



การประปานครหลวง
METROPOLITAN WATERWORKS AUTHORITY

คู่มือปฏิบัติงาน สำนักงานประปาสาขา

เรื่อง การจ่ายเงินคืน

[จัดทำโดย ...คณะกรรมการปรับปรุงระเบียบ คำสั่ง และวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวกับงานด้านบริการ
ตามคำสั่ง กปน. ที่ 100/2553 ลงวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2553]

คู่มือปฏิบัติงาน สำนักงานประปาสาขา เรื่อง การจ่ายเงินคืน

การจ่ายเงินผู้ใช้น้ำ คืนได้หลายกรณี ดังนี้

- กรณีที่ 1 คืนเงินประกันการใช้น้ำ
- กรณีที่ 2 คืนเงินค่าน้ำ เนื่องจากกรณีชำระค่าน้ำซ้ำ/เกิน
- กรณีที่ 3 คืนเงินค่าติดตั้งประปา เนื่องจากยกเลิกการติดตั้ง
- กรณีที่ 4 คืนเงินอื่น ๆ เช่น ค่าธรรมเนียมบรรจบมาตรฐาน ค่าฝากมาตรฐาน ค่าปรับปรุงท่อ ค่าต่ออายุการใช้น้ำชั่วคราว ฯลฯ

เอกสารประกอบ

- ต้นฉบับใบเสร็จรับเงินค่าเงินประกันการใช้น้ำ (ถ้ามี)
- ต้นฉบับใบเสร็จรับเงินค่าน้ำฯ (ถ้ามี)
- ต้นฉบับใบเสร็จรับเงินค่าติดตั้งพร้อมเงินประกัน (ถ้ามี)
- สำเนาบัตรประชาชนของผู้ใช้น้ำ
- สำเนาทะเบียนบ้านของผู้ใช้น้ำ
- หนังสือรับรองการจดทะเบียน (กรณีเป็นนิติบุคคล)
- กรณีมอบอำนาจให้ผู้อื่นขอคืนเงินแทน จัดทำหนังสือมอบอำนาจ พร้อมสำเนาบัตรประชาชนของผู้มอบอำนาจ และของผู้รับมอบอำนาจ

เงื่อนไขการคืนเงิน

- การจ่ายเงิน สามารถจ่ายด้วยเงินสดย่อย /เช็คที่สำนักงานประปาสาขา หรือโดยวิธีเงินยืมตามระเบียบ คำสั่งการประสานครหลวง
- กรณีคืนเงินประกันการใช้น้ำโดยนำฝากเข้าบัญชีผู้ใช้น้ำ ชื่อเจ้าของบัญชีเงินฝากต้องตรงกับชื่อในใบเสร็จรับเงินใบกำกับภาษี
- กรณีคืนเงินเป็นเงินสด /เช็ค ให้จ่ายให้ผู้ใช้น้ำ หรือ ผู้รับมอบอำนาจ

แบบพิมพ์ที่ใช้

- ใบคำร้องบริการน้ำประปา (แบบ ร.59)	1 ชุด	2 ฉบับ
- ใบขออนุมัติจ่ายเงิน	1 ชุด	2 ฉบับ
- ใบขออนุมัติจ่ายเงิน (กรณีคืนเงินค่าติดตั้งประปาใหม่)	1 ชุด	1 ฉบับ
- ใบเบิกเงินสดย่อย/เช็ค		1 ฉบับ
- ทะเบียนเงินสดย่อย		1 ฉบับ
- ใบลดหนี้	1 ชุด	3 ฉบับ
- รายงานใบลดหนี้	1 ชุด	2 ฉบับ
- ทะเบียนเช็ค		1 ฉบับ
- รายงานเช็คสั่งจ่ายเงิน	1 ชุด	1 ฉบับ
- ใบเบิกชดเชยเงินสดย่อย/เช็ค	1 ชุด	3 ฉบับ

