



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการ : งานปรับปรุงบิลค่าไฟฟ้าที่ค้างชำระข้ามเดือน
(เพิ่มหนี้/ลดหนี้)

สายจำหน่ายและบริการ (ภาค 3)
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 ภาคกลาง จ.นครปฐม
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี
(ปรับปรุงครั้งที่ 2)

อนุมัติ

(ลงชื่อ).....

(นายวิทยา สานทิศปัญญา)

ตำแหน่ง ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี

15 / มิถุนายน / 2560

A-WM-01

คำนำ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี แผนกบัญชีและประมวลผล มีหน้าที่ความรับผิดชอบ (Job Description) จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) เรื่องงานปรับปรุงบิลค่าไฟฟ้าที่ค้างชำระข้ามเดือน (เพิ่มหนี้/ลดหนี้)

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) นี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้หน่วยงานต่างๆ ภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ใช้เป็นแนวทางในกระบวนการงานปรับปรุงบิลค่าไฟฟ้าที่ค้างชำระข้ามเดือน (เพิ่มหนี้/ลดหนี้) ให้เป็นรูปแบบเดียวกัน อันจะส่งผลให้ทุกหน่วยงาน มีคู่มือการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานต่อไป

อนึ่ง หากมีข้อเสนอแนะ หรือข้อสงสัยประการใด กรุณาติดต่อสอบถามได้ที่แผนกบัญชีและประมวลผล (ผบป.) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี สายงานจำหน่าย และบริการ (ภาค 3) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 ภาคกลาง จังหวัดนครปฐม ติดต่อเบอร์ดาวเทียม 14825 เบอร์โทรศัพท์ 0-3553-5164

แผนกบัญชีและประมวลผล
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3
ภาคกลาง (นครปฐม)
สายงานจำหน่ายและบริการ ภาค 3

15 มิถุนายน 2560

สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์	4
2. ขอบเขต	4
3. คำจำกัดความ	4
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	5
5. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)	6
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	7
7. มาตรฐานงาน	15
8. ระบบติดตามประเมินผล	16
9. เอกสารอ้างอิง	17
10. แบบฟอร์มที่ใช้	17
11. ระบบ SAP/ ระบบ Software/ โปรแกรมสำเร็จรูปอื่นๆที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	17
12. ภาคผนวก	
กฎระเบียบ/คำสั่งที่เกี่ยวข้อง	
รายชื่อผู้จัดทำ	

1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีกระบวนการงานปรับปรุงบิลค่าไฟฟ้าที่ค้างชำระข้ามเดือน (เพิ่มหนี้/ลดหนี้) ให้เป็นมาตรฐานและสามารถตรวจสอบข้อมูลได้อย่างถูกต้องครบถ้วน และเป็นไปตามระเบียบของ กฟภ. กำหนด

2. ขอบเขต

เพื่อเป็นคู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการงานปรับปรุงบิลค่าไฟฟ้าที่ค้างชำระข้ามเดือน (เพิ่มหนี้/ลดหนี้) ครอบคลุมขั้นตอนการดำเนินงาน เริ่มตั้งแต่พนักงานบัญชี แผนกบัญชีและประมวลผล รับเรื่องจากผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีค่าไฟฟ้าที่ผิดปกติ และพนักงานบัญชีทำการตรวจสอบรายงานรายละเอียด การใช้ไฟผิดปกติ (ZDMR205) ในแต่ละรอบการจดหน่วย หากพบข้อมูลการใช้ไฟฟ้าที่ผิดปกติ ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกตรวจสอบมิเตอร์ จัดส่งให้พนักงานช่างแผนกมิเตอร์ทำการตรวจสอบมิเตอร์ที่ผิดปกติ นั้น เมื่อได้รับบันทึกผลการตรวจสอบมิเตอร์จากช่างแผนกมิเตอร์แล้ว เกิดพบความผิดปกติ ของหน่วยการใช้ไฟ ให้จัดทำบันทึกการแก้ไขเลขอ่านหน้ามิเตอร์และจำนวนเงินในใบแจ้งหนี้ นั้น ส่ง ให้แก่กองซื้อขาย เพื่อแก้ไขข้อมูลในใบแจ้งหนี้บนระบบ SAP-ISU ให้ถูกต้องเมื่อกองซื้อขายแก้ไข ข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ให้พนักงานบัญชี แผนกบัญชีและประมวลผล ตรวจสอบข้อมูลมีความถูกต้องแล้ว ให้ดำเนินการติดต่อให้ผู้ใช้ไฟมาชำระเงิน(เพิ่มหนี้) / คืนเงิน (ลดหนี้) ต่อไป

3. คำจำกัดความ

3.1 ผบป. คือ แผนกบัญชีและประมวลผล

3.2 ผมต. คือ แผนกมิเตอร์

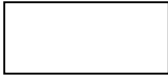
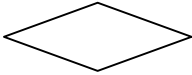
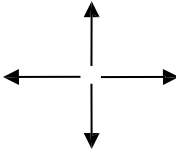
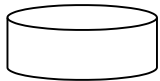
3.3 กชข. คือ กองซื้อขาย

3.4 ZDMR205 คือ รายงานตรวจสอบการใช้ไฟผิดปกติ

3.5 CIC0 คือ ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์

3.6 ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า คือ ใบแจ้งหนี้ที่จดหน่วยแจ้งหนี้ตามรอบค่าไฟฟ้า

3.7 ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) คือ การใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการเขียนแผนผังการทำงาน เพื่อให้เห็นถึงลักษณะ และความสัมพันธ์ก่อนหลังของแต่ละขั้นตอนใน กระบวนการทำงาน

3.6.1		คือ จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
3.6.2		คือ กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
3.6.3		คือ การตัดสินใจ
3.6.4		คือ ทิศทาง/การเคลื่อนไหวของงาน
3.6.5		คือ จุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน เช่น กรณีการเขียนกระบวนการไม่สามารถจบได้ภายใน 1 หน้า
3.6.6		คือ เอกสาร/รายงาน
3.6.7		คือ ฐานข้อมูล

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

4.1 ผู้อำนวยการกองซื้อขาย ทำหน้าที่ พิจารณาและอนุมัติการแก้ไขใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าที่ค้างชำระข้ามเดือน (เพิ่มหนี้/ลดหนี้)

