



คู่มือด้านการให้บริการ

การประปาส่วนภูมิภาค

พ.ศ.2552



คณะทำงานคู่มือหลักขององค์กร

คณะที่ 6 คู่มือด้านการให้บริการ

คำนำ

ตามระเบียบ คณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานการควบคุมภายใน พ.ศ.2544 เป็นระเบียบหนึ่งที่สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่มุ่งจัดให้มีระบบการจัดการที่ดี ตามแนวทางการกำกับดูแลที่ดีในรัฐวิสาหกิจ การประปาส่วนภูมิภาค(กปภ.) จึงได้จัดทำคู่มือระบบงานหลักขององค์กร รวม 6 ด้าน ด้านละ 1 เล่ม เอกสารฉบับนี้เป็นด้านการให้บริการ (ตอนที่ 6) จัดทำขึ้นโดยให้การควบคุมภายในของ กปภ. มีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบและเป็นไปในแนวทางเดียวกันทั่วองค์กร เพื่อให้ความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลว่าการดำเนินงานของ กปภ. จะบรรลุวัตถุประสงค์ 3 ด้าน คือ ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพของการดำเนินงาน ความเชื่อถือได้ของการรายงานทางการเงิน และการปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

คณะทำงานหวังเป็นอย่างยิ่งว่า เอกสารฉบับนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

คณะทำงานจัดทำคู่มือด้านการบริการ

การประปาส่วนภูมิภาค

กันยายน 2552

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ด้วยระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน ว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานการควบคุมภายใน พ.ศ.2544 กำหนดให้หน่วยงานรับตรวจ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม หน่วยงานราชการ และรัฐวิสาหกิจ จัดระบบการควบคุมภายในให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อันจะส่งผลให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการดำเนินงานและการใช้จ่ายเงิน ทรัพย์สิน ของประเทศโดยรวม

กปก. (หน่วยรับตรวจ) เป็นหน่วยงานหนึ่งที่จะต้องจัดระบบการควบคุมภายในตามระเบียบ กตง. โดยจะต้องจัดให้มีระบบงานที่มี กลไกการควบคุมภายในที่เพียงพอ ที่จะป้องกันหรือสามารถที่จะตรวจสอบพบความไม่ถูกต้อง ความไม่พึงประสงค์ และความไม่โปร่งใสได้โดยหน่วยรับและหรือผู้รับตรวจประเมินตนเอง บนหลักการพื้นฐานที่ว่า “การควบคุมที่ดีที่สุด คือการควบคุมโดยตนเอง” มีระบบการประเมินความเพียงพอและประสิทธิภาพของระบบการควบคุมภายใน โดยตนเอง (Control Self Assessment – CSA)

การเสริมสร้างระบบการควบคุมภายในที่มีความเพียงพอและมีประสิทธิผลสูงนั้น ผู้บริหารทุกระดับและผู้ปฏิบัติงานจะต้องให้ความสำคัญอย่างจริงจังและต่อเนื่อง และต้องมีความมุ่งมั่นในความพยายามผลักดันให้เกิดผลสำเร็จ และควรเข้าใจต่อแนวคิดพื้นฐานของการเสริมสร้างระบบการควบคุมภายในที่ดีนั้น จะต้องพิจารณาถึงองค์ประกอบพื้นฐาน 5 ประการ ได้แก่

- สภาพแวดล้อมของการควบคุม
- การประเมินความเสี่ยง
- กิจกรรมควบคุม
- ข้อมูลข่าวสารและการติดต่อสื่อสาร
- การติดตามประเมินผล

ทั้งนี้เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์หลักของการควบคุมภายใน ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่

- ความมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของการดำเนินงาน
- การรายงานการเงินถูกต้อง เชื่อได้และทันเวลา
- มีการปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ และมติ ครม. ที่เกี่ยวข้อง

การสร้างกลไกภายในให้เกิดกระบวนการสร้างจิตสำนึกที่ดี ที่จะทำในสิ่งที่ถูกต้องตามข้อกำหนดของข้อบังคับระเบียบ และการจัดระเบียบการปฏิบัติงานภายใน ได้แก่ การกำหนดให้มีการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับและหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ที่มีอยู่แล้ว แต่นำมาจัดระบบให้ง่ายขึ้นในการปฏิบัติ สะดวก รวดเร็ว และทันเวลา ทุกหน่วยงานจะได้รับประโยชน์คือ

1. มีการเตรียมความพร้อมเพื่อสร้างภูมิคุ้มกันในการป้องกันโดยตนเองจากการกระทำผิดตามข้อบังคับ กปภ. ว่าด้วยการกำหนดตำแหน่ง อัตราเงินเดือน การบรรจุ การแต่งตั้ง การเลื่อนขั้นเงินเดือน การถอดถอน ระเบียบวินัย การลงโทษ และการอุทธรณ์การลงโทษของพนักงาน พ.ศ.2522 และโทษปรับทางปกครองตามระเบียบ คตง. ว่าด้วยวินัยงบประมาณและการคลัง