แบบพิมพ์ที่ใช้

- | | | |
|--|-------|--------|
| - เช็ค | | 1 ฉบับ |
| - ไปยืมเงินและหักล้างเงินยืม | 1 ชุด | 2 ฉบับ |
| - รายงานรายละเอียดงานคืนเงิน(REP3Q010(2) | 1 ชุด | 2 ฉบับ |
| - รายงานเงินประกัน (REG1Q090) | | 1 ฉบับ |
| - ไปส่งเรื่องให้ สกถ. | | |

หน่วยงาน

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- | | |
|-------------------------|---|
| ส่วนบริการการใช้น้ำ | <p>- เมื่อผู้ใช้น้ำยื่นเรื่องขอคืนเงินทุกกรณี เช่น ขอคืนเงินค่าน้ำ, ค่าติดตั้งประปา ฯลฯ พร้อมแนบเอกสารประกอบการขอคืนเงิน</p> <p>- กรณีผู้ใช้น้ำร้องเรียนทางโทรศัพท์ให้พนักงานที่เป็นผู้รับการร้องเรียนยื่นคำร้องแทนผู้ใช้น้ำที่ สบน.</p> <p>1. ตรวจสอบหนี้ที่ผู้ใช้น้ำค้างชำระทุกประเภท และเอกสารประกอบการขอคืนเงินให้ถูกต้อง ถ้ามีหนี้ค้างต้องให้ผู้ใช้น้ำชำระเงินเรียบร้อยแล้ว จากนั้นให้บันทึกข้อมูลคำร้อง และวิธีรับเงินคืน แล้วพิมพ์ใบคำร้องบริการน้ำประปา (แบบ ร.59) 1 ชุด 2 ฉบับ ให้ผู้ใช้น้ำลงชื่อในคำร้อง แจกจ่ายเอกสาร ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ให้ผู้ใช้น้ำ <ul style="list-style-type: none"> - ใบคำร้องบริการน้ำประปา (แบบ ร.59) ฉบับที่ 2 - นำเอกสารไปดำเนินการแล้วแต่กรณี <ul style="list-style-type: none"> - เอกสารประกอบฯ - ใบคำร้องบริการน้ำประปา (แบบ ร.59) ฉบับที่ 1 <p>กรณีคืนเงินประกันการใช้น้ำ ค่าน้ำรับเข้า/เกิน และค่าธรรมเนียมฯ ให้ส่วนจัดเก็บและรับเงินดำเนินการตามข้อ 3 ต่อไป</p> <p>กรณีคืนเงินค่าน้ำให้ ส่วนควบคุมรายได้ หรือ ส่วนอ่านมาตร ดำเนินการตาม ข้อ 3 และข้อ 4 ต่อไป</p> <p>กรณีคืนเงินค่าติดตั้งประปา ให้ส่วนก่อสร้าง ดำเนินการตามข้อ 5 ต่อไป</p> <p>กรณีคืนเงินอื่นๆ ให้ สจก./ สคร./ สอม. แล้วแต่กรณี</p> |
| ส่วนจัดเก็บและรับเงิน / | <p>2. รับเอกสารจาก สบน. แล้วตรวจสอบเอกสาร และดำเนินการดังนี้</p> <p style="text-align: center;">กรณีคืนเงินประกันการใช้น้ำ</p> |
| ส่วนจัดเก็บและรับเงิน / | <p>3. จัดทำใบขออนุมัติจ่ายคืนเงิน 1 ชุด 2 ฉบับ</p> <p style="text-align: center;">กรณีคืนเงินค่าน้ำ</p> |
| ส่วนอ่านมาตร | <p>4. สอม. จัดทำบันทึกขออนุมัติลดหนี้ค่าน้ำที่เกิน 1 ฉบับ และใบขออนุมัติจ่ายคืนเงินตามคำสั่ง กปน. ที่ 100/2553 ลงวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2553</p> |

