



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการติดตามการชำระเงินค่าไฟฟ้า
และลูกหนี้อื่นๆ ให้เป็นไปตามกำหนด

สายงานการไฟฟ้า ภาค 4

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคใต้)

จังหวัดเพชรบุรี

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสงคราม

(ปรับปรุงครั้งที่ 2)

อนุมัติ

(ลงชื่อ).....

(นายอนันต์ ใจธรรม)

ผู้จัดการ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสงคราม

30 มิถุนายน 2560

A-WM-01

คำนำ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสงคราม แผนกบัญชีและประมวลผล มีภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ (Job Description) ในการศึกษาวิเคราะห์เสนอแนะและติดตามแนวทางในการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน (Business Process Reengineering) บริหารจัดการเพื่อการพัฒนาปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานขององค์กร จัดทำแนวทางมาตรฐานงาน (Work Standard) คู่มือปฏิบัติงานและระบบประกันคุณภาพ (Quality Assurance)

กระบวนการติดตามการชำระเงินค่าไฟฟ้า และ ลูกหนี้อื่น ๆ เป็นกระบวนการปฏิบัติงานที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (PEA) ดำเนินงานให้เป็นไปตามคำเป้าหมายที่กำหนดและบรรลุวัตถุประสงค์ แผนกบัญชีและประมวลผล การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสงคราม จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) เพื่อให้ทุกหน่วยงานในสังกัด PEA มีความรู้ความเข้าใจเพื่อใช้เป็นแนวทางและทิศทางเดียวกัน โดยสอดคล้องกับระเบียบการเงิน และวิธีการปฏิบัติงานได้อย่างมีมาตรฐานต่อไป

อนึ่งหากมีข้อเสนอแนะ หรือข้อสงสัยประการใดกรุณาติดต่อสอบถามที่แผนกบัญชีและประมวลผล การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสงคราม การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคใต้) จ.เพชรบุรี โทรศัพท์ : ดาวเทียม 14525-6 : เบอร์ตรง 034-712123

แผนกบัญชีและประมวลผล
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสงคราม
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคใต้)
จังหวัดเพชรบุรี
สายงานการไฟฟ้า ภาค 4
มิถุนายน 2560

สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์	1
2. ขอบเขต	1
3. คำจำกัดความ	1
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	2
5. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)	3
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4
7. มาตรฐานงาน	5
8. ระบบติดตามประเมินผล	9
9. เอกสารอ้างอิง	10
10. แบบฟอร์มที่ใช้	10
11. ระบบ SAP/ ระบบ Software/ โปรแกรมสำเร็จรูปอื่นๆ/เครื่องมืออื่นๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	10
12. ภาคผนวก	11
ตัวอย่างแบบฟอร์ม	
กฎระเบียบ/คำสั่งที่เกี่ยวข้อง	
อื่นๆ	
- การจัดทำควบคุมภายใน (กระดาษทำการ 8 ช่อง)	
- ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service level Agreement : SLA)	
- ตารางประมาณชั่วโมงแรงงาน (Man-hour)	
- ประวัติการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน	
รายชื่อผู้จัดทำ	

1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้ กฟภ. มีการปฏิบัติงานตามกระบวนการในการติดตามลูกหนี้ค่าไฟฟ้าและลูกหนี้ทั่วไปให้มีมาตรฐานรวมถึงสอดคล้องตามระเบียบการเงินเพื่อสร้างความเข้าใจต่อการปฏิบัติงานที่ถูกต้องสมบูรณ์และบริหารจัดการลูกหนี้ให้ได้ค่าเป้าหมายตามค่าเกณฑ์วัดขององค์กร

2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการงานการติดตามการชำระเงินค่าไฟฟ้าและลูกหนี้อื่นให้เป็นไปตามกำหนด ครอบคลุมขั้นตอนการดำเนินงานตั้งแต่ตรวจสอบลูกหนี้ตามประเภทลูกหนี้ ติดตามเร่งรัดรวมถึงวิเคราะห์สรุปผลลูกหนี้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารหนี้และลดความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อค่าเป้าหมายในการดำเนินงานกิจการของ กฟภ. อย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ

3. คำจำกัดความ

3.1 ผบป. คือ แผนกบัญชีและประมวลผล

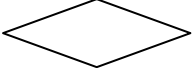
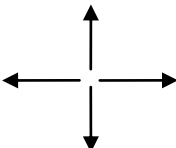
3.2 นบช. คือ นักบัญชี

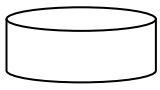
3.3 พบช. คือ พนักงานบัญชี

3.4 SAP (Systems, Applications and Products in Data Processing) คือ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ออกแบบมาเพื่อรองรับการทำงาน

3.5 T-Code (Transaction Code) คือ รหัสหมายเลขของหน้าจอการทำงานใน SAP

3.6 แผนผังไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) คือ การใช้สัญลักษณ์ต่างๆ ในการเขียนแผนผังการทำงานเพื่อให้เห็นถึงลักษณะและความสัมพันธ์ก่อนหลังของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการทำงาน

- | | | |
|-------|---|---------------------------------------|
| 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
3.6.8		คือ จุดควบคุมกิจกรรมหลักที่คาดว่าจะเกิดปัญหาบ่อย / ต้องควบคุมเป็นพิเศษ

