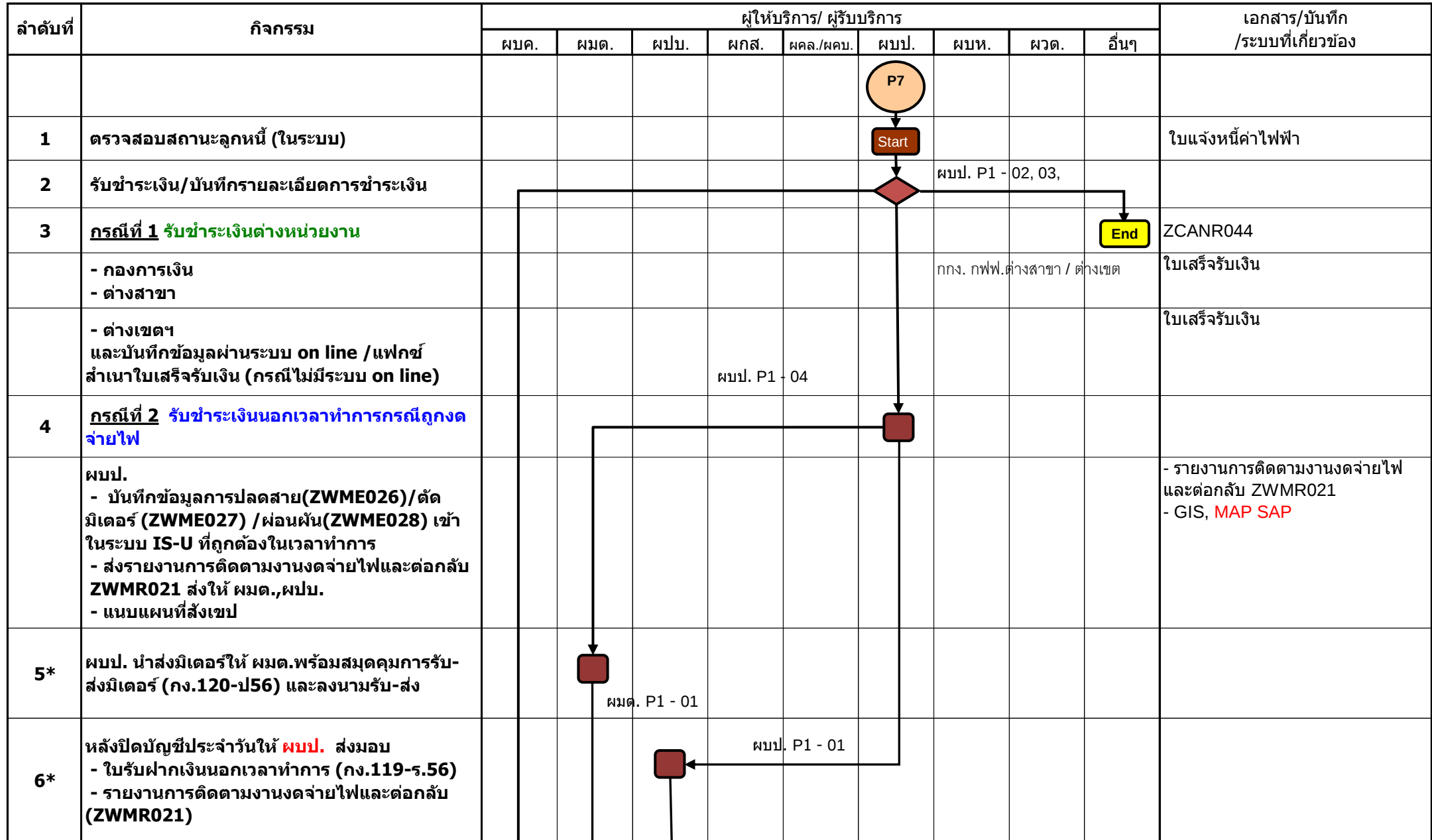


สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P1 : กระบวนการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า



สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P1 : กระบวนการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า

| ลำดับที่ | กิจกรรม                                                                                                                                                                                 | ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ |                                                                                     |                                                                                     |      |           |                                                                                     |      |      |                                                                                     | เอกสาร/บันทึก<br>/ระบบที่เกี่ยวข้อง                                                                                                  |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------|------|------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          |                                                                                                                                                                                         | ผบค.                       | ผมด.                                                                                | ผปปบ.                                                                               | ผกส. | ผคณ./ผคย. | ผบป.                                                                                | ผบห. | ผวด. | อื่นๆ                                                                               |                                                                                                                                      |
| 7*       | ผมด.ส่งมอบ<br>- มิเตอร์ที่ได้ตัดกลับให้ พนักงานอยู่เวรฯ พร้อม<br>ลงนามรับ-ส่ง<br>- สมุดคุมการรับ-ส่งมิเตอร์ (กง.120-ป56)                                                                |                            |                                                                                     |  |      |           |                                                                                     |      |      |                                                                                     |                                                                                                                                      |
| 8        | พนักงาน E/O<br>- รับฝากเงินค่าไฟฟ้าที่ค้างชำระและค่าดอกลับฯ<br>- ออกใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯ (กง.119-<br>ร.56) ให้ผู้ใช้ไฟเป็นหลักฐาน พร้อมบันทึก<br>หมายเลข PEA และหน่วยอ่านในมิเตอร์ |                            |                                                                                     |  |      |           |                                                                                     |      |      |  | ใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯ (กง.<br>119-ร.56)                                                                                          |
| 9        | พนักงาน E/O นำส่ง<br>- เงิน<br>- สำเนาใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯ (กง.<br>119-ร.56) ฉบับที่ 1<br>- รายงานการรับฝากเงินของชุดปฏิบัติการแก้<br>กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (กง.107-ป.56)              |                            |                                                                                     |                                                                                     |      |           |  |      |      |                                                                                     | - รายงานการรับฝากเงินของชุด<br>ปฏิบัติการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง<br>(กง.107-ป.56)<br>- สำเนาใบรับฝากเงินนอกเวลา<br>ทำการฯ (กง.119-ร.56) |
| 10       | ส่งคืน<br>- มิเตอร์ที่ยังไม่ได้ขอต่อกลับการใช้ไฟฟ้า<br>- สมุดคุมการรับ-ส่งมิเตอร์ กรณีถูกงดจ่ายไฟ<br>ของชุดปฏิบัติการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (กง.<br>120-ป.56) ให้กับ ผมด.ในวันทำการถัดไป  |                            |    |                                                                                     |      |           |                                                                                     |      |      |                                                                                     |                                                                                                                                      |
|          | ผมด. ทำการตรวจสอบความถูกต้องของมิเตอร์<br>พร้อมลงนามรับรองในรายงานการติดตามงานงด<br>จ่ายไฟและต่อกลับ (ZWMR021)                                                                          |                            |  |                                                                                     |      |           |                                                                                     |      |      |                                                                                     | ZWMR021                                                                                                                              |

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P1 : กระบวนการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า

| ลำดับที่ | กิจกรรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ |      |      |      |           |                                                                                     |      |      |       | เอกสาร/บันทึก<br>/ระบบที่เกี่ยวข้อง |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------|------|------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------|------|------|-------|-------------------------------------|
|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | ผบค.                       | ผมด. | ผปป. | ผกส. | ผคค./ผคบ. | ผปป.                                                                                | ผบห. | ผวด. | อื่นๆ |                                     |
| 11       | <b>ผบป.ตรวจสอบ</b><br>- จำนวนเงินกับรายงานการรับฝากเงินฯกับสำเนาใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯ<br>- รายงานการติดตามงานงดจ่ายไฟและต่อกลับ (ZWMR021) ให้ถูกต้องตรงกัน<br>- จัดส่งให้พนักงานบัญชี (ทำหน้าที่รับเงิน) ทำการรับเงินและตัดชำระหนี้ในระบบ BPM โดยประทับตราทางด้านหลังใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯ ฉบับสุดท้ายของเล่ม เลขที่ ที่นำส่ง พร้อมแนบใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษีกับรายงานการรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯไว้เพื่อมอบใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษีให้ผู้ใช้ไฟ |                            |      |      |      |           |  |      |      |       | สำเนาใบรับฝากเงิน ,<br>ZWMR021      |
| 12       | - สรุปการรับ-จ่ายเงินประจำวัน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                            |      |      |      |           | End                                                                                 |      |      |       | สรุปรายงานการรับ-จ่ายประจำวัน       |

หมายเหตุ

- \* แนวทางปฏิบัติด้านมิเตอร์ตามลำดับที่ 5,6 และ 7
  - ทั้งสามแผนกสามารถทำการส่งมอบและตรวจสอบมิเตอร์ในเวลาเดียวกัน ณ จุดเดียวกันได้ ทั้งนี้ควรมีสถานที่จัดเก็บมิเตอร์ที่สะดวกในการส่งมอบและตรวจสอบ
  - ควรจัดกลุ่มมิเตอร์ให้สอดคล้องกับสถานะของมิเตอร์ ( มิเตอร์ 7,14,30 วัน)

กระบวนการงาน P1 : กระบวนการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า

| ผู้ให้บริการ | ลำดับที่ | รหัส SLA                  | กิจกรรม                                                                                                                                                                                                                | ข้อตกลง                                                                                                                                                                                       | ผู้รับบริการ | เอกสาร/ระบบที่เกี่ยวข้อง |
|--------------|----------|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------------------|
| ผบป.         | 1        |                           | ตรวจสอบสถานะลูกหนี้ (ในระบบ)                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                               |              |                          |
| ผบป.         | 2        | ผบป. P1 - 02,ผบป. P1 - 03 | รับชำระเงิน/บันทึกรายละเอียดการชำระเงิน                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                               |              |                          |
|              |          |                           | กรณีที่ 1 รับชำระเงินต่างหน่วยงาน (กรณีระบบ off line )                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                               |              |                          |
|              |          |                           | - กองการเงิน                                                                                                                                                                                                           | ข้อมูลในระบบ BPM/รายงานเอกสาร (รายงานรับชำระเงินแทน) ซึ่ง กฟฟ.รับแทน ที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว                                                                                         | - กองการเงิน |                          |
|              |          |                           | - ต่างสาขา                                                                                                                                                                                                             | ข้อมูลในระบบ BPM/รายงานเอกสาร (รายงานรับชำระเงินแทน) ซึ่ง กฟฟ.รับแทน ที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว                                                                                         | - ต่างสาขา   |                          |
|              |          |                           | - ต่างเขตฯ                                                                                                                                                                                                             | ข้อมูลในระบบ BPM/รายงานเอกสาร (รายงานรับชำระเงินแทน) ซึ่ง กฟฟ.รับแทน ที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว                                                                                         | - ต่างเขตฯ   |                          |
|              |          |                           | กรณีที่ 2 รับชำระเงินนอกเวลาทำการกรณีฉุกเฉินจ่ายไฟ                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                               |              |                          |
| ผบป.         | 3        | ผบป. P1 - 01              | ผบป.<br>- บันทึกข้อมูลการปลดสาย (ZWME026) / ตัดมิเตอร์(ZWME027) / ผ่อนผัน (ZWME028) เข้าในระบบ IS-U ที่ถูกต้องในเวลาทำการ<br>- ส่งรายงานการติดตามงานงดจ่ายไฟและต่อกลับ ZWMR021 ส่งให้ ผมด. ,ผบป.<br>- แนบแผนที่สังเขป  | ทำการบันทึกข้อมูลการปฏิบัติงานของผู้รับเหมางดจ่ายไฟ ผ่อนผัน/ปลดสาย/ตัดมิเตอร์                                                                                                                 |              |                          |
|              |          |                           | หลังปิดบัญชีประจำวันให้ ผบป. ทำการส่งมอบใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการ พร้อมรายงานการติดตามงานงดจ่ายไฟและต่อกลับ (zwmr 021)                                                                                                  |                                                                                                                                                                                               |              |                          |
| ผบป.         | 4        | ผบป. P1 - 04              | ผบป.<br>- บันทึกข้อมูลการปลดสาย (ZWME026) / ตัดมิเตอร์ (ZWME027) / ผ่อนผัน (ZWME028) เข้าในระบบ IS-U ที่ถูกต้องในเวลาทำการ<br>- ส่งรายงานการติดตามงานงดจ่ายไฟและต่อกลับ ZWMR021 ส่งให้ ผมด. ,ผบป.<br>- แนบแผนที่สังเขป | ทำการบันทึกข้อมูลการปฏิบัติงานของผู้รับเหมางดจ่ายไฟ ผ่อนผัน/ปลดสาย/ตัดมิเตอร์                                                                                                                 | ผมด.         |                          |
| ผมด.         | 5        | ผมด. P1 - 01              | ผบป.นำส่งมิเตอร์ให้ ผมด.พร้อมสมุดคุมการรับ-ส่งมิเตอร์ (กง.120-ป56) และลงนามรับ-ส่ง                                                                                                                                     | ผมด.ส่งมอบมิเตอร์ที่ได้ตัดกลับ พร้อมบันทึกนำส่งในแบบฟอร์มสมุดคุมการรับ-จ่ายมิเตอร์กรณีงดจ่ายไฟของชุดปฏิบัติการงานแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (กง.120-ป.56) ภายในเวลา 16.30 น.ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน | ผบป.         |                          |
|              | 6        |                           | หลังปิดบัญชีประจำวันให้ ผบป. ส่งมอบ<br>- ใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการ (กง.119-ร.56)<br>- รายงานการติดตามงานงดจ่ายไฟและต่อกลับ (ZWMR021)                                                                                    |                                                                                                                                                                                               |              |                          |
|              | 7        |                           | ผมด.ส่งมอบ<br>- มิเตอร์ที่ได้ตัดกลับให้ พนักงานอยุธยา พร้อมลงนามรับ-ส่ง<br>- สมุดคุมการรับ-ส่งมิเตอร์ (กง.120-ป56)                                                                                                     |                                                                                                                                                                                               |              |                          |
| ผบป.         | 8        | ผบป. P1 - 01              | พนักงาน E/O<br>- รับฝากเงินค่าไฟฟ้าที่ค้างชำระและค่าต่อกลับฯ<br>- ออกใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการ(กง.119-ร.56)ให้ผู้ใช้ไฟเป็นหลักฐาน พร้อมบันทึกหมายเลข PEA และหน่วยอ่านในมิเตอร์                                          | เอกสาร (ค่าไฟฟ้าค้างชำระ และค่าธรรมเนียมการต่อกลับ/ ค่าประกันเรียกเก็บเพิ่ม) ที่มีข้อมูลถูกต้อง เอกสารครบถ้วน และได้รับเงินที่ครบถ้วนตามที่ระบุในใบเสร็จ ส่งภายในกำหนดเวลา                    | ผบป.         |                          |

|      |           |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                           |      |  |
|------|-----------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|--|
| ผปบ. | <b>9</b>  | ผปบ. P1 - 02 | พนักงาน E/O หรือหัวหน้าเวรนำส่ง<br>- เงิน<br>- สำเนาใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯ (กง.119-ร.56) ฉบับที่ 1<br>- รายงานการรับฝากเงินของชุดปฏิบัติการแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (กง.107-ป.56)                                                                                                                                                                                                                                                                               | เอกสาร (ค่าไฟฟ้าค้างชำระ และค่าธรรมเนียมการดอกลับ/ ค่าประกันเรียกเก็บเพิ่ม) ที่มีข้อมูลถูกต้อง เอกสารครบถ้วน และได้รับเงินที่ครบถ้วนตามที่ระบุในใบเสร็จ ส่งภายในกำหนดเวลา | ผมด. |  |
|      | <b>10</b> |              | ส่งคืน<br>- มิเตอร์ที่ยังไม่ได้ขอต่อกลับการใช้ไฟฟ้า<br>- สมุดคุมการรับ-ส่งมิเตอร์ กรณีถูกดจ่ายไฟของชุดปฏิบัติการแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (กง.120-ป.56) ให้กับ ผมด. ในวันทำการถัดไป                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                           |      |  |
|      | <b>11</b> |              | พนักงานควบคุมการกระจายไฟ ผปบ. ทำการตรวจสอบรายงานการรับฝากเงินฯกับสำเนาใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯ และรายงานการติดตามงานกระจายไฟและดอกลับ (ZWMR021) ให้ถูกต้องตรงกันและจัดส่งให้พนักงานบัญชี (ทำหน้าที่รับเงิน) ทำการรับเงินและตัดชำระหนี้ในระบบ BPM โดยประทับตราทางด้านหลังใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯ ฉบับสุดท้ายของเล่ม เลขที่ ที่นำส่ง พร้อมแนบใบเสร็จรับเงิน /ใบกำกับภาษีกับรายงานการรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯไว้เพื่อมอบใบเสร็จรับเงิน / ใบกำกับภาษีให้ผู้ใช้ไฟ |                                                                                                                                                                           |      |  |
|      | <b>12</b> |              | - สรุปการรับ-จ่ายเงินประจำวัน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                           |      |  |