หน่วยงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
<p>ส่วนควบคุมรายได้</p> <ul style="list-style-type: none"> • คืนเงินประกันการใช้น้ำ • คืนค่าน้ำซ้ำ/เกิน • คืนเงินอื่นๆ 	<p>1 ชุด 2 ฉบับ ตรวจสอบจำนวนเงินที่จะคืนผู้ใช้น้ำ พร้อมกับแบบ เอกสารเพิ่มเติมแล้วแต่กรณี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - การ์ดเงินประกันการใช้น้ำ หรือ - รายงานเงินประกัน (REG1Q090) หรือ - ทะเบียนเงินประกันการใช้น้ำของผู้ใช้น้ำแต่ละราย - แบบรายวันทั่วไปค่าน้ำรับเกิน (สำเนา) หรือ - ใบเสร็จรับเงินค่าน้ำรับเกิน (รหัส 44) (ต้นฉบับ) - ใบเสร็จรับเงิน หรือ - เอกสารประกอบการคืนเงิน หรือ - เอกสารแสดงการชำระเงินจากระบบ CIS (แทนใบเสร็จรับเงิน) <p>รวบรวมเอกสารนำเสนอผู้มีอำนาจ เพื่อขออนุมัติคืนเงิน ดำเนินการตาม ข้อ 9 ต่อไป</p>
<p>ส่วนก่อสร้าง</p>	<p>5. รับเอกสาร ตรวจสอบการติดตั้งประปา แล้วแต่กรณีดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ติดตั้งแล้ว ประทับข้อความ "ติดตั้งแล้ว วันที่ติดตั้ง" ในเอกสารการขอคืนเงิน ส่งเรื่องคืนสบน. ดำเนินการในข้อ 6 ต่อไป - ยังไม่ได้ติดตั้ง ถ้าเบิกพัสดุแล้วให้จัดทำใบคืนพัสดุ และประทับข้อความ "ถอนเงินค่าติดตั้งคืน ใบคืนพัสดุเลขที่ _____" ในเอกสารการขอติดตั้งประปา ส่งเรื่องการขอคืนเงิน ให้ สอ.ดำเนินการในข้อ 7 ต่อไป
<p>ส่วนบริการการใช้น้ำ</p>	<p>6. รับเอกสารจาก สกส. แล้วจัดทำใบแจ้งผู้ใช้น้ำว่าไม่สามารถถอนเงินคืนได้ บันทึกปิดงานคำร้องนี้</p>
<p>ส่วนสำรวจและออกแบบ</p>	<p>7. รับเอกสารจาก สกส. แล้วตรวจสอบความถูกต้อง ทำการคำนวณรายการคืน เงิน และจัดทำใบขออนุมัติจ่ายคืนเงิน 1 ชุด 1 ฉบับ รวบรวมเอกสารเพื่อนำเสนอผู้มีอำนาจ ขออนุมัติจ่ายคืนเงินค่าติดตั้งประปาต่อไปในข้อ 9</p>
<p>ผู้มีอำนาจอนุมัติคืนเงิน</p>	<p>8. ลงนามอนุมัติในใบขออนุมัติจ่ายคืนเงิน หน่วยงานต้นเรื่อง จัดทำใบนำส่งเรื่องแล้วส่งเรื่องให้ ส่วนกลางสาขา</p>
<p>ส่วนกลางสาขา</p>	<p>9. รับเอกสารการขอคืนเงิน ตรวจสอบความถูกต้อง และวิธีรับเงินคืน แล้วรวบรวม เอกสารเสนอผู้มีอำนาจอนุมัติจ่ายคืนเงิน ลงนามอนุมัติการจ่ายคืนเงินในใบขออนุมัติจ่าย คืนเงิน เมื่อได้รับการอนุมัติแล้วให้ บันทึกการอนุมัติจ่ายคืนเงินในระบบงาน CIS.และ ดำเนินการ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - กรณีคืนเงินโดยเงินสดย่อย/เช็ค ดำเนินการตามข้อ 10 ต่อไป - กรณีคืนเงินโดยยืมเงินทดรองจ่าย ดำเนินการตามข้อ 16 ต่อไป <p>10. กรณีคืนเงินโดยเงินสดย่อย/เช็ค ดำเนินการดังนี้</p> <p>10.1 กรณีจัดทำเช็คเพื่อจ่ายเช็ค หรือนำเช็คฝากเข้าบัญชีธนาคารให้ผู้ใช้น้ำจัดทำเช็คส่งจ่ายคืน และรายงานเช็คส่งจ่าย ผู้เบิกเช็คลงนามรับเช็ค และ เสนอผู้มีอำนาจ ลงนามในเช็คส่งจ่าย แล้วดำเนินการตามข้อ 11 ต่อไป</p>