3.7 JD (Job Description) คือ คำบรรยายลักษณะงานที่ระบุถึงขอบเขตหน้าที่และความรับผิดชอบงานตำแหน่งงานต่างๆ ในองค์กร

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

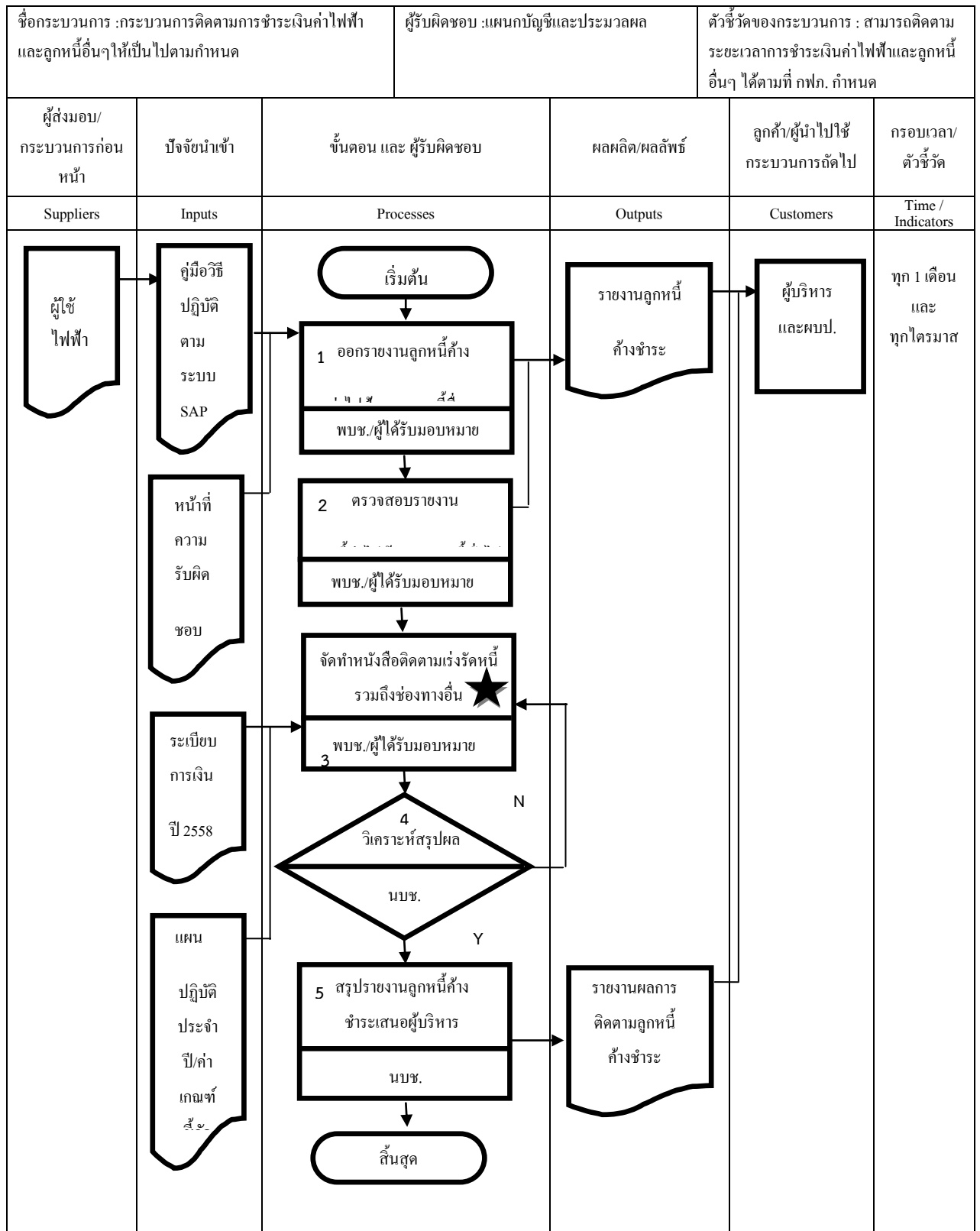
4.1 ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ทำหน้าที่พิจารณา/อนุมัติหลักการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

4.2 แผนกบัญชีและประมวลผล ทำหน้าที่ตาม Job Description (ตามโครงสร้าง กฟภ.7,8 แผนก) ในการควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานในแผนกที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบของแผนก รวมทั้งวางแผนตรวจสอบสั่งการให้ข้อมูลหรือคำแนะนำในการปฏิบัติงานแก่พนักงานเพื่อให้การปฏิบัติงานของแผนกเป็นไปอย่างถูกต้องรวดเร็วและมีประสิทธิภาพบริหารจัดการเพื่อพัฒนาปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานขององค์กรจัดทำแนวทางมาตรฐานงานคู่มือการปฏิบัติงานและระบบประกันคุณภาพ

4.3 หัวหน้าแผนกบัญชีและประมวลผล ทำหน้าที่ควบคุมกับดูแลบริหารจัดการดำเนินงานในแผนกให้มีประสิทธิภาพลดความเสี่ยงที่เกิดขึ้นและให้ได้ค่าเป้าหมายค่าเกณฑ์วัดตามที่ กฟภ. กำหนด

4.4 ผู้ช่วยหัวหน้าแผนกบัญชี, นักบัญชีและพนักงานบัญชี ทำหน้าที่ในการจัดทำรายงานศึกษาวิเคราะห์ติดตามผลการดำเนินงานรวมถึงสรุปผลการดำเนินงานตาม Job Description เพื่อนำเสนอผู้บริหารในการใช้เป็นเครื่องมือและแนวทางการบริหารจัดการการดำเนินงานของ กฟภ. ให้มีประสิทธิภาพมีมาตรฐานตามคู่มือปฏิบัติงานและระบบประกันคุณภาพ

5. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)



6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 ผบป. ดำเนินการออกรายงานลูกหนี้ค้างชำระ

- พบช./ผู้ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการเรียกรายงานลูกหนี้ตามคำสั่งปฏิบัติงานบนระบบ SAP ตามประเภทลูกหนี้ค่าไฟฟ้าด้วยคำสั่ง

6.1.1. ZCANR030 ผู้ใช้ไฟฟ้าค้างชำระทุกประเภทการจ่ายเงินแบ่งเป็น

- ลูกหนี้เอกชน – รายย่อย
- ลูกหนี้เอกชน – รายใหญ่
- ลูกหนี้ราชการ
- ลูกหนี้รัฐวิสาหกิจ

การจัดทำรายงานผู้ใช้ไฟฟ้าค้างชำระทุกประเภทการจ่ายเงิน (ZCANR030)

รายงานผู้ใช้ไฟฟ้าค้างชำระทุกประเภทการจ่ายเงิน (ZCANR030) เป็นรายงานที่แสดงข้อมูลลูกหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระทุกประเภทการจ่ายเงินไม่ว่าจะชำระผ่านตัวแทนเก็บเงินจุดบริการหรือเคาน์เตอร์ของ กฟภ. การชำระผ่านธนาคารผ่านบัตรเครดิตเข้าใช้งาน โดยใช้คำสั่ง T-Code ZCANR030 โดยกำหนดเงื่อนไขในการจัดทำรายงานดังนี้:-

- การไฟฟ้าที่จัดทำ ระบุรหัส กฟภ. ที่จัดทำรายงานซึ่งต้องตรงกับประเภทธุรกิจ
- การเลือกข้อมูลหลัก (สำหรับการแสดงผลรายละเอียดผู้ใช้ไฟ) เลือกการเลือกข้อมูลหลักแบบ Online
- การเลือกทั่วไปประเภทธุรกิจ ระบุรหัส กฟภ. ที่ต้องการจะดูข้อมูลลูกหนี้ค้างชำระ
- การเลือกเพิ่มเติม กำหนดได้ตามความต้องการ เช่น ต้องการจะดูเฉพาะลูกหนี้เอกชนรายย่อยค้างชำระก็สามารถกำหนดคลาสบัญชีเป็น PPS1 แต่ในที่นี้จะไม่ระบุเพราะต้องการให้รายงานแสดงข้อมูลลูกหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระทั้งหมด