## แบบฟอร์มติดตามและประเมินผลตามข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการงาน

กระบวนการงาน: **P1 รับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า**

| ผู้ให้บริการ | SLA | รหัส SLA     | ผู้รับบริการ                                    | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                                                                                                        | การตรวจสอบเอกสาร                                                                                                                                                                                                             | การตรวจสอบระบบ T-CODE              | สาเหตุ |
|--------------|-----|--------------|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|--------|
| ผบป.         | 1   | ผบป.P1 - 01  | ผบป.                                            | การรับชำระเงินนอกเวลาทำการ กรณี<br>ถูกงดจ่ายไฟ ส่งรายละเอียดภายใน<br>เวลา 16.30 น.<br>- ข้อมูลการตัดมิเตอร์ประจำวันที่มีการ<br>นำเข้าระบบ IS-U -<br>แผนผังสังเขป -<br>ใบรับฝากเงินทั่วไป | 1.ตรวจสอบสมุดรับ-ส่งมอบใบรับฝากเงิน<br>ทั่วไปที่ ผบป.<br>ผบป. จัดทำทะเบียนคุมการรับ-ส่ง ใบรับ<br>ฝากเงินทั่วไป<br>2.รายงานงดจ่ายไฟจาก ผบป.<br>ผบป. ควรส่งมอบรายละเอียดการงด<br>จ่ายไฟประจำวัน ให้ ผบป. ภายในเวลา<br>16.30 น. |                                    |        |
|              |     |              |                                                 | - ผู้ควบคุมงานงดจ่ายไฟบันทึกข้อมูล<br>การผ่อนผัน/ปลดสาย/ตัดมิเตอร์ เข้าใน<br>ระบบ ISU ที่ถูกต้องในเวลาทำการ                                                                              | ตรวจประเมินการปฏิบัติงานของผู้รับจ้าง<br>จาก ใบสำคัญจ่ายเปรียบเทียบกับ<br>รายงานจ่ายค่าตอบแทน                                                                                                                                | ZWMR016                            |        |
| ผบป.         | 2   | ผบป.P1 - 02  | กองการเงิน<br>สำนักงานใหญ่<br>/<br>การไฟฟ้าอื่น | ข้อมูลการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า                                                                                                                                                           | ตรวจสอบด้วย BPM ข้อ 2.11                                                                                                                                                                                                     | ZWMR018                            |        |
| ผบป.         | 3   | ผบป.P1 - 03  | การไฟฟ้า<br>ต่างเขต                             | ข้อมูลการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า                                                                                                                                                           | ตรวจสอบด้วย BPM ข้อ 2.12                                                                                                                                                                                                     | ZCANR 044                          |        |
| ผบป.         | 4   | ผบป. P1 - 04 | ผมต.                                            | พบช.นำส่งมิเตอร์ที่ผู้รับจ้างตัดกลับ<br>และรายงานการติดตามงานงดจ่ายไฟ<br>และต่อกลับ ให้ ผมต. ภายในเวลา<br>16.00 น.                                                                       | สมุดคุมรับส่งมิเตอร์ กง.120 ป 56<br>บันทึก/รายละเอียดการส่งมอบมิเตอร์ที่<br>ถอนคืนจากค่างชำระไม่เกิน 7วัน(หาก<br>ตรวจพบมิเตอร์ที่ถอนคืนเกิน7วันจะ<br>ตรวจสอบจากหลักฐานการถอนคืน<br>มิเตอร์ที่ ผบป.                           | ZWMR021 ZCNR017<br>ZCNR026 027 028 |        |
| ผบป.         | 1   | ผบป. - 01    | .                                               | ใบรับฝากเงิน                                                                                                                                                                             | กง.107-ป.56                                                                                                                                                                                                                  |                                    |        |

## แบบฟอร์มติดตามและประเมินผลตามข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการงาน

กระบวนการงาน: **P1 รับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า**

| ผู้ให้บริการ | SLA | รหัส SLA     | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                                                                                                                                                  | การตรวจสอบเอกสาร                                                                                                                           | การตรวจสอบระบบ T-CODE | สาเหตุ |
|--------------|-----|--------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------|
| ผบป.         | 1   | ผบป.P1 - 02  | ผบป.         | ข้อมูลยอดชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า<br>- สำเนาใบรับฝากเงินทั่วไป<br>- รายงานการรับชำระเงินที่มีข้อมูลชื่อที่อยู่ หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า ที่ถูกต้อง<br>เอกสารครบถ้วน ส่ง ผบป.ในวันทำการถัดไปนับจากวันที่รับชำระเงินแล้ว<br>ภายในเวลาที่กำหนด |                                                                                                                                            |                       |        |
| ผบป.         | 3   | ผบป. P1 - 03 | ผมด.         | นำส่งมิเตอร์คืนให้ ผมด.พร้อมบันทึกนำส่งในแบบฟอร์มสมุดคุมการรับ-ส่งมิเตอร์กรณีงดจ่ายไฟของชุดปฏิบัติการงานแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง<br>ภายในเวลา 09.00น.<br>ในวันทำการถัดไป ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน                                       | ตรวจสอบสมุดคุมรับ-ส่งมอบใบเสร็จรับฝากเงินทั่วไปที่ ผบป.<br>ผบป. จัดทำทะเบียนคุมการรับ-ส่ง ใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการ ตาม ฝกง.431 ลว.5 พ.ย.55 |                       |        |
|              |     |              |              | - นำส่งใบเสร็จรับเงินทั่วไปให้ ผบป. เพื่อรับค่าไฟฟ้า ค่าแรงต่อกลับ และเงินประกันการใช้ไฟฟ้า (กรณีที่ทบทวนเงินประกัน)                                                                                                               | ตรวจสอบสมุดคุมรับ-ส่งมอบใบเสร็จรับเงินทั่วไปที่ ผบป.<br>ผบป. จัดทำทะเบียนคุมการรับ-ส่ง ใบเสร็จรับเงิน ตาม กง.(ผ)268 ลว.30 ต.ค.44           |                       |        |
|              |     |              |              | บันทึกการรับ-จ่ายประจำวัน                                                                                                                                                                                                          | ตรวจสอบประเมินรายงานการตรวจนับเงินสดคงเหลือประจำวัน                                                                                        |                       |        |
| ผมด.         | 1   | ผมด. P1 - 01 | ผบป.         | ผมด.ส่งมอบมิเตอร์ที่ได้ตัดกลับ พร้อมบันทึกนำส่งในแบบฟอร์มสมุดคุมการรับ-จ่ายมิเตอร์กรณีงดจ่ายไฟของชุดปฏิบัติการงานแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (กง.120-ป.56) ภายในเวลา 16.30 น. ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน                                     | บันทึกนำส่งในแบบฟอร์มสมุดคุมการรับ-จ่ายมิเตอร์กรณีงดจ่ายไฟของชุดปฏิบัติการงานแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (กง.120-ป.56)                            |                       |        |

## แบบฟอร์มติดตามและประเมินผลตามข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการงาน

กระบวนการงาน: **P1 รับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า**

| ผู้ให้บริการ | SLA | รหัส SLA    | ผู้รับบริการ                                 | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                                                                                           | แหล่งข้อมูลในการตรวจสอบ                                                                                                                                | เป็นไปตามกระบวนการงาน | เอกสารส่งมอบ ตามข้อตกลง | ระยะเวลาการส่งเอกสาร | สาเหตุ |
|--------------|-----|-------------|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|----------------------|--------|
| ผบป.         | 1   | ผบป.P1 - 01 | ผบป.                                         | ข้อมูลการตัดมิเตอร์ประจำวันที่มีการนำเข้าระบบ ISU ภายในเวลาที่กำหนด                                                                                                         | - ข้อมูลการปลดสาย(ZWME026)/ตัดมิเตอร์(ZWME027)/ผอนผัน (ZWME028)เข้าในระบบ IS-U ที่ถูกต้องในเวลาทำการ<br>- รายงานการติดตามงานงดจ่ายไฟและต่อกลับ ZWMR021 |                       |                         |                      |        |
|              |     |             |                                              | - ผู้ควบคุมงานงดจ่ายไฟบันทึกข้อมูลการผอนผัน/ปลดสาย/ตัดมิเตอร์ เข้าในระบบ ISU ที่ถูกต้องในเวลาทำการ                                                                          | ตรวจประเมินการปฏิบัติงานของผู้รับจ้างจาก ใบสำคัญจ่ายเปรียบเทียบกับ รายงานจ่ายค่าตอบแทน(T-Code ZWMR018)                                                 |                       |                         |                      |        |
| ผบป.         | 2   | ผบป.P1 - 02 | กองการเงิน<br>สำนักงานใหญ่ /<br>การไฟฟ้าอื่น | ข้อมูลในระบบ BPM/รายงานเอกสาร (รายงานรับชำระเงินแทน) ซึ่ง กฟฟ.รับแทน ที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว                                                                       | ข้อมูลในระบบ BPM / รายงานเอกสาร (รายงานรับชำระเงินแทน) ซึ่ง กฟฟ.รับแทน                                                                                 |                       |                         |                      |        |
| ผบป.         | 3   | ผบป.P1 - 03 | การไฟฟ้าต่าง<br>เขต                          | ข้อมูลในระบบ BPM / รายงานเอกสาร (ใบเสร็จรับเงิน) ซึ่ง กฟฟ.รับแทน ที่ถูกต้อง ครบถ้วน                                                                                         | ข้อมูลในระบบ BPM / รายงานเอกสาร (รายงานรับชำระเงินแทน) ซึ่ง กฟฟ.รับแทน                                                                                 |                       |                         |                      |        |
| ผบป.         | 4   | ผบป.P1 - 04 | ผมด.                                         | การนำส่งมิเตอร์ที่ผู้รับจ้างตัดกลับ และรายงานการติดตามงานงดจ่ายไฟและต่อกลับ (ZWMR021) ให้ ผมด. ภายในเวลา 16.00 น.                                                           | รายงานการติดตามงานงดจ่ายไฟและต่อกลับ (ZWMR021)                                                                                                         |                       |                         |                      |        |
| ผบป.         | 1   | ผบป.P1 -01  | ผบป.                                         | เอกสาร (ค่าไฟฟ้าค้างชำระ และค่าธรรมเนียมการต่อกลับ / ค่าประกันเรียกเก็บเพิ่ม) ที่มีข้อมูลถูกต้อง เอกสารครบถ้วน และได้รับเงินที่ครบถ้วนตามที่ระบุในใบเสร็จ ส่งภายในกำหนดเวลา | เอกสาร (ค่าไฟฟ้าค้างชำระ และค่าธรรมเนียมการต่อกลับ / ค่าประกันเรียกเก็บเพิ่ม)                                                                          |                       |                         |                      |        |

## แบบฟอร์มติดตามและประเมินผลตามข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการงาน

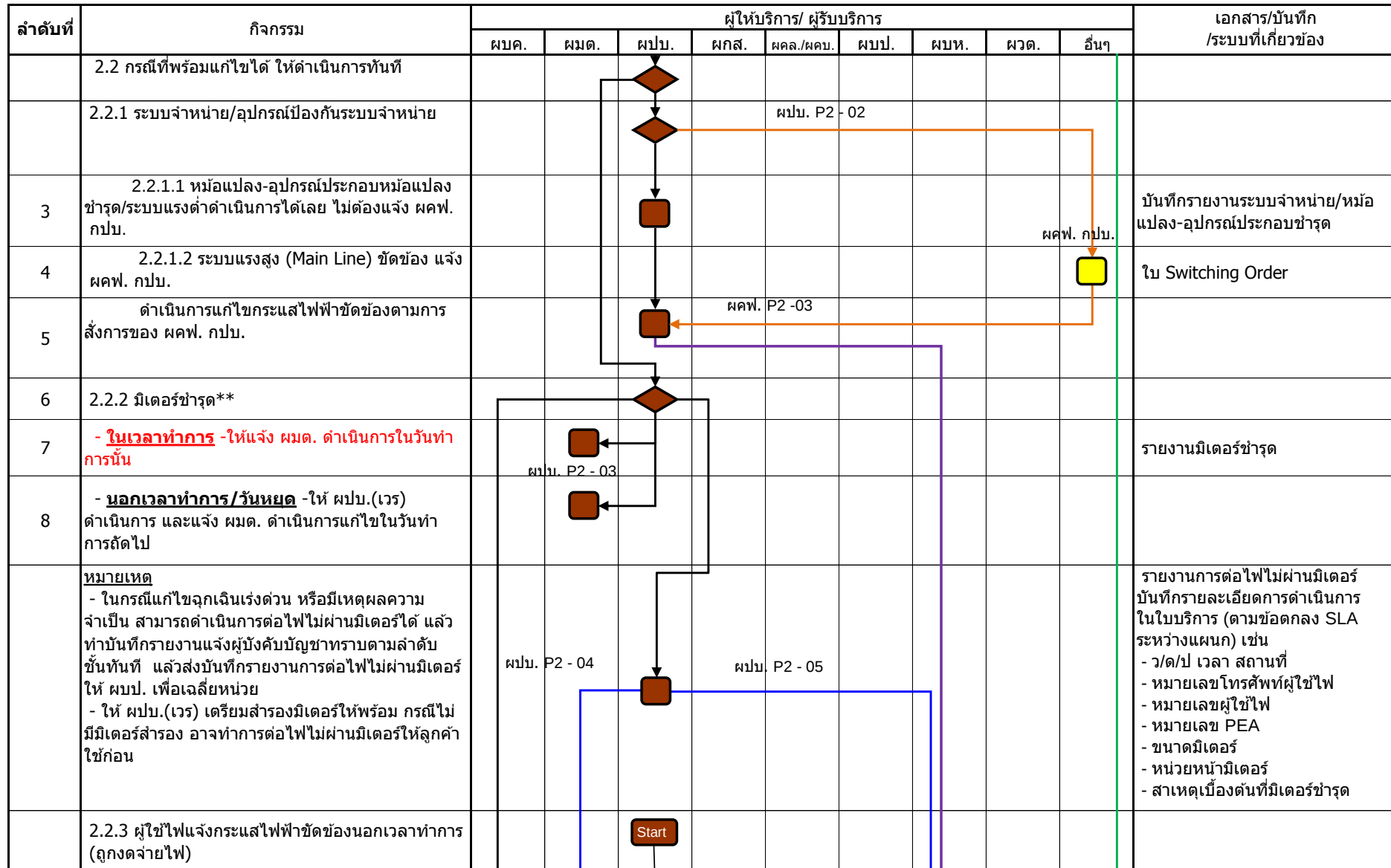
กระบวนการงาน: **P1 รับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า**