หน่วยงาน

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ส่วนกลางสาขา

10.2 กรณีเบิกเงินสดเพื่อจ่ายเงินสด หรือนำเงินสดฝากเข้าบัญชีธนาคารให้ผู้ใช้น้ำนำเอกสารไป
เบิกเงินสด บันทึกการเบิกเงินในทะเบียนเงินสดย่อยและให้ผู้เบิกเงิน

ลงนามในช่องผู้รับเงิน แล้วดำเนินการตามข้อ 11 ต่อไป

ถ้าผู้ใช้น้ำต้องการให้นำฝากเข้าบัญชีธนาคาร

11. ดำเนินการดังนี้

- จัดทำใบนำฝากธนาคาร 3 ฉบับ นำเงิน/เช็ค ฝากเข้าบัญชีผู้ใช้น้ำ และมอบใบนำฝาก
ธนาคาร ฉบับที่ 1 ให้ธนาคาร
- ประทับข้อความ "นำฝากบัญชีผู้ใช้น้ำ" ในใบขออนุมัติจ่ายเงินทุกฉบับ และเอกสารที่
เกี่ยวข้องทั้งหมด
- บันทึกชื่อธนาคาร เลขที่บัญชีที่นำฝากเข้าบัญชีผู้ใช้น้ำ ในระบบ CIS แล้วดำเนินการตามข้อ 14
ต่อไป

ถ้าผู้ใช้น้ำต้องการรับเงินคืนเป็นเงินสด/เช็ค

12. ให้ติดต่อผู้ใช้น้ำมารับเงินคืนเมื่อผู้ใช้น้ำมารับเงินให้ประทับข้อความ "จ่ายเงินสด" หรือ
"จ่ายเช็ค" ในใบขออนุมัติจ่ายเงินทุกฉบับ และเอกสารที่เกี่ยวข้องทั้งหมด บันทึกข้อมูลการ
จ่ายเงินสด /เช็ค ในระบบ CIS
13. จัดทำใบลดหนี้ 3 ฉบับ
14. บันทึกรายละเอียดของใบลดหนี้ / พรท.ค่าน้ำรับเกิน / ใบเสร็จรับเงิน (รหัส 44) ในใบขออนุมัติ
จ่ายเงิน
15. ให้ผู้ใช้น้ำลงชื่อรับเงินสดหรือเช็ค ในใบลดหนี้ทุกฉบับ ใบขออนุมัติจ่ายเงินมอบเงินสด/เช็ค
ใบลดหนี้ ฉบับที่ 1 ใบนำฝากธนาคาร ฉบับที่ 3 (ถ้ามี) ให้ผู้ใช้น้ำ เอกสารส่วนที่เหลือ นำไป
ดำเนินการตามข้อ 18 ต่อไป

กรณีคืนเงินโดยยืมเงินทตรงจ่าย

16. ดำเนินการ ดังนี้

- จัดทำใบยืมเงินและหักล้างเงินยืม 2 ฉบับ เสนอให้ผู้มีอำนาจ ลงนามอนุมัติให้ยืมเงิน
- ส่งเอกสารทั้งหมดให้กองตรวจจ่าย เพื่อปฏิบัติตามคู่มือบัญชี แล้ว ลงนามรับเงิน พร้อมรับ
เอกสารคืนจาก กกง. แล้วดำเนินการตามข้อ 13 - 14
- แจ้งผู้ใช้น้ำให้มารับ เงิน / เช็ค / นำฝากบัญชีธนาคารผู้ใช้น้ำ แล้วให้ผู้ใช้น้ำลงชื่อรับเงินสด
หรือ เช็ค ในใบลดหนี้ทุกฉบับใบขออนุมัติจ่ายเงิน แล้วแจกจ่ายเอกสาร ดังนี้