คลาสบัญชีมีดังนี้:-

GGB1 คือลูกหนี้ราชการ-รายใหญ่

GGS1 คือลูกหนี้ราชการ-รายย่อย

GSB1 คือลูกหนี้รัฐวิสาหกิจ-รายใหญ่

GSS1 คือลูกหนี้รัฐวิสาหกิจ-รายย่อย

PPB1 คือลูกหนี้เอกชน-รายใหญ่

PPS1 คือลูกหนี้เอกชน-รายย่อย

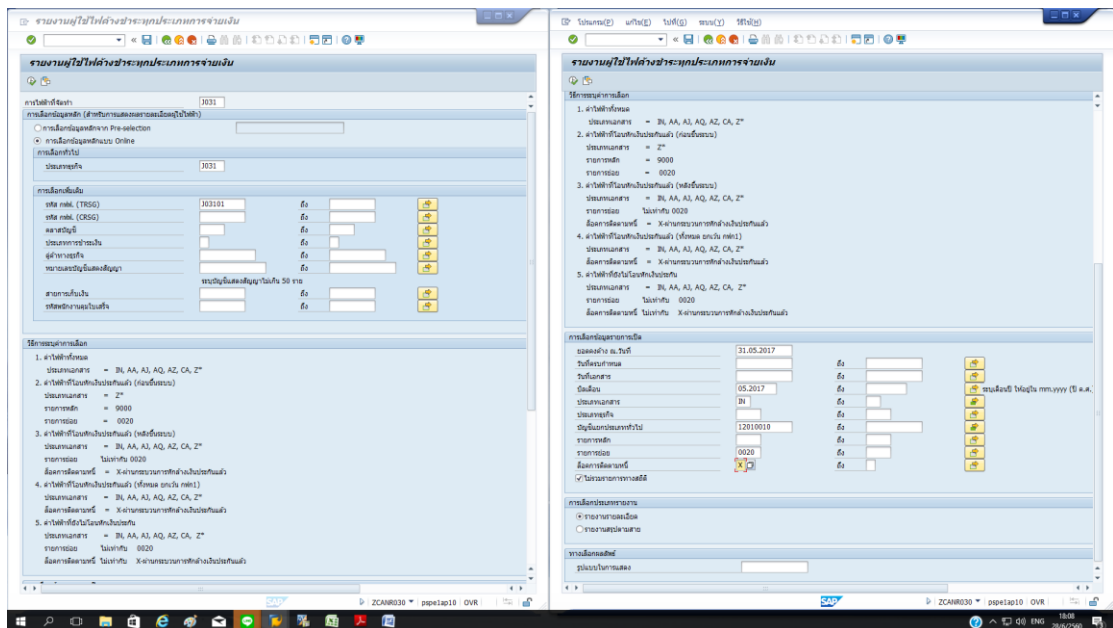
- การเลือกข้อมูลรายการเปิดประกอบด้วย

- **ยอดค้าง ณ วันที่** กำหนดวันที่ที่ต้องการให้รายงานแสดงสถานะลูกหนี้ค้างแต่โดยปกติจะให้แสดงสถานะปัจจุบันคือวันที่จัดทำรายงาน
- **บิลเดือน** กำหนดตามความต้องการหากไม่กำหนดรายงานจะแสดงสถานะลูกหนี้ค่าไฟฟ้าชำระทั้งหมดจนถึงวันที่จัดทำรายงาน
- **ประเภทเอกสาร ระบุ IN AA AJ AQ AZ CA Z*** ประเภทเอกสารของค่าไฟฟ้าที่ยังไม่โอนหักเงินประกันเพื่อให้รายงานแสดงลูกหนี้ค้างชำระค่าไฟฟ้าที่ยังไม่โอนหักเงินประกันประเภทเอกสารของค่าไฟฟ้าที่ยังไม่โอนหักเงินประกันมีดังนี้:-

IN	แจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า
AA	เพิ่มหนี้ค่าไฟฟ้า
AJ	ปรับปรุงใบแจ้งหนี้
AQ	ยกฐานะ โอนค้างหนี้
AZ	รับสภาพหนี้ ปรับปรุงค่าไฟฟ้า
Z*	โอนข้อมูลชำระเงิน
- **บัญชีแยกประเภททั่วไป** ระบุรหัสบัญชี 12010010 ลูกหนี้ค่ากระแสไฟฟ้าและ 12010020 ลูกหนี้ค่ากระแสไฟฟ้าปรับปรุง (ค่าไฟฟ้าที่มีการปรับปรุง)
- **รายการย่อย** ระบุไม่เท่ากับ 0020 เพื่อให้รายงานแสดงลูกหนี้ค้างชำระค่าไฟฟ้าที่ยังไม่โอนหักเงินประกัน
- **สื่อการติดตามหนี้** ระบุไม่เท่ากับ X ผ่านกระบวนการหักล้างเงินประกันแล้วเพื่อให้รายงานแสดงลูกหนี้ค้างชำระค่าไฟฟ้าที่ยังไม่โอนหักเงินประกัน
- **การเลือกประเภทรายงาน** เลือกรายงานรายละเอียด

วิธีการจัดทำรายงานผู้ใช้ไฟฟ้าชำระค่ากระแสไฟฟ้าทุกประเภทการจ่ายเงินในระบบ SAP T-Code ZCANR030 แสดงในภาพที่ 1

ภาพที่ 1 แสดงวิธีการจัดทำรายงานผู้ใช้ไฟฟ้าชำระค่ากระแสไฟฟ้าทุกประเภทการจ่ายเงินในระบบ SAP T-Code ZCANR030



6.1.2 ZCANR054 รายงานลูกหนี้ทั่วไป

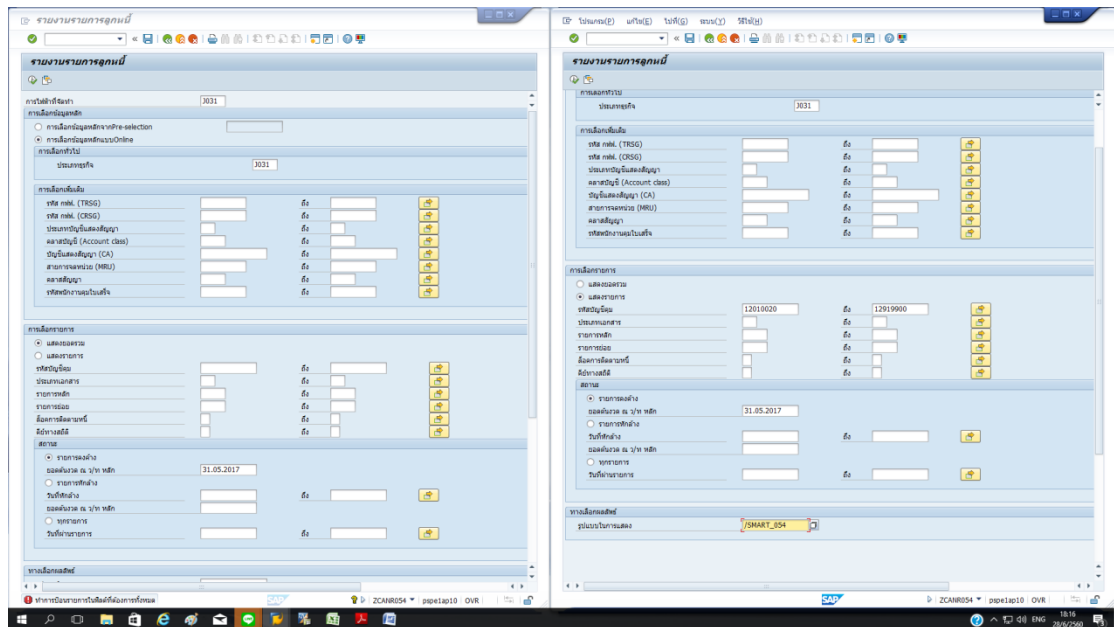
การจัดทำรายงานลูกหนี้ทั่วไป(ZCANR054)

