



แนวทางการปฏิบัติงาน

ขั้นตอน การรับชำระค่าติดตั้งวางท่อ และการติดตั้งวางท่อ กรณีขอใช้น้ำประปาผ่านเว็บไซต์

จากคู่มือกระบวนการจัดเก็บรายได้ ของ กปภ.

(สำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรและเจ้าหน้าที่
ในส่วนงานด้านการจัดเก็บรายได้)

1. ความจำเป็น/ความสำคัญ

ปัจจุบัน กปภ. นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้า เพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และตอบสนองนโยบายรัฐบาล โดยลูกค้าสามารถดำเนินการขอใช้น้ำ (ติดตั้งวางท่อ) และแจ้งชำระค่าติดตั้งวางท่อผ่านเว็บไซต์

2. วัตถุประสงค์

เพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานในขั้นตอนการขอใช้น้ำ (ติดตั้งวางท่อ) และรับชำระค่าติดตั้งวางท่อ (กรณีขอใช้น้ำผ่านเว็บไซต์) ของกระบวนการจัดเก็บรายได้ค่าติดตั้งและวางท่อ ที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กร และเป็นไปตามข้อบังคับ ระเบียบที่กำหนด

3. พระราชบัญญัติ ระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับ ประกาศที่เกี่ยวข้อง

1. ระเบียบการประปาส่วนภูมิภาค ว่าด้วยการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานเพื่อประชาชน พ.ศ. 2541 และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติม
2. ระเบียบการประปาส่วนภูมิภาค ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการขอติดตั้งประปา พ.ศ. 2561 และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติม
3. ข้อบังคับการประปาส่วนภูมิภาค ว่าด้วยหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขในการใช้น้ำประปาและอัตราค่าบริการ พ.ศ. 2540 และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติม

4. ขั้นตอนการรับชำระค่าติดตั้งวางท่อ และการติดตั้งวางท่อ กรณีขอใช้น้ำประปาผ่านเว็บไซต์

1. ผู้ขอใช้น้ำยื่นคำร้องขอใช้น้ำประปาพร้อมเอกสารหลักฐานขอติดตั้งมาตรวัดน้ำ ผ่านเว็บไซต์ของ กปภ. (www.pwa.co.th) โดยดำเนินการตามคู่มือการขอใช้ไฟฟ้าและน้ำประปาผ่านเว็บไซต์ (E-Service) (สำหรับลูกค้า) ระบบจะส่งการแจ้งเตือนไปยัง Line Application ของ กปภ.สาขาผู้รับผิดชอบ
2. งานอำนวยความสะดวกการเข้าระบบยื่นคำร้องเพื่อรับคำร้องฯ โดยกรอกรหัสพนักงานและรหัสผ่านเลือกปุ่ม “ดูรายละเอียด/ดำเนินการ” ระบบจะแสดงรายละเอียดการขอใช้น้ำ ให้ตรวจสอบรายการขอใช้น้ำรายละเอียด และแผนที่ติดตั้ง โดยดำเนินการภายใน 1 วันทำการ ดังนี้
 - 2.1 ตรวจสอบพื้นที่ขอติดตั้งว่าอยู่ในพื้นที่รับผิดชอบของ กปภ.สาขา หรือไม่

- กรณี “อยู่ในพื้นที่” ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลและเอกสารรายละเอียด
ในขั้นตอนที่ 4 ต่อไป

- กรณี “ไม่อยู่ในพื้นที่รับผิดชอบ” ให้โอนเรื่องไป กปภ.สาขาที่รับผิดชอบ โดยกดปุ่ม
โอนเรื่องไป กปภ.สาขา..... พร้อมระบุสาเหตุที่ดำเนินการโอนเรื่อง และกดยืนยัน ระบบจะส่งเรื่องและรายการ
ขอใช้น้ำไปยัง กปภ.สาขาที่รับโอนเรื่อง

2.2 ตรวจสอบข้อมูลและเอกสารรายละเอียดการขอใช้น้ำว่าครบถ้วน ถูกต้องตามที่กำหนด
ไว้ในหลักเกณฑ์ เงื่อนไขการพิจารณาอนุญาตหรือไม่