2. เพื่อป้องกันให้เกิดการปฏิบัติที่ไม่ถูกต้องได้ยากขึ้น เนื่องจากมีระบบการควบคุม ภายในที่ดี มีความเพียงพอและมีประสิทธิภาพ มีคู่มือและแนวปฏิบัติต่าง ๆ ชัดเจนขึ้น ทั้งหน่วยปฏิบัติการและผู้มารับบริการ

3. เตรียมความพร้อมของทุกหน่วยงาน (ผู้รับตรวจ) เพื่อรองรับระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานการควบคุมภายใน พ.ศ.2544 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2544 ทั้งนี้จะต้องนำองค์ประกอบ 5 ประการตามมาตรฐานไปจัดระบบการควบคุมภายในของตนเอง

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทนำ	ข
สารบัญ	ง
ข้อมูลทั่วไป ด้านการให้บริการ	1
1.การติดตั้งผู้ใช้น้ำรายใหม่	4
2.การแก้ไขท่อแตก/ท่อรั่ว	6
3.การรับชำระค่าน้ำประปา	8
4.การตรวจสอบมาตรวัดน้ำตามที่ใช้ใช้น้ำร้องขอ	10
ภาคผนวก	
● ระเบียบการประปาส่วนภูมิภาคว่าด้วยการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลา การปฏิบัติงานเพื่อประชาชน พ.ศ.2541	13

ด้านการให้บริการ

ข้อมูลทั่วไป

ตามระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานการควบคุมภายใน พ.ศ. 2544 กำหนดให้ผู้กำกับดูแลและหรือฝ่ายบริหารของหน่วยงานเป็นผู้รับผิดชอบในการนำมาตรฐานการควบคุมภายในของคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน ไปใช้เป็นแนวทางสำหรับการจัดวางระบบควบคุมภายใน ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุวัตถุประสงค์ของการควบคุมภายใน ดังนั้น กปภ. ได้แต่งตั้งคณะทำงานจัดทำคู่มือระบบงานหลักขององค์กรด้านการให้บริการ ประกอบด้วยผู้แทนจากหน่วยงานส่วนกลางและภูมิภาค อันประกอบด้วย

1. นายมนตรี อารีรัตน์	รองผู้ว่าการ (ปฏิบัติการ 5)	ที่ปรึกษาคณะทำงาน
2. นายธรรมศักดิ์ เทียนสวัสดิ์	ผู้ช่วยผู้ว่าการ (ปฏิบัติการ 1)	ประธานคณะทำงาน
3. นายอารยะ งามวงศ์วาน	ผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการ 3	คณะทำงาน
4. นายสมชัย บุญสม	ผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการ 4	คณะทำงาน
5. นายอัมพร เพชรกาญจนางค์	ผู้อำนวยการกองบริหารทั่วไป 4	คณะทำงาน
6. ว่าที่ ร.ต. วิโรจน์ ชาญณรงค์	ผู้จัดการประสานครุฑวรรค์	คณะทำงาน
7. นายรัช ก้อนนาค	ผู้จัดการประสานพระนครศรีอยุธยา	คณะทำงาน
8. นายพนฤทธิ์ ศัตินเทียน	หัวหน้างานนโยบายและแผน กองแผนงานและประเมินผล 4	คณะทำงานและ- เลขานุการ

โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อจัดทำคู่มือระบบงานหลักขององค์กร ด้านการให้บริการ ให้เป็นไปตามระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน ว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานการควบคุมภายใน พ.ศ. 2544 ข้อ 6 จึงขอรายงาน ดังนี้

1. สรุปภารกิจและวัตถุประสงค์การดำเนินการที่สำคัญในระดับหน่วยงาน

สำนักงานประปาสาขามีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการประปาในการผลิต การจ่ายน้ำประปา การบำรุงรักษาระบบผลิตและระบบท่อจ่ายน้ำประปา ฯลฯ ดังนั้น การให้บริการผู้ใช้น้ำ จึงเป็นภารกิจและวัตถุประสงค์การดำเนินงานที่สำคัญของสำนักงานประปาสาขา

2. ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการควบคุมของหน่วยงานด้านระบบการให้บริการ

ระบบการให้บริการของ กปภ. แบ่งเป็น 4 ระดับ ประกอบด้วยหน่วยงานและอำนาจการบริหารงาน ดังนี้

ระดับสำนักงานใหญ่ มี ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคลและองค์กร ปฏิบัติภารกิจตามอำนาจหน้าที่ภายใต้การบริหารงานของรองผู้ว่าการ(บริหาร)และฝ่ายการเงินและบัญชี ปฏิบัติภารกิจตามอำนาจหน้าที่ภายใต้การบริหารงานของรองผู้ว่าการ (แผนและยุทธศาสตร์)

ระดับรองผู้ว่าการ(ปฏิบัติการ 1 – 5) กองอำนวยการภาค 1–5 สำนักปฏิบัติการ 1–5 ปฏิบัติภารกิจตามอำนาจหน้าที่ ภายใต้การบริหารงานของรองผู้ว่าการ(ปฏิบัติการ 1 – 5)