16.1 ให้ผู้ใช้น้ำ

- เงินสด/เช็ค
- ใบลดหนี้ ฉบับที่ 1
- ใบนำฝากธนาคาร ฉบับที่ 3 (ถ้ามี)

หน่วยงาน

ส่วนกลางสาขา

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

16.2 เอกสารทั้งหมดดำเนินการในข้อ 17 ต่อไป

- ใบขออนุมัติจ่ายเงิน ฉบับที่ 1-2
- เอกสารประกอบฯ
- ใบลดหนี้ ฉบับที่ 2-3
- ใบคำร้องบริการการใช้น้ำ (แบบ ร.59) ฉบับที่ 1
- ใบยืมเงินและหักล้างเงินยืม ฉบับที่ 1-2

17. จัดทำบันทึกหักล้างเงินยืมภายในกำหนดเวลาและให้ทันในวันสิ้นเดือนที่จัดทำใบลดหนี้ โดยแสดงรายละเอียด เลขที่ วันที่ ตามใบลดหนี้ จำนวนเงินที่คืนผู้ใช้น้ำ ภาษีขาย (ถ้ามี) และจำนวนเงินรวมในใบยืมเงินและหักล้างเงินยืม (หรือส่วนต่อใบหักล้างเงินยืม) แล้วส่งหลักฐานเงินยืมให้กองการเงินเพื่อตรวจสอบรายการหักล้างเงินยืม แล้วดำเนินการตามวิธีปฏิบัติในคู่มือบัญชีต่อไป โดยแจกจ่ายเอกสารดังนี้

17.1 ให้ กองการเงิน ตรวจสอบเอกสารและทำการ หักล้างเงินยืม แล้วส่งเอกสารทั้งหมด ให้ กองตรวจสอบใบสำคัญจ่าย บันทึกบัญชีในระบบ SAP และเก็บไว้เป็นหลักฐานต่อไป

- ใบขออนุมัติจ่ายเงิน ฉบับที่ 1
- เอกสารประกอบฯ
- ใบคำร้องบริการน้ำประปา (แบบ ร.59) ฉบับที่ 1
- บันทึกและใบยืมเงินและหักล้างเงินยืม ฉบับที่ 1
- ใบนำฝากธนาคาร ฉบับที่ 2

17.2 ดำเนินการในข้อ 22 ต่อไป

- ใบขออนุมัติจ่ายเงิน ฉบับที่ 2
- ใบลดหนี้ ฉบับที่ 2-3
- บันทึกและใบยืมเงินและหักล้างเงินยืม ฉบับที่ 2

ณ.สิ้นวันทำการ

ส่วนกลางสาขา

18. จัดทำใบเบิกเงินสดย่อย/เช็ค ส่งให้ผู้เกี่ยวข้องลงนาม

19. บันทึกการจ่ายเงินในระบบงาน (SAP) ตามวิธีปฏิบัติในคู่มือบัญชี หากผู้ใช้น้ำไม่ติดต่อขอรับเงินคืน ให้ส่งเรื่องคืนส่วนจัดเก็บและรับเงิน ทำการยกเลิกสถานะการเงินประจำวันฯ

20. บันทึก เลขที่เอกสารทางบัญชี ในใบเบิกเงินสดย่อย/เช็ค บันทึก เลขที่เอกสาร ทางบัญชีที่เกิดจากระบบ SAP ลงในระบบ CIS

21. จัดทำรายงานใบลดหนี้ รายงานอนุมัติจ่ายเงิน รายงานเช็คสั่งจ่าย และรายงานรายละเอียดงานคืน (REP3Q010(2))

22. เมื่อต้องการเบิกชดเชย ให้จัดทำใบเบิกชดเชยเงินสดย่อย/เช็ค ตามวิธีปฏิบัติใน คู่มือบัญชี แล้วแจกจ่ายเอกสาร ดังนี้

