การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คู่มือการปฏิบัติงาน

(Work Manual)

กระบวนการรับชำระเงินและปิดบัญชีประจำวัน

สายงานการไฟฟ้าภาค 1-4

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1-12

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคชั้น 1-3

(ปรับปรุงครั้งที่ 3)

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) กระบวนการรับชำระเงินและปิดบัญชีประจำวัน ได้ดำเนินการทบทวน/ปรับปรุง/ควบรวมคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ในลักษณะ End-to-End Process ระดับแผนก จากคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ดังนี้

1. กระบวนการงานรับชำระเงิน และนำฝากเงินสดและเช็คธนาคาร บันทึกเช็คคืน (Return Check) และตรวจสอบความถูกต้อง
2. กระบวนการงานกระบวนงานปิดบัญชีประจำวัน ตรวจนับเงินสดและเช็คคงเหลือในระบบให้ ตรงกับรายงานตรวจ นับเงินสด
3. กระบวนการงานตรวจสอบเงินสดคงเหลือระบบจัดการเงินสดให้ตรงกับบัญชีแยกประเภท

โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ การไฟฟ้าชั้น 1-3 ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่มีรูปแบบเดียวกัน อันจะส่งผลให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีกระบวนการที่เป็นมาตรฐานต่อไป

คณะทำงานเพื่อทบทวนและปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) สายงาน ภาค 4
แผนกบัญชีและประมวลผล (ผบป.)
มิถุนายน 2562

สารบัญ

		หน้า
1.	วัตถุประสงค์	1
2.	ขอบเขต	1
3.	คำจำกัดความ	1
4.	หน้าที่ความรับผิดชอบ	3
5.	ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)	4
6.	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	6
7.	มาตรฐานงาน	13
8.	ระบบติดตามประเมินผล	15
9.	เอกสารอ้างอิง	15
10.	แบบฟอร์มที่ใช้	15
11.	ระบบ SAP/ ระบบ Software/ โปรแกรมสำเร็จรูปอื่นๆ/เครื่องมืออื่นๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	16
12.	ภาคผนวก	17
	ตัวอย่างแบบฟอร์ม	
	กฎระเบียบ/คำสั่งที่เกี่ยวข้อง	
	อื่นๆ	
	- SLA	
	- QIR	
	ประวัติการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน	
	รายชื่อผู้จัดทำ	

1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีคู่มือการปฏิบัติงานในกระบวนการรับชำระเงินและปิดบัญชีประจำวัน และตรวจสอบความถูกต้องของเงินฝากธนาคารที่ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของพนักงาน ช่วยเสริมสร้างความมั่นใจในการทำงาน ทำให้งานมีคุณภาพ ถูกต้องและเสร็จทันตามกำหนดเวลาโดยคู่มือการปฏิบัติงานนี้ถือเป็นเครื่องมือในการสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานมุ่งไปสู่การบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ

2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการรับชำระเงินและปิดบัญชีประจำวัน และตรวจสอบความถูกต้องของเงินฝากธนาคารที่ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานครอบคลุมขั้นตอนการดำเนินงาน ตั้งแต่การที่ลูกค้าติดต่อขอชำระเงิน/กดบัตรคิว รอเรียกคิวเพื่อชำระค่าบริการ แคชเชียร์ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของ ใบแจ้งหนี้ค่าบริการ รับชำระค่าบริการเมื่อสิ้นวันทำการตรวจนับเงินสดและเช็ค เพื่อนำฝากธนาคาร กรณีที่มีเช็คคืน ธนาคารจะแจ้งมายัง กฟภ. ในวันทำการถัดไป พนักงานบัญชีที่ควบคุมดูแล ดำเนินการแจ้งลูกค้า และตรวจสอบความถูกต้องทุกสิ้นวันพร้อมจัดทำใบสำคัญจ่ายเสนอผู้มีอำนาจอนุมัติของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ชั้น 1 - 3 ต่อไป

3. คำจำกัดความ

3.1 กฟฟ. จุดรวมงานอื่น คือ หน่วยงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่รับชำระเงินค่าไฟฟ้าและเงินได้อื่น ๆ ต่างสำนักงานจากผู้ใช้ไฟ

3.2 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ชั้น 1 - 3 คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่เป็นจุดรวมงาน

3.3 ผบค. คือ แผนกบริการลูกค้า

3.4 ผปบ. คือ แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา

3.5 ผมต. คือ แผนกมิเตอร์

3.6 ผบป. คือ แผนกบัญชีและประมวลผล

3.7 แคชเชียร์ คือ พนักงาน/ลูกจ้างของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ทำหน้าที่รับชำระเงินค่าบริการประเภทต่าง ๆ ณ จุดรับชำระค่าบริการ

3.8 พนักงานบัญชี คือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่ทำหน้าที่ควบคุม ดูแล ตรวจสอบความถูกต้องของการนำฝากเงินสดและเช็คธนาคาร เช็คคืนและแจ้งลูกค้าให้ชำระเงินตามเช็คคืน

3.9 ผู้มีอำนาจอนุมัติ คือ ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคชั้น 1- 3 หรือผู้รักษาการแทนผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคชั้น 1-3

3.10 ลูกค้า คือผู้ใช้ไฟฟ้า ลูกหนี้ค่าธรรมเนียมต่อกลับการใช้ไฟฟ้าลูกหนี้ค่าขยายเขตระบบไฟฟ้า ลูกหนี้ค่าบริการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง ลูกหนี้ค่าเช่าพาดสาย/ติดตั้งอุปกรณ์ ลูกหนี้ค่าชดใช้ความเสียหาย ลูกหนี้เงินประกัน และลูกหนี้อื่น ๆ

3.11 เงิน คือ เงินสด และเอกสารแทนเงินสด เช่น เช็ค ดราฟต์ ธนาณัติ ตั๋วแลกเงิน เป็นต้น

3.12 ใบแจ้งหนี้/บันทึกอนุมัติรับเงิน/สัญญา คือ ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า ค่าขยายเขตระบบไฟฟ้า ค่าบริการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง ค่าเช่าพาดสาย/ติดตั้งอุปกรณ์ ค่าชดใช้ความเสียหาย และอื่น ๆ

3.13 ใบเสร็จรับเงิน คือ เอกสารที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนดให้ใช้รับชำระเงินที่มีภาษีมูลค่าเพิ่มเช่น ค่าไฟฟ้า ค่าขยายเขต เงินรายได้อื่น ๆ เป็นต้น และที่ไม่มีภาษีมูลค่าเพิ่ม เช่น เงินประกันค่าปรับ ค่าชดใช้ความเสียหาย เป็นต้น

3.14 ใบนำฝากเงินสด/เช็ค คือ ใบนำฝากเงิน (Deposit Slip) ของธนาคาร สำหรับเขียนนำฝากเงินสดและเช็คธนาคาร

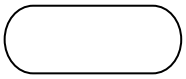
3.15 ใบสำคัญจ่ายเงิน คือ เอกสารที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนดให้ใช้ประกอบการเบิกจ่ายเงิน

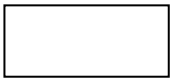
3.16 ระบบ SAP (System Applications Products In Data Processing) คือ ระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลัก ที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคนำมาใช้งาน

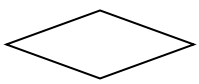
3.17 ระบบ BPM (Bill Printing & Payment Management) คือ ระบบบริหารการรับชำระเงินที่สำนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่เชื่อมโยงกับระบบ SAP โดยผ่านเครื่องบันทึกการเก็บเงิน

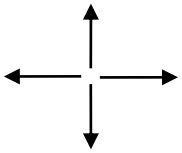
3.18 PEA Shop คือ จุดรับชำระค่าบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ณ ศูนย์การค้าต่าง ๆ

3.19 ผังการไหลของกระบวนงาน (Work Flow Chart) คือ การใช้สัญลักษณ์ต่างๆในการเขียนแผนผังการทำงานเพื่อให้เห็นถึงลักษณะและความสัมพันธ์ก่อนหลังของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการทำงาน

3.19.1  คือ จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ

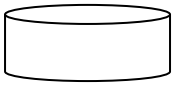
3.19.2  คือ กิจกรรมและการปฏิบัติงาน

3.19.3  คือ การตัดสินใจ

3.19.4  คือ ทิศทาง/การเคลื่อนไหวของงาน

3.19.5 คือ จุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน เช่นกรณีการเขียนกระบวนการไม่สามารถจบได้ภายใน 1 หน้า

3.19.6 คือ เอกสาร/รายงาน

3.19.7  คือ ฐานข้อมูล

3.19.8 คือ จุดควบคุม

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

4.1 ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจุดรวมงาน/ผู้รักษาการแทน ทำหน้าที่ อนุมัติใบสำคัญจ่าย การนำฝากเงินสดและเช็คธนาคาร

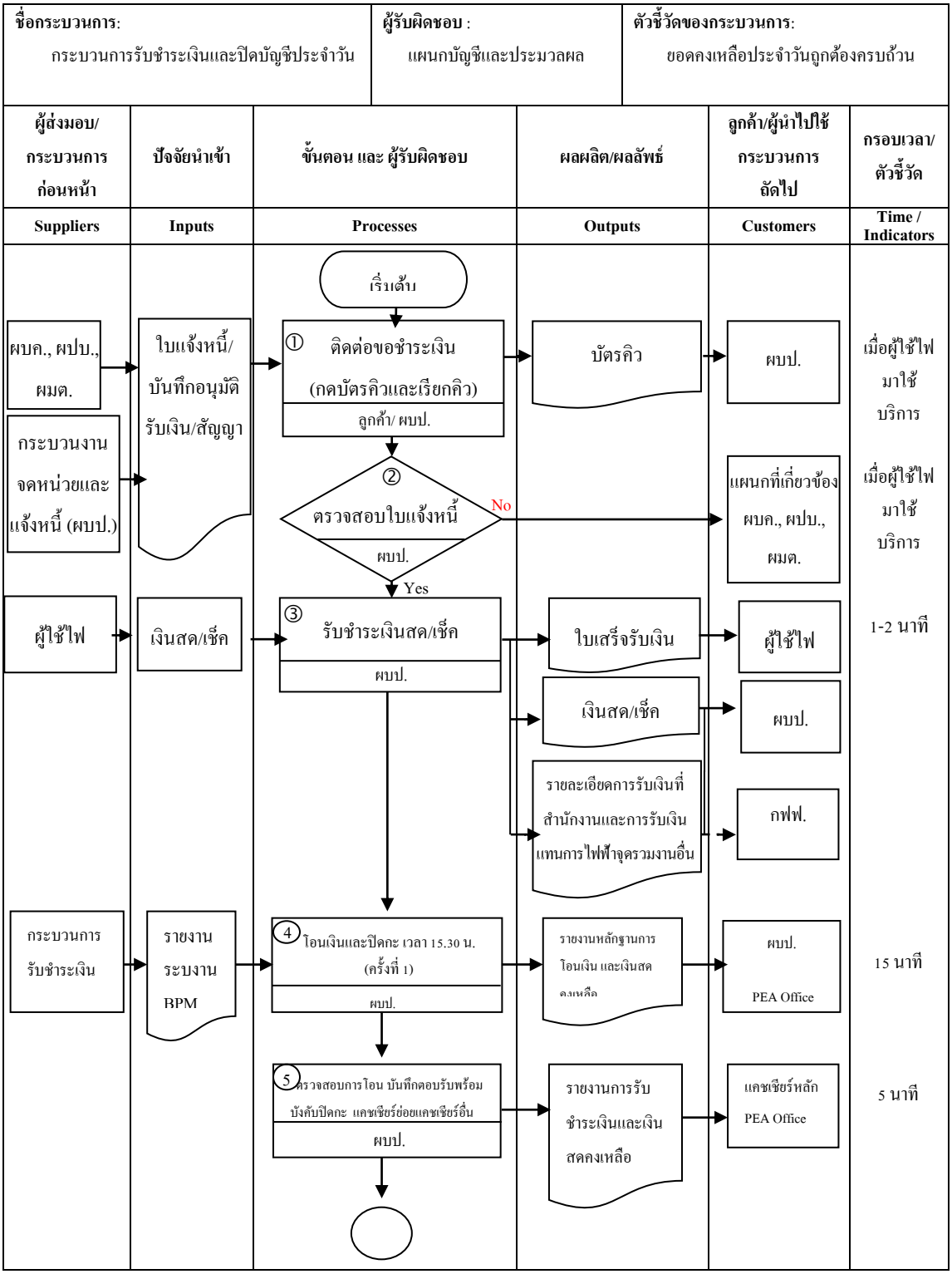
4.2 พนักงานบัญชี ทำหน้าที่ ควบคุม ดูแล ตรวจสอบความถูกต้องของการนำฝากเงินสดและเช็คธนาคาร

4.3 แคชเชียร์ ทำหน้าที่ รับชำระเงินค่าบริการประเภทต่าง ๆ ณ จุดรับชำระค่าบริการ

4.4 ผบค., ผปบ., ผมต., ผบป. ทำหน้าที่ ส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า และค่าบริการต่าง ๆ ให้ลูกค้าเพื่อนำมาชำระเงินตามกำหนด

5. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)

ชื่อกระบวนการ:	ผู้รับผิดชอบ :	ตัวชี้วัดของกระบวนการ:
กระบวนการรับชำระเงินและปิดบัญชีประจำวัน	แผนกบัญชีและประมวลผล	ยอดคงเหลือประจำวันถูกต้องครบถ้วน



ชื่อกระบวนการ:	ผู้รับผิดชอบ :	ตัวชี้วัดของกระบวนการ:
กระบวนการรับชำระเงินและปิดบัญชีประจำวัน	แผนกบัญชีและประมวลผล	ยอดคงเหลือประจำวันถูกต้องครบถ้วน

ผู้ส่งมอบ/กระบวนการก่อนหน้า	ปัจจัยนำเข้า	ขั้นตอน และ ผู้รับผิดชอบ	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลูกค้า/ผู้นำไปใช้กระบวนการถัดไป	กรอบเวลา/ตัวชี้วัด
Suppliers	**Inputs**	**Processes**	**Outputs**	**Customers**	**Time / Indicators**
		6 ปิดบัญชีประจำวัน ตรวจนับเงินสดและเช็คพร้อมทั้งนำฝากธนาคาร ผบป.	รายงานการรับชำระเงินและเงินสดคงเหลือถูกต้องครบถ้วน	หผ.บป./ผจก	15 นาที
			ใบนำฝากเงินสด ใบนำฝากเช็ค	ธนาคาร	ทุกวันหลังปิดรับชำระเงิน
			รายงานสรุปการนำฝากธนาคาร	ผบป.	ทุกวันหลังปิดรับชำระเงิน
		สิ้นสุด			

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

กระบวนการ งานรับชำระเงินและนำฝากเงินสดและเช็คธนาคาร

6.1 ติดต่อขอชำระเงิน (กดบัตรคิวและเรียกคิว)