| ผู้ให้บริการ | SLA | รหัส SLA     | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                                                                                                                 | แหล่งข้อมูลในการตรวจสอบ                                                                                         | เป็นไปตามกระบวนการงาน | เอกสารส่งมอบ ตามข้อตกลง | ระยะเวลาการส่งเอกสาร | สาเหตุ |
|--------------|-----|--------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|----------------------|--------|
| ผปบ.         | 3   | ผปบ. P1 - 02 | ผมด.         | นำส่งมิเตอร์คืนให้ ผมด.พร้อมบันทึกนำส่งในแบบฟอร์มสมุดคุมการรับ-ส่งมิเตอร์กรณีงดจ่ายไฟของชุดปฏิบัติการงานแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (กง.120-ป.56)ภายในเวลา 09.00น.ในวันทำการถัดไป ได้อย่างถูกต้องครบถ้วน | บันทึกนำส่งในแบบฟอร์มสมุดคุมการรับ-ส่งมิเตอร์กรณีงดจ่ายไฟของชุดปฏิบัติการงานแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง                |                       |                         |                      |        |
|              |     |              |              | - นำส่งใบเสร็จรับเงินทั่วไปให้ ผปบ.เพื่อรับค่าไฟฟ้า ค่าแรงต่อกลับ และเงินประกันการใช้ไฟฟ้า (กรณีที่ทบทวนเงินประกัน)                                                                               | ตรวจสอบสมุดคุมรับ-ส่งมอบใบเสร็จรับเงินทั่วไปที่ ผปบ.จัดทำทะเบียนคุมการรับ-ส่งใบเสร็จรับเงิน                     |                       |                         |                      |        |
|              |     |              |              | บันทึกรายการรับ-จ่ายประจำวัน                                                                                                                                                                      | ตรวจสอบประเมินรายงานการตรวจนับเงินสดคงเหลือประจำวัน                                                             |                       |                         |                      |        |
| ผมด.         | 1   | ผมด. P1 - 01 | ผปบ.         | ผมด.ส่งมอบมิเตอร์ที่ได้ตัดกลับ พร้อมบันทึกนำส่งในแบบฟอร์มสมุดคุมการรับ-จ่ายมิเตอร์กรณีงดจ่ายไฟของชุดปฏิบัติการงานแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (กง.120-ป.56) ภายในเวลา 16.30 น. ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน    | บันทึกนำส่งในแบบฟอร์มสมุดคุมการรับ-จ่ายมิเตอร์กรณีงดจ่ายไฟของชุดปฏิบัติการงานแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (กง.120-ป.56) |                       |                         |                      |        |

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P2 : กระบวนการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง

| ลำดับที่ | กิจกรรม                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ |      |       |      |           |              |              |           |           | เอกสาร/บันทึก<br>/ระบบที่เกี่ยวข้อง                                                                                                                                        |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------|-------|------|-----------|--------------|--------------|-----------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | ผบค.                       | ผมต. | ผปป.  | ผกส. | ผคณ./ผคบ. | ผปป.         | ผบท.         | ผวต.      | อื่นๆ     |                                                                                                                                                                            |
| 1        | รับแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง<br>(ทางโทรศัพท์/PEA Call center 1129/ มาด้วยตนเอง)<br>*ผู้รับแจ้งต้องขอรายละเอียด ชื่อผู้แจ้ง/สถานที่ที่เกิด<br>ปัญหา/เบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ/e-mail (ถ้ามี) ทุกครั้ง<br>- ค้นหาสถานที่เกิดเหตุ โดยพิจารณาข้อมูลจากระบบ<br>OMS ซึ่งมีการเชื่อมต่อข้อมูลกับระบบ SCADA |                            |      | Start |      |           |              |              |           |           | เอกสารการรับแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้า<br>ขัดข้อง (ตามแบบฟอร์ม หรือสมุด<br>คุม)<br>( แบบฟอร์ม P2-TP-02 แบบฟอร์ม<br>เก็บข้อมูลผู้แจ้งเหตุกระแสไฟฟ้า<br>ขัดข้อง)<br>- SAP,OMS, SCADA |
|          | ลงข้อมูลใน e-Respond (สร้างเหตุการณ์)                                                                                                                                                                                                                                                             |                            |      |       |      |           |              |              | ผคฟ. กปป. |           |                                                                                                                                                                            |
|          | รับทราบเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องจากศูนย์<br>ควบคุมการจ่ายไฟ                                                                                                                                                                                                                                           |                            |      |       |      |           |              |              |           | Start     |                                                                                                                                                                            |
|          | กรณีระบบ SCADA ควบคุมได้<br>รับทราบเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องจากระบบ SCADA<br>(ส่งข้อมูลอัตโนมัติโดยระบบ e-Respond)                                                                                                                                                                                    |                            |      |       |      |           |              | SCADA        |           | Non SCADA |                                                                                                                                                                            |
|          | กรณีระบบ SCADA ควบคุมไม่ได้<br>ลงข้อมูลใน e-Respond<br>- ในเขต ADDC สร้างเหตุการณ์<br>- นอกเขต SMC สร้างเหตุการณ์<br>(ส่งข้อมูลโดยพนักงาน ผ่านระบบ e-Respond)                                                                                                                                     |                            |      |       |      |           |              |              |           |           |                                                                                                                                                                            |
|          | E/O เปิดใบสั่งงาน W/O - (PO)<br>(ชื่อผู้แจ้ง/สถานที่/เบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ (ถ้ามี))<br>และลงข้อมูลในสมุดคุม                                                                                                                                                                                     |                            |      |       |      |           |              | ผคฟ. P2 - 01 |           |           | ใบสั่งงาน                                                                                                                                                                  |
|          | - ส่งเจ้าหน้าที่ไปหน้างานเพื่อวิเคราะห์สาเหตุ<br>กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการได้ทันที (เกินกำลังหน่วย<br>แก้)<br>- บันทึกรายละเอียดสภาพเหตุการณ์ในแบบฟอร์ม<br>P2-TP-02 แบบฟอร์มเก็บข้อมูลผู้แจ้งเหตุ<br>กระแสไฟฟ้าขัดข้อง                                                                            |                            |      |       |      |           |              |              | ผคฟ. กปป. |           |                                                                                                                                                                            |
| 2        | 2.1 กรณีที่ไม่พร้อมดำเนินการได้ทันที ให้แจ้ง<br>สำนักงาน/ ผคฟ. กปป.                                                                                                                                                                                                                               |                            |      |       |      |           | ผปป. P2 - 01 |              |           |           | แจ้งผ่านวิทยุสื่อสาร/รายงาน<br>ผู้บังคับบัญชา/บันทึกข้อมูลลงใน<br>สมุดบันทึกกระแสไฟฟ้าขัดข้อง<br>ประจำวัน/รายงาน จฟ. 3                                                     |
|          | - ดำเนินแก้ไขปัญหาเบื้องต้นตามการสั่งการของ<br>ผคฟ. กปป.                                                                                                                                                                                                                                          |                            |      |       |      |           | ผคฟ. P2 - 02 |              |           |           |                                                                                                                                                                            |

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P2 : กระบวนการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง



สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P2 : กระบวนการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

| ลำดับที่ | กิจกรรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ |                                                                                   |                                                                                     |      |           |                                                                                       |      |      |       | เอกสาร/บันทึก<br>/ระบบที่เกี่ยวข้อง                                                                                                |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------|------|------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ผบค.                       | ผมต.                                                                              | ผปป.                                                                                | ผกส. | ผคณ./ผคบ. | ผบป.                                                                                  | ผบท. | ผวต. | อื่นๆ |                                                                                                                                    |
|          | <ul style="list-style-type: none"><li>- ติดตั้งมิเตอร์ (นอกเวลาทำการ) หลังจากได้รับชำระค่ากระแสไฟฟ้า, ค่าแรงต่อกลับ</li><li>- ตรวจสอบสมุดคณรายงานการตัดมิเตอร์ประจำวัน เพื่อดู ชื่อ หมายเลขผู้ใช้ไฟ หมายเลขเครื่อง (PEA.) ขนาดมิเตอร์ จำนวนเงินที่ค้างชำระ</li><li>- รับชำระค่ากระแสไฟฟ้า ค่าติดตั้งมิเตอร์ต่อกลับ</li><li>- ออกใบเสร็จทั่วไป/ ใบเสร็จค่าประกัน (กรณีมีค่าประกันเรียกเก็บเพิ่ม)</li></ul> |                            |                                                                                   |    |      |           |                                                                                       |      |      |       |                                                                                                                                    |
|          | <ul style="list-style-type: none"><li>- ส่งเงิน สำเนาใบเสร็จทั่วไป/ใบเสร็จค่าประกัน สมุดคณรายงานการตัดมิเตอร์ประจำวัน ให้ ผบป.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                  |                            |                                                                                   |                                                                                     |      |           |    |      |      |       | สำเนาใบเสร็จทั่วไป/ ใบเสร็จค่าประกัน/ สมุดคณรายงานการตัดมิเตอร์ประจำวัน                                                            |
| 9        | แจ้ง ผมต. (รายงานการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                            |  |                                                                                     |      |           |                                                                                       |      |      |       | รายงานมิเตอร์ชำรุด (ตามแบบฟอร์มมิเตอร์ชำรุด)                                                                                       |
| 10       | ส่งสำเนารายงานมิเตอร์ชำรุดและรายงานต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ให้ ผบป. เพื่อเปลี่ยนหน่วย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                            |                                                                                   |                                                                                     |      |           |    |      |      |       |                                                                                                                                    |
| 11       | ออกใบสั่งซ่อม ในระบบ SAP (PM)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                            |                                                                                   |    |      |           |                                                                                       |      |      |       | ใบสั่งซ่อม ในระบบ SAP (PM)                                                                                                         |
|          | ดำเนินการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                            |                                                                                   |    |      |           |                                                                                       |      |      |       |                                                                                                                                    |
|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                            |                                                                                   |                                                                                     |      |           |                                                                                       |      |      |       |                                                                                                                                    |
|          | <u>กรณีแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องให้กับทรัพย์สินของผู้ใช้ไฟ</u>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                            |                                                                                   |                                                                                     |      |           |                                                                                       |      |      |       |                                                                                                                                    |
| 12       | <ul style="list-style-type: none"><li>- ออกใบบริการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (ใบ คน.9) ให้ผู้ใช้ไฟ</li><li>- คิดค่าใช้จ่ายดำเนินการ</li><li>- แจ้งผู้ใช้ไฟ</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                         |                            |                                                                                   |  |      |           |                                                                                       |      |      |       | <ul style="list-style-type: none"><li>- บันทึกการเรียกเก็บค่าใช้จ่าย (ตั้งลูกหนี้ในระบบ)</li></ul>                                 |
|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                            |                                                                                   |                                                                                     |      |           |  |      |      |       | <ul style="list-style-type: none"><li>- ใบบริการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (สำเนาใบ คน. 9) และ ใบแจ้งหนี้ ส่ง ผคพ. กบป. ผบป.</li></ul> |

## สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P2 : กระบวนการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

| ลำดับที่ | กิจกรรม                                                                                                                                                                                                                                                                                   | ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ |      |                                                                                   |                   |                                                                                     |      |      |      |                                                                                     | เอกสาร/บันทึก<br>/ระบบที่เกี่ยวข้อง                          |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ผบค.                       | ผมต. | ผปป.                                                                              | ผกส.              | ผคล./ผคบ.                                                                           | ผปป. | ผบท. | ผวด. | อื่นๆ                                                                               |                                                              |
| 13       | เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ<br>แจ้ง ผคฟ. กบบ. เพื่อจ่ายไฟคืนระบบ (กรณีระบบแรง<br>สูง (Main Line) ขาด)                                                                                                                                                                                         |                            |      |  | ผปป. P2 - 08      |                                                                                     |      |      |      |  | แจ้งผ่านวิทยุสื่อสาร/<br>สมุดบันทึกกระแสไฟฟ้าขัดข้องประจำวัน |
|          | ดำเนินการจ่ายไฟคืนระบบตามการสั่งการของ ผคฟ.<br>กบบ.                                                                                                                                                                                                                                       |                            |      |  | ผคฟ. P2 - 04      |                                                                                     |      |      |      |                                                                                     |                                                              |
| 14       | ลงรายละเอียดเวลาการปฏิบัติงาน                                                                                                                                                                                                                                                             |                            |      |  | ผปป. P2 - 09      |                                                                                     |      |      |      |                                                                                     | บันทึกลงระบบ OMS                                             |
| 15       | เบิกอุปกรณ์ทดแทน                                                                                                                                                                                                                                                                          |                            |      |                                                                                   |                   |  |      |      |      |                                                                                     | ใบเบิกอุปกรณ์ (ZOM1)                                         |
|          | <u>ก่อนเปลี่ยนเวร</u><br>- พิมพ์ใบเบิกอุปกรณ์ใน SAP ที่ใช้ในการแก้<br>กระแสไฟฟ้าขัดข้อง<br>- ส่งไปที่ ผคล./ผคบ. เพื่อจ่ายทดแทนในรถแก้<br>กระแสไฟฟ้าขัดข้อง<br><u>ตอนเปลี่ยนเวร</u> (มีสมุดบันทึกความคู่สัมพันธ์กับ Log<br>Book)<br>- บันทึกการใช้อุปกรณ์ใช้ในการแก้ไขกระแสไฟฟ้าใน<br>แผนก |                            |      |                                                                                   | ผคล./ผคบ. P2 - 01 |                                                                                     |      |      |      |                                                                                     |                                                              |
|          | <u>กรณีมีเตอร์ชำรุด</u><br><u>ผมต.ดำเนินการเบิกให้ ผปป.</u>                                                                                                                                                                                                                               |                            |      |                                                                                   |                   |                                                                                     |      |      |      |                                                                                     | ใบเบิกอุปกรณ์/<br>สมุดบันทึกในแผนก                           |
| 16       | รับพัสดุ เพื่อใช้ในงานซ่อมแซมระบบจำหน่าย                                                                                                                                                                                                                                                  |                            |      |  |                   |                                                                                     |      |      |      |                                                                                     | ใบส่งของ อุปกรณ์ทดแทน                                        |
| 17       | รายงานผลการแก้ไข/ ปิดงานทางเทคนิค (Teco)                                                                                                                                                                                                                                                  |                            |      |  |                   |                                                                                     |      |      |      |                                                                                     | รายงานผลการแก้ไข/ ปิดงาน                                     |

### หมายเหตุ

- 1) กรณีมีเตอร์ชำรุด ให้มีการวิเคราะห์เป็น 2 กรณี
  - 1.1 คิดค่าใช้จ่ายกับผู้ไฟฟ้า เช่น ไฟฟ้าเกิน/ ทำความเสียหายให้กับมิเตอร์ **ผมต.** คิดค่ามิเตอร์
  - 1.2 ไม่คิดค่าใช้จ่าย เช่น มิเตอร์ชำรุด เนื่องจากปัญหาด้านคุณภาพของมิเตอร์
- 2) กรณีมีเตอร์สำรองของชุดแก้ไข ให้ ผมต.ดำเนินการเบิกทดแทนให้ ผปป.