ระดับการประปาส่วนภูมิภาค เขต 1 – 10 มีกองแผนและวิชาการ กองบัญชีและการเงิน กองบริหารทั่วไป กองระบบผลิตและควบคุมคุณภาพน้ำ กองระบบจำหน่าย และกองเทคโนโลยีสารสนเทศ ปฏิบัติภารกิจตามอำนาจหน้าที่ภายใต้การบริหารงานของรองผู้ว่าการ(ปฏิบัติการ 1 – 5)

ระดับการประปาส่วนภูมิภาค สำนักงานประปาสาขา มีงานบริการและควบคุมน้ำสูญเสีย งานผลิต งานอำนวยการ และงานจัดเก็บรายได้ ปฏิบัติภารกิจตามอำนาจหน้าที่ ภายใต้การบริหารงานของการประปาส่วนภูมิภาคเขต 1 - 10

การดำเนินงานการบริการของ กปภ. ถือปฏิบัติตามระเบียบและข้อบังคับของ กปภ. ที่กำหนดไว้เป็นหลักในการปฏิบัติงานด้านให้บริการ

3. ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมด้านการบริการ

คณะทำงานฯ ได้จัดกิจกรรมด้านการบริการ ของ กปภ. สำนักงานประปาสาขา ออกเป็น 4 กิจกรรม ตามลักษณะการให้บริการเพื่อให้บริการได้รวดเร็วและเป็นธรรมกับผู้ใช้น้ำ ได้แก่

- 3.1 การติดตั้งผู้ใช้น้ำรายใหม่
- 3.2 การแก้ไขท่อแตก/ท่อรั่ว
- 3.3 การบริการรับชำระค่าน้ำประปา
- 3.4 การตรวจสอบมาตรวัดน้ำตามผู้ใช้น้ำร้องขอ

โดยได้พิจารณาถึงการปฏิบัติงานแต่ละส่วนตามลักษณะงานการให้บริการเพื่อ นำมาเขียนแผนผัง(Flow Chart) ขั้นตอนการปฏิบัติงานของทั้ง 4 กิจกรรม พร้อมคำอธิบายแต่ละขั้นตอน

4. วิธีการติดตามประเมินผล

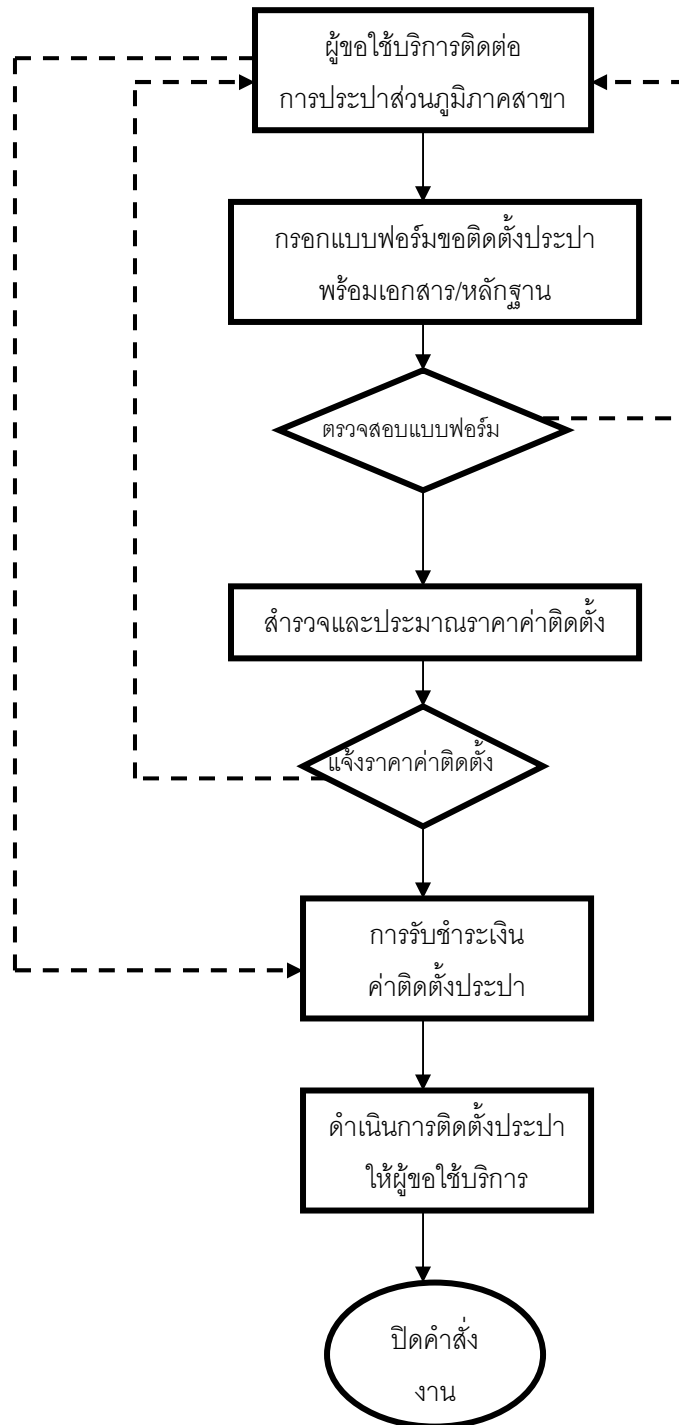
การติดตามประเมินผลในระหว่างการทำงาน ได้มีการติดตามการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ โดยผู้บังคับบัญชาของผู้ปฏิบัติงาน ตามที่ระบุไว้ในคู่มือการปฏิบัติงานของพนักงาน