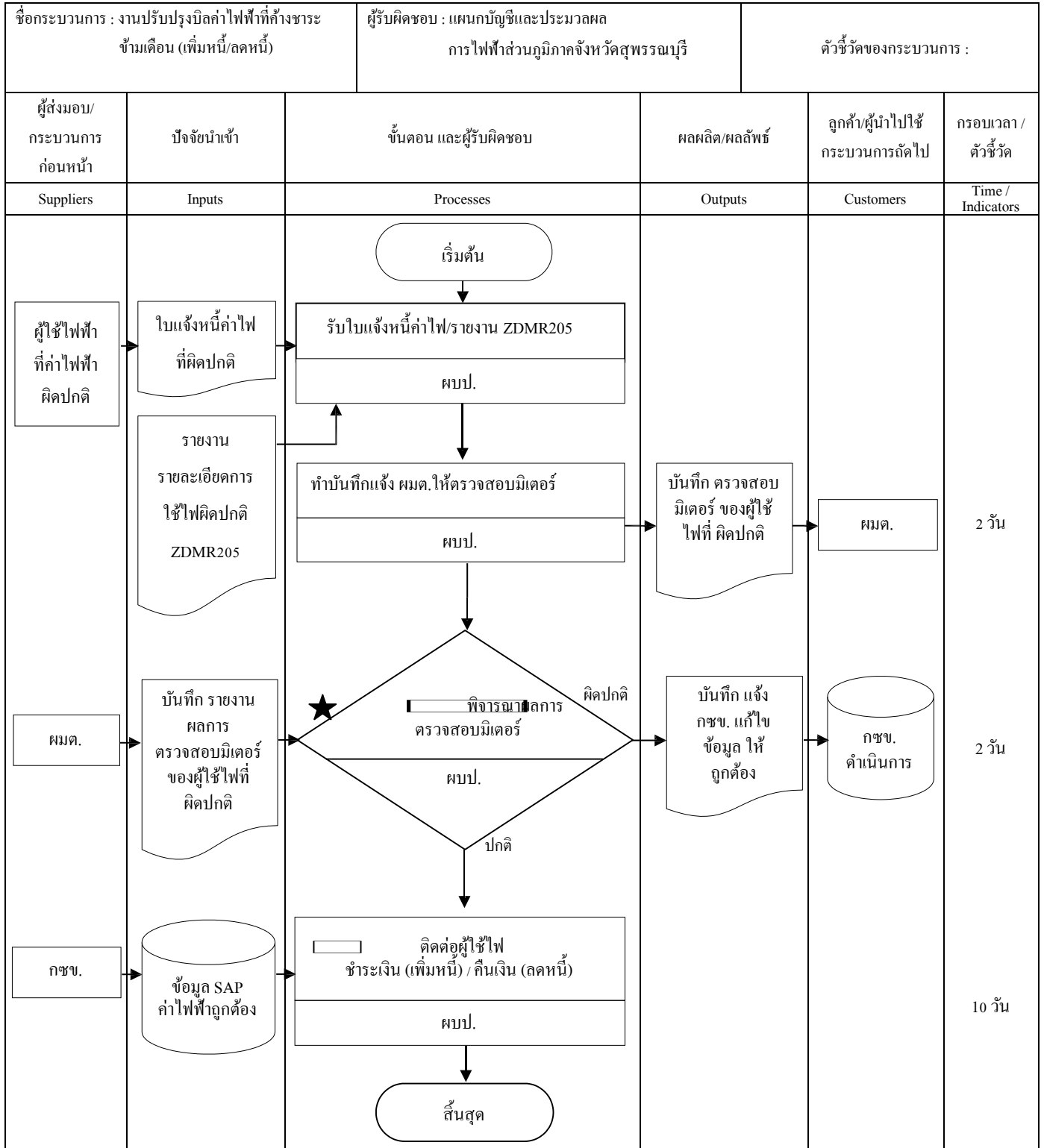
4.2 ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ทำหน้าที่ ขออนุมัติการแก้ไขใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าที่ค้างชำระข้ามเดือน (เพิ่มหนี้/ลดหนี้)

4.3 พนักงานกองซื้อขาย ทำหน้าที่ แก้ไขใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าที่ค้างชำระข้ามเดือน (เพิ่มหนี้/ลดหนี้)

4.4 พนักงานช่างแผนกมิเตอร์ ทำหน้าที่ ตรวจสอบมิเตอร์รายที่ผิดปกติและรายงานผลการตรวจสอบมิเตอร์

4.5 พนักงานบัญชี ทำหน้าที่ รับเรื่องจากผู้ใช้ไฟที่มีค่าไฟฟ้าที่ผิดปกติ, ตรวจสอบรายงานรายละเอียดการใช้ไฟผิดปกติ (ZDMR205) จัดทำบันทึกตรวจสอบมิเตอร์ ส่งให้ช่างแผนกมิเตอร์ทำการตรวจสอบมิเตอร์ที่ผิดปกติและทำบันทึกการแก้ไขใบแจ้งหนี้ส่งให้กองซื้อขายแก้ไข เมื่อเรียบร้อยแล้วให้ดำเนินการติดต่อผู้ใช้ไฟให้มาชำระเงิน

5.ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)

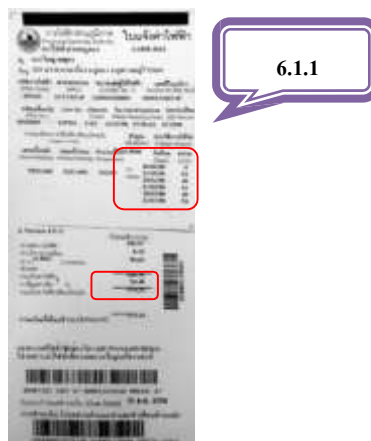


6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าที่ผิดปกติจากผู้ใช้ไฟ / รายงานรายละเอียดการใช้ไฟผิดปกติ

T-Code : ZDMR205

6.1.1 พนักงานบัญชี แผนกบัญชีและประมวลผล รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าที่ผิดปกติจากผู้ใช้ไฟที่มาแจ้ง ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟได้นำใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้ามาตรวจสอบ จะสามารถดูหน่วยการใช้ไฟและเลขอ่านหน้ามิเตอร์ที่จดแจ้งมาได้



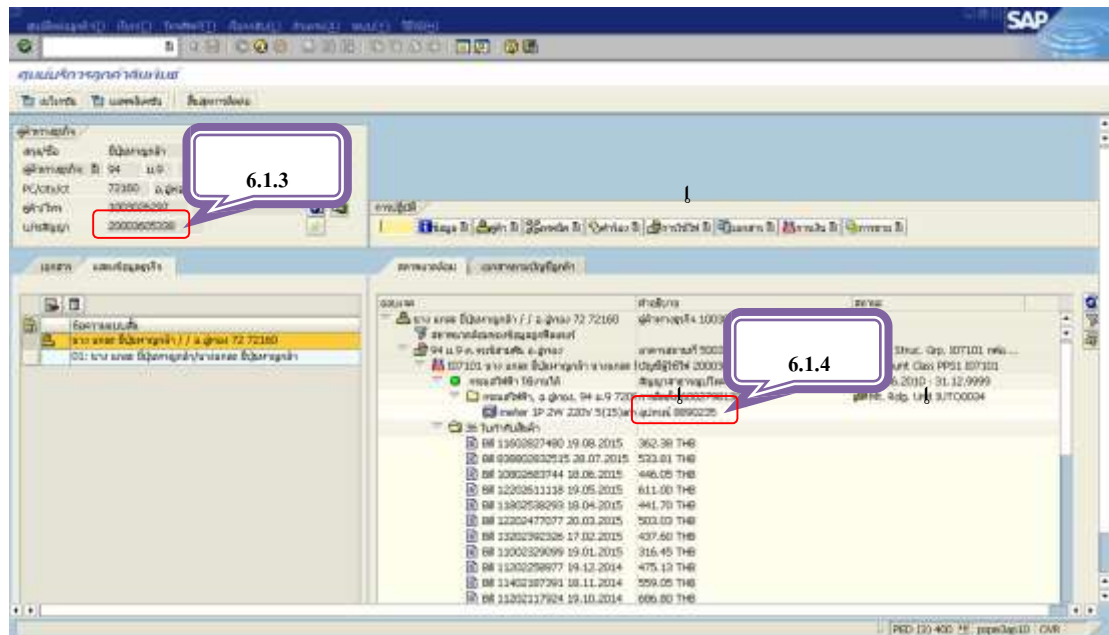
6.1.2 ตรวจสอบค่าไฟฟ้าที่ค้างชำระโดยเข้าระบบ BPM และกรอกหมายเลขผู้ใช้ไฟ จะแสดงข้อมูลค้างชำระข้ามเดือน เมื่อได้ข้อมูลหน่วยการใช้ไฟฟ้าและค่าไฟฟ้าค้างชำระข้ามเดือนนั้นๆแล้วให้ปฏิบัติตามขั้นตอนที่ 6.2 ต่อไป