กระบวนการงาน P2 : กระบวนการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง

| ผู้ให้บริการ | ลำดับที่ | รหัส SLA     | ขั้นตอนหลัก                                                                                                                                                                                                    | ผลลัพธ์                                                                                                                                                                                                                                                       | ผู้รับบริการ | เป้าหมาย |
|--------------|----------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------|
| ผปบ.         | 1        |              | รับแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง<br>(ทางโทรศัพท์สายตรง/PEA Call center 1129/ มาด้วยตนเอง)<br>*ผู้รับแจ้งต้องขอรายละเอียด ชื่อผู้แจ้ง/สถานที่/เบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ<br>ทุกครั้ง                                   |                                                                                                                                                                                                                                                               |              |          |
|              |          |              | ลงข้อมูลใน e-Respond (สร้างเหตุการณ์)                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                               |              |          |
|              |          |              | รับทราบเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องจากศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                               |              |          |
|              |          |              | กรณีระบบ SCADA ควบคุมได้<br>รับทราบเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องจากระบบ SCADA<br>(ส่งข้อมูลอัตโนมัติโดยระบบ e-Respond)                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                               |              |          |
| ผคฟ. กปบ.    |          | ผคฟ. P2 - 01 | กรณีระบบ SCADA ควบคุมไม่ได้<br>ลงข้อมูลใน e-Respond<br>- ในเขต ADDC สร้างเหตุการณ์<br>- นอกเขต SMC สร้างเหตุการณ์<br>(ส่งข้อมูลโดยพนักงาน ผ่านระบบ e-Respond)                                                  | ข้อมูลจากการสร้างเหตุการณ์ใน e-Respond ได้แก่ วงจร, รหัสอุปกรณ์<br>, อุปกรณ์, สถานที่ที่จ่าย, สถานที่, ระยะทางโดยประมาณ, สาเหตุ,<br>สภาพพื้นที่-อากาศ, วัน-เวลาที่อุปกรณ์ทำงาน ตามระบบงาน OMS,<br>กระแสฟอลต์-เฟสที่เกิดฟอลต์, การทำงานของรีเลย์, โหลดที่หายไป |              |          |
|              |          |              | E/O เปิดใบสั่งงาน W/O - (PO)<br>(ชื่อผู้แจ้ง/สถานที่/เบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ (ถ้ามี))<br>และลงข้อมูลในสมุดคุม                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                               | ผปบ.         |          |
|              | 2        | ผปบ. P2 - 01 | - ส่งเจ้าหน้าที่ไปหน้างานเพื่อวิเคราะห์สาเหตุ<br>กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการได้ทันที (เกินกำลังหน่วยแก้)<br>- บันทึกรายละเอียดสภาพเหตุการณ์ในแบบฟอร์มP2-TP-02 แบบฟอร์ม<br>เก็บข้อมูลผู้แจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง | การแจ้งผ่านวิทยุสื่อสาร/แบบฟอร์มP2-TP-02 แบบฟอร์มเก็บข้อมูลผู้<br>แจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง/รายงาน จฟ. 3 ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน                                                                                                                           | ผคฟ. (กปบ.)  |          |
|              |          |              | 2.1 กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการได้ ให้แจ้งสำนักงาน/ผคฟ. (กปบ.)                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                               |              |          |
| ผคฟ. กปบ.    |          | ผคฟ. P2 - 02 | - พิจารณาสั่งการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นของ ผคฟ. กปบ.                                                                                                                                                               | ข้อมูลขั้นตอนดำเนินการ Switching และการ Short Ground เพื่อ<br>แก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ดังนี้ ชื่อผู้สั่งการ, รหัสอุปกรณ์, สถานที่,<br>การปลด/สับอุปกรณ์ป้องกันและตัดตอน, Drop Out Fuses, CB,<br>เวลาที่ดำเนินการปลด/สับอุปกรณ์                                 | ผปบ.         |          |
|              |          |              | 2.2 กรณีที่สามารถแก้ไขได้ ให้ดำเนินการทันที                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                               |              |          |
|              | 3        |              | 2.2.1 กรณีที่ 1 – ระบบจำหน่าย/หม้อแปลง-อุปกรณ์ประกอบหม้อแปลง<br>ชำรุด<br>ข้อกำหนด<br>มีข้อมูล PEA Serial เครื่องเก่า เครื่องใหม่ วัน เวลาสถานที่                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                               |              |          |
|              |          |              | 2.2.1.1 ระบบแรงต่ำดำเนินการได้เลย ไม่ต้องแจ้ง ผคฟ. กปบ.                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                               |              |          |
|              | 4        | ผปบ. P2 - 02 | 2.2.1.2 ระบบแรงสูง (Main Line) ชำรุด แจ้ง ผคฟ. กปบ.                                                                                                                                                            | ข้อมูลสภาพหน้างาน ณ จุดเกิดเหตุ เพื่อประกอบการพิจารณาสั่งการ<br>ผ่านทางวิทยุสื่อสาร/โทรศัพท์ ดังนี้ ผู้ควบคุมงาน<br>วงจร, อุปกรณ์, สถานที่, สาเหตุ, สภาพพื้นที่-อากาศ, ตรวจสอบแรงดัน                                                                          | ผคฟ. กปบ.    |          |

กระบวนการงาน P2 : กระบวนการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

| ผู้ให้บริการ | ลำดับที่ | รหัส SLA     | ขั้นตอนหลัก                                                                                                                                                                                                                                                                   | ผลลัพธ์                                                                                                                                                                                                                | ผู้รับบริการ | เป้าหมาย |
|--------------|----------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------|
| ผดพ. กปน.    |          | ผดพ. P2 - 03 | ประสานงานเพื่อดำเนินการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องระบบแรงสูง (Main Line)                                                                                                                                                                                                           | ข้อมูลขั้นตอนดำเนินการ Switching และการ Short Ground เพื่อแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ดังนี้ ชื่อผู้สั่งการ, รหัสอุปกรณ์, สถานที่, การปลด/สับอุปกรณ์ป้องกันและตัดตอน, Drop Out Fuses, CB, เวลาที่ดำเนินการปลด/สับอุปกรณ์    | ผปบ.         |          |
| ผปบ.         | 5        |              | - ดำเนินการ                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                        |              |          |
|              | 6        |              | 2.2.2 กรณีที่ 2 - มิเตอร์ชำรุด**                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                        |              |          |
| ผปบ.         | 7        | ผปบ. P2 - 03 | - ในเวลาทำการ - ให้แจ้ง ผมต. ดำเนินการในวันทำการนั้น (ในกระบวนการงาน P4)                                                                                                                                                                                                      | เอกสารรายงานมิเตอร์ชำรุด<br>ข้อกำหนด<br>1. ระบุชื่อผู้ใช้ไฟ หมายเลขผู้ใช้ไฟ, PEA สถานที่ จุดติดตั้ง หมายเลขเสาติดตั้ง วันและเวลา<br>2. ในเวลาทำการ ให้ส่งภายในวันทำการนั้น<br>3. นอกเวลาทำการ ให้ส่งภายในวันทำการถัดไป | ผมต.         |          |
| ผปบ.         | 8        |              | - นอกเวลาทำการ/วันหยุด - ให้ ผปบ.(เวร) ดำเนินการ และแจ้ง ผมต. ดำเนินการแก้ไขในวันทำการถัดไป                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                        |              |          |
|              |          |              | หมายเหตุ<br>- ในกรณีแก้ไขฉุกเฉินเร่งด่วน หรือมีเหตุผลความจำเป็น สามารถดำเนินการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ได้ แล้วทำบันทึกรายงานแจ้งผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับขั้นทันที แล้วส่งบันทึกรายงานการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ให้ ผปบ. เพื่อเฉลี่ยหน่วย และแจ้ง ผมต. ดำเนินการแก้ไขในวันทำการถัดไป |                                                                                                                                                                                                                        |              |          |
|              | 9        | ผปบ. P2 - 04 | - แจ้ง ผมต. (ใบรายงานมิเตอร์ชำรุด/สำเนารายงานการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์)                                                                                                                                                                                                          | เอกสารรายงานมิเตอร์ชำรุด<br>ข้อกำหนด<br>1. ระบุชื่อผู้ใช้ไฟ หมายเลขผู้ใช้ไฟ, PEA สถานที่ จุดติดตั้ง หมายเลขเสาติดตั้ง วันและเวลา<br>2. ให้ส่งภายในวันทำการถัดไป                                                        | ผมต.         |          |
|              | 10       | ผปบ. P2 - 05 | - ส่งเอกสารรายงานการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ตัวจริงให้ ผปบ. เพื่อเฉลี่ยหน่วย                                                                                                                                                                                                       | เอกสารรายงานมิเตอร์ชำรุด<br>ข้อกำหนด<br>1. ระบุชื่อผู้ใช้ไฟ หมายเลขผู้ใช้ไฟ, PEA สถานที่ จุดติดตั้ง หมายเลขเสาติดตั้ง วันและเวลา<br>2. ให้ส่งภายในวันทำการถัดไป                                                        | ผปบ.         |          |
| ผปบ.         | 11       |              | - ออกใบสั่งงาน/ ใบ PM                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                        |              |          |
|              |          |              | - ดำเนินการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                        |              |          |
|              |          |              | กรณีแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องให้กับทรัพย์สินของลูกค้า                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                        |              |          |
|              | 12       |              | - ออกใบบริการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (ใบ คน.9)                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                        |              |          |
|              |          | ผปบ. P2 - 07 | - คิดค่าใช้จ่ายดำเนินการ/แจ้งผู้ใช้ไฟ                                                                                                                                                                                                                                         | ใบแจ้งหนี้และเอกสาร คน. 9 (สำเนา)<br>ข้อกำหนด<br>1. มีข้อมูลถูกต้อง ให้ครบถ้วนตามแบบฟอร์ม (มี PEA No. หรือ หมายเลขผู้ใช้ไฟ)<br>2. หมายเลขโทรศัพท์/แผนผังสังเขป<br>3. ส่งภายในวันทำการถัดไป                             | ผปบ.         |          |
|              |          |              | กรณีติดตั้งมิเตอร์ค้างชำระ นอกเวลาทำการ                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                        |              |          |

กระบวนการงาน P2 : กระบวนการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง

| ผู้ให้บริการ | ลำดับที่ | รหัส SLA          | ขั้นตอนหลัก                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | ผลลัพธ์                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | ผู้รับบริการ | เป้าหมาย |
|--------------|----------|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------|
| ผปบ.         | 13       |                   | - ตรวจสอบสมุดคัมรายนงานการตัดมิเตอร์ประจำวัน เพื่อดู ชื่อ หมายเลขผู้ใช้ไฟ หมายเลขเครื่อง (PEA.) ขนาดมิเตอร์ จำนวนเงินที่ค้างชำระ<br>- รับชำระค่ากระแสไฟฟ้า ค่าติดตั้งมิเตอร์ต่อกลับ<br>- ออกใบเสร็จทั่วไป/ ใบเสร็จค่าประกัน (กรณีมีค่าประกันเรียกเก็บเพิ่ม)                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |              |          |
|              | 14       | ผปบ. P2 - 06      | - ส่งเงิน สำเนาใบเสร็จทั่วไป/ใบเสร็จค่าประกัน สมุดคัมรายนงานการตัดมิเตอร์ประจำวัน ให้ ผปบ.                                                                                                                                                                                                                                                    | 1) เงิน (ค่าไฟค้างชำระ และค่าธรรมเนียมการต่อกลับมิเตอร์/ค่าประกันเรียกเก็บเพิ่ม)<br>2) สำเนาใบเสร็จทั่วไป/สำเนาใบเสร็จค่าประกัน กรณีมีค่าประกันเรียกเก็บเพิ่ม<br>3) สมุดคัมรายนงานการตัดมิเตอร์ประจำวัน<br><u>ข้อกำหนด</u><br>1. ระบุชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ของผู้ใช้ไฟ<br>2. ส่งภายในวันทำการถัดไปนับจากวันที่รับชำระค่ากระแสไฟฟ้า | ผปบ.         |          |
| ผปบ.         | 15       | ผปบ. P2 - 08      | แจ้ง ผคฟ. กปบ. (กรณีระบบแรงสูง (Main Line) ชำรุด)                                                                                                                                                                                                                                                                                             | ข้อมูลประกอบการพิจารณาสั่งการจ่ายไฟคืนระบบ หลังจากมีการตรวจสอบความปลอดภัยแล้ว ดังนี้ ชื่อผู้ควบคุมงาน, เวลาแก้ไขแล้วเสร็จ, พนักงานลงจากเสาเรียบร้อยแล้ว, ปลอดภัยแล้ว, ตรวจสอบความเรียบร้อยของอุปกรณ์หัวเสา-ระบบจำหน่าย                                                                                                                 | ผคฟ. กปบ.    |          |
| ผคฟ. กปบ.    |          | ผคฟ. P2 - 04      | การประสานงานเพื่อจ่ายไฟคืนสภาพปกติ                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ข้อมูลขั้นตอนดำเนินการ Switching เพื่อคืนสภาพ ดังนี้ ชื่อผู้สั่งการ, การปลด/สับอุปกรณ์ป้องกันและตัดตอน, Drop Out Fuses, CB, เวลาที่ดำเนินการปลด/สับอุปกรณ์                                                                                                                                                                             | ผปบ.         |          |
| ผปบ.         | 16       |                   | ลงรายละเอียดเวลาการปฏิบัติงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |              |          |
|              | 17       | ผปบ. P2 - 09      | เบิกอุปกรณ์ทดแทน<br><u>ก่อนเปลี่ยนเวร</u><br>- พิมพ์ใบเบิกอุปกรณ์ใน SAP ที่ใช้ในการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง<br>- ส่งไปที่ ผคค./ผคบ. เพื่อจ่ายทดแทนในรถแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง<br><u>ตอนเปลี่ยนเวร</u> (มีสมุดบันทึกควบคู่สัมพันธ์กับ Log Book)<br>- บันทึกการใช้อุปกรณ์ใช้ในการแก้ไขกระแสไฟฟ้าในแผนก<br><u>กรณีมิเตอร์ชำรุด</u><br>ผมด.ดำเนินการเบิก | ส่งใบเบิกอุปกรณ์ไฟฟ้าทดแทน (ZPMF 019)<br><u>ข้อกำหนด</u><br>1. ระบุเลขที่ใบสั่งซ่อมชัดเจน ลงนามอนุมัติโดยครบถ้วน<br>2. ส่งภายในวันทำการถัดไป                                                                                                                                                                                           | ผคค./ผคบ.    |          |
| ผคค./ผคบ.    | 18       | ผคค./ผคบ. P2 - 01 | ผคค./ผคบ.จ่ายพัสดุ เพื่อใช้ในการซ่อมแซมระบบจำหน่ายให้ ผปบ.                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ใบส่งของที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา                                                                                                                                                                                                                                                                                                | ผปบ.         |          |
| ผปบ.         | 19       |                   | รายงานผลการแก้ไข/ ปิดงานทางเทคนิค (Teco)                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |              |          |