5. ผู้รับผิดชอบประเมินผล

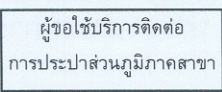
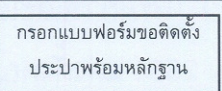
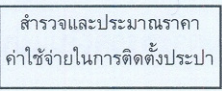
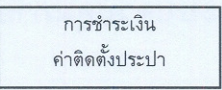
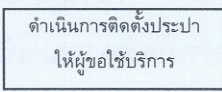
- ผู้บังคับบัญชาทุกระดับ
- ผู้ตรวจสอบภายใน

1. การติดตั้งผู้ใช้น้ำรายใหม่

1.1 ขั้นตอน(Flow Chart)การปฏิบัติงานการขอติดตั้งผู้ใช้น้ำรายใหม่



1.2 คำอธิบายขั้นตอนการทำงานการติดตั้งผู้ใช้น้ำรายใหม่

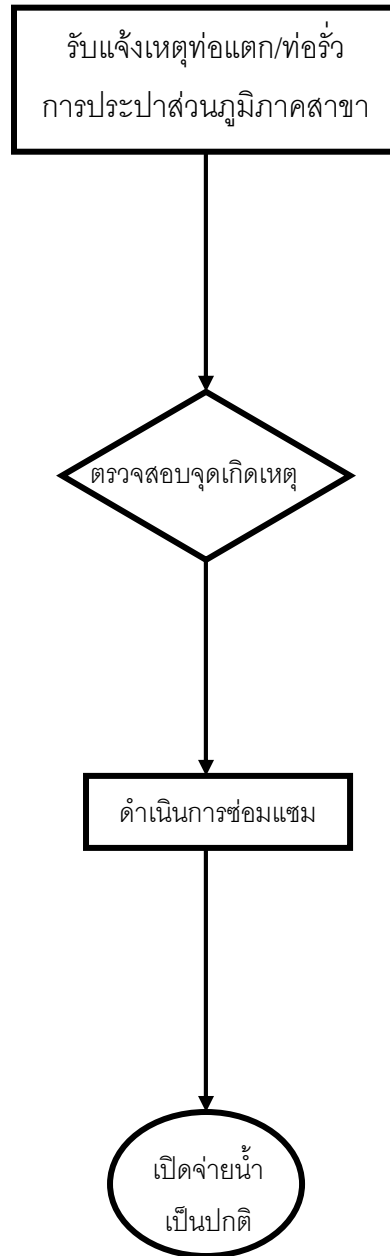
ลำดับ	Flow Chart	รายละเอียดงาน	ผู้ปฏิบัติ / รับผิดชอบ	หมายเหตุ
1		สอบถามรายละเอียดติดต่อขอแบบฟอร์ม	ประชาชนผู้ขอใช้บริการ	ผู้ขอใช้บริการได้ตรวจสอบเบื้องต้นแล้วว่าบ้านพักอาศัยอยู่ในพื้นที่ให้บริการ กปภ.
2		กรอกแบบฟอร์มขอติดตั้งประปาพร้อมเอกสารหลักฐาน	ประชาชนผู้ขอใช้บริการ	ผู้ขอใช้บริการเขียนแผนที่โดยสังเขปหรือให้พนักงานกปภ. ช่วยดำเนินการ
3		ลงรับคำขอติดตั้งประปาใหม่ พร้อมเงินมัดจำ(ถ้ามี) ตรวจสอบและนำเสนอ ผจก. ภายในวันเดียวกัน	พนักงาน/ งานอำนวยการ	บันทึกหมายเลขโทรศัพท์เพื่อติดต่อกลับและเงินมัดจำให้ดำเนินการตามระเบียบที่กำหนด
4		ดำเนินการสำรวจ ออกแบบและประมาณราคาให้แล้วเสร็จ พร้อมนำเสนอ ผจก. ภายใน 3 วัน	ช่างโยธา / งานบริการและควบคุม น้ำสูญเสีย	กรณีที่จะต้องขออนุญาตหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้จัดทำหนังสือขออนุญาตนำเสนอ ผจก. พร้อมประมาณการ
5		แจ้งราคาค่าติดตั้งให้ผู้ขอใช้บริการทราบภายใน 1 วันนับจาก ผจก. อนุมัติ	พนักงาน/ งานอำนวยการ	กรณีที่ผู้ขอใช้บริการร้องขอ ให้โทรศัพท์แจ้งผู้ขอใช้บริการโดยตรง
6		รับชำระเงินและนำฝากเงินตามระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการเงินและรายงาน ผจก. ทราบภายในวันเดียวกัน	พนักงาน/ งานอำนวยการ	ขึ้นทะเบียนเป็นผู้ใช้น้ำ กปภ. และทำสัญญาการใช้น้ำประปา
7		ดำเนินการติดตั้งประปาให้แล้วเสร็จภายใน 5 วัน นับจากวันรับชำระเงินค่าติดตั้งประปา	พนักงาน / งานบริการและควบคุม น้ำสูญเสีย	การติดตั้งให้แล้วเสร็จภายใน 5 วัน เฉพาะผู้ขอใช้บริการแบบเหมาจ่าย
8		ปิดคำสั่งงานแล้วเสร็จภายใน 1 วัน หลังติดตั้งแล้วเสร็จ	งานบริการและควบคุม งานอำนวยการ งานจัดเก็บรายได้	บันทึกในระบบการจัดเก็บเงินค่าน้ำประปา