- กรณี “ครบถ้วน ถูกต้อง” กด ยืนยันคำร้อง ในระบบ และกด รับเรื่อง ระบบ
จะส่ง E-mail ตอบยืนยันการรับเรื่องไปยังผู้ขอใช้น้ำ

- กรณี “ไม่ครบถ้วน/ไม่ถูกต้อง” แจ้งสถานะและติดต่อผู้ขอใช้น้ำทาง E-mail หรือ
โทรศัพท์ตามข้อมูลที่ผู้ใช้น้ำระบุไว้ เพื่อขอเอกสารเพิ่มเติมกับผู้ใช้น้ำ โดยผู้ใช้น้ำสามารถส่งเอกสารเพิ่มเติมได้
ผ่านเว็บไซต์

3. ระบบยื่นคำร้องจะบันทึกคำร้องขอใช้น้ำประปา ในระบบ CIS โดยอัตโนมัติ เพื่อเข้าสู่
ขั้นตอนปฏิบัติงานและประมาณราคาค่าใช้จ่ายในการติดตั้งและวางท่อต่อไป

4. งานบริการและควบคุมน้ำสูญเสีย ดำเนินการสำรวจ ออกแบบ และประมาณราคาค่าใช้จ่าย
ในการติดตั้งและวางท่อ ตามระเบียบของ กปภ. ภายใน 2 - 6 วันทำการ (ขึ้นอยู่กับความยาวท่อ) ส่งให้หัวหน้า
งานบริการและควบคุมน้ำสูญเสีย ตรวจสอบความถูกต้องของการประมาณราคาค่าใช้จ่ายในการติดตั้งและวางท่อ

- กรณี “ไม่ถูกต้อง” ส่งกลับเพื่อประมาณราคาค่าใช้จ่ายในการติดตั้งและวางท่อใหม่

- กรณี “ถูกต้อง” ส่งให้ ผจก.กปภ.สาขา อนุมัติการแจ้งประมาณราคาค่าใช้จ่ายฯ

5. งานบริการและควบคุมน้ำสูญเสีย ส่งใบประมาณราคาค่าใช้จ่ายในการติดตั้งและวางท่อ
ให้งานอำนวยการแจ้งให้ผู้ขอใช้น้ำทราบและชำระเงินภายใน 60 วัน ผ่านเว็บไซต์ หรือหากไม่สามารถติดตั้งได้
เนื่องจากเหตุผลใด ๆ ให้แจ้งไปยังผู้ใช้น้ำผ่าน E-mail โดยผู้ใช้น้ำสามารถตรวจสอบสถานะการดำเนินงานได้ว่า
อยู่ในขั้นตอนใด เมื่องานอำนวยการแจ้งราคาค่าใช้จ่ายฯ ผ่านเว็บไซต์แล้ว

6. ผู้ขอใช้น้ำชำระเงินค่าใช้จ่ายค่าใช้จายในการติดตั้งและวางท่อ ผ่านเว็บไซต์ โดยวิธีโอนเงิน
เข้าบัญชีธนาคารของ กปภ.สาขาที่รับผิดชอบพื้นที่ และแจ้งชำระเงิน ผ่านระบบรับชำระค่าบริการอื่น ๆ
(<https://devservice.pwa.co.th>)

7. งานอำนวยการตรวจสอบรายการชำระเงิน เมื่อได้รับการแจ้งเตือนการชำระเงินผ่าน
แอปพลิเคชันไลน์ ออกใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษี และทำสัญญาการใช้น้ำระหว่าง กปภ. กับผู้ใช้น้ำ งานจัดเก็บ
รายได้สรุปรายได้ค่าติดตั้งและวางท่อที่ได้รับจากผู้ขอใช้น้ำทุกสิ้นวัน เพื่อจัดทำรายงานการรับเงินประจำวัน
ตรวจนับเงินสด ตรวจสอบความถูกต้อง และนำส่งเงินรายได้ให้ กปภ. สำนักงานใหญ่ทุกสิ้นวันตามคู่มือปฏิบัติงาน
ด้านบัญชี

8. งานอำนวยการส่งประมาณราคาค่าใช้จ่ายในการติดตั้งและวางท่อให้เจ้าหน้าที่พัสดุ
เบิกอุปกรณ์เพื่อนำไปติดตั้งและวางท่อ