วันที่	บัญชีเลข	เลขที่ใบแจ้งหนี้	ชื่อ	ที่อยู่	ประเภทหนี้	ประเภท	จำนวนเงิน	จำนวนเงิน	จำนวนเงิน	จำนวนเงิน	จำนวนเงิน
01/10/11	3000000000	2500000	นาย ใจดี	เลขที่ 1...	บ้านเลขที่...	บ้านเลขที่...	173.62	11.15	บ้านเลขที่...	173.62	173.62
01/10/11	3000000000	2500000	นาย ใจดี	เลขที่ 2...	บ้านเลขที่...	บ้านเลขที่...	108.00	0.00	บ้านเลขที่...	108.00	108.00
01/10/11	3000000000	2500000	นาย ใจดี	เลขที่ 3...	บ้านเลขที่...	บ้านเลขที่...	105.00	7.48	บ้านเลขที่...	105.00	105.00

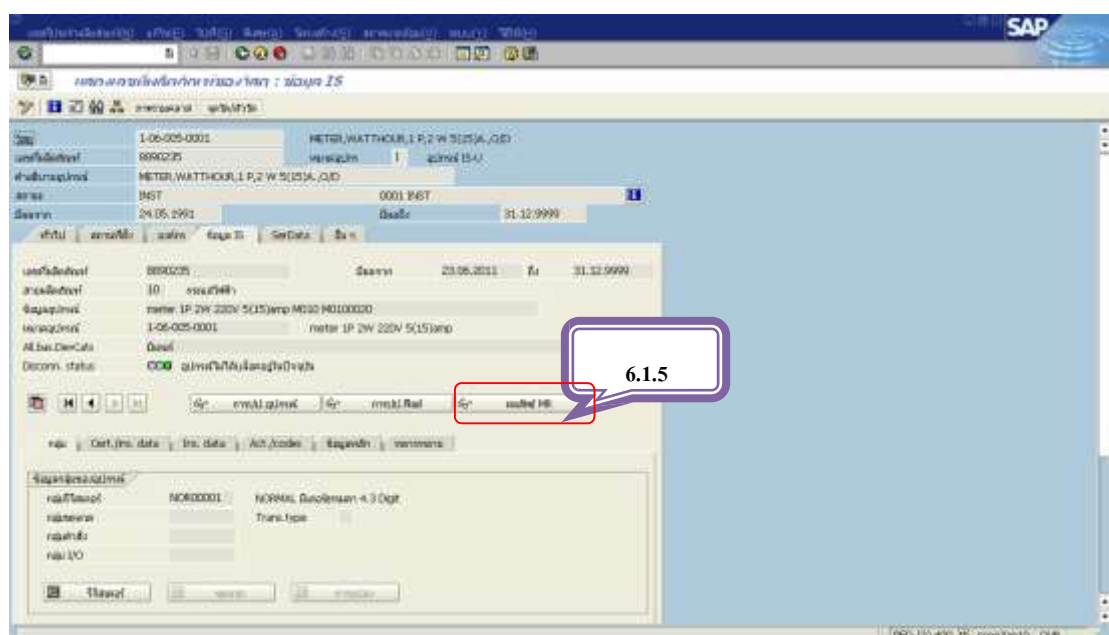
รวมจำนวนเงินที่ต้องชำระ: 386.62

6.1.3 ในกรณีผู้ใช้ไฟไม่นำใบแจ้งหนี้มาติดต่อ ให้ค้นหาข้อมูลของผู้ใช้ไฟโดยการเข้าระบบ SAP ด้วย T-Code : CIC0 ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ ใส่หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้าในช่อง บ/ช สัญญา ทำการ ENTER 2 ครั้งจะปรากฏข้อมูลของผู้ใช้

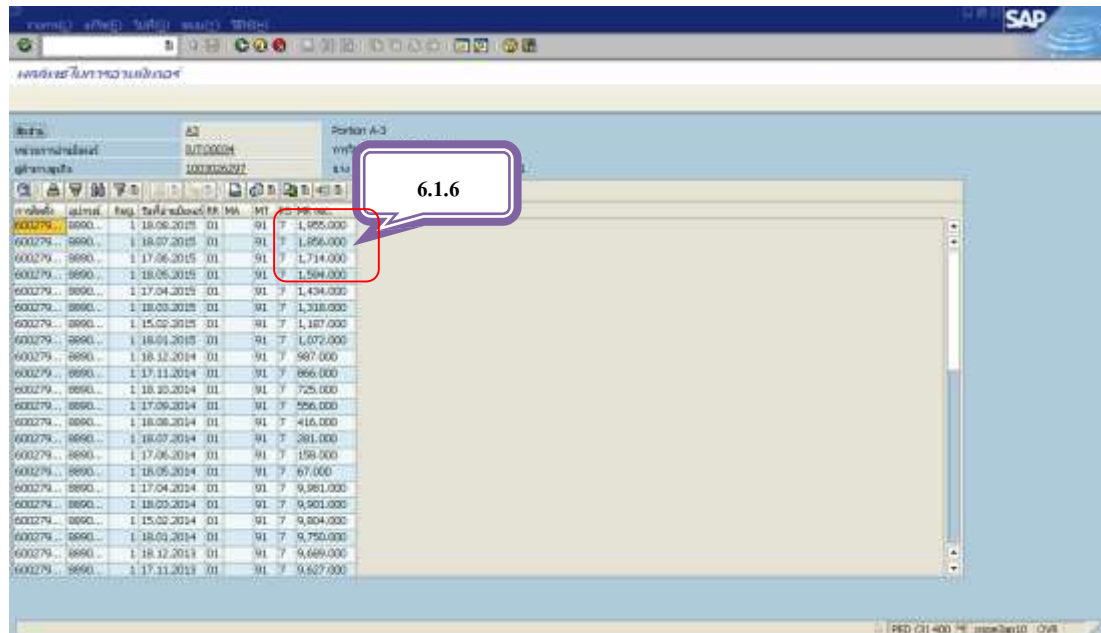
6.1.4 ตรวจสอบหน่วยการใช้ไฟ โดยดับเบิลคลิกที่ข้อมูลอุปกรณ์