หมายเหตุอื่นๆ

กรณีที่ผู้ขอใช้บริการ ขนาดมาตรฐานตั้งแต่ Ø 1 " ขึ้นไป ให้ กปภ. สาขา ดำรงเบื้องต้นแล้วส่งเรื่องให้ กปภ. เขต เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

2. การแก้ไขท่อแตก/ท่อรั่ว

1.1 ขั้นตอน(Flow Chart) การปฏิบัติงาน

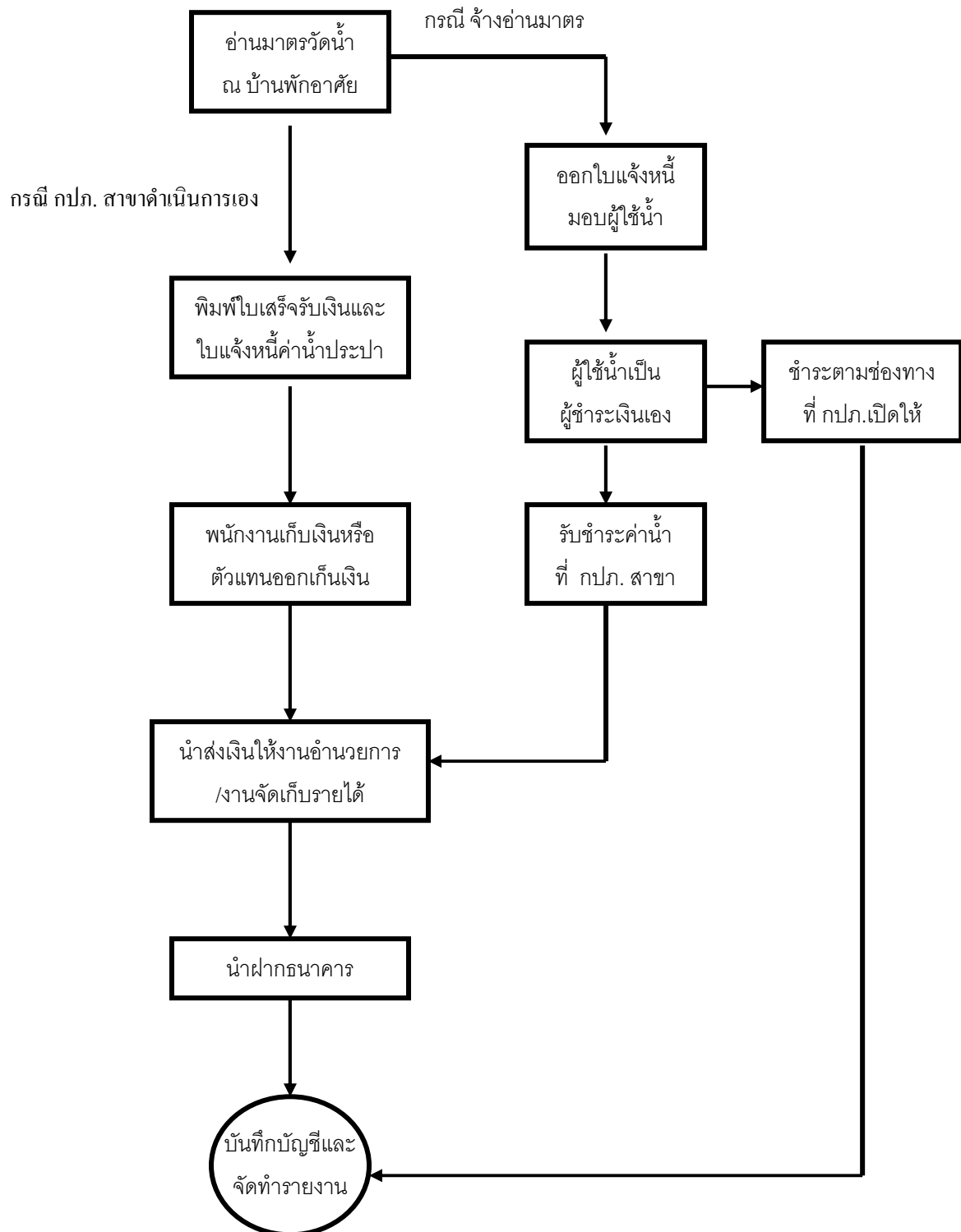


2.2 คำอธิบายขั้นตอนการทำงานการซ่อมท่อแตก/ท่อรั่ว

ลำดับ	Flow Chart	รายละเอียดงาน	ผู้ปฏิบัติ / รับผิดชอบ	หมายเหตุ
1	รับแจ้งเหตุท่อแตก/ท่อรั่ว การประสานภูมิภาคสาขา	สอบถามรายละเอียดบันทึกสถานที่ ให้ชัดเจน จดบันทึกใบงานซ่อมให้ครบ ถ้วน แล้วรายงาน ผจก. ทราบทันที	พนักงานผู้ได้รับมอบ หมาย / ผู้รับแจ้งเหตุ	กรณีที่ผู้ปฏิบัติงานอยู่นอก สำนักงาน ให้โทรศัพท์แจ้ง ผจก. ทราบทันที
2	ตรวจสอบ จุดเกิดเหตุ	ตรวจสอบจุดเกิดเหตุบริเวณสถานที่ ที่รับแจ้งทันที จัดเตรียมอุปกรณ์ที่ ซ่อมแซมให้ตรง กับชนิด/ขนาดท่อ พร้อมเครื่องมือ ภายใน 2 ชม.	ช่างโยธา / งานบริการและควบคุม น้ำสูญเสีย	ในกรณีท่อแตก/ท่อรั่วมาก ปิดการจ่ายน้ำ/ประสาสัมพันธ์
3	ดำเนินการซ่อมแซม	ดำเนินการซ่อมท่อแตก/ท่อรั่ว ให้แล้วเสร็จภายใน 24 ชั่วโมง	งานบริการและควบคุม น้ำสูญเสีย งานอำนวยการ	หลังจากการซ่อมท่อให้ ระบบตะกอนทำความสะอาด ท่อจ่ายน้ำ
4	เปิดจ่ายน้ำ เป็นปกติ	ประสาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ เปิดจ่ายน้ำเป็นปกติ	พนักงานทุกคน / พนักงานประสาสัมพันธ์ (ถ้ามี)	จัดเก็บข้อมูลภายหลังการซ่อม เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการลดน้ำ สูญเสียทั้งระบบและรวบรวม เพื่อเป็นข้อมูลในการรายงาน

