



# คู่มือการปฏิบัติงาน ในการรับชำระ ค่าน้ำประปา

งานกิจการประปา กองช่าง  
องค์การบริหารส่วนตำบลหล่งตะเคียน

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานในการรับชำระค่าน้ำประปาของ งานกิจการประปา กองช่าง องค์กรบริหารส่วนตำบลห้วยตะเคียนฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติและกำหนดขั้นตอนการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ในการรับชำระค่าน้ำประปา ทั้งนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยตะเคียน เรื่อง กฎระเบียบ ข้อบังคับ ว่าด้วยการบริหารกิจการประปา พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ ๑ พ.ศ. ๒๕๖๐ ตลอดจนเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับราษฎรที่มาติดต่อราชการ

งานกิจการประปา กองช่าง  
องค์กรบริหารส่วนตำบลห้วยตะเคียน

## สารบัญ

### เรื่อง

หลักการและเหตุผล

วัตถุประสงค์

คำจำกัดความ

หน่วยงานรับผิดชอบในการให้บริการ

ระยะเวลาเปิดให้บริการ

แผนผังการให้บริการรับชำระค่าน้ำประปา

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

อัตราค่าธรรมเนียมในการใช้น้ำประปา

ช่องทางการร้องเรียน แนะนำการบริการ

จัดทำโดย

ภาคผนวก

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราร้องเรียน / ร้องทุกข์ และแบบฟอร์มขอรับบริการใช้น้ำประปา

### หน้า

๑

๑

๑

๒

๒

๒

๓

๓

๓

๓

## คู่มือการปฏิบัติงานในการรับชำระค่าน้ำประปา

### ๑. หลักการและเหตุผล

ด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยตะเคียน ได้จัดทำระบบประปาหมู่บ้านเพื่อให้ราษฎรในพื้นที่ได้มีน้ำใช้ในการอุปโภคและบริโภคได้อย่างทั่วถึง อันเป็นภารกิจตามอำนาจหน้าที่ ประกอบกับข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยตะเคียน เรื่อง กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ว่าด้วยการบริหารกิจการประปา พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ ๑ พ.ศ. ๒๕๖๐ กำหนดแนวทางในการบริหารกิจการประปาตลอดจนการกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมการใช้น้ำให้มีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสังคม ดังนั้น จึงมีความจำเป็นต้องจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในการรับชำระค่าน้ำประปา เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้ยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติ และเป็นการประชาสัมพันธ์ให้ราษฎรผู้รับบริการได้รับทราบถึงแนวทางในการปฏิบัติด้วย

### ๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเป็นการกำหนดขั้นตอนและวิธีการดำเนินงานให้กับเจ้าหน้าที่ได้ยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติ
๒. เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ราษฎรผู้รับบริการได้รับทราบถึงแนวทางในการปฏิบัติ ตลอดจนค่าธรรมเนียมต่าง ๆ
๓. เพื่อดำเนินการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยตะเคียน เรื่อง กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ว่าด้วยการบริหารกิจการประปา พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ ๑ พ.ศ. ๒๕๖๐

### ๓. คำจำกัดความ

“การประปา” หมายถึง ระบบประปาที่อยู่ในการบริหารงานและการควบคุมดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยตะเคียน

“ผู้ใช้น้ำ” หมายถึง บุคคลหรือนิติบุคคลที่ได้ทำสัญญาการใช้น้ำไว้กับการประปาองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยตะเคียน

“ผู้ควบคุมการผลิต” หมายถึง ผู้ที่มีหน้าที่ควบคุมดูแลรับผิดชอบการผลิตน้ำประปาและบำรุงรักษาระบบประปา สภาพแวดล้อมภายในประปา

“ผู้บริหารกิจการประปา” หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยตะเคียนที่ทำหน้าที่บริหารกิจการ ดูแล รักษากิจการประปา

“มาตรวัดน้ำ” หมายถึง เครื่องวัดปริมาณน้ำที่แสดงว่าผู้ใช้น้ำ ใช้น้ำไปเท่าใด และได้รับมาตรฐาน (มอก.) สภาพการใช้งานได้ดี ตัวเลขการอ่านค่าปริมาณการใช้น้ำชัดเจน

“ท่อเมนจ่ายน้ำ” หมายถึง ท่อจ่ายน้ำที่การประปาวางผ่านพื้นที่จ่ายน้ำก่อนต่อเข้าท่อเมนภายนอก