แบบฟอร์มติดตามและประเมินผลตามข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการงาน

กระบวนการงาน: **P2 แก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง**

| ผู้ให้บริการ | SLA | รหัส SLA     | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | การตรวจสอบเอกสาร                                                                                                                                                                                                                                  | การตรวจสอบระบบ T-CODE                                                                                                              | สาเหตุ |
|--------------|-----|--------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
|              |     |              |              | รับแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง<br>(ทางโทรศัพท์/PEA Call center 1129/<br>มาด้วยตนเอง)*ผู้รับแจ้งต้องขอ<br>รายละเอียด ชื่อผู้แจ้ง/สถานที่ที่เกิด<br>ปัญหา/เบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ/ e-mail<br>(ถ้ามี) ทุกครั้ง<br>ลงข้อมูลใน e-Respond (E/O เปิดใบสั่ง<br>งาน - PM)<br>(ชื่อผู้แจ้ง/สถานที่/เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ<br>กลับ (ถ้ามี))และลงข้อมูลในสมุดคุม<br>ส่งเจ้าหน้าที่ไปหน้างานเพื่อวิเคราะห์<br>สาเหตุ | 1.นารายงานสรุปเหตุการณ์<br>กระแสไฟฟ้าขัดข้องประจำวัน<br>จากระบบ e-Respond<br>เปรียบเทียบกับสมุดรายงาน<br>การลงเหตุการณ์ในสมุด<br>บันทึกการแก้ไขกระแสไฟฟ้า<br>ขัดข้อง(ปร02)<br>2.ตรวจสอบการสร้าง<br>เหตุการณ์/ใบสั่งงานคงค้าง<br>จากระบบ e-Respond |                                                                                                                                    |        |
| ผปบ.         | 1   | ผปบ. P2 - 01 | ผคฟ.<br>กปบ. | การแจ้งผ่านวิทยุสื่อสาร/แบบฟอร์ม<br>P2-TP-02 แบบฟอร์มเก็บข้อมูลผู้แจ้ง<br>เหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง/รายงาน จฟ. 3<br>ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                    |        |
|              |     |              |              | กรณีที่ไมพร้อมดำเนินการได้ในทันที ให้<br>แจ้งสำนักงาน/ศูนย์สั่งจ่ายไฟ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | ตรวจการปิดเหตุการณ์และการ<br>ปิดใบสั่งใน E-Respond                                                                                                                                                                                                | IW39 ประเภท ZOM1                                                                                                                   |        |
|              |     |              |              | - ดำเนินแก้ไขปัญหาเบื้องต้น                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | สมุดรายงานการลงเหตุการณ์<br>ในสมุดบันทึกการแก้ไข<br>กระแสไฟฟ้าขัดข้อง(ปร-002)                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                    |        |
|              |     |              |              | กรณีที่พร้อมแก้ไขได้ ให้ดำเนินการทันที                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                    |        |
| ผปบ.         | 2   | ผปบ. P2 - 02 | ผคฟ.<br>กปบ. | ข้อมูลขั้นตอนดำเนินการ Switching และ<br>การ Short Ground เพื่อแก้ไข<br>กระแสไฟฟ้าขัดข้อง ดังนี้ ชื่อผู้สั่งการ,<br>รหัสอุปกรณ์, สถานที่, การปลด/สับ<br>อุปกรณ์ป้องกันและตัดตอน, Drop Out<br>Fuses, CB, เวลาที่ดำเนินการปลด/สับวงจร                                                                                                                                                                 | 1.ตรวจสอบการสร้าง<br>เหตุการณ์/ใบสั่งงานคงค้าง<br>จากระบบ e-Respond<br>2.รายงานตรวจสอบอุปกรณ์<br>สำรองคลั่ง                                                                                                                                       | 1. IW39 ประเภท ZOM1<br>2.MB52 เปรียบเทียบกับ<br>อนุมัติอุปกรณ์สำรองคลั่ง<br>ZOM1 โดยเน้น FL ที่ Class<br>LN และอุปกรณ์ตัดตอนแรงสูง |        |

|      |   |              |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                    |  |
|------|---|--------------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|      |   |              |      | <p>ระบบจำหน่าย/อุปกรณ์ป้องกันระบบจำหน่าย</p> <p>- หม้อแปลง-อุปกรณ์ประกอบหม้อแปลงชำรุด/ระบบแรงต่ำดำเนินการได้เลย ไม่ต้องแจ้งศูนย์</p> <p>สั่งการจ่ายไฟ</p>                                                                                                                                                                        | <p>1.นำรายงานสรุปเหตุการณ์กระแสไฟฟ้าขัดข้องประจำวันจากระบบ e-Respond เปรียบเทียบกับสมุดรายงานการลงเหตุการณ์ในสมุดบันทึกการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง(ปร02)</p> <p>2.ตรวจสอบการสร้างเหตุการณ์/ใบสั่งงานคงค้างจากระบบ e-Respond</p> <p>3.รายงานตรวจสอบอุปกรณ์สำรองคลัง</p> | <p>1. IW39 ประเภท ZOM1</p> <p>2.MB52 เปรียบเทียบกับอนุมัติอุปกรณ์สำรองคลัง ZOM1 โดยเน้น FL ที่ Class TR และอุปกรณ์ตัดตอนแรงสูง</p> |  |
| ผบป. | 3 | ผบป. P2 - 03 | ผมต. | <p>เอกสารรายงานมิเตอร์ชำรุดข้อกำหนด</p> <p>1. ระบุชื่อผู้ใช้ไฟ หมายเลขผู้ใช้ไฟ, PEA สถานที่ จุดติดตั้ง หมายเลขเสาติดตั้ง วันและเวลา</p> <p>2. ในเวลาทำการ ให้ส่งภายในวันทำการนั้น</p> <p>3. นอกเวลาทำการ ให้ส่งภายในวันทำการถัดไป</p>                                                                                            | <p>ตรวจสอบรายงาน บันทึกการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง(ปร-002)โดยเกิดจากสาเหตุมิเตอร์ชำรุดเปรียบเทียบกับแบบฟอร์มรายงานมิเตอร์ชำรุดเสนอผวก. ให้ ผมต.และ ผบป. ดำเนินการต่อไป</p>                                                                                             |                                                                                                                                    |  |
|      |   |              |      | <p>- ในเวลาทำการ -ให้แจ้ง ผมต. ดำเนินการในวันทำการนั้น</p>                                                                                                                                                                                                                                                                       | <p>ตรวจสอบบันทึกรายงานมิเตอร์ชำรุดจาก ผบป. และการดำเนินงานในใบสั่งงาน WMS</p>                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                    |  |
|      |   |              |      | <p>- นอกเวลาทำการ/วันหยุด -ให้ ผบป. (เวร) ดำเนินการ และแจ้ง ผมต. ดำเนินการแก้ไขในวันทำการถัดไป</p> <p>- ในกรณีแก้ไขฉุกเฉินเร่งด่วน หรือมีเหตุผลความจำเป็น สามารถดำเนินการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ได้ แล้วทำบันทึกรายงานแจ้งผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับชั้นทันที แล้วส่งบันทึกรายงานการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ให้ ผบป. เพื่อเฉลี่ยหน่วย</p> | <p>ตรวจสอบบันทึกรายงานการแจ้งมิเตอร์ชำรุดจาก ผบป. ว่าได้ส่งให้ ผบป. และ ผมต. ส่วน ผมต.ให้ดูในเรื่องการเปิดใบสั่งงาน WMS</p>                                                                                                                                          |                                                                                                                                    |  |
|      |   |              |      | <p>ให้ ผบป.(เวร) เตรียมสำรองมิเตอร์ให้พร้อม กรณีไม่มีมิเตอร์สำรอง อาจทำการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ให้ลูกค้าใช้ก่อน (หลักเกณฑ์การกำหนดพัสดุที่จำเป็น พชช.12(อ) 89/2552 อนุมัติ ผวก.27 เม.ย.52)</p>                                                                                                                                     | <p>- ตรวจสอบอนุมัติ อช. ให้มีอุปกรณ์สำรองงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง(มิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ) เปรียบเทียบกับยอดจัดเก็บในระบบงาน MM</p>                                                                                                                                 | <p>MB52 สถานที่จัดเก็บของ ผบป.</p>                                                                                                 |  |

|      |   |                                                                                                   |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                           |                                                      |  |
|------|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|--|
|      |   |                                                                                                   |      | ถูกดจ่ายไฟ (ผู้ใช้ไฟมาติดต่อชำระค่าไฟฟ้านอกเวลาทำการ))                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                           |                                                      |  |
| ผปบ. | 4 | ผปบ. P2 - 04                                                                                      | ผมด. | เอกสารรายงานมิเตอร์ชำรุด<br>ข้อกำหนด<br>1. ระบุชื่อผู้ใช้ไฟ หมายเลขผู้ใช้ไฟ, PEA<br>สถานที่ จุดติดตั้ง หมายเลขเสาดติดตั้ง วัน<br>และเวลา<br>2. ให้ส่งภายในวันทำการถัดไป                                                                                                                                                                    | -ตรวจสอบรายงาน บันทึก<br>การแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง<br>(ปร-002)โดยเกิดจากสาเหตุ<br>มิเตอร์ชำรุดเปรียบเทียบกับ<br>แบบฟอร์มรายงานมิเตอร์<br>ชำรุดเสนอผจก. ให้ ผมด.และ<br>ผปบ. ดำเนินการต่อไป |                                                      |  |
| ผปบ. | 5 | ผปบ. P2 - 05<br>ส่งเอกสารรายงานการ<br>ต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ตัว<br>จริงให้ ผปบ. เพื่อเฉลี่ย<br>หน่วย | ผปบ. | เอกสารรายงานมิเตอร์ชำรุด<br>ข้อกำหนด<br>1. ระบุชื่อผู้ใช้ไฟ หมายเลขผู้ใช้ไฟ, PEA<br>สถานที่ จุดติดตั้ง หมายเลขเสาดติดตั้ง วัน<br>และเวลา<br>2. ให้ส่งภายในวันทำการถัดไป                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                           |                                                      |  |
|      |   |                                                                                                   |      | ออกใบสั่งซ่อม ในระบบ SAP (PM)<br>ออกใบสั่ง WMS (ประเภท ZW02)                                                                                                                                                                                                                                                                               | กรณีรถยนต์ชนเสา และ<br>มิเตอร์หรืออุปกรณ์ประกอบ<br>ชำรุด ตรวจสอบใบสั่งงาน                                                                                                                 | IW72 ใบสั่งประเภท ZW02                               |  |
| ผปบ. | 6 | ผปบ. P2 - 06                                                                                      | ผปบ. | 1) เงิน (ค่าไฟค้างชำระ และค่าธรรมเนียม<br>การต่อกลับมิเตอร์/ค่าประกันเรียกเก็บเพิ่ม)<br>2) สำเนาใบเสร็จทั่วไป/สำเนาใบเสร็จค่า<br>ประกัน กรณีมีค่าประกันเรียกเก็บเพิ่ม<br>3) สมุดคุมรายงานการตัดมิเตอร์ประจำวัน<br>ข้อกำหนด<br>1. ระบุชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ของผู้ใช้ไฟ<br>2. ส่งภายในวันทำการถัดไปนับจากวันที่<br>รับชำระค่ากระแสไฟฟ้า | ตรวจสอบสมุดคุมรับ-ส่งมอบ<br>ใบเสร็จรับเงินทั่วไปที่ ผปบ.                                                                                                                                  |                                                      |  |
|      |   |                                                                                                   |      | กรณีแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องให้กับ<br>ทรัพย์สินของผู้ใช้ไฟ                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                           |                                                      |  |
| ผปบ. | 7 | ผปบ. P2 - 07                                                                                      | ผปบ. | ใบแจ้งหนี้และเอกสาร คน. 9 (สำเนา)<br>ข้อกำหนด<br>1. มีข้อมูลถูกต้อง ให้ครบถ้วนตาม<br>แบบฟอร์ม (มี PEA No. หรือหมายเลข<br>ผู้ใช้ไฟ)<br>2. หมายเลขโทรศัพท์/แผนผังสังเขป<br>3. ส่งภายในวันทำการถัดไป                                                                                                                                          | ตรวจสอบสมุดใบบริการแก้<br>กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (คน.9)<br>ที่ ผปบ. เปรียบเทียบกับใบสั่ง<br>งาน ในระบบ WMS พร้อมทั้ง<br>ตรวจสอบการคิดราคารายการ<br>ค่าใช้จ่ายจากใบแจ้งหนี้บริการ               | IW73 ประเภทใบสั่ง ZW03<br>ประเภทกิจกรรมซ่อมบำรุง Z51 |  |

|      |   |              |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                               |                                             |  |
|------|---|--------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|--|
|      |   |              |              | เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ<br>แจ้งศูนย์สั่งการจ่ายไฟเพื่อจ่ายไฟคืน<br>ระบบ (กรณีระบบแรงสูง (Main Line)<br>ชำรุด)                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                               |                                             |  |
| ผปบ. | 8 | ผปบ. P2 - 08 | ผคฟ.<br>กปบ. | ข้อมูลประกอบการพิจารณาสั่งการจ่ายไฟ<br>คืนระบบ หลังจากมีการตรวจสอบความ<br>ปลอดภัยแล้ว ดังนี้ ชื่อผู้ควบคุมงาน, เวลา<br>แก้ไขแล้วเสร็จ, พนักงานลงจากเสา<br>เรียบร้อยแล้ว, ปลอดภัยแล้ว, ตรวจสอบ<br>ความเรียบร้อยของอุปกรณ์หัวเสา-ระบบ<br>จำหน่าย                                      | แจ้งผ่านวิทยุสื่อสาร/รายงาน<br>ผู้บังคับบัญชา/บันทึกข้อมูล<br>ลงในสมุดบันทึกกระแสไฟฟ้า<br>ขัดข้องประจำวัน(ปร-002)<br>ต่อการแก้ไขไลน์เมน<br>ตรวจการปิดเหตุการณ์และการ<br>ปิดใบสั่งใน E-Respond | IW39 ประเภท ZOM1                            |  |
| ผปบ. | 9 | ผปบ. P2 - 09 | ผคล./ผคบ.    | ส่งใบเบิกอุปกรณ์ไฟฟ้าทดแทน (ZPMF<br>019)<br>ข้อกำหนด<br>1. ระบุเลขที่ใบสั่งซ่อมชัดเจน ลงนาม<br>อนุมัติโดยครบถ้วน<br>2. ส่งภายในวันทำการถัดไป                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                               |                                             |  |
|      |   |              |              | ลงรายละเอียดเวลาการปฏิบัติงาน<br>และการ เบิกอุปกรณ์ทดแทน (ZPMF019)<br>ภายในวันทำการถัดไป                                                                                                                                                                                            | ตรวจสอบการลงรายละเอียด<br>เวลาปฏิบัติงานในสมุดบันทึก<br>การแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง<br>FM-ปร.-002 เปรียบเทียบกับ<br>รายละเอียดข้อมูลในระบบ<br>e-Respond                                         | การเบิกอุปกรณ์ในระบบ MM<br>ด้วย T-Code Migo |  |
|      |   |              |              | ก่อนเปลี่ยนเวอร์<br>- พิมพ์ใบเบิกอุปกรณ์ใน SAP ที่ใช้ในการ<br>แก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง<br>- ส่งไปที่ ผคล./ผคบ. เพื่อจ่ายทดแทนใน<br>รถแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง<br>ตอนเปลี่ยนเวอร์ (มีสมุดบันทึกควบคุม<br>สัมพันธ์กับ Log Book)<br>- บันทึกการใช้อุปกรณ์ใช้ในการแก้ไข<br>กระแสไฟฟ้าในแผนก | - ตรวจสอบใบส่งมอบเวอร์<br>ระหว่างกะ โดยมีรายละเอียด<br>อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้<br>- การส่งมอบเวอร์ต้องไม่มี<br>เหตุการณ์ค้างในระบบ<br>E-Respond                                           |                                             |  |
|      |   |              |              | รายงานผลการแก้ไข/ ปิดงานทางเทคนิค<br>(Teco)                                                                                                                                                                                                                                         | ตรวจสอบการปิดงานด้าน<br>เทคนิค<br>ตรวจสอบใบสั่ง ดูการตัดจ่าย<br>อุปกรณ์เข้างาน                                                                                                                | IW39<br>ZOM1                                |  |