3. การรับชำระค่าน้ำประปา

1.1 ขั้นตอน (Flow Chart) การปฏิบัติงาน

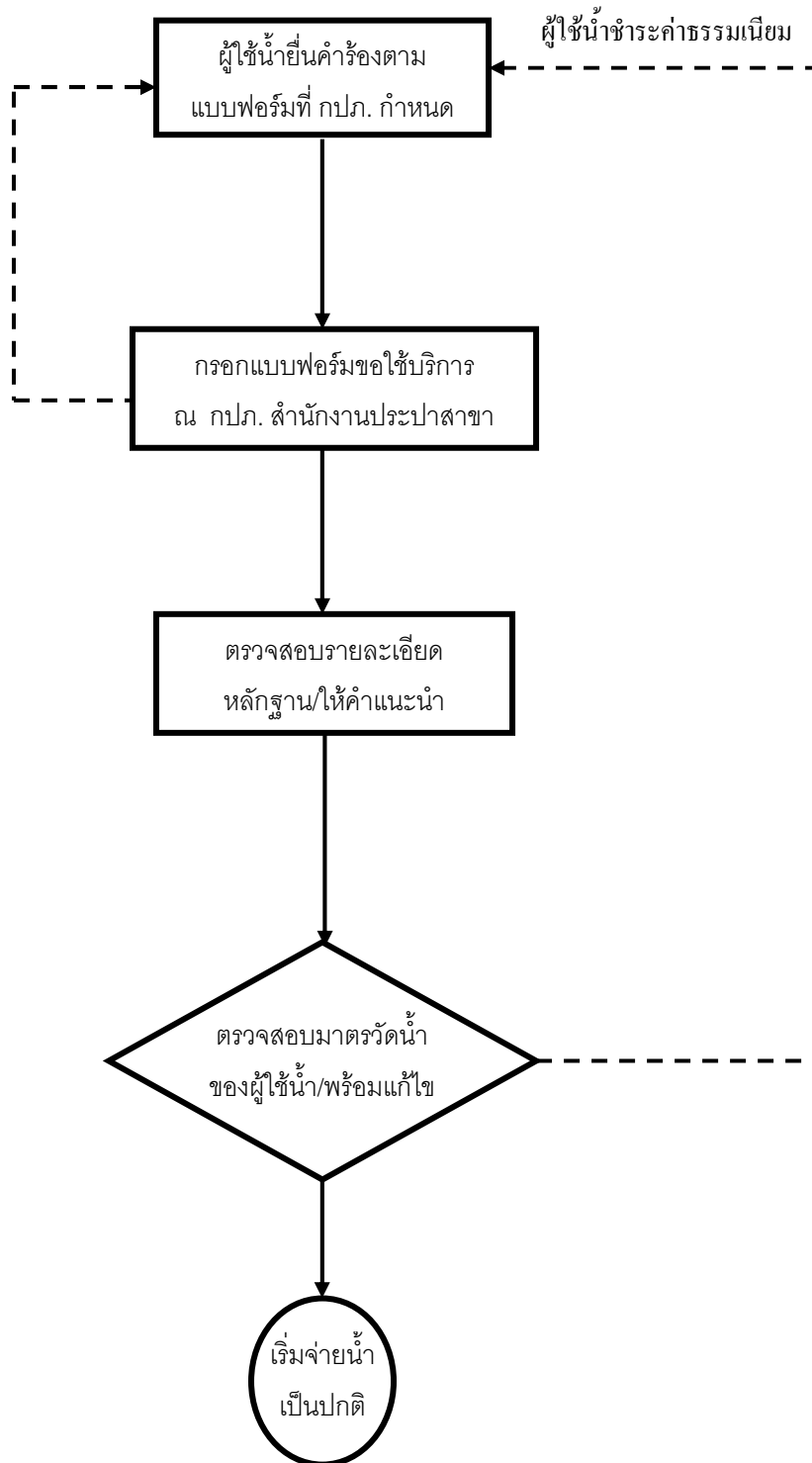


3.2 คำอธิบายขั้นตอนการทำงานการรับชำระค่าน้ำประปา

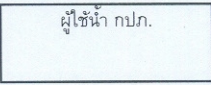
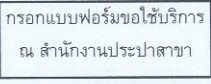
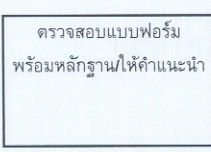
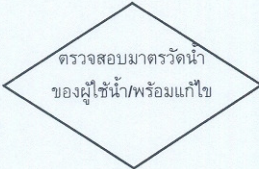
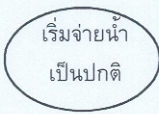
ลำดับ	Flow Chart	รายละเอียดงาน	ผู้ปฏิบัติ / รับผิดชอบ	หมายเหตุ
1	อ่านมาตร - เก็บเงิน	1.1 - อ่านมาตร จดบันทึก นำส่งรายละเอียดการใช้ในงวดไป - พิมพ์ใบเสร็จค่าน้ำและใบแจ้งหนี้ ส่งมอบผู้รับผิดชอบภายใน 2 วัน - ออกเก็บเงินค่าน้ำภายใน 1 วัน นับจากวันส่งใบเสร็จ/หรือตาม สัญญาตั้งตัวแทนเก็บเงิน	พนักงานอ่านมาตร พนักงานบัญชี พนักงานเก็บเงิน	กรณี กปภ.สาขา ดำเนินการจัดเก็บเงินค่าน้ำเอง
		1.2 อ่านมาตรและพิมพ์ใบแจ้งหนี้ แล้วเสร็จ มอบให้ผู้ใช้น้ำทันที	ผู้รับจ้างอ่านมาตรมือถือ	กรณีจ้างเอกชนดำเนินการและ ผู้ใช้น้ำไปชำระเงินค่าน้ำตามช่อง ทางต่างๆ ที่ กปภ.เปิดไว้ให้