6.1.1 เลือกประเภทบริการที่ต้องการ เช่น ชำระค่าไฟฟ้า, ถูกงดจ่ายไฟ หรือขอรับบริการอื่น ๆ กรณีชำระค่าไฟฟ้า ปฏิบัติ ดังนี้

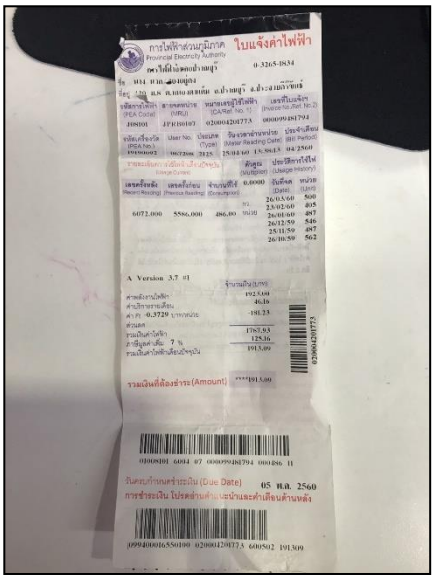
- กด “ชำระค่าไฟฟ้า”
- สแกนบาร์โค้ด

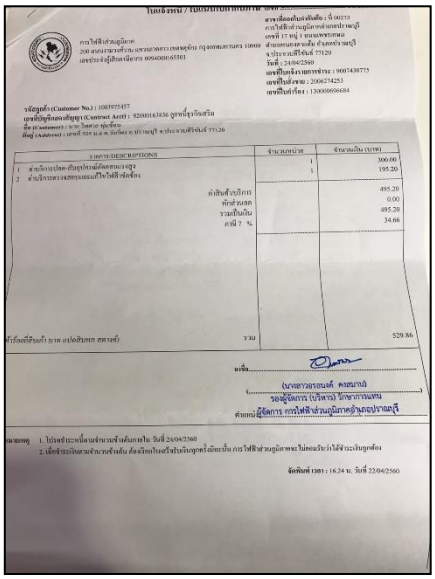
6.1.2 รับบัตรคิว

6.1.3 เรียกคิว โดยใช้โปรแกรมเรียกคิว (Smart Queue) ซึ่งจะแสดงคิวที่กำลังรับบริการ คิวถัดไป คิวรอ เป็นต้น

- กด F1 / next เพื่อเรียกคิวถัดไป
- กด Recall เพื่อเรียกซ้ำคิวเดิม
- กด F3 / end เมื่อสิ้นสุดการให้บริการ

6.2 ตรวจสอบใบแจ้งหนี้ให้ครบถ้วน ถูกต้อง



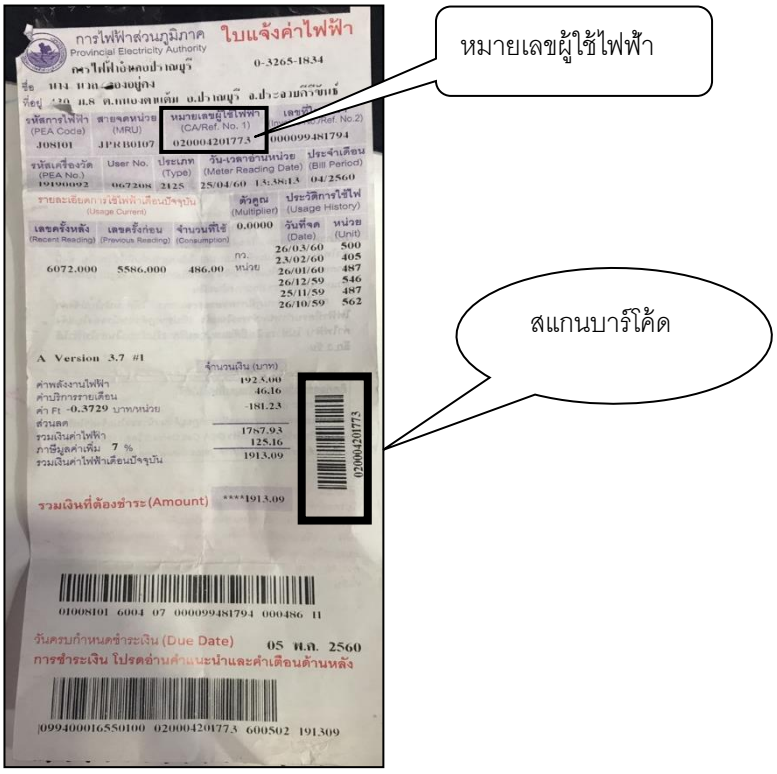


รูปที่ 1: ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าประจำเดือน

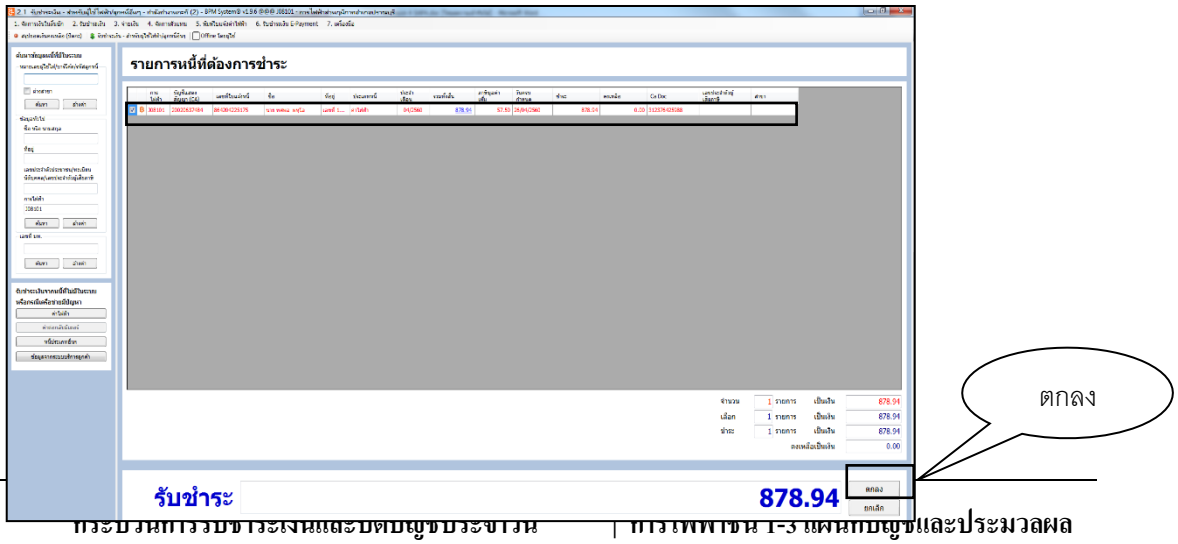
กรณีใบแจ้งหนี้ไม่ถูกต้องให้ให้แจ้งแผนกที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการปรับปรุง และแก้ไขก่อนรับชำระเงิน

6.3 รับชำระเงินสด / เช็ค

6.3.1 รับชำระเงิน โดยสแกนบาร์โค้ดที่ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า ด้านข้างที่มีเลข 12 หลัก หรือใบแจ้งหนี้อื่น ๆ โดยคีย์หมายเลขผู้ใช้ไฟ/บัญชีแสดงสัญญา/ชื่อ-ที่อยู่ระบบจะแสดงยอดเงินคงค้างทั้งหมด

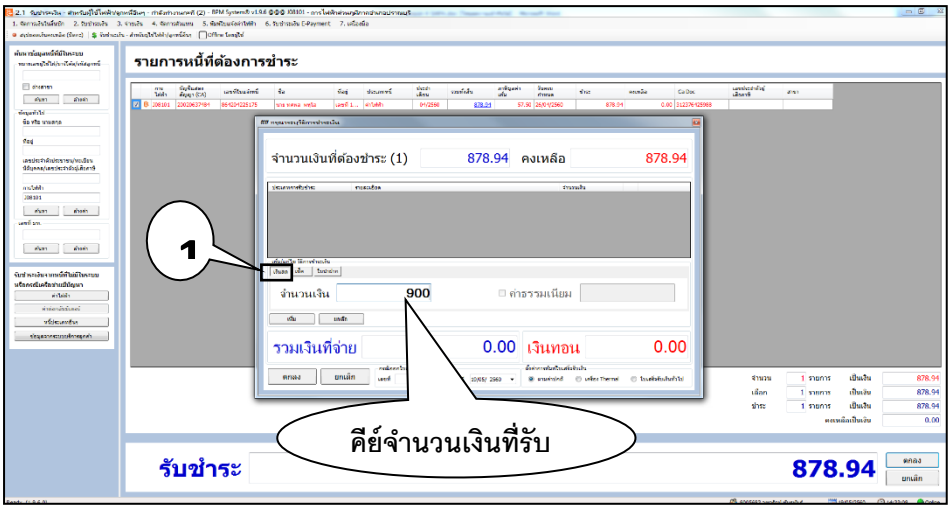


6.3.2 เลือก ☑ เฉพาะจำนวนเงินที่ต้องการชำระ เช่น ค่าไฟฟ้า ค่าธรรมเนียมต่อกลับการใช้ไฟฟ้า ค่าขยายเขตระบบไฟฟ้า ค่าบริการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง เงินประกันประเภทต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งหน้าจอจะแสดงยอดเงินที่ต้องชำระทั้งหมด

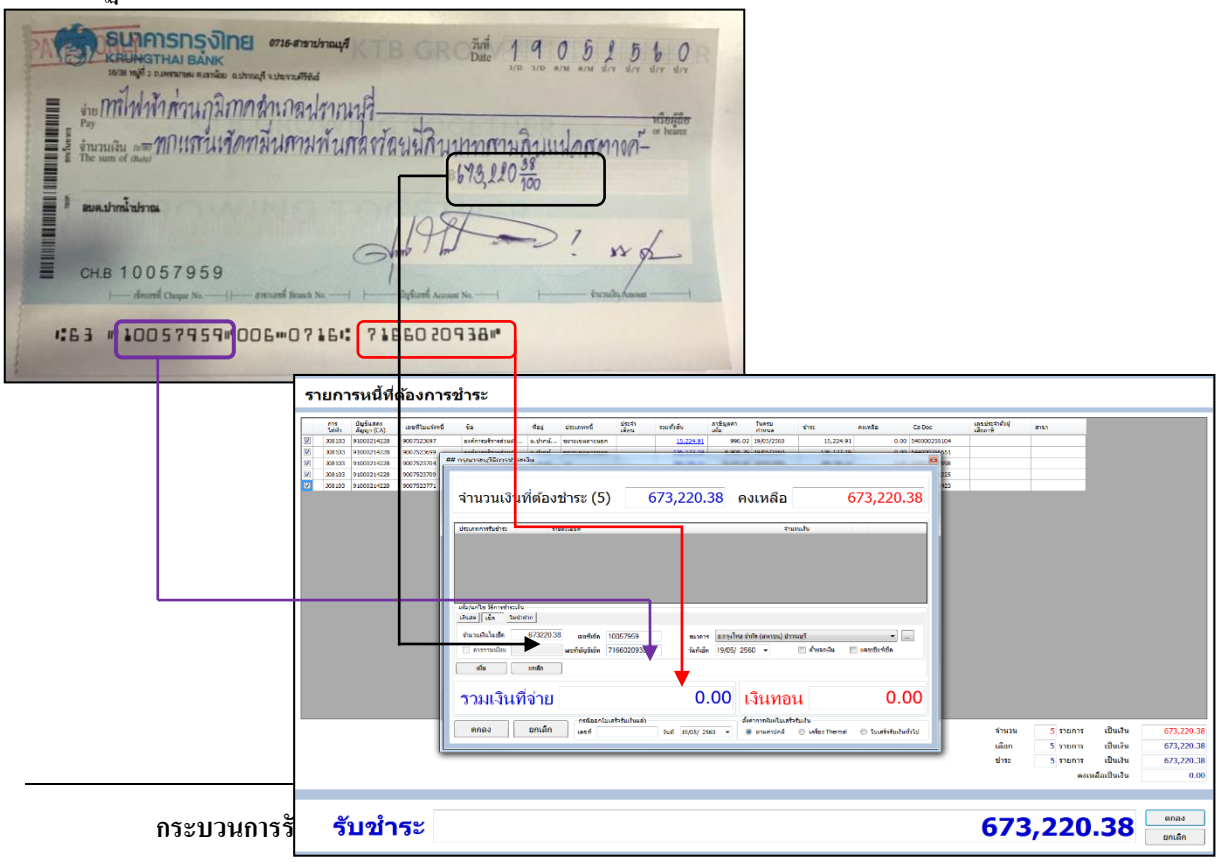


6.3.3 รับชำระเงิน

- รับชำระเป็นเงินสด จำนวนเงินที่มีเศษสตางค์ ให้รับชำระเงินโดยการปัดเศษสตางค์แต่ละช่วงเป็น 0, 25, 50 หรือ 75 สตางค์ โดยเศษที่มากกว่าครึ่งของแต่ละช่วง (13 สตางค์) เป็นฐานปัดขึ้น และเศษที่น้อยกว่าครึ่งของแต่ละช่วง (13 สตางค์) เป็นฐานปัดลง



- รับชำระด้วยเช็ค โดยตรวจสอบความถูกต้องของเช็คตามวิธีปฏิบัติ “วิธีปฏิบัติการรับเช็ค” (ภาคผนวก) พร้อมลงรายละเอียดในระบบ BPM



-

พิมพ์ใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษีให้ลูกค้าทุกครั้ง

- เชิญชวนลูกค้า กดประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

6.4 โอนเงินและปิดกะ เวลา 15.30 น.

