด้วย การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานของการประปานครหลวงเพื่อประชาชน พ.ศ.2557



ขอติดตั้งประปาซ้ำ

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา	ส่วนที่รับผิดชอบ
1)	การพิจารณา -ตรวจสอบหนี้ค้างชำระ -ตรวจสอบท่อจ่ายน้ำในแผนที่ -ออกแบบประมาณราคา -แจ้งค่าใช้จ่ายให้ผู้ขอใช้น้ำประปาทราบ -ทำสัญญาการใช้น้ำ -นัดวันเวลาติดตั้งประปา (ถ้ามี) (หมายเหตุ: (กองบริการ กองบำรุงรักษา สำนักงานประปาสาขา /ขอเินราคาภายในกำหนด 30 วัน))	1 วันทำการ	การประปานครหลวง
2)	การพิจารณา -รับชำระเงินค่าติดตั้งประปาซ้ำ/บรรจบมาตรฐานการฝังจ่ายน้ำเกิน กว่า 180 วัน -ออกใบเสร็จรับเงินและใบกำกับภาษีค่าติดตั้งประปาใหม่ และ ใบเสร็จรับเงินประกันการใช้น้ำ (หมายเหตุ: (กองรายได้ สำนักงานประปาสาขา))	5 นาที	การประปานครหลวง
3)	- ดำเนินการติดตั้งประปา (หมายเหตุ: (กองบำรุงรักษา สำนักงานประปาสาขา))	3 วันทำการ	การประปานครหลวง

กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

- ข้อบังคับการประปานครหลวง ฉบับที่ 116 ว่าด้วย การบริการ จัดส่ง จำหน่าย และการใช้น้ำประปา พ.ศ.2558
- ระเบียบการประปานครหลวงฉบับที่ 50 ว่าด้วยการติดตั้งประปา พ.ศ.2558
- ระเบียบการประปานครหลวงฉบับที่ 56 ว่าด้วย การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานของการประปานครหลวงเพื่อประชาชน พ.ศ.2557
- ระเบียบการประปานครหลวง ฉบับที่ 59 ว่าด้วย ข้อห้ามและข้อปฏิบัติสำหรับผู้ใช้น้ำ พ.ศ.2558
- คำสั่งการประปานครหลวงที่ 500/2558 เรื่อง หลักเกณฑ์และอัตราค่าใช้จ่ายในการติดตั้งประปา
- คู่มือบริการประชาชน
- ประกาศการประปานครหลวง เรื่อง กำหนดอัตราค่าธรรมเนียมการยกเลิกการงดจ่ายน้ำ

อัตราค่าใช้จ่ายในการติดตั้งประปาใหม่

ขนาดมาตรวัดน้ำ	ค่าใช้จ่ายเหมาจ่ายในการติดตั้งประปาใหม่	VAT 7%	รวมค่าติดตั้ง
½ นิ้ว	5,000	350	5,350
¾ นิ้ว	6,000	420	6,420
1 นิ้ว	8,000	560	8,560
1 ½ นิ้ว	12,500	875	13,375
2 นิ้ว	38,500	2,695	41,195
3 นิ้ว	76,000	5,320	81,320
4 นิ้ว	93,500	6,545	100,045
6 นิ้ว	156,500	10,955	167,455
8 นิ้ว	210,000	14,700	224,700
12 นิ้ว	431,500	30,205	461,705
16 นิ้ว	680,000	47,600	727,600

2. การขอโอนกรรมสิทธิ์การใช้น้ำ

กรณีที่มีการซื้อขายอาคาร หรือ เปลี่ยนแปลงกรรมสิทธิ์ในสถานที่ใช้น้ำ ผู้ขอรับบริการสามารถยื่นเรื่องขอโอนกรรมสิทธิ์การใช้น้ำ

หลักฐานประกอบการโอนกรรมสิทธิ์การใช้น้ำ

- กรณีบุคคลธรรมดา - สำเนาบัตรประชาชน / ข้าราชการ / พนักงานองค์กรของรัฐ
- กรณีนิติบุคคล - สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล (ไม่เกิน 3 เดือน) และสำเนาบัตรประชาชนของกรรมการผู้มีอำนาจลงนาม(พร้อมรับรองสำเนาถูกต้องของผู้มีอำนาจลงนาม)
- สำเนาเอกสารแสดงกรรมสิทธิ์การครอบครองอาคาร (อย่างใดอย่างหนึ่ง)
 - ทะเบียนบ้าน (ที่ขอติดตั้งประปา)
 - หนังสือสัญญาซื้อขายอาคาร
 - หนังสือสัญญาเช่าซื้อ
 - หนังสือสัญญาเช่าอาคาร
 - ทะเบียนบ้านชั่วคราว
 - โฉนดที่ดิน และหนังสือยินยอมจากเจ้าของ
- หนังสือมอบอำนาจ (ฉบับจริง) (ติดแสตมป์ตามประมวลรัษฎากร บัญชีอัตราอากรแสตมป์ ข้อ 7) และสำเนาบัตรประชาชนของผู้มอบอำนาจ (กรณีที่ไม่สามารถมาติดต่อได้ด้วยตนเอง)
- หนังสือยินยอมโอนกรรมสิทธิ์การใช้น้ำและเงินประกันกรณีโอนเงินประกันการใช้น้ำจากคู่สัญญาการใช้น้ำเดิม พร้อมแนบสำเนาบัตรประชาชน(คู่สัญญาการใช้น้ำเดิม)

ขั้นตอนการให้บริการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
1. ตรวจสอบประวัติใช้น้ำ และความถูกต้อง/ความครบถ้วนของเอกสาร	สบก.	5 นาที
2. บันทึกข้อมูลและจัดทำใบคำร้องบริการน้ำประปาและสัญญาการใช้น้ำ ให้ผู้ขอรับบริการลงนาม	สบก.	5 นาที
3. รับชำระเงิน(ถ้ามี) และออกใบเสร็จรับเงิน	สจก.	3 นาที

กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง

-ข้อบังคับการประปานครหลวง ฉบับที่ 116 ว่าด้วย การบริการ จัดส่ง จำหน่าย และการใช้น้ำประปา พ.ศ.2558

-ระเบียบการประปานครหลวงฉบับที่ 50 ว่าด้วยการติดตั้งประปา พ.ศ.2558

3.การเปลี่ยนรายละเอียดข้อมูลลูกค้า

-การเปลี่ยนชื่อผู้ติดต่อและสถานที่ส่งใบแจ้งหนี้

-การแก้ไขชื่อ-นามสกุล/สถานที่ใช้น้ำ

ลูกค้าที่มีความประสงค์จะเปลี่ยนแปลงรายละเอียดของลูกค้า คำนำหน้า ชื่อ นามสกุล ที่ใช้น้ำที่อยู่
สำหรับการติดต่อ หรือการแจ้งหนี้ เอกสารประกอบที่ต้องนำไปเมื่อท่านไปยื่นคำร้องด้วยตนเอง

- กรณีบุคคลธรรมดา-บัตรประจำตัวประชาชน/ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจของผู้ขอใช้น้ำ
- กรณีนิติบุคคล-หนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล (ไม่เกิน 3 เดือน) และบัตรประจำ
ประชาชนของกรรมการผู้มีอำนาจลงนาม

หากท่าน ไม่สามารถไปดำเนินการได้ด้วยตนเอง ให้จัดทำหนังสือมอบอำนาจ และแนบสำเนาบัตร
ประชาชน ผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ เอกสารเพิ่มเติมแล้วแต่กรณี เช่น หนังสือแจ้งการเปลี่ยนชื่อ
นามสกุล หนังสือแจ้งการเปลี่ยนบ้านเลขที่ /แขวง จากสำนักงานเขต เป็นต้น

ติดต่อด้วยตนเองที่ ส่วนบริการลูกค้า สำนักงานประปาสาขาของการประปานครหลวง

**** สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม ติดต่อ CALL CENTER 1125 หรือ สำนักงานประปาสาขา**

กรณีที่ลูกค้าต้องการเปลี่ยนวิธีการส่งใบแจ้งหนี้ หรือสถานที่ส่งใบแจ้งหนี้ ทางไปรษณีย์ และชื่อผู้ติดต่อ
สามารถยื่นเรื่องได้โดยแสดงบัตรประจำตัวประชาชน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทำการปรับปรุงข้อมูลให้บริการโดยติดต่อ
สำนักงานประปาทุกสาขา หรือ Call Center 1125 หรือช่องทางดิจิทัล

ขั้นตอนการให้บริการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
1. ตรวจสอบประวัติใช้น้ำ และความถูกต้อง/ความครบถ้วนของเอกสาร	สบก.	5 นาที
2. บันทึกข้อมูลและจัดทำใบคำร้องบริการน้ำประปาให้ผู้ขอรับบริการลงนาม		5 นาที

4.การขอบรรจบมาตรวัดน้ำ เนื่องจากการงดจ่ายน้ำ

- ระยะเวลางดจ่ายน้ำ 15-30 วัน
- ระยะเวลางดจ่ายน้ำ 31-180 วัน
- ระยะเวลางดจ่ายน้ำเกินกว่า180 วัน

การงดจ่ายน้ำถาวร กำหนดค่าธรรมเนียมเป็น 3 อัตรา ดังนี้

กรณีที่มีการชำระหนี้ที่ค้างทั้งหมด เกินกว่า 15 วัน แต่ไม่เกิน 30 วัน นับจากวันที่งดจ่ายน้ำชั่วคราวให้ชำระค่าธรรมเนียมเป็นจำนวนเงินร้อยละ 10 ของค่าใช้จ่ายเหมาจ่ายในการติดตั้งประปาใหม่ ตามขนาดมาตรวัดน้ำ

กรณีที่มีการชำระหนี้ที่ค้างทั้งหมด เกินกว่า 30 วัน แต่ไม่เกิน 180 วัน นับจากวันที่งดจ่ายน้ำชั่วคราวให้ชำระค่าธรรมเนียมเป็นจำนวนเงินร้อยละ 20 ของค่าใช้จ่ายเหมาจ่ายในการติดตั้งประปาใหม่ ตามขนาด มาตรวัดน้ำ

กรณีที่มีการชำระหนี้ที่ค้างทั้งหมด เกินกว่า 180 วัน นับจากวันที่งดจ่ายน้ำชั่วคราวให้ชำระค่าธรรมเนียมเท่ากับค่าใช้จ่ายเหมาจ่ายในการติดตั้งประปาใหม่ ตามขนาดมาตรวัดน้ำ

ขั้นตอนการให้บริการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
1. ตรวจสอบประวัติการใช้น้ำ หนี้ค้าง และจัดทำใบคำร้องบริการน้ำประปา และใบแจ้งราคาให้ผู้ขอรับบริการลงนาม เฉพาะกรณีไม่เกิน 180 วัน และข้ามไปดำเนินการตามข้อ 3 และ 4 กรณีถูกงดจ่ายน้ำเกินกว่า 180 วัน ให้ดำเนินการตามข้อ 2, 3 และ 4 ตามลำดับ	สบก.	5 นาที
2. ออกแบบ/ประมาณราคา/จัดทำใบแจ้งราคา	สอบ.	5 นาที
3. รับชำระเงินและออกใบเสร็จรับเงิน	สจก.	3 นาที
4. ดำเนินการติดตั้งมาตรวัดน้ำ	สบม.	1-3 วันทำการ

หมายเหตุ : กรณีที่ต้องทำหนังสืออนุญาตหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือลูกค้าไม่สะดวกให้เข้าติดตั้งตามกำหนดเจ้าหน้าที่จะนัดหมายวันที่เข้าดำเนินการต่อไป

รายการ	ระยะเวลา นับจากวันผูกมัด	* ค่าใช้จ่าย (บาท)		
		ขนาดมาตรฐาน 1/2 นิ้ว	ขนาดมาตรฐาน 3/4 นิ้ว	ขนาดมาตรฐาน 1 นิ้ว
งดใช้น้ำชั่วคราว	ภายใน 15 วัน	100	100	100
ถอดมาตรวัดน้ำ หรือเส้นท่อ	ภายใน 15-30 วัน	500	600	800
ติดตั้งประปาซ้ำ	เกิน 30-180 วัน	1,000	1,200	1,600
ติดตั้งประปาใหม่	เกิน 180 วัน	5,000	6,000	8,000

ราคานี้ยังไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม

กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง

- ข้อบังคับการประปานครหลวง ฉบับที่ 116 ว่าด้วย การบริการ จัดส่ง จำหน่าย และการใช้น้ำประปา พ.ศ.2558

- ระเบียบการประปานครหลวงฉบับที่ 50 ว่าด้วยการติดตั้งประปา พ.ศ.2558

5.การโอนเปลี่ยนสภาพการใช้น้ำ มี 2 ประเภท คือ

- การโอนการใช้น้ำชั่วคราวเป็นการใช้น้ำถาวร กรณีที่ลูกค้ามีการก่อสร้างบ้านหรืออาคารเสร็จเรียบร้อยแล้ว และได้รับหมายเลขประจำบ้านหรือทะเบียนบ้านเรียบร้อยแล้ว

- การโอนการใช้น้ำถาวรเป็นการใช้น้ำชั่วคราว กรณีที่ลูกค้ามีการรื้อถอนบ้านหรืออาคารเดิมและต้องการสร้างขึ้นใหม่ในพื้นที่เดิม

ผู้ใช้บริการสามารถโอนเปลี่ยนสภาพการใช้น้ำได้แล้วแต่กรณี (มาตติตติตั้ง ณ จุดเดิม) พร้อมยื่นหลักฐาน

- กรณีบุคคลธรรมดา - สำเนาบัตรประชาชน / สำเนาบัตร / พนักงานองค์กรของรัฐ
- กรณีนิติบุคคล - สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล (ไม่เกิน 3 เดือน) และสำเนาบัตรประชาชนของกรรมการผู้มีอำนาจลงนาม (พร้อมรับรองสำเนาถูกต้องของผู้มีอำนาจลงนาม)
- สำเนาเอกสารแสดงกรรมสิทธิ์การครอบครองอาคาร (อย่างใดอย่างหนึ่ง)
 - ทะเบียนบ้าน (ที่ขอติดตั้งประปา)
 - หนังสือสัญญาซื้อขายอาคาร
 - หนังสือสัญญาเช่าซื้อ
 - หนังสือสัญญาเช่าอาคาร
 - ทะเบียนบ้านชั่วคราว
 - โฉนดที่ดิน และหนังสือยินยอมจากเจ้าของ
 - หนังสืออนุญาตปลูกสร้างอาคาร (กรณีโอนชั่วคราวเป็นถาวร) ถ้ามี

ขั้นตอนการให้บริการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
1. ตรวจสอบประวัติใช้น้ำ หนี้ค้าง เอกสารต่างๆ จัดทำใบคำร้องบริการน้ำประปา	สบก.	10 นาที
2. จัดทำใบแจ้งราคา ให้ผู้ขอรับบริการลงนาม	سوب.	5 นาที
3. รับชำระเงินและออกใบเสร็จรับเงิน	สจก.	3 นาที

ค่าใช้จ่าย -ค่าธรรมเนียมโอน 100 บาท

กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง

-ข้อบังคับการประปานครหลวง ฉบับที่ 116 ว่าด้วย การบริการ จัดส่ง จำหน่ายการใช้น้ำประปาและ พศ.2558

-ระเบียบการประปานครหลวงฉบับที่ 50 ว่าด้วยการติดตั้งประปา พ.ศ.2558

6.การขอหักค่าน้ำผ่านบัญชีธนาคาร

ลูกค้าสามารถแสดงความจำนงขอชำระค่าน้ำผ่านบัญชีธนาคาร โดยยื่นหลักฐานแบบฟอร์มแสดงความจำนงที่ธนาคารลงนามให้สาขา บัตรประชาชน และสำเนาบัญชีหน้าแรก เพื่อให้ส่วนบริการลูกค้าบันทึกข้อมูล โดยไม่มีค่าใช้จ่าย

7-8 การขอถอนเงินประกันการใช้น้ำ/การขอถอนเงินค่าอื่นๆ

กรณีที่ลูกค้าขอยกเลิกการใช้น้ำ หรือมีการโอนกรรมสิทธิ์การใช้น้ำให้ผู้อื่น หรือโอนสภาพการใช้น้ำสามารถยื่นเรื่องขอถอนเงินประกันการใช้น้ำคืน หรือกรณีที่ลูกค้าชำระค่าใช้จ่ายแล้วต้องการขอยกเลิกการให้บริการพร้อม ถอนเงินคืน อาทิ ค่าติดตั้งประปา ค่าธรรมเนียมอื่น ๆ หรือจ่ายเงินค่าธรรมเนียมอื่น สามารถยื่นเรื่องขอถอนเงินค่าอื่นๆ โดยยื่นหลักฐาน ดังนี้

- กรณีบุคคลธรรมดา -บัตรประจำตัวประชาชน (ตามที่ระบุเป็นคู่สัญญาการใช้น้ำ/ตามใบเสร็จรับเงิน)
- กรณีนิติบุคคล หนังสือรับรองนิติบุคคล (ไม่เกิน3เดือน) และสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของกรรมการผู้มีอำนาจลงนาม
- หนังสือมอบอำนาจ พร้อมแนบสำเนาบัตรประชาชนของผู้มอบอำนาจ และผู้รับมอบอำนาจ (กรณี ไม่สามารถมาติดต่อได้ด้วยตนเอง)
- ใบเสร็จเงินประกันการใช้น้ำ(ถ้ามี)/ใบเสร็จรับเงินค่าอื่นๆ (แล้วแต่กรณี)
- เอกสารอื่นๆ ในการประกอบเรื่องเพื่อพิจารณา

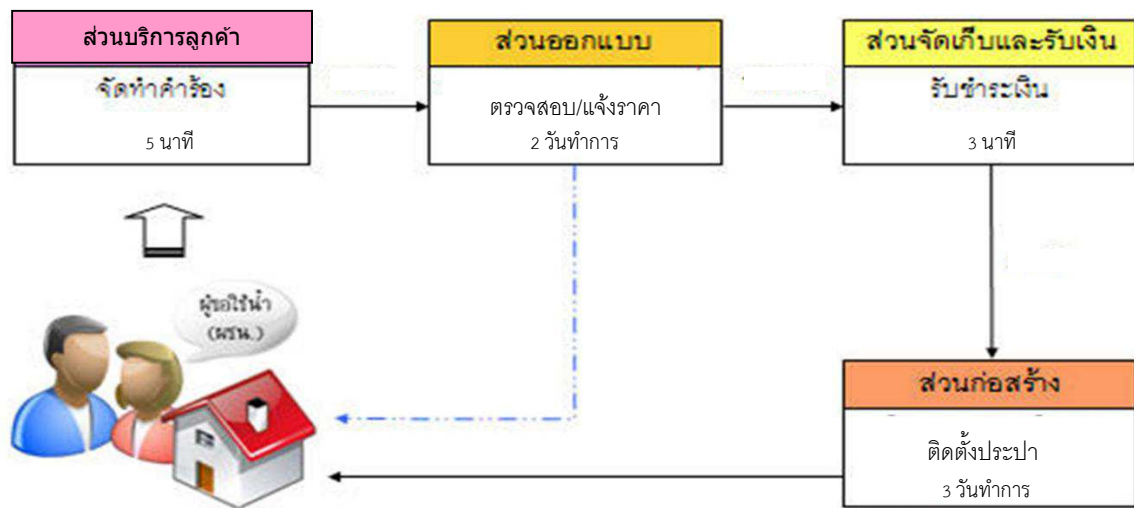
ขั้นตอนการให้บริการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
1. ตรวจสอบข้อมูลเอกสาร /จัดทำคำร้องให้ผู้ขอรับบริการลงนาม	สบก.	5 นาที
2. ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการเพื่อคืนเงิน	สบก.	1 วันทำการ
3. จ่ายเงินคืนตามกรณีต่างๆ 3.1 เงินประกันการใช้น้ำ (กรณีไม่มีหนี้ค้าง และถูกยุบทะเบียนการใช้น้ำ) 3.2 การถอนเงินค่าอื่น ๆ (หลังจากอนุมัติคืนเงิน)	สกล.	15 วันทำการ

หมายเหตุ: ระยะเวลาในการดำเนินการเป็นไปตามระเบียบการประปานครหลวง ฉบับที่ 56

9.การให้บริการเกี่ยวกับมาตรวัดน้ำ

การขอเพิ่มและลดขนาดมาตรวัดน้ำ เพื่อให้เหมาะสมกับปริมาณการใช้น้ำประปา

- บุคคลธรรมดา -สำเนาบัตรประชาชน
- นิติบุคคล - หนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล (ไม่เกิน 3 เดือน)
 - พร้อมสำเนาบัตรประชาชน และสำเนาทะเบียนบ้านของกรรมการผู้มีอำนาจลงนาม
 - หนังสือมอบอำนาจ (กรณีกรรมการไม่สามารถมาติดต่อได้ด้วยตนเอง)



ขั้นตอนการให้บริการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
1. ตรวจสอบเอกสาร จัดทำใบคำร้องบริการน้ำประปาให้ผู้ขอรับบริการลงนาม	สบก.	5 นาที
2. ออกแบบประมาณราคา แจ้งค่าใช้จ่าย	สอบ.	2 วันทำการ
3. รับชำระเงินและออกใบเสร็จรับเงิน	สจก.	3 นาที
4. ดำเนินการติดตั้งมาตรวัดน้ำ	สกล.	3 วันทำการ

ค่าใช้จ่าย

การประปานครหลวงจะแจ้งค่าใช้จ่ายให้ทราบภายใน 2 วัน นับแต่วันที่ได้รับเอกสาร และจะดำเนินการให้ภายใน 3 วัน นับแต่วันที่ชำระเงิน โดยคิดค่าใช้จ่ายตามความเป็นจริง

การขอยก-ย้ายมาตรวัดน้ำ

หากท่านมีความประสงค์จะขอยก-ย้ายมาตรวัดน้ำ เนื่องจากได้มีการเปลี่ยนแปลงอาคาร หรือ สถานที่ หรือ ได้ดำเนินการจนเป็นเหตุให้มาตรวัดน้ำไม่อยู่ในที่เหมาะสม หรือเป็นอุปสรรคต่อการจดปริมาณน้ำประปา และการบำรุงรักษามาตรวัดน้ำ การประปานครหลวงจะดำเนินการ ยก-ย้าย มาตรวัดน้ำให้เหมาะสม

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา	ส่วนที่รับผิดชอบ
1)	การพิจารณา -รับคำขอจากลูกค้า - ตรวจสอบงานภาคสนาม - ออกแบบประมาณราคา - แจ้งค่าใช้จ่ายให้ลูกค้าทราบ (หมายเหตุ: (กองบริการและกองบำรุงรักษาสำนักงาน ประปาสาขา))	3 วันทำการ	การประปานครหลวง
2)	การพิจารณา -รับชำระค่าใช้จ่าย -ออกใบเสร็จรับเงินและใบกำกับภาษี (หมายเหตุ: (กองรายได้สำนักงานประปาสาขา))	5 นาที	การประปานครหลวง
3)	- ดำเนินการย้าย/ยกมาตร (หมายเหตุ: (กองบริการ/กองบำรุงรักษาสำนักงาน ประปา	3 วันทำการ	การประปานครหลวง

หมายเหตุ: การดำเนินการติดตั้งไม่รวมระยะเวลาในการขออนุญาตหากจำเป็นต้องขออนุญาตหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ค่าใช้จ่าย

ขนาดมาตรวัดน้ำ 1/2 นิ้ว - 3/4 นิ้ว เป็นเงิน 800 บาท

ขนาดมาตรวัดน้ำ 1 นิ้ว เป็นเงิน 1,000 บาท

ขนาดมาตรวัดน้ำ 1 1/2 นิ้ว ขึ้นไป คิดค่าใช้จ่ายตามความเป็นจริง

ค่าใช้จ่ายดังกล่าวเป็นอัตราเหมาจ่ายสำหรับระยะที่ย้ายจุดติดตั้งมาตรวัดน้ำจากจุดเดิมไปไม่เกิน 5 เมตร กรณีเกิน 5 เมตร จะคิดค่าใช้จ่ายส่วนเกินเมตรละ 250 บาท (ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม และค่าซ่อมผิววัสดุพิเศษ)

มาตรไม่เดิน-ชำรุด

การประปานครหลวงจะดำเนินการเปลี่ยนมาตรให้ใหม่โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใดๆ ยกเว้น แต่จะเกิดจากมาตรวัดน้ำชำรุดเสียหายโดยการกระทำ ลูกค้าจะต้องชำระค่ามาตรวัดน้ำ ค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนมาตรพร้อมค่าน้ำสูญเสีย

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา	ส่วนที่รับผิดชอบ
1)	การพิจารณา -รับคำขอเปลี่ยนมาตรชำรุด/ไม่เดินจากลูกค้า -แจ้งค่าใช้จ่าย(ถ้ามี) กรณีมาตรถูกกระทำให้ชำรุดให้ลูกค้าทราบ (หมายเหตุ: (กองบริการสำนักงานประปาสาขา))	25 นาที	การประปานครหลวง
2)	การพิจารณา -รับชำระค่าใช้จ่าย -ออกใบเสร็จรับเงินและใบกำกับภาษี (หมายเหตุ: (กองรายได้สำนักงานประปาสาขา))	5 นาที	การประปานครหลวง
3)	ดำเนินการเปลี่ยนมาตร (หมายเหตุ: (กองบริการสำนักงานประปาสาขา(ทั้งนี้ไม่รวม ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหากรณีการควบคุม เช่น บ้านปิด มีสิ่งกีดขวางต้องรื้อถอนลูกค้าไม่ให้ดำเนินการฯ)))	2 วันทำการ	การประปานครหลวง

มาตรวัดน้ำสูญหาย

กรณีมาตรวัดน้ำถาวร ชำรุดหรือสูญหาย ลูกค้าต้องแจ้งสำนักงานประปาสาขาทราบทันที เพื่อสำนักงานประปาสาขาจะได้ทำการเปลี่ยน หรือติดตั้งมาตรวัดน้ำให้ใหม่ โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย แต่ถ้ามาตรวัดน้ำชำรุดเสียหายโดยการกระทำ ลูกค้าจะต้องชดเชยค่าน้ำสูญเสีย ค่าน้ำจ่ายในการเปลี่ยนมาตร และค่าเสียหาย ที่พึงประเมินทั้งหมด