9. งานบริการและควบคุมน้ำสูญเสีย ดำเนินการติดตั้งและวางท่อให้แล้วเสร็จภายใน
15 วันทำการ นับแต่ได้รับชำระเงิน พร้อมตรวจรับงาน และแจ้งงานอำนวยการ

10. งานอำนวยการปิดงานติดตั้งในระบบ CIS เพื่อขึ้นทะเบียนเป็นผู้ใช้น้ำรายใหม่ของ กปภ.
ภายใน 3 - 15 วันทำการ นับแต่ได้รับชำระเงิน

ตารางขั้นตอนการรับชำระค่าติดตั้งวางท่อ และการติดตั้งวางท่อ กรณีขอใช้น้ำประปาผ่านเว็บไซต์

1. การจัดทำข้อกำหนด			2. ขั้นตอนการรับชำระค่าติดตั้งวางท่อ และการติดตั้งวางท่อ กรณีขอใช้น้ำประปาผ่านเว็บไซต์						3. ผลลัพธ์
1.1 ปัจจัยแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง	1.2 ความต้องการลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย / หน่วยงานที่ให้บริการ	1.3 ข้อกำหนดของกระบวนการทำงานย่อย	2.1 ขั้นตอน (Flow Chart)	2.2 คำอธิบายแต่ละขั้นตอน	2.3 KPI แต่ละขั้นตอน	2.4 ระยะเวลา/ SLA แต่ละขั้นตอน	2.5 จุดควบคุมแต่ละขั้นตอน	2.6 ผู้รับผิดชอบแต่ละขั้นตอน	
- ยุทธศาสตร์ชาติ - ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ตอบสนองความต้องการ และ ให้บริการอย่าง สะดวกรวดเร็ว โปร่งใส - ปรับวิธีการทำงานเป็นการ ให้บริการที่ให้ความสำคัญกับ ผู้รับบริการ - วิสัยทัศน์ มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศและยั่งยืน ด้านการให้บริการและ บริหารจัดการ น้ำประปา - พันธกิจ ผลิต จัดส่ง และ จำหน่ายน้ำประปา ที่มีคุณภาพ อย่าง เพียงพอและทั่วถึง	- ลูกค้า - การคิดค่าบริการที่เหมาะสม ถูกต้อง เป็นธรรม - ช่องทางการชำระค่าบริการหลากหลาย สะดวก รวดเร็วสามารถตรวจสอบได้ - ผู้บริหาร - การจัดเก็บรายได้ ถูกต้อง ครบถ้วน ตามมาตรฐานที่ กปภ. กำหนด - การจัดเก็บรายได้มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ปราศจากการทุจริต - กลุ่มลูกค้า/ผู้ส่งมอบ - เงื่อนไขการจ้างเป็นธรรม และการเบิกจ่ายรวดเร็วเป็นไปตามเงื่อนไขสัญญาและ ระยะเวลาที่กำหนด.	- การจัดเก็บค่าบริการถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นธรรม ภายในเวลาที่กำหนด - การบริการรับชำระค่าบริการ สะดวก รวดเร็ว		ขั้นตอนที่ 1 ลูกค้ายื่นคำร้องขอใช้น้ำประปา ผ่านเว็บไซต์ ระบบจะส่ง โอน Notification แจ้งไปยัง กปภ.สาขา ขั้นตอนที่ 2 งานอำนวยการเข้าระบบ ยื่นคำร้องขอใช้น้ำประปา โดยรหัสพนักงานและรหัสผ่านเพื่อตรวจสอบรายละเอียดการขอใช้น้ำและแผนที่ ดังนี้ 2.1 พื้นที่ขอติดตั้งว่าอยู่ในพื้นที่รับผิดชอบของกปภ.สาขา หรือไม่ หากไม่อยู่ในพื้นที่รับผิดชอบ ให้โอนเรื่องไป กปภ.สาขาที่รับผิดชอบ 2.2 ความครบถ้วนและถูกต้องของ ข้อมูล และ เอกสารรายละเอียดการขอใช้น้ำ - หากครบถ้วน ถูกต้อง กดยืนยันและรับเรื่อง - หากไม่ครบถ้วน/ถูกต้อง แจ้งผู้ขอใช้น้ำเพื่อขอเอกสารเพิ่มเติม	KPI1 จำนวนคำร้องที่ได้รับการตรวจสอบรายละเอียด และตรวจสอบเอกสารขอใช้น้ำได้ตาม SLA ที่กำหนด	SLA1 ภายใน 1 วันทำการ	CP1 กปภ.สาขาแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบดูแลระบบการขอใช้น้ำผ่านเว็บไซต์อย่างชัดเจน	งานอำนวยการ กปภ.สาขา	1. สัญญาการใช้น้ำ 2. ทะเบียนผู้ใช้น้ำรายใหม่ 3. เงินรายได้ค่าติดตั้งและวางท่อ