หน่วยงาน	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
ส่วนกลางสาขา	<p>22.1 กองตรวจจ่าย ดำเนินการตรวจสอบการเบิกชดเชยเงินสดย่อย/เช็คตามวิธีปฏิบัติใน คู่มือบัญชี</p> <ul style="list-style-type: none"> - ใบขออนุมัติจ่ายเงินคืนเงิน ฉบับที่ 1 - ใบเบิกชดเชยเงินสดย่อย/เช็ค ฉบับที่ 1 - ใบนำฝากธนาคาร ฉบับที่ 2 <p>22.2 กองภาษีอากร ดำเนินการต่อไปตามวิธีปฏิบัติในคู่มือบัญชี</p> <ul style="list-style-type: none"> - รายงานใบลดหนี้(REP 3R020(1) ฉบับที่ 1 <p>22.3 กองการเงิน ดำเนินการต่อไปตามวิธีปฏิบัติในคู่มือบัญชี</p> <ul style="list-style-type: none"> - รายงานเช็คส่งจ่ายเงิน ฉบับที่ 2 (รับโทรสาร และรับ สแกน) <p>22.4 หน่วยงานเจ้าของเรื่อง (สจก./สคร./สอม.) ดำเนินการตามข้อ 23 ต่อไป</p> <ul style="list-style-type: none"> - ใบขออนุมัติจ่ายเงินคืนเงิน ฉบับที่ 2 - เอกสารประกอบฯ - ใบคำร้องบริการน้ำประปา (แบบ ร.59) ฉบับที่ 1 - รายงานเงินประกัน (REG1Q090) ฉบับที่ 1 - แบบรายวันทั่วไปค่าน้ำรับเกินหรือใบเสร็จรับเงินค่าน้ำรับเกิน (รหัส 44) (สคร./สจก.) - รายงานรายละเอียดงานคืนเงิน (REP3Q010(2) ฉบับที่ 2 (สจก.) - ใบนำฝากธนาคาร (สำเนาภาพถ่าย) <p>22.5 เก็บเป็นหลักฐาน</p> <ul style="list-style-type: none"> - รายงานใบลดหนี้(REP3R030(1) ฉบับที่ 2 - ใบลดหนี้ ฉบับที่ 2 -3 - ทะเบียนเงินสดย่อย และทะเบียนเช็ค - ใบเบิกเงินสดย่อย /เช็ค ฉบับที่ 1 - ใบนำฝากธนาคาร (สำเนาภาพถ่าย) - ใบขออนุมัติจ่ายเงินคืนเงิน ฉบับที่ 2 - ใบเบิกชดเชยเงินสดย่อย /เช็ค ฉบับที่ 2 - รายงานเช็คส่งจ่ายเงิน ฉบับที่ 1 - ต้นขั้วเช็ค - รายงานรายละเอียดงานคืนเงิน(REP3Q010(2) ฉบับที่ 1
หน่วยงานเจ้าของเรื่อง	<p>23. รับเอกสารการคืนเงินจากส่วนกลาง แล้วดำเนินการ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - กรณีคืนเงินประกันการใช้น้ำ ให้ส่วนจัดเก็บและรับเงิน ตรวจสอบการลบข้อมูลเงินประกันฯ ในระบบ CIS แล้ว เก็บเอกสารไว้เป็นหลักฐาน - กรณีคืนเงินค่าติดตั้งประปา ถ้ามีการคืนเงินประกันฯ ด้วย ให้ สกส.ทำการบันทึกข้อมูลยกเลิกการติดตั้งจากทะเบียนผู้ใช้น้ำรอติดตั้งแล้วส่งเรื่องให้ส่วนจัดเก็บและรับเงินตรวจสอบการลบข้อมูลเงินประกันฯในระบบ CIS แล้วเก็บเอกสารไว้เป็นหลักฐาน - กรณีคืนเงินค่าน้ำให้ สคร./สอม. เก็บเอกสารไว้เป็นหลักฐาน
ส่วนจัดเก็บและรับเงิน/	
ส่วนควบคุมรายได้/	
ส่วนอ่านมาตร	

หน่วยงาน
ณ วันสิ้นเดือน
ส่วนกลางสาขา

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

24. จัดทำรายงานเช็คคงค้างสิ้นเดือน(ถ้ามีเช็คคงค้าง) จัดส่งให้กองการเงิน

การจ่ายเงินคืน