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา	ส่วนที่รับผิดชอบ
1)	การพิจารณา -รับคำขอจากลูกค้า - แจ้งค่าใช้จ่ายให้ลูกค้าทราบ(ถ้ามี) กรณีมาตรชำรุด/มาตร ห่างอาคาร/มาตรที่ติดตั้งภายในสถานที่ใช้น้ำ/มาตรถูกกระทำ (หมายเหตุ: (กองบริการสำนักงานประปาสาขา))	40 นาที	การประปานครหลวง
2)	การพิจารณา -รับชำระค่าใช้จ่าย-ออกใบเสร็จรับเงินและใบกำกับภาษี (ถ้ามี)(กองรายได้สำนักงานประปาสาขา (หมายเหตุ: -)	20 นาที	การประปานครหลวง
3)	- ดำเนินการบรรจบมาตร (กองบริการ/กองบำรุงรักษาสำนักงานประปาสาขา)ทั้งนี้ไม่รวม ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหากรณีการควบคุมเช่นบ้านปิดมี สิ่งกีดขวางต้องรื้อถอนลูกค้าไม่ให้ดำเนินการฯ (หมายเหตุ: -)	23 ชั่วโมง	การประปานครหลวง

ค่าซื้อมาตร

ขนาดมาตร	ค่ามาตร	ภาษี 7%	รวม VAT
1/2	737	51.59	788.59
3/4	894	62.58	956.58
1	1,336	93.52	1,429.52
1 1/2	3,726	260.82	3,986.82
2	13,284	929.88	14,213.88
3	17,172	1,202.04	18,374.04
4	26,547	1,858.29	28,405.29
6	46,527	3,256.89	49,783.89
8	56,160	3,931.20	60,091.20

กรณีมาตรวัดน้ำชั่วคราว ชำรุดหรือสูญหาย สำนักงานประปาสาขาจะแจ้งลูกค้าชดใช้ค่าน้ำสูญเสียค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนมาตรวัดน้ำ และค่าเสียหายที่พึงประเมินทั้งหมด หากเหตุแห่งการชำรุดเสียหายหรือสูญหาย เกิดจากภัยธรรมชาติก็ไม่อาจคาดหมาย หรือ ป้องกันได้ให้เปลี่ยนมาตรวัดน้ำให้ลูกค้าโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

การทดสอบมาตรวัดน้ำ

กรณีสงสัยว่ามาตรวัดน้ำจะเดินไม่เที่ยงตรง ให้ลูกค้ายื่นคำร้องที่ สำนักงานประปาสาขา เพื่อขอทดสอบมาตรวัดน้ำ โดยยื่นบัตรประจำตัวประชาชน และชำระค่าใช้จ่ายในการทดสอบตามขนาดมาตรวัดน้ำ หากมาตรคลาดเคลื่อน ลูกค้าไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการทดสอบ และการประปานครหลวงจะคำนวณค่าน้ำใหม่ตามความเป็นจริง

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา	ส่วนที่รับผิดชอบ
1)	การพิจารณา -รับคำขอจากลูกค้า - แจ้งค่าใช้จ่ายให้ลูกค้าทราบ -รับชำระค่าใช้จ่าย -ออกใบเสร็จรับเงินและใบกำกับภาษี (หมายเหตุ: (กองบริการและกองรายได้สำนักงานประปาสาขา))	30 นาที	การประปานครหลวง
2)	- ดำเนินการถอดมาตร/เปลี่ยนมาตรและส่งมาตรให้กองมาตรวัด น้ำ (หมายเหตุ: (กองบริการสำนักงานประปาสาขา))	10 วันทำการ	การประปานครหลวง
3)	การพิจารณา -ดำเนินการทดสอบมาตร -แจ้งผลให้สำนักงานประปาสาขาทราบ (หมายเหตุ: (กองบำรุงรักษามาตรวัดน้ำ))	5 วันทำการ	การประปานครหลวง
4)	การลงนาม/คณะกรรมการมีมติ สำนักงานประปาสาขาจัดทำหนังสือให้ผู้บริหารลงนามและแจ้ง ผลให้ลูกค้าทราบ (หมายเหตุ: (กองบริการ สำนักงานประปาสาขา))	10 วันทำการ	การประปานครหลวง

อัตราค่าธรรมเนียม การขอทดสอบมาตรวัดน้ำ

ลำดับ	ขนาดมาตรวัดน้ำ (นิ้ว)	ค่าทดสอบความ เที่ยงตรง/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	1144.90
10	8	1500	640	149.80	2289.80
11	10	1500	820	162.40	2482.40
12	12	1500	1010	175.70	2685.70
13	16	1500	1250	192.50	2942.50

การเปลี่ยนมาตรวัดน้ำ

มาตรวัดน้ำ เป็นเครื่องมือสำหรับวัดปริมาณน้ำที่ใช้สำหรับการอุปโภค-บริโภค ณ สถานที่ใช้น้ำ นอกจากนี้ยังใช้เป็นแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการออกใบเสร็จค่าน้ำประจำเดือน มาตรวัดน้ำเมื่อมีการใช้งานต่อเนื่องมานาน ย่อมมีการสึกหรอของกลไกต่าง ๆ อาจมีผลทำให้การบันทึกข้อมูลการใช้น้ำคลาดเคลื่อนไม่ถูกต้องตามความเป็นจริง ดังนั้น เพื่อให้ลูกค้าชำระค่าน้ำตรงตามปริมาณน้ำที่ใช้จริง การประปานครหลวงจึงหมุนเวียนดำเนินการเปลี่ยนมาตรวัดน้ำที่ติดตั้งใช้งานมานานทุก ๆ ปี โดย มาตรวัดน้ำขนาด Ø 1/2 นิ้ว - 1 นิ้ว จะดำเนินการเปลี่ยนมาตรวัดน้ำให้ใหม่ เมื่อมาตรวัดน้ำเดิมมีอายุการใช้งาน เกิน 10 ปี สำหรับมาตรวัดน้ำขนาดใหญ่จะเปลี่ยนมาตรวัดน้ำใหม่ เมื่อมาตรวัดน้ำเดิมมีอายุการใช้งาน เกิน 2 ปี โดยการดำเนินการดังกล่าว ค่าใช้จ่ายเป็นของ การประปานครหลวงทั้งหมด ทั้งนี้ หากลูกค้ามีความประสงค์ขอเปลี่ยนมาตรกรณีที่ยังไม่หมดอายุการใช้งาน จะต้องชำระค่าใช้จ่ายเอง

การรับฝากมาตร

หากท่านลูกค้าต้องประสบกับปัญหามาตรวัดน้ำสูญหายเนื่องจากเป็นบ้านว่าง ถูกประเมินค่าน้ำในอัตราการใช้ขั้นต่ำ เนื่องจากบ้านดังกล่าวไม่มีการใช้น้ำ ถูกตัดน้ำกรณีค้างชำระค่าน้ำ เนื่องจากบ้านว่าง และปัญหาอื่นๆ อีกมากมาย ลูกค้า(คู่สัญญาการใช้น้ำ) สามารถทำเรื่อง "ฝากมาตร" ได้ยื่นความจำนง และแสดงหลักฐานบัตรประจำตัวประชาชน

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา	ส่วนที่รับผิดชอบ
1)	การพิจารณา -รับคำขอการฝากมาตรจากลูกค้า -แจ้งค่าใช้จ่ายให้ลูกค้าทราบ -จัดทำใบแจ้งราคา -รับชำระค่าธรรมเนียมและหนี้ค้าง(ถ้ามี) -ออกใบเสร็จรับเงินและใบกำกับภาษี (หมายเหตุ: (กองบริการและกองรายได้สำนักงานประปาสาขา))	20 นาที	การประปานครหลวง
2)	การพิจารณา ดำเนินการถอดมาตร (หมายเหตุ: (กองบริการสำนักงานประปาสาขาดำเนินการถอด มาตรภายใน 3 วันทำการ หลังจากรับเรื่องทั้งนี้ไม่รวมระยะเวลา ในการแก้ไขปัญหา นอกเหนือการควบคุมเช่นบ้านปิดมีสิ่งกีด ขวางต้องรื้อถอนลูกค้าไม่ให้ดำเนินการฯ))	3 วันทำการ	การประปานครหลวง



ตารางอัตราธรรมเนียมฝากมาตรฐาน

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

ตารางอัตราธรรมเนียมใส่มาตร

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

หมายเหตุ : การของดใช้น้ำชั่วคราวโดยการฝากมาตรวัดน้ำจะกระทำได้ครั้งละไม่น้อยกว่า 6 เดือน หากลูกค้ามีความจำเป็นต้องฝากมาตรวัดน้ำต่อไปอีก ให้ยื่นขอต่อระยะเวลาการฝากเป็นคราวๆ ไป กรณีมีเหตุจำเป็น ลูกค้าจะขอชำระค่าธรรมเนียมรับฝากมาตรก่อนกำหนดที่การประปานครหลวงจะเรียกให้ต่อระยะเวลาการฝากมาตรวัดน้ำก็ได้ ค่าธรรมเนียมรับฝากมาตรวัดน้ำจะไม่คืนให้ลูกค้า ไม่ว่ากรณี

ใดๆ ทั้งสิ้น ลูกค้าที่ติดตั้งประปาชั่วคราว ไม่มีสิทธิฝากมาตรวัดน้ำในขั้นตอนการขอติดตั้งประปาใหม่ กรณีมีท่อเมนผ่าน

กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

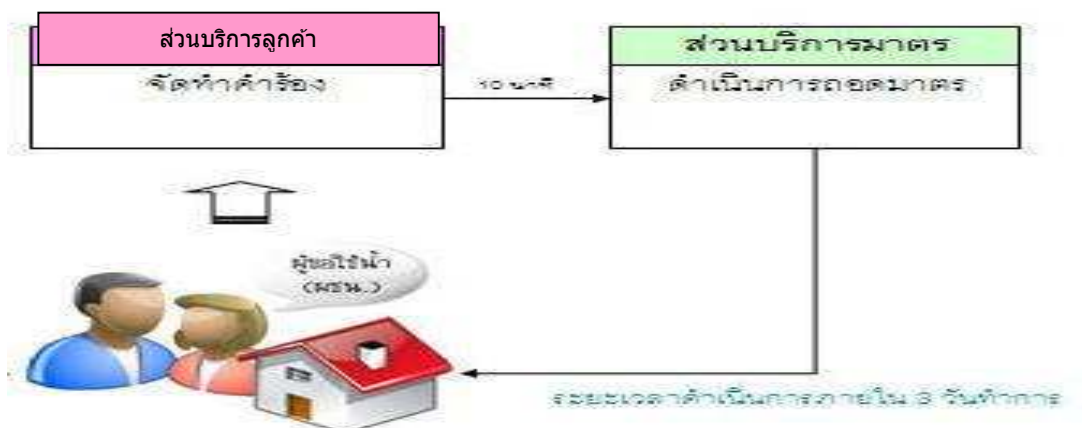
-ระเบียบการประปานครหลวง ว่าด้วย การเปลี่ยนและการทดสอบมาตรวัดน้ำ พ.ศ.2563

-ระเบียบการประปานครหลวง ฉบับที่ 53 ว่าด้วย การขอลิขิตใช้น้ำ การงดจ่ายน้ำและการบรรจุมาตรวัดน้ำ พ.ศ. 2557

10.การขอยกเลิกการใช้น้ำ

กรณีที่ลูกค้าไม่ประสงค์จะใช้น้ำต่อ สามารถยื่นเรื่องขอยกเลิกการใช้น้ำได้ที่สำนักงานประปาทุกสาขา ตามแต่ กรณี

- บุคคลธรรมดา -บัตรประจำตัวประชาชน
- นิติบุคคล -หนังสือรับรองนิติบุคคล (ไม่เกิน 3 เดือน) และสำเนาบัตรประชาชนของกรรมการผู้มีอำนาจลงนาม
- หนังสือมอบอำนาจ และสำเนาบัตรประชาชนของผู้มอบ และผู้รับมอบ (กรณีไม่สามารถมาติดต่อด้วยตนเอง)



ขั้นตอนการให้บริการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
1. ตรวจสอบเอกสาร/หนี้ค่าง จัดทำคำร้อง	สบก.	7 นาที
2. รับชำระเงิน(ถ้ามี)	สจก.	3 นาที
3. ดำเนินการถอดมาตร	สบม.	3 วันทำการ

ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

-ระเบียบการประปานครหลวง ฉบับที่ 53 ว่าด้วย การขอลีกใช้น้ำ การงดจ่ายน้ำและการบรรจบบมาตรวัดน้ำ
พ.ศ.2557

11.การเปลี่ยนประเภทการใช้น้ำ

กรณีที่ถูกคำต้องการเปลี่ยนประเภทการใช้น้ำ เพื่อให้การประปานครหลวงคิดค่าน้ำให้ถูกต้องตามความเป็นจริง คือ ประเภท R 1 ที่พักอาศัย และประเภท R 2 ธุรกิจ ราชการ รัฐวิสาหกิจ อุตสาหกรรม สามารถยื่นเรื่องด้วยตนเอง หรือติดต่อทางโทรศัพท์ โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใด ๆ การประปานครหลวงสงวนสิทธิ์ที่จะเปลี่ยนประเภทการใช้น้ำให้ถูกต้องตามความเป็นจริง เมื่อตรวจพบและอาจปรับค่าน้ำย้อนหลังตามความเป็นจริงด้วย

ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

-ระเบียบการประปานครหลวง ฉบับที่ 51 ว่าด้วย การกำหนดประเภทผู้ใช้น้ำ และการเปลี่ยนประเภทผู้ใช้น้ำ
พ.ศ.2558

อัตราค่าน้ำประปา

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	อัตราขั้นต่ำ 90 บาท
		0-10	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

มาตรฐานการให้บริการของพนักงานรับโทรศัพท์

แนวทางที่ควรปฏิบัติขณะรับโทรศัพท์

- เตรียมอุปกรณ์ เช่น ปากกา กระดาษโน้ต ให้พร้อมเพื่อตอบรับสายลูกค้า
- กล่าวต้อนรับ ด้วยถ้อยคำที่ชัดเจน น้ำเสียงสุภาพ แจ่มใส เต็มใจให้บริการ
- ตั้งใจฟังคำพูดของลูกค้า จับประเด็น เพื่อให้เข้าใจถึงความต้องการ โดยไม่ขัดจังหวะ
- หากทราบชื่อลูกค้า ควรเรียกชื่อลูกค้าในการสนทนาด้วย เพื่อสร้างความรู้สึกใส่ใจในตัวตน
- ในการโอนสาย ต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบว่า จะโอนสายไปให้ใคร หน่วยงานใด และต้องแจ้งผู้รับสาย ให้ทราบด้วยว่าจะโอนสายลูกค้าชื่ออะไร ติดต่อเข้ามาด้วยเรื่องอะไร ก่อนปล่อยสาย เพื่อมิให้ลูกค้าต้องเริ่มต้นการสนทนาใหม่ทั้งหมด
- หากไม่เข้าใจความต้องการของผู้รับบริการให้สอบถามอย่างสุภาพ และกล่าวทวนความเข้าใจ เพื่อให้บริการได้อย่างถูกต้อง
- เมื่อจบการสนทนาให้กล่าวคำขอบคุณก่อนวางสายทุกครั้ง
- เมื่อจบการสนทนา ต้องรอให้ผู้รับบริการเป็นผู้วางสายก่อนเสมอ

แนวทางที่ควรปฏิบัติต่อผู้รับบริการที่กำลังมีอาการโกรธ

- พนักงานรับโทรศัพท์จะต้องเป็นผู้รับฟังที่ดี อดทนในการฟังอย่างใจเย็น เข้าใจและเห็นใจ
- ตั้งสติ และควบคุมอารมณ์ของตนเอง ให้สงบก่อน แล้วจะทำให้สามารถมองเห็นวิธีการ ในการปฏิบัติต่อผู้รับบริการให้ลดความโกรธลงได้
- กล่าวแสดงความเห็นใจ เพื่อให้ผู้รับบริการทราบว่า เรากำลังตั้งใจฟังและพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือตลอดเวลา
- กรณีที่สาเหตุของความโกรธเป็นเหตุการณ์ที่ยังไม่สิ้นสุด ให้พยายามชี้แจงข้อขัดข้อง และขอหมายเลข โทรศัพท์ติดต่อกลับ
- กรณีที่สาเหตุของความโกรธ เป็นเหตุการณ์ที่ผ่านไปแล้ว ให้อดทนรับฟัง หรือขอภัยในความผิดพลาดที่เกิดขึ้น พร้อมกับแจ้งให้ทราบถึงแนวทางปฏิบัติที่จะป้องกันมิให้เกิดปัญหาขึ้นอีกในครั้งต่อไป
- พยายามสังเกตอารมณ์ผู้รับบริการ และระมัดระวังไม่ใช้ถ้อยคำที่จะทำให้อารมณ์โกรธทวีความรุนแรงขึ้น

เทคนิคและข้อปฏิบัติของพนักงานรับโทรศัพท์

- การรับสายและการวางโทรศัพท์จะต้องกระทำอย่างนุ่มนวล
- ไม่ควรรับโทรศัพท์ช้า หรือปล่อยให้สัญญาณดังเกิน 3 ครั้ง
- กล่าวประโยคแรกอย่างเป็นกันเอง พูดด้วยน้ำเสียงสุภาพ นุ่มนวล กังวาน ด้วยระดับเสียงดังปกติและมั่นคงชัดเจน
- พนักงานรับโทรศัพท์ต้องแจ้งให้ผู้รับบริการทราบว่า ผู้รับบริการกำลังติดต่อมาที่ไหน และแนะนำชื่อตนเองแก่ผู้รับบริการ เช่น สวัสดีค่ะ/ครับ และบอกหน่วยงานที่สังกัด ถ้าเป็นการตอบรับในนามของหน่วยงาน
- สอบถามชื่อผู้รับบริการที่กาส่งสนทนาด้วย ถ้าไม่ทราบว่ามีโทรศัพท์มาเป็นใคร ต้องถามอย่างสุภาพ โดยกล่าวคำขออภัยและถามว่า ผม/ดิฉัน กำลังเรียนสายกับใครครับ/ค่ะ
- ควรมีกระดาดขันทิก ปากกาหรือดินสอ เพื่อจดชื่อผู้รับบริการหรือรายละเอียดในการตอบคำถามทาง โทรศัพท์ไว้ให้พร้อม
- เรียกชื่อผู้รับบริการ แทนการใช้คำว่าคุณ แต่เพียงอย่างเดียว
- ไม่พูดโทรศัพท์ด้วยเสียงดังหรือค่อยเกินไป และไม่พูดเร็วหรือช้าจนเกินไป
- อย่าทำตัวเป็นกันเองเกินไปกับผู้รับบริการ ซึ่งไม่สนิทกันมาก่อน
- รับฟังเจตนาารมณ์ของผู้รับบริการ สามารถให้คำแนะนำ ดำเนินการตามประสงค์ของผู้รับบริการอย่าง ถูกต้อง
- ใช้ประโยคคำพูดที่เข้าใจง่ายให้ความกระจ่างแก่ผู้ฟัง
- เลือกสรรคำพูดที่จำเป็นใช้ให้ติดปาก เช่น ขออภัยค่ะ ขอบุญค่ะ สวัสดีค่ะ
- ไม่ควรพูดด้วยเสียงที่ห้วน
- ใช้น้ำเสียงหรือการพูดที่เป็นธรรมชาติ ที่แสดงให้เห็นลูกค้า Call Center รู้สึกว่าเต็มใจให้บริการ โดยใส่ รอยยิ้มไปกับเสียงพูด
- ไม่พูดแทรกหรือขัดจังหวะในขณะที่ผู้รับบริการกำลังพูดและควรมีคำขานรับ หลังจากที่ได้รับบริการพูดจบ
- อย่าพูดตัดบทหรือรีบสรุปว่าเข้าใจ
- ส่งเสียงตอบรับเป็นระยะ เพื่อแสดงว่ายังฟังผู้รับบริการอยู่ และสายยังไม่หลุด
- ไม่หยอกล้อกับคนที่อยู่ใกล้เคียงขณะสนทนา
- ควบคุมอารมณ์ให้มั่นคง อดทนในการพูดโทรศัพท์ ไม่แสดงอารมณ์โกรธเมื่อต้องรับคำสั่ง หรือได้รับ การต่อว่าจากลูกค้า
- อย่าโต้แย้งผู้รับบริการเด็ดขาด
- กล่าวคำว่าขออภัยเมื่อใช้คำผิด
- มีความอดทน อดกลั้น และรู้จักกาลเทศะ
- รู้หลักการเจรจา มีมารยาท เพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ
- มีไหวพริบในการแก้ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้โดยไม่คาดคิด
- มีสมาธิ มีความตั้งใจ มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ และเต็มใจให้บริการ
- ข้อมูลใดที่ไม่ทราบหรือไม่แน่ใจว่าข้อมูลถูกต้องหรือไม่ ก็ไม่ควรตอบในทันที ควรต้องหาข้อมูลหรือ สอบถามจาก Supervisor ให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องก่อน เพื่อมิให้ผู้รับบริการเกิดความเข้าใจผิดเกี่ยวกับ ข้อมูลโดยเด็ดขาด

- หากเรื่องที่สอบถามมาจำเป็นต้องหาข้อมูลเพิ่มเติม ควรประมาณเวลาของการค้นหาข้อมูลว่าจะใช้เวลานานเท่าใด แล้วแจ้งให้ผู้รับบริการทราบและสอบถามว่าจะรอสายหรือไม่ หากประมาณเวลาที่แน่นอนไม่ได้ก็ควรบันทึกหรือขอหมายเลขโทรศัพท์ไว้เพื่อจะได้ติดต่อกลับไปในภายหลังทันทีที่มีข้อมูล
- อย่าให้ผู้รับบริการต้องถือสายรอนาน หากจำเป็น ต้องกล่าวขอภัย และบอกกล่าวเป็นระยะๆ
- การจบสนทนาควรแน่ใจว่า เราได้ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจในการติดต่อและจากคำตอบที่ได้รับเสียก่อนแล้วจึงกล่าวอำลา ปิดการสนทนาด้วยการขอบคุณที่ใช้บริการ
- เมื่อจบการสนทนาแล้ว ควรขอให้ผู้รับบริการวางหูโทรศัพท์ก่อนเสมอ

การให้ความสนใจ และความเอาใจใส่ต่อลูกค้า

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

การสนทนาเพื่อบริการข้อมูลทางโทรศัพท์

1. งานสอบถามข้อมูล : การสนทนาตอบปัญหาชี้แจงโดยทั่วไป

บททักทาย

- การทักทาย - สวัสดีค่ะ / ครับ
- การแนะนำตน - ดิฉัน / กระผม..... รับสาย ยินดีให้บริการค่ะ / ครับ

การรับฟัง

- รับฟังลูกค้าพูดให้จบ โดยไม่พูดแทรกขึ้นกลางประโยค

การชี้แจง

- ให้ข้อมูล - รายละเอียดตามที่ได้สอบถามมา มีดังนี้ค่ะ/ครับ หรือ
- ข้อมูลเบื้องต้นที่ได้รับแจ้งมา มีดังนี้ค่ะ/ครับ หรือ
- รายละเอียดของข้อมูลเบื้องต้น มีดังนี้ค่ะ/ครับ

(ให้รายละเอียดข้อมูล และสนทนา หากมีการซักถามต่อ)

สิ้นสุดการสนทนา

- คำพูดปิดท้าย – มีสิ่งใดต้องการทราบเป็นข้อมูลอื่นเพิ่มเติม ไหมคะ / ครับ
- ขอขอบคุณที่ใช้บริการ สวัสดีค่ะ/ครับ

2. งานสอบถามข้อมูล : การสนทนาตอบปัญหาที่ต้องมีการค้นข้อมูล -พักสาย

บททักทาย

- การทักทาย - สวัสดีค่ะ / ครับ
- การแนะนำตน - ดิฉัน / กระผม..... รับสาย ยินดีให้บริการ ค่ะ / ครับ

การรับฟัง

- รับฟังลูกค้าพูดให้จบ โดยไม่พูดแทรกขึ้นกลางประโยค

การสนทนา

(น้ำเสียงแสดงความกระตือรือร้น – ในเรื่องที่สอบถามมา) กรุณารอสักครู่นะคะ / ครับ จะ
ค้นหาข้อมูลหรือตรวจสอบให้ค่ะ / ครับ

-

การสนทนาต่อ

(น้ำเสียงแสดงความกระตือรือร้น) - ต้องขอภัยที่ให้ถือสายรอนะคะ / ครับ รายละเอียดมีดังนี้
ค่ะ / ครับ

- (ให้รายละเอียดข้อมูล และสนทนาหากมีการซักถามต่อ)

สิ้นสุดการสนทนา

- คำพูดปิดท้าย – ต้องการทราบข้อมูลอื่นเพิ่มเติม ไหมคะ / ครับ
- หากไม่มี... ขอขอบคุณที่ใช้บริการ สวัสดีค่ะ/ครับ

การจัดการข้อร้องเรียน

กปน. ตระหนักถึงแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี ทั้งนี้ เพื่อให้การบริหารงานของ กปน. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส เป็นธรรม จึงมีการกำหนดกระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ตั้งแต่รับเรื่อง พิจารณาตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข รายงานผลข้อเท็จจริง รายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ รวมถึงการเก็บข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ ปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ลูกค้ามั่นใจว่าได้รับการตอบรับและแก้ไขอย่างทันทั่วถึงที่ เกิดประสิทธิผล และช่วยลดความไม่พึงพอใจของลูกค้า ตลอดจนสร้างความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของ กปน.

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ลูกค้า/ผู้ร้องเรียน ได้รับการตอบรับและแก้ไขข้อร้องเรียนได้อย่างทันทั่วถึง
2. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อให้บุคลากร/เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหา โดยมีกระบวนการและวิธีการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
4. เพื่อเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้า/ผู้ร้องเรียน ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์ต่างๆ ในการร้องเรียน อันจะนำไปสู่ความเข้าใจในขั้นตอนการดำเนินงานของ กปน.

หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

1. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี
 - วัน เดือน ปี
 - ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้
 - ระบุข้อเท็จจริง หรือ เหตุการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของ กปน. ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้
 - ระบุ ผู้รับบริการหรือหน่วยงานต้นสังกัด กรณีผู้ร้องเรียนเป็นผู้ใช้บริการหรือลูกค้า
 - ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
2. เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
3. ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่น
4. เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานภายในสังกัด กปน.
5. เป็นเรื่องที่ประสงค์ให้ กปน. ช่วยเหลือหรือแก้ไขเนื่องจากข้อร้องเรียนเกิดจากภารกิจและอยู่ในความรับผิดชอบของ กปน.
6. กรณีเรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาหรือเข้าข่ายในลักษณะบัตรสนเท่ห์ พฤติกรรมส่วน

บุคคล หรือเรื่องร้องเรียนอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับการกิจหรือความรับผิดชอบของ กปน. นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

ประเภทของข้อร้องเรียน

กปน. มีการจัดประเภทข้อร้องเรียนเป็นหมวดหมู่ ออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. ข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์ (น้ำประปา)
2. ข้อร้องเรียนด้านการให้บริการหรือการดำเนินงานของ กปน.
3. การแจ้งเหตุ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำติชม สอบถามข้อมูล

ข้อกำหนดที่สำคัญและมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียน

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

ข้อกำหนดมาตรฐานการให้บริการรับข้อร้องเรียนแต่ละช่องทาง

ลำดับ	ช่องทาง	ระยะเวลาการ ตอบสนองลูกค้า (First Response)	ผู้รับผิดชอบ	เวลาในการตอบสนอง (Response Time)	
				กรณีสามารถ ตอบชี้แจงได้	กรณี <u>ไม่</u> สามารถ ตอบชี้แจงได้
1.	MWA Call Center 1125	ภายใน 3 นาที	ฝ่ายก.	ทันทีที่ได้รับ เรื่อง ร้องเรียน	ระยะเวลา แก้ปัญหาแล้ว เสร็จใน สถานการณ์ปกติ ตามข้อตกลงใน การบริการลูกค้า Service Level Agreement : SLA ของ กปน.
2.	Website กปน. (www.mwa.co.th)	ภายใน 24 ชั่วโมง	ฝ่ายก./ฝ่ายส.		
3.	E-mail (mwa1125@mwa.co.th)	ภายใน 24 ชั่วโมง	ฝ่ายก.		
4.	Facebook/Twitter กปน.	ภายใน 24 ชั่วโมง	ฝ่ายก.		
5.	Web Chat	ทุก 15 นาที	ฝ่ายก.		
6.	Line OA : @MWAThailand	ภายใน 24 ชั่วโมง	ฝ่ายก./ฝ่ายส.		
7.	Application MWA onMobile	ภายใน 24 ชั่วโมง	สำนักงาน ประชาสัมพันธ์		
8.	ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อ ประชาชน (GCC 1111)	ภายใน 24 ชั่วโมง	ฝ่ายก.		
9.	ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย	ภายใน 24 ชั่วโมง	ฝ่ายก.		
10.	สื่อมวลชน	ภายใน 6 ชั่วโมง	ฝ่ายส.		
11.	ลูกค้าเดินทางมาติดต่อ เจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการ กปน. **	ทันที	สำนักงาน ประชาสัมพันธ์		
12.	โทรศัพท์ไปที่สำนักงานประชาสัมพันธ์	ภายใน 3 นาที	สำนักงาน ประชาสัมพันธ์		
13.	จดหมาย/หนังสือ	ภายใน 1 วันทำการ	ฝ่ายก./ หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง		

** ที่ทำการ กปน. หมายถึง สำนักงานประชาสัมพันธ์ 18 แห่ง ศูนย์บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จ 3 แห่ง (เซ็นทรัลพลาซ่า เวสต์เกต, เซ็นทรัลพลาซ่า แจ้งวัฒนะ และเดอะมอลล์ บางกะปิ) จุดบริการด่วนมหานคร (เดอะมอลล์ บางกะปิ) ศูนย์บริการ สุขสวัสดิ์สมุทรวิท (ที่ว่าการอำเภอพระประแดง และที่ว่าการอำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ)

เงื่อนไขการจำแนกประเภทข้อร้องเรียน

ลำดับ	รายการ	เงื่อนไข "การสอบถาม"	เงื่อนไข "แจ้งเหตุ"	เงื่อนไข "ข้อร้องเรียน"
1. หมวดหมู่ข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์ (ด้านน้ำประปา)				
1, 2	น้ำไม่ไหล/ น้ำไหลอ่อน	- สอบถามพื้นที่น้ำไม่ไหล/ไหลอ่อน - สอบถามวันเวลา - รายละเอียดของการปิด-เปิดน้ำ - เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูล/ตอบชี้แจงได้	- แจ้งสถานที่/บริเวณพื้นที่น้ำไม่ไหล/ไหลอ่อน - เจ้าหน้าที่ไม่มีข้อมูลที่ชี้แจงได้ - เจ้าหน้าที่รับข้อมูลเพื่อส่งให้สาขาตรวจสอบ/แก้ไข	- ได้รับผลกระทบน้ำไม่ไหล/ไหลอ่อนเป็นเวลานาน หรือเกิดขึ้นบ่อย โดยไม่ทราบสาเหตุ หรือผลกระทบหลังจากการดำเนินการของกปน. แล้วเสร็จ เช่น ติดบรรจุบ/ซ่อมท่อ แต่ยังไม่ได้รับความสะดวก จนก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ - น้ำไม่ไหล/ไหลอ่อนบ้านเดียวหรือหลายบ้านในละแวกเดียวกันโดยไม่ทราบสาเหตุ จนก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ - เจ้าหน้าที่ไม่สามารถชี้แจงได้ - ลูกค้าประสงค์จะร้องเรียน
3	น้ำขุ่น/มีกลิ่น (ไม่ใช่คลอรีน)	- สอบถามสาเหตุที่ทำให้ น้ำขุ่นและระบบไม่มีการติดบรรจุบหรือซ่อมท่อ ที่อาจเป็นเหตุให้น้ำขุ่นได้ จะแนะนำให้ลูกค้าตรวจสอบระบบภายในบ้านของลูกค้าเบื้องต้นก่อน		- ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ เมื่อพบ/ประสบว่าน้ำขุ่น/มีกลิ่น ทั้งที่ทราบและไม่ทราบสาเหตุ - เจ้าหน้าที่ไม่สามารถชี้แจงได้
4,5	งานซ่อมท่อ/ งานวางท่อ	- สอบถามการปิดน้ำล่วงหน้าสำหรับงานวางท่อ(ตามแผน) - สอบถามสาเหตุ/ระยะเวลาดำเนินการ/แก้ไขแล้วเสร็จ - สอบถามสาเหตุระหว่างดำเนินการ - สอบถามพื้นที่น้ำไม่ไหล จากการวางท่อ/ซ่อมท่อ - เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูล/ตอบชี้แจงได้		- ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจกับงานนั้น ๆ - ลูกค้าได้รับผลกระทบอย่างรุนแรงจากงานนั้น ๆ - ทำพื้นผิวจราจรไม่เรียบร้อย - เจ้าหน้าที่ไม่มีข้อมูลสำหรับการชี้แจง

2. หมวดหมู่ข้อร้องเรียนด้านบริการ				
ลำดับ	รายการ	เงื่อนไข"การสอบถาม"	เงื่อนไข"แจ้งเหตุ"	เงื่อนไข "ข้อร้องเรียน"
6	เจ้าหน้าที่			- ลูกค้ารับรู้หรือสัมผัสถึงการกระทำที่ไม่ถูกต้อง ไม่สุภาพ ไม่ควรจะเป็น หรือไม่ควรกระทำ ของพนักงานที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ ได้แก่ - แสดงวิรยาไม่สุภาพ - แต่งกายไม่สุภาพ - ขับรถไม่สุภาพ - อารมณ์ไม่ดี - ให้ข้อมูลคลาดเคลื่อน ผิดพลาด เป็นต้น
7	ค่าน้ำผิดปกติ	- สอบถามสาเหตุของค่าน้ำผิดปกติ - สอบถามการแก้ไข/ คำนวณน้ำกรณีไม่มีมิเตอร์ภายใน - เจ้าหน้าที่ แนะนำให้ตรวจสอบเบื้องต้นเพื่อหาสาเหตุของค่าน้ำผิดปกติ - เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูล/ ตอบชี้แจงได้		- ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจกับค่าน้ำที่ผิดปกติ (สูง) โดยได้ตรวจสอบมิเตอร์ภายในแล้ว - ลูกค้าร้องเรียนค่าน้ำสูง เกิดจากการกระทำของเจ้าหน้าที่ เช่น เปลี่ยนเมตรแล้วค่าน้ำสูงขึ้น 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 เนื่องจากได้รับผลกระทบจากการได้รับใบแจ้งค่าน้ำประปาซ้ำ และมีค่าธรรมเนียมเพิ่มขึ้น - ลูกค้าไม่พึงพอใจ เนื่องจากได้รับใบแจ้งค่าน้ำประปาผิดบ้าน - เจ้าหน้าที่ไม่มีข้อมูลสำหรับการชี้แจง
10	มาตรวัดน้ำ	- สอบถามเกี่ยวกับมาตรวัดน้ำเดินผิดปกติ เช่น มาตรหมุนกลับไปกลับมา แต่ไม่มีผลต่อค่าน้ำ - สอบถามการเปิด-ปิดวาล์วน้ำ - สอบถามการเปลี่ยนมาตร เช่น มาตรครบวาระ - สอบถามงานติดตั้งประปาใหม่/ติดตั้งมาตรใหม่	- มาตรหาย - ประคบน้ำหน้ามาตรชำรุด - มาตรวัดน้ำเดินผิดปกติ - มาตรวัดน้ำไม่เดิน - พบเห็นน้ำรั่วที่มาตรหรือหน้ามาตร	- ลูกค้าไม่พึงพอใจ เนื่องจากเคยแจ้ง/ขอรับบริการมาแล้ว เช่น มาตรวัดน้ำไม่เดิน แต่ยังไม่ได้รับการบริการ - ลูกค้าไม่พึงพอใจ เนื่องจากเจ้าหน้าที่มาเปลี่ยน/ถอด/ใส่/ย้ายมาตรวัดน้ำให้ลูกค้าแล้วเกิดน้ำรั่วไหล - ลูกค้าไม่พึงพอใจ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ติดตั้งมาตรวัดน้ำกลับคืนให้ผิดไปจากตำแหน่งเดิม - ลูกค้าไม่พึงพอใจ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ติดตั้งมาตรวัดน้ำกลับคืนให้แต่ติดตั้งผิดยี่ห้อ - ลูกค้าไม่พึงพอใจ เนื่องจากเจ้าหน้าที่มาเปลี่ยน/ถอด/ใส่/ย้ายมาตรวัดน้ำให้ลูกค้าแล้วเกิดมาตรวัดน้ำอุดตัน

ข้อร้องเรียน	ระยะเวลาแก้ปัญหาแล้วเสร็จ ในสถานการณ์ปกติ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ แก้ไข
1. หมวดหมู่ข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์(ด้านน้ำประปา)		
☛ ด้านปริมาณน้ำ 1.1) น้ำไม่ไหล 1 วัน 1.2) น้ำไหลอ่อน 1 วัน (สาเหตุ: งานซ่อมท่อ งานวางท่อ งานลดน้ำสูงเนิน) ☛ ด้านคุณภาพน้ำ 1.3) น้ำขุ่น/มีกลิ่น(มีโคลน) เช่น น้ำมีกลิ่น (มีโคลนคลอรีน) น้ำมีสีผิดปกติ(ดำ เหลือง ส้ม แดง) น้ำมีสิ่งเจือปน (ตัวรื้อขยะ, พลาสติก แฉง) น้ำขุ่น (มีตะกอน) 1 วัน (สาเหตุ: งานซ่อมท่อ งานติดตั้งระบบ ท่อเสื่อมสภาพ) ☛ ด้านงานอื่นที่เกี่ยวข้อง 1.4) งานวางท่อ 3 วัน 1.5) งานซ่อมท่อ 3 วัน (สาเหตุ: ไม่เห็นสภาพผิวจราจร เครื่องจักรเสียงดัง งานไม่เรียบร้อย)		สายงานผลิตและส่งน้ำ (ผจ.) /สายงานวิศวกรรมและก่อสร้าง (ผจ.1, ผจ.2) /สำนักงานประปาสาขา (กรร.)/ศูนย์ควบคุมงานและประสานงานงานปรับปรุงท่อจ่ายน้ำ
2. หมวดหมู่ข้อร้องเรียนด้านบริการ		
2.1) ไม่มีการประชาสัมพันธ์การหยุดจ่ายน้ำ (สาเหตุ: ไม่ได้ประชาสัมพันธ์ / ประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง / เวลาในการปิดน้ำนานกว่าที่แจ้งไว้) 3 วันทำการ 2.2) ใบแจ้งค่าน้ำประปา (สาเหตุ: ไม่ได้รับใบแจ้งค่าน้ำประปา /ใบแจ้งค่าน้ำประปาชำรุด /พิมพ์ไม่ชัดเจน) 3 วันทำการ 2.3) ค่าน้ำผิดปกติ (สาเหตุ:อ่านน้ำผิด / ประเมินการอ่านน้ำ / ค่าน้ำค่า/ค่า น้ำสูง) 3 วันทำการ 2.4) เจ้าหน้าที่ (สาเหตุ: บุคลากร แต่งกาย พฤติกรรมไม่สุภาพ บริการล่าช้า/เกะกะ ไม่ชี้แจงและแนะนำบริการ ปฏิบัติงานไม่โปร่งใส มีพฤติกรรมไม่น่าไว้วางใจ) 1 วันทำการ		สำนักงานประปาสาขา (กรร., กรร.)/ฟสอ. สำนักงานประปาสาขา (กรร.) สำนักงานประปาสาขา (กรร.) หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2.5) มาตรฐานน้ำ (สาเหตุ: มาตรฐานน้ำเดิมผิดปกติ ติดตั้ง/เปลี่ยนมาตรฐานแล้ว เก็บงานไม่เรียบร้อย ติดตั้ง/เปลี่ยนมาตรฐานช้า)	3 วันทำการ	สำนักงานประปาสาขา (กรก., กรร.)
2.6) เรื่องอื่น ๆ	3 วันทำการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3. หมวดหมู่การแจ้งเหตุ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำติชม สอบถามข้อมูล		
3.1 แจ้งท่อแตก-รั่ว	24 ชั่วโมง	สายงานผลิตและส่งน้ำ (ผคจ.) /สายงาน วิศวกรรมและก่อสร้าง (ผกจ.1, ผกจ.2) /สำนักงานประปาสาขา (กรร.)/ศูนย์ควบคุมงาน และประสานงานงาน ปรับปรุงท่อจ่ายน้ำ
3.2 มาตรฐานน้ำ (สาเหตุ: มาตรฐานน้ำหาย มาตรฐานน้ำ/อุปกรณ์ชำรุด มาตรฐานน้ำไม่เดิน)	24 ชั่วโมง	สำนักงานประปาสาขา (กรร.)/(กรก.)
3.3 ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำติชม สอบถามข้อมูล	24 ชั่วโมง	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

กรณีเป็นหนังสือร้องเรียนต้องตอบข้อร้องเรียน ยึดปฏิบัติตามคำสั่ง กปน.ที่183/2543 สั่ง 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/น้ำไหลย้อน	กรณีมีแผนการปิดน้ำ กรณีติดต่อรับแจ้ง - แจ้งข่าวสารล่วงหน้าผ่านสื่อต่าง ๆ - แจ้งลูกค้าที่ได้รับผลกระทบและลงทะเบียนการรับข่าวสารผ่าน SMS - หน่วยงานที่เกี่ยวข้องปฏิบัติตามคู่มือปฏิบัติงาน บริหารจัดการประตุน้ำ สำหรับสำนักงานประปาสาขา ปี 2561 - การติดต่อรับแจ้ง หน่วยงานปฏิบัติตามคู่มือฯ โดยปฏิบัติงานทุกวันจันทร์ – วันพฤหัสบดี ใช้เวลาประมาณ 6 ชั่วโมง - งานติดต่อรับแจ้ง เป็น 6 ชั่วโมง แจ้ง ผอ.กรร. - งานติดต่อรับแจ้ง เป็น 12 ชั่วโมง แจ้ง ผจ.สาขา - งานติดต่อรับแจ้ง เป็น 24 ชั่วโมง แจ้งผู้ช่วยผู้ว่าการ (บริการ 1 - 5) ตามพื้นที่รับผิดชอบ กรณีไม่มีแผนการปิดน้ำ (จาก Term of reference : TCR) และคู่มือปฏิบัติงานการซ่อมท่อ สำหรับสำนักงานประปาสาขา สาเหตุจากการซ่อมท่อประปาแตกบริเวณ - ซ่อมท่อประปาแตกบริเวณที่น้ำซึมขึ้นผิวทาง และไม่ใช่อุปสรรคต่อการสัญจรจากการรับแจ้งทั่วไป ให้แล้วเสร็จภายใน 12 ชั่วโมงนับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง - ซ่อมท่อประปาที่แตกบริเวณที่น้ำซึมขึ้นผิวทาง และเป็นอุปสรรคต่อการสัญจร หรือตามผู้ประสานงานของการประปานครหลวงแจ้ง ให้แล้วเสร็จภายใน 8 ชั่วโมงนับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง - ขุดสำรวจหรือซ่อมท่อใต้ดินที่ตรวจพบจากการสำรวจทางท่อรวบ ให้แล้วเสร็จภายใน 3 วัน หลังจากได้รับแจ้ง <u>หมายเหตุ</u> ระยะเวลาการซ่อมท่อไม่รวมในกรณีต้องรอการอนุญาตจากเจ้าของพื้นที่ หรือเจ้าหน้าที่จราจร สาเหตุผู้รับแจ้ง เริ่มเปิดประตุน้ำ หลังติดต่อรับแจ้ง หรือซ่อมเสร็จ - ผู้ควบคุมงานมีการตรวจสอบการเปิดประตุน้ำทุกครั้ง - ป้ายประชาสัมพันธ์ รอการซ่อมผิวทาง การแก้ไขกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน : ภายใน 1 วัน - ในกรณีติดต่อรับแจ้ง/งานซ่อมท่อ ที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด หรือแจ้ง สบ. ส่วนหน้าอย่างน้อย 2 ชั่วโมง และภายในเวลาทำการ เพื่อเตรียมรถน้ำ กรณีต้องนำรถน้ำออกแจกจ่ายให้ลูกค้าที่เดือดร้อน

ลำดับ	ประเภทข้อร้องเรียน	แนวทางจัดการ/ระยะเวลาการแก้ไขข้อร้องเรียน (Complete Time)
3	เจ้าหน้าที่	- พุดจาไม่สุภาพ - ไม่ชี้แจงและแนะนำบริการ - บริการล่าช้า/บกพร่อง หน่วยงานต้นสังกัดของพนักงาน ตรวจสอบ และวิเคราะห์ข้อมูล กล่าวตักเตือน แจ้งกลับเพื่อขออภัยผู้ร้องเรียน การแก้ไขกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน : ภายใน 1 วันทำการ
4	น้ำขุ่น น้ำมีกลิ่น (ไม่ใช่คลอรีน)	งานซ่อมท่อจ่ายน้ำ การติดตั้งระบบ ผู้รับจ้างและผู้ปฏิบัติงาน จะต้องดำเนินการด้วยความระมัดระวัง มิให้น้ำสกปรกจากภายนอกปะปนเข้าภายในท่อประปา จนเกิดปัญหาน้ำประปาขุ่น และสกปรก หลังจากการซ่อม การติดตั้งระบบ ผู้รับจ้างต้องทำการระบายน้ำ (Blow) พร้อมตรวจสอบคุณภาพน้ำจนใสสะอาดตามมาตรฐานของการประปาส่วนหลวง โดยมีหลักเกณฑ์คือ ความขุ่นไม่เกิน 1 NTU ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และคลอรีนอิสระเหลือไม่น้อยกว่า 0.2 PPM หรือไม่น้อยกว่าปริมาณคลอรีนอิสระเต็มในเส้นท่อนก่อนการซ่อมท่อ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ปฏิบัติงานตามคู่มือบริหารจัดการความเสี่ยงสำหรับการควบคุมคุณภาพน้ำว่าด้วยเรื่องวางท่อ ติดบรจบบ และล้างฆ่าเชื้อโรค, คู่มือปฏิบัติงานซ่อมท่อประปา สำหรับสำนักงานประปาสาขา ปี 2561 การแก้ไขกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน : ภายใน 1 วัน
5	ค่าน้ำผิดปกติ	กรณีท่อรั่วภายใน - ค่าน้ำสูงขึ้นเป็นเท่าตัว หรือมากกว่า ให้รีบเรื่อง ออกใบงานส่งไปยังสำนักงานประปาสาขา พร้อมแจ้งว่า จะส่งงานให้สาขาคิดต่อกลับผู้ร้องเรียนให้เร็วที่สุด - พบน้ำรั่วไหลภายในบ้าน ให้รีบเรื่อง ออกใบงานส่งไปกองบริหารธุรกิจแฉิมด้านบริการเพื่อหาจุดรั่วหรือซ่อม โดยคิดค่าบริการจากลูกค้ายในราคายุติธรรม การแก้ไขกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน : โดยเร็วที่สุด กรณี มาตรการไม่เดิน/มีการใช้น้ำ/ประปามีสถานการณ์กระตุกเดินช้า หน่วยงานที่เกี่ยวข้องปฏิบัติงานตาม คู่มือปฏิบัติงาน สำนักงานประปาสาขา เรื่องการอ่านมาตรวัดน้ำ และการออกใบแจ้งค่าน้ำประปาพร้อมใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษี (ถ้ามี) ด้วยเครื่องอ่านมาตรวัดน้ำมือถือ การแก้ไขกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน : ภายใน 3 วันทำการ
6	งานซ่อมท่อ	ซ่อมพื้นผิวถาวรทุกชนิด ให้กลับคืนสภาพเดิม ภายใน 3 วัน (กรณีพื้นที่น้อยกว่า 1 ตร.ม.) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องปฏิบัติงานตาม - 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 หรือแจ้งสภ.ม.ล่วงหน้าอย่างน้อย 2 ชั่วโมง และภายในเวลาทำการ เพื่อเตรียมรณน้ำ กรณีต้องนำรณน้ำออกแจกจ่ายให้ลูกค้าที่เดือดร้อน การแก้ไขกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน : ภายใน 3 วัน
9.	ใบแจ้งค่าน้ำประปา	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องปฏิบัติงานตามคู่มือปฏิบัติงาน สำนักงานประปาสาขา เรื่องการอ่านมาตรวัดน้ำ และการออกใบแจ้งค่าน้ำประปาพร้อมใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษี (ถ้ามี) ด้วยเครื่องอ่านมาตรวัดน้ำมือถือ นอกจากนี้แยกสาเหตุการไม่ได้รับใบแจ้งค่าน้ำประปา - กรณีลูกค้าไม่มีตู้รับจดหมาย ไม่เป็นเรื่องร้องเรียน หากสามารถชี้แจงลูกค้า ขอความร่วมมือติดตั้งตู้รับจดหมาย/กล่องรับใบแจ้งค่าน้ำประปาประปา หรือ Load App MWA onMobile - กรณีมีตู้รับจดหมาย แต่ไม่ได้รับใบแจ้งค่าน้ำประปา การแก้ไขกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน : ภายใน 3 วันทำการ
10.	มาตรวัดน้ำ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องปฏิบัติงานตามคู่มือปฏิบัติงานเปลี่ยนมาตรวัดน้ำบำรุงรักษา มาตรครบวาระ การย้ายมาตรให้อยู่ในที่ที่เหมาะสม และ มาตรวัดน้ำสูญหาย การแก้ไขกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน : ภายใน 3 วันทำการ

แผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการ
แผนรองรับเหตุไฟฟ้าดับหรือระบบบริการขัดข้องเป็นเวลานาน
สำนักงานประปาสาขาพระโขนง

1. หลักการและเหตุผล

สำนักงานประปาสาขาพระโขนง ตั้งอยู่บนถนนสุขุมวิท ซึ่งมีผู้ขอรับบริการจำนวนมาก โดยจากผลสำรวจความพึงพอใจ เหตุผลที่มาใช้บริการที่สาขาเนื่องจาก ใกล้บ้านและเป็นทางผ่าน เดินทางได้สะดวก ดังนั้น เพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างต่อเนื่อง ในกรณีที่ไฟฟ้าดับ และระบบบริการขัดข้องเป็นเวลานาน ได้แก่ ระบบรับชำระเงิน ระบบรับคำร้อง ระบบบริการค้นหาข้อมูล ระบบแผนที่ภูมิศาสตร์ ฯ สำนักงานประปาสาขาพระโขนง จึงจำเป็นต้องจัดทำแผนรองรับสถานการณ์ดังกล่าว

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่ออำนวยความสะดวก ในการให้บริการลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง
- 2.2 เพื่อสร้างความพึงพอใจและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร
- 2.3 เพื่อกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ และแนวทางการแก้ปัญหาในการให้บริการ

3. แนวทางการดำเนินงาน

- 3.1 ประชาสัมพันธ์ชี้แจงให้ลูกค้าหรือผู้ขอรับบริการทราบถึงเหตุขัดข้องในการให้บริการ และแนวทาง/ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา
- 3.2 แนะนำลูกค้าใช้บริการชำระเงิน/ขอรับบริการต่างๆ ผ่านช่องทางออนไลน์ ของ กปน. อาทิ ระบบ e-service แอปพลิเคชัน MWA onMobile
- 3.3 สอบถามความต้องการและแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าให้ผู้ขอรับบริการ แล้วแต่กรณี ดังนี้

ระบบรับเงิน	ระบบรับคำร้อง	ระบบแผนที่ภูมิศาสตร์
วิธีที่ 1 ออกใบเสร็จรับเงินชั่วคราว วิธีที่ 2 ออกใบรับฝากเงินและส่ง ใบเสร็จรับเงินให้ลูกค้าทางไปรษณีย์	- จัดทำคำร้อง Manual	- ดูพื้นที่ในระบบ Google map

4. กำหนดผู้รับผิดชอบ ดูแล ประสานงานและประชาสัมพันธ์

ระบบรับเงิน	ระบบรับคำร้อง	ระบบแผนที่ภูมิศาสตร์
- หัวหน้าส่วนจัดเก็บและรับเงิน	- หัวหน้าส่วนบริการลูกค้า	- หัวหน้าส่วนสำรวจและออกแบบ

5. ผลการได้รับจากการดำเนินงาน

- 5.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น
- 5.2 ลดข้อร้องเรียน และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร
- 5.3 สร้างความผูกพันและเกิดการใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

ช่องทางการติดต่อสำนักงานประปาสาขาพระโขนง

1564/1 ถนนสุขุมวิท แขวงพระโขนง เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10260

หมายเลขโทรศัพท์กลาง 0 2331 0031-2

เรื่อง	ผู้รับผิดชอบ	โทรศัพท์	
		เครื่องตรง	ภายใน
• ขอรับเงินประกันค่าน้ำ/ค่าอื่นๆ	ส่วนกลาง	0 2331 1061	3103
• หักค่าน้ำผ่านบัญชีธนาคาร	ส่วนควบคุมรายได้	0 2332 9019	3136 / 3137
• ค่าน้ำแพง • ไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าน้ำประปา	ส่วนอ่านมาตร	0 2331 0127	3132 / 3133
• สอบถามค่าน้ำประปา • ถูกระงับการใช้น้ำประปา	ส่วนจัดเก็บและรับเงิน	0 2331 1114	3141 / 3142
• สอบถามเอกสารยื่นคำร้องต่างๆ • ชื้อน้ำดื่มปาป่า	ส่วนบริการลูกค้า	0 2331 5749	3121 / 3122
• ท่อแตก/ท่อรั่ว • น้ำไม่ไหล • น้ำไหลอ่อน • น้ำขุ่น • น้ำมีกลิ่น	ส่วนซ่อมบำรุงระบบท่อและโยธา	0 2311 0995	3162-3163
• ติดตามงานติดตั้งประปาใหม่	ส่วนสำรวจและออกแบบ (กรณียังไม่ชำระเงิน)	0 2331 0675	3165 / 3166
	ส่วนก่อสร้าง (กรณีชำระเงินแล้ว)	-	3175 / 3176
• ติดตามงานย้ายมาตร	ส่วนสำรวจและออกแบบ (กรณียังไม่ชำระเงิน)	0 2331 0675	3165 / 3166
	ส่วนบริการมาตร (กรณีชำระเงินแล้ว)	-	3116 / 3117

Facebook : <https://www.facebook.com/สำนักงานประปาสาขาพระโขนง>

E-mail : br13s11@mwa.co.th

นวัตกรรมบริการ

1. ระบบ Smart Card - ระบบที่ผู้รับบริการสามารถใช้บัตรประชาชนแบบ Smart Card เพียงใบเดียวติดต่อธุรกรรม กับ กปน.