6.4.1 แคชเชียร์ย่อยทำการปิดกะ ตรวจสอบรายงานดังนี้

- เมนู 1.8 กับ เมนู 2.17 ในระบบงาน BPM ถูกต้องตรงกัน
- เมนู 1.8 สรุปยอดคงเหลือ (ปิดกะ)
- เมนู 2.17 รายงานการรับชำระเงินทั้งหมดในเครื่องรับเงิน (RP2.17)
- เมนู 3.3 ตรวจสอบรายงานการจ่ายเงิน (RP3.3) ให้ตรงกับใบสำคัญจ่ายเงิน
- เมนู 1.11 ตรวจสอบรายงานสรุปการนำฝาก (RC1.11) ให้ตรงกับสำเนาใบนำเงินฝากธนาคาร
- เมนู 2.14ตรวจสอบรายงานการยกเลิกการรับชำระเงิน (RP 2.14) ให้ตรงกับสำเนาใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษี ที่ยกเลิก
- เมนู 1.2 แคชเชียร์ย่อย PEA Office โอนเงินสดคงเหลือในระบบทั้งหมดให้แคชเชียร์หลักพร้อมส่งมอบเงิน
- แคชเชียร์ย่อย PEA Shopนำเงินฝากธนาคารทั้งหมดยอดคงเหลือ 0 บาท พร้อมส่งสำเนาใบนำฝาก ส่งมอบให้แคชเชียร์หลัก PEA Office
- เมนู 1.8 สรุปยอดคงเหลือ (ปิดกะ) และบันทึกเป็นไฟล์เอกสาร PDF
- เมนู2.17 จัดพิมพ์รายงานการรับชำระเงินทั้งหมดในเครื่องรับเงิน ส่งมอบให้
- แคชเชียร์หลัก PEA Office และบันทึกเป็นไฟล์เอกสาร PDF

6.5 ตรวจสอบการโอนเงิน บันทึกตอบรับพร้อมบังคับปิดกะ

- เมนู 1.4 ตรวจสอบเงินโอนเข้าจากแคชเชียร์ย่อย,แคชเชียร์อื่น
- เมนู 1.9 ตรวจสอบสถานะ การปิดกะของแคชเชียร์ย่อยและบังคับปิดกะ กรณี แคชเชียร์ย่อยยังไม่ได้ปิดกะ

6.6 ปิดบัญชีประจำวัน ครั้งที่ 2 /ตรวจนับเงินสดและเช็คพร้อมทั้งนำฝากธนาคาร

6.6.1 ปิดบัญชีประจำวัน

6.6.1.1 แคชเชียร์ย่อยPEA Shop ทำการปิดกะและนำเงินฝากธนาคารทั้งหมดยอด คงเหลือ 0 บาท พร้อมส่งสำเนาใบนำฝาก ส่งมอบให้แคชเชียร์หลัก PEA Shop

6.6.1.2 แคชเชียร์หลัก PEA Shop ตรวจสอบรายงาน เมนู 1.8 กับ เมนู 2.17 และ เมนู 2.8ในระบบงาน BPM ถูกต้องตรงกัน

- เมนู 1.8 สรุปยอดคงเหลือ (ปิดกะ)
- เมนู 2.17 รายงานการรับชำระเงินทั้งหมดในเครื่องรับเงิน (RP2.17)
- เมนู 2.8 รายงานการรับชำระเงินของผู้รับเงิน (RP2.8.1)

แคชเชียร์หลัก PEA Shop นำเงินฝากธนาคารทั้งหมดยอดคงเหลือ 0 บาท พร้อมส่งสำเนาใบนำฝากให้แคชเชียร์หลัก PEA Office

6.6.1.3 เมนู 1.11 ตรวจสอบรายงานสรุปการนำฝาก (RC1.11) ให้ตรงกับสำเนาใบนำเงินฝากธนาคาร

6.6.1.4 บันทึกรายงานเอกสารที่เกี่ยวข้องเป็นไฟล์เอกสาร PDF

- ด้านบริหารเงินสด เมนู1.10, 1.11, 2.10, 1.13 และ 2.9
- ด้านการรับเงิน เมนู 2.8, 2.14 และ 2.17
- ด้านการจ่ายเงิน เมนู 3.3

6.6.1.5 เมนู 1.8 สรุปยอดคงเหลือ (ปิดกะ)

6.6.1.6 เมนู 1.10 จัดพิมพ์รายงานตรวจนับเงินสดคงเหลือ (กง.112-ป.56) และรายงาน

6.6.1.7 เมนู 1.13 รายงานสรุปรายการรับ-จ่ายประจำวัน ให้ หผ.บป. ตรวจนับยอดเงินคงเหลือในระบบและจัดเก็บไว้ในแฟ้ม

-จัดพิมพ์รายงานที่เกี่ยวข้องกับการปิดบัญชีทั้งหมด ประกอบด้วย

- ด้านบริหารเงินสด เมนู 1.10, 1.11, 2.10, 1.13 และ 2.9
- ด้านการรับเงิน เมนู 2.8 , 2.14 และ 2.17
- ด้านการจ่ายเงิน เมนู 3.3

6.6.1.8 แคชเชียร์ PEA Shop นำส่งสำเนาใบนำฝากเงินให้พนักงานบัญชี PEA Office เพื่อจัดทำใบสำคัญจ่ายในวันถัดไป

6.6.2 ตรวจสอบรายงาน บันทึกตรวจนับเงินสดคงเหลือประจำวัน กับบัญชี GL

6.6.2.1 รายงานบันทึกการตรวจนับเงินสดคงเหลือประจำวัน (กง.112-ป.56)

6.6.2.2 วันทำการถัดไป ตรวจสอบยอดบัญชีแยกประเภทในระบบ SAP ตรวจสอบ ด้วย T-Code FS10N บัญชี GL 1100040

6.6.2.3 รับรองการตรวจนับเงินสดคงเหลือประจำวัน

6.6.2.4 พนักงาน(ตรวจสอบบัญชีแยกประเภท) ทำการรับรองยอดเงินสดคงเหลือตามบัญชีแยกประเภท (กง.112-ป.56)

โดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนดให้มีการปิดบัญชี ครั้งที่ 1 เวลา 15:30 น. ครั้งที่ 2 ตามเวลาที่ปิดทำการในแต่ละวัน เช่นในส่วนของสำนักงาน เวลา 16:30 น. PEA SHOP เวลา 18:00 น.

สามารถศึกษาเพิ่มเติมได้ OPK Doc. ID 15631 กระบวนการเปิด-ปิดบัญชี ระบบ BPM ประจำวัน

7. มาตรฐานงาน

7.1 มาตรฐานงานของแต่กิจกรรม

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
1. ติดต่อขอชำระเงิน (กดบัตรคิว และเรียกคิว)	1.1 ลูกค้าติดต่อขอชำระเงิน/กดบัตรคิวก่อนใช้บริการ 1.2 ความเข้าใจในขั้นตอนการกดบัตรคิวของลูกค้า 1.3 ความถูกต้องของการเลือกประเภทการใช้บริการ 1.4 ความสะดวกและเป็นระเบียบในการเรียกคิวตามลำดับก่อน - หลัง
2. ตรวจสอบใบแจ้งหนี้	2.1 ความครบถ้วน ถูกต้องของใบแจ้งหนี้
3. รับชำระเงินสด/เช็ค	3.1 ความถูกต้องในการรับ-ทอนเงินสด 3.2 ตรวจสอบความถูกต้องของเช็คที่รับชำระ 3.3 ความรวดเร็วในการรับชำระเงิน โดยเฉลี่ยประมาณ 1 - 2 นาที 3.4 บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส 3.5 เชิญชวนลูกค้าสมัครรับบริการ SMS แจ้งค่าไฟฟ้า 3.6 ลูกค้ากดประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ทุกครั้ง
4. โอนเงินและปิดกะเวลา 15.30 น.	4.1 ทำการตรวจสอบ ความถูกต้อง ครบถ้วนของข้อมูลก่อนปิดกะทุกครั้ง 4.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด
5.ตรวจสอบการโอน บันทึกตอบรับพร้อมบันทึกปิดกะ แคชเชียร์ย่อย	5.1 ความถูกต้องของการโอนเงินในระบบ BPM 5.2 นำฝากเงินสดและเช็คธนาคารครบถ้วนถูกต้องภายในสิ้นวัน

	5.3 พิมพ์รายงานสรุปการนำฝากธนาคารครบถ้วน ถูกต้อง
ขั้นตอน/กิจกรรม	**มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม**
6. ปิดบัญชีประจำวัน ครั้งที่ 2 ตรวจนับเงินสดและเช็คพร้อมทั้งนำฝากธนาคาร	6.1 ทำการตรวจสอบ ความถูกต้อง ครบถ้วนของข้อมูลก่อนปิดกะทุกครั้ง 9.2 หผ.บป.ทำการตรวจนับเงินและเช็คคงเหลือทุกวันที่ทำการปิดบัญชีครั้งที่ 2 (เวลา 18.00 น.) 9.3 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด

7.2 มาตรฐานงานในภาพรวมของกิจกรรม

การรับชำระเงินสดและปิดบัญชีประจำวัน ครบถ้วน ถูกต้อง เป็นระบบ และมีมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานชัดเจน สามารถติดตามการดำเนินงานตามระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วยการเงิน (ฉบับปรับปรุง พ.ศ.2558)

8. ระบบติดตามประเมินผล

รายการตรวจสอบติดตาม	ผู้ตรวจติดตาม	ผู้รับการตรวจติดตาม	กรอบเวลาในการประเมินผล
1. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) 2. มาตรฐานงาน 3. แบบฟอร์มที่ใช้ 4. ระบบ SAP/ระบบ Software/ โปรแกรมสำเร็จรูป 5. การปรับปรุงแก้ไขตามผลการตรวจติดตาม 6. อื่นๆ - ควบคุมภายใน - SLA - QIR	คณะทำงาน/ทีมงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	แผนกบัญชีและประมวลผล	เป็นประจำทุกวัน

9. เอกสารอ้างอิง

9.1 ระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วยการเงิน(ฉบับปรับปรุง พ.ศ.2558)

10. แบบฟอร์มที่ใช้

10.1 รายงานรายละเอียดการรับเงินแทนโดยการไฟฟ้าอื่น

10.2 ใบนำฝากธนาคาร

10.3 รายงานสรุปการนำฝากธนาคาร

10.4 แบบฟอร์ม บันทึกการตรวจนับเงินคงเหลือประจำวัน(กง.112-ป.56)

11. ระบบ SAP/ระบบ Software/โปรแกรมสำเร็จรูปอื่นๆ/เครื่องมืออื่นๆ/ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

11.1 ระบบงาน BPM (Billing& Payment Management)

11.2 ระบบงาน SAP T-code : FS10N

ภาคผนวก

แบบฟอร์ม

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปราณบุรี RC 1.13

วันที่พิมพ์ 18/05/2560 15:53 รายงานสรุปรายการรับ – จ่ายเงิน ประจำวันที่ 18 พฤษภาคม 2560 หน้า 1/1

รหัสพนักงาน - ทุกแคชเชียร์

ลำดับที่	ชื่อรายการ	รับ		จ่าย	
		เงินสด	เช็ค	เงินสด	เช็ค
1	ยอดยกมา	4,700.00	0.00	0.00	0.00
2	รับจากระบบรับชำระเงิน	1,251,706.00	1,032,532.90	0.00	0.00
3	นำฝากธนาคาร	0.00	0.00	1,235,066.50	1,032,532.90
4	จ่ายเงินตามใบสำคัญจ่าย	0.00	0.00	13,339.50	0.00
	รวมรายการ	1,256,406.00	1,032,532.90	1,248,406.00	1,032,532.90
	รวมยอดยกไป 8,000.00 บาท			8,000.00	0.00
	รวมทุกแคชเชียร์	1,256,406.00	1,032,532.90	1,248,406.00	1,032,532.90
	รวมยอดยกไปทั้งหมด 8,000.00 บาท			8,000.00	0.00

หมายเหตุ: ยอดตามยอดที่ปิดกะแล้ว เงื่อนไข: รวมทั้งหมดของวัน

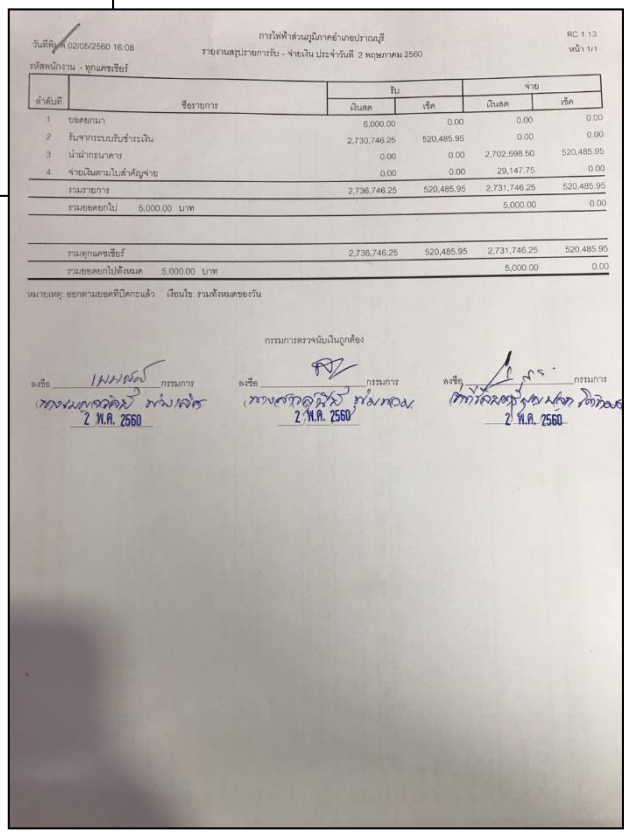
กรรมการตรวจนับเงินถูกต้อง

ลงชื่อ _____กรรมการ ลงชื่อ _____กรรมการ ลงชื่อ _____กรรมการ

( ) ( ) ( )

____/____/____ ____/____/____ ____/____/____

ให้คณะกรรมการตรวจนับเงิน
สดคงเหลือประจำวันลงนาม


การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปราณบุรี RC 1.13

วันที่พิมพ์ 02/05/2560 16:08 รายงานสรุปรายการรับ - จ่ายเงิน ประจำวันที่ 2 พฤษภาคม 2560 หน้า 1/1

รหัสพนักงาน - ทุกแคชเชียร์

ลำดับที่	ชื่อรายการ	รับ		จ่าย	
		เงินสด	เช็ค	เงินสด	เช็ค
1	ยอดยกมา	6,000.00	0.00	0.00	0.00
2	รับจากระบบรับชำระเงิน	2,730,746.25	520,485.95	0.00	0.00
3	นำฝากธนาคาร	0.00	0.00	2,702,598.50	520,485.95
4	จ่ายเงินตามใบสำคัญจ่าย	0.00	0.00	29,147.75	0.00
	รวมรายการ	2,736,746.25	520,485.95	2,731,746.25	520,485.95
	รวมยอดยกไป 5,000.00 บาท			5,000.00	0.00
	รวมทุกแคชเชียร์	2,736,746.25	520,485.95	2,731,746.25	520,485.95
	รวมยอดยกไปทั้งหมด 5,000.00 บาท			5,000.00	0.00

หมายเหตุ: ยอดตามยอดที่ปิดกะแล้ว เงื่อนไข: รวมทั้งหมดของวัน

กรรมการตรวจนับเงินถูกต้อง

ลงชื่อ _____กรรมการ ลงชื่อ _____กรรมการ ลงชื่อ _____กรรมการ

2 พ.ค. 2560 2 พ.ค. 2560 2 พ.ค. 2560

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึกการตรวจนับเงินคงเหลือประจำวันของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเทิง

ประจำวันที่ 8 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2560

รายการ	ฉบับ	จำนวนเงิน (บาท)	หมายเหตุ
ธนบัตรราคา 1,000 บาท	2	2,000.00	
ธนบัตรราคา 500 บาท	-	-	
ธนบัตรราคา 100 บาท	5	500.00	
ธนบัตรราคา 50 บาท	1	50.00	
ธนบัตรราคา 20 บาท	37	740.00	
เหรียญกษาปณ์ต่าง ๆ		343.75	
รวมเงินสด		3,633.75	
เช็ค		-	
ธนาณัติ		-	
ดราฟท์		-	
ใบรับฝากเงินของธนาคาร (Pay-in)			
รวมยอดคงเหลือปิดบัญชี ครั้งที่ 1		3,633.75	
เงินสด		1,989.75	/
เช็ค/อื่น ๆ		-	
รวมยอดคงเหลือปิดบัญชี ครั้งที่ 2		1,989.75	/
รวมทั้งสิ้น		5,623.50	
(ห้าพันหกร้อยยี่สิบสามบาทห้าสิบสตางค์)			
ยอดคงเหลือตามบัญชีแยกประเภท		5,623.50	

พนักงานผู้เก็บรักษาเงิน

พนักงาน (ตรวจสอบบัญชีแยกประเภท)

บันทึกกรรมการตรวจนับเงิน

ได้ตรวจนับเงินตรงตาม " **รวมยอดคงเหลือปิดบัญชี ครั้งที่ 1** "

ลงชื่อ ..... กรรมการ

ลงชื่อ ..... กรรมการ

ลงชื่อ ..... กรรมการ

เรียน อช. /ขก.กง. /ผจก.