|           |   |                  |      |                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                     |             |  |
|-----------|---|------------------|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------|--|
| ผคฟ. กปบ. | 1 | ผคฟ. P2 - 01     | ผปบ. | ข้อมูลจากการสร้างเหตุการณ์ใน e-Respond ได้แก่ วงจร, รหัสอุปกรณ์, อุปกรณ์, สถานที่จ่าย, สถานที่, ระยะทาง โดยประมาณ, สาเหตุ, สภาพพื้นที่-อากาศ, วัน-เวลาที่อุปกรณ์ทำงาน ตามระบบงาน OMS, กระแสฟอลต์-เฟสที่เกิดฟอลต์, การทำงานของรีเลย์, โหลดที่หายไป |                                                     |             |  |
| ผคฟ. กปบ. | 2 | ผคฟ. P2 - 02     | ผปบ. | ข้อมูลขั้นตอนดำเนินการ Switching และการ Short Ground เพื่อแก้ไข กระแสไฟฟ้าขัดข้อง ดังนี้ ชื่อผู้สั่งการ, รหัสอุปกรณ์, สถานที่, การปลด/สับ อุปกรณ์ป้องกันและตัดตอน, Drop Out Fuses, CB, เวลาที่ดำเนินการปลด/สับอุปกรณ์                             |                                                     |             |  |
| ผคฟ. กปบ. | 3 | ผคฟ. P2 - 03     | ผปบ. | ข้อมูลขั้นตอนดำเนินการ Switching และการ Short Ground เพื่อแก้ไข กระแสไฟฟ้าขัดข้อง ดังนี้ ชื่อผู้สั่งการ, รหัสอุปกรณ์, สถานที่, การปลด/สับ อุปกรณ์ป้องกันและตัดตอน, Drop Out Fuses, CB, เวลาที่ดำเนินการปลด/สับอุปกรณ์                             |                                                     |             |  |
| ผคฟ. กปบ. | 4 | ผคฟ. P2 - 04     | ผปบ. | ข้อมูลขั้นตอนดำเนินการ Switching เพื่อคืนสภาพ ดังนี้ ชื่อผู้สั่งการ, การปลด/สับ อุปกรณ์ป้องกันและตัดตอน, Drop Out Fuses, CB, เวลาที่ดำเนินการปลด/สับอุปกรณ์                                                                                       |                                                     |             |  |
| ผคล./ผคบ. | 1 | ผคล./ผคบ. P2 -01 | ผปบ. | ใบส่งของที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตาม กำหนดเวลา                                                                                                                                                                                                          | รายละเอียดข้อมูลในระบบ e-Respond และการเบิก อุปกรณ์ | T-Code Migo |  |

แบบฟอร์มติดตามและประเมินผลตามข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการงาน

กระบวนการงาน: P2 แก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง

| ผู้ให้บริการ | SLA | รหัส SLA     | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | แหล่งข้อมูลในการตรวจสอบ                                                                                                                                                                                                                                                | เป็นไปตามกระบวนการงาน | เอกสารส่งมอบตามข้อตกลง | ระยะเวลาการส่งเอกสาร | สาเหตุ |
|--------------|-----|--------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------------------|----------------------|--------|
|              |     |              |              | รับแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง<br>(ทางโทรศัพท์/PEA Call center 1129/ ไปด้วยตนเอง)*ผู้รับแจ้งต้องขอรายละเอียด ชื่อผู้แจ้ง/สถานที่ที่เกิดปัญหา/เบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ/ e-mail (ถ้ามี) ทุกครั้ง<br>ลงข้อมูลใน e-Respond (E/O เปิดใบสั่งงาน - PM)<br>(ชื่อผู้แจ้ง/สถานที่/เบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ (ถ้ามี))และลงข้อมูลในสมุดคุมส่งเจ้าหน้าที่ไปหน้างานเพื่อวิเคราะห์สาเหตุ | 1.นารายงานสรุปเหตุการณ์กระแสไฟฟ้าขัดข้องประจำวันจากระบบ e-Respond<br>เปรียบเทียบกับสมุดรายงานการลงเหตุการณ์ในสมุดบันทึกการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง(ปร02)<br>2.ตรวจสอบการสร้างเหตุการณ์/ใบสั่งงานคงค้างจากระบบ e-Respond<br>3.เอกสารการรับแจ้งเหตุ<br>4.OMS , SCADA , SAP |                       |                        |                      |        |
| ผปบ.         | 1   | ผปบ. P2 - 01 | ผคฟ. กปบ.    | การแจ้งผ่านวิทยุสื่อสาร/แบบฟอร์ม P2-TP-02 แบบฟอร์มเก็บข้อมูลผู้แจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง/รายงาน จฟ. 3 ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                        |                       |                        |                      |        |
|              |     |              |              | กรณีที่ไม่มีพร้อมดำเนินการได้ในทันที ให้แจ้งสำนักงาน/ศูนย์ส่งจ่ายไฟ                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | ตรวจการปิดเหตุการณ์และการปิดใบสั่งใน E-Respond (IW39) ประเภท ZOM1                                                                                                                                                                                                      |                       |                        |                      |        |
|              |     |              |              | - ดำเนินแก้ไขปัญหาเบื้องต้น                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | สมุดรายงานการลงเหตุการณ์ในสมุดบันทึกการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง(ปร-002) /แบบฟอร์มP2-TP-02 แบบฟอร์มเก็บข้อมูลผู้แจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง/ รายงาน จฟ. 3 ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน                                                                                        |                       |                        |                      |        |
|              |     |              |              | กรณีที่พร้อมแก้ไขได้ ให้ดำเนินการทันที                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                        |                       |                        |                      |        |

แบบฟอร์มติดตามและประเมินผลตามข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการงาน

กระบวนการงาน: P2 แก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง

| ผู้ให้บริการ | SLA | รหัส SLA     | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                                                                                              | แหล่งข้อมูลในการตรวจสอบ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | เป็นไปตามกระบวนการงาน | เอกสารส่งมอบตามข้อตกลง | ระยะเวลาการส่งเอกสาร | สาเหตุ |
|--------------|-----|--------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------------------|----------------------|--------|
| ผปบ.         | 2   | ผปบ. P2 - 02 | ผคฟ.<br>กปบ. | ข้อมูลสภาพหน้างาน ณ จุดเกิดเหตุ เพื่อประกอบการพิจารณาสั่งการ ผ่านทางวิทยุสื่อสาร/โทรศัพท์ ดังนี้ ผู้ควบคุมงาน วงจร, อุปกรณ์, สถานที่, สาเหตุ, สภาพพื้นที่-อากาศ, ตรวจสอบแรงดัน | 1.ตรวจสอบการสร้างเหตุการณ์/ใบสั่งงานคงค้างจากระบบ e-Respond เปรียบเทียบกับใบสั่งงาน ZOM1 โดยใช้ T-code IW39<br><b>2.รายงานตรวจสอบอุปกรณ์สำรองคลังโดยด MB52 เปรียบเทียบกับอนุมัติอุปกรณ์สำรองคลัง ZOM1 โดยเน้น FL ที่ Class LN และอุปกรณ์ตัดตอนแรงส่ง.</b><br><b>3.ใบ Switching order</b>                                                                                            |                       |                        |                      |        |
|              |     |              |              | ระบบจำหน่าย/อุปกรณ์ป้องกันระบบจำหน่าย<br>- หม้อแปลง-อุปกรณ์ประกอบหม้อแปลงชำรุด/ระบบแรงต่ำดำเนินการได้เลย ไม่ต้องแจ้งศูนย์สั่งการจ่ายไฟ                                         | 1.นำรายงานสรุปเหตุการณ์กระแสไฟฟ้าขัดข้องประจำวันจากระบบ e-Respond เปรียบเทียบกับสมุดรายงานการลงเหตุการณ์ในสมุดบันทึกการกระแสไฟฟ้าขัดข้อง(ปร02)<br>2.ตรวจสอบการสร้างเหตุการณ์/ใบสั่งงานคงค้างจากระบบ e-Respond เปรียบเทียบกับใบสั่งงาน ZOM1 โดยใช้ T-code IW39<br><b>3.รายงานตรวจสอบอุปกรณ์สำรองคลังโดยด MB52 เปรียบเทียบกับอนุมัติอุปกรณ์สำรองคลัง ZOM1 โดยเน้น FL ที่ Class TR</b> |                       |                        |                      |        |

แบบฟอร์มติดตามและประเมินผลตามข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการงาน

กระบวนการงาน: P2 แก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง

| ผู้ให้บริการ | SLA | รหัส SLA     | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | แหล่งข้อมูลในการตรวจสอบ                                                                                                                                               | เป็นไปตามกระบวนการงาน | เอกสารส่งมอบตามข้อตกลง | ระยะเวลาการส่งเอกสาร | สาเหตุ |
|--------------|-----|--------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------------------|----------------------|--------|
| ผปบ.         | 3   | ผปบ. P2 - 03 | ผมด.         | เอกสารรายงานมิเตอร์ชำรุด<br>ข้อกำหนด<br>1. ระบุชื่อผู้ใช้ไฟ หมายเลขผู้ใช้ไฟ, PEA สถานที่ จุดติดตั้ง หมายเลขเสาติดตั้ง วันและเวลา<br>2. ในเวลาทำการ ให้ส่งภายในวันทำการนั้น<br>3. นอกเวลาทำการ ให้ส่งภายในวันทำการถัดไป                                                                                                  | ตรวจสอบรายงาน บันทึกการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง(ปร-002)โดยเกิดจากสาเหตุมิเตอร์ชำรุดเปรียบเทียบกับแบบฟอร์มรายงานมิเตอร์ชำรุดเสนอผจก. ให้ ผมด.และ ผปบ. ดำเนินการต่อไป     |                       |                        |                      |        |
|              |     |              |              | - ในเวลาทำการ -ให้แจ้ง ผมด. ดำเนินการในวันทำการนั้น                                                                                                                                                                                                                                                                     | ตรวจสอบบันทึกกรายงานมิเตอร์ชำรุดจาก ผปบ. และการดำเนินงานในใบสั่งงาน WMS                                                                                               |                       |                        |                      |        |
|              |     |              |              | - นอกเวลาทำการ/วันหยุด -ให้ ผปบ. (เวร) ดำเนินการ และแจ้ง ผมด. ดำเนินการแก้ไขในวันทำการถัดไป<br>- ในกรณีแก้ไขฉุกเฉินเร่งด่วน หรือมีเหตุผลความจำเป็น สามารถดำเนินการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ได้ แล้วทำบันทึกกรายงานแจ้งผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับชั้นทันที แล้วส่งบันทึกกรายงานการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ให้ ผปบ. เพื่อเฉลี่ยหน่วย | ตรวจสอบบันทึกกรายงานการแจ้งมิเตอร์ชำรุดจาก ผปบ. ว่าได้ส่งให้ ผปบ. และ ผมด. ส่วน ผมด.ให้ดูในเรื่องการเปิดใบสั่งงาน WMS                                                 |                       |                        |                      |        |
|              |     |              |              | ให้ ผปบ.(เวร) เตรียมสำรองมิเตอร์ให้พร้อม กรณีไม่มีมิเตอร์สำรอง อาจทำการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ให้ลูกค้าใช้ก่อน (หลักเกณฑ์การกำหนดพัสดุที่จำเป็น พชช.12(อ) 89/2552 อนุมัติ ผวก.27 เม.ย.52)                                                                                                                                   | - ตรวจสอบอนุมัติ อช. ให้มีอุปกรณ์สำรองงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง(มิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ) เปรียบเทียบกับยอดจัดเก็บในระบบงาน MM ด้วย T-code MB52 สถานที่จัดเก็บของ ผปบ. |                       |                        |                      |        |
|              |     |              |              | ถูกงดจ่ายไฟ (ผู้ใช้ไฟมาติดต่อชำระค่าไฟฟ้านอกเวลาทำการ))                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                       |                       |                        |                      |        |

แบบฟอร์มติดตามและประเมินผลตามข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการงาน

กระบวนการงาน: P2 แก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง

| ผู้ให้บริการ | SLA | รหัส SLA                                                                             | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | แหล่งข้อมูลในการตรวจสอบ                                                                                                                                       | เป็นไปตามกระบวนการงาน | เอกสารส่งมอบตามข้อตกลง | ระยะเวลาการส่งเอกสาร | สาเหตุ |
|--------------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------------------|----------------------|--------|
| ผปบ.         | 4   | ผปบ. P2 - 04                                                                         | ผมด.         | เอกสารรายงานมิเตอร์ชำรุด<br>ข้อกำหนด<br>1. ระบุชื่อผู้ใช้ไฟ หมายเลขผู้ใช้ไฟ, PEA สถานที่ จุดติดตั้ง หมายเลขเสาติดตั้ง วันและเวลา<br>2. ให้ส่งภายในวันทำการถัดไป                                                                                                                                                                | -ตรวจสอบรายงาน บันทึกการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง (ปร-002)โดยเกิดจากสาเหตุมิเตอร์ชำรุดเปรียบเทียบกับแบบฟอร์มรายงานมิเตอร์ชำรุดเสนอผจก. ให้ ผมด.และผปบ. ดำเนินการต่อไป |                       |                        |                      |        |
| ผปบ.         | 5   | ผปบ. P2 - 05<br>ส่งเอกสารรายงานการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ตัวจริงให้ผปบ. เพื่อเฉลี่ยหน่วย | ผปบ.         | เอกสารรายงานมิเตอร์ชำรุด<br>ข้อกำหนด<br>1. ระบุชื่อผู้ใช้ไฟ หมายเลขผู้ใช้ไฟ, PEA สถานที่ จุดติดตั้ง หมายเลขเสาติดตั้ง วันและเวลา<br>2. ให้ส่งภายในวันทำการถัดไป                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                               |                       |                        |                      |        |
|              |     |                                                                                      |              | ออกใบสั่งซ่อม ในระบบ SAP (PM)<br>ออกใบสั่ง WMS (ประเภท ZW02)                                                                                                                                                                                                                                                                   | กรณีรถยนต์ชนเสา และมิเตอร์หรืออุปกรณ์ประกอบชำรุด ตรวจสอบใบสั่งงานด้วย T-code IW72 ใบสั่งประเภท ZW02                                                           |                       |                        |                      |        |
| ผปบ.         | 6   | ผปบ. P2 - 06                                                                         | ผปบ.         | 1) เงิน (ค่าไฟค้างชำระ และค่าธรรมเนียมการต่อกลับมิเตอร์/ค่าประกันเรียกเก็บเพิ่ม)<br>2) สำเนาใบเสร็จทั่วไป/สำเนาใบเสร็จค่าประกัน กรณีมีค่าประกันเรียกเก็บเพิ่ม<br>3) สมุดคุมรายงานการตัดมิเตอร์ประจำวัน<br>ข้อกำหนด<br>1. ระบุชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ของผู้ใช้ไฟ<br>2. ส่งภายในวันทำการถัดไปนับจากวันที่รับชำระค่ากระแสไฟฟ้า | -ตรวจสอบสมุดคุมรับ-ส่งมอบใบเสร็จรับเงินทั่วไปที่ ผปบ.<br>- สมุดคุมรายงานการตัดมิเตอร์ประจำวัน                                                                 |                       |                        |                      |        |
|              |     |                                                                                      |              | กรณีกระแสไฟฟ้าขัดข้องให้กับทรัพย์สินของผู้ใช้ไฟ                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                               |                       |                        |                      |        |