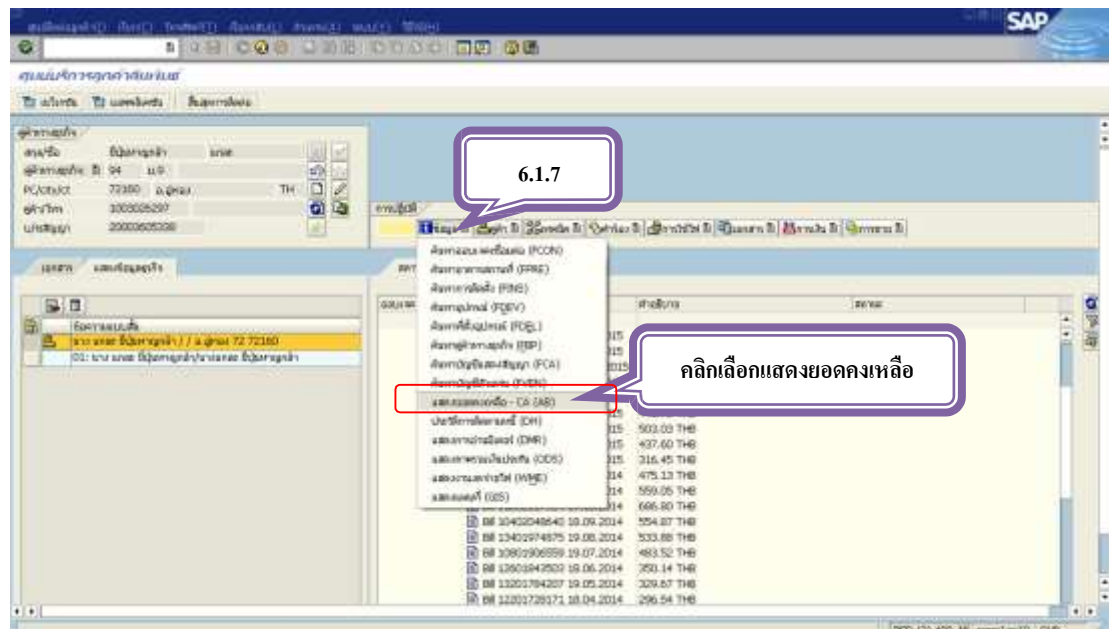
6.1.5 จะปรากฏข้อมูลอุปกรณ์ โดยคลิกที่แท็บ ผลลัพธ์ MR



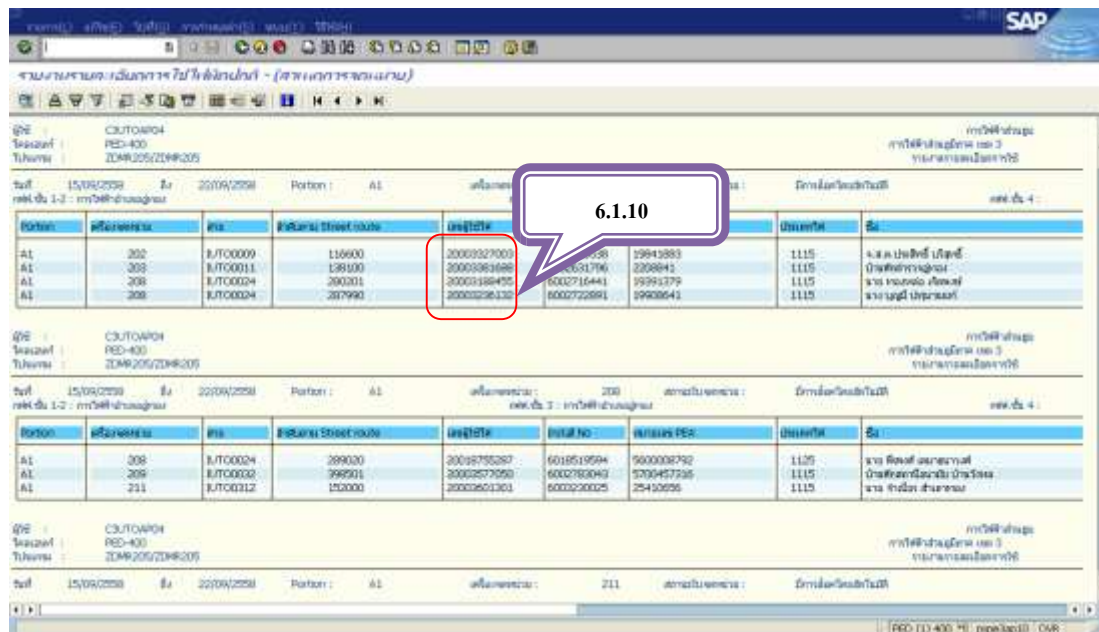
6.1.6 จะปรากฏข้อมูลเลขอ่านหน้ามิเตอร์ที่จดแจ้งมาในระบบ SAP



6.1.7 ตรวจสอบข้อมูลจำนวนเงินที่ค้างชำระ โดยคลิกที่ แท็บ ข้อมูล
เลือกแสดงยอดคงเหลือ



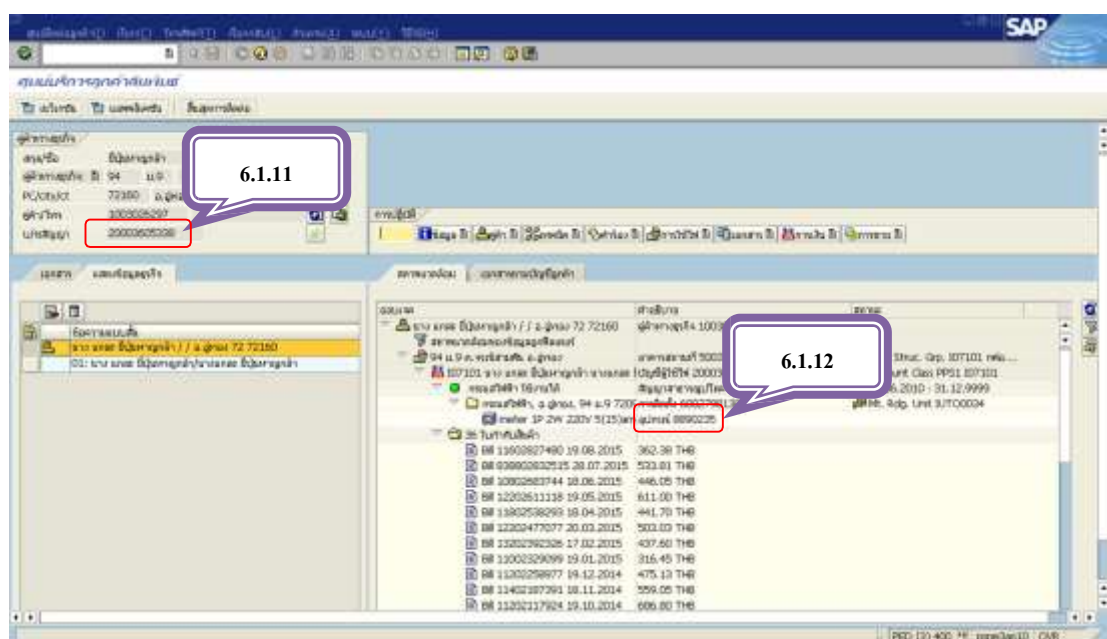
6.1.10 จะปรากฏข้อมูลผู้ใช้ไฟรายที่ผิดปกติ ไม่สามารถจดหน่วย แฉงหนี้ได้ในรอบบิล ให้ COPY หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อมูลหน่วยการใช้ไฟฟ้าและค่าไฟฟ้าชำระข้ามเดือนของผู้ใช้ไฟ