เพื่อโปรดทราบ ได้บันทึกบัญชีในวันที่ 8 พ.ค. 60 แล้ว

ลงชื่อ ..... หน.

ให้เปิดห้องผู้มีภัยเรียบร้อยแล้ว

ลงชื่อ ..... ผู้เก็บรักษากุญแจ

ลงชื่อ ..... ผู้เก็บรักษากุญแจ

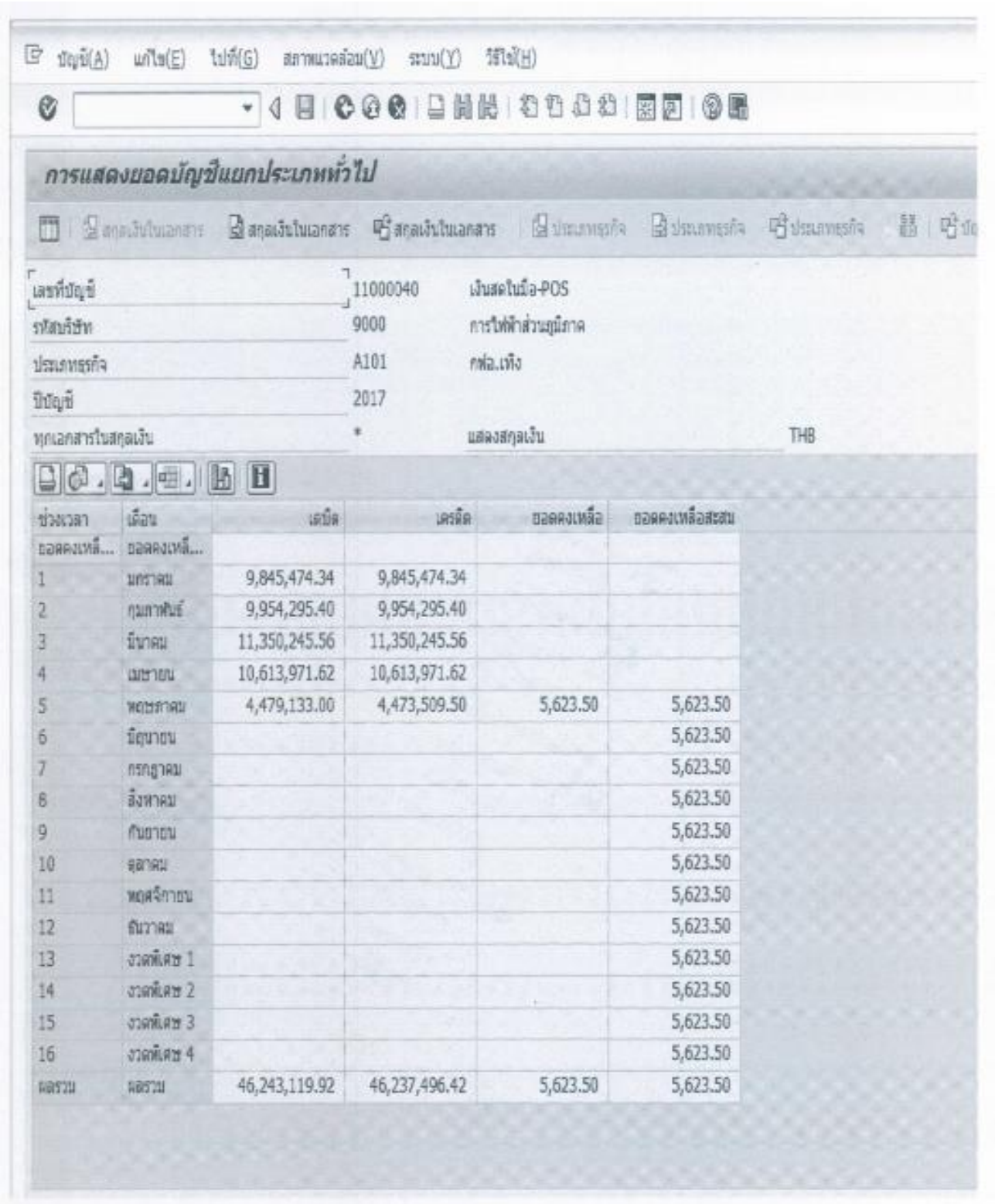
ลงชื่อ ..... อช./ขก.กง./ผจก.

(นายพฤทธิ์ รัตนพฤกษ์)

ขจก.(บ) รักษาการแทน

ผจก.กฟอ.เทิง

(กง.112-บ.56)



บัญชี(A) แก้ไข(E) ไปที่(G) สภาพแวดล้อม(Y) ระบบ(Y) วิธีใช้(H)

การแสดงยอดบัญชีแยกประเภททั่วไป

สกุลเงินในเอกสาร | สกุลเงินในเอกสาร | สกุลเงินในเอกสาร | ประเภทธุรกิจ | ประเภทธุรกิจ | ประเภทธุรกิจ

เลขที่บัญชี	11000040	เงินสดในมือ-POS
รหัสบริษัท	9000	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ประเภทธุรกิจ	A101	กฟอ.เหนือ
ปีบัญชี	2017	
ทุกเอกสารในสกุลเงิน	*	แสดงสกุลเงิน THB

ช่วงเวลา	เดือน	เดบิต	เครดิต	ยอดคงเหลือ	ยอดคงเหลือสะสม
ยอดคงเหลื...	ยอดคงเหลื...				
1	มกราคม	9,845,474.34	9,845,474.34		
2	กุมภาพันธ์	9,954,295.40	9,954,295.40		
3	มีนาคม	11,350,245.56	11,350,245.56		
4	เมษายน	10,613,971.62	10,613,971.62		
5	พฤษภาคม	4,479,133.00	4,473,509.50	5,623.50	5,623.50
6	มิถุนายน				5,623.50
7	กรกฎาคม				5,623.50
8	สิงหาคม				5,623.50
9	กันยายน				5,623.50
10	ตุลาคม				5,623.50
11	พฤศจิกายน				5,623.50
12	ธันวาคม				5,623.50
13	งวดพิเศษ 1				5,623.50
14	งวดพิเศษ 2				5,623.50
15	งวดพิเศษ 3				5,623.50
16	งวดพิเศษ 4				5,623.50
ผลรวม	ผลรวม	46,243,119.92	46,237,496.42	5,623.50	5,623.50

กฎระเบียบ/คำสั่งที่เกี่ยวข้อง

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำสั่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเทิง

ที่ เทิง.(พ) ๐๐๑/๒๕๖๐

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจนับเงินคงเหลือประจำวัน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐

.....

เพื่อให้การตรวจนับเงินคงเหลือประจำวันของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเทิง ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยถูกต้อง ตามระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคว่าด้วยการเงิน พ.ศ.๒๕๕๖ (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. ๒๕๕๘) หน้า ๒๒ ข้อ ๔๗ การควบคุมและเก็บรักษาเงินประจำวันในส่วนภูมิภาค ตามข้อ ๔๗.๒ คณะกรรมการตามข้อ ๔๗.๑ มีจำนวนไม่น้อยกว่า ๕ คน ประกอบด้วย พนักงานตั้งแต่ ระดับ ๕ ขึ้นไปเป็นกรรมการ ถ้าพนักงานตั้งแต่ ระดับ ๕ ขึ้นไป มีจำกัดหรือไม่มี ก็ให้แต่งตั้งพนักงานต่ำกว่าระดับ ๕ เป็นกรรมการได้ตามความจำเป็น โดยการตรวจนับเงินให้มีกรรมการลงนามร่วมกัน ๓ คน กฟอ.เทิง จึงขอยกเลิกคำสั่ง เทิง (พ) ๐๘๙/๒๕๕๙ สั่ง ณ วันที่ ๘ ธันวาคม ๒๕๕๘ และขอแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจนับเงินคงเหลือประจำวัน ประจำปี ๒๕๖๐ ดังต่อไปนี้

๑.	นายพฤทธิ์	รัตนพฤกษ์	ชจก.(บ) กฟอ.เทิง	กรรมการ
๒.	นางวรรณญา	ยาลังกาญจน์	พบช.๗ ผบป.กฟอ.เทิง	กรรมการ
๓.	นางสาวศศินันท์	ทนทาน	นบช.๖ ผบป.กฟอ.เทิง	กรรมการ
๔.	นางปัณณวรรธ	บัวรวย	พบช.๖ ผบป.กฟอ.เทิง	กรรมการ
๕.	นายจรีย์	แก้วใจกัน	พบช.๖ ผบป.กฟอ.เทิง	กรรมการ

ให้คณะกรรมการฯ เป็นผู้รับผิดชอบทำการตรวจนับเงินคงเหลือประจำวันและลงนามร่วมกัน ๓ คน และให้คณะกรรมการฯ ปฏิบัติตามระเบียบ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคว่าด้วยภารเงิน พ.ศ. ๒๕๖๐ (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. ๒๕๕๘) หน้า ๒๒ และ ๔๗.๒ และ ๔๗.๓ โดยเคร่งครัด

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๐ ถึงวันที่ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๐

สั่ง ณ วันที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๐

(นายศิลปชัย ตุ้ยเต็มวงค์)
ผจก.กฟอ.เทิง

ที่ น.๑ทง.(บห.) ๑๐๙/๒๕๖๐

เรียน รจก.,ชจก.,ผชน.๙,นบท.๙,ผจก.(ส,ย),หผ.
เพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

(นายศิลปชัย ตุ้ยเต็มวงค์)
ผจก.กฟอ.เทิง

ขั้นตอนและมาตรฐานการให้บริการลูกค้าที่มาชำระเงินที่ PEA Office/PEA Shop

ที่	ขั้นตอนการให้บริการ	ผู้เกี่ยวข้อง			ระบบงาน/ระเบียบ/หลักเกณฑ์
		Lobby Manager หรือ พนักงานต้อนรับ	พนักงานทำหน้าที่รับชำระเงิน (แคชเชียร์)	ลูกค้า	
1	ลูกค้าเข้ามาติดต่อ ณ PEA Office/PEA Shop				
2	Lobby Manager หรือ พนักงานต้อนรับ ไหว้ทักทายลูกค้าและสอบถามความต้องการใช้บริการ **"สวัสดีค่ะ/ครับ วันนี้ต้องการติดต่อหรือใช้บริการด้านใด คะ/ครับ"**				
3	ลูกค้าต้องการชำระเงินค่าไฟฟ้า Lobby Manager หรือพนักงานต้อนรับ ขอตรวจสอบลูกค้ามีใบแจ้งค่าไฟฟ้าหรือไม่				
4	สอบถาม ชื่อ และที่อยู่ สถานที่ เพื่อสืบค้นหมายเลขผู้ใช้ไฟจากระบบ BPM แล้วจดหมายเลขผู้ใช้ไฟ ให้ลูกค้านำไปยื่นชำระที่ Cashier แทนใบแจ้งค่าไฟฟ้า				
5	Lobby Manager หรือ พนักงานต้อนรับ แนะนำการใช้เครื่องกดบัตรคิวหรือกดบัตรคิวให้ลูกค้า				
6	Lobby Manager หรือ พนักงานต้อนรับ แจ้งจำนวนคิวที่รอและเชิญลูกค้านั่งรอ ณ บริเวณที่จัดไว้				
7	Cashier กดเรียกคิวลูกค้า				
8	Cashier ทักทายด้วยการไหว้และยิ้ม พร้อมกล่าว **"สวัสดีค่ะ/ครับ"**				
9	Cashier รับใบแจ้งหนี้และตรวจสอบข้อมูลลูกหนี้ค่าไฟฟ้าในระบบฯ				ปฏิบัติตามคู่มือระบบ BPM
10	Cashier แจ้งจำนวนเงินค่าไฟฟ้าและหนี้คงค้างทั้งหมด				
11	Cashier รับเงินจากลูกค้าพร้อมทวนจำนวนเงินที่รับจากลูกค้า **"รับเงินมา___บาท นะคะ/ครับ"**				ปฏิบัติตามคู่มือระบบ BPM
12	หากรับชำระด้วยเช็ค ให้ตรวจสอบเช็คให้ถูกต้องตามระเบียบการเงิน ปี 2558				ระเบียบการเงินปี 58 ภาคผนวก 9 วิธีปฏิบัติการรับเช็ค หน้า 57
13	ทำการลัดชำระลูกหนี้ค่าไฟฟ้าในระบบฯ				ปฏิบัติตามคู่มือ BPM
14	Cashier มอบใบเสร็จรับเงิน ใบกำกับภาษี ใบแจ้งค่าไฟฟ้า และเงินทอน พร้อมทวนข้อมูลการชำระเงิน เช่น จำนวนใบแจ้งค่าไฟฟ้าที่รับชำระ,จำนวนเงินที่รับชำระทั้งหมด,จำนวนเงินที่รับจากลูกค้า เป็นเงินก่อใหม่และเงินทอน(ถ้ามี) **"ลูกค้าชำระค่าไฟฟ้าทั้งหมด___ฉบับ รวมเป็นเงิน___บาท รับเงินสดเช็ค จำนวน___บาท เงินทอน___บาท ตรวจสอบเงินให้ครบถ้วน นะคะ/ครับ ขอบคุณคะ/ครับ"**				
15	เชิญลูกค้า กด Smile Box **"กรุณากดให้คะแนนความพึงพอใจในการบริการด้วย นะคะ/ครับ"**				

ขั้นตอนและมาตรฐานการบริการลูกค้า ที่มายื่นคำร้องขอใช้บริการ ที่ PEA Office/PEA Shop