2	การรับชำระเงิน ค่าน้ำประปา	2.1 รับชำระเงิน มอบใบเสร็จรับเงิน ให้ผู้ใช้น้ำและดำเนินการตามระเบียบ เกี่ยวกับการเงินของ กปภ.	พนักงานการเงิน งานอำนวยความสะดวก งานจัดเก็บรายได้	กรณีผู้ใช้น้ำนำเงินมาชำระค่าน้ำ ที่ กปภ.สาขา
		2.2 พนักงานเก็บเงิน นำใบเสร็จรับเงิน และใบแจ้งหนี้ ไปเก็บเงินที่บ้านผู้ใช้น้ำ ให้นำส่งเงินที่เก็บได้ในวันถัดจาก วันรับใบเสร็จรับเงินไป	พนักงานเก็บเงิน / พนักงานที่ได้รับมอบหมาย งานอำนวยความสะดวก งานจัดเก็บรายได้	กรณี กปภ.สาขา ส่งพนักงาน เก็บเงิน ไปเก็บเงินที่บ้านผู้ใช้น้ำ
		2.3 ตัวแทนเก็บเงิน นำใบเสร็จรับเงินและ ใบแจ้งหนี้ ไปเก็บเงินที่บ้านผู้ใช้น้ำ ให้นำส่งเงินที่เก็บได้ภายใน 3 วัน (ตามสัญญาจ้าง) นับจากวันรับ ใบเสร็จไป	ตัวแทนเก็บเงิน / งานอำนวยความสะดวก งานจัดเก็บรายได้	กรณี กปภ.สาขา จ้างตัวแทน เก็บเงินค่าน้ำ
3	การตรวจสอบและ การนำฝากธนาคาร	- บันทึกบัญชีการรับเงิน - การตรวจสอบ ใบเสร็จรับเงินกับเงินที่เก็บได้แล้ว รวบรวม ส่งมอบผู้รับผิดชอบนำเงินฝากธนาคารทันที ภายในวันที่รับเงินค่าน้ำ - รายงานผลให้ ผจก.ทราบ	งานอำนวยความสะดวก งานจัดเก็บรายได้	การบันทึกบัญชี การรายงานผล ให้เป็นไปตามระเบียบที่ กปภ. กำหนด