Portion	เครื่องวัด	ค่า	ปริมาณ Street route	เลขที่ใบ	เลขที่ใบ	หน่วย	หน่วย	หน่วย	หน่วย
AI	302	I/TO0009	116000	20003361666	20003361666	1115	1115	1115	1115
AI	303	I/TO0011	138100	20003361666	20003361666	1115	1115	1115	1115
AI	308	I/TO0024	200301	20003361666	20003361666	1115	1115	1115	1115
AI	308	I/TO0024	207990	20003361666	20003361666	1115	1115	1115	1115

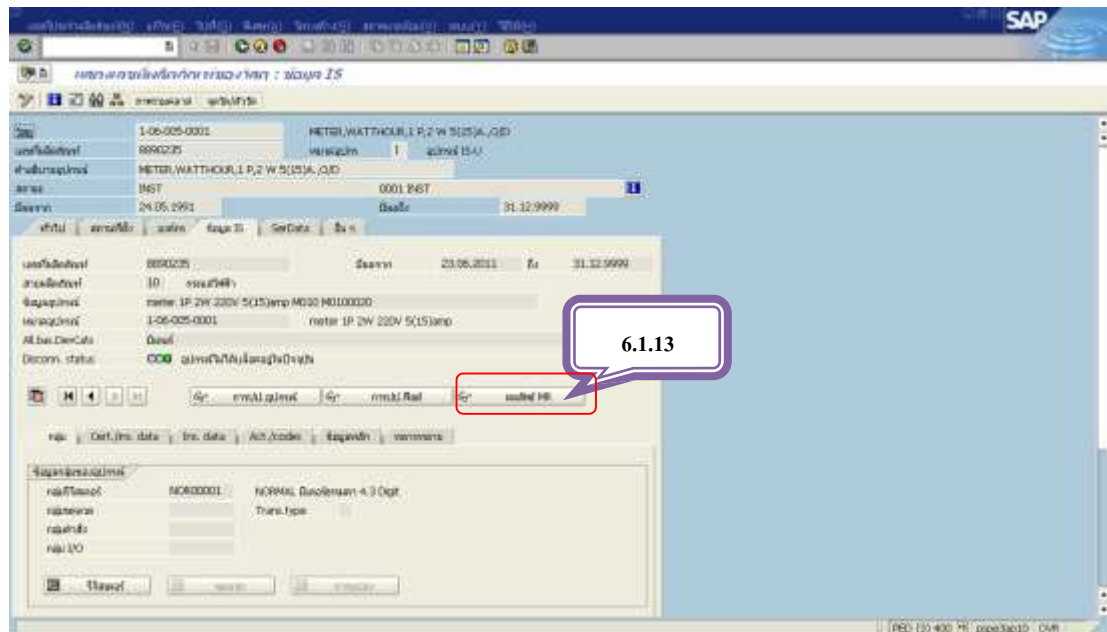
6.1.11 นำหมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า ที่ได้ทำการ COPY ในข้อ 6.1.7 เข้าด้วย T-Code: CIC0 ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ ใส่หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้าในช่อง บ/ข สัญญา ทำการ ENTER 2 ครั้งจะปรากฏข้อมูลของผู้ใช้

6.1.12 ตรวจสอบหน่วยการใช้ไฟโดยดับเบิลคลิกที่ข้อมูลอุปกรณ์

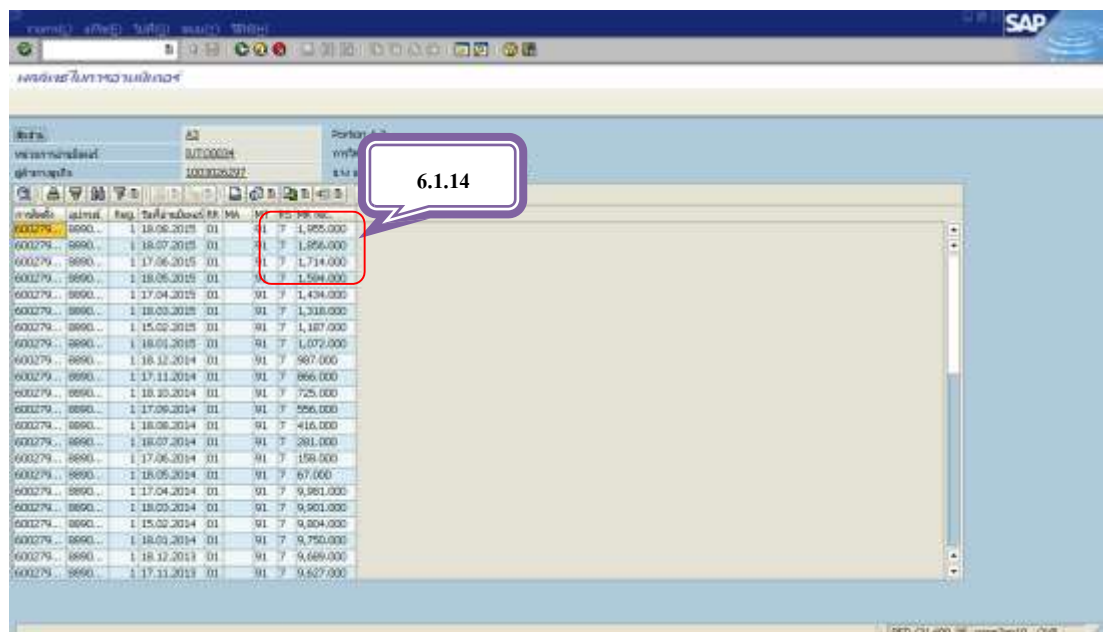


เลขที่ใบ	เลขที่ใบ	เลขที่ใบ	เลขที่ใบ	เลขที่ใบ	เลขที่ใบ	เลขที่ใบ	เลขที่ใบ	เลขที่ใบ	เลขที่ใบ
20003361666	20003361666	20003361666	20003361666	20003361666	20003361666	20003361666	20003361666	20003361666	20003361666