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ				เอกสาร/บันทึก/ ระบบที่เกี่ยวข้อง
		Lobby Manager	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง	ลูกค้า	พนักงานรับชำระเงิน	
1	ลูกค้าเข้ามาติดต่อ ณ PEA Office/PEA Shop					
2	Lobby Manager หรือ พนักงานต้อนรับ ให้การทักทายลูกค้าและสอบถามความต้องการใช้บริการ **"สวัสดีค่ะ/ครับ วันนี้ต้องการติดต่อหรือใช้บริการด้านใด คะ/ครับ"**					
3	Lobby Manager หรือ พนักงานต้อนรับ แนะนำการใช้เครื่องกดบัตรคิวหรือกดบัตรคิวให้ลูกค้า					
4	Lobby Manager หรือ พนักงานต้อนรับ แจ้งจำนวนคิวที่รอ และเชิญลูกค้านั่งรอ ณ บริเวณที่จัดไว้					
5	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง กดเรียกคิวลูกค้า เพื่อให้บริการ					
6	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง กล่าวทักทายลูกค้า เช่น **"สวัสดีครับ / ค่ะ" เชิญนั่งครับ/ค่ะ**					
7	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง สอบถามความต้องการขอใช้บริการของ ลูกค้า เช่น **"วันนี้ขอใช้บริการเรื่องอะไรครับ/ค่ะ"**					
8	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง ขอบัตรประชาชน และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง **"ขอบัตรประชาชน และเอกสารต่าง ๆ ด้วยครับ/ค่ะ"**					
9	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง คัดสำเนาบัตรประชาชน และสำเนาทะเบียนบ้าน จากฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร์					
10	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง ค้นหาสถานที่ขอใช้บริการในระบบ PEA MAP เพื่อให้ลูกค้าตรวจสอบความถูกต้อง **"ตรวจสอบบริเวณบ้านอยู่ตรงบริเวณในภาพนี้นะครับ/คะ"**					- คู่มือ PEA MAP - คู่มือ โปรแกรม One Touch Service
11	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง ดำเนินการรับคำร้องในระบบ SAP และพิมพ์คำร้อง					คู่มือ การปฏิบัติงานระบบ SAPICSI
12	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง ให้ลูกค้าลงนามในคำร้อง และ ลงนามรับรองสำเนาถูกต้องในเอกสารหลักฐานต่าง ๆ **"ตรวจสอบข้อมูลในคำร้องและลงนามด้วยครับ/ค่ะ"**					- ระเบียบ กฟภ. ว่าด้วยการใช้ไฟฟ้าและบริการ พ.ศ. 2552 - ระเบียบ กฟภ. ว่าด้วยวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับมิเตอร์ พ.ศ. 2558
13	พนักงานทำหน้าที่รับคำร้อง ตรวจสอบคำร้อง เอกสารที่ลูกค้าลงนามเรียบร้อยแล้วให้ถูกต้อง					

ขั้นตอนและมาตรฐานการบริการลูกค้า ที่มายื่นคำร้องขอใช้บริการ ที่ PEA Office/PEA Shop

มาตรฐานการให้บริการลูกค้าที่มาชำระเงินที่ PEA Mobile Shop

ที่	ขั้นตอนการให้บริการ	ผู้เกี่ยวข้อง			ระบบงาน/ระเบียบ/หลักเกณฑ์
		ผู้ปฏิบัติหน้าที่ต้อนรับและรับคำร้อง	ผู้ปฏิบัติหน้าที่รับชำระเงิน (แคชเชียร์)	ลูกค้า	
1	ลูกค้าเข้ามาติดต่อ ณ PEA Mobile Shop				
2	ผู้ปฏิบัติหน้าที่ต้อนรับและรับคำร้อง ไหว้ทักทายลูกค้าและสอบถามความต้องการใช้บริการ "สวัสดีค่ะ/ครับ วันนี้ต้องการติดต่อหรือใช้บริการด้านใด คะ/ครับ"			บริการอื่น ชำระ	
3	ลูกค้าต้องการชำระเงินค่าไฟฟ้า ผู้ปฏิบัติหน้าที่ต้อนรับและรับคำร้อง แนะนำลูกค้ากดบัตรคิว				
4	แจ้งจำนวนคิวที่รอ และเชิญลูกค้านั่งรอ ณ บริเวณที่จัด				
5	Cashier กดเรียกคิวลูกค้า				
6	Cashier ทักทายด้วยการไหว้และยิ้ม พร้อมกล่าว "สวัสดีค่ะ/ครับ"				
7	Cashier รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าและตรวจสอบข้อมูลลูกหนี้ค่าไฟฟ้าใน				ปฏิบัติตามคู่มือระบบ
8	Cashier แจ้งจำนวนเงินค่าไฟฟ้าและหนี้คงค้างทั้งหมด				
9	Cashier รับเงินจากลูกค้าพร้อมทวนจำนวนเงินที่รับจากลูกค้า "รับเงินมา___บาท นะคะ/ครับ"				ปฏิบัติตามคู่มือระบบ BPM
10	ทำการตัดชำระลูกหนี้ค่าไฟฟ้าในระบบฯ				

ขั้นตอนการทำงานปิดบัญชีประจำวันของ PEA Office กรณีไม่มี PEA SHOP หรือ PEA MOBILE

ที่	ขั้นตอนการทำงาน	เทก์สตอร์ PEA Office		ระบบงาน/ระเบียบหลักเกณฑ์
		แคชเชียร์หลัก	แคชเชียร์ย่อย	
1	เปิดกะรับชำระเงิน รอบที่ 1	เปิดกะรับชำระเงินปกติ	เปิดกะรับชำระเงินปกติ	
2	ระหว่างการรับชำระเงิน	- ตรวจสอบยอดเงินสดคงเหลือในลิ้นชักของแคชเชียร์ย่อยที่รับชำระเงินระหว่างวัน กรณีที่แคชเชียร์ย่อยมีเงินคงเหลือในลิ้นชักจำนวนมาก ให้ทำการโอนเงินจากแคชเชียร์ย่อยมาเก็บไว้ที่ตู้นิรภัย เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น	ส่งมอบเงินสดให้แคชเชียร์หลักและบันทึกโอนเงินในระบบ หรือนำฝากธนาคารและบันทึกนำฝากธนาคารในระบบ	เอกสารประกอบที่เกี่ยวข้อง - กรณี โอนเงินระหว่างแคชเชียร์ ใช้สลิปส่งโอน/รับโอน จากระบบ BPM - กรณี การนำเงินฝากธนาคาร ใช้เอกสารใบสำคัญนำฝาก (PAY IN)
3	ปิดบัญชีครั้งที่ 1 (15.30 น.)	ทำหน้าที่แคชเชียร์หลัก ปิดบัญชีและนำส่งเงินสดคงเหลือให้คณะกรรมการฯ ทำการตรวจนับเงินสดคงเหลือประจำวัน โดยให้ดำเนินการดังนี้ 1. ตรวจสอบการนำฝากเงิน และปิดกะ ของแคชเชียร์ที่ PEA Office 2. ให้ทำการปิดบัญชีประจำวัน โดยเงินยอดเงินสดคงเหลือเท่ากับ ยอดเงินสดคงเหลือประจำวันของ PEA Office 3. ให้ดำเนินการพิมพ์รายงานที่เกี่ยวข้องกับการปิดบัญชีประจำวัน ดังนี้ 3.1 ด้านบริหารเงินสด รายงานข้อ 1.10, 1.11, 2.10 และ 1.13 3.2 ด้านการรับเงิน รายงานข้อ 2.8 และ 2.14 3.3 ด้านการจ่ายเงิน รายงานข้อ 3.3	ปิดกะโดยมียอดเงินสดเหลือเป็น 0.- บาท	ระเบียบ กฟภ. ว่าด้วยการเงิน (ฉบับปรับปรุง พ.ศ.2558) ข้อ 47.3 วรรคหนึ่ง ข้อ 47.4 เงินสดคงเหลือ กฟภ. ไม่เกิน 10,000 บาท กฟส. ไม่เกิน 5,000 บาท
4	เปิดกะรับชำระเงิน รอบที่ 2	เปิดกะรับชำระเงินปกติ	เปิดกะรับชำระเงินปกติ	ระเบียบ กฟภ. ว่าด้วยการเงิน (ฉบับปรับปรุง พ.ศ.2558) ข้อ 47.3 วรรคสอง

ขั้นตอนการทำงานปิดบัญชีประจำวันของ PEA Office กรณีไม่มี PEA SHOP หรือ PEA MOBILE

ที่	ขั้นตอนการทำงาน	เคาน์เตอร์ PEA Office		ระบบงาน/ระเบียบที่เกี่ยวข้อง
		แคชเชียร์หลัก	แคชเชียร์ย่อย	
5	ปิดบัญชีครั้งที่ 2	1. ตรวจสอบการนำฝากเงินและยอดการปิดกะ ของแคชเชียร์ย่อย 2. ตรวจนับยอดเงินสดคงเหลือทั้งหมด ให้ตรงกับยอดเงินคงเหลือในระบบ และส่งมอบเงินสดคงเหลือให้ พน.บร. / พน. บร. เพื่อทำการจัดเก็บรักษาไว้ในตู้นิรภัย 3. ทำการปิดบัญชีประจำวันในระบบ 4. ให้ดำเนินการพิมพ์รายงานที่เกี่ยวข้องกับการปิดบัญชีประจำวัน จากระบบ BPM ดังนี้ 4.1 ด้านบริหารเงินสด รายงานข้อ 1.10, 1.11, 2.10 และ 1.13 4.2 ด้านการรับเงิน รายงานข้อ 2.8 และ 2.14 4.3 ด้านการจ่ายเงิน รายงานข้อ 3.3	ทำหน้าที่แคชเชียร์ย่อย ปิดกะโดยมีเงินคงเหลือเป็น 0.- บาท	ระเบียบ กฟภ. ว่าด้วยการเงิน (ฉบับปรับปรุง พ.ศ.2558) ข้อ 47.3 วรรคสอง โดยออกสารประกอบจากระบบ BPM ที่ใช้ในการปิดบัญชีนี้ ดังนี้ :- **ด้านบริหารเงินสด** - ข้อ 1.10 รายงานบันทึกการตรวจนับเงินคงเหลือ - ข้อ 1.11 รายงานสรุปการนำฝากธนาคาร และ ข้อ 2.10 รายงานการรับชำระเงินด้วยใบนำฝากธนาคาร - ข้อ 1.13 รายงานสรุปรายการรับ - จ่ายประจำวัน (หลังปิดกะ) **ด้านการรับเงิน** - ข้อ 2.8 รายงานการรับชำระเงินของผู้รับเงิน - ข้อ 2.14 รายงานการยกเลิกการรับชำระเงินแยกตามรหัสผู้รับเงิน **ด้านการจ่ายเงิน** - ข้อ 3.3 รายงานการจ่ายเงิน
6	สั่งยอดเงินที่ต้องนำส่งไป (หลังปิดกะรับเงินประจำวัน)	ให้ดำเนินการตามขั้นตอนการทำงานที่ 1-5	ให้ดำเนินการตามขั้นตอนการทำงานที่ 1-5	

หมายเหตุ
โดย ควบ. กฟฟ. ที่มี PEA Shop และ PEA Mobile Shop ให้ทำการปิดบัญชีประจำวันครั้งที่ 2 ที่ PEA Office โดยให้พนักงานที่ PEA Office ที่ทำหน้าที่เป็น แคชเชียร์หลัก และเป็นผู้ประสานงานกับ PEA Shop และ PEA Mobile Shop ก่อนการปิดบัญชีประจำวันครั้งที่ 2

Page 2 of 2

บันทึก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก คณะทำงานติดตามการดำเนินงานตามแผนพัฒนาการบริการลูกค้าของ PEA ถึง ผวก.

เลขที่ ผพร.๑๓ สรก.(จ๓) ๖๕/ /๒๕๕๗ วันที่

เรื่อง ขออนุมัติหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงานสำหรับ PEA Shop และ PEA Mobile Shop

เรียน ผวก.

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ ตามคำสั่ง กฟภ. ที่ พ.(ก) ๑๔/๒๕๕๗ ได้แต่งตั้งคณะทำงานติดตามการดำเนินงานตามแผนพัฒนาการบริการลูกค้าของ PEA โดยมีหน้าที่ ติดตามและให้คำแนะนำการเปิดศูนย์บริการลูกค้า (PEA Shop) ในศูนย์การค้าของ กฟภ./กฟน. ให้เป็นไปตามแผนงานการดำเนินงานปี ๒๕๕๗-๒๕๕๘ ให้ครบ ๓๓๓ แห่งตามแผนแม่บทการบริการลูกค้าของ กฟภ. (พ.ศ. ๒๕๕๖ -๒๕๖๓) (เอกสารแนบ ๑)

๑.๒ ตามอนุมัติ ผวก.(จว.) ๑๗ เม.ย. ๒๕๕๗ อนุมัติต้นแบบมาตรฐานรถยนต์ PEA Mobile Front Office เพื่อใช้เป็นแบบในการขยายผลตามนโยบายขยายจุดบริการประชาชนของ PEA (เอกสารแนบ ๒)และ ผวก. ได้มีข้อสั่งการในการประชุมผู้บริหารระดับสูงครั้งที่ ๒/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๒๓ ก.พ. ๒๕๕๗ ให้ รผก.(จ๓) ติดตามประเมินผลและขยายผลต่อไปโดยจะดำเนินการเขตละ ๕ คันมีค่าใช้จ่ายประมาณคันละ ๕๐๐,๐๐๐.- บาท (เอกสารแนบ ๓)

๒. ข้อเท็จจริง

๒.๑ PEA ได้จัดทำสัญญาจ้างที่ปรึกษาออกแบบแผนพัฒนาศูนย์บริการลูกค้าสำหรับ PEA ระยะที่ ๒ โดยจ้างจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (ศูนย์เชี่ยวชาญพิเศษเฉพาะด้านเทคโนโลยีไฟฟ้ากำลัง) ร่วมกับ Accenture และประชุมร่วมกับคณะทำงานติดตามการดำเนินงานตามแผนพัฒนาการบริการลูกค้าของ PEA กำหนดชื่อเรียกหน่วยบริการของ PEA เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันในการเรียกชื่อหน่วยงานให้ บริการลูกค้าต่างๆ ของ PEA ดังนี้

๑) สำนักงาน กฟภ. ทุกแห่ง (PEA Office)
๒) จุดบริการลูกค้าในห้างสรรพสินค้าหรือสถานที่อื่นนอกจากสำนักงาน (PEA Shop)
๓) รถยนต์บริการผู้ใช้ไฟฟ้า (PEA Mobile Front Office) เปลี่ยนเป็น (PEA Mobile Shop)
๔) รถยนต์โครงการสร้างภาพลักษณ์และบริการเคลื่อนที่ติดตั้งผู้รับชำระเงิน (PEA Mobile Brand Image and Service Car)

๒.๒ การเปิดจุดบริการลูกค้า PEA Shop ของ ๑๒ กฟภ. สถานะวันที่ ๓ พ.ค. ๒๕๕๗ มีจำนวน ๒๓ แห่ง และคาดว่าจะสามารถเปิดให้บริการได้ภายในปี ๒๕๕๗ นี้อีกจำนวน ๑๒ แห่ง รวมเป็น ๓๗ แห่ง โดยปัจจุบันการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าชำระค่าไฟฟ้านอกเวลาทำงานในวันปกติและวันหยุดราชการ ยังไม่มีหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงานสำหรับ PEA Shop อย่างชัดเจน จึงทำให้ PEA Shop แต่ละแห่ง ซึ่งสังกัด ผนป. กฟภ. มีการ

/ปฏิบัติงาน...