1. การจัดทำข้อกำหนด			2. ขั้นตอนการรับชำระค่าติดตั้งวางท่อ และการติดตั้งวางท่อ กรณีขอใช้น้ำประปาผ่านเว็บไซต์						3. ผลลัพธ์
1.1 ปัจจัยแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง	1.2 ความต้องการลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย / หน่วยงานที่ให้บริการ	1.3 ข้อกำหนดของกระบวนการทำงานย่อย	2.1 ขั้นตอน (Flow Chart)	2.2 คำอธิบายแต่ละขั้นตอน	2.3 KPI แต่ละขั้นตอน	2.4 ระยะเวลา/SLA แต่ละขั้นตอน	2.5 จุดควบคุมแต่ละขั้นตอน	2.6 ผู้รับผิดชอบแต่ละขั้นตอน	
			<pre> graph TD A([A]) --> 3[3 กดยืนยันรับเรื่อง ระบบบันทึกค่าขอติดตั้งในระบบ CIS] 3 --> 4[4 สำรวจ ออกแบบ และประมาณราคา] 4 --> 5{ตรวจสอบความถูกต้อง} 5 -- ไม่ถูกต้อง --> 4 5 -- ถูกต้อง --> 6[5 แจ้งให้ผู้ขอใช้น้ำทราบและชำระเงิน] 6 --> 7[6 ผู้ขอใช้น้ำชำระเงิน ค่าใช้จ่าย] 7 --> B([B]) </pre>	ขั้นตอนที่ 3 ระบบยื่นคำร้องจะบันทึกค่าขอติดตั้งในระบบ CIS โดยอัตโนมัติ เพื่อเข้าสู่ขั้นตอนปฏิบัติงาน และประมาณราคา ค่าใช้จ่ายในการติดตั้งและวางท่อต่อไป ขั้นตอนที่ 4 งานบริการฯ สำรวจ ออกแบบ และประมาณราคาตามระเบียบ กปภ. ส่งให้หัวหน้างานบริการฯ ตรวจสอบความถูกต้อง ขั้นตอนที่ 5 งานบริการฯ ส่งใบประมาณราคา ให้งานอำนวยการแจ้งให้ผู้ขอใช้น้ำทราบและชำระเงิน ขั้นตอนที่ 6 ผู้ขอใช้น้ำชำระเงิน ค่าใช้จ่ายฯ ผ่านช่องทางที่ กปภ. กำหนด	KPI2 จำนวนคำร้องที่ได้รับการสำรวจ ออกแบบ และประมาณราคา ตาม SLA ที่กำหนด KPI3 ร้อยละของประมาณราคา ที่ถูกต้องตามระเบียบ กปภ. KPI4 ร้อยละความครบถ้วนถูกต้องของการจัดเก็บค่าติดตั้งวางท่อ KPI5 ร้อยละความสำเร็จในการจัดทำสัญญาการใช้น้ำ	SLA2 ความยาวท่อไม่เกิน 10 เมตร ขนาดมาตร $1/2 - 3/4$ นิ้ว ภายใน 2 วันทำการ SLA3 ความยาวท่อเกิน 10 เมตร แต่ไม่เกิน 100 เมตร ขนาดมาตร $1/2 - 3/4$ นิ้ว ภายใน 6 วัน ทำ การ	CP3 ประมาณราคา ครบถ้วนถูกต้องตามที่ กปภ.กำหนด	งานอำนวยการ กปภ.สาขา งานบริการและควบคุมน้ำสูญเสีย กปภ.สาขา	