แสดงสถานะลูกหนี้ทั่วไปค้างชำระแยกตามรหัสบัญชีโดยมีเงื่อนไขในการจัดทำรายงานดังนี้ :-

- การไฟฟ้าที่จัดทำ ระบุรหัส กฟฟ. ที่จัดทำรายงาน
- การเลือกข้อมูลหลักเลือกการเลือกข้อมูลหลักแบบ Online
- การเลือกทั่วไปประเภทธุรกิจระบุรหัส กฟฟ. ที่ต้องการจัดทำรายงาน
- การเลือกรายการ เลือกแสดงรายการ
- รหัสบัญชีคุมระบุรหัสบัญชี 12010020 ถึง 12919900
- สถานะเลือกรายการคงค้างและกำหนดวันที่ที่ต้องการรายงาน
- รูปแบบในการแสดง ระบุ /SMART_054

วิธีการจัดทำรายงานลูกหนี้ทั่วไปในระบบ SAP T-Code ZCANR054 แสดงในภาพที่ 2

ภาพที่ 2 แสดงวิธีการจัดทำรายงานลูกหนี้ทั่วไปในระบบ SAP T-Code ZCANR054



6.2 ผบป. ดำเนินการตรวจสอบรายงานลูกหนี้ค้างชำระทั้ง 2 ประเภท

พบช./ผู้ที่ได้รับมอบหมายตรวจสอบลูกหนี้ตามรายงานลูกหนี้ทั้ง 2 ประเภทการค้างชำระ โดยแยกลูกหนี้ดังนี้ :-

6.2.1 ลูกหนี้ค่าไฟฟ้า

ตรวจสอบลูกหนี้ค้างชำระแต่ละประเภทรวมถึงประวัติผู้ใช้ไฟฟ้าบางฟิลด์ ข้อความเงื่อนไขการแจ้งหนี้และการยึดดอกเบี้ยสำหรับลูกหนี้รัฐวิสาหกิจรวมถึงแยกประเภทลูกหนี้ค่าไฟฟ้าตามประเภทการค้างชำระเพื่อหาเครื่องมือในการติดตามเร่งรัดลูกหนี้ต่อไป

6.2.2 ลูกหนี้ทั่วไป

ตรวจสอบลูกหนี้ค้างชำระแต่ละรหัสบัญชีพร้อมทั้งวิเคราะห์ลูกหนี้แต่ละบัญชีเพื่อหาเครื่องมือในการติดตามเร่งรัดการชำระเงินของลูกหนี้ต่อไป

6.3 ผบป.ดำเนินการจัดทำหนังสือส่งแจ้งเตือนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าโดยตรงด้วยตนเอง ช่องทางอื่นๆได้แก่

- แจ้งเตือนโดยจัดทำเป็นหนังสือให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรสารและทางไปรษณีย์
- แจ้งเตือนโดยจัดทำผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)
- แจ้งเตือนโดยจัดทำผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยการติดต่อประสานงานกับผู้ใช้ไฟฟ้าโดยตรง

6.4 ผบป.ดำเนินการวิเคราะห์สรุปผลลูกหนี้แต่ละประเภท

นบช./ผู้ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการเรียกรายงานตามคำสั่งปฏิบัติงานบนระบบ SAP ตามประเภทลูกหนี้ค่าไฟฟ้า (ZCANR030) และลูกหนี้ทั่วไป (ZCANR054) อีกครั้งเพื่อจะนำรายงานดังกล่าวไปทำการวิเคราะห์หลังจากมีการติดตามการชำระหนี้ของลูกหนี้ทั้งสองประเภท การค้างชำระโดยวิเคราะห์แยกรายละเอียดรายตัวของลูกหนี้ค่าไฟฟ้าและลูกหนี้ทั่วไปเพื่อทำการหาเหตุผลของหนี้ค้างชำระต่อไป

6.5 ผบป.ดำเนินการสรุปรายงานลูกหนี้ค้างชำระเสนอผู้บริหาร

นบช./ผู้ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการสรุปรายงานลูกหนี้ค้างชำระทั้ง 2 ประเภท นำเสนอผู้บริหารเพื่อเป็นเครื่องมือใช้ในการบริหารลูกหนี้และดำเนินการให้ได้ค่าเป้าหมายตามค่าเกณฑ์วัดที่ กฟภ. กำหนดต่อไป

7. มาตรฐานงาน

7.1 มาตรฐานงานของแต่ละกิจกรรม

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
1. ออกรายงานลูกหนี้ค้างชำระค่าไฟฟ้าและลูกหนี้ทั่วไปตามระบบ SAP	1.1 คู่มือการปฏิบัติงานด้วยระบบ SAP ตาม T-CODE ZCANR030 และ T-CODE ZCANR054 1.2 ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 1 เดือน
2. ตรวจสอบการเร่งรัด-ติดตามหนี้ตามประเภทการใช้ไฟและประเภทการค้างชำระแต่ละรหัสบัญชีของลูกหนี้	2.1 ระเบียบ กฟภ. ว่าด้วยการเงินข้อ 17,18 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ.2558) 2.2 ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 1 เดือน
3. กระบวนการเร่งรัด-จัดทำหนังสือติดตามเร่งรัดหนี้รวมถึงช่องทางอื่นๆ	3.1 ระเบียบ กฟภ. ว่าด้วยการเงินข้อ 17,18 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ.2558) 3.2 ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 1 เดือน

7.2 มาตรฐานงานในภาพรวมของกิจกรรม

7.2.1 การดำเนินการติดตามการชำระเงินอย่างเป็นระบบขั้นตอนอย่างต่อเนื่องมี
มาตรฐานที่ชัดเจน

7.2.2 มีกระบวนการทำงาน และวิธีการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานรวมทั้งมีข้อมูลใน
การดำเนินงานติดตามการชำระเงินอย่างเป็นกระบวนการที่มีประสิทธิภาพ

8. ระบบติดตามประเมินผล

รายการตรวจสอบติดตาม	ผู้ตรวจติดตาม	ผู้รับการตรวจ ติดตาม	กรอบเวลาในการ ประเมินผล
1. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) 2. มาตรฐานงาน 3. แบบฟอร์มที่ใช้ 4. ระบบ SAP/ระบบ Software/ โปรแกรมสำเร็จรูปอื่นๆ/ เครื่องมืออื่นๆที่ใช้ในการ ปฏิบัติงาน 5. การปรับปรุงแก้ไข ตามผลการตรวจติดตาม 6. อื่น ๆ - ควบคุมภายใน (กระดาดทำ การ 8 ช่อง) - SLA	คณะทำงาน/ ทีมงานของ หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	พนักงานแผนก บัญชีประมวลผล	อย่างน้อยปีละ ครั้งก่อนเดือน ต.ค.