ยกเลิกสำเนาเอกสาร
ใช้นิติบัตรประชาชนใบเดียว*

✓
ติดตั้งประปาใหม่

✓
โอนกรรมสิทธิ์การใช้น้ำ

✓
เพิ่ม - ลด ขนาดมาตร

✓
ติดต่อเรื่องอื่น ๆ

*ผู้ใช้น้ำประเภทบุคคลธรรมดาและเป็นเจ้าบ้านเท่านั้น





การประสานผลวง

MWA CALL CENTER 1125 | www.mwa.co.th |

@MWAThailand

7.59
ส่วนบริการการใช้น้ำ


ใบคำร้องบริการน้ำประปา

เลขที่คำร้อง 63-13-11-000785

ชื่อผู้ใช้น้ำ น. ศ.ดวงพร มีสุข

สาขาผู้ใช้น้ำ พระโขนง ทะเบียนผู้ใช้น้ำ 77991321 เขต 04 เส้นทาง 273 ลำดับที่ 345

ขนาดมาตรตามทะเบียน 1/2" ขอยุบรวม 59-D-0-02-9000264

สถานที่ใช้ 476 ถนน สุขุมวิท ซอย สุขุมสุข แขวง บางนา เขต บางนา กรุงเทพมหานคร 10260

ชื่อผู้ติดต่อ นายบรรพต ไพรเดือน

สถานที่ติดต่อ

โทรศัพท์ 094-939-8191

เขียนที่ สำนักงานประปาสาขาพระโขนง

วันที่ 14 มกราคม 2563

เรื่อง รัฐบาลรับภาระค่าใช้จ่ายการใช้น้ำประปา

รายละเอียด สาเหตุ ลงทะเบียนใช้สิทธิบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ (น.ศ.62-ศ.ก.63)

ตัวอย่าง

ก. รายการทะเบียนบ้าน

ชื่อ นายบรรพต ไพรเดือน เพศ ชาย

เลขประจำตัวประชาชน 3-1019-00341-47-9 สัญชาติ ไทย

เกิดเมื่อ 27 มกราคม 2495 สถานภาพ โสด

มารดาชื่อ พู สัญชาติ ไทย

เลขประจำตัวประชาชน 0-0000-00000-00-0

บิดาชื่อ สมพงษ์ สัญชาติ ไทย

เลขประจำตัวประชาชน 0-0000-00000-00-0

ที่อยู่ 5 หมู่ 5 ซ.สุขุมสุข 30 แขวง บางนา เขต บางนา กรุงเทพมหานคร

ชื่อหมู่บ้าน -

ประเภทบ้าน บ้าน

เลขรหัสประจำบ้าน 1089-048565-3

สำนักทะเบียน

สถานภาพทางทะเบียน มีบุตรมีภรรยาที่มีภูมิลำเนาอยู่บ้านนี้

คัดจากฐานข้อมูล เมื่อวันที่ 14 มกราคม 2563

หน่วยงานที่ตรวจสอบ การประเมินผลของ กระทรวงมหาดไทย

ผู้ตรวจการ ชื่อ น.ศ.สมยศ ทวีมณีกุล

ข. รายการบัตรประจำตัวประชาชน

ชื่อในบัตร นายบรรพต ไพรเดือน

ที่อยู่ใบบัตร 5 ซ.สุขุมสุข 30 แขวง บางนา เขต บางนา กรุงเทพมหานคร

.....

.....

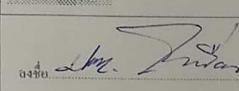
.....

.....

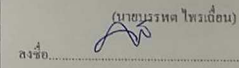
วันออกบัตร 21 สิงหาคม 2561

วันบัตรหมดอายุ 07 มิถุนายน 2564

เลขรหัสการนำบัตร 14012-4-075292

ลงชื่อ  ผู้รับคำร้อง

(นายบรรพต ไพรเดือน)

ลงชื่อ  ผู้รับคำร้อง

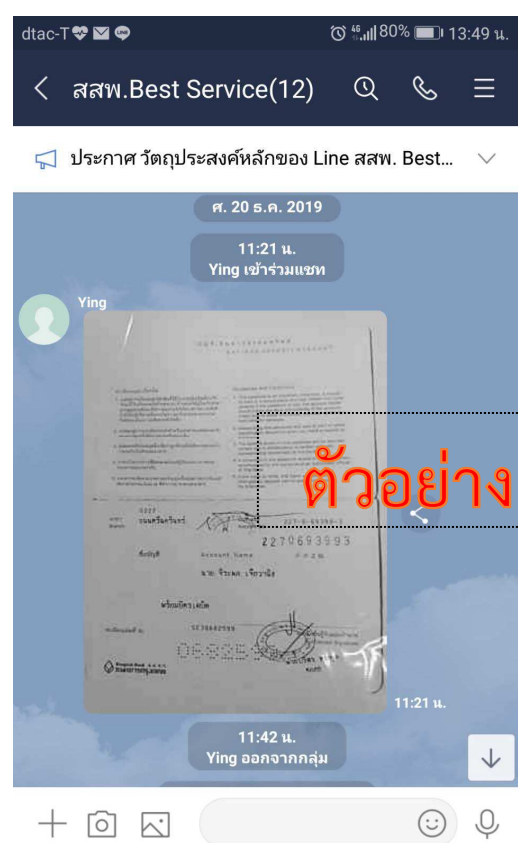
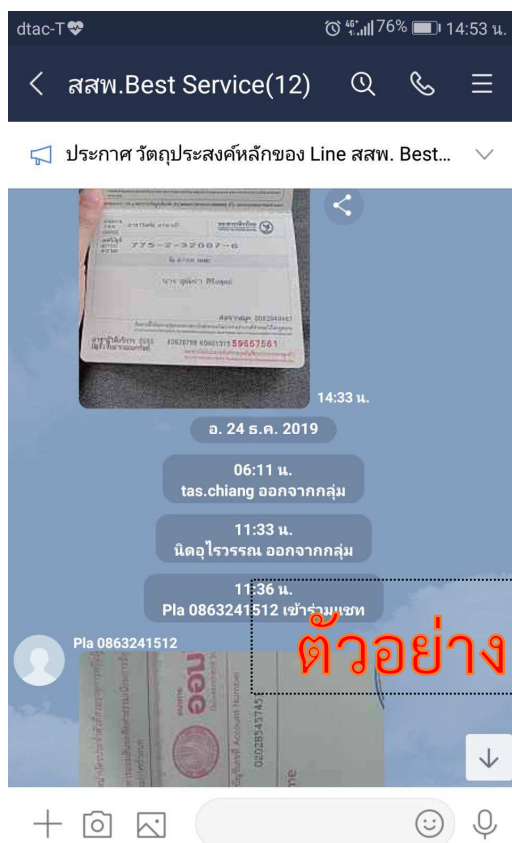
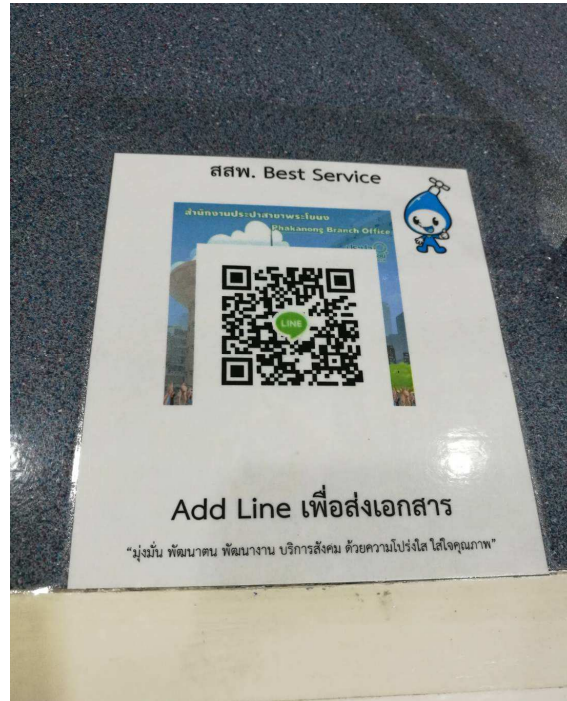
(น.ศ.สมยศ ทวีมณีกุล)

ติดต่อสอบถาม สำนักงานประปาสาขาพระโขนง โทร 0-2331-0031-2 ต่อ 3122

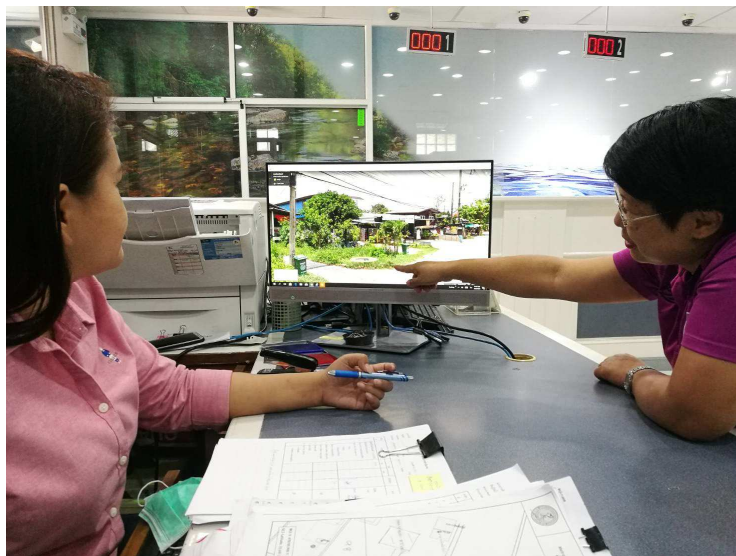
พิมพ์ครั้งที่ 1 เมื่อ 14/01/2563 11:41:09

45

2. Line กลุ่ม สสพ. Best Service – ช่องทางที่เปิดให้ผู้รับบริการส่งเอกสารที่สำคัญผ่านทาง Line กลุ่มบริการ สำนักงานประสานฯพระโขนง เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถดำเนินการยื่นคำร้องได้เบ็ดเสร็จในวันที่มาติดต่อ ไม่ต้องเสียเวลานำเอกสารมายื่นเพิ่มเติมภายหลัง

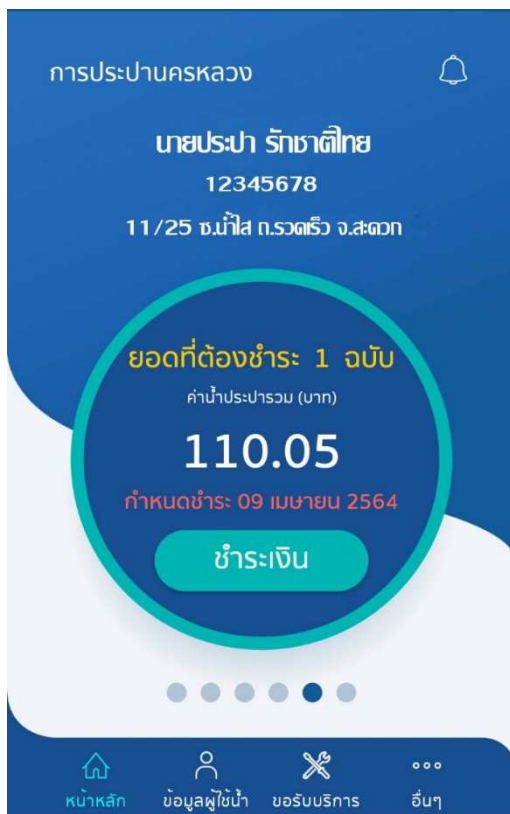


3. GIS ระบบแผนที่ภูมิศาสตร์ (GIS- Geography Information System) – ระบบแผนที่ที่ผู้ขอรับบริการสามารถตรวจสอบสถานที่ใช้น้ำที่ขอติดตั้งประปา พร้อมภาพประกอบ เพื่อให้ติดตั้งได้อย่างถูกต้อง ตรงตามความต้องการ

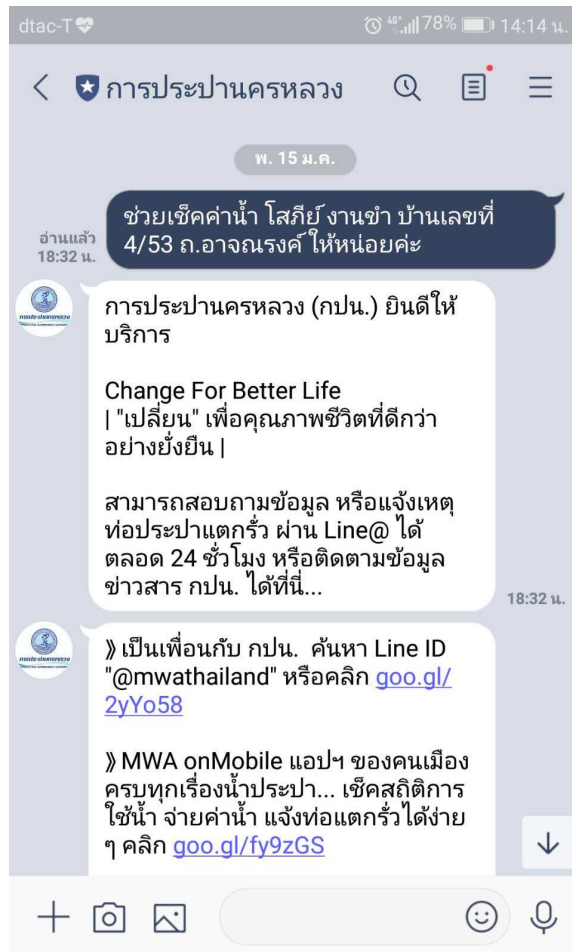


48

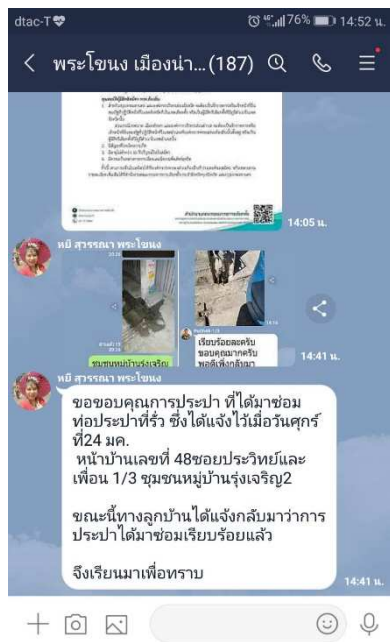
5.แอปพลิเคชัน MWA onMobile - ช่องทางที่เปิดให้ผู้รับบริการ สามารถใช้บริการทุกที่ ทุกเวลา อาทิ บริการติดตั้งประปา ชำระเงิน แจ้งเหตุ/ร้องเรียน แจ้งเตือนค่าน้ำผิดปกติ แจ้งเตือนการชำระหนี้ ดูข้อมูลเกี่ยวกับการใช้น้ำ (สถิติการใช้น้ำ ค่าน้ำ คุณภาพน้ำ) และเชื่อมโยงกับการไฟฟ้านครหลวง สามารถตรวจสอบค่าไฟฟ้า และขอติดตั้งไฟฟ้าได้



6. Line@MWAThailand - ช่องทางที่เปิดให้ผู้รับบริการ สอบถามค่าน้ำค้างชำระ และสอบถามบริการอื่นๆ ได้ทุกที่ ทุกเวลา



7. Line กลุ่ม ผู้ใช้น้ำรายใหญ่/กลุ่มจิตอาสา/กลุ่มสำนักงานเขต – ช่องทางแจ้งข่าวสาร กปน. และช่องทางที่ผู้รับบริการ หรือประชาชนทั่วไปสามารถแจ้งเหตุท่อประปาแตกรั่ว โดยการส่งภาพ พิกัด และหมายเลขโทรศัพท์ผู้แจ้ง เพื่อให้เจ้าหน้าที่ประเมินลักษณะหน้างาน และเข้าถึงจุดท่อประปาแตกรั่วอย่างรวดเร็ว

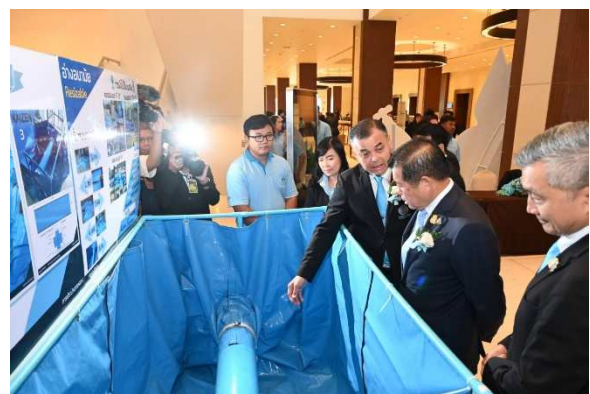


8. สองหัวดีกว่าหัวเดียว (เพิ่มแรงดันน้ำด้วยปั๊มของรถบรรทุกน้ำ) - การพัฒนากระบวนการเพิ่มแรงดันน้ำให้ดียิ่งขึ้น โดยการนำหลักการการเพิ่มแรงดันน้ำโดยใช้ปั๊มน้ำมาประยุกต์ใช้ โดยใช้รถบรรทุกน้ำ ซึ่งมีเครื่องปั๊มน้ำติดตั้งอยู่ในรถบรรทุกน้ำ มีอัตราการสูบน้ำสูงสุด 1,800 ลิตร/นาที และสามารถสร้างแรงดันน้ำได้สูงสุด 380 ปอนด์/ตารางนิ้ว เพื่อแก้ปัญหาน้ำประปาไม่ไหลหรือไหลอ่อน



9.อ่างอนามัย – นวัตกรรมงานซ่อมท่อประปา โดยใช้อ่างผ้าใบปูทับหลุมซ่อม เพื่อป้องกันสิ่งสกปรกปนเปื้อนในเส้นท่อ รักษาความสะอาดของน้ำในเส้นท่อ ลดระยะเวลาการ Blow น้ำ หลังการซ่อมท่อประปา สร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน ผลงาน “อ่างอนามัย” ได้รับรางวัลมากมาย ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน อาทิ

- รางวัลความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมดีเด่น ด้านนวัตกรรม” จากผลงาน “อ่างอนามัย” ในงาน รัฐวิสาหกิจดีเด่น ประจำปี 2562
- รางวัล Silver Award ประเภท Genba Kaizen จากเวทีการประกวด Thailand Kaizen Award 2019
- รางวัลชมเชย ประเภทการพัฒนาต่อยอดกระบวนการงานที่เคยนำเสนอ ในงานสัปดาห์วิชาการ การประปานครหลวง ประจำปี 2562



ภาคผนวก



ระเบียบการประปานครหลวง

ฉบับที่ ๕๐

ว่าด้วย การติดตั้งประปา

พ.ศ. ๒๕๕๘

โดยที่เป็นการสมควรแก้ไขปรับปรุงหลักเกณฑ์การติดตั้งประปา เพื่อรองรับการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและรวดเร็วยิ่งขึ้น อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๓ (๒) แห่งพระราชบัญญัติการประปา นครหลวง พ.ศ. ๒๕๑๐ ประกอบกับข้อบังคับการประปา นครหลวง ฉบับที่ ๑๑๖ ว่าด้วย การบริการจัดส่ง จำหน่าย และการใช้น้ำประปา พ.ศ. ๒๕๔๓ และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติม จึงวางระเบียบไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบการประปา นครหลวง ฉบับที่ ๕๐ ว่าด้วย การติดตั้งประปา พ.ศ. ๒๕๕๘”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิกระเบียบการประปา นครหลวง ฉบับที่ ๕๐ ว่าด้วย การติดตั้งประปา พ.ศ. ๒๕๕๗

บรรดาระเบียบ คำสั่ง ประกาศ หรือหลักเกณฑ์อื่นใดที่กำหนดไว้แล้วในระเบียบนี้ หรือซึ่งขัดหรือแย้งกับระเบียบนี้ ให้ใช้ระเบียบนี้แทน

ข้อ ๔ ให้รองผู้ว่าการ (บริการด้านตะวันตก) เป็นผู้รักษาการตามระเบียบนี้ และให้มีอำนาจ กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติ เพื่อดำเนินการตามระเบียบนี้

ข้อ ๕ การติดตั้งประปา แบ่งเป็น ๒ ลักษณะ คือ

๕.๑ การติดตั้งประปาใหม่ หมายความว่า การติดตั้งประปาสำหรับสถานที่หรือ อาคารที่ไม่มีการติดตั้งประปามาก่อน โดยแบ่งตามสภาพการใช้น้ำ ดังนี้

๕.๑.๑ การติดตั้งถาวร ใช้กับอาคารที่มีหมายเลขทะเบียนบ้านที่ถูกต้อง โดยผู้ขอรับบริการติดตั้งประปาใหม่ต้องเป็นเจ้าของ หรือผู้ครอบครอง หรือมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน

๕.๑.๒ การติดตั้งชั่วคราว ใช้กับสถานที่ที่มีหมายเลขทะเบียนบ้านชั่วคราว หรือขอใช้เพื่อการก่อสร้าง หรือขอใช้น้ำตามสภาพการใช้น้ำอื่น ๆ โดยผู้ขอรับบริการติดตั้งประปาใหม่ต้องเป็น เจ้าของหรือผู้ครอบครอง หรือมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านชั่วคราว

๕.๒ การติดตั้งประปาซ้ำ หมายความว่า การติดตั้งประปาสำหรับสถานที่หรืออาคาร ที่เคยมีการติดตั้งประปามาก่อนและได้มีการยกเลิกการใช้น้ำหรือถูกงดจ่ายน้ำไปแล้ว โดยผู้ยื่นคำขอต้องไม่เป็น คู่สัญญาการใช้น้ำประปาเดิมของสถานที่การใช้น้ำนั้น

ข้อ ๖ ผู้ขอใช้น้ำต้องเป็นบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ดังต่อไปนี้

๖.๑ เจ้าของบ้านหรือเจ้าของสถานที่ขอใช้น้ำ

๖.๒ ผู้มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านที่ขอใช้น้ำ

๖.๓ ผู้เช่าหรือผู้ครอบครองสถานที่ขอใช้น้ำโดยชอบด้วยกฎหมาย

๖.๔ ผู้ประกอบการในสถานที่ขอใช้น้ำ

๖.๕ ผู้มีอำนาจจัดการแทนนิติบุคคลที่ขอใช้น้ำ

๖.๖ หัวหน้าหน่วยงานหรือผู้มีอำนาจตามกฎหมายของหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ บ้านพักของทางราชการ บ้านพักของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สถานทูต สถานกงสุล วัด และสถานที่ประกอบพิธีทางศาสนาต่าง ๆ ที่ได้จดทะเบียนมีใบอนุญาตแล้วซึ่งขอใช้น้ำ

๖.๗ ผู้ขอใช้น้ำอื่น นอกเหนือจากข้อ ๖.๑ - ๖.๖ ให้เป็นดุลพินิจในการอนุญาตของรองผู้ว่าการ (บริการด้านตะวันออก) หรือรองผู้ว่าการ (บริการด้านตะวันตก) ตามพื้นที่ที่รับผิดชอบ

ข้อ ๗ การขอตัดตั้งประปาถาวร ผู้ขอใช้น้ำจะต้องยื่นคำขอใช้น้ำตามแบบคำขอหรือด้วยวิธีการอื่นใดตามที่การประปานครหลวงกำหนดโดยยื่น ณ สำนักงานประปาสาขา หรือสถานที่อื่นใดที่รับดำเนินการรับคำขอตัดตั้งประปาแล้วแต่กรณี พร้อมด้วยหลักฐานที่ลงนามรับรองสำเนาถูกต้องประกอบการขอใช้น้ำ ดังต่อไปนี้

๗.๑ การขอตัดตั้งประปาของบุคคลธรรมดา

๗.๑.๑ บุคคลที่มีสัญชาติไทย

๗.๑.๑.๑ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือสำเนาบัตรประจำตัวข้าราชการ หรือสำเนาบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ

๗.๑.๑.๒ สำเนาทะเบียนบ้านที่ขอตัดตั้งประปา หรือสำเนาทะเบียนบ้านที่มีชื่อผู้ขอตัดตั้งประปาอยู่ในทะเบียนบ้าน

๗.๑.๑.๓ กรณีผู้ขอตัดตั้งประปามีใช้เจ้าบ้าน หรือเจ้าของบ้าน จะต้องหลักฐานอย่างใดอย่างหนึ่งดังต่อไปนี้

(๑) สำเนาทะเบียนบ้านที่มีชื่อผู้ขอใช้น้ำอยู่ในทะเบียนบ้านและให้เจ้าบ้านหรือเจ้าของบ้านทำหนังสือยินยอมพร้อมแนบหลักฐานสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านของเจ้าบ้านหรือเจ้าของบ้านด้วย ในกรณีผู้ขอใช้น้ำเป็นบิดา มารดา บุตรที่บรรลุนิติภาวะ และคู่สมรสของเจ้าบ้านหรือเจ้าของบ้าน ให้ยกเว้นไม่ต้องทำหนังสือยินยอม หรือ

(๒) หนังสือหรือเอกสารอื่นใดที่แสดงว่าผู้ขอใช้น้ำเป็นผู้มีกรรมสิทธิ์ในบ้านที่จะขอตัดตั้งประปา แต่ยังมีได้ย้ายเข้าอยู่ในทะเบียนบ้าน หรือย้ายเข้าอยู่ในทะเบียนบ้านแล้ว แต่ในทะเบียนบ้านมิได้ระบุว่าเป็นเจ้าบ้าน หรือ

(๓) สำเนาเอกสารแสดงสิทธิครอบครองสถานที่ใช้น้ำ เช่น สัญญาเช่า เป็นต้น

๗.๑.๒ บุคคลที่ไม่ได้มีสัญชาติไทย

๗.๑.๒.๑ สำเนาหนังสือเดินทาง (Passport) และหลักฐานการตรวจลงตรา หรือหลักฐานแสดงตนอื่น

๗.๑.๒.๒ สำเนาทะเบียนบ้านที่ขอใช้น้ำ

๗.๑.๒.๓ สำเนาเอกสารหลักฐานแสดงกรรมสิทธิ์ หรือสิทธิครอบครองสถานที่ขอใช้น้ำ

๗.๑.๒.๔ กรณีผู้ขอใช้น้ำไม่ใช่เจ้าของบ้าน ต้องยื่นหนังสือยินยอมของเจ้าของบ้าน พร้อมแนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือสำเนาหนังสือเดินทาง (Passport) และหลักฐานการตรวจลงตรา หรือหลักฐานแสดงตนอื่นของเจ้าของบ้านด้วย

๗.๒ การขอตีดั้งประปาของนิติบุคคล

๗.๒.๑ หนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคลที่เจ้าหน้าที่ของรัฐรับรองไม่เกิน

๓ เดือน

๗.๒.๒ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือสำเนาหนังสือเดินทาง (Passport) และหลักฐานการตรวจลงตรา หรือหลักฐานแสดงตนอื่น ของผู้มีอำนาจกระทำการแทนนิติบุคคล

๗.๒.๓ สำเนาทะเบียนบ้านที่ขอใช้น้ำ

๗.๒.๔ สำเนาเอกสารหลักฐานแสดงกรรมสิทธิ์ หรือสิทธิครอบครองสถานที่
ขอใช้น้ำ

๗.๓ การขอตีดั้งประปาในนามของหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ บ้านพักของ
ทางราชการ บ้านพักของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สถานทูต สถานกงสุล วัด และสถานที่ประกอบพิธีทางศาสนา
ต่าง ๆ ที่ได้จดทะเบียนมีใบอนุญาตแล้ว

ให้หัวหน้าหน่วยงาน หรือผู้มีอำนาจตามกฎหมายแล้วแต่กรณีเป็นผู้ลงนาม
ในแบบคำขอตีดั้งประปาและสัญญาใช้น้ำประปากับการประปานครหลวง

ข้อ ๘ การขอตีดั้งประปาชั่วคราว ผู้ขอใช้น้ำจะต้องยื่นคำขอใช้น้ำตามแบบคำขอหรือด้วย
วิธีการอื่นใดตามที่การประปานครหลวงกำหนดโดยยื่น ณ สำนักงานประปาสาขา หรือสถานที่อื่นใด
ที่ดำเนินการรับคำขอตีดั้งประปาแล้วแต่กรณี พร้อมด้วยหลักฐานที่ลงนามรับรองสำเนาถูกต้องประกอบการ
ขอใช้น้ำ ดังต่อไปนี้

๘.๑ กรณีบุคคลธรรมดา ทั้งที่มีสัญชาติไทยและไม่มีสัญชาติไทย ให้ยื่นสำเนาบัตร
ประจำตัวประชาชน หรือสำเนาหนังสือเดินทาง (Passport) และหลักฐานการตรวจลงตรา หรือหลักฐาน
แสดงตนอื่น

กรณีนิติบุคคล ให้ยื่นหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคลที่เจ้าหน้าที่ของรัฐ
รับรอง ไม่เกิน ๓ เดือน และสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือสำเนาหนังสือเดินทาง (Passport) และ
หลักฐานการตรวจลงตรา หรือหลักฐานแสดงตนอื่น ของผู้มีอำนาจกระทำการแทนนิติบุคคล

๘.๒ สำเนาทะเบียนบ้านชั่วคราว หรือสำเนาใบอนุญาตก่อสร้าง (ถ้ายังไม่ได้ ให้ใช้
สำเนาใบคำขอ) หรือสำเนาโฉนดที่ดินสถานที่ขอใช้น้ำ หรือเอกสารอื่นซึ่งแสดงสิทธิครอบครองสถานที่ขอใช้น้ำ

ข้อ ๙ กรณีมีความจำเป็นผู้ขอใช้น้ำ ไม่สามารถยื่นคำขอหรือเป็นคู่สัญญาใช้น้ำประปาด้วย
ตนเอง ให้ทำหนังสือมอบอำนาจให้ผู้หนึ่งผู้ใดทำการแทนได้ โดยผู้รับมอบอำนาจจะต้องยื่นสำเนาบัตร
ประจำตัวประชาชน หรือสำเนาบัตรประจำตัวข้าราชการ หรือสำเนาบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือสำเนา
หนังสือเดินทาง (Passport) และหลักฐานการตรวจลงตรา หรือหลักฐานแสดงตนอื่นของผู้มอบอำนาจและของ
ผู้รับมอบอำนาจด้วย

ข้อ ๑๐ ผู้ใช้น้ำถาวรที่ประสงค์จะขอใช้น้ำต่อเนื่อง เมื่อมีการรื้อถอนอาคารเดิม ให้โอน
เปลี่ยนสภาพการใช้น้ำเป็นผู้ใช้น้ำชั่วคราวได้

ข้อ ๑๑ ผู้ใช้น้ำประปาชั่วคราวมีสิทธิขอโอนเปลี่ยนสภาพเป็นการใช้น้ำประปาถาวรได้

ข้อ ๑๒ การขอโอนกรรมสิทธิ์การใช้น้ำ และการขอโอนเงินประกันการใช้น้ำ โดยการเปลี่ยน
ชื่อผู้ใช้น้ำ เนื่องจากได้รับกรรมสิทธิ์ตามกฎหมายจากนิติกรรมหรือโดยทางอื่นนอกจากนิติกรรม เจ้าของหรือผู้
ครอบครองอาคารสามารถขอเปลี่ยนชื่อโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย หรือเงินประกันการใช้น้ำใด ๆ ยกเว้นกรณีที่
ผู้ใช้น้ำเดิมถอนเงินประกันการใช้น้ำ หรือไม่มีการวางเงินประกันไว้ เจ้าของหรือผู้ครอบครองรายใหม่ต้อง
วางเงินประกันการใช้น้ำใหม่ให้ครบถ้วน

ข้อ ๑๓ เพื่อเป็นประโยชน์แก่การจดปริมาณน้ำประปา การตรวจสอบ และการซ่อมบำรุงรักษาท่อ และอุปกรณ์การจ่ายน้ำ ให้กำหนดจุดติดตั้งมาตรวัดน้ำ ดังนี้

๑๓.๑ ให้ติดตั้งมาตรวัดน้ำไว้ใกล้ทางเข้าออก ด้านหน้าอาคาร โดยติดตั้งชิดฝาผนัง อาคารหรือแนวรั้วกำแพงด้านหน้า

๑๓.๒ กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการได้ตามข้อ ๑๓.๑ หรือเป็นสถานที่ก่อสร้างให้อยู่ในดุลพินิจของหัวหน้าหน่วยงานสำนักงานประปาสาขาในเขตพื้นที่รับผิดชอบ

ข้อ ๑๔ ผู้ขอรับบริการหรือผู้ใช้น้ำ จะต้องติดตั้งท่อและอุปกรณ์ภายในบริเวณสถานที่ หรืออาคารของผู้ใช้น้ำให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของการประปานครหลวง และให้ยื่นคำขอตามแบบคำขอ ที่การประปานครหลวงกำหนด ซึ่งสถานที่หรืออาคารแห่งเดียวจะยื่นคำขอติดตั้งมาตรวัดน้ำเกินกว่า หนึ่งมาตรวัดน้ำได้ โดยให้อยู่ในดุลพินิจของหัวหน้าหน่วยงานสำนักงานประปาสาขาในเขตพื้นที่รับผิดชอบที่จะ ติดตั้งมาตรวัดน้ำเกินกว่าหนึ่งมาตรวัดน้ำตามที่ยื่นคำขอหรือไม่

ข้อ ๑๕ การติดตั้งประปา การคิดอัตราค่าใช้จ่าย และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ การโอน เปลี่ยนสภาพการใช้น้ำ ให้เป็นไปตามประกาศ คำสั่ง คู่มือปฏิบัติงาน หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติ ของการประปานครหลวง

ข้อ ๑๖ เมื่อระเบียบนี้มีผลใช้บังคับแล้ว บรรดาประกาศ คำสั่ง หลักเกณฑ์ และวิธีปฏิบัติใด ที่อ้างถึงระเบียบการประปานครหลวง ฉบับที่ ๕๐ ว่าด้วย การติดตั้งประปา พ.ศ. ๒๕๕๗ ให้ถือว่าอ้างถึง ระเบียบนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๓ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๘

X/ กา

(นายธนศักดิ์ วัฒนฐานะ)

ผู้ว่าการการประปานครหลวง



ระเบียบการประปานครหลวง

ฉบับที่ ๕๑

ว่าด้วย การกำหนดประเภทผู้ใช้น้ำและการเปลี่ยนประเภทผู้ใช้น้ำ

พ.ศ. ๒๕๕๘

โดยที่เป็นการสมควรแก้ไขปรับปรุงหลักเกณฑ์การกำหนดประเภทผู้ใช้น้ำและการเปลี่ยนประเภทผู้ใช้น้ำให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๓ (๒) แห่งพระราชบัญญัติการประปานครหลวง พ.ศ. ๒๕๑๐ ประกอบกับข้อบังคับการประปานครหลวง ฉบับที่ ๑๑๖ ว่าด้วย การบริการจัดส่ง จำหน่ายและการใช้น้ำประปา พ.ศ. ๒๕๕๘ จึงวางระเบียบไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบการประปานครหลวง ฉบับที่ ๕๑ ว่าด้วย การกำหนดประเภทผู้ใช้น้ำและการเปลี่ยนประเภทผู้ใช้น้ำ พ.ศ. ๒๕๕๘”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิกระเบียบการประปานครหลวง ฉบับที่ ๕๑ ว่าด้วย การกำหนดประเภทผู้ใช้น้ำและการเปลี่ยนประเภทผู้ใช้น้ำ พ.ศ. ๒๕๕๗

ข้อ ๔ ให้รองผู้ว่าการ (บริการด้านตะวันตก) รักษาการตามระเบียบนี้ และให้มีอำนาจกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติ เพื่อดำเนินการตามระเบียบนี้

ข้อ ๕ กำหนดให้ผู้ใช้น้ำของการประปานครหลวงมี ๒ ประเภท คือ

๕.๑ ประเภทที่ ๑ การใช้ประโยชน์จากสถานที่เพื่อพักอาศัยโดยเฉพาะ และให้รวมถึงสถานที่ดังต่อไปนี้

๕.๑.๑ สถานที่เพื่อการพักอาศัยที่ติดตั้งมาตรทั้งประเภทรายเดี่ยว รายกลุ่ม และขายเหมาประเภทที่พักอาศัย

๕.๑.๒ วัดหรือสถานที่ประกอบศาสนกิจทุกศาสนา

๕.๑.๓ มูลนิธิ หรือองค์กรที่มีวัตถุประสงค์ในการประกอบกิจกรรมหรือบำเพ็ญประโยชน์ต่อสาธารณชนส่วนรวมโดยไม่หวังกำไร

๕.๑.๔ องค์กรสาธารณประโยชน์และองค์กรสวัสดิการชุมชนที่ได้รับการรับรองตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. ๒๕๔๖ และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติม

๕.๑.๕ โรงเรียนทั้งของรัฐและเอกชน ที่เปิดสอนระดับอนุบาล ประถมศึกษา มัธยมศึกษา ทั้งสายสามัญและสายอาชีพ แต่ไม่เกินระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)

๕.๑.๖ โรงพยาบาลของรัฐ หรือสถานพยาบาลของรัฐ

๕.๑.๗ สถานที่ค้าขายหรือประกอบการ หรือรับจ้างที่เจ้าของดำเนินการเอง เพื่อช่วยเหลือครอบครัวเล็ก ๆ น้อย ๆ ซึ่งของที่ขายราคาไม่สูงนัก หรือมีจำนวนน้อย โดยมีได้จ้างหรือให้ผู้อื่นเข้าดำเนินการ

๕.๒ ประเภที่ ๒ การใช้ประโยชน์จากสถานที่เพื่อธุรกิจ ราชการ รัฐวิสาหกิจ อุตสาหกรรม การใช้น้ำเพื่อการก่อสร้าง และอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากประเภที่ ๑ ทั้งนี้ ให้รวมถึงกรณีที่บุคคลที่ไม่มีสัญชาติไทยเป็นผู้ขอใช้น้ำด้วย

ข้อ ๖ การเปลี่ยนประเภที่ผู้ใช้น้ำให้ตรงตามที่กำหนดในข้อ ๕ ให้พิจารณาดำเนินการได้ ๔ กรณี ดังนี้

๖.๑ จากคำร้องของผู้ใช้น้ำ

๖.๒ จากรายงานของผู้ปฏิบัติงาน

๖.๓ เมื่อสุ่มตรวจสอบพบว่า มีพฤติการณ์การใช้น้ำเปลี่ยนแปลงไป

๖.๔ เมื่อมีเหตุอื่นอันสมควร

ข้อ ๗ อำนาจอนุมัติการเปลี่ยนประเภที่ผู้ใช้น้ำ

๗.๑ กรณีจากคำร้องของผู้ใช้น้ำ ให้หัวหน้าส่วนบริการการใช้น้ำสำนักงานประปาสาขา เป็นผู้อนุมัติ

๗.๒ กรณีจากรายงานของผู้ปฏิบัติงาน ให้หัวหน้าส่วนอ่านมาตรสำนักงานประปาสาขา เป็นผู้อนุมัติ

ทั้งนี้ ให้มีการรายงานให้ผู้จัดการสำนักงานประปาสาขาทราบการอนุมัติอย่างน้อยเดือนละครั้ง

ข้อ ๘ การเปลี่ยนประเภที่ผู้ใช้น้ำให้มีผลในการคิดอัตราค่าน้ำตั้งแต่ใบแจ้งหนี้ของเดือนถัดจากเดือนที่ได้รับอนุมัติตามข้อ ๗

บทเฉพาะกาล

ข้อ ๙ เมื่อระเบียบนี้มีผลใช้บังคับแล้ว บรรดาประกาศ คำสั่ง หลักเกณฑ์ และวิธีปฏิบัติใด ที่อ้างถึงระเบียบการประปานครหลวง ฉบับที่ ๕๑ ว่าด้วย การกำหนดประเภที่ผู้ใช้น้ำและการเปลี่ยนประเภที่ผู้ใช้น้ำ พ.ศ. ๒๕๕๘ ให้ถือว่าอ้างถึงระเบียบนี้

บรรดาคำสั่ง หลักเกณฑ์ หรือวิธีปฏิบัติที่ใช้บังคับอยู่ก่อนวันที่ประกาศใช้ระเบียบฉบับนี้ ให้คงใช้บังคับต่อไปเท่าที่ไม่ขัดหรือแย้งกับระเบียบนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๒๙ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๘

(นายธนกศักดิ์ วัฒนฐานะ)

ผู้ว่าการการประปานครหลวง



คำสั่งการประปานครหลวง

ที่ ๕๐๐ /๒๕๕๘

เรื่อง หลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติและอัตราค่าใช้จ่ายในการติดตั้งประปา

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงหลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติและอัตราค่าใช้จ่ายในการติดตั้งประปาให้เหมาะสม สอดคล้องกับการให้บริการในปัจจุบัน

อาศัยอำนาจตามความในข้อ ๕ ของข้อบังคับการประปานครหลวง ฉบับที่ ๑๑๖ ว่าด้วย การบริการ จัดส่ง จำหน่าย และการใช้น้ำประปา พ.ศ. ๒๕๔๓ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม จึงยกเลิกคำสั่งการประปานครหลวงที่ ๒๔๙/๒๕๕๔ สืบ ณ วันที่ ๒๙ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๔ และคำสั่งอื่นใดในส่วนที่ได้กำหนดแล้วโดยคำสั่งนี้หรือ ขัดแย้งกับคำสั่งนี้ และให้กำหนดหลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติและอัตราค่าใช้จ่ายในการติดตั้งประปา ดังนี้

๑. การขอติดตั้งประปา

ผู้ประสงค์ขอใช้น้ำประปา ให้ยื่นคำขอตามวิธีการและสถานที่ที่การประปานครหลวงกำหนด พร้อมหลักฐานการเป็นเจ้าของ หรือการมีสิทธิครอบครอง หรือการมีกรรมสิทธิ์ใช้ประโยชน์ในพื้นที่ที่จะขอใช้น้ำประปานั้น

๒. อัตราค่าใช้จ่ายในการติดตั้งประปา

๒.๑ กรณีที่ไม่ต้องวางท่อประปาขนาดเส้นผ่านศูนย์กลาง ๕๐ - ๔๐๐ มิลลิเมตร ให้คิด ค่าใช้จ่ายตามอัตราค่าใช้จ่ายในการติดตั้งประปาตามบัญชี ๑ แนบท้ายคำสั่งนี้

๒.๒ กรณีที่ต้องวางท่อประปาขนาดเส้นผ่านศูนย์กลาง ๕๐ - ๔๐๐ มิลลิเมตร ให้คิด ค่าใช้จ่าย ดังนี้

๒.๒.๑ การประปานครหลวงจะช่วยลงทุนค่าใช้จ่ายสูงสุดในการวางท่อประปาดังกล่าว ตามจำนวนและขนาดมาตรวัดน้ำที่ชำระเงินค่าติดตั้งประปาตามบัญชี ๒ แนบท้ายคำสั่งนี้ หากค่าใช้จ่าย ในการวางท่อประปาดังกล่าวสูงกว่าเงินที่การประปานครหลวงช่วยลงทุน ให้คิดค่าใช้จ่ายส่วนที่เกินรวมเข้ากับ ค่าใช้จ่ายในการติดตั้งประปาด้วย

๒.๒.๒ กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการได้ตามข้อ ๒.๒.๑ และสำนักงานประปาสาขา พิจารณาเห็นว่า การประปานครหลวงสมควรจะลงทุนวางท่อประปาบริเวณนั้น การประปานครหลวงจะช่วย ลงทุนไม่เกินร้อยละ ๕๐ ของค่าใช้จ่ายในการวางท่อประปาทั้งหมด และให้นำเสนอ รองผู้ว่าการ (บริการด้าน ตะวันตก) พิจารณออนุมัติ แต่หากมีความจำเป็นต้องช่วยลงทุนเกินกว่าร้อยละ ๕๐ ให้นำเสนอผู้ว่าการพิจารณา อนุมัติ

๒.๓ กรณีหมู่บ้านจัดสรร ชุมชน อาคาร หรือสิ่งปลูกสร้างที่สร้างสำหรับขายหรือให้เช่า และการจัดสรรที่ดินเปล่าเพื่อการพาณิชย์ ให้ดำเนินการได้ ดังนี้

๒.๓.๑ กรณีการประปานครหลวงเป็นผู้ดำเนินการออกแบบและก่อสร้างวางท่อประปา ให้ผู้ประกอบการหรือผู้แทนชุมชนเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายทั้งหมด

๒.๓.๒ กรณีนอกเหนือจากข้อ ๒.๓.๑ ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้ว่าการ

๒.๔ กรณีการติดตั้งประปาให้ผู้มีรายได้น้อย

“ผู้มีรายได้น้อย” หมายความว่า ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อครัวเรือนไม่เกินเดือนละ ๑๒,๐๐๐ บาท โดยมีหน่วยงานทางปกครองของกรุงเทพมหานคร จังหวัดนนทบุรี จังหวัดสมุทรปราการ หรือหน่วยงานทางปกครองส่วนท้องถิ่นรับรอง

๒.๔.๑ กรณีที่ยังไม่มีท่อประปาวางผ่าน ผู้ขอติดตั้งประปาจะต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไข ดังนี้

๒.๔.๑.๑ สถานที่ขอติดตั้งประปา จะต้องใช้เป็นที่อยู่อาศัย

๒.๔.๑.๒ การประปานครหลวงจะช่วยลงทุนค่าใช้จ่ายในการก่อสร้างวางท่อจ่ายน้ำเข้าไปในชุมชนไม่เกินรายละ ๑๕,๐๐๐ บาท หากค่าใช้จ่ายสูงกว่าเงินที่การประปานครหลวงช่วยลงทุนให้ผู้ขอติดตั้งประปาต้องจ่ายเงินลงทุนสมทบค่าใช้จ่ายส่วนที่เกินนั่นเอง

๒.๔.๒ กรณีที่มีท่อประปาวางผ่านแล้ว ผู้ขอติดตั้งประปาจะต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไข ดังนี้

๒.๔.๒.๑ ผู้ขอติดตั้งประปารายเดี่ยว ให้คิดค่าใช้จ่ายตามอัตราค่าใช้จ่ายในการติดตั้งประปาตามบัญชี ๑ แนบท้ายคำสั่งนี้

๒.๔.๒.๒ ผู้ขอติดตั้งประปารายกลุ่มจะต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไข ดังนี้

(๑) ต้องมีจำนวนตั้งแต่ ๑๕ ครัวเรือนขึ้นไป และเป็นอาคารที่พักอาศัยของทางราชการหรือรัฐวิสาหกิจที่มีลักษณะเป็นแฟลตของผู้มีรายได้น้อย หรือชุมชนแออัด หรืออาคารชุด โครงการบ้านเอื้ออาทร หรือโครงการบ้านมั่นคง หรือโครงการที่อยู่อาศัยของหน่วยงานภาครัฐสำหรับผู้มีรายได้น้อย กรณีที่นิติบุคคลเป็นคู่สัญญาการใช้น้ำกับการประปาที่ไม่สามารถแยกติดตั้งมาตรวัดน้ำเฉพาะรายได้ ต้องติดตั้งมาตรวัดน้ำหลัก (Master Meter) เพียงเครื่องเดียว

(๒) ผู้ขอติดตั้งประปาจะต้องตั้งตัวแทนของกลุ่มจำนวน ๕ คน เป็นผู้รับผิดชอบการดำเนินการทั้งหมดของกลุ่มในการติดต่อกับการประปาฯ และลงนามในสัญญาการใช้น้ำประปาด้วย โดยต้องยื่นหลักฐานต่าง ๆ ต่อสำนักงานประปาสาขาที่รับผิดชอบในท้องที่ของผู้ขอติดตั้งประปาเพื่อประกอบการพิจารณา ดังนี้

(๒.๑) บัญชีรายชื่อเจ้าบ้าน พร้อมบ้านเลขที่ของผู้ใช้น้ำทุกรายในกลุ่ม

(๒.๒) สำเนาทะเบียนบ้าน

หากเป็นกรณีอาคารของทางราชการหรือรัฐวิสาหกิจ ให้ใช้รายชื่อและเลขที่ห้องแทน พร้อมทั้งหนังสือรับรองของทางราชการหรือรัฐวิสาหกิจที่รับผิดชอบ หรือกรณีที่ชุมชนผู้มีรายได้น้อยไม่มีสำเนาทะเบียนบ้าน ให้พนักงานการประปาฯ ร่วมกับผู้ที่จะเข้าทำสัญญาการใช้น้ำประปา ออกสำรวจร่วมกันและจัดทำทะเบียนจำนวนครัวเรือนที่ใช้น้ำประปาไว้ทุกราย

(๒.๓) หนังสือมอบอำนาจหรือสัญญาตั้งตัวแทนผู้ใช้น้ำรายกลุ่ม

๒.๔.๓ ขนาดมาตรวัดน้ำ

๒.๔.๓.๑ ผู้ขอติดตั้งประปารายเดี่ยว ให้ขอติดตั้งมาตรวัดน้ำได้เฉพาะขนาดเส้นผ่านศูนย์กลาง ๑/๒ นิ้ว และคิดค่าใช้จ่ายในการติดตั้งประปาตามบัญชี ๑ แนบท้ายคำสั่งนี้

๒.๔.๓.๒ ผู้ขอติดตั้งประปารายกลุ่ม ให้คิดค่าใช้จ่ายในการติดตั้งประปาตามบัญชี ๑ แนบท้ายคำสั่งนี้

๒.๔.๔ การผ่อนชำระค่าใช้จ่ายในการติดตั้งประปา

การประปาฯ นครหลวงให้สิทธิผู้ขอติดตั้งประปาประเภทรายเดี่ยวผ่อนชำระค่าใช้จ่ายในการติดตั้งประปาได้ ดังนี้

(๑) ชำระงวดแรกอย่างน้อยร้อยละ ๒๐ ของค่าใช้จ่ายในการติดตั้ง
ประปาที่ผู้ขอใช้น้ำต้องรับผิดชอบ