-๒-

ปฏิบัติงานไม่เหมือนกัน รวมทั้งการเบิกจ่ายค่าล่วงเวลาต่างๆ ในช่วงแรกยังไม่สามารถดำเนินการให้เป็นไปตามอนุมัติในหลักการของ ผวก. ได้ (เอกสารแนบ ๕)

๒.๓ รผก.(จ๓) ในฐานะผู้ได้รับข้อสั่งการจาก ผวก. ให้เป็นผู้ติดตามประเมินผลและขยายผลการดำเนินงานเกี่ยวกับรถยนต์บริการผู้ใช้ไฟฟ้า (PEA Mobile Shop) ได้แจ้งสั่ง ผชช.๓๓ สรก.(จ๓) ในฐานะประธานคณะทำงานฯ ว่า รผก.(จ๓) จะเกษียณอายุราชการในวันที่ ๓๐ ก.ย. ๒๕๕๗ นี้ จึงขอให้งานติดตามประเมินผลและขยายผลการดำเนินงานเกี่ยวกับ PEA Mobile Shop เขตละ ๕ คัน และ PEA Mobile Brand Image and Service Car เขตละ ๑ คัน เป็นของคณะทำงานฯ ชุดนี้ โดยได้นำเรียนให้ ผวก. ทราบโดยวาจาแล้ว และคณะทำงานฯ ได้มีบันทึกที่ ผชช.๓๓ สรก.(จ๓) ๑๔๓/๒๕๕๗ ลว. ๙ ต.ค. ๒๕๕๗ ขอให้ทุกเขตส่งผลการดำเนินงานปรับปรุงรถยนต์ขนาด ๒ ตันเป็นรถยนต์บริการผู้ใช้ไฟฟ้า (PEA Mobile Shop) และผลการปฏิบัติงานประจำเดือน ตามแบบฟอร์มที่ส่งให้แล้ว เพื่อรายงาน ผวก. ทราบเป็นประจำทุกเดือน รวมทั้ง กฟข. ที่ดำเนินการปรับปรุงรถยนต์แต่ยังไม่แล้วเสร็จ โดยขอให้แจ้งกำหนดแล้วเสร็จให้ คณะทำงานฯ ทราบด้วย (เอกสารแนบ ๕)

๒.๔ การให้บริการของรถยนต์ PEA Mobile Shop ได้ดำเนินการแล้วและจะขยายผลเพิ่มให้ครบตามข้อสั่งการของ ผวก. นั้น ปัจจุบันยังไม่มีหลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติซึ่งเป็นมาตรฐานด้านหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติด้านการเงิน ซึ่งในแต่ละพื้นที่ของ กฟฟ. ที่มีรถยนต์ฯ นี้ให้บริการยังดำเนินการไม่เหมือนกัน สำหรับรถยนต์ PEA Mobile Brand Image and Service Car ได้รับทราบจาก ฝจพ. ซึ่งเป็นผู้ดำเนินการจัดหารถยนต์ชุดแรก จำนวน ๓ คันว่าจะได้รับรถยนต์ดังกล่าวมาใช้งานประมาณต้นปี ๒๕๕๘ จึงเห็นควรกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงานสำหรับรถยนต์ประเภทนี้ เมื่อได้รับรถยนต์และติดตั้งตู้รับเงินอัตโนมัติ PEA Genius แล้ว ก่อนนำออกใช้งาน

๒.๕ คณะทำงานฯ ได้เชิญผู้เกี่ยวข้องในเรื่องการปฏิบัติงานของ PEA Shop และ PEA Mobile Shop ทั้ง ๑๒ เขต และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องคือ ฝกง., ฝสห., กรบ. ฝบค. มาร่วมประชุมและได้ร่วมจัดทำหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงานสำหรับ กฟฟ. ที่มี PEA Shop และ PEA Mobile Shop ในสังกัดแล้ว

๒.๖ การปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้างของ PEA Shop และ PEA Mobile Shop ให้ปฏิบัติตามบันทึก กรบ. ลว. ๓๐ ต.ค. ๒๕๕๗ กรณีลูกจ้างให้ยกเว้นในหมวด ๗ ของระเบียบ กฟภ. ว่าด้วยการจ้างและการทำงานของลูกจ้าง พ.ศ. ๒๕๕๖ โดยให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงานสำหรับ PEA Shop และ PEA Mobile Shop ตามอนุมัติ ผวก. ในครั้งนี้ (เอกสารแนบ ๖)

๒.๗ ตามอนุมัติ ผวก.ลว. ๒๘ ส.ค. ๒๕๕๗ อนุมัติกำหนดเพิ่มเติมกรอบอัตรากำลัง พชร.(บ) ในส่วนภูมิภาค สำหรับประเภทรถยนต์ PEA Mobile Shop และ PEA Mobile Brand Image and Service Car ๑๐๐% ของจำนวนรถยนต์ (เอกสารแนบ ๗)

๓. ข้อพิจารณาและเสนอแนะ

จากข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้น คณะทำงานฯ ได้พิจารณาแล้วเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับ PEA Shop และ PEA Mobile Shop สามารถดำเนินการปฏิบัติในด้านการเงิน มีหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงานให้กับพนักงาน มีการควบคุมภายในเพื่อป้องกันการทุจริตที่อาจเกิดขึ้น จึงเห็นควรขออนุมัติ ผวก. ดังนี้

๓.๑ ขออนุมัติให้ กฟฟ. ที่มี PEA Shop ในสังกัด ใช้หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงานสำหรับ PEA Shop ที่แนบมานี้ (เอกสารแนบ ๘)

/๓.๒ ขออนุมัติ...

-๓-

๓.๒ ขออนุมัติให้ กฟฟ. ที่มีรถยนต์บริการผู้ใช้ไฟฟ้า PEA Mobile Shop ในสังกัด ใช้พลังงานทดแทน และวิธีปฏิบัติงานที่แนบมานี้ (เอกสารแนบ ๘)

๓.๓ สำหรับ พนักงานปฏิบัติงานประจำรถยนต์ทั้ง ๒ ประเภทนี้ ให้ กฟฟ. จัดพนักงานสังกัด ผบป./ผบล. จำนวน ๒ คน ในช่วงแรกก่อน และให้คณะทำงานฯ ประเมินผลการปฏิบัติงานเมื่อครบ ๖ เดือน เพื่อพิจารณาความจำเป็นในการขอจ้างลูกจ้าง ตบช. ต่อไป ตามข้อ ๓.๔ - ๓.๓ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดอนุมัติตามข้อพิจารณาและเสนอแนะของคณะทำงานฯ ด้วย จะขอบคุณยิ่ง

ลงชื่อ.....ประธานคณะทำงาน
(นายสุวิชา ประมูลวงศ์) ผชช.๓๓ สรก.(จ.๑)

ลงชื่อ.....คณะทำงาน
(นายสมภพ เล็งพันหิม) อฝ.วธ.(จ.๑)

ลงชื่อ.....คณะทำงาน
(นางอภิญญา ศรีวราสาสน์) อฝ.วธ.(จ.๒)

ลงชื่อ.....คณะทำงาน
(นายเชมรัตน์ ศาสตร์ปรีชา) อฝ.วธ.(จ.๓)

ลงชื่อ.....คณะทำงาน
(นายวรวิทย์ เจนเจริญวงศ์) อฝ.วธ.(จ.๔)

ลงชื่อ.....คณะทำงาน
(นางนิรมาน เจนจรัสสกุล) อฝ.ปส.

ลงชื่อ.....คณะทำงาน
(น.ส.พัลยนพร วงษ์ประเสริฐ) ผชช.๓๒ สรก.(จ.๑)

ลงชื่อ.....คณะทำงาน
(นายชาติชาย ภูมรินทร์) รฝ.สล

ลงชื่อ.....คณะทำงานและเลขานุการ
(นางปวิญญา จิตต์หนิ่น) หผ.ผธ. กนผ.(จ.๑)

ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย ๑

ผชช.๓๓ สรก.(จ๑)
โทร. ๓๒๕๐

รักษาการในตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้อำนวยการกองฯ
- 6 พ.ย. 2557

หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงานสำหรับ PEA Shop

1. วันและเวลาทำการ

1.1 ให้ PEA Shop เปิดบริการทุกวัน วันละ 8 ชั่วโมง สำหรับเวลาเปิด-ปิดให้ ผจก.กฟฟ. นำเสนอ กฟช. พิจารณาอนุมัติตามเวลาเปิดปิดของห้าง และหรือเวลาทำการของธนาคาร

1.2 กรณีวันหยุดตามประเพณี ให้ ผจก.กฟฟ. นำเสนอ กฟช. พิจารณาอนุมัติตามความเหมาะสม

2. เวลาเปิด-ปิดการรับชำระเงิน

ให้ ผจก. พิจารณาตามความเหมาะสม ทั้งนี้ ให้สอดคล้องกับเวลาให้บริการของธนาคารที่ใช้บริการอยู่ โดยปิดรับเงินไม่เกินเวลา 19.00 น.

3. การปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้าง

3.1 ให้มี พนช. จำนวน 1 คน และ ลบช. จำนวน 2 คน สังกัด ผปบ./ผบง./ผบค./ผบต. ไปปฏิบัติงานที่ PEA Shop มีหน้าที่รับชำระเงิน รับคำร้องการขอใช้ไฟฟ้า และอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

3.2 ให้ กฟฟ. กำหนดตารางการปฏิบัติงานและตัวบุคคลซึ่งมีรายละเอียดวันเวลาทำงาน วันหยุดงาน เป็นรายเดือน โดยให้ ผจก.กฟฟ. อนุมัติ และให้เวลาทำงานที่ ผจก.กฟฟ. อนุมัติเป็นเวลาทำงานปกติ

3.3 พนักงาน

<u>วันทำงานปกติ</u> พนักงานที่ไปปฏิบัติงานที่ PEA Shop ให้ลงชื่อปฏิบัติงานเวลา 08.30 น. ที่สำนักงาน กฟฟ. (PEA Office) ก่อนไปปฏิบัติงานที่ PEA Shop และหลังจากเวลา 16.30 น. ให้เบิกค่าล่วงเวลาตามระเบียบฯ

<u>วันหยุดราชการ</u> ให้พนักงานสังกัด ผบป./ผบง./ผบค./ผบต. จำนวน 1 คน ไปปฏิบัติงานที่ PEA Shop ร่วมกับ ลบช. 2 คน ตามเวลาที่ได้รับอนุมัติตามข้อ 1. โดยได้รับค่าล่วงเวลาตามระเบียบฯ

3.4 ลูกจ้าง

การทำงานของลูกจ้างให้ถือปฏิบัติตามระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วยการจ้างและการทำงานของลูกจ้าง พ.ศ. 2556 ยกเว้นหมวด 7 เรื่อง วัน เวลาทำงาน และวันหยุด ให้ถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงานสำหรับ PEA Shop ฉบับนี้แทน ดังนี้

3.4.1 ให้ปฏิบัติงานสัปดาห์ละ 5 วัน โดยให้ปฏิบัติงานในวันเสาร์และอาทิตย์ และวันทำงานปกติ (จันทร์ถึงศุกร์) อีก 3 วัน โดยให้มีเวลาทำงานวันละ 8 ชั่วโมง

3.4.2 การปฏิบัติงานของลูกจ้าง ให้ปฏิบัติตามอนุมัติ ผวก. ลว. 4 มิ.ค. 2557 ข้อ 3.7 ได้แก่ วันหยุดประจำสัปดาห์ จำนวน 2 วัน วันหยุดตามประเพณี และ วันหยุดพักผ่อนประจำปี ในกรณีที่วันหยุดประจำสัปดาห์ตรงกับวันหยุดตามประเพณี ให้ลูกจ้างมีวันหยุดชดเชยในวันหยุดตามประเพณี

3.4.3 กรณีทำงานในวันหยุด ให้ได้รับค่าล่วงเวลา 1 เท่า

4. เงินสดย่อย

ให้ หน.ปป./หน.บง. ยืมเงินสดจาก กฟฟ. ให้กับ PEA Shop เพื่อใช้เป็นเงินสดย่อย สำหรับทอนเงินให้ผู้ใช้ไฟ จำนวน 5,000.- บาท

5. สิทธิการเข้าระบบ BPM

กำหนดสิทธิให้ ลบช. มีสิทธิการใช้งานระบบ BPM ตามระเบียบวิธีปฏิบัติ

/6. การเปิดระบบ...

หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงานสำหรับ PEA Shop

6. การเปิดระบบรับชำระเงินประจำวัน

6.1 วันทำการปกติ เปิดรับชำระเงินครั้งแรก ให้แคชเชียร์หลักที่สำนักงาน กฟฟ. (PEA Office) เป็นผู้ดำเนินการ โดยบังคับโอนเงินคงเหลือจากแคชเชียร์หลัก PEA Shop เนื่องจากต้องตรวจสอบยอดเงินคงเหลือให้ถูกต้อง

6.2 วันหยุดราชการ ให้แคชเชียร์หลักที่ PEA Shop เป็นผู้ดำเนินการ

7. การปิดบัญชีประจำวัน

ปิดบัญชีครั้งแรก ภายในเวลา 15.30 น. ปิดบัญชีครั้งที่ 2 ภายในเวลา 19.00 น.