“ท่อเมนภายนอก” หมายถึง ท่อจ่ายน้ำที่ต่อจากท่อเมนถึงมาตรวัดน้ำของผู้ใช้น้ำ

“ท่อภายใน” หมายถึง ท่อจ่ายน้ำที่ต่อผ่านมาตรวัดน้ำของผู้ใช้น้ำเข้าไปภายในพื้นที่ผู้ใช้น้ำ

“ค่าธรรมเนียมการใช้น้ำ” หมายถึง อัตราค่าธรรมเนียมการใช้น้ำประปาซึ่งได้กำหนดไว้ตามบัญชีแนบท้ายข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยตะเคียน เรื่อง กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ว่าด้วยการบริหารกิจการประปา พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ ๑ พ.ศ. ๒๕๖๐

“ค่าบริการทั่วไป” หมายถึง ค่าบริการในการบำรุงรักษา ซ่อมแซมหรือเปลี่ยนมาตรวัดน้ำ อุปกรณ์ และท่อภายนอก”

๔. หน่วยงานรับผิดชอบในการให้บริการ

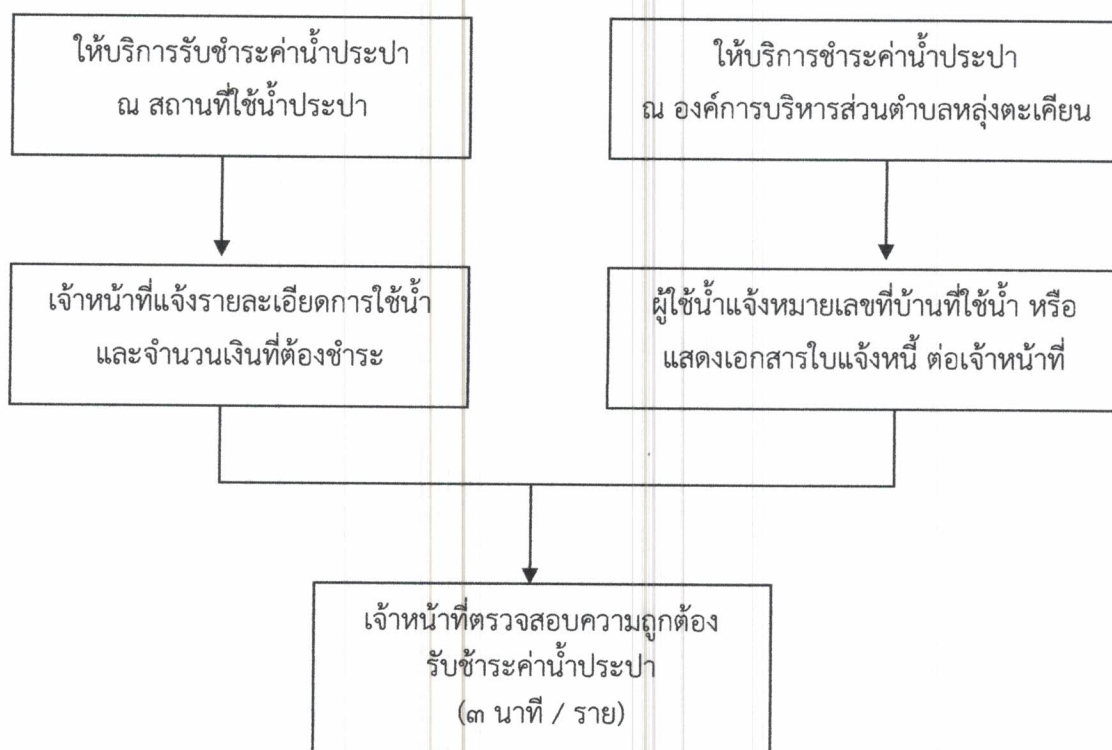
งานกิจการประปา กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยตะเคียน

๕. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)

ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

๖. แผนผังการให้บริการรับชำระค่าน้ำประปา



## ๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

งานกิจการประปา กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยตะเคียน ได้กำหนดขั้นตอนในการให้บริการรับชำระค่าน้ำประปา โดยได้จำแนกการปฏิบัติเป็น ๒ วิธี ดังนี้