6.1.13 จะปรากฏข้อมูลอุปกรณ์ โดยคลิกที่แท็บ ผลลัพธ์ MR



6.1.14 จะปรากฏข้อมูลเลขอ่านหน้ามิเตอร์จดแจ้งมาในระบบ SAP



7. มาตรฐานงาน

7.1 มาตรฐานงานของแต่ละกิจกรรม

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
1.รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟ/รายงาน ZDMR205	1.1 ความถูกต้องและเที่ยงตรงของตัวมิเตอร์ 1.2 ความถูกต้องของข้อมูลการอ่านหน่วย 1.3 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด ภายในวันที่ได้รับเรื่องให้ตรวจสอบและตรวจ พบความผิดปกติในระบบ
2.ทำบันทึกแจ้งแผนกมิเตอร์ให้ตรวจสอบมิเตอร์	2.1 ความถูกต้องและเที่ยงตรงของตัวมิเตอร์ 2.2 ความถูกต้องของข้อมูลการอ่านหน่วย 2.3 ความครบถ้วนและถูกต้องของเอกสารที่ขอ อนุมัติเพื่อนำส่งให้ตรวจสอบ 2.4 ความถูกต้อง ครบถ้วน และเชื่อถือได้ของ ข้อมูลที่ได้รับจากแผนกมิเตอร์ 2.5 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (2 วัน)
3.พิจารณาผลการตรวจสอบมิเตอร์	3.1 ความถูกต้อง ครบถ้วน และเชื่อถือได้ของ ข้อมูลที่ได้รับจากแผนกมิเตอร์ 3.2 ความถูกต้อง ครบถ้วนของเอกสารที่ขอ อนุมัติเพื่อนำส่งให้แก้ไข 3.3 ความถูกต้อง ครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับ หลังจากดำเนินการแก้ไขเสร็จเรียบร้อยแล้ว 3.4 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (2 วัน)
4. แผนกบัญชีและประมวลผล ติดต่อผู้ใช้ไฟให้ มาชำระเงิน(เพิ่มหนี้)/คืนเงิน(ลดหนี้)	4.1 ความถูกต้อง ครบถ้วนและเชื่อถือได้ของ เอกสารประกอบการคืนเงิน 4.2 จัดเก็บบันทึกเอกสารการตรวจสอบมิเตอร์ และการแก้ไขเข้าแฟ้ม 4.3 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (10 วัน)

7.2 มาตรฐานงานในภาพรวมของกิจกรรม

7.2.1 การดำเนินการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการปรับปรุงบิลค่าไฟฟ้าที่ค้างชำระข้ามเดือน (เพิ่มหนี้/ลดหนี้) อย่างต่อเนื่องเป็นระบบ และมีมาตรฐานที่ชัดเจน

7.2.2 มีกระบวนการและคู่มือการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐาน มีความถูกต้อง ครบถ้วนและทันเวลา

8. ระบบติดตามประเมินผล

รายการตรวจสอบติดตาม	ผู้ตรวจติดตาม	ผู้รับการตรวจติดตาม	กรอบเวลาในการประเมินผล
1. ผังการไหลของกระบวนการงาน (Work Flow Chart) 2. มาตรฐานงาน 3. แบบฟอร์มที่ใช้ 4. ระบบ SAP/ระบบ Software/โปรแกรมสำเร็จรูป 5. การปรับปรุงแก้ไขตามผลการตรวจติดตาม 6. อื่น ๆ - ควบคุมภายใน - SLA	คณะทำงาน/ ทีมงานของ หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	ผู้ปฏิบัติงาน/ หน่วยงานเจ้าของ กระบวนการที่ เกี่ยวข้อง	อย่างน้อยปีละ ครั้งก่อนเดือน ต.ค.

9. เอกสารอ้างอิง

- 9.1 ระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคว่าด้วยการเงิน (ฉบับปรับปรุง พ.ศ.2558)
เรื่องวิธีปฏิบัติการแก้ไขข้อมูลค่าไฟฟ้า และการปรับปรุงค่าไฟฟ้า
- 9.2 บันทึก ก.3 กบง.(ปช) 332/2555 ลว. 15 ก.พ.2555 เรื่องเวียนย่ำวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับ
ภาษีซื้อ-ภาษีขาย

10. แบบฟอร์มที่ใช้

-

11. ระบบ SAP/ระบบ Software/โปรแกรมสำเร็จรูปอื่น ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

- 11.1 โปรแกรม BPM ในขั้นตอนที่ 6.1.2
- 11.2 โปรแกรม SAP-ISU :-
- 11.2.1 T-Code : CIC0 ศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ ในขั้นตอนที่
6.1.3,6.1.4,6.1.5,6.1.6,6.1.7,6.1.8,6.1.13,6.1.14,6.1.15,6.1.16
- 11.2.2 T-Code : ZDMR205 รายงานรายละเอียดการใช้ไฟผิดปกติ
ในขั้นตอนที่ 6.1.9,6.1.10
- 11.2.3 T-Code : EL27 การแก้ไขของผลลัพธ์ที่ไม่สมเหตุผล
ขั้นตอนที่ 6.2
- 11.3 โปรแกรม Microsoft Word ในขั้นตอนที่ 6.2,6.3
- 11.4 โปรแกรม สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในขั้นตอนที่ 6.2,6.3

[พิมพ์ข้อความ]

กระดาษทำการ ๘ ช่อง

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี...
สำหรับงวดปีสิ้นสุด วันที่...๓๑...เดือน...พ.ค...๒๕๕๙...

กระบวนการปฏิบัติงาน / โครงการ/ กิจกรรม/ ด้านของงาน ที่ประเมิน และวัตถุประสงค์ การควบคุม (1)	ความเสี่ยง (2)	การควบคุม ที่มีอยู่ (3)	การประเมินผล การควบคุม (เพียงพอ/ ไม่เพียงพอ) (4)	ความเสี่ยงที่ยังมีอยู่ /สาเหตุ/มีผลกระทบ กับ(O/F/C) (5)	การปรับปรุงการ ควบคุม (6)	กำหนด เสร็จ (7)	ผู้รับผิดชอบ (8)
กระบวนการปฏิบัติงาน / โครงการ/ กิจกรรม/ ด้านของงาน ที่จ้างชำระค่าไฟฟ้า (เพิ่มหนี้/ลด หนี้) วัตถุประสงค์ ๑ เพื่อให้การแก้ไขหน่วยผู้ใช้ไฟ ถูกต้อง ๒. เพื่อให้การรายงานหน่วยขาย ถูกต้อง	การตรวจสอบหน่วยของ แผนกมิเตอร์ส่งให้แผนก บัญชีล่าช้า ทำให้ส่งแก้ไข หน่วยไม่ทันตาม กำหนดเวลา สาเหตุ ๑.พนักงานช่างตรวจ สอบมิเตอร์ปฏิบัติงานอื่น ก่อนออกไป ตรวจสอบ มิเตอร์	๑. คู่มือตรวจสอบเครื่องวัดไฟฟ้า ๒. หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติ เกี่ยวกับมิเตอร์ของ กฟภ. เลขที่ (วท.๖)-239 ลว. 22 มิ.ย. 2531) ๒.ระเบียบการเงินปี 2558	เพียงพอ	-	-	-	- -แผน.บป. -แผน.บง.

ชื่อผู้รายงาน .
(นายวิทยา สันทัดปัญญา)
ตำแหน่ง ผอ.ก.ภ.จ.สุพรรณบุรี
วันที่...๓๑ ธันวาคม ๒๕๕๙

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA	ฉบับ.PCC-01	ชื่อ SLA:	งานปรับปรุงบิลค่าไฟฟ้าที่ชำระเงินแล้ว(เพิ่มหนี้/ลดหนี้)				
ผู้ให้บริการ	ผบป.						
SLA ของกระบวนการ:	P1 : รับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำแก้ไข	แก้ไขครั้งที่:	
		1 ปี	1 ต.ค.59	31 ต.ค.59	1 ต.ค.59		

ผู้รับบริการปลายทาง

ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง

1) แผนภูมิเคอร์	รายงานตรวจสอบมิเตอร์ภายใน 2 วัน
2)	

รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้ให้บริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
ผบป. P1 PCC-01	ส่งบันทึกตรวจสอบมิเตอร์ในรายที่ใช้ไฟฟ้าผิดปกติ	บันทึกตอบกลับที่มีการตรวจสอบมิเตอร์ ออกห้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	ผบค.	ร้อยละร้อยละของผู้ใช้ไฟฟ้า ที่ต้องทำการตรวจสอบมิเตอร์	100%	2 วัน
ผบค. PCC-02	ส่งรายงานผลการตรวจสอบมิเตอร์	บันทึกรายงานผลการตรวจสอบมิเตอร์ ออกห้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	ผบป.	ร้อยละร้อยละของผู้ใช้ไฟฟ้า ที่ให้ตรวจสอบมิเตอร์	100%	2 วัน

File Name : Flow_P1-ISU-Note_15032012 (Sheet : SLA-ฉบับ. P1 To Be)

ภาคผนวก

ระเบียบ กฟภ.