7.1 แคชเชียร์ย่อยที่สำนักงาน กฟฟ. (PEA Office) โอนเงินให้เป็นศูนย์ ส่งให้แคชเชียร์หลัก

7.2 แคชเชียร์ที่ PEA Shop นำเงินจากการรับที่ PEA Shop ฝากธนาคารให้มียอดคงเหลือเป็นศูนย์

7.3 แคชเชียร์หลักที่สำนักงาน กฟฟ. (PEA Office) เป็นผู้ปิดบัญชี และออกรายงานตรวจนับเงินสดคงเหลือประจำวัน เพื่อให้คณะกรรมการตรวจนับ

7.4 แคชเชียร์หลักที่สำนักงาน กฟฟ. (PEA Office) โอนยอดเงินคงเหลือตามใบตรวจนับให้แคชเชียร์หลักที่ PEA Shop เพื่อเปิดรับชำระเงินและปิดบัญชีประจำวัน

7.5 แคชเชียร์ที่ PEA Shop ทำหน้าที่เป็นแคชเชียร์หลัก เปิดระบบรับชำระเงินใหม่

7.6 การปิดบัญชีประจำวันที่ PEA Shop ให้นำเงินที่รับชำระที่ PEA Shop ฝากธนาคารให้หมด แล้วทำการปิดบัญชีประจำวันและออกรายงานตรวจนับเงินคงเหลือ (กง.112-ป.56)

7.7 กรณีที่สำนักงาน กฟฟ. (PEA Office) ปิดบัญชีแล้ว หากมีความจำเป็นต้องรับเงินให้เปิดรับเงิน และปิดบัญชีผ่านระบบงานอีกครั้ง (ตามระเบียบ กฟภ. ว่าด้วยการเงิน ที่ใช้ในปัจจุบัน) โดยให้ประสานงานกับแคชเชียร์หลักที่ PEA Shop

7.8 กรณีที่ PEA Shop มีเงินสดคงเหลือในมือจะต้องแจ้ง หผ.บป./หผ.บง. เพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

7.9 กรณีที่ PEA Shop มีเงินสดคงเหลือเกินกว่าที่ระเบียบกำหนด ให้ปฏิบัติตามระเบียบ กฟภ. ว่าด้วยการเงิน ที่ใช้ในปัจจุบัน

หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงานสำหรับรถยนต์ PEA Mobile Shop

1. **สถานที่ วัน และ เวลาทำการ**

1.1 ให้ ผจก.กฟฟ. พิจารณาสถานที่ทำการ กำหนดเวลาเปิด-ปิด PEA Mobile Shop และนำเสนอ อช. พิจารณาอนุมัติ ทั้งนี้ ให้สอดคล้องกับเวลาให้บริการของธนาคารที่ใช้บริการอยู่ โดยปิดรับเงินไม่เกินเวลา 19.00 น.

1.2 กรณีวันหยุดตามประเพณี ให้ ผจก.กฟฟ. นำเสนอ อช. พิจารณาอนุมัติตามความเหมาะสม

2. **การปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้าง**

2.1 ให้พนักงานสังกัด ผบป./ผบง./ผบค./ผบค. 1 คน, ลบช. 1 คน และ ทธร./ทธร.(บ) 1 คน ไปปฏิบัติงานที่ PEA Mobile Shop ตามเวลาที่ได้รับอนุมัติตามข้อ 1. โดยให้มีหน้าที่รับชำระเงิน รับคำร้องการขอใช้ไฟฟ้า และอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

2.2 ให้ กฟฟ. กำหนดตารางการปฏิบัติงานและตัวบุคคล ซึ่งมีรายละเอียดวันเวลาทำงาน วันหยุดงาน เป็นรายเดือน โดยให้ ผจก.กฟฟ. อนุมัติ และให้เวลาทำงานที่ ผจก.กฟฟ. อนุมัติเป็นเวลาทำงานปกติ

2.3 พนักงาน

2.3.1 กรณีวันทำงานปกติ ปฏิบัติงานหลังเวลา 16.30 น. และในวันหยุด ให้ได้รับค่าล่วงเวลาตามระเบียบฯ

2.3.2 ในวันที่เป็นวันหยุดของ ลบช. ให้ ผจก.กฟฟ. จัดพนักงานสังกัด ผบป./ผบง./ผบค./ผบค. ปฏิบัติงานที่ PEA Mobile Shop ทดแทนตามความเหมาะสม

2.4 ลูกจ้าง

การทำงานของลูกจ้างให้ถือปฏิบัติตามระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วยการจ้างและการทำงานของลูกจ้าง พ.ศ. 2556 ยกเว้นหมวด 7 เรื่อง วัน เวลาทำงาน และวันหยุด ให้ถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงานสำหรับ PEA Mobile Shop ฉบับนี้แทน ดังนี้

2.4.1 ให้ปฏิบัติงานสัปดาห์ละ 5 วัน ทำงานวันละ 8 ชั่วโมง ตามตารางฯ

2.4.2 การปฏิบัติงานของลูกจ้าง ให้ปฏิบัติตามอนุมัติ สวท. สว. 4 มี.ค. 2557 ข้อ 3.7 ได้แก่ วันหยุดประจำสัปดาห์ จำนวน 2 วัน วันหยุดตามประเพณี และวันหยุดพักผ่อนประจำปี ในกรณีที่วันหยุดประจำสัปดาห์ตรงกับวันหยุดตามประเพณี ให้ลูกจ้างมีวันหยุดชดเชยในวันหยุดตามประเพณี

2.4.3 กรณีทำงานในวันหยุด ให้ได้รับค่าล่วงเวลา 1 เท่า

2.4.4 กรณีไม่ได้ปฏิบัติงานที่ PEA Mobile Shop ให้ปฏิบัติงานที่สำนักงาน กฟฟ. (PEA Office)

3. **เงินสดย่อย**

ให้ หน.บป./หน.บง. ยืมเงินสดจาก กฟฟ. ให้กับ PEA Mobile Shop เพื่อใช้เป็นเงินสดย่อย สำหรับทอนเงินให้ผู้ใช้ไฟ จำนวน 5,000.- บาท

4. **สิทธิการเข้าระบบ BPM**

กำหนดสิทธิให้ ลบช. มีสิทธิการใช้งานระบบ BPM ตามระเบียบวิธีปฏิบัติ

5. **การเปิดระบบรับชำระเงินประจำวัน**

5.1 วันทำการปกติ เปิดรับชำระเงินครั้งแรก ให้แคชเชียร์หลักที่สำนักงาน กฟฟ. (PEA Office) เป็นผู้ดำเนินการโดยบังคับโอนเงินคงเหลือจาก PEA Shop/ PEA Mobile Shop มาไว้ที่แคชเชียร์หลักที่สำนักงาน กฟฟ. (PEA Office) เนื่องจากต้องตรวจสอบยอดเงินคงเหลือให้ถูกต้อง

/5.2 วันหยุด...

หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงานสำหรับรถยนต์ PEA Mobile Shop

5.2 วันหยุดราชการ

- กรณีมี PEA Shop ให้แคชเชียร์หลักที่ PEA Shop เป็นผู้ดำเนินการ
- กรณีไม่มี PEA Shop ให้แคชเชียร์หลักที่ PEA Mobile Shop เป็นผู้ดำเนินการ

6. การปิดบัญชีประจำวัน

ปิดบัญชีครั้งแรก ภายในเวลา 15.30 น. ปิดบัญชีครั้งที่ 2 ภายในเวลา 19.00 น.

6.1 แคชเชียร์ย่อยที่สำนักงาน กฟฟ. (PEA Office) โอนเงินให้เป็นศูนย์ ส่งให้แคชเชียร์หลัก

6.2 แคชเชียร์ที่ PEA Mobile Shop นำเงินจากการรับที่ PEA Mobile Shop ฝากธนาคารให้มียอดคงเหลือเป็นศูนย์

6.3 แคชเชียร์หลักที่สำนักงาน กฟฟ. (PEA Office) เป็นผู้ปิดบัญชี และออกรายงานตรวจนับเงินสดคงเหลือประจำวัน เพื่อให้คณะกรรมการตรวจนับ

6.4 แคชเชียร์หลักที่สำนักงาน กฟฟ. (PEA Office) โอนยอดเงินคงเหลือตามใบตรวจนับให้แคชเชียร์หลักที่ PEA Shop หรือ PEA Mobile Shop เพื่อเปิดรับชำระเงินและปิดบัญชีประจำวัน

6.5 แคชเชียร์ที่ PEA Shop หรือ PEA Mobile Shop ทำหน้าที่เป็นแคชเชียร์หลัก เปิดระบบรับชำระเงินใหม่

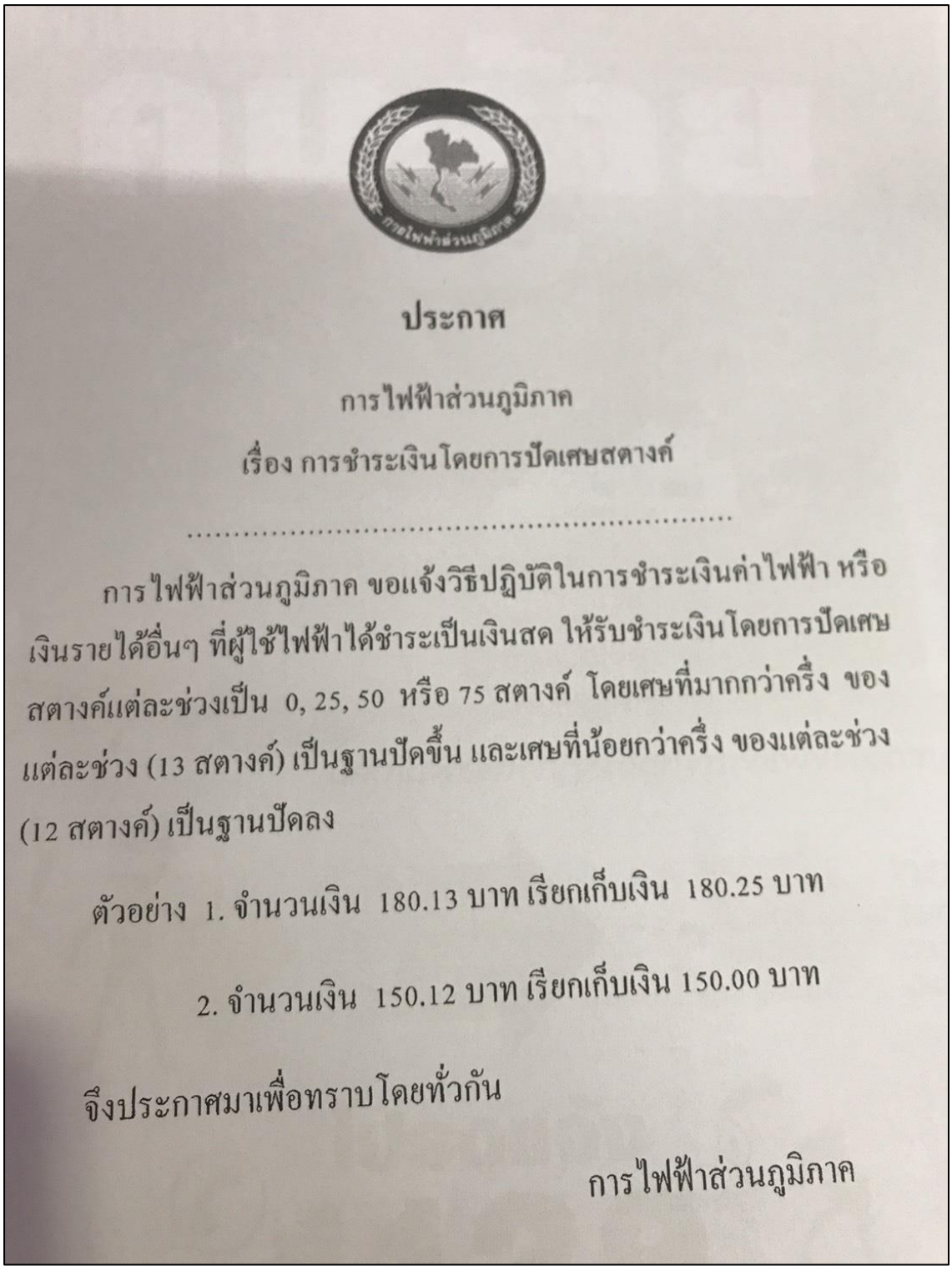
6.6 กรณี PEA Mobile Shop เป็นแคชเชียร์หลัก การปิดบัญชีประจำวันที่ PEA Mobile Shop ให้นำเงินที่รับชำระที่ PEA Mobile Shop ฝากธนาคารให้หมด แล้วทำการปิดบัญชีประจำวัน และให้ออกรายงานตรวจนับเงินคงเหลือ (กง.112-ป.56)

6.7 กรณีที่สำนักงาน กฟฟ. (PEA Office) ปิดบัญชีแล้ว หากมีความจำเป็นต้องรับเงินให้เปิดรับเงินและปิดบัญชีผ่านระบบงานอีกครั้งหนึ่ง (ตามระเบียบ กฟภ. ว่าด้วยการเงิน ที่ใช้ในปัจจุบัน) โดยให้ประสานงานกับแคชเชียร์หลักที่ PEA Shop/ PEA Mobile Shop

6.8 กรณีที่ PEA Mobile Shop มีเงินสดคงเหลือในมือ จะต้องแจ้ง หผ.บป./หผ.บง. เพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

6.9 กรณีที่ PEA Mobile Shop มีเงินสดคงเหลือเกินกว่าที่ระเบียบกำหนด ให้ปฏิบัติตามระเบียบ กฟภ. ว่าด้วยการเงินที่ใช้ในปัจจุบัน

หมายเหตุ : สูกจ้างสัญญาจ้าง 2 ปี ตามข้อ 2. และข้อ 4. จะดำเนินการได้หลังจากคณะทำงานฯ ประเมินผล และเห็นว่ามีความจำเป็นในการจ้างก่อน



ประกาศ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

เรื่อง การชำระเงินโดยการปัดเศษสตางค์

.....