### ๗.๑ ให้บริการรับชำระค่าน้ำประปา ณ สถานที่ใช้น้ำประปา

\* เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยตะเคียน เจ้าหน้าที่จดมาตรวัดน้ำและคณงานที่ได้รับการแต่งตั้ง จะออกให้บริการรับชำระค่าน้ำประปา ณ สถานที่ใช้น้ำประปา โดยจะแจ้งปริมาณการใช้น้ำและจำนวนค่าธรรมเนียมการใช้น้ำให้กับผู้ใช้น้ำทราบ (รายละเอียดตามเอกสารใบแจ้งหนี้) หากผู้ใช้น้ำมีความประสงค์จะชำระค่าน้ำประปากับเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยตะเคียน ทางเจ้าหน้าที่จะรับชำระค่าน้ำประปาและออกใบเสร็จรับเงินให้ ณ สถานที่นั้น

\* ในกรณีผู้ใช้น้ำไม่มีความประสงค์จะชำระค่าน้ำประปากับเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยตะเคียน ผู้ใช้น้ำสามารถติดต่อเพื่อชำระค่าน้ำประปา ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยตะเคียนได้ โดยเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยตะเคียนจะมอบเอกสารใบแจ้งหนี้เพื่อใช้เป็นหลักฐานในการชำระค่าน้ำประปา ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยตะเคียนต่อไป

\* ในกรณีเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยตะเคียนออกบริการรับชำระค่าน้ำประปา ณ สถานที่ใช้น้ำ ปรากฏว่าไม่พบตัวผู้ใช้น้ำ เจ้าหน้าที่จะปิดใบแจ้งหนี้บริเวณประตูบ้าน เพื่อให้ผู้ใช้น้ำใช้เป็นหลักฐานในการชำระค่าน้ำประปา ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยตะเคียนต่อไป

### ๗.๒ ให้บริการรับชำระค่าน้ำประปา ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยตะเคียน

\* ผู้ใช้น้ำประปาสามารถติดต่อเพื่อชำระค่าน้ำประปา ณ งานกิจการประปา กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยตะเคียน โดยแจ้งบ้านเลขที่ที่ใช้น้ำหรือแสดงเอกสารใบแจ้งหนี้ต่อเจ้าหน้าที่เพื่อตรวจสอบในการรับชำระหนี้ และออกใบเสร็จรับเงิน

## ๘. อัตราค่าธรรมเนียมในการใช้น้ำประปา

อัตราค่าธรรมเนียมในการใช้น้ำประปา ให้เป็นไปตามบัญชีอัตราค่าธรรมเนียมท้ายข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยตะเคียน เรื่อง กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ว่าด้วยการบริหารกิจการประปา พ.ศ. ๒๕๕๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ ๑ พ.ศ. ๒๕๖๐ ดังนี้

- อัตราค่าจัดเก็บน้ำประปาลูกบาศก์เมตรละ ๕ บาท
- ค่าบริการทั่วไป ๑๐ บาท (ค่ารักษามาตรรายเดือน)

## ๙. ช่องทางการร้องเรียน แนะนำบริการ

- \* กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยตะเคียน
- \* ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยตะเคียน  
หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๔๔๙๓ ๘๘๖๔ ต่อ ๑๒
- เว็บไซต์ [www.lungtakian.go.th](http://www.lungtakian.go.th)

## ๑๐. จัดทำโดย

- งานกิจการประปา กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยตะเคียน  
หมายเลขโทรศัพท์/โทรสาร ๐ ๓๔๙๘ ๗๐๘๙ ต่อ ๑๒
- เว็บไซต์ [www.lungtakian.go.th](http://www.lungtakian.go.th)

# ภาคผนวก

### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (เจ้าหน้าที่จดมาตรวัดน้ำ)

๑. ให้เจ้าหน้าที่จดมาตรวัดน้ำมาเซ็นชื่อรับใบเสร็จรับน้ำประกบกับเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ทุกวันที่ ๒๐ ของทุกเดือน
๒. ให้เจ้าหน้าที่จดมาตรวัดน้ำมาเซ็นชื่อรับใบเสร็จรับน้ำโดยรับไปที่ละหมู่
๓. ถ้าเจ้าหน้าที่จดมาตรวัดน้ำจะให้แก้ไขใบเสร็จต้องทำบันทึกขอแก้ไขพร้อมระบุเหตุผล
๔. ให้เจ้าหน้าที่จดมาตรวัดน้ำนำส่งเงินและเคลียร์ใบเสร็จที่จัดเก็บไม่ได้พร้อมสมุดจดให้กับเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ทุกวัน
๕. ให้เจ้าหน้าที่จดมาตรวัดน้ำดูแลบ้านที่เลขมาตรวัดน้ำไม่ขึ้นติดต่อกันเป็นเวลาหลายเดือนโดยดูสถิติการใช้น้ำย้อนหลัง ๓ เดือน
๖. เจ้าหน้าที่จดมาตรวัดน้ำและคนงานที่นายกแต่งตั้งจดมาตรวัดน้ำให้เสร็จสิ้นภายในวันที่ ๒๕ ของเดือน
๗. กรณีค้างชำระค่าน้ำประปาเป็นระยะเวลา ๑ เดือน ให้ตัดมาตรวัดน้ำและรายงานผู้บริหารทราบ