9. เอกสารอ้างอิง

- 9.1 ระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคว่าด้วยการเงิน (ฉบับปรับปรุง พ.ศ.2558)
- 9.2 แผนปฏิบัติประจำปี 2558 (ฉบับปรับปรุง)
- 9.3 บันทึกข้อตกลงเป้าหมายการดำเนินงานของ กฟฟ.ชั้น 1,2,3 ในพื้นที่ กฟด.1

10. แบบฟอร์มที่ใช้

- 10.1 แบบฟอร์มรายงานลูกหนี้ค้างชำระ

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

- 11.1 โปรแกรม Microsoft Word โปรแกรม Acrobat และ โปรแกรม Visio

ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบฟอร์ม รายงานลูกหนี้ค้างชำระ

แบบฟอร์ม รายงานลูกหนี้ค้างชำระ

รายงานลูกหนี้ค้างชำระ จำนวน.....บิล										
ณ.....										
ชื่อ กฟผ.	ลูกหนี้ค้างชำระ	สถานะของลูกหนี้ (รายละเอียด)								
		มีเคอร์บ้านพัก	ชำระเป็นกลุ่ม	รอโอนหัก/โอนหักแล้ว	แก้ไขบิล	ขอถอนชำระ	ชำระเงินแล้ว	ยังไม่ได้ส่งจ่ายไฟ	ดำเนินคดี	ผู้มีอาชญา
รวม										

กฎระเบียบ/คำสั่งที่เกี่ยวข้อง (ข้อ 17 การติดตามเร่งรัดหนี้)

ข้อ ๑๗. การติดตามเร่งรัดหนี้

ให้หน่วยงานเจ้าของข้อมูลทำหน้าที่ติดตามเร่งรัดหนี้ ยกเว้นค่าไฟฟ้าที่แจ้งหนี้แบบรวมศูนย์ (Group Invoice) ให้หน่วยงานที่แจ้งหนี้แบบรวมศูนย์ทำหน้าที่เฉพาะการจัดทำหนังสือแจ้งเตือนผู้ใช้ไฟฟ้า^(๖)

๑๗.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าเอกชนรายใหญ่

๑๗.๑.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ไม่ชำระเงินภายในกำหนดตามหนังสือแจ้งค่าไฟฟ้า ให้การไฟฟ้าจัดทำหนังสือแจ้งเตือนผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินค่าไฟฟ้าพร้อมค่าดอกเบี้ยภายใน ๕ วัน นับถัดจากวันครบกำหนด พร้อมกับขออนุมัติงดจ่ายไฟอย่างช้าไม่เกินวันทำการถัดไป โดยแจ้งให้ผู้ไฟฟ้าทราบด้วยว่าหากผิดนัดชำระเงิน อาจถูกงดจ่ายไฟโดยไม่บอกกล่าวให้ทราบล่วงหน้า และไม่รับผิดชอบต่อความเสียหายใดๆ ที่จะเกิดขึ้น

๑๗.๑.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าขอผ่อนผัน และหรือขอผ่อนชำระค่าไฟฟ้า ให้แจ้งความประสงค์กับการไฟฟ้าเป็นลายลักษณ์อักษรไม่เกินวันครบกำหนดชำระเงินที่ปรากฏในใบแจ้งค่าไฟฟ้า ให้หน่วยงานพิจารณาผ่อนผัน และหรือผ่อนชำระได้ไม่เกินวันสิ้นเดือนที่ครบกำหนดชำระเงิน ทั้งนี้ ค่าไฟฟ้าค้างชำระรวมกับประมาณการค่าไฟฟ้าที่ยังไม่จดหน่วยจนถึงวันที่ผ่อนผัน และหรือขอผ่อนชำระ จะต้องไม่เกินวงเงินค้ำประกัน เมื่อได้รับอนุมัติแล้ว ให้บันทึกวันครบกำหนดชำระเงินใหม่ในระบบ SAP หากผิดนัดชำระเงินให้ดำเนินการขออนุมัติงดจ่ายไฟ อย่างช้าไม่เกินวันทำการถัดไป

อธิบาย^(๖) : การติดตามเร่งรัดหนี้แบบรวมศูนย์ เมื่อครบกำหนดชำระเงินแล้วยังไม่ได้รับชำระเงิน ให้หน่วยงานที่ทำหน้าที่แจ้งหนี้แบบรวมศูนย์ จัดทำหนังสือเตือนผู้ใช้ไฟฟ้า โดยไม่ต้องนำเสนอขออนุมัติงดจ่ายไฟ เพราะหากผู้ใช้ไฟฟ้าผิดนัดชำระหนี้ ระบบ SAP จะประมวลผลค่าไฟฟ้าค้างชำระ เพื่อให้หน่วยงานเจ้าของข้อมูลเป็นผู้นำเสนอขออนุมัติงดจ่ายไฟ

- ๗ -

๑๗.๑.๓ ผู้มีอำนาจอนุมัติผ่อนผัน และหรือผ่อนชำระค่าไฟฟ้า ตามข้อ ๑๗.๑.๒ ให้เป็นไปตามอำนาจการลงนามในสัญญาซื้อขายไฟฟ้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนด โดยอนุมัติอย่างช้าไม่เกินวันทำการถัดจากวันที่ได้รับเรื่องขออนุมัติ

กรณีที่จัดทำสัญญาซื้อขายไฟฟ้าที่สำนักงานใหญ่ ให้เป็นอำนาจของหน่วยงานในส่วนภูมิภาค^(๗)

๑๗.๑.๔ ผู้มีอำนาจอนุมัติงดจ่ายไฟ ตามข้อ ๑๗.๑.๑ และ ๑๗.๑.๓ ให้เป็นไปตามอำนาจการลงนามในสัญญาซื้อขายไฟฟ้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนด โดยอนุมัติอย่างช้าไม่เกินวันทำการถัดจากวันที่ได้รับเรื่องขออนุมัติ และแจ้งผลการอนุมัติให้หน่วยงานที่ขออนุมัติทราบอย่างช้าไม่เกินวันทำการถัดไป