4. การตรวจสอบมาตรวัดน้ำตามที่ใช้ยื่นร้องขอ

1.1 ขั้นตอน (Flow Chart) การปฏิบัติงาน



4.2 คำอธิบายขั้นตอนการทำงานการตรวจสอบมาตรวัดน้ำ

ลำดับ	Flow Chart	รายละเอียดงาน	ผู้ปฏิบัติ / รับผิดชอบ	หมายเหตุ
1		การประสานส่วนภูมิภาค สาขา	ผู้ใช้น้ำ กปภ.	ผู้ใช้น้ำสงสัยว่ามาตรวัดน้ำมีความคลาดเคลื่อน
2		กรอกแบบฟอร์มขอตรวจสอบมาตร พร้อมเอกสารหลักฐาน	ผู้ใช้น้ำ กปภ.	-
3		รับคำร้องจากผู้ใช้น้ำ สอบถามรายละเอียดความคลาดเคลื่อน ลงทะเบียนรับแล้วรายงาน ผก. ภายในวันเดียวกันทันที	พนักงานอำนวยการ งานอำนวยการ	-
4		1) ดำเนินการตรวจสอบมาตรวัดน้ำ/ พร้อมแก้ไขภายใน 2 วัน นับจาก ผก. สั่งการให้ดำเนินการ	พนักงานบริการ งานบริการและควบคุม น้ำสูญเสีย	-
		2) หากมาตรปกติแจ้งผู้ใช้น้ำทราบ พร้อมเรียกเก็บค่าธรรมเนียม	พนักงานอำนวยการ งานอำนวยการ	กรณีไม่พบว่ามาตรผิดปกติ
		3) หากมาตรผิดปกติ แจ้งให้ผู้ใช้น้ำทราบว่า กปภ. จะดำเนินการแก้ไขโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใดๆ	พนักงานอำนวยการ งานอำนวยการ / งานบริการและควบคุม น้ำสูญเสีย	กรณีพบว่ามาตรมีความผิดปกติ
		4) ดำเนินการเรื่องใบเสร็จค่าน้ำเดือน ที่เป็นปัญหาผิดพลาดให้เป็นไปตามที่ กปภ. กำหนด	งานอำนวยการ งานจัดเก็บรายได้	กรณีมาตรผิดปกติ(เดินเร็ว)ต้องคิดค่าน้ำใหม่/ ยกเลิกใบเสร็จรับเงินออกใบเสร็จใหม่
5		1) ตรวจสอบการเปิดปิดประตูน้ำ หน้ามาตร /หลังมาตร 2) ส่งใบงานตรวจสอบมาตร	งานบริการและควบคุม น้ำสูญเสีย งานอำนวยการ	จัดเก็บข้อมูลภายหลังการซ่อม เพื่อใช้เป็นข้อมูลสถิติในการซ่อมแซม เปลี่ยนมาตร

ภาคผนวก

คณะกรรมการจัดทำคู่มือด้านการให้บริการ

ตามคำสั่ง กปภ. ที่ 572/2552 ลงวันที่ 5 สิงหาคม 2552

1. นายมนตรี อารีรัตน์	รองผู้ว่าการ (ปฏิบัติการ 5)	ที่ปรึกษาคณะกรรมการ
2. นายธรรมศักดิ์ เทียนสวัสดิ์	ผู้ช่วยผู้ว่าการ (ปฏิบัติการ 1)	ประธานคณะกรรมการ
3. นายอารยะ งามวงศ์วาน	ผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการ 3	คณะกรรมการ
4. นาสมชัย บุญสม	ผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการ 4	คณะกรรมการ
5. ว่าที่ ร.ต.วิโรจน์ ชาญณรงค์	ผู้จัดการประปาชั้น 1 สำนักงานประปา นครสวรรค์ ปปช.10	คณะกรรมการ
6. นายอัมพร เพชรกาญจนางค์	ผู้อำนวยการกองบริหารทั่วไป 4 ฝ่ายปฏิบัติการ 4	คณะกรรมการ
7. นายรัช ก้อนนาค	ผู้จัดการประปาชั้น 1 สำนักงานประปา พระนครศรีอยุธยา ปปช.2	คณะกรรมการ
8. นายพนฤทธิ์ ยศตินเทียน	หัวหน้างาน 8 งานนโยบายและแผน กองแผนงานและประเมินผล 4 ฝ่ายปฏิบัติการ 4	คณะกรรมการและเลขานุการ