หมายเหตุ จดมาตร ส่งภายในวันที่ ๑ - ๒๕ ของทุกเดือน  
ออกใบแจ้งหนี้ภายในวันที่ ๑- ๒๕ วันทำการของทุกเดือน  
ส่งเงินภายในเวลา ๑๕.๐๐ - ๑๖.๐๐ น ของทุกวัน



ที่ พิเศษ...../.....

เขียนที่.....  
.....  
.....

วัน.....เดือน.....ปี.....

เรื่อง แจ้งความเดือดร้อน

เรียน นายกองคํการบริหารส่วนตำบลลู่ตะเคียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. รูปถ่าย

๒. เอกสารอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

๓. ....

ข้าพเจ้า ..... ตำแหน่ง.....

ขอแจ้งความเดือดร้อน ปัญหาความต้องการเร่งด่วน เพื่อขอรับการสนับสนุนงบประมาณและการแก้ไขปัญหา  
ดังนี้

๑. ความเดือดร้อน/ปัญหา.....

.....  
.....  
.....

๒. ความต้องการ/แก้ไข .....

.....  
.....  
.....

๓. สถานที่ดำเนินการ.....

.....  
.....  
.....

๔. งบประมาณ .....

๕. อื่นๆ .....

จึงเสนอเพื่อโปรดพิจารณา ดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยเร่งด่วน

ขอแสดงความนับถือ

(.....) (.....) (.....)

ตำแหน่ง ..... ตำแหน่ง ..... ตำแหน่ง.....

(สำหรับผู้อนุญาตใช้น้ำประปา)

## เกณฑ์การให้อนุญาตใช้น้ำประปา

ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยตะเคียน อำเภอห้วยแถลง จังหวัดนครราชสีมา

- ๑) ผู้ใช้น้ำต้องใช้น้ำผ่านมาตรวัดน้ำที่มีอายุการใช้งานแล้วไม่เกิน ๘ ปี ได้มาตรฐาน(มอก.) และได้รับอนุญาตจากองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยตะเคียน
- ๒) ผู้ใช้น้ำรายเก่าที่ยังค้างชำระค่าน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยตะเคียน ต้องชำระค่าน้ำให้หมดก่อน จึงจะได้รับอนุญาตให้ใช้น้ำได้
- ๓) ผู้ใช้น้ำต้องยอมรับอัตราค่าน้ำตามราคาต้นทุนการผลิตซึ่งสามารถตรวจสอบได้ หากมีการปรับอัตราค่าน้ำใหม่ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยตะเคียนจะแจ้งให้ผู้ใช้น้ำทราบ ก่อนล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๓ เดือน
- ๔) ผู้ใช้น้ำต้องชำระค่าธรรมเนียมการอนุญาตใช้น้ำประปา ๕๐ บาทต่อมาตรวัดน้ำ
- ๕) ผู้ใช้น้ำต้องยอมรับและปฏิบัติตามกฎระเบียบการบริหารกิจการน้ำประปาของ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยตะเคียนกำหนดทุกประการ

\*\*\*\*\*

### บทลงโทษผู้ใช้น้ำประปาที่ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ

- ๑) ผู้ใช้น้ำโดยไม่ผ่านมาตรวัดน้ำ และถูกตรวจพบการกระทำผิดจะต้องถูกตัดน้ำ และชำระค่าน้ำประปาย้อนหลังตามระยะเวลาที่สืบค้นได้จากพยานหลักฐานในอัตราค่าน้ำปัจจุบัน และเสียค่าปรับอีก ๑,๐๐๐ บาท
- ๒) ผู้ใช้น้ำที่ใช้น้ำผ่านมาตรวัดน้ำโดยไม่ได้รับอนุญาตต้องเสียค่าปรับ ๑๐๐ บาท และชำระค่าน้ำตามหมายเลขมาตรวัดน้ำหรือตามพยานหลักฐาน
- ๓) ผู้ใช้น้ำทำการแก้ไขหรือตัดแปลงมาตรวัดน้ำให้ผิดไปจากการวัดน้ำมาตรฐาน(มอก.) จะต้องถูกตัดน้ำและเสียค่าปรับ ๑,๐๐๐ บาท
- ๔) หากผู้ใช้น้ำแจ้งให้องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยตะเคียนทราบว่าเคยต่อใช้น้ำโดยไม่ผ่านมาตรวัดน้ำ และแจ้งจุดต่อแยกเพื่อให้เจ้าหน้าที่ทำการแก้ไขให้ถูกต้อง จะถูกยกเว้นค่าน้ำย้อนหลัง แต่ต้องเสียค่าปรับ ๕๐๐ บาท
- ๕) ผู้ถูกตัดน้ำต้องขออนุญาตใช้น้ำใหม่ทุกครั้ง

การประปาองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยตะเคียน

แบบขอรับบริการ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ข้าพเจ้า.....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

หมู่บ้าน.....ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด.....บัตรประจำตัวประชาชน หมายเลข.....

โทรศัพท์.....

ขอรับบริการจากการประปา ดังนี้

- ขอใช้น้ำประปาครั้งแรก
- ขอใช้น้ำประปาครั้งที่สอง
- ขอดูใช้น้ำประปาชั่วคราว
- ขอโอนเปลี่ยนผู้ใช้น้ำประปา
- ขอกลับมาใช้น้ำประปา
- ขอยกเลิกการใช้น้ำประปา
- ขอย้ายมาตรวัดน้ำ
- ขอให้ตรวจสอบมาตรวัดน้ำเนื่องจาก.....

.....  
ของบ้านเลขที่.....หมู่ที่.....หมู่บ้าน.....

ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

ข้าพเจ้ายินดีปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับของการประปาทุกประการ พร้อมนี้ได้แนบเอกสารหลักฐาน

- สำเนาบัตรประจำตัว
- สำเนาทะเบียนบ้าน
- หนังสือมอบอำนาจ

มาเพื่อพิจารณาต่อไป

(ลงชื่อ).....ผู้ขอรับบริการ  
(.....)

สำหรับเจ้าหน้าที่

- ค่าธรรมเนียมในการขอใช้น้ำประปาครั้งแรก ๕๐ บาท ตามข้อบัญญัติตำบล แก้ไขเพิ่มเติม(ฉบับที่ ๑)ข้อที่ ๘.๒
- ค่าปรับจากผู้ใช้น้ำ โดยไม่ผ่านมาตรวัดน้ำ ๑,๐๐๐ บาท ตามข้อบัญญัติตำบล ๒๕๕๓ ข้อที่ ๑๙
- ค่าปรับเนื่องจากผู้ใช้น้ำต่อน้ำผ่านมาตรวัดน้ำโดยไม่ยื่นคำร้อง ๑๐๐ บาท ตามข้อบัญญัติตำบล ๒๕๕๓ ข้อที่ ๒๐
- อื่นๆ.....

จำนวนเงินรวม.....บาท ตามใบเสร็จรับเงินเลขที่.....ลงวันที่.....

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่รับเรื่อง (ลงชื่อ).....ผู้รับเงิน  
(.....) (.....)

ตำแหน่ง.....ตำแหน่ง.....

ส่วนที่ ๑  
การประกาศการบริหารส่วนตำบลสูงตะเคียน

สำหรับเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล

เจ้าหน้าที่ได้ทำการติดตั้งมาตรวัดน้ำเรียบร้อยแล้ว

ข้าพเจ้า.....  
ของบ้านเลขที่..... หมู่ที่..... หมู่บ้าน.....  
ถนน..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....

วันที่ขออนุญาต วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....  
วันที่บันทึกข้อมูล วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่  
(.....)  
ตำแหน่ง.....

ส่วนที่ ๒

สำหรับเจ้าหน้าที่ติดตั้งและตรวจสอบมาตรวัดน้ำ

ข้าพเจ้า.....  
ของบ้านเลขที่..... หมู่ที่..... หมู่บ้าน.....  
ถนน..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....

นัดหมายดำเนินการ วันที่.....เดือน..... พ.ศ..... เวลา..... น.  
 กำหนดงานแล้วเสร็จ วันที่.....เดือน..... พ.ศ..... เวลา..... น.

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่  
(.....)  
ตำแหน่ง.....

หมายเลขมิเตอร์.....