กรณีที่จัดทำสัญญาซื้อขายไฟฟ้าที่สำนักงานใหญ่ อำนาจอนุมัติงดจ่ายไฟ ให้เป็นอำนาจของหน่วยงานในส่วนภูมิภาค

๑๗.๑.๕ การดำเนินการนอกเหนือจากได้ที่กำหนดไว้ ตามข้อ ๑๗.๑.๒ ให้หน่วยงานดำเนินการตามแนวทางที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนดในการเร่งรัดหนี้ การงดจ่ายไฟ และอำนาจในการพิจารณาผ่อนผัน และหรือผ่อนชำระค่าไฟฟ้าค้างชำระ^(๗.๑)

๑๗.๑.๖ ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ชำระเงินค่าไฟฟ้าเกินกำหนด ให้เรียกเก็บเงินค่าดอกเบี้ยตามอัตราที่ระบุในสัญญาซื้อขายไฟฟ้าโดยปฏิบัติตาม “วิธีการคำนวณค่าดอกเบี้ย” (ภาคผนวก ๓)

กรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินตามจำนวนค่าไฟฟ้าที่ค้างชำระ แต่ไม่ได้นำเงินค่าดอกเบี้ยมาชำระพร้อมกันให้นำเงินค่าไฟฟ้าที่ได้รับไปชำระเป็นค่าดอกเบี้ยก่อน เงินส่วนที่เหลือให้นำไปชำระค่าไฟฟ้าบางส่วน และให้ผู้ชำระเงินค่าไฟฟ้าส่วนที่เหลือ พร้อมค่าดอกเบี้ยให้เสร็จสิ้นโดยเร็ว และต้องไม่เกินกำหนดวันชำระเงินค่าไฟฟ้าของเดือนถัดไป โดยมีหนังสือแจ้งผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นหลักฐาน^(๘)

๑๗.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าเอกชนรายย่อย

๑๗.๒.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ชำระเงินภายในระยะเวลาชำระเงิน ตามข้อ ๑๕.๒.๒^(๘.๑) ให้พนักงานบัญชีทำหน้าที่คุมใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าแผนกบัญชีและ

อธิบาย^(๗) : อำนาจการผ่อนผัน หรือ ผ่อนชำระค่าไฟฟ้า อ้างอิงตามหนังสือมอบอำนาจของผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่กำหนดผู้มีอำนาจลงนามในสัญญาซื้อขายไฟฟ้า กรณีทำสัญญาซื้อขายไฟฟ้าที่สำนักงานใหญ่ การผ่อนผัน และหรือผ่อนชำระค่าไฟฟ้า ก็ให้เป็นอำนาจของหน่วยงานในส่วนภูมิภาคแล้วแต่กรณี

อธิบาย^(๗.๑) : ให้ถือปฏิบัติตาม “หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในการพิจารณาเร่งรัดหนี้ การงดจ่ายไฟ และอำนาจในการพิจารณาผ่อนผันหรือผ่อนชำระหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระ ผู้ใช้ไฟฟ้าเอกชนรายใหญ่” อนุมัติผู้ว่าการ ลงวันที่ ๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘

อธิบาย^(๘) : ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา ๓๒๔ ซึ่งระบบ SAP ได้รองรับไว้แล้ว

อธิบาย^(๘.๑) : ระยะเวลา ชำระเงินตามข้อ ๑๕.๒.๒ (จำนวน ๑๓ วัน) โดยในวันทำการถัดไป (วันที่ ๑๔) กองรายได้ต้องรับข้อมูลการชำระเงินผ่านทางเลือกฯ ไปตัดลูกหนี้ในระบบ SAP หากยังไม่ได้รับชำระเงิน ภายในวันทำการถัดไป (วันที่ ๑๕) ให้การไฟฟ้าดำเนินการ แจ้งเตือนผู้ใช้ไฟฟ้าให้ชำระเงินก่อนงดจ่ายไฟ ตามที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนด

- ๘ -

ประมวลผล หัวหน้าแผนกบัญชีและการเงิน ทำการแจ้งเตือนผู้ใช้ไฟฟ้า^(๔.๒) ภายในวันทำการถัดจากวันที่กองรายได้รับข้อมูลการชำระเงินผ่านช่องทางเลือกไปตัดลูกหนี้ และกำหนดให้ชำระเงินภายใน ๕ วัน นับถัดจากวันที่ทำการแจ้งเตือน โดยปฏิบัติตามระเบียบหลักเกณฑ์ หรือวิธีปฏิบัติที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนด หากพ้นกำหนดยังไม่ได้รับชำระเงินให้นำเสนอผู้จัดการการไฟฟ้าพิจารณาอนุมัติจ่ายไฟ อย่างช้าไม่เกินวันทำการถัดไป

๑๗.๒.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอผ่อนผันการชำระค่าไฟฟ้า ให้แจ้งความประสงค์กับการไฟฟ้าเป็นลายลักษณ์อักษร ไม่เกินวันครบกำหนดชำระเงิน ตามข้อ ๑๕.๒.๒ โดยให้แผนกบัญชีและประมวลผล แผนกบัญชีและการเงิน จัดทำหนังสือขอผ่อนผันในระบบ SAP และพิมพ์ให้ผู้ไฟฟ้าลงนาม นำเสนอผู้จัดการการไฟฟ้าอนุมัติให้ผ่อนผันได้ไม่เกิน ๗ วัน นับถัดจากวันครบกำหนดชำระเงิน และบันทึกวันครบกำหนดชำระเงินที่ได้รับอนุมัติในระบบ SAP หากผิดนัดการชำระเงินให้นำเสนอขออนุมัติผู้จัดการการไฟฟ้าพิจารณาจ่ายไฟ

๑๗.๓ ส่วนราชการ

หน่วยงานต้องติดตามเร่งรัดการชำระเงินให้เป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี^(๔) เป็นประจำทุกเดือน โดยทุกสิ้นไตรมาสให้จัดทำหนังสือเร่งรัดส่วนราชการที่มีหนี้ค้างชำระจากระบบ SAP และประสานงานเร่งรัดส่วนราชการให้ชำระหนี้ค้างชำระให้ครบถ้วน หากเงินงบประมาณค่าไฟฟ้าที่ได้รับการจัดสรรไม่พอชำระ ขอให้ส่วนราชการมีหนังสือถึงต้นสังกัดขอรับเงินมาชำระหนี้ค่าไฟฟ้าเพิ่มเติม โดยขอสำเนาหนังสือดังกล่าวส่งให้กองรายได้ เพื่อใช้ติดตามเร่งรัดจากส่วนราชการต้นสังกัด

ผู้ใช้ไฟฟ้าส่วนราชการที่มีสัญญาซื้อขายไฟฟ้าชำระเงินเกินกำหนด ให้เรียกเก็บเงินค่าดอกเบี้ย ตามอัตราที่ระบุไว้ในสัญญาซื้อขายไฟฟ้าโดยปฏิบัติตาม “วิธีการคำนวณค่าดอกเบี้ย” (ภาคผนวก ๓)