แบบฟอร์มติดตามและประเมินผลตามข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการงาน

กระบวนการงาน: P2 แก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง

| ผู้ให้บริการ | SLA | รหัส SLA     | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                                                                                                                                      | แหล่งข้อมูลในการตรวจสอบ                                                                                                                                                                                                  | เป็นไปตามกระบวนการงาน | เอกสารส่งมอบตามข้อตกลง | ระยะเวลาการส่งเอกสาร | สาเหตุ |
|--------------|-----|--------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------------------|----------------------|--------|
| ผปบ.         | 7   | ผปบ. P2 - 07 | ผปบ.         | ใบแจ้งหนี้และเอกสาร คน. 9 (สำเนา) ข้อกำหนด<br>1. มีข้อมูลถูกต้อง ให้ครบถ้วนตามแบบฟอร์ม (มี PEA No. หรือหมายเลขผู้ใช้ไฟ)<br>2. หมายเลขโทรศัพท์/แผนผังสังเขป<br>3. ส่งภายในวันทำการถัดไป                                 | ตรวจสอบสมุดใบบริการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (คน.9) ที่ ผปบ. เปรียบเทียบกับใบสั่งงาน ในระบบ WMS ด้วย T-code IW73 ประเภทใบสั่ง ZW03 ประเภทกิจกรรมซ่อมบำรุง Z51 พร้อมทั้งตรวจสอบการคิดราคารายการค่าใช้จ่ายจากใบแจ้งหนี้บริการ |                       |                        |                      |        |
|              |     |              |              | เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ แจ้งศูนย์สั่งการจ่ายไฟเพื่อจ่ายไฟคืนระบบ (กรณีระบบแรงสูง (Main Line) ขาด)                                                                                                                      | แจ้งผ่านวิทยุสื่อสาร/รายงานผู้บังคับบัญชา/บันทึกข้อมูลลงในสมุดบันทึกกระแสไฟฟ้าขัดข้องประจำวัน(ปร-002) ต่อจากการแก้ไขไลน์เมน ตรวจสอบการปิดเหตุการณ์และการปิดใบสั่งใน E-Respond (IW39) ประเภท ZOM1                         |                       |                        |                      |        |
| ผปบ.         | 8   | ผปบ. P2 - 08 | ผคฟ. กปบ.    | ข้อมูลประกอบการพิจารณาสั่งการจ่ายไฟคืนระบบ หลังจากมีการตรวจสอบความปลอดภัยแล้ว ดังนี้ ชื่อผู้ควบคุมงาน, เวลาแก้ไขแล้วเสร็จ, พนักงานลงจากเสาเรียบร้อยแล้ว, ปลอดภัยแล้ว, ตรวจสอบความเรียบร้อยของอุปกรณ์หัวเสา-ระบบจำหน่าย | สมุดบันทึกกระแสไฟฟ้าขัดข้องประจำวัน                                                                                                                                                                                      |                       |                        |                      |        |
| ผปบ.         | 9   | ผปบ. P2 - 09 | ผคล./ผคบ.    | ส่งใบเบิกอุปกรณ์ไฟฟ้าทดแทน (ZPMF 019) ข้อกำหนด<br>1. ระบุเลขที่ใบสั่งซ่อมชัดเจน ลงนามอนุมัติโดยครบถ้วน<br>2. ส่งภายในวันทำการถัดไป                                                                                     | ใบเบิกอุปกรณ์                                                                                                                                                                                                            |                       |                        |                      |        |

แบบฟอร์มติดตามและประเมินผลตามข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการงาน

กระบวนการงาน: P2 แก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง

| ผู้ให้บริการ | SLA | รหัส SLA     | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                                                                                                                                                                                   | แหล่งข้อมูลในการตรวจสอบ                                                                                                                                                         | เป็นไปตามกระบวนการงาน | เอกสารส่งมอบตามข้อตกลง | ระยะเวลาการส่งเอกสาร | สาเหตุ |
|--------------|-----|--------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------------------|----------------------|--------|
|              |     |              |              | ลงรายละเอียดเวลาการปฏิบัติงานและการ เบิกอุปกรณ์ทดแทน (ZPMF019) ภายในวันทำการถัดไป                                                                                                                                                                                   | ตรวจสอบการลงรายละเอียดเวลาปฏิบัติงานในสมุดบันทึกการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง FM-ปร.-002 เปรียบเทียบกับรายละเอียดข้อมูลในระบบ e-Respond และการเบิกอุปกรณ์ในระบบ MM ด้วย T-Code Migo |                       |                        |                      |        |
|              |     |              |              | ก่อนเปลี่ยนเวอร์<br>- พิมพ์ใบเบิกอุปกรณ์ใน SAP ที่ใช้ในการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง<br>- ส่งไปที่ ผคล./ผคบ. เพื่อจ่ายทดแทนในรถแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง<br>ตอนเปลี่ยนเวอร์ (มีสมุดบันทึกควบคุมสัมพันธ์กับ Log Book)<br>- บันทึกการใช้อุปกรณ์ใช้ในการแก้ไขกระแสไฟฟ้าในแผนก | - ตรวจสอบใบส่งมอบเวอร์ระหว่างกะ โดยมีรายละเอียดอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้<br>- การส่งมอบเวอร์ต้องไม่มีเหตุการณ์ค้างในระบบ E-Respond                                            |                       |                        |                      |        |
|              |     |              |              | รายงานผลการแก้ไข/ ปิดงานทางเทคนิค (Teco)                                                                                                                                                                                                                            | ตรวจสอบการปิดงานด้านเทคนิค TECO ด้วย T-code IW39<br>ตรวจสอบใบสั่ง ประเภท ZOM1 ดูการตัดจ่ายอุปกรณ์เข้างาน                                                                        |                       |                        |                      |        |
| ผคฟ. กปน.    | 1   | ผคฟ. P2 - 01 | ผปบ.         | ข้อมูลจากการสร้างเหตุการณ์ใน e-Respond ได้แก่ วงจร, รหัสอุปกรณ์, อุปกรณ์, สถานที่จ่าย, สถานที่, ระยะทางโดยประมาณ, สาเหตุ, สภาพพื้นที่-อากาศ, วัน-เวลาที่อุปกรณ์ทำงาน ตามระบบงาน OMS, กระแสฟอลต์-เฟสที่เกิดฟอลต์, การทำงานของรีเลย์, โหลดที่หายไป                    |                                                                                                                                                                                 |                       |                        |                      |        |

แบบฟอร์มติดตามและประเมินผลตามข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการงาน

กระบวนการงาน: P2 แก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง

| ผู้ให้บริการ | SLA | รหัส SLA         | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                                                                                                                                   | แหล่งข้อมูลในการตรวจสอบ                                                      | เป็นไปตามกระบวนการงาน | เอกสารส่งมอบตามข้อตกลง | ระยะเวลาการส่งเอกสาร | สาเหตุ |
|--------------|-----|------------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------------------|----------------------|--------|
| ผคฟ. กปบ.    | 2   | ผคฟ. P2 - 02     | ผปบ.         | ข้อมูลขั้นตอนดำเนินการ Switching และการ Short Ground เพื่อแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ดังนี้ ชื่อผู้สั่งการ, รหัสอุปกรณ์, สถานที่, การปลด/สับอุปกรณ์ป้องกันและตัดตอน, Drop Out Fuses, CB, เวลาที่ดำเนินการปลด/สับอุปกรณ์ |                                                                              |                       |                        |                      |        |
| ผคฟ. กปบ.    | 3   | ผคฟ. P2 - 03     | ผปบ.         | ข้อมูลขั้นตอนดำเนินการ Switching และการ Short Ground เพื่อแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ดังนี้ ชื่อผู้สั่งการ, รหัสอุปกรณ์, สถานที่, การปลด/สับอุปกรณ์ป้องกันและตัดตอน, Drop Out Fuses, CB, เวลาที่ดำเนินการปลด/สับอุปกรณ์ |                                                                              |                       |                        |                      |        |
| ผคฟ. กปบ.    | 4   | ผคฟ. P2 - 04     | ผปบ.         | ข้อมูลขั้นตอนดำเนินการ Switching เพื่อคืนสภาพ ดังนี้ ชื่อผู้สั่งการ, การปลด/สับอุปกรณ์ป้องกันและตัดตอน, Drop Out Fuses, CB, เวลาที่ดำเนินการปลด/สับอุปกรณ์                                                          |                                                                              |                       |                        |                      |        |
| ผคล./ผคบ.    | 1   | ผคล./ผคบ. P2 -01 | ผปบ.         | ใบส่งของที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา                                                                                                                                                                             | รายละเอียดข้อมูลในระบบ e-Respond และการเบิกอุปกรณ์ในระบบ MM ด้วย T-Code Migo |                       |                        |                      |        |

## สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P3 : กระบวนการขอใช้ไฟ ONE TOUCH

| ลำดับที่ | กิจกรรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ |               |      |      |           |      |      |      |       | เอกสาร/บันทึก<br>/ระบบที่เกี่ยวข้อง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                          |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|---------------|------|------|-----------|------|------|------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ผบค.                       | ผมด.          | ผปป. | ผกส. | ผคค./ผคป. | ผบป. | ผบห. | ผวด. | อื่นๆ |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                          |
|          | กระบวนการงาน PEA บริการถูกใจ มิติใหม่งานบริการ<br>ขอมิเตอร์ไฟ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                            |               |      |      |           |      |      |      |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                          |
| 1        | เจ้าหน้าที่จะสอบถามธุรกรรมของผู้ใช้ไฟฟ้าและ<br>แนะนำการให้บริการของ PEA เป็นจุดแรก พร้อมรับบัตร<br>คิวจากเจ้าหน้าที่ เพื่อไปรอรับการบริการจากงานบริการ<br>คำร้องขอติดตั้งมิเตอร์ ที่จุดบริการคำร้องขอติดตั้งมิเตอร์                                                                                                                                                                                                             | Start                      | งาน One Touch |      |      |           |      |      |      |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                          |
| 2        | รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐาน<br>- ตรวจสอบข้อมูลจากระบบ GIS (PEA MAP) ใน<br>เบื้องต้น<br>- เปิดงานรับคำร้อง (Move-in)<br>- สอบถามข้อมูล/หลักฐาน/รายละเอียดของผู้ใช้ไฟ<br>- กำหนด/ให้สายการอ่านหน่วย (หมายเลขผู้ใช้ไฟ)<br>- พิมพ์คำร้อง<br>- ให้ผู้ขอใช้ไฟลงนามในข้อตกลงการใช้ไฟฟ้า<br>- สร้างใบสั่งขาย/ใบแจ้งหนี้/ขออนุมัติติดตั้ง<br>- แจ้งค่าใช้จ่ายผู้ใช้ไฟ<br>- รับชำระเงิน (ค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ และ<br>หลักประกันการใช้ไฟ) |                            |               |      |      |           |      |      |      |       | - ใบคำร้องขอใช้ไฟ<br>- หลักฐานประกอบการขอใช้ไฟ<br>ตามระเบียบ กฟผ. ว่าด้วยการใช้<br>ไฟฟ้าและบริการ พ.ศ. 2552<br>- อัตราค่าธรรมเนียมและค่าบริการ<br>(อ.5)<br>- ใบแจ้งค่าใช้จ่าย<br>- ตามมาตรฐานคุณภาพบริการที่<br>กฟผ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า<br>(GSP-01)<br><b>หมายเหตุ</b><br>- ให้ทำการชี้แจงและทำความเข้าใจ<br>กับผู้ใช้ไฟเกี่ยวกับเงื่อนไขการ<br>ให้บริการในระบบ One Touch ก่อน<br>สิ้นสุดการรับคำร้อง<br>- การสำรวจจัดติดตั้งใช้ไฟ/<br>ตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งระบบ<br>ไฟฟ้า จะดำเนินการหลังจากรับชำระ<br>เงินแล้ว |                          |
| 3        | - สร้างใบสั่งงาน (Work Order)<br>- ติดตั้งมิเตอร์และสร้างประวัติมิเตอร์ (ลงทะเบียน<br>มิเตอร์)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                            |               |      |      |           |      |      |      |       | ผบค. P3 One Touch - 02                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | - ใบสั่งงาน (Work Order) |
| 4        | รวบรวมเงิน (ค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ และหลักประกัน<br>การใช้ไฟ) ในแต่ละวัน ตามยอดในระบบ BPM ให้กับ<br>ผบป.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                            |               |      |      |           |      |      |      |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                          |

## สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P3 : กระบวนการขอใช้ไฟ ONE TOUCH

| ลำดับที่ | กิจกรรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ |                        |      |                        |           |          |      |      |       | เอกสาร/บันทึก<br>/ระบบที่เกี่ยวข้อง                                                 |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------------------------|------|------------------------|-----------|----------|------|------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | ผบค.                       | ผมด.                   | ผปป. | ผกส.                   | ผคล./ผคบ. | ผบป.     | ผบห. | ผวด. | อื่นๆ |                                                                                     |
| 5        | ปิดงาน (WMS)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                            | End                    |      | ผมด. P3 One Touch - 01 |           |          |      |      |       |                                                                                     |
| 6        | สร้าง/ปรับปรุง/ตรวจสอบ/บันทึกสายการจดหน่วย<br>(จัดลำดับสายการอ่านหน่วย)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                            | ผมด. P3 One Touch - 02 |      |                        |           | P7<br>P8 |      |      |       | - ใบคำร้องขอใช้ไฟพร้อมใบสั่งงาน<br>ที่บันทึกลงในระบบแล้วและเอกสาร<br>หลักฐานขอใช้ไฟ |
| 7        | ติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานการ<br>ให้บริการ ตามที่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟร้องขอ<br>- รวบรวมคำร้องที่ ผมด. ดำเนินการแล้วเสร็จ เพื่อ<br>ดำเนินการจัดแยกประเภทคำร้องฯ<br>- จัดส่งคำร้องฯ ให้ ผบห. หาสถานที่จัดเก็บ (ตาม<br>หน้าที่และความรับผิดชอบ (Job Description)<br>(ข้อที่ 5.บันทึก ค้นหา ตรวจสอบ ติดตามบันทึกและ<br>หนังสือเข้า - ออก ภายใน - ภายนอกหน่วยงานผ่าน<br>ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จัดเก็บเอกสารคำร้องทุก<br>ประเภท และเพิ่มงานขยายเขต (เมื่อดำเนินการตาม<br>ขั้นตอนเสร็จสิ้น) |                            |                        |      |                        |           |          |      |      |       | รายงานผลการดำเนินงาน<br>ตามมาตรฐานการบริการของ กฟผ.                                 |