1. การจัดทำข้อกำหนด			2. ขั้นตอนการรับชำระค่าติดตั้งวางท่อ และการติดตั้งวางท่อ กรณีขอใช้น้ำประปาผ่านเว็บไซต์						3. ผลลัพธ์
1.1 ปัจจัยแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง	1.2 ความต้องการลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย / หน่วยงานที่ให้บริการ	1.3 ข้อกำหนดของกระบวนการทำงานย่อย	2.1 ขั้นตอน (Flow Chart)	2.2 คำอธิบายแต่ละขั้นตอน	2.3 KPI แต่ละขั้นตอน	2.4 ระยะเวลา/SLA แต่ละขั้นตอน	2.5 จุดควบคุมแต่ละขั้นตอน	2.6 ผู้รับผิดชอบแต่ละขั้นตอน	
			<pre> graph TD B{B} --> 7[7 ตรวจสอบการชำระเงิน ออกใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษี ทำสัญญาการใช้น้ำ สรุปรายได้ จัดทำรายงานการรับเงิน และนำส่งเงินรายได้ ให้ กปภ. สำนักงานใหญ่] 7 --> 8[8 เบิกอุปกรณ์] 8 --> 9[9 ดำเนินการติดตั้งและวางท่อ พร้อมตรวจรับงาน] 9 --> 10[10 ปิดงานติดตั้ง เพื่อขึ้นทะเบียน เป็นผู้ใช้น้ำรายใหม่ของกปภ. ในระบบ CIS] 10 --> End([จบ]) </pre>	ขั้นตอนที่ 7 งานอำนวยการตรวจสอบรายการชำระเงิน เมื่อได้รับแจ้งเตือนผ่านไลน์ ออกใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษี และทำสัญญาการใช้น้ำระหว่าง กปภ. กับผู้ใช้น้ำ งานจัดเก็บรายได้สรุปรายได้ค่าติดตั้งและวางท่อ จัดทำรายงานการรับเงินประจำวัน ตรวจสอบนับเงินสด ตรวจสอบความถูกต้อง และนำส่งเงินรายได้ให้ กปภ. สำนักงานใหญ่ทุกวัน ขั้นตอนที่ 8 งานอำนวยการส่งประมาณราคา ให้เจ้าหน้าที่พัสดุ เบิกอุปกรณ์นำไปติดตั้งและวางท่อ ขั้นตอนที่ 9 งานบริการฯ ดำเนินการติดตั้งและวางท่อ พร้อมตรวจรับงาน และแจ้งงานอำนวยการ ขั้นตอนที่ 10 งานอำนวยการปิดงานติดตั้งในระบบ CIS เพื่อขึ้นทะเบียนเป็นผู้ใช้น้ำรายใหม่ของกปภ.	KPI6 จำนวนคำร้องขอติดตั้งประปาที่จัดเก็บรายได้ค่าติดตั้งแล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา SLA KPI7 ร้อยละความสำเร็จของการนำส่งเงินรายได้ถูกต้องครบถ้วน	SLA4 ความยาวท่อไม่เกิน 10 เมตร ขนาดมาตร 1/2 - 3/4 นิ้ว ภายใน 3 วันทำการ นับแต่ได้รับชำระเงิน SLA5 ความยาวท่อไม่เกิน 100 เมตร ขนาดมาตร 1/2 - 3/4 นิ้ว ภายใน 15 วันทำการ นับแต่ได้รับชำระเงิน	CP4 การออกใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษี ถูกต้องตามระเบียบที่ กปภ. กำหนด CP5 เงินรายได้ค่าติดตั้งและวางท่อ ถูกต้อง ตรงกับรายการโอนเงิน และการจัดส่งประมาณราคา CP6 นำส่งเงินรายได้ตามคู่มือปฏิบัติงานด้านบัญชี CP7 เอกสารปิดงานถูกต้องตรงกับข้อมูลในระบบ CIS	งานอำนวยการ กปภ.สาขา งานจัดเก็บรายได้ กปภ.สาขา งานบริการและควบคุมน้ำ สูญเสีย กปภ.สาขา งานอำนวยการ กปภ.สาขา	