๑๗.๔ รัฐวิสาหกิจ

หน่วยงานต้องติดตามเร่งรัดการชำระเงินให้เป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรีเป็นประจำทุกเดือน^(๔) หากไม่ได้รับชำระเงินภายในกำหนดตามหนังสือแจ้งค่าไฟฟ้า ให้หน่วยงานจัดทำหนังสือแจ้งเตือนให้ชำระเงินภายใน ๕ วัน นับถัดจากวันครบกำหนด สำหรับรัฐวิสาหกิจที่มีสัญญาซื้อขายไฟฟ้า ให้เรียกเก็บเงินค่าดอกเบี้ยตามอัตราที่กำหนดไว้ในสัญญาซื้อขายไฟฟ้า โดยปฏิบัติตาม “วิธีการคำนวณค่าดอกเบี้ย” (ภาคผนวก ๓)

อธิบาย^(๔.๒) : ให้ถือปฏิบัติตาม “หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในการแจ้งเตือนก่อนการงดจ่ายไฟผู้ใช้ไฟฟ้าเอกชนรายย่อย ระบบงานจดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า (SPOT BILL)” อนุมัติผู้ว่าการ ลงวันที่ ๒๒ ตุลาคม ๒๕๕๖ ทั้งนี้ การแจ้งเตือนให้รวมถึงผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีตัวแทนไปจัดเก็บเงินด้วย โดยการไฟฟ้าดำเนินการ แจ้งเตือนเป็นหนังสือส่งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าโดยตรง หรือผ่านโทรสาร หรือผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) หรือแจ้งเตือนผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (SMS) หรือวิธีการอื่นๆ ที่ผู้จัดการการไฟฟ้าพิจารณาตามความเหมาะสม

อธิบาย^(๔) : มติคณะรัฐมนตรี ลงวันที่ ๒๒ กรกฎาคม ๒๕๕๖ ตามหนังสือของสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๔๐๔/ว ๑๔๔ ลงวันที่ ๗ สิงหาคม ๒๕๕๖ กำหนดให้หน่วยราชการและรัฐวิสาหกิจชำระหนี้ค่าสาธารณูปโภค ให้แก่รัฐวิสาหกิจผู้ขายบริการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับใบแจ้งหนี้

- ๙ -

๑๗.๕ บ้านพักของส่วนราชการ และรัฐวิสาหกิจ

ส่วนราชการ หรือรัฐวิสาหกิจไม่ชำระเงินค่าไฟฟ้าของบ้านพัก ภายในระยะเวลาชำระเงินที่ปรากฏในใบแจ้งค่าไฟฟ้า หรือตามหนังสือแจ้งค่าไฟฟ้า ให้การไฟฟ้าพิจารณายกเลิกการอ่านหน่วยของมิเตอร์บ้านพัก และทำการอ่านหน่วยของมิเตอร์ประธานเพียงเครื่องเดียวในเดือนถัดไป โดยมีหนังสือแจ้งให้หัวหน้าส่วนราชการ หรือรัฐวิสาหกิจ ทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๗ วัน

อื่น ๆ

การจัดทำควบคุมภายใน

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

1

กระตามทำการ 8 ข้อ							
ชื่อหน่วยงาน แผนกบัญชีและประมวลผล การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสงคราม สำหรับปี สิ้นสุดวันที่ ...31.... เดือน...ธันวาคม..... พ.ศ....2559.....							
กระบวนการปฏิบัติงาน/ โครงการ/กิจกรรม/ ด้านของงานที่ประเมิน และวัตถุประสงค์ (1)	ความเสี่ยง และ สาเหตุ (2)	การควบคุมที่มีอยู่ (3)	ประเมินผล การควบคุม (เพียงพอ/ ไม่เพียงพอ) (4)	ความเสี่ยง ที่ยังมีอยู่ และสาเหตุ (O , F , C) (5)	การปรับปรุงการควบคุม (6)	กำหนด เสร็จ (7)	ผู้รับผิดชอบ (8)
7.2 งานด้านติดตามเร่งรัดหนี้ 7.2.1 ติดตามเร่งรัดหนี้ค่าไฟฟ้าเอกชนรายย่อย วัตถุประสงค์ - เพื่อลดลูกหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระเกิน 2 เดือน	ความเสี่ยง - ลูกหนี้เอกชนยังไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด สาเหตุ - พนักงาน ผู้ปฏิบัติงานความละเอียด ในการตรวจสอบหนี้ค้างชำระ - คัดมิเตอร์ล่าช้า เนื่องจากมีชุดคัด มิเตอร์จำนวนน้อยต่อปริมาณงาน - มีลูกหนี้ค้างชำระข้ามเดือนเนื่อง จากจดจ่ายไฟไม่ทัน - ไม่โอนหักค่าประกัน	- ระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วยการเงิน พ.ศ. 2558 (ฉบับปรับปรุง) - เน้นย้ำพนักงานให้ตรวจสอบ ลูกหนี้ค้างชำระและโอนหักเงิน ประกันทุกรายการ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน 1. ตรวจสอบลูกหนี้ค้างชำระรายตัว 2. ติดตามผู้ใช้ไฟที่ไม่มาขอต่อกลับมิเตอร์ 3. กรณีลูกหนี้ค้างชำระ 2 เดือนพิมพ์รายละเอียด ลูกหนี้รายตัวเพื่อจดจ่ายไฟ 4. โอนหักค่าประกันเมื่อครบ 30 วัน	เพียงพอ				ขวัญหทัย นบข.6

กระบวนการติดตามการชำระเงินค่าไฟฟ้าและลูกหนี้อื่น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสงคราม

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

2

กระดานทำการ 8 ช่อง							
ชื่อหน่วยงาน แผนกบัญชีและประมวลผล การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสงคราม สำหรับปีสิ้นสุดวันที่ ...31.... เดือน...ธันวาคม..... พ.ศ....2559.....							
กระบวนการปฏิบัติงาน/ โครงการ/กิจกรรม/ ด้านของงานที่ประเมิน และวัตถุประสงค์ (1)	ความเสี่ยง และ สาเหตุ (2)	การควบคุมที่มีอยู่ (3)	ประเมินผล การควบคุม (เพียงพอ/ ไม่เพียงพอ) (4)	ความเสี่ยง ที่มีอยู่ และสาเหตุ (O, F, C) (5)	การปรับปรุงการควบคุม (6)	กำหนด เสร็จ (7)	ผู้รับผิดชอบ (8)
7.2.2 ติดตามเร่งรัดหนี้ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ วัตถุประสงค์ - เพื่อดูกลูกหนี้ราชการและรัฐวิสาหกิจให้อยู่ในเป้าหมายที่ กฟภ. กำหนด	ความเสี่ยง - มีลูกหนี้ราชการและรัฐวิสาหกิจเกินเป้าหมายของ กฟภ. สาเหตุ - ส่วนราชการรอบประมาณและมีขั้นตอนการเบิกจ่ายหลายขั้นตอน - ส่วนราชการไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ - ขาดการติดตามหนี้อย่างใกล้ชิด	-ระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วยการเงิน พ.ศ. 2558 (ฉบับปรับปรุง) -มีการตรวจสอบหนี้ค้างชำระสิ้นเดือนทุกเดือนเพื่อติดตามและประสานงานกับส่วนราชการ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน 1. จัดส่งใบแจ้งหนี้ตามหน่วยงาน 2. ตรวจสอบข้อมูลในระบบ GFMS 2.1 ตรวจสอบเอกสารการรับชำระเงิน 2.2 เตรียมข้อมูลการคิดชำระลูกหนี้ราชการ 3. คัดชำระลูกหนี้ในระบบ GFMS (กฟภ.สช.ดำเนินการ) 4. จัดส่งใบเสร็จรับเงินให้หน่วยงานราชการที่ชำระ 5. ตรวจสอบหนี้ค้างทุกสิ้นเดือน	เพียงพอ				นฤมล พบข.6
7.2.3 ติดตามเร่งรัดลูกหนี้รายชื้อ วัตถุประสงค์ - เพื่อดูลูกหนี้ที่ได้ตามเป้าหมายที่ กฟภ. กำหนด	ความเสี่ยง - ยังมีลูกหนี้ค้างชำระค่าไฟฟ้า สาเหตุ - พนักงานปฏิบัติงานไม่ติดตามเร่งรัดผู้ไฟฟ้าให้มาชำระเงินภายในกำหนด - ผู้ไฟฟ้าไม่มาชำระเงินตามกำหนด - พนักงานปฏิบัติงานไม่ตรวจสอบหนี้ค่าไฟฟ้าที่ค้างชำระ	-ระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วยการเงิน พ.ศ. 2558 (ฉบับปรับปรุง) -พช.รายชื้อดำเนินการติดตามและประสานงานกับส่วนที่เกี่ยวข้อง (ผมด.) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน 1.ตรวจสอบลูกหนี้ค้างชำระในระบบ SAP 2.จัดทำหนังสือแจ้งเตือนผู้ไฟฟ้า 3.จัดทำบันทึกขออนุมัติงดจ่ายไฟในระบบ SAP และส่งให้ผู้มีอำนาจลงนามอนุมัติงดจ่ายไฟ 4. เมื่อได้รับอนุมัติแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการงดจ่ายไฟ 5.ติดตามรายงานผลการงดจ่ายไฟ	เพียงพอ				ทัศนาวลัย พบข.6

ผู้รายงาน.....
 (.....นางวรรณกร อ่วมกุล.....)
 ตำแหน่ง.....พ.บ.ป.
 วันที่ 29 มิ.ย. 2559

กระบวนการติดตามการชำระเงินค่าไฟฟ้าและลูกหนี้อื่น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสงคราม

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement – SLA)

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)						
รหัส SLA:	PXX-01	ชื่อ SLA:	ใส่ชื่อกระบวนการ			
ผู้ให้บริการ						
SLA ของกระบวนการ:	ใส่ชื่อกระบวนการ	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง		ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง				
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล

ตารางประมาณชั่วโมงแรงงาน (Man-hour)

ลำดับที่	กระบวนการ / ขั้นตอน / กิจกรรมหลัก	จำนวนคนทำงาน		จำนวนชั่วโมง ทำงาน	ชั่วโมงแรงงาน (Man-hour)
		ตำแหน่ง	จำนวน (คน)		
รวมชั่วโมงแรงงาน (Man-hour)					

- หมายเหตุ :
- 1) กำหนดให้ 1 ปี = 264 วัน , 1 เดือน = 22 วัน , 1 วัน = 7 ชั่วโมง
 - 2) สูตรคำนวณ : ชั่วโมงแรงงาน = จำนวนคนทำงาน (1 ชั้่น) X จำนวนชั่วโมงทำงาน (1 ชั้่น)
 - 3) ชั่วโมงแรงงาน (Man -hour) หมายถึงปริมาณของงานที่แรงงานโดยทั่วไปสามารถทำได้ภายใน 1 ชั่วโมง
 - 4) ประเภทงานที่ต้องจัดทำประมาณชั่วโมงแรงงาน (Man-hour) ต้องแนบในภาคผนวกคู่มือปฏิบัติ เช่น งานสำรวจ ออกแบบ ปฏิบัติการ

ประวัติการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน

[illegible]

รายชื่อผู้จัดทำ

1. นายอนันต์	ใจธรรม	ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสงคราม
2. นายสมเกียรติ	นกลาด	รองผู้จัดการ (บริหาร) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด สมุทรสงคราม
3. นางวราภรณ์	อร่ามกุล	หัวหน้าแผนกบัญชีและประมวลผล
4. นายชาญชัย	พ่วงรอด	ผู้ช่วยหัวหน้าแผนกบัญชีและประมวลผล
5. นางสาวทัศนาวลัย	ดังก้อง	พนักงานบัญชี ระดับ 6

ข้อเสนอแนะการปรับปรุง/พัฒนากระบวนการ QIR (Quality Improvement Report : QIR)	
กระบวนการ	กระบวนการติดตามการชำระเงินค่าไฟฟ้า และลูกค้าอื่น ๆ
บุคลากร (People) :	
-	
เหตุในการปรับปรุง :	
-	
วิธีการแก้ไข :	
(อธิบายในรูปแบบ SW 1H)	
-	
กระบวนการ (Process/ ขั้นตอน/ วิธีการปฏิบัติงาน)	
ไม่มีการปรับปรุง :	
เหตุผลในการปรับปรุง :	
เนื่องจากกระบวนการ การดำเนินการในปี 2559 ถูกคัดสรรด้วย	
วิธีการแก้ไข :	
(อธิบายในรูปแบบ SW 1H)	
-	
กระบวนการเดิม (As Is) :	
-	
กระบวนการใหม่ (To be) :	
-	
เทคโนโลยี (Technology) :	
ไม่มีการปรับปรุง :	
เหตุผลในการปรับปรุง :	
-	
วิธีการแก้ไข :	
(อธิบายในรูปแบบ SW 1H)	
-	
อื่น ๆ	
-	
เหตุผลในการปรับปรุง :	
-	
วิธีการแก้ไข :	
(อธิบายในรูปแบบ SW 1H)	
-	
หมายเหตุ : SW 1H	
who (ใคร)	จ.ร.อ. 
what (ทำอะไร)	(นายอนันต์ ใจธรรม)
where (ที่ไหน)	ผจก.กฟอ.สส.
When (เมื่อไร)	
Why (ทำไม)	30 มิ.ย. 2560
How (อย่างไร)	