(๒) ค่าใช้จ่ายส่วนที่เหลือผ่อนชำระเดือนละ ๑ งวด ภายในกำหนด
ไม่เกิน ๑ ปี

(๓) ผู้ขอติดตั้งประปาจะต้องจัดหาผู้ค้ำประกัน ซึ่งเป็นข้าราชการหรือ
พนักงานรัฐวิสาหกิจที่ดำรงตำแหน่งไม่ต่ำกว่าระดับ ๖ หรือเทียบเท่า หรือเป็นบุคคลในชุมชนที่น่าเชื่อถือ
เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน หรือประธานชุมชน เป็นต้น

๓. ให้รองผู้ว่าการ (บริการด้านตะวันตก) เป็นผู้มีอำนาจวินิจฉัยชี้ขาดปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติตาม
คำสั่งนี้ และมีอำนาจกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติเพิ่มเติมเพื่อให้เป็นไปตามคำสั่งนี้

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๕ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๘



(นายธศักดิ์ วัฒนฐานะ)

ผู้ว่าการการประปานครหลวง

บัญชีแนบท้ายคำสั่งการประปานครหลวงที่ ๕๐๐ /๒๕๕๘ สั้ ณ วันที่ ๒๗ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๘

บัญชี ๑

อัตราค่าใช้จ่ายในการติดตั้งประปา

ลำดับ	ขนาดมาตร เส้นผ่าน ศูนย์กลาง (นิ้ว)	ใน ส่วนการติดตั้งมาตรวัดน้ำและอุปกรณ์			ใน ส่วนการบรรจุบ่อประปา			รวม (บาท)
		ค่าวัสดุ (บาท)	ค่าแรง (บาท)	ค่าออกแบบ และควบคุมงาน	ค่าวัสดุ (บาท)	ค่าแรง (บาท)	ค่าออกแบบและ ควบคุมงาน	
๑	๑/๒	๑,๒๕๐	๑,๐๕๐	๒๐๐	๑,๒๐๐	๑,๐๕๐	๒๕๐	๕,๐๐๐
๒	๓/๔	๑,๖๕๐	๑,๑๐๐	๒๕๐	๑,๗๐๐	๑,๐๕๐	๒๕๐	๖,๐๐๐
๓	๑	๒,๕๕๐	๑,๑๕๐	๓๐๐	๒,๒๐๐	๑,๕๐๐	๓๐๐	๘,๐๐๐
๔	๑ ๑/๒	๕,๘๐๐	๑,๒๐๐	๕๐๐	๓,๑๕๐	๑,๕๐๐	๓๕๐	๑๒,๕๐๐
๕	๒	๒๕,๓๕๐	๒,๙๐๐	๒,๒๕๐	๔,๗๐๐	๒,๗๐๐	๖๐๐	๓๘,๕๐๐
๖	๓	๓๙,๓๐๐	๖,๕๐๐	๓,๗๐๐	๑๗,๘๐๐	๖,๗๕๐	๑,๙๕๐	๗๖,๐๐๐
๗	๔	๕๕,๔๕๐	๖,๕๕๐	๕,๐๐๐	๑๗,๘๐๐	๖,๗๕๐	๑,๙๕๐	๙๓,๕๐๐
๘	๖	๑๐๑,๒๕๐	๖,๖๐๐	๘,๖๕๐	๓๐,๑๕๐	๖,๙๐๐	๒,๙๕๐	๑๕๖,๕๐๐
๙	๘	๑๓๕,๕๐๐	๗,๐๕๐	๑๑,๔๕๐	๔๔,๖๐๐	๗,๒๕๐	๔,๑๕๐	๒๑๐,๐๐๐
๑๐	๑๒	๓๑๐,๐๕๐	๗,๕๐๐	๒๕,๔๕๐	๗๓,๙๐๐	๘,๐๕๐	๖,๕๕๐	๔๓๑,๕๐๐

หมายเหตุ : ๑. อัตราค่าใช้จ่ายนี้ส่วนที่เกิน ๒๐ เมตร นับจากท่อหลักของการประปานครหลวง ผู้ขอใช้น้ำต้อง
ชำระค่าวางท่อรวมอุปกรณ์ตามอัตราต่อไปนี้

ขนาดท่อ (มม.)	๒๐	๒๕	๔๐	๕๐	๑๐๐	๑๕๐	๒๐๐	๓๐๐
ราคาต่อเมตร (บาท)	๓๕๕	๓๘๖	๔๕๒	๔๙๗	๑,๙๘๑	๒,๑๖๐	๒,๓๖๔	๓,๐๑๗

๒. อัตราค่าใช้จ่ายตามตารางนี้ ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม

บัญชี ๒

อัตราการช่วยเหลือค่าใช้จ่ายวางท่อประปาสูงสุดที่การประปานครหลวงจะลงทุนให้แก่ผู้ใช้น้ำต่อราย
ในการติดตั้งประปาสำหรับมาตรวัดน้ำ เส้นผ่านศูนย์กลาง ๑/๒ นิ้ว - ๑๒ นิ้ว

ลำดับที่	ขนาดมาตรวัดน้ำ เส้นผ่านศูนย์กลาง (นิ้ว)	ค่าใช้จ่ายในการวางท่อประปาสูงสุดที่การประปานครหลวง จะลงทุนให้แก่ผู้ใช้น้ำต่อราย (บาท)
๑	๑/๒ - ๑	๑๐,๐๐๐.๐๐
๒	๑ ๑/๒	๑๘,๐๐๐.๐๐
๓	๒	๒๕,๐๐๐.๐๐
๔	๓	๔๕,๐๐๐.๐๐
๕	๔	๖๐,๐๐๐.๐๐
๖	๖	๑๑๐,๐๐๐.๐๐
๗	๘	๑๖๐,๐๐๐.๐๐
๘	๑๒	๓๒๐,๐๐๐.๐๐

ทั้งนี้ ไม่รวมค่าใช้จ่ายในการวางท่อแยกเข้ามาตรวัดน้ำและส่วนที่เกินจากอัตรานี้



ข้อบังคับการประปานครหลวง

ฉบับที่ ๑๑๖

ว่าด้วย การบริการจัดส่ง จำหน่าย และการใช้น้ำประปา

พ.ศ. ๒๕๕๘

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงข้อบังคับการประปานครหลวง ว่าด้วย การบริการจัดส่ง จำหน่าย และการใช้น้ำประปา เพื่อความเหมาะสมสอดคล้องกับการดำเนินงานในปัจจุบันและรองรับ การให้บริการแก่บุคคลหรือนิติบุคคลที่ไม่มีสัญชาติไทยให้ชัดเจนเหมาะสมยิ่งขึ้น อาศัยอำนาจตามความใน มาตรา ๒๔ (๑) แห่งพระราชบัญญัติการประปานครหลวง พ.ศ. ๒๕๑๐ แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติ การประปานครหลวง (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๒๒ คณะกรรมการการประปานครหลวงจึงวางข้อบังคับไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ข้อบังคับนี้เรียกว่า “ข้อบังคับการประปานครหลวง ฉบับที่ ๑๑๖ ว่าด้วย การบริการจัดส่ง จำหน่าย และการใช้น้ำประปา พ.ศ. ๒๕๕๘”

ข้อ ๒ ข้อบังคับนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๒ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๘ เป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิก

(๑) ข้อบังคับการประปานครหลวง ฉบับที่ ๑๑๖ ว่าด้วย การบริการจัดส่ง จำหน่าย และการใช้น้ำประปา พ.ศ. ๒๕๔๓

(๒) ข้อบังคับการประปานครหลวง ฉบับที่ ๑๒๔ ว่าด้วย การบริการจัดส่ง จำหน่าย และการใช้น้ำประปา พ.ศ. ๒๕๔๘ (แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ ๑๑๖ ครั้งที่ ๑)

ข้อ ๔ บรรดาข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง ประกาศ หรือหลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติอื่นใดที่กำหนด ไว้แล้วในข้อบังคับนี้ หรือซึ่งขัดหรือแย้งกับข้อบังคับนี้ ให้ใช้ข้อบังคับนี้แทน

ข้อ ๕ ให้ผู้ว่าการรักษาการตามข้อบังคับนี้และให้มีอำนาจวางระเบียบ คำสั่ง ประกาศ หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติเพื่อดำเนินการตามข้อบังคับนี้ โดยหากมีปัญหาเกี่ยวกับการตีความให้ผู้ว่าการ เป็นผู้วินิจฉัยชี้ขาด และคำวินิจฉัยนั้นถือเป็นที่สุด

ข้อ ๖ ในข้อบังคับนี้

“ผู้ขอรับบริการ” หมายความว่า บุคคลที่ได้ยื่นคำขอรับบริการติดตั้งประปา ซึ่งการประปานครหลวงยังมิได้ติดตั้งประปาและขึ้นทะเบียนเป็นผู้ใช้น้ำ

“ผู้ใช้น้ำ” หมายความว่า บุคคลที่ได้ยื่นคำขอรับบริการติดตั้งประปาซึ่งการประปา นครหลวงได้ติดตั้งประปาและขึ้นทะเบียนเป็นผู้ใช้น้ำแล้ว

“การงดจ่ายน้ำ” หมายความว่า การที่การประปานครหลวงหยุดส่ง จำหน่าย น้ำประปาให้แก่ผู้ใช้น้ำจะด้วยลักษณะหรือวิธีการใดก็ตามที่ผู้ใช้น้ำไม่ได้รับน้ำประปาไปใช้

“มาตรวัดน้ำ” หมายความว่า เครื่องวัดปริมาณน้ำประปาที่ใช้หรือไหลผ่าน

“อุปกรณ” หมายความว่า สิ่งของอื่นนอกจากท่อน้ำที่ใช้เพื่อประโยชน์ในการส่ง
จำหน่ายน้ำประปา

“ค่าบริการอุปกรณรายเดือน” หมายความว่า ค่าบริการในการดูแลบำรุงรักษา
ซ่อมหรือเปลี่ยนมาตรวัดน้ำ อุปกรณ และท่อภายนอก

หมวด ๑

การขอรับบริการและการติดตั้งประปา

ข้อ ๗ การขอรับบริการติดตั้งประปาทุกกรณี ผู้ขอรับบริการจะต้องยื่นคำขอติดตั้งประปา
ตามแบบที่การประปานครหลวงกำหนด พร้อมแผนผังการวางท่อภายใน โดยต้องวางเงินประกันการใช้น้ำและ
ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่การประปานครหลวงกำหนด

ข้อ ๘ การขอรับบริการของบุคคลหรือนิติบุคคลที่ไม่มีสัญชาติไทย ต้องมีหลักฐานแสดงตน
ที่ออกให้โดยประเทศเจ้าของสัญชาติมายื่นต่อการประปานครหลวงเพื่อประกอบการพิจารณาให้บริการ

ข้อ ๙ การประปานครหลวงสงวนสิทธิ์ที่จะไม่รับติดตั้ง จัดส่ง และจำหน่ายน้ำประปาให้แก่
ผู้ขอรับบริการในกรณีที่มีเหตุผลอันสมควร หรือในกรณีที่ผู้ขอรับบริการไม่มีคุณสมบัติในการเป็นผู้ใช้น้ำประปา
หรือผู้ขอรับบริการปฏิบัติไม่ถูกต้องตามหลักเกณฑ์ที่การประปานครหลวงกำหนด

หมวด ๒

ประเภทผู้ใช้น้ำ การเปลี่ยนประเภทผู้ใช้น้ำ และการคำนวณราคาค่าน้ำประปา

ข้อ ๑๐ เมื่อการประปานครหลวงติดตั้งประปาและขึ้นทะเบียนผู้ขอรับบริการเป็นผู้ใช้น้ำ
ของการประปานครหลวงเรียบร้อยแล้ว ให้สำนักงานประปาสาขาที่ได้ติดตั้งประปาให้ผู้ใช้น้ำรายนั้น แจ้งให้
ผู้ใช้น้ำทราบประเภทผู้ใช้น้ำของตนและแจ้งให้ทราบด้วยว่า หากต่อไปสภาพการใช้น้ำของผู้ใช้น้ำรายนั้น
เปลี่ยนไปเข้าลักษณะเป็นผู้ใช้น้ำประเภทอื่น ผู้ใช้น้ำมีหน้าที่ต้องแจ้งขอเปลี่ยนประเภทผู้ใช้น้ำต่อการประปา
นครหลวง

หากผู้ใช้น้ำไม่แจ้งขอเปลี่ยนประเภทผู้ใช้น้ำตามวรรคหนึ่ง การประปานครหลวงสงวนสิทธิ์
ที่จะปรับเปลี่ยนประเภทผู้ใช้น้ำเมื่อตรวจพบและผู้ใช้น้ำจะต้องชำระค่าเสียหายตามหลักเกณฑ์ที่การประปา
นครหลวงกำหนด

ข้อ ๑๑ ค่าน้ำประปาที่ผู้ใช้น้ำจะต้องชำระ ให้คำนวณจากปริมาณน้ำประปาที่ใช้ ประเภท
ผู้ใช้น้ำ และอัตราค่าน้ำประปาที่การประปานครหลวงกำหนด

หมวด ๓

การจัดส่ง จำหน่ายน้ำประปา และการติดตั้งมาตรวัดน้ำ

ข้อ ๑๒ ในการจัดส่ง จำหน่ายน้ำประปาให้ผู้ใช้น้ำ การประปานครหลวงจะดำเนินการ
วางท่อภายนอกจากจุดบรรจบท่อจ่ายน้ำไปยังจุดที่ตั้งมาตรวัดน้ำ และดำเนินการติดตั้งมาตรวัดน้ำตาม
หลักเกณฑ์และมาตรฐานที่การประปานครหลวงกำหนด โดยกรรมสิทธิ์ท่อ มาตรวัดน้ำ และอุปกรณการจ่ายน้ำ
เป็นของการประปานครหลวง

การวางท่อภายในตั้งแต่จุดที่ตั้งมาตรวัดน้ำเข้าสู่บ้านผู้ใช้น้ำ เป็นภาระหน้าที่ของผู้ใช้น้ำ
จะต้องดำเนินการเองตามหลักเกณฑ์และมาตรฐานที่การประปานครหลวงกำหนด

หากตรวจสอบในภายหลังพบว่าผู้ใช้น้ำมีปริมาณการใช้น้ำไม่เหมาะสมกับขนาดมาตรวัดน้ำ
การประปานครหลวงขอสงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลงขนาดมาตรวัดน้ำของผู้ใช้น้ำได้ตามความเหมาะสม

ข้อ ๑๓ เพื่อประโยชน์แก่การจดปริมาณน้ำประปา การตรวจสอบ และการซ่อมบำรุงรักษาท่อและอุปกรณ์การจ่ายน้ำ การประปานครหลวงจะกำหนดที่ติดตั้งมาตรวัดน้ำและอุปกรณ์อันเป็นทรัพย์สินของการประปานครหลวงตามความเหมาะสม

ผู้ใช้น้ำมีหน้าที่ต้องดูแลรักษามาตรวัดน้ำที่ติดตั้งอยู่ภายในบริเวณบ้าน รวมทั้งตราผนึกและลวดร้อยตราผนึกให้อยู่ในสภาพเรียบร้อย หากเกิดชำรุดเสียหายหรือสูญหาย ผู้ใช้น้ำจะต้องเป็นผู้ชดเชยค่าเสียหายที่ประเมินได้ทั้งหมด สำหรับมาตรวัดน้ำที่ติดตั้งอยู่ภายนอกบริเวณบ้านนั้น หากเกิดการชำรุดเสียหายหรือสูญหายไม่ว่ากรณีใด ๆ ผู้ใช้น้ำต้องแจ้งให้การประปานครหลวงทราบทันที เพื่อที่การประปานครหลวงจะได้ดำเนินการต่อไป

การกำหนดที่ติดตั้งมาตรวัดน้ำตามวรรคหนึ่ง การเรียกให้ผู้ใช้น้ำชดเชยค่าเสียหายตามวรรคสอง ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่การประปานครหลวงกำหนด

ข้อ ๑๔ เมื่อการประปานครหลวงติดตั้งมาตรวัดน้ำ หรือเปลี่ยนมาตรวัดน้ำ หรือทำการอ่านมาตรวัดน้ำ ผู้ใช้น้ำมีสิทธิขอตรวจสอบความถูกต้องของตัวเลขที่ปรากฏในมาตรวัดน้ำทุกครั้ง หากมีข้อสงสัย ผู้ใช้น้ำต้องหักทวง หรือแจ้งให้การประปานครหลวงทราบภายใน ๗ วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งจากการประปานครหลวง หากพ้นกำหนดดังกล่าวถือว่าผู้ใช้น้ำยอมรับว่าตัวเลขที่ปรากฏในมาตรวัดน้ำเป็นตัวเลขที่ถูกต้องตรงกับปริมาณการใช้น้ำของผู้ใช้น้ำ

ข้อ ๑๕ การประปานครหลวงจะทำการอ่านมาตรวัดน้ำเพื่อทราบปริมาณน้ำประปาที่ผู้ใช้น้ำได้ใช้จากตัวเลขในมาตรวัดน้ำ นำไปคำนวณราคาค่าน้ำประปาตามหลักเกณฑ์ที่การประปานครหลวงกำหนด

ในกรณีที่ผู้ใช้น้ำสงสัยว่ามาตรวัดน้ำเดินคลาดเคลื่อน อาจขอให้การประปานครหลวงทำการทดสอบมาตรวัดน้ำนั้นได้ โดยยื่นคำขอและปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่การประปานครหลวงกำหนด ในการนี้ การประปานครหลวงสงวนสิทธิ์ที่จะเรียกให้ผู้ใช้น้ำชำระค่าใช้จ่ายในการทดสอบมาตรวัดน้ำหากปรากฏว่ามาตรวัดน้ำไม่คลาดเคลื่อน

ข้อ ๑๖ ในกรณีที่มาตรวัดน้ำชำรุดหรือไม่บันทึกปริมาณน้ำ หรือมีเหตุอื่นอันไม่สามารถคำนวณปริมาณน้ำประปาที่ใช้หรือสูญเสียไปตามความเป็นจริงได้ การประปานครหลวงสงวนสิทธิ์ที่จะประเมินปริมาณน้ำที่ได้ใช้หรือสูญเสียไปตามหลักเกณฑ์ที่การประปานครหลวงกำหนด

ในกรณีที่การประปานครหลวงติดตั้งมาตรวัดน้ำหลัก (Master Meter) เพื่อตรวจสอบปริมาณหรือจำนวนน้ำที่จ่ายเข้าสู่บริเวณการใช้น้ำบริเวณใดที่ไม่สะดวกต่อการที่เจ้าหน้าที่ของการประปานครหลวงจะเข้าทำการตรวจสอบบำรุงระบบท่อและอุปกรณ์ เพื่อประโยชน์ในการป้องกันความสูญเสียจากการรั่วไหลของน้ำประปา ผู้ใช้น้ำทุกรายในบริเวณนั้นยินยอมให้การประปานครหลวงกำหนดจำนวนน้ำที่ถือว่าได้ใช้ไปเพื่อคำนวณราคาค่าน้ำประปาที่จะเรียกเก็บจากผู้ใช้น้ำแต่ละรายตามหลักเกณฑ์ที่การประปานครหลวงกำหนด

ข้อ ๑๗ ผู้ใช้น้ำต้องยินยอมให้พนักงานการประปานครหลวงผู้มีหน้าที่เข้าทำการตรวจสอบซ่อมแซมมาตรวัดน้ำ ท่อ อุปกรณ์ หรืออ่านมาตรวัดน้ำ หรือจัดเก็บเงิน รวมทั้งการงดจ่ายน้ำประปาในสถานที่ของผู้ใช้น้ำระหว่างเวลาพระอาทิตย์ขึ้นถึงพระอาทิตย์ตก เมื่อได้รับแจ้งจากพนักงานผู้นั้น โดยผู้ใช้น้ำมีสิทธิขอตรวจบัตรประจำตัวพนักงานการประปานครหลวง หรือเอกสารหลักฐานได้ทุกครั้ง

ข้อ ๑๘ ในกรณีที่มีเหตุขัดข้องด้านเทคนิค หรือเหตุสุดวิสัย หรือเหตุการณ์ที่ไม่อาจคาดหมายได้ หรือเพื่อสาธารณะประโยชน์ส่วนรวม การประปานครหลวงสงวนสิทธิ์ที่จะหยุดหรือจำกัดการส่งจำหน่ายน้ำประปาทั้งหมด หรือบางส่วนในพื้นที่ใดได้ตามความเหมาะสมต่อเหตุการณ์ โดยการประปานครหลวงจะแจ้งให้ผู้ใช้น้ำทราบล่วงหน้าก่อนทุกครั้ง เว้นแต่ในกรณีจำเป็นเร่งด่วน

หมวด ๔

การชำระค่าน้ำประปา ค่าใช้จ่ายการติดตั้งประปา ค่าธรรมเนียมอื่น ๆ

ข้อ ๑๙ การบริการติดตั้งประปา ผู้ขอรับบริการหรือผู้ใช้น้ำนอกจากจะต้องวางเงินประกันการใช้น้ำแล้วต้องชำระค่าใช้จ่ายและค่าธรรมเนียมแก่การประปานครหลวง ดังนี้

(๑) ค่าบริการการวางท่อ ค่าซ่อมถนน ทางเท้า ทางระบายน้ำ

(๒) ค่าท่อ มาตรการน้ำ อุปกรณ์ และวัสดุอื่น ๆ

(๓) ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ตามหลักเกณฑ์ที่การประปานครหลวงกำหนด

เมื่อได้รับหนังสือแจ้งให้ชำระค่าใช้จ่ายและค่าธรรมเนียมตามวรรคหนึ่งแล้ว หากผู้ขอรับบริการหรือผู้ใช้น้ำไม่ชำระเงินภายในเวลาที่กำหนด การประปานครหลวงสงวนสิทธิ์ที่จะคำนวณค่าใช้จ่ายใหม่ได้

ข้อ ๒๐ กรณีที่ผู้ใช้น้ำยื่นคำร้องขอให้ทำการจ่ายน้ำประปาให้ใหม่ เนื่องจากการประปานครหลวงจ่ายน้ำประปาให้แก่ผู้ใช้น้ำแล้ว การประปานครหลวงจะจ่ายน้ำประปาให้ใหม่ก็ต่อเมื่อผู้ใช้น้ำได้ชำระหนี้สินที่ค้างชำระและชำระค่าใช้จ่าย ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ตามหลักเกณฑ์ที่การประปานครหลวงกำหนด

ข้อ ๒๑ เมื่อการประปานครหลวงเรียกให้ชำระค่าน้ำประปา ค่าบริการอุปกรณ์รายเดือน ค่าเสียหาย ค่าใช้จ่ายและค่าธรรมเนียม ที่เกี่ยวกับการบริการจัดส่ง จำหน่าย และการใช้น้ำประปา หากผู้ใช้น้ำไม่ชำระภายในเวลาที่เรียกให้ชำระ การประปานครหลวงสงวนสิทธิ์ที่จะงดจ่ายน้ำประปาได้ทันที โดยผู้ใช้น้ำยังคงมีภาระต้องชำระหนี้สินที่ค้างชำระอยู่ทั้งสิ้น

ข้อ ๒๒ กรณีมีเหตุจำเป็น ผู้ใช้น้ำจะขอชำระค่าน้ำประปา ค่าบริการอุปกรณ์รายเดือน และหนี้สินต่าง ๆ ก่อนกำหนดที่การประปานครหลวงจะเรียกให้ชำระตามปกติได้ โดยต้องแสดงความจำเป็นเป็นลายลักษณ์อักษรล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๗ วัน

ข้อ ๒๓ หากผู้ใช้น้ำประสงค์จะให้ผู้หนึ่งผู้ใดเป็นผู้ชำระเงินต่าง ๆ แทน หรือจะให้การประปานครหลวงเรียกเก็บเงินจากผู้ใด ณ สถานที่ใดภายในพื้นที่ส่ง จำหน่ายน้ำประปาของการประปานครหลวง ผู้ใช้น้ำต้องแจ้งให้การประปานครหลวงทราบเป็นลายลักษณ์อักษร โดยการประปานครหลวงจะเรียกบุคคลนั้นว่า “ผู้ชำระเงินแทน” หากการประปานครหลวงเรียกเก็บเงินจากผู้ชำระเงินแทนไม่ได้หรือเก็บได้แต่ล่าช้ากว่ากำหนด ผู้ใช้น้ำต้องรับผิดชอบเงินนั้นทันทีที่ได้รับแจ้งจากการประปานครหลวง และจะต้องชำระค่าเสียหายที่เกิดขึ้นจากการนี้แก่การประปานครหลวงอีกส่วนหนึ่งด้วย

การเลือกตั้งผู้ชำระเงินแทนตามวรรคหนึ่ง หรือตั้งผู้ชำระเงินแทนรายใหม่ ผู้ใช้น้ำจะต้องแจ้งให้การประปานครหลวงทราบเป็นลายลักษณ์อักษรโดยเร็ว

ข้อ ๒๔ ก่อนที่ผู้ใช้น้ำจะชำระเงินตามที่การประปานครหลวงเรียกให้ชำระ ผู้ใช้น้ำมีสิทธิขอตรวจบัตรประจำตัวพนักงานการประปานครหลวง หรือเอกสารหลักฐานแสดงตนของผู้มีหน้าที่เก็บเงินได้ หากผู้ใช้น้ำไม่ใช้สิทธิดังกล่าวเป็นเหตุให้เกิดความเสียหายเกิดขึ้น การประปานครหลวงสงวนสิทธิ์ที่จะไม่รับผิดชอบใด ๆ ทั้งสิ้น

หมวด ๕

บทกำหนดโทษ

ข้อ ๒๕ นอกเหนือจากการงดจ่ายน้ำตามข้อ ๒๑ แล้ว เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดแก่ระบบส่งจำหน่ายน้ำประปาอันเป็นสาธารณประโยชน์ หรือป้องกันอันตรายแก่สุขภาพอนามัยประชาชนส่วนรวม ให้การประปานครหลวงวางระเบียบกำหนดข้อห้ามและข้อปฏิบัติสำหรับผู้ใช้น้ำ หากผู้ใช้น้ำฝ่าฝืนข้อห้ามและข้อปฏิบัตินั้น ๆ การประปานครหลวงจะงดจ่ายน้ำตามระยะเวลาที่การประปานครหลวงเห็นสมควรได้ และผู้ใช้น้ำต้องรับผิดชอบใช้ค่าเสียหายที่เกิดขึ้น