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ขอแจ้งวิธีปฏิบัติในการชำระเงินค่าไฟฟ้า หรือเงินรายได้อื่นๆ ที่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้ชำระเป็นเงินสด ให้รับชำระเงินโดยการปัดเศษสตางค์แต่ละช่วงเป็น 0, 25, 50 หรือ 75 สตางค์ โดยเศษที่มากกว่าครึ่ง ของแต่ละช่วง (13 สตางค์) เป็นฐานปัดขึ้น และเศษที่น้อยกว่าครึ่ง ของแต่ละช่วง (12 สตางค์) เป็นฐานปัดลง

ตัวอย่าง 1. จำนวนเงิน 180.13 บาท เรียกเก็บเงิน 180.25 บาท

2. จำนวนเงิน 150.12 บาท เรียกเก็บเงิน 150.00 บาท

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

วิธีปฏิบัติการรับเช็ค

การรับชำระเงินค่าไฟฟ้าเงินรายได้อื่นๆเงินชดใช้ค่าเสียหายเงินประกันเป็นเช็คให้หน่วยงานที่รับเช็คปฏิบัติดังนี้

ข้อ 1. การรับเช็คให้ผู้รับเช็คตรวจสอบสาระสำคัญของเช็คให้ถูกต้องครบถ้วนก่อนรับเช็ค ดังนี้

1.1 จำนวนเงินที่เป็นตัวเลขและตัวอักษรให้ถูกต้องตรงกัน มีลายมือชื่อผู้สั่งจ่ายเงิน

1.2 ต้องไม่เป็นเช็คลงวันที่ล่วงหน้าสำหรับเช็คลงวันที่ย้อนหลังให้รับได้แต่ต้องไม่เกิน 6 เดือนนับจากวันที่ที่ระบุในเช็ค โดยให้ผู้ใช้ไฟฟ้าออกหนังสือยืนยันวันที่ส่งมอบเช็ค ตามคำสั่ง
กรมสรรพากร ที่ ป.51/2537 ลงวันที่ 24 ตุลาคม 2537

1.3 ต้องเป็นเช็คขีดคร่อมสั่งจ่ายเฉพาะ ให้แก่การไฟฟ้าซึ่งรับชำระเงินด้วยเช็คนั้นๆ โดยสั่งจ่ายในนาม **“การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค .....”** หรือ **“การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา.....”** กรณีชำระเงินที่สำนักงานใหญ่ให้สั่งจ่ายในนาม **“การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค”** และขีดฆ่าข้อความ **“หรือผู้ถือ (or bearer)”** และมีข้อความว่า “A/C Payee Only” ให้ปรากฏบนเช็คไว้ด้วยทุกครั้ง

กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าสั่งจ่ายเป็นเช็คเงินสดให้ผู้รับเงินขีดคร่อมเช็ค (A/C Payee Only) โดยไม่ต้องขีดฆ่าข้อความ **“หรือผู้ถือ (or bearer)”**

1.4 ต้องเป็นเช็คที่ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือผู้ชำระเงินเป็นเจ้าของบัญชีไม่เป็นเช็คของบุคคลอื่นที่โอนเปลี่ยนมือด้วยการสลักหลังเช็ค

1.5 ให้นำเช็ครับเข้าบัญชีในวันที่ได้รับเช็ค

1.6 เป็นเช็คธนาคารสาขาที่ตั้งอยู่ ณ อำเภอที่ตั้งของการไฟฟ้าหรือเป็นเช็คต่างสาขาแต่อยู่ในเขตเคลียร์ริ่งเดียวกัน หากเป็นเช็คต่างเขตเคลียร์ริ่งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นผู้ชำระค่าธรรมเนียมธนาคาร

ข้อ 2. การรับเงินค่าไฟฟ้ารายได้อื่นๆจากส่วนราชการและการรับเงินชดใช้ค่าเสียหายรถยนต์ชนเสาหรือเงินชดใช้ค่าเสียหายอื่นๆ ให้รับเช็คต่างเขตเคลียร์ริ่งได้ โดยการไฟฟ้าเป็นผู้ชำระค่าธรรมเนียมธนาคาร ดังนี้

2.1 ให้ผู้รับเช็คดำเนินการตามข้อ 1.1 – 1.5

2.2 ออกใบเสร็จรับเงิน หรือใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษี ส่งมอบให้แก่ผู้ชำระเงินทันทีทุกครั้ง โดยไม่ต้องรอผลการเรียกเก็บเงินของธนาคาร และสิ้นวันให้จัดพิมพ์สรุปการรับชำระเงินด้วยเช็คประจำวัน (RP 2.9.3) จากระบบ BPM เพื่อใช้ในการตรวจสอบ

ข้อ 3. กรณีธนาคารปฏิเสธการจ่ายเงินตามเช็คให้หน่วยงานที่รับเช็คดำเนินการดังนี้

3.1 บันทึกรายการเช็คที่ธนาคารส่งคืน (ZCAGE001) ในระบบ SAP เพื่อให้ระบบหักล้างเงินฝากธนาคารคู่กับลูกหนี้เช็คคืน เพื่อส่งข้อมูลให้ระบบ BPM รอการรับชำระเงินและให้หัวหน้าแผนกบัญชีและประมวลผล หัวหน้าแผนกบัญชีและการเงินเป็นผู้เก็บรักษาเช็ค

3.2 ทำหนังสือแจ้งผู้ใช้ไฟฟ้า ผู้ชำระเงินอย่างช้าไม่เกินวันทำการถัดไป(ZCAGF001) ให้นำเงินสดหรือเช็ครับรองของธนาคารมาชำระภายใน 3 วันนับถัดจากวันที่ธนาคารคืนเช็คให้กับการไฟฟ้า

กรณีเช็คคืนค่าไฟฟ้าให้แจ้งกำหนดวันงดจ่ายไฟล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วันนับถัดจากวันส่งโทรสารหรือหนังสือแจ้งเตือนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือผู้ชำระเงินทราบทั้งนี้ก่อนวันครบกำหนดชำระเงิน 1 วัน ให้การไฟฟ้าดำเนินการตามกระบวนงานงดจ่ายไฟ

หากผู้ใช้ไฟฟ้า หรือผู้ชำระเงินนำเงินสดหรือเช็ครับรองของธนาคารมาชำระให้คืนเช็คที่ธนาคารปฏิเสธการจ่ายเงินให้กับผู้ชำระเงิน

3.3 กรณีธนาคารปฏิเสธการจ่ายเงินตามเช็คของผู้ใช้ไฟฟ้าให้หน่วยงานผู้รับเงินตรวจสอบรายงานการเกิดประวัติเช็คคืน (ZCAGR001) หากพบว่าธนาคารปฏิเสธการจ่ายเงินตามเช็คของผู้ใช้ไฟฟ้ารายนั้นเป็นครั้งที่ 2 ในรอบ 6 เดือน นับจากเดือนที่ถูกธนาคารปฏิเสธการจ่ายเงินครั้งที่ 1ให้หน่วยงานผู้รับเงินทำหนังสือแจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบว่าการชำระค่าไฟฟ้าในคราวต่อ ๆ ไปต้องเป็น เงินสดหรือเช็ครับรองของธนาคารเท่านั้น ทั้งนี้ หากผู้ใช้ไฟฟ้ามีความประสงค์จะชำระค่าไฟฟ้าด้วยเช็คของผู้ใช้ไฟฟ้าให้จัดทำหนังสือร้องขอ และต้องได้รับความเห็นชอบจากผู้บังคับบัญชาหน่วยงานผู้รับเงิน

3.4 เช็คคืนค่าไฟฟ้า ค่าชดใช้ค่าเสียหาย ค่ารถยนต์ชนเสา ค่าละเมิด เมื่อดำเนินการตามขั้นตอนที่กล่าวข้างต้นแล้ว ยังไม่ได้รับชำระเงิน ให้หน่วยงานส่งเรื่องและเช็คให้แก่นิติกรดำเนินการตามกฎหมายต่อไป

3.5 เช็คคืนค่าขยายเขตระบบจำหน่ายไฟฟ้า ค่าปรับปรุงระบบจำหน่าย หรือค่าบริการอื่น ๆ ที่การไฟฟ้ายังไม่ได้ดำเนินการ หากผู้ขอรับบริการไม่ประสงค์ขอรับบริการฯ ให้การไฟฟ้าแจ้งแผนกประมวลบัญชี กองบัญชี (กบญ.) กลับรายการเช็คคืนคู่กับบัญชีรายได้ และให้การไฟฟ้าคืนเช็คให้ ผู้ขอรับบริการ

3.6 เช็ควางเงินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้าที่ธนาคารปฏิเสธการจ่ายเงิน ให้การไฟฟ้าเจ้าของข้อมูลดำเนินการตามขั้นตอนและกระบวนการติดตามหนี้ หากยังไม่ได้รับชำระเงินให้ดำเนินการงดจ่ายไฟโดยถือปฏิบัติตามระเบียบ หลักเกณฑ์ หรือวิธีปฏิบัติที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนด

ข้อ 4. กรณีรับเช็คแทนการไฟฟ้าอื่นและถูกธนาคารปฏิเสธการจ่ายเงิน

การไฟฟ้าที่รับเช็คดำเนินการตามข้อ 3.1 และส่งเช็คให้การไฟฟ้าเจ้าของข้อมูลดำเนินการตามข้อ 3.2 – ข้อ 3.6

ข้อ 5. ข้อห้ามในการรับเช็ค

5.1 ห้ามตัวแทนเก็บเงินค่าไฟฟ้านำเช็คของตนเองหรือบุคคลอื่นมาชำระแทนเงินสดที่เก็บได้จากผู้ใช้ไฟฟ้า

5.2 ห้ามไม่ให้พนักงาน หรือลูกจ้างที่เก็บรักษาเงินสดของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคนำเช็คของพนักงาน ลูกจ้าง บุคคล นิติบุคคล หรือหน่วยงานอื่นใดมาแลกเงินสดของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ข้อ 6. เช็คที่ชำระเงินเกินกว่าหนี้ ห้ามทอนเป็นเงินสด แต่ให้รับฝากไว้ผ่านระบบ SAP เพื่อรอการจัดทำใบสำคัญจ่ายคืนเงิน

จากภาคผนวก 9 วิธีปฏิบัติการรับเช็ค ระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วยการเงิน (ฉบับปรับปรุง พ.ศ.2558)

อื่นๆ

SLA

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	คณะกรรมการ Px	ชื่อ SLA:	งานปิดบัญชีประจำวัน ตรวจสอบเงินสดและเช็คคงเหลือในระบบให้ตรงกับรายงานตรวจนับเงินสด				
ผู้ให้บริการ		อื่น ๆ (คณะกรรมการฯ)					
SLA ของกระบวนงาน:		Px : ตรวจนับเงินสดและเช็คคงเหลือ	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:
			1 ปี	1 ม.ค. 60	31 ธ.ค. 60	1 มิ.ย 60	2
ผู้รับบริการปลายทาง		ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง					
1) นครเชียรหลัก (ผมป.)		คณะกรรมการตรวจนับเงินสดและเช็คคงเหลือ กับ เงินสดและเช็คคงเหลือในสิ้นวัก พร้อมลงนามในรายงาน					
		ตรวจนับถูกต้อง ครบถ้วน					

รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
คณะกรรมการ Px -01	ตรวจนับเงินสดคงเหลือ(กง.112-ปป.56) กับ เงินสด เช็ค คงเหลือในสิ้นวัก พร้อมลงนามในบันทึกตรวจนับเงินสดและเช็คคงเหลือและส่งมอบคืนให้ ผมป. (นครเชียรหลัก) ภายในเวลา 16.00 น.	คณะกรรมการฯ นำส่งรายงานตรวจนับเงินสดคงเหลือ(กง.112-ปป.56)พร้อมเงินสด เช็ค คงเหลือที่ได้ดำเนินการตรวจนับและลงนามเรียบร้อยแล้ว ให้ ผมป. (นครเชียรหลัก) ภายในเวลา 16.00 น.	ผมป.	ร้อยละของการส่งมอบรายงานตรวจนับเงินสดคงเหลือ(กง.112-ปป.56)พร้อมเงินสด เช็ค คงเหลือที่ได้ดำเนินการตรวจนับและลงนามเรียบร้อยแล้ว ให้ ผมป.(นครเชียรหลัก) ภายในเวลา 16.00 น.ได้อย่างถูกต้องครบถ้วน	100%	รายเดือน

QIR

ข้อเสนอแนะการปรับปรุง/พัฒนากระบวนงาน QIR

(Quality Improvement Report : QIR)

กระบวนงาน:	กระบวนการรับชำระเงินและปิดบัญชีประจำวัน

บุคลากร (PEOPLE):

- ไม่มีข้อเสนอแนะการปรับปรุง

เหตุผลในการปรับปรุง:

-

วิธีการแก้ไข :

-

กระบวนงาน (PROCESS/ขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติงาน)

- เรียบเรียงขั้นตอนการทำงานที่เหมือนกันเข้าไปในกระบวนงานที่ต่อเนื่อง

เหตุผลในการปรับปรุง :

- เรียบเรียงขั้นตอนการทำงานที่เหมือนกันเข้าไปในกระบวนงานที่ต่อเนื่อง

วิธีการแก้ไข :

- เรียบเรียงขั้นตอนการทำงานที่เหมือนกันเข้าไปในกระบวนงานที่ต่อเนื่อง

กระบวนงานเดิม (As is) :

-

กระบวนงานใหม่ (To be) :

-

ข้อเสนอแนะและการปรับปรุง/พัฒนากระบวนงาน QIR

(Quality Improvement Report : QIR)

กระบวนงาน:	กระบวนการรับชำระเงินและปิดบัญชีประจำวัน

เทคโนโลยี(Technology) :

- ไม่มีข้อเสนอแนะการปรับปรุง

เหตุผลในการปรับปรุง :

-

วิธีการแก้ไข :

-

อื่น ๆ(เช่น โครงสร้างองค์กร/หน้าที่ความรับผิดชอบ /ระเบียบ หลักเกณฑ์ /วิธีการปฏิบัติงาน/ขาดการบังคับบัญช

- ไม่มีข้อเสนอแนะการปรับปรุง

เหตุผลในการปรับปรุง:

- ไม่มีข้อเสนอแนะการปรับปรุง

วิธีการแก้ไข :

- ไม่มีข้อเสนอแนะการปรับปรุง

[redacted]

ลงชื่อ .....

(นางเสียงใส ฐุชโชติ)

ประธานคณะทำงานย่อยเพื่อทบทวนและปรับปรุง

คู่มือปฏิบัติงาน (Work Manual) สายงานการไฟฟ้า ภาค4

แผนกบัญชีและประมวลผล

ประวัติการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน

ครั้งที่	ปี พ.ศ. (ที่ปรับปรุง)	หน่วยงาน (ที่ปรับปรุง)
1	2559	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย
2	2559	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออู่ทอง
3	2560	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเทิง
4	2560	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปราณบุรี
5	2560	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอตะพานหิน
6	2562	คณะทำงานเพื่อทบทวนและปรับปรุงคู่มือปฏิบัติงาน (Work Manual)สายงานการไฟฟ้า ภาค 4

รายชื่อผู้จัดทำ

1.	นางเสียงใส	สุขโชติ	รฝ.บพ. กฟต.2
2.	นายศัลยุทธ	ไชยเสโน	รฝ.บพ. กฟต.3
3.	นายภานุวัตร	พิทักษ์ธรรมคุณ	รฝ.บพ. กฟต.1
4.	นางสาวนวลพรรณ	บัวเลิศ	รก.บญ. กฟต.2
5.	นางทิพวรรณ	จั่วแจ่มใส	ชก.บญ. กฟต.1
6.	นางสาวกมลทิพย์	เรืองขนาบ	ชจก.(บ) กฟอ.กาญจนดิษฐ์
7.	นางวรวรรณ	มีแต้ม	หผ.บข.กซข.กฟต.2
8.	นางนฤมล	เจริญพานิช	หผ.บป.กฟจ.ปัตตานี กฟต.3
9.	นางจิรา	พัฒนา	หผ.บป.กฟจ.สงขลา กฟต.3
10.	นางจุฑารัตน์	เขียวเทพ	หผ.บป.กฟอ.สะเดา กฟต.3
11.	นางสาวภัทร์นรินทร์	เจริญฤทธิ์	ชผ.สง. กทจ.(ภ4)
12.	นางสาวจารุวรรณ	หนูแป้น	ชผ.บป.กฟอ.ถลางกฟต.2
13.	นางสาวปริศนา	นิยม	นกง.6 กฟจ.ระนอง กฟต.1
14.	นางปริยนาฏ	รังผึ้ง	พบช.6กฟจ.เพชรบุรี กฟต.1
15.	นางสาวนวลหง	บุญมั่น	นบช.6 ผตป.กบญ. กฟต.2