วิธีปฏิบัติการแก้ไขข้อมูลค่าไฟฟ้า และการปรับปรุงค่าไฟฟ้า

การแก้ไขข้อมูลค่าไฟฟ้า และการปรับปรุงค่าไฟฟ้า ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องปฏิบัติ ดังนี้

ข้อ ๑. ค่าไฟฟ้าที่มีการประมวลผลแล้วยังไม่ได้รับชำระเงิน

๑.๑ ค่าไฟฟ้าประจำเดือนปัจจุบัน การไฟฟ้าได้รับแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้ใช้ไฟฟ้าว่าหน่วยการใช้ไฟฟ้าสูง/ต่ำผิดปกติ ให้ผู้จัดการการไฟฟ้าสั่งการให้พนักงานช่างไปตรวจสอบทันที หากพบว่าหน่วยการใช้ไฟฟ้าผิดปกติจริง ให้ดำเนินการดังนี้

๑.๑.๑ พนักงานบัญชี (ทำหน้าที่คุมผู้ใช้ไฟฟ้าทั่วไป/รายใหญ่) จัดทำบันทึกขออนุมัติแก้ไขใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า/ใบแจ้งค่าไฟฟ้า/หนังสือแจ้งค่าไฟฟ้าที่ไม่ถูกต้อง ผ่านผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นไปยังกองซื้อขายไฟฟ้า โดยเร็ว พร้อมแนบเอกสารดังนี้

(๑) หนังสือคำร้องของผู้ใช้ไฟฟ้า (ถ้ามี)

(๒) บันทึกการตรวจสอบมิเตอร์ของพนักงานช่าง หรือภาพถ่ายมิเตอร์ (ระบบงานจดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า)

(๓) ใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้าฉบับที่ไม่ถูกต้อง สำหรับระบบงานจดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้าให้ใช้สำเนาใบแจ้งค่าไฟฟ้าจากระบบการจำลองบิล

(๔) ตาราง Excel ขอแก้ไขบิลค่าไฟฟ้า (นอกระบบ SAP)

๑.๑.๒ กองซื้อขายไฟฟ้า ทำการตรวจสอบการแก้ไขข้อมูลค่าไฟฟ้าให้ถูกต้องตามระเบียบ หลักเกณฑ์ คำสั่ง ที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้กำหนดไว้ให้เสร็จสิ้นอย่างช้าไม่เกิน ๒ วันทำการ นับถัดจากวันที่ได้รับบันทึกขอแก้ไขข้อมูลค่าไฟฟ้า โดยให้กองซื้อขายไฟฟ้าทำการกลับรายการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ และผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย

๑.๒ ค่าไฟฟ้าที่ไม่ใช่เดือนปัจจุบัน ให้ดำเนินการ ตามข้อ ๑.๑ โดยดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายใน ๗ วันทำการ นับถัดจากวันที่ได้รับบันทึกขอแก้ไขข้อมูลค่าไฟฟ้า

ข้อ ๒. การปรับปรุงค่าไฟฟ้าที่ได้รับชำระเงินแล้ว

กรณีพบสาเหตุที่ต้องปรับปรุงค่าไฟฟ้า ให้การไฟฟ้าเจ้าของข้อมูลทำการปรับปรุงค่าไฟฟ้าโดยถือปฏิบัติตาม “คู่มือการปรับปรุงค่าไฟฟ้า” จากระบบ SAP (ZCAHE๐๐๖) พร้อมจัดทำใบเพิ่มหนี้หรือใบลดหนี้ในระบบ SAP ซึ่งระบบจะออกใบเพิ่มหนี้หรือใบลดหนี้ในนามของหน่วยงานที่รับชำระเงินครั้งแรก

๒.๑ กรณีเรียกเก็บเงินค่าไฟฟ้าเพิ่ม ให้การไฟฟ้าที่รับชำระเงินพิมพ์ใบเพิ่มหนี้ (ตามกฎหมายถือว่าเป็นใบกำกับภาษี) และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้าที่ปรับปรุงเพิ่ม (ต้องไม่มีภาษีมูลค่าเพิ่ม) ให้ผู้ใช้ไฟฟ้าในวันที่ได้รับชำระเงิน

๒.๒ กรณีคืนเงินค่าไฟฟ้า ให้หน่วยงานที่คืนเงินพิมพ์ใบลดหนี้ (ตามกฎหมายถือว่าเป็นใบกำกับภาษี) ให้ผู้ใช้ไฟฟ้าในวันที่คืนเงิน หากผู้ใช้ไฟฟ้าขอคืนเงินจากหน่วยงานที่ไม่ใช่การไฟฟ้าเจ้าของข้อมูล ให้การไฟฟ้าเจ้าของข้อมูลส่งต้นฉบับอนุมัติคืนเงินให้หน่วยงานที่คืนเงิน เพื่อจัดทำใบสำคัญจ่ายเงินคืนให้ผู้ใช้ไฟฟ้า

ข้อ ๓. การปรับปรุงค่าไฟฟ้าที่รับชำระเงินแล้วข้ามเดือน
กรณีได้รับชำระเงินค่าไฟฟ้าเดือนปัจจุบันแล้ว แต่มีค่าไฟฟ้าเดือนก่อนค้างชำระซึ่ง
จะต้องทำการปรับปรุงแก้ไข ให้ถือปฏิบัติตาม “ คู่มือการปรับปรุงเพิ่มหนี้และลดหนี้ค่าไฟฟ้ากรณี
อื่นๆ ” จากระบบ SAP (FPE ๑) โดยถือปฏิบัติให้สอดคล้อง ตามข้อ ๒

ผู้จัดทำ

1. นายวิทยา สอนทิศปัญญา
2. นางนภาพีญ โพธิ์น้อยงาม
3. นายเดชชาติ สว่างศรี

ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี
หัวหน้าแผนกบัญชีและประมวลผล
พนักงานบัญชี ระดับ 6

แบบฟอร์มสรุปผลการดำเนินการตามคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

ชื่อคู่มือปฏิบัติงาน(Work Manual)งานปรับปรุงบิลค่าไฟฟ้าที่ค้างชำระข้ามเดือน(เพิ่มหนี้/ลดหนี้)

กอง/กฟฟ. กฟจ.สุพรรณบุรี

ฝ่าย

เขต ก.3

สายงาน

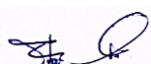
1.ผลการดำเนินการ ตามผังการไหลของกระบวนการงาน (Work Flow Chart)