ข้อ ๒๖ ผู้ใช้น้ำจะต้องปฏิบัติตามข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ และคำสั่งของการประปา นครหลวงที่เกี่ยวข้องกับการบริการจัดส่ง จำหน่าย และการใช้ น้ำประปา หากผู้ใช้น้ำฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามทำให้ การประปานครหลวงได้รับความเสียหาย การประปานครหลวงจะขอสงวนสิทธิที่จะดำน ำน้ำตามระยะเวลา ที่การประปานครหลวงเห็นสมควรได้ และผู้ใช้น้ำต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น

บทเฉพาะกาล

ข้อ ๒๗ เมื่อข้อบังคับฉบับนี้มีผลใช้บังคับแล้ว บรรดาระเบียบ คำสั่ง หลักเกณฑ์หรือ วิธีปฏิบัติใดที่อ้างถึงข้อบังคับการประปานครหลวง ฉบับที่ ๑๑๖ ว่าด้วย การบริการจัดส่ง จำหน่าย และการใช้ น้ำประปา พ.ศ. ๒๕๔๓ และข้อบังคับการประปานครหลวง ฉบับที่ ๑๒๔ ว่าด้วย การบริการจัดส่ง จำหน่าย และการใช้น้ำประปา พ.ศ. ๒๕๔๘ (แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ ๑๑๖ ครั้งที่ ๑) ให้ถือว่าอ้างถึงข้อบังคับนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๒ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๘



(นายเจริญ ภัสระ)

ประธานกรรมการการประปานครหลวง



ระเบียบการประปานครหลวง

ฉบับที่ ๕๙

ว่าด้วย ข้อห้ามและข้อปฏิบัติสำหรับผู้ใช้

พ.ศ. ๒๕๕๘

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงระเบียบการประปานครหลวง ฉบับที่ ๕๙ ว่าด้วย ข้อห้ามและข้อปฏิบัติสำหรับผู้ใช้ พ.ศ. ๒๕๕๔ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๓(๒) แห่งพระราชบัญญัติการประปาฯ พ.ศ. ๒๕๑๐ ประกอบกับข้อ ๕ และข้อ ๒๕ ของข้อบังคับการประปาฯ ฉบับที่ ๑๑๖ ว่าด้วย การบริการจัดส่ง จำหน่าย และการใช้น้ำประปา พ.ศ. ๒๕๕๘ จึงวางระเบียบไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบการประปาฯ ฉบับที่ ๕๙ ว่าด้วย ข้อห้ามและข้อปฏิบัติสำหรับผู้ใช้ พ.ศ. ๒๕๕๘”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๘ เป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิกระเบียบการประปาฯ ฉบับที่ ๕๙ ว่าด้วย ข้อห้ามและข้อปฏิบัติสำหรับผู้ใช้ พ.ศ. ๒๕๕๔

ข้อ ๔ บรรดาระเบียบ คำสั่ง ประกาศ หรือหลักเกณฑ์อื่นใดที่กำหนดไว้แล้วในระเบียบนี้ หรือซึ่งขัดหรือแย้งกับระเบียบนี้ ให้ใช้ระเบียบนี้แทน

ข้อ ๕ ให้รองผู้ว่าการ (บริการด้านตะวันตก) รักษาการตามระเบียบนี้

ข้อ ๖ ห้ามผู้ใช้น้ำดำเนินการดังต่อไปนี้

๖.๑ ต่อท่อที่รับน้ำประปาจากการประปาฯ เข้ากับท่อน้ำที่มีใช้น้ำจากแหล่งผลิตของการประปาฯ

๖.๒ ต่อท่อประปาจากประตูระบายอากาศ (Air Release Valve)

๖.๓ ติดตั้งท่อที่รับน้ำประปาจากการประปาฯ หรืออุปกรณ์ต่าง ๆ ไว้ในตำแหน่งที่อาจจะจมในน้ำโสโครกหรือของเหลวอื่นใด

๖.๔ ต่อท่อประปาโดยตรงเข้ากับเครื่องสุขภัณฑ์และเครื่องใช้ ดังนี้

๖.๔.๑ โถส้วม

๖.๔.๒ โต๊ะผ้าตัดหรืออุปกรณ์ต่าง ๆ ประเภทเดียวกัน

๖.๔.๓ เครื่องฆ่าเชื้อโรค เครื่องมือกลักน้ำ ถังเก็บน้ำยาเคมีและอุปกรณ์ประเภทเดียวกัน

๖.๕ ใช้เครื่องสูบน้ำ สูบน้ำโดยตรงจากท่อที่รับน้ำประปาจากการประปาฯ

๖.๖ ติดตั้งท่อที่รับน้ำประปาจากการประปาฯ ในช่องลิฟต์ (Lift) หรือภายในห้องลิฟต์ (Lift)

๖.๗ ติดตั้งอุปกรณ์ควบคุมระดับน้ำชนิดลูกลอยคงที่ (Modulating Float Valve) เนื่องจากอุปกรณ์ดังกล่าวมีกลไกที่ทำให้น้ำไหลเข้าถึงพักน้ำในอัตราการไหลที่ต่ำกว่าอัตราการไหลที่มาตรวัดน้ำจะบันทึกได้

ข้อ ๗ ผู้ใช้น้ำจะต้องดำเนินการดังต่อไปนี้

๗.๑ ท่อที่รับน้ำประปาจากการประปานครหลวงที่ติดตั้งผ่านสิ่งกีดกร่อน จะต้องมีการป้องกัน โดยการเคลือบหรือหุ้มด้วยวัสดุที่มีความต้านทานการกัดกร่อนนั้น

๗.๒ ท่อรับน้ำประปาจากการประปานครหลวงที่วางลอดหรือผ่านทะเลสาบกำแพงรับน้ำหนักหรือฐานรากจะต้องมีการป้องกันการแตกโดยการใส่ปลอกกรวยท่อที่มีขนาดใหญ่กว่าไม่น้อยกว่า ๒ เท่า

๗.๓ กรณีมีความจำเป็นต้องต่อท่อที่รับน้ำประปาจากการประปานครหลวงกับเครื่องสุขภัณฑ์ที่มีที่รองรับน้ำ ปลายเปิดของท่อหรือก๊อกจ่ายน้ำจะต้องอยู่สูงกว่าระดับน้ำสูงสุดในที่รองรับน้ำนั้น และมีช่องว่างเหนือระดับน้ำสูงสุดไม่น้อยกว่า ๓ เท่าของเส้นผ่านศูนย์กลางท่อ

กรณีมีความจำเป็นต้องต่อท่อเข้ากับเครื่องสุขภัณฑ์ในระดับที่ต่ำกว่าระดับน้ำสูงสุดในที่รองรับน้ำ จะต้องมีการระบายอากาศ (Air Release Valve) ขนาดเท่ากับท่อน้ำติดตั้งอยู่บนเส้นท่อ และจะต้องอยู่สูงกว่าระดับน้ำสูงสุดในที่รองรับน้ำไม่ต่ำกว่า ๑๐ เซนติเมตร

ข้อ ๘ หากผู้ใช้น้ำฝ่าฝืนข้อห้ามข้อหนึ่งข้อใดตามข้อ ๖ หรือไม่ปฏิบัติตามข้อปฏิบัติข้อหนึ่งข้อใดตามข้อ ๗ การประปานครหลวงสงวนสิทธิ์ที่จะงดจ่ายน้ำตามระยะเวลาที่การประปานครหลวงเห็นสมควร

ประกาศ ณ วันที่ ๒๘ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๘

(นายธนศักดิ์ วัฒนฐานะ)

ผู้ว่าการการประปานครหลวง



ระเบียบการประปานครหลวง

ฉบับที่ ๕๖

ว่าด้วย การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานของการประปานครหลวงเพื่อประชาชน

พ.ศ. ๒๕๕๗

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงระเบียบการประปานครหลวง ว่าด้วย การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานของการประปานครหลวงเพื่อประชาชน เพื่อให้งานบริการประชาชนมีความรวดเร็วยิ่งขึ้น อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๓ (๒) แห่งพระราชบัญญัติการประปานครหลวง พ.ศ. ๒๕๑๐ จึงกำหนด ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานเพื่อประชาชนไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบการประปานครหลวง ฉบับที่ ๕๖ ว่าด้วย การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานของการประปานครหลวงเพื่อประชาชน พ.ศ. ๒๕๕๗”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๒๙ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ เป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิก

(๑) ระเบียบการประปานครหลวงฉบับที่ ๕๖ ว่าด้วย การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานของการประปานครหลวงเพื่อประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๔

(๒) ระเบียบการประปานครหลวงฉบับที่ ๕๖ ว่าด้วย การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานของการประปานครหลวงเพื่อประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๖

(๓) ระเบียบการประปานครหลวงฉบับที่ ๕๖ ว่าด้วย การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานของการประปานครหลวงเพื่อประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๙

(๔) ระเบียบการประปานครหลวงฉบับที่ ๕๖ ว่าด้วย การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานของการประปานครหลวงเพื่อประชาชน พ.ศ. ๒๕๕๐

(๕) ระเบียบการประปานครหลวงฉบับที่ ๕๖ ว่าด้วย การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานของการประปานครหลวงเพื่อประชาชน พ.ศ. ๒๕๕๑

(๖) ระเบียบการประปานครหลวงฉบับที่ ๕๖ ว่าด้วย การกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานของการประปานครหลวงเพื่อประชาชน (แก้เพิ่มเติมครั้งที่ ๑) พ.ศ. ๒๕๕๑

ข้อ ๔ ให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการ ดังนี้

๔.๑ จัดให้มีการลงทะเบียนประจำวันเพื่อเป็นหลักฐานในการรับคำขอ การออกใบรับคำขอ ให้แก่ผู้ยื่นคำขอและการลงลายมือชื่อของผู้รับคำขอ

๔.๒ ปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาตามขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานแนบท้ายระเบียบนี้

๔.๓ แจ้งคำสั่งหรือแจ้งผลการพิจารณาให้ประชาชนผู้ยื่นคำขอทราบ

ข้อ ๕ คำขอใด ๆ ถ้าโดยสภาพแห่งเรื่องไม่อาจดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาตามข้อ ๔ ให้ถือปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

๕.๑ การพิจารณาคำขอของผู้ปฏิบัติงานที่มีหน้าที่ก่อนเสนอผู้มีอำนาจสั่งการให้พิจารณาโดยรีบด่วน แต่ไม่เกินยี่สิบวัน นับแต่วันที่รับคำขอ หากไม่สามารถพิจารณาให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาดังกล่าว ให้ขยายเวลาออกไปอีกได้ แต่ต้องไม่เกินสองครั้ง ๆ ละไม่เกินสิบวัน โดยแสดงเหตุผลของการขยายเวลาไว้ด้วย

๕.๒ การพิจารณาของผู้มีอำนาจสั่งการ ให้ใช้เวลาไม่เกินห้าวันทำการ นับแต่วันที่คำขอนั้นเสนอมาถึงตน หากไม่อาจสั่งการได้ภายในกำหนดดังกล่าวให้แสดงเหตุผลไว้ในคำขอด้วย

ข้อ ๖ ในการปฏิบัติงานเพื่อประชาชนเรื่องใด ๆ ไม่อาจดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาตามข้อ ๔ ให้หน่วยงานผู้มีหน้าที่ กำหนดขั้นตอนและระยะเวลาที่จำเป็นสมควรแก่สภาพของเรื่อง โดยมีระยะเวลารวมแล้วต้องไม่เกินเก้าสิบวัน และแจ้งให้ประชาชนผู้ยื่นคำขอทราบ

ข้อ ๗ การนับระยะเวลาที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้ ให้นับแต่วันที่ผู้รับคำขอ ผู้มีหน้าที่พิจารณาหรือผู้มีคำสั่ง แล้วแต่กรณี ได้รับเอกสารครบถ้วนสมบูรณ์

ข้อ ๘ ในการปฏิบัติงานเพื่อประชาชนให้ผู้ปฏิบัติงานถือปฏิบัติ ดังนี้

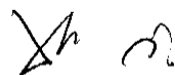
๘.๑ ในการตรวจความถูกต้องและสมบูรณ์ของคำขอ ถ้าปรากฏว่าคำขอดังกล่าวไม่ถูกต้องหรือไม่สมบูรณ์ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ หรือเงื่อนไขที่กฎหมาย ข้อบังคับหรือระเบียบกำหนด ให้หน่วยงานที่รับคำขอรวบรวมความไม่ถูกต้องหรือไม่สมบูรณ์นั้นทั้งหมด และแจ้งให้ประชาชนผู้ยื่นคำขอแก้ไขให้ถูกต้องและสมบูรณ์ในคราวเดียวกัน และในกรณีจำเป็นที่จะต้องส่งคืนคำขอแก่ประชาชนผู้ยื่นคำขอ ให้ส่งคำขอพร้อมทั้งแจ้งความไม่ถูกต้องหรือไม่สมบูรณ์ให้ทราบโดยเร็วที่สุด

๘.๒ แจ้งผลการพิจารณาดำเนินการตามคำขอที่ถูกต้องและสมบูรณ์แล้วให้ประชาชนผู้ยื่นคำขอทราบ ในกรณีไม่สามารถดำเนินการนั้นแก่ประชาชนผู้ยื่นคำขอ ให้แจ้งเป็นหนังสือและระบุเหตุผลประกอบโดยละเอียด

ข้อ ๙ ให้หน่วยงานที่มีหน้าที่ดำเนินการตามคำขอประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานแต่ละประเภทของคำขอ พร้อมคำแนะนำเกี่ยวกับการนำเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอไว้ ณ หน่วยงานของตนเพื่อให้ประชาชนทราบ

ข้อ ๑๐ การปฏิบัติงานเพื่อประชาชนของการประปานครหลวง ในกรณีที่มีข้อสงสัยหรือนอกจากที่ได้กำหนดไว้ในระเบียบนี้ ให้นำเสนอรองผู้ว่าการ (บริการด้านตะวันออก) หรือรองผู้ว่าการ (บริการด้านตะวันตก) ตามพื้นที่ในความรับผิดชอบ เพื่อวินิจฉัยสั่งการ

ประกาศ ณ วันที่ ๒๙ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๗



(นายธนศักดิ์ วัฒนฐานะ)

ผู้ว่าการการประปานครหลวง

ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานแนบท้ายระเบียบ กปน. ฉบับที่ ๕๖ พ.ศ. ๒๕๕๗

ลำดับที่	ชื่อเรื่อง/คำขอ	ระยะเวลา
๑.	การขอตัดตั้งประปาใหม่รายเดี่ยว มาตรฐานน้ำขนาดเส้นผ่านศูนย์กลาง ๑/๒ นิ้ว - ๘ นิ้ว และไม่มีกรวางท่อจ่ายน้ำ ๑.๑ มาตรฐานน้ำขนาดเส้นผ่านศูนย์กลาง ๑/๒ นิ้ว - ๑ นิ้ว ในกรณีมีท่อเมนผ่านสถานที่ติดตั้งฝั่งเดียวกัน ระยะห่างไม่เกิน ๒๐ เมตร แนวท่อเมนอยู่ในทางเท้าหรือไหล่ทางโดยได้รับอนุญาตกรรมสิทธิ์ที่ดิน และผู้ใช้น้ำชำระเงินค่าติดตั้งในวันยื่นคำขอ - ระยะเวลารับคำขอจนถึงรับชำระเงิน - ระยะเวลานับถัดจากวันรับชำระเงินจนถึงติดตั้งประปาใหม่ให้แล้วเสร็จ ๑.๒ มาตรฐานน้ำขนาดเส้นผ่านศูนย์กลาง ๑/๒ นิ้ว - ๑ นิ้ว ในกรณีไม่เข้าเงื่อนไขตามข้อ ๑.๑ - ระยะเวลารับคำขอจนถึงแจ้งค่าใช้จ่าย - ระยะเวลาถัดจากวันรับชำระเงินจนถึงติดตั้งประปาใหม่ให้แล้วเสร็จ ๑.๓ มาตรฐานน้ำขนาดเส้นผ่านศูนย์กลาง ๑ ๑/๒ นิ้ว - ๘ นิ้ว - ระยะเวลารับคำขอจนถึงแจ้งค่าใช้จ่าย - ระยะเวลาถัดจากวันรับชำระเงินจนถึงติดตั้งประปาใหม่ให้แล้วเสร็จ	๓๐ นาที ๑ วันทำการ ๑ วันทำการ ๓ วันทำการ ๔ วันทำการ ๑๕ วันทำการ
๒.	การขอตัดตั้งประปาใหม่ กรณีมีการวางท่อจ่ายน้ำและงานที่เกี่ยวข้อง วงเงินค่าแรงจัดจ้างไม่เกิน ๒,๐๐๐,๐๐๐ บาท ๒.๑ การขอตัดตั้งประปาใหม่ กรณีมีการวางท่อจ่ายน้ำและงานที่เกี่ยวข้อง วงเงินค่าแรงจัดจ้างไม่เกิน ๑,๐๐๐,๐๐๐ บาท - ระยะเวลารับคำขอจนถึงแจ้งค่าใช้จ่าย - ระยะเวลาถัดจากวันรับชำระเงินจนถึงติดตั้งประปาใหม่ให้แล้วเสร็จ ๒.๒ การขอตัดตั้งประปาใหม่ กรณีมีการวางท่อจ่ายน้ำและงานที่เกี่ยวข้อง วงเงินค่าแรงจัดจ้างเกิน ๑,๐๐๐,๐๐๐ แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐,๐๐๐ บาท - ระยะเวลารับคำขอจนถึงแจ้งค่าใช้จ่าย - ระยะเวลาถัดจากวันรับชำระเงินจนถึงติดตั้งประปาใหม่ให้แล้วเสร็จ	๑๐ วันทำการ ๗๐ วันทำการ ๑๐ วันทำการ ๘๕ วันทำการ
๓.	การขอตัดตั้งประปาใหม่ กรณีมีการวางท่อจ่ายน้ำและงานที่เกี่ยวข้อง วงเงินค่าแรงจัดจ้างเกิน ๒,๐๐๐,๐๐๐ บาท - ระยะเวลารับคำขอจนถึงแจ้งค่าใช้จ่าย - ระยะเวลาถัดจากวันรับชำระเงินจนถึงวันทำสัญญาจ้าง	๑๕ วันทำการ ๗๒ วันทำการ
๔.	การขอตัดตั้งประปาชำ/บรรจบมาตรฐานกรณีจ่ายน้ำเกินกว่า ๑๘๐ วัน ๔.๑ มาตรฐานน้ำขนาดเส้นผ่านศูนย์กลาง ๑/๒ นิ้ว - ๑ นิ้ว ในกรณีที่ท่อเมนผ่านสถานที่ติดตั้งสถานที่ติดตั้งฝั่งเดียวกัน ระยะห่างไม่เกิน ๒๐ เมตร แนวท่อเมนอยู่ในทางเท้าหรือไหล่ทางโดยได้รับอนุญาตกรรมสิทธิ์ที่ดิน และผู้ใช้น้ำชำระเงินค่าติดตั้งในวันยื่นคำขอ	

ลำดับที่	ชื่อเรื่อง/คำขอ	ระยะเวลา
	- ระยะเวลารับคำขออนุญาตจนถึงรับชำระเงิน - ระยะเวลาถัดจากวันรับชำระเงินจนถึงติดตั้งประปาให้แล้วเสร็จ ๔.๒ มาตรฐานวัดน้ำขนาดเส้นผ่านศูนย์กลาง ๑/๒ นิ้ว - ๑ นิ้ว ในกรณีไม่เข้าเงื่อนไขตามข้อ ๔.๑	๓๐ นาที ๑ วันทำการ
	- ระยะเวลารับคำขออนุญาตจนถึงแจ้งค่าใช้จ่าย - ระยะเวลาถัดจากวันรับชำระเงินจนถึงติดตั้งประปาให้แล้วเสร็จ	๑ วันทำการ ๓ วันทำการ
๕.	การยกเลิกการใช้น้ำประปาประเภทชั่วคราวและถาวร - ระยะเวลาตั้งแต่ยื่นคำขออนุญาตยกเลิกการใช้น้ำ	๓ วันทำการ
๖.	การยกเลิกการงดจ่ายน้ำ ๖.๑ กรณีงดจ่ายน้ำไปเกินกว่า ๑๕ วัน แต่ไม่เกิน ๓๐ วัน - ระยะเวลารับคำขออนุญาตจนถึงวันบรรจบมาตรฐานวัดน้ำคืบ ๖.๒ กรณีงดจ่ายน้ำไปเกินกว่า ๓๐ วัน แต่ไม่เกิน ๑๘๐ วัน - ระยะเวลารับคำขออนุญาตจนถึงวันบรรจบมาตรฐานวัดน้ำคืบ	๒๔ ชั่วโมง ๒ วันทำการ
๗.	การขอฝากมาตรวัดน้ำ - ระยะเวลารับคำขออนุญาตจนถึงแจ้งค่าใช้จ่าย - ระยะเวลาถัดจากวันรับชำระเงินจนถึงถอดมาตร	๑ วันทำการ ๓ วันทำการ
๘.	การขอย้ายมาตร - ยกมาตรวัดน้ำ (ตามความประสงค์ของผู้ใช้น้ำ) - ระยะเวลารับคำขออนุญาตจนถึงแจ้งค่าใช้จ่าย - มาตรฐานวัดน้ำขนาดเส้นผ่านศูนย์กลาง ๑/๒ นิ้ว - ๑ นิ้ว - มาตรฐานวัดน้ำขนาดเส้นผ่านศูนย์กลาง ๑ ๑/๒ นิ้ว - ๘ นิ้ว - ระยะเวลาถัดจากวันรับชำระเงินจนถึงดำเนินการแล้วเสร็จ - มาตรฐานวัดน้ำขนาดเส้นผ่านศูนย์กลาง ๑/๒ นิ้ว - ๑ นิ้ว - มาตรฐานวัดน้ำขนาดเส้นผ่านศูนย์กลาง ๑ ๑/๒ นิ้ว - ๘ นิ้ว	๓ วันทำการ ๖ วันทำการ ๓ วันทำการ ๗ วันทำการ
๙.	การเปลี่ยนมาตรชำรุด/ไม่เดิน ๙.๑ มาตรฐานวัดน้ำขนาดเส้นผ่านศูนย์กลาง ตั้งแต่ ๑/๒ นิ้ว - ๑ ๑/๒ นิ้ว - ระยะเวลารับคำขอ/รับเรื่อง จนออกปฏิบัติงานเปลี่ยนมาตรแล้วเสร็จ ๙.๒ มาตรฐานวัดน้ำขนาดเส้นผ่านศูนย์กลาง ตั้งแต่ ๒ นิ้ว - ๑๖ นิ้ว - ระยะเวลารับคำขอ/รับเรื่อง จนออกปฏิบัติงานเปลี่ยนมาตรแล้วเสร็จ ๙.๓ การบรรจบมาตรวัดน้ำสูญหาย ทั้งนี้ ไม่รวมระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา นอกเหนือการควบคุม เช่น บ้านปิด มีสิ่งกีดขวาง ต้องรื้อถอน ผู้ใช้น้ำไม่ให้ดำเนินการ ฯลฯ	๓ วันทำการ ๑๒ วันทำการ ๒๔ ชั่วโมง
๑๐.	การขอย้ายแนวเส้นท่อประปา - ระยะเวลาปฏิบัติงานกรณีการประปานครหลวงดำเนินการเอง - ระยะเวลาปฏิบัติงานกรณีจัดจ้าง (วงเงินค่าจัดจ้างไม่เกิน ๑,๐๐๐,๐๐๐ บาท)	๒๒ วันทำการ ๖๐ วันทำการ
๑๑.	การแก้ไขเรื่องร้องเรียน - ระยะเวลายื่นคำร้องจนถึงแจ้งสาเหตุและการแก้ไขให้ผู้ใช้น้ำทราบ	๓ วันทำการ

ลำดับที่	ชื่อเรื่อง/คำขอ	ระยะเวลา
๑๒.	การปฏิบัติงานเพื่อดำเนินการต่อผู้กระทำผิดเกี่ยวกับทรัพย์สินและผลประโยชน์ของการประปานครหลวง	๕ วันทำการ
๑๓.	การขอถอนคืนหลักประกันต่าง ๆ ๑๓.๑ การขอถอนคืนหลักประกันสัญญาหรือหลักประกันท่อและอุปกรณ์ท่อที่กปน. จัดให้ - กรณีเงินสด - กรณีหนังสือค้ำประกันสัญญา ๑๓.๒ การขอถอนคืนหลักประกันให้ตัวแทน ๑๓.๓ การขอถอนคืนหลักประกันอื่น ๆ ๑๓.๔ การขอคืนเงินประกันการใช้น้ำ	๗ วันทำการ ๕ วันทำการ ๑๐ วันทำการ ๕ วันทำการ ๑ วันทำการ
๑๔.	การให้บริการข้อมูลข่าวสาร ๑๔.๑ ข้อมูลข่าวสารทั่วไปที่มีให้บริการ ๑๔.๒ กรณีข้อมูลที่เปิดเผยได้และต้องประสานงานกับหน่วยงาน ๑๔.๓ กรณีข้อมูลที่อาจเปิดเผยไม่ได้และคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารพิจารณาวินิจฉัย	๑ วันทำการ ๗ วันทำการ ๓๐ วันทำการ
๑๕.	การรับชำระเงินค่าน้ำประปา	๓ นาที ต่อรายการ
๑๖.	การซ่อมท่อประปาแตกรั่ว (เฉพาะท่อบริการและท่อจ่ายน้ำ)	๒๔ ชั่วโมง



ประกาศการประปานครหลวง
เรื่อง กำหนดอัตราค่าธรรมเนียมการยกเลิกการงดจ่ายน้ำ

ตามที่ขอบังคับการประปานครหลวง ฉบับที่ ๑๑๖ ว่าด้วย การบริการจัดส่ง จำหน่ายและการใช้น้ำประปา พ.ศ. ๒๕๔๓ ได้กำหนดไว้ในข้อ ๑๘ กรณีที่ผู้ใช้น้ำยื่นคำร้องขอให้ทำการจ่ายน้ำประปาให้ใหม่ เนื่องจากการประปานครหลวง งดจ่ายน้ำประปาให้แก่ผู้ใช้น้ำแล้ว การประปานครหลวงจะจ่ายน้ำประปาใหม่ก็ต่อเมื่อผู้ใช้น้ำได้ชำระหนี้สินที่ค้างชำระและชำระ ค่าใช้จ่าย ค่าธรรมเนียมต่างๆ ตามหลักเกณฑ์ที่การประปานครหลวงกำหนด นั้น

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมการยกเลิกการงดจ่ายน้ำให้เป็นไปตามข้อกำหนดดังกล่าว เพื่อความเหมาะสมและเป็นธรรมแก่ผู้ใช้น้ำ

อาศัยอำนาจตามความในข้อ ๕ แห่งข้อบังคับการประปานครหลวงฉบับที่ ๑๑๖ ว่าด้วย การบริการจัดส่ง จำหน่ายและการใช้น้ำประปา พ.ศ. ๒๕๔๓ จึงให้ยกเลิกประกาศการประปานครหลวง เรื่อง การงดจ่ายน้ำและอัตราค่าธรรมเนียม การยกเลิกการงดจ่ายน้ำ ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๐ และกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมการยกเลิกการงดจ่ายน้ำ ดังต่อไปนี้

๑. กรณีที่มีการชำระหนี้ที่ค้างทั้งหมด หรือเหตุแห่งการงดจ่ายน้ำได้รับการแก้ไขให้หมดสิ้นไปภายใน ๑๕ วัน นับจากวันที่ยกเลิกการงดจ่ายน้ำ ให้ชำระค่าธรรมเนียมเป็นจำนวน ๑๐๐ บาท

๒. กรณีที่มีการชำระหนี้ที่ค้างทั้งหมด หรือเหตุแห่งการงดจ่ายน้ำได้รับการแก้ไขให้หมดสิ้นไปเกินกว่า ๑๕ วัน แต่ไม่เกิน ๓๐ วัน นับจากวันที่ยกเลิกการงดจ่ายน้ำ ให้ชำระค่าธรรมเนียมเป็นจำนวนร้อยละ ๑๐ ของค่าใช้จ่ายรวมของอัตราค่าใช้จ่าย ในการติดตั้งประปา แนวนับค่าสั่งการประปานครหลวง เรื่อง หลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติและอัตราค่าใช้จ่ายในการติดตั้งประปา ตามขนาดมาตรวัดน้ำ

๓. กรณีที่มีการชำระหนี้ที่ค้างทั้งหมด หรือเหตุแห่งการงดจ่ายน้ำได้รับการแก้ไขให้หมดสิ้นไปเกินกว่า ๓๐ วัน แต่ไม่เกิน ๑๘๐ วัน นับจากวันที่ยกเลิกการงดจ่ายน้ำ ให้ชำระค่าธรรมเนียมเป็นจำนวนร้อยละ ๒๐ ของค่าใช้จ่ายรวมของอัตราค่าใช้จ่าย ในการติดตั้งประปา แนวนับค่าสั่งการประปานครหลวง เรื่อง หลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติและอัตราค่าใช้จ่ายในการติดตั้งประปา ตามขนาดมาตรวัดน้ำ

๔. กรณีที่มีการชำระหนี้ที่ค้างทั้งหมด หรือเหตุแห่งการงดจ่ายน้ำได้รับการแก้ไขให้หมดสิ้นไปเกินกว่า ๑๘๐ วัน นับจากวันที่ยกเลิกการงดจ่ายน้ำ ให้ชำระค่าธรรมเนียมเท่ากับค่าใช้จ่ายรวมที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการของแต่ละทะเบียนการใช้น้ำ โดยถือ ราคาค่าใช้จ่ายแต่ละรายการตามอัตราค่าใช้จ่ายในการติดตั้งประปา แนวนับค่าสั่งการประปานครหลวง เรื่อง หลักเกณฑ์วิธี ปฏิบัติและอัตราค่าใช้จ่ายในการติดตั้งประปา ตามขนาดมาตรวัดน้ำ

อัตราค่าธรรมเนียมการยกเลิกการงดจ่ายน้ำทุกอัตราตามประกาศฉบับนี้ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๓๑ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๔ เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๓๓ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๔

(นายเจริญ ภัสระ)

ผู้ว่าการการประปานครหลวง



ระเบียบการประปานครหลวง
ว่าด้วย การเปลี่ยนและการทดสอบมาตรวัดน้ำ
พ.ศ. ๒๕๖๓

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับการเปลี่ยนและทดสอบมาตรวัดน้ำให้เหมาะสมสอดคล้องกับการปฏิบัติงานในปัจจุบัน และเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำของการประปานครหลวง

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๓ (๒) แห่งพระราชบัญญัติการประปานครหลวง พ.ศ. ๒๕๑๐ ประกอบกับข้อ ๕ ของข้อบังคับการประปานครหลวง ฉบับที่ ๑๑๖ ว่าด้วย การบริการจัดส่ง จำหน่าย และใช้น้ำประปา พ.ศ. ๒๕๕๘ ผู้ว่าการการประปานครหลวงจึงวางระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบการประปานครหลวง ว่าด้วย การเปลี่ยนและการทดสอบมาตรวัดน้ำ พ.ศ. ๒๕๖๓”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิกระเบียบการประปานครหลวง ฉบับที่ ๕๒ ว่าด้วย การเปลี่ยนและการทดสอบมาตรวัดน้ำ พ.ศ. ๒๕๕๗

บรรดาระเบียบ คำสั่ง ประกาศ หรือหลักเกณฑ์อื่นใดที่กำหนดไว้แล้วในระเบียบนี้ หรือซึ่งขัดหรือแย้งกับระเบียบนี้ ให้ใช้ระเบียบนี้แทน

ข้อ ๔ ให้สำนักงานประปาสาขาทำการเปลี่ยนมาตรวัดน้ำในกรณีดังต่อไปนี้

- (๑) มาตรวัดน้ำชำรุดเสียหาย
- (๒) มาตรวัดน้ำสูญหาย
- (๓) มาตรวัดน้ำไม่เดิน หรือเดินไม่เป็นปกติ
- (๔) มาตรวัดน้ำครบวาระการใช้งาน
- (๕) ปริมาณการใช้น้ำไม่เหมาะสมกับขนาดมาตรวัดน้ำ
- (๖) ผู้ใช้น้ำขอเปลี่ยนขนาดมาตรวัดน้ำ
- (๗) กรณีอื่นใดที่พิจารณาเห็นสมควรเปลี่ยนมาตรวัดน้ำ

ข้อ ๕ เมื่อพบหรือได้รับแจ้งตามกรณีในข้อ ๔ สำนักงานประปาสาขาจะเปลี่ยนมาตรวัดน้ำโดยคิดค่าใช้จ่าย ดังนี้

(๑) กรณีมาตรวัดน้ำติดตั้งภายนอกบริเวณสถานที่ที่ขอใช้น้ำชำรุดเสียหายหรือสูญหาย สำนักงานประปาสาขาจะเปลี่ยนมาตรวัดน้ำโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย เว้นแต่มาตรวัดน้ำชำรุดเสียหายหรือสูญหายเกิดจากการกระทำของผู้ใช้น้ำ ผู้ใช้น้ำจะต้องชำระค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนมาตรวัดน้ำ และชดเชยค่าน้ำสูญเสียบกับค่าเสียหายที่พึงประเมินได้ทั้งหมดตามความเป็นจริง

(๒) กรณีมาตรวัดน้ำติดตั้งภายในบริเวณสถานที่ที่ขอใช้น้ำหรือมาตรวัดน้ำสำหรับการติดตั้งประปาชั่วคราว หรือมาตรวัดน้ำที่ไม่สามารถติดตั้งไว้ใกล้ทางเข้าออก ด้านหน้าอาคาร โดยติดตั้งชิดฝาผนังอาคาร หรือแนวรั้วกำแพงด้านหน้าได้ ชำรุดเสียหายหรือสูญหาย ผู้ใช้น้ำจะต้องชำระค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนมาตรวัดน้ำ และชดเชยค่าน้ำสูญเสียกับค่าเสียหายที่พึงประเมินได้ทั้งหมดตามความเป็นจริง

(๓) กรณีมาตรวัดน้ำชำรุดเสียหายหรือสูญหายจากเหตุภัยธรรมชาติที่มีอาจคาดหมายหรือป้องกันได้ สำนักงานประปาสาขาจะเปลี่ยนมาตรวัดน้ำโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

(๔) กรณีมาตรวัดน้ำไม่เดิน เดินไม่ปกติ หรือครบวาระการใช้งาน สำนักงานประปาสาขาจะเปลี่ยนมาตรวัดน้ำโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

(๕) กรณีตรวจสอบในภายหลังพบว่าผู้ใช้น้ำมีปริมาณการใช้น้ำไม่เหมาะสมกับขนาดมาตรวัดน้ำ หรือการเปลี่ยนแปลงขนาดมาตรวัดน้ำเกิดจากความประสงค์ของการประปานครหลวงไม่ว่าด้วยเหตุใด สำนักงานประปาสาขาจะเปลี่ยนมาตรวัดน้ำโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

เพื่อประโยชน์ในการเปลี่ยนมาตรวัดน้ำในกรณีนี้ “ปริมาณการใช้น้ำไม่เหมาะสมกับขนาดมาตรวัดน้ำ” หมายความว่า การใช้น้ำสำหรับมาตรวัดน้ำขนาดต่าง ๆ มีปริมาณไม่เหมาะสมกับขนาดมาตรวัดน้ำ ตามที่การประปานครหลวงกำหนด

(๖) กรณีการเปลี่ยนแปลงขนาดมาตรวัดน้ำเกิดจากการร้องขอของผู้ใช้น้ำ ผู้ใช้น้ำจะต้องชำระค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนมาตรวัดน้ำตามจำนวนที่การประปานครหลวงคำนวณและแจ้งให้ผู้ใช้น้ำทราบ เว้นแต่ค่าใช้จ่ายที่คำนวณได้มีราคามากกว่าค่าใช้จ่ายในการติดตั้งประปาตามขนาดมาตรวัดน้ำที่ขอติดตั้ง การประปา นครหลวงจะเรียกค่าใช้จ่ายจากผู้ใช้น้ำตามอัตราค่าใช้จ่ายในการติดตั้งประปา

(๗) กรณีการเปลี่ยนแปลงขนาดมาตรวัดน้ำเกิดจากการร้องขอของผู้ใช้น้ำ เนื่องจากมีปริมาณการใช้น้ำที่เปลี่ยนแปลงไปภายหลังจากการเปลี่ยนแปลงขนาดมาตรวัดน้ำโดยความประสงค์ของการประปา นครหลวงตาม (๕) สำนักงานประปาสาขาจะเปลี่ยนมาตรวัดน้ำไม่เกินขนาดมาตรวัดน้ำที่ติดตั้งไว้เดิมก่อนเปลี่ยนแปลงขนาดมาตรวัดน้ำโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

(๘) การเปลี่ยนมาตรวัดน้ำด้วยกรณีอื่นใดที่หัวหน้าส่วนบริการมาตริพิจารณาเห็นสมควรเปลี่ยน สำนักงานประปาสาขาจะเปลี่ยนมาตรวัดน้ำโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

หลักเกณฑ์ วิธีการ และรายละเอียดกระบวนการขั้นตอนการดำเนินการเปลี่ยนแปลงมาตรวัดน้ำตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามที่การประปานครหลวงกำหนด

ข้อ ๖ ในกรณีที่มาตรวัดน้ำชำรุดหรือไม่บันทึกปริมาณน้ำ หรือมีเหตุอื่นอันไม่สามารถคำนวณปริมาณน้ำประปาที่ใช้หรือสูญเสียไปตามความเป็นจริงได้ การประปานครหลวงสงวนสิทธิ์ที่จะประเมินปริมาณน้ำที่ได้ใช้หรือสูญเสียไป โดยใช้อัตราเฉลี่ยต่อวันของการใช้น้ำเป็นเวลา ๓ เดือนก่อนหน้าเดือนที่พบการชำรุด หรือมีเหตุอื่นดังกล่าว มาคำนวณเป็นปริมาณน้ำประปาที่ใช้หรือสูญเสียไปในเดือนนั้น หรือตามสภาพการใช้น้ำจริง ในกรณีที่มีเหตุขัดข้อง

ข้อ ๗ ให้สำนักงานประปาสาขาจัดทำรายละเอียดมาตรวัดน้ำที่สูญหาย เพื่อดำเนินการขออนุมัติ จำหน่ายออกจากบัญชีทรัพย์สิน

ข้อ ๘ เมื่อได้รับการขอให้ทดสอบมาตรวัดน้ำจากผู้ใช้น้ำ หน่วยงาน พนักงานที่ปฏิบัติงานตามหน้าที่ของการประปานครหลวง บุคคลหรือหน่วยงานภายนอก ให้สำนักงานประปาสาขาทำการถอดมาตรวัดน้ำ และส่งให้ฝ่ายมาตรวัดน้ำเป็นผู้ทำการทดสอบหรือวินิจฉัยมาตรวัดน้ำ และรับรองผลการทดสอบ ผลการวินิจฉัย มาตรวัดน้ำ

ข้อ ๙ ค่าใช้จ่ายในการทดสอบมาตรวัดน้ำ

(๑) กรณีผู้ใช้น้ำขอให้ทดสอบมาตรวัดน้ำ

(๑.๑) หากผลทดสอบมาตรวัดน้ำเที่ยงตรง ผู้ใช้น้ำต้องชำระค่าใช้จ่ายและค่าบริการทดสอบ ตามอัตราที่การประปานครหลวงกำหนด

(๑.๒) หากผลทดสอบมาตรวัดน้ำคลาดเคลื่อน การประปานครหลวงจะยกเว้นค่าใช้จ่ายและค่าบริการทดสอบ

(๒) กรณีหน่วยงานหรือพนักงานที่ปฏิบัติงานตามหน้าที่ของการประปานครหลวงขอให้ทดสอบมาตรวัดน้ำ ไม่ต้องคิดค่าใช้จ่ายและค่าบริการทดสอบ

(๓) กรณีบุคคลหรือหน่วยงานภายนอกขอให้ทดสอบมาตรวัดน้ำที่ไม่ได้ใช้ในกิจการของการประปานครหลวง ให้คิดค่าใช้จ่ายและค่าบริการทดสอบตามอัตราที่การประปานครหลวงกำหนด

ข้อ ๑๐ เมื่อระเบียบนี้มีผลใช้บังคับแล้ว บรรดาประกาศ คำสั่ง หลักเกณฑ์ และวิธีปฏิบัติที่อ้างถึงระเบียบการประปานครหลวง ฉบับที่ ๕๒ ว่าด้วย การเปลี่ยนและการทดสอบมาตรวัดน้ำ พ.ศ. ๒๕๕๗ ให้ถือว่าอ้างถึงระเบียบนี้

ข้อ ๑๑ ให้รองผู้ว่าการ (บริการด้านตะวันตก) รักษาการตามระเบียบนี้ และให้มีอำนาจกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติ เพื่อดำเนินการตามระเบียบนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๓



(นายทวี อารีกุล)

ผู้ว่าการการประปานครหลวง



คำสั่งการประปานครหลวง

ที่ ๒๒๔๔/๒๕๖๕

เรื่อง กำหนดอัตราค่าบริการทดสอบมาตรวัดน้ำสำหรับผู้ใช้น้ำของการประปานครหลวง

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงอัตราค่าบริการทดสอบมาตรวัดน้ำให้สอดคล้องกับการดำเนินงานในปัจจุบัน สะท้อนความเป็นจริงในการให้บริการทดสอบมาตรวัดน้ำ และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการประปานครหลวง

อาศัยอำนาจตามความในข้อ ๕ และข้อ ๑๕ ของข้อบังคับการประปานครหลวง ฉบับที่ ๑๑๖ ว่าด้วย การบริการจัดส่ง จำหน่าย และการใช้น้ำประปา พ.ศ. ๒๕๕๘ ประกอบกับความในข้อ ๙ (๑) ของระเบียบการประปานครหลวง ว่าด้วย การเปลี่ยนและการทดสอบมาตรวัดน้ำ พ.ศ. ๒๕๖๓ จึงให้ยกเลิกคำสั่งการประปานครหลวงที่ ๑๖๔/๒๕๕๓ เรื่อง อัตราค่าใช้จ่ายในการทดสอบมาตรวัดน้ำ ลงวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๕๓ และกำหนดอัตราค่าบริการทดสอบมาตรวัดน้ำ ดังนี้

ข้อ ก. อัตราค่าบริการทดสอบมาตรวัดน้ำสำหรับผู้ใช้น้ำของการประปานครหลวงโดยแยกเป็นค่าบริการทดสอบความเที่ยงตรงของมาตรวัดน้ำ และค่าใช้จ่ายในการถอดบรรจุมาตรวัดน้ำให้เป็นดังนี้

ลำดับ	ขนาดมาตรวัดน้ำ (Ø นิ้ว)	ค่าบริการทดสอบ ความเที่ยงตรง/เครื่อง (บาท)	ค่าถอดบรรจุ/เครื่อง (บาท)	ยอดรวม (บาท)
๑	๑/๒	๔๐	๑๑๐	๑๕๐
๒	๓/๔	๔๐	๑๑๐	๑๕๐
๓	๑	๕๐	๑๑๐	๑๖๐
๔	๑ ๑/๒	๑๕๐	๑๖๐	๓๑๐
๕	๒	๒๐๐	๓๐๐	๕๐๐
๖	๒ ๑/๒	๒๐๐	๓๓๐	๕๓๐
๗	๓	๓๐๐	๓๕๐	๖๕๐
๘	๔	๔๐๐	๕๐๐	๙๐๐
๙	๖	๕๐๐	๕๗๐	๑,๐๗๐
๑๐	๘	๑,๕๐๐	๖๔๐	๒,๑๔๐
๑๑	๑๐	๑,๕๐๐	๘๒๐	๒,๓๒๐
๑๒	๑๒	๑,๕๐๐	๑,๐๑๐	๒,๕๑๐

ข้อ ข. อัตราค่าบริการทดสอบมาตรฐานวัดน้ำสำหรับบุคคล หรือหน่วยงานภายนอกที่ไม่ได้ใช้ใน
กิจการของการประปานครหลวง ให้คิดค่าบริการทดสอบมาตรฐานวัดน้ำตามประกาศของการประปานครหลวง

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑๒ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๒ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕



(นายมานิต ปานเอม)

ผู้ว่าการการประปานครหลวง



ระเบียบการประปานครหลวง

ฉบับที่ ๕๓

ว่าด้วย การขอลีกใช้น้ำ การงดจ่ายน้ำและการบรรจบมาตรวัดน้ำ

พ.ศ. ๒๕๕๗

โดยที่เป็นการสมควรแก้ไขปรับปรุงหลักเกณฑ์การขอลีกใช้น้ำ การงดจ่ายน้ำและการบรรจบมาตรวัดน้ำให้เหมาะสมยิ่งขึ้นและเป็นไปในแนวทางเดียวกันทุกสำนักงานประปาสาขา อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๓ (๒) แห่งพระราชบัญญัติการประปานครหลวง พ.ศ. ๒๕๑๐ ประกอบกับข้อบังคับการประปานครหลวง ฉบับที่ ๑๑๖ ว่าด้วย การบริการจัดส่ง จำหน่ายและการใช้น้ำประปา พ.ศ. ๒๕๔๓ และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติม จึงวางระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบการประปานครหลวง ฉบับที่ ๕๓ ว่าด้วย การขอลีกใช้น้ำ การงดจ่ายน้ำและการบรรจบมาตรวัดน้ำ พ.ศ. ๒๕๕๗”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิกระเบียบการประปานครหลวง ฉบับที่ ๕๓ ว่าด้วย การขอลีกใช้น้ำ การงดจ่ายน้ำและการบรรจบมาตรวัดน้ำ พ.ศ. ๒๕๕๔

บรรดาระเบียบ คำสั่ง ประกาศ หรือหลักเกณฑ์อื่นใดที่กำหนดไว้แล้วในระเบียบนี้ หรือซึ่งขัดหรือแย้งกับระเบียบนี้ ให้ใช้ระเบียบนี้แทน

ข้อ ๔ ให้รองผู้ว่าการ (บริการด้านตะวันตก) รักษาการตามระเบียบนี้ และให้มีอำนาจกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติ เพื่อดำเนินการตามระเบียบนี้

ข้อ ๕ ผู้ใช้น้ำที่มีความประสงค์จะเลิกใช้น้ำประปาให้บอกเลิกสัญญาการใช้น้ำ โดยต้องแสดงหลักฐานการเป็นผู้ใช้น้ำตามที่การประปานครหลวงกำหนด

ข้อ ๖ ถ้าผู้ใช้น้ำจะของการใช้น้ำประปาเป็นการชั่วคราว ให้ผู้ใช้น้ำยื่นคำร้องขอฝากมาตรวัดน้ำเพื่อเก็บรักษาไว้ที่สำนักงานประปาสาขา

การฝากมาตรวัดน้ำครั้งหนึ่งจะต้องมีระยะเวลาไม่น้อยกว่า ๖ เดือน แต่ต้องไม่เกิน ๑๒ เดือน เมื่อครบระยะเวลาฝากมาตรวัดน้ำแล้ว หากผู้ใช้น้ำมีความจำเป็นให้ยื่นขอต่อระยะเวลาการฝากมาตรวัดน้ำเป็นครั้ง ๆ ไป ผู้ใช้น้ำสามารถยื่นขอและชำระค่าธรรมเนียมต่อระยะเวลาการฝากมาตรวัดน้ำภายใน ๓๐ วัน ก่อนหรือหลังครบกำหนดระยะเวลาการฝากมาตรวัดน้ำ หากไม่ยื่นคำขอฝากมาตรวัดน้ำภายในกำหนดให้ถือว่าสิทธิการใช้น้ำเป็นอันระงับไป ทั้งนี้ผู้ใช้น้ำจะต้องชำระค่าธรรมเนียมการฝากมาตรวัดน้ำตามที่การประปานครหลวงกำหนดทุกครั้งที่มีการยื่นขอหรือต่อระยะเวลาการฝากมาตรวัดน้ำ ซึ่งค่าธรรมเนียมการฝากมาตรวัดน้ำที่ชำระแล้ว การประปานครหลวงจะไม่คืนให้ผู้ใช้น้ำไม่ว่ากรณีใด ๆ ทั้งสิ้น

กรณีที่มีการขอติดตั้งประปาใหม่ หรือขอติดตั้งประปาซ้ำรายเดียว หากผู้ขอติดตั้งยื่นขอฝากมาตรวัดน้ำด้วย ให้ดำเนินการอุดปลั๊กแทนการติดตั้งมาตรวัดน้ำ

กรณีที่มีการขอติดตั้งประปาชั่วคราว ไม่อาจขอฝากมาตรวัดน้ำได้

ข้อ ๗ ให้สำนักงานประปาสาขาพิจารณาจ่ายน้ำให้ผู้ใช้น้ำ ในกรณีดังต่อไปนี้

๗.๑ ผู้ใช้น้ำค้างชำระค่าน้ำประปา ค่าบริการอุปกรณ์รายเดือน ค่าเสียหาย ค่าใช้จ่ายและค่าธรรมเนียมที่เกี่ยวข้องกับการส่งจำหน่ายน้ำประปา ซึ่งการประปานครหลวงมีหนังสือแจ้งเตือนให้ชำระภายในเวลาที่กำหนดแล้ว

๗.๒ ผู้ใช้น้ำฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่การประปานครหลวงกำหนด

๗.๓ ผู้ใช้น้ำรื้อถอนอาคารสถานที่

๗.๔ อาคารสถานที่ของผู้ใช้น้ำถูกเพลิงไหม้

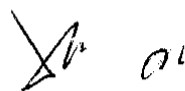
ข้อ ๘ กรณีผู้ใช้น้ำแจ้งรื้อถอนอาคารเพื่อรื้อปลูกสร้างใหม่ ให้งดใช้น้ำชั่วคราว โดยให้ผู้ใช้น้ำยื่นขอฝากมาตรวัดน้ำ ถ้าผู้ใช้น้ำมีความประสงค์จะใช้น้ำต่อเนื่องเพื่อใช้น้ำในการก่อสร้างอาคารใหม่ ให้โอนเปลี่ยนสภาพการใช้น้ำเป็นผู้ใช้น้ำชั่วคราว แต่ถ้าผู้ใช้น้ำไม่ต้องการใช้น้ำต่อไป ให้ยกเลิกการใช้น้ำ

ข้อ ๙ กรณีอาคารสถานที่ของผู้ใช้น้ำถูกเพลิงไหม้ หากผู้ใช้น้ำแสดงความจำนงที่จะใช้น้ำต่อไป ภายในเวลาที่กำหนด ให้คงสภาพความเป็นผู้ใช้น้ำต่อเนื่อง และให้ติดตั้งมาตรวัดน้ำให้ผู้ใช้น้ำโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

ข้อ ๑๐ ให้สำนักงานประปาสาขาทำการจ่ายน้ำ หรือบรรจบบมาตรวัดน้ำให้ผู้ใช้น้ำ เมื่อผู้ใช้น้ำได้ชำระค่าน้ำประปา ค่าบริการอุปกรณ์รายเดือน ค่าเสียหาย ค่าใช้จ่ายหรือค่าธรรมเนียมที่เกี่ยวข้องกับการส่งจำหน่ายน้ำประปาที่การประปานครหลวงเรียกให้ชำระครบถ้วนแล้ว พร้อมทั้งได้ชำระค่าธรรมเนียมการยกเลิกการงดจ่ายน้ำหรือการบรรจบบมาตรวัดน้ำ หรือเหตุแห่งการงดจ่ายน้ำได้รับการแก้ไขให้หมดสิ้นไปแล้ว

ข้อ ๑๑ เมื่อระเบียบนี้มีผลใช้บังคับแล้ว บรรดาประกาศ คำสั่ง หลักเกณฑ์ และวิธีปฏิบัติใดที่อ้างถึงระเบียบการประปานครหลวง ฉบับที่ ๕๓ ว่าด้วย การขอลีกใช้น้ำ การงดจ่ายน้ำและการบรรจบบมาตรวัดน้ำ พ.ศ. ๒๕๕๔ ให้ถือว่าอ้างถึงระเบียบนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๒๕ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๗



(นายธนศักดิ์ วัฒนฐานะ)

ผู้ว่าการการประปานครหลวง