ขั้นตอน และ ผู้รับผิดชอบ Processes	กรอบเวลา /ตัวชี้วัด Time / Indicators	กรอบเวลา/ตัวชี้วัดที่ ดำเนินการได้จริง
1.รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า/รายงานรายละเอียดการใช้ไฟผิดปกติ ZDMR205 /ทำบันทึกแจ้ง ผมต. ให้ตรวจสอบมิเตอร์	3 วัน	2 วัน
2.บันทึกแจ้ง กชช.แก้ไขข้อมูลให้ถูกต้อง	2 วัน	2 วัน
3.ข้อมูล SAP ค่าไฟฟ้าถูกต้อง ติดต่อผู้ใช้ไฟชำระเงิน(เพิ่มหนี้)/คืนเงิน (ลดหนี้)	15 วัน	10 วัน
รวม	20 วัน	14 วัน
สรุปผลการดำเนินการ ☒ เร็วกว่ากรอบเวลา/ตัวชี้วัดที่กำหนด 6 วัน ☐ เกินกรอบเวลา/ตัวชี้วัดที่กำหนด		

2. การใช้คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

การใช้คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)	ใช่	ไม่ใช่	หมายเหตุ
1. การสอนงาน/ฝึกอบรมพนักงาน	✓		
2. สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน	✓		
3. Work Flow สอดคล้องกับระบบควบคุมภายใน	✓		
4. การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (Performance Based)	✓		
5. ผลการดำเนินงานเป็นไปตามตัววัด/ตัวชี้วัดคู่มือปฏิบัติงาน	✓		
6. นำ Good/Best Practices ที่เกิดจากระบบ KM หรือ QC มาระบุใช้ใน ขั้นตอนที่เกี่ยวข้อง		✓	

2.ข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงกระบวนการ หรืออื่นๆ (ถ้ามี)



(นางนภาเพ็ญ โพธิ์น้อยงาม)

ผว.บป.กฟจ.สพ.

ผู้สรุป/รายงานผล



(นายวิทยา สนธิศปัญญา)

ผจก.กฟจ.สพ.

อก. / ผจก.กฟฟ.

ข้อเสนอโอกาสการปรับปรุงกระบวนการงาน
(Quality Improvement Report: QIR)

กระบวนการงาน:	งานปรับปรุงบิลค่าไฟฟ้าที่ค้างชำระข้ามเดือน(เพิ่มหนี้/ลดหนี้)
---------------	--

บุคลากร (PEOPLE):

เหตุผลที่ต้องการปรับปรุง:

วิธีการแก้ไข:

(อธิบายในรูปแบบ ๕W ๑H)

กระบวนการงาน (PROCESS/ขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติงาน):

- ตรวจสอบหน่วยการใช้ไฟ และเลขอ่านหน้ามิเตอร์ที่จัดแจ้ง จากใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า และรายงานรายละเอียดการการใช้ไฟผิดปกติ(T-Code:ZDMR๒๐๕) หรือกรณีผู้ใช้ไฟไม่มีใบแจ้งหนี้ต้องตรวจสอบข้อมูลด้วย T-Code:CIC๐
- ตรวจสอบหนี้ค้างชำระจากระบบ BPM หรือ T-Code:FPL๙ ดูสถานะการชำระเงินข้ามเดือน
- ทำบันทึกแจ้ง ผมต.ให้ตรวจสอบมิเตอร์ และแจ้งผลการตรวจสอบ
- นำผลการตรวจสอบมาพิจารณา และจัดทำบันทึกแจ้ง กชข. แก้ไขข้อมูลให้ถูกต้อง
- ติดต่อผู้ใช้ไฟเพื่อชำระเงิน(เพิ่มหนี้)/คืนเงิน(ลดหนี้)

เหตุผลที่ต้องการปรับปรุง:

เพื่อลดระยะเวลาการแจ้ง ผมต.ให้ตรวจสอบมิเตอร์ผิดปกติ และการติดต่อผู้ใช้ไฟเพื่อชำระเงิน/คืนเงิน ได้ไม่เกินรอบการอ่านหน่วยเดือนถัดไป

วิธีการแก้ไข:

- ปรับปรุงขั้นตอนการแจ้ง ผมต.ให้ตรวจสอบมิเตอร์ โดยบันทึกใบส่งแจ้งตรวจสอบมิเตอร์ ทางระบบ SAP (T-Code:EL๒๗) และส่งบันทึกแจ้งทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ภายใน ๑ วัน
- ผมต.ดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผล ภายใน ๑ วัน
- พิจารณาผลการตรวจสอบมิเตอร์และจัดทำบันทึกแจ้ง กชข.แก้ไขข้อมูลให้ถูกต้อง ภายใน ๓ วัน
- ติดต่อผู้ใช้ไฟเพื่อชำระเงิน(เพิ่มหนี้)/คืนเงิน (ลดหนี้) ภายใน ๑๐ วัน

กระบวนการงานเดิม (As is):

- ทำบันทึกแจ้ง ผมต.ให้ตรวจสอบมิเตอร์ ภายใน ๓ วัน
- ติดต่อผู้ใช้ไฟให้ชำระเงิน(เพิ่มหนี้)/คืนเงิน(ลดหนี้) ภายใน ๑๕ วัน

กระบวนการงานใหม่ (To be):

- ปรับปรุงขั้นตอนการแจ้ง ผมต.ให้ตรวจสอบมิเตอร์ โดยบันทึกใบส่งแจ้งตรวจสอบมิเตอร์ ทางระบบ SAP (T-Code:EL๒๗) และส่งบันทึกแจ้งทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ภายใน ๑ วัน
- ผมต.ดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผล ภายใน ๑ วัน
- พิจารณาผลการตรวจสอบมิเตอร์และจัดทำบันทึกแจ้ง กชข.แก้ไขข้อมูลให้ถูกต้อง ภายใน ๓ วัน
- ติดต่อผู้ใช้ไฟเพื่อชำระเงิน(เพิ่มหนี้)/คืนเงิน (ลดหนี้) ภายใน ๑๐ วัน เพื่อให้ไม่เกินรอบการอ่านหน่วยเดือนถัดไป

ข้อเสนอโอกาสการปรับปรุงกระบวนการงาน
(Quality Improvement Report: QIR)

กระบวนการงาน:	งานปรับปรุงบิลค่าไฟฟ้าที่ค้างชำระข้ามเดือน(เพิ่มหนี้/ลดหนี้)
---------------	--

เทคโนโลยี(Technology) :

เหตุผลที่ต้องการปรับปรุง:

วิธีการแก้ไข:

(อธิบายในรูปแบบ ๕W ๑H)

อื่น (เช่นโครงสร้างองค์กร/หน้าที่ความรับผิดชอบ /ระเบียบ หลักเกณฑ์ /วิธีการปฏิบัติงาน/สายการบังคับบัญชา)

เหตุผลที่ต้องการปรับปรุง:

วิธีการแก้ไข:

อธิบายในรูปแบบ ๕W ๑H :

หมายเหตุ : ๕W ๑ H หมายถึง

- Who (ใคร)
- What (ทำอะไร)
- Where (ที่ไหน)
- When (เมื่อไหร่)
- Why (ทำไม)
- How (อย่างไร)

ลงชื่อ

(นายวิทยา สนทิตปัญญา)
อก./ผจก. กฟฟ.

()

อฝ./อช.

()

รผก.