ภาพรวม กระบวนการ P3 : การขอใช้ไฟ

| ผู้ให้บริการ | ลำดับที่ | รหัส SLA           | ขั้นตอนหลัก                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ผลลัพธ์                                                                                                                                                                                                                                   | ผู้รับบริการ | เป้าหมาย |
|--------------|----------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------|
|              |          |                    | การขอใช้ไฟ (ลูกค้ารายใหม่ระบบแรงดันต่ำ ไม่เกิน 30 แอมป์)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                           |              |          |
|              |          |                    | จุดคัดกรอง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ทำการคัดกรองลูกค้า<br>- หากเป็นลูกค้าที่มีคุณสมบัติครบถ้วน/ความต้องการใช้บริการ One Touch ให้ดำเนินการตั้งแต่ ผบค. One Touch P3 - 01 จนแล้วเสร็จ<br>- หากเป็นลูกค้าประสงค์ขอรับบริการตามปกติ ให้ดำเนินการตั้งแต่ ผบค. P3 - 01 จนแล้วเสร็จ |              |          |
| One Touch    |          |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                           |              |          |
| ผบค.         |          | ผบค.One Touch - 01 | รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐาน<br>- ตรวจสอบข้อมูลจากระบบ GIS (PEA MAP) ในเบื้องต้น<br>- เปิดงานรับคำร้อง (Move-in)<br>- สอบถามข้อมูล/หลักฐาน/รายละเอียดของผู้ใช้ไฟ<br>- กำหนด/ให้สายการอ่านหน่วย (หมายเลขผู้ใช้ไฟ)<br>- พิมพ์คำร้อง<br>- ให้ผู้ใช้ไฟลงนามในข้อตกลงการใช้ไฟฟ้า<br>- สร้างใบสั่งขาย/ใบแจ้งหนี้/ขออนุมัติติดตั้ง<br>- แจ้งค่าใช้จ่ายผู้ใช้ไฟ<br>- รับชำระเงิน (ค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ และหลักประกันการใช้ไฟ) | ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้าที่มีข้อมูลถูกต้อง หลักฐานครบถ้วน พร้อมใบแจ้งหนี้ และมีการตรวจสอบมาตรฐานเรียบร้อยแล้ว                                                                                                                                   | ผมด.         |          |
| ผบค.         |          | ผบค.One Touch - 02 | รวบรวมเงิน (ค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ และหลักประกันการใช้ไฟ) ในแต่ละวัน ตามยอดในระบบ BPM ให้กับ ผบป.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | หลักฐานการชำระเงิน ที่ระบุเลขที่ใบเสร็จและวันที่รับชำระ ที่ถูกต้อง ครบถ้วน และมีลงนามผู้รับเงินในคำร้องขอใช้ไฟ                                                                                                                            | ผบป.         |          |
| ผมด.         |          | ผมด.One Touch - 01 | - สร้างใบสั่งงาน และติดตั้งมิเตอร์<br>- สร้างประวัติมิเตอร์ (ลงทะเบียนมิเตอร์)<br>- จัดลำดับสายการอ่านหน่วย                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ข้อมูลจำนวนการติดตั้งมิเตอร์ในระบบที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา                                                                                                                                                                         |              |          |
|              |          |                    | ปิดงาน (WMS)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า พร้อมเอกสารประกอบ และข้อมูลจำนวนการติดตั้งมิเตอร์ในระบบที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา                                                                                                                                 | ผบป.         |          |

|      |  |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                   |      |  |
|------|--|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|--|
| ผมด. |  | ผมด.One Touch - 02 | <p>ติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานการให้บริการตามที่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟร้องขอ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- รวบรวมคำร้องที่ ผมด. ดำเนินการแล้วเสร็จ เพื่อดำเนินการจัดแยกประเภทคำร้องฯ</li> <li>- จัดส่งคำร้องฯ ให้ ผบห. หาสถานที่จัดเก็บ (ตาม หน้าที่และความรับผิดชอบ (Job Description)</li> </ul> <p>(ข้อที่ 5.บันทึก ค้นหา ตรวจสอบ ติดตามบันทึกและหนังสือเข้า - ออก ภายใน - ภายนอกหน่วยงานผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จัดเก็บเอกสารคำร้องทุกประเภทและแฟ้มงานขยายเขต(เมื่อดำเนินการตามขั้นตอนเสร็จสิ้น)</p> | ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้าที่ ผมด. ดำเนินการแล้วเสร็จ พร้อมแนบหลักฐานประกอบคำร้องที่ถูกต้อง ครบถ้วน เพื่อดำเนินการจัดเก็บ | ผบค. |  |
|------|--|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|--|

แบบฟอร์มติดตามและประเมินผลตามข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการงาน

กระบวนการ: **P3 ขอใช้ไฟ ONE TOUCH**

| ผู้ให้บริการ | SLA | รหัส SLA                | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                                 | การตรวจสอบเอกสาร                                                  | การตรวจสอบระบบ T-CODE                                                              | สาเหตุ |
|--------------|-----|-------------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| ผบค.         | 1   | ผบค. P3 .One Touch - 01 | ผบป.         | ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้าที่มีข้อมูลถูกต้อง หลักฐานครบถ้วน พร้อมใบแจ้งหนี้ และมีการตรวจสอบมาตรฐานเรียบร้อยแล้ว           | ใบคำร้องและเอกสารประกอบ และสมุดคุม                                | ตรวจสอบงานในระบบ IS-U CS ด้วย T-code CICO / ZIW58 และในระบบงาน DM(งานตรวจสอบหน่วย) |        |
| ผบค.         | 2   | ผบค. P3 One Touch - 02  | ผมด.         | หลักฐานการชำระเงิน ที่ระบุเลขที่ใบเสร็จและวันที่รับชำระ ที่ถูกต้อง ครบถ้วน และมีลงนามผู้รับเงินในคำร้องขอใช้ไฟ    | ใบคำร้องและเอกสารประกอบ และสมุดคุม                                | ตรวจสอบงานในระบบ ด้วย T-code IW73(ZW01) / ZIW58 (Y1)                               |        |
| ผมด.         | 1   | ผมด. P3 One Touch - 01  | ผบป.         | ข้อมูลจำนวนการติดตั้งมิเตอร์ในระบบที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา                                                 | ใบคำร้องและเอกสารประกอบ การลง มิเตอร์ในสมุดคุม ผมด.               | ตรวจสอบงานในระบบ IS-U CS ด้วย T-code CICO / ZIW58 (Y1)                             |        |
| ผมด.         |     | ผมด.One Touch - 02      | ผบค.         | ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้าที่ ผมด. ดำเนินการแล้วเสร็จ พร้อมแบบหลักฐานประกอบคำร้องที่ถูกต้อง ครบถ้วน เพื่อดำเนินการจัดเก็บ | รายงานผลการดำเนินงาน ตามมาตรฐานการบริการของ กฟภ. ที่ รายงาน ไปเขต | ตรวจสอบงานในระบบ IS-U CS ด้วย T-code CICO / ZIW58 และในระบบงาน DM(งานตรวจสอบหน่วย) |        |

แบบฟอร์มติดตามและประเมินผลตามข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการ

กระบวนการ:      การขอใช้ไฟ ONE TOUCH

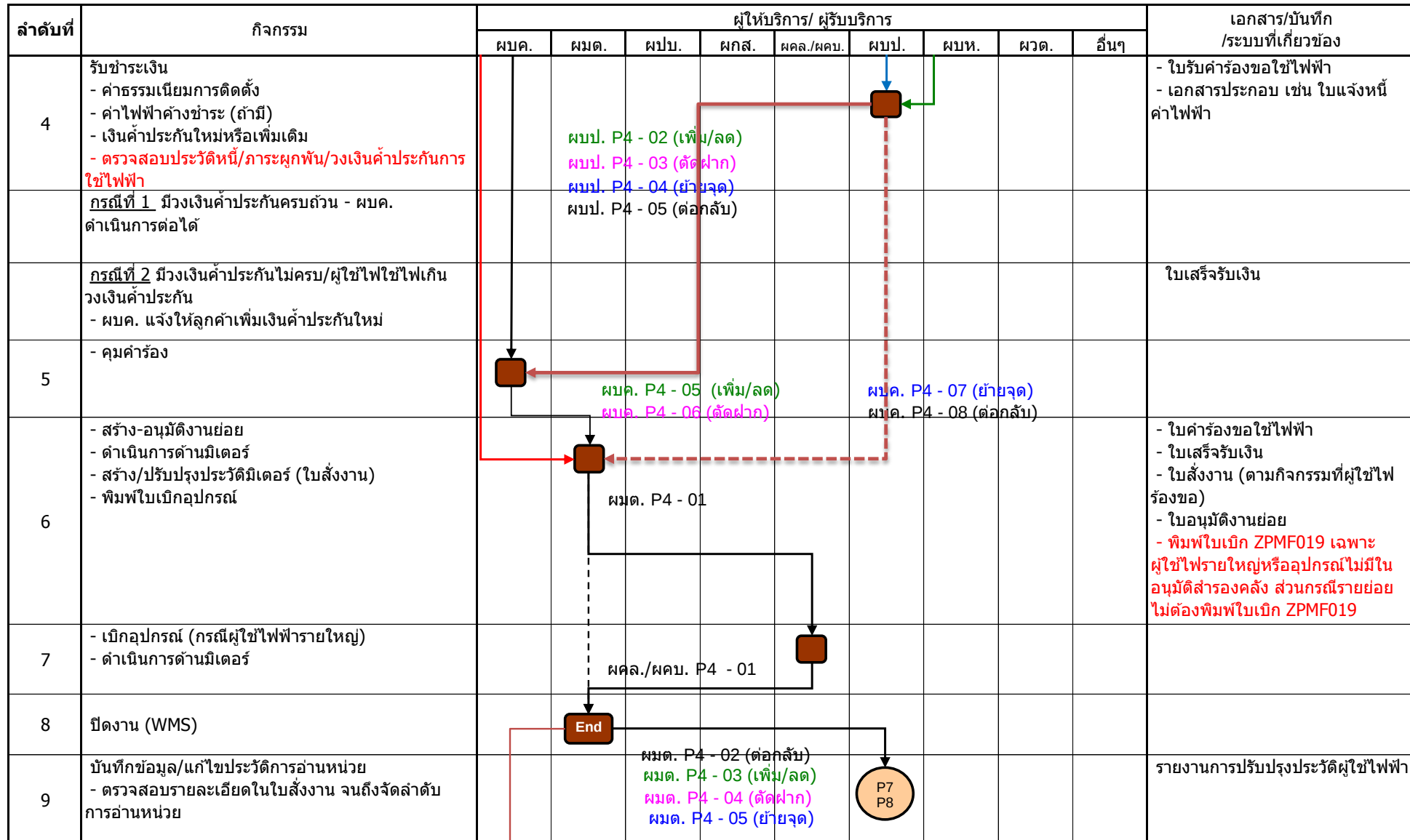
รหัสกระบวนการ: **P3 One Touch**

| ผู้ให้บริการ | SLA | รหัส SLA             | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                                                                                   | แหล่งข้อมูลในการตรวจสอบ                                                            | เป็นไปตามกระบวนการ | เอกสารส่งมอบตามข้อตกลง | ระยะเวลาการส่งเอกสาร | สาเหตุ |
|--------------|-----|----------------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------------|----------------------|--------|
| ผบค.         | 1   | ผบค. One Touch P3-01 | ผมด.         | ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้าที่มีข้อมูลถูกต้อง หลักฐานครบถ้วน พร้อมใบแจ้งหนี้ และมีการตรวจสอบมาตรฐานเรียบร้อยแล้ว                                                             | ตรวจสอบงานในระบบ IS-U CS ด้วย T-code CIC0 / ZIW58 และในระบบงาน DM(งานตรวจสอบหน่วย) |                    |                        |                      |        |
| ผบค.         | 2   | ผบค. One Touch P3-02 | ผบป.         | ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า พร้อมใบแจ้งหนี้ที่ระบุเลขที่ใบเสร็จและวันที่รับชำระ ชื่อผู้รับเงิน ที่ถูกต้อง ครบถ้วน และส่งคืน ผบค. ภายในวันที่ลูกค้าชำระเงิน ภายในเวลาที่กำหนด | ตรวจสอบงานในระบบ ด้วย T-code IW73(ZW01) / ZIW58 (Y1)                               |                    |                        |                      |        |
| ผมด.         | 1   | ผมด. One Touch P3-01 | ผบป.         | ข้อมูลจำนวนการติดตั้งมิเตอร์ในระบบที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา                                                                                                   | ตรวจสอบงานในระบบ IS-U CS ด้วย T-code CIC0 / ZIW58 (Y1)                             |                    |                        |                      |        |
| ผมด.         | 2   | ผมด. One Touch P3-02 | ผบค.         | ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้าที่ ผมด. ดำเนินการแล้วเสร็จ พร้อมแนบหลักฐานประกอบคำร้องที่ถูกต้อง ครบถ้วน เพื่อดำเนินการจัดเก็บ                                                   | ตรวจสอบงานในระบบ IS-U CS ด้วย T-code CIC0 / ZIW58 และในระบบงาน DM(งานตรวจสอบหน่วย) |                    |                        |                      |        |

## สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P4 : กระบวนการบริการด้านมิเตอร์

| ลำดับที่ | กิจกรรม                                                                                                                                                                                                                                                      | ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ |                                                                                                                           |      |      |           |       |      |      |       | เอกสาร/บันทึก/ระบบที่เกี่ยวข้อง                                                                                                                                             |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|-----------|-------|------|------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          |                                                                                                                                                                                                                                                              | ผบค.                       | ผมด.                                                                                                                      | ผปป. | ผกส. | ผคล./ผคบ. | ผปป.  | ผบห. | ผวด. | อื่นๆ |                                                                                                                                                                             |
|          | <b>A. ดอกสับมิเตอร์</b>                                                                                                                                                                                                                                      |                            |                                                                                                                           |      |      |           |       |      |      |       |                                                                                                                                                                             |
| 1        | (กรณีค้างชำระไม่เกิน 7 วัน)<br>- ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน/วงเงินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า<br><b>รับชำระเงิน</b><br>- ค่าธรรมเนียมการติดตั้ง<br>- ค่าไฟฟ้าค้างชำระ<br>- เงินค้ำประกันใหม่หรือเพิ่มเติม                                                        |                            |                                                                                                                           |      |      |           | Start |      |      |       | - ระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วยการเงิน พ.ศ.2558<br>- อัตราค่าธรรมเนียมและค่าบริการ (อ. 5)<br>- ระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วยวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับมิเตอร์ พ.ศ. 2558 |
|          | (กรณีค้างชำระเกิน 7 วัน แต่ไม่เกิน 90 วัน)<br>- รับชำระเงินค่าไฟฟ้าค้างชำระ<br>- ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน/วงเงินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า                                                                                                                    |                            | ผปป. P4 - 01 (ดอกสับ)                                                                                                     |      |      |           | Start |      |      |       |                                                                                                                                                                             |
| 2        | (หักเงินค้ำประกันชำระค่าไฟค้างชำระแล้ว)<br>- ตรวจสอบข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า<br>- แจ้งผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน                                                                                                                                                           | Start                      | ผบค. P4 - 01 (ดอกสับ)                                                                                                     |      |      |           |       |      |      |       | zcaie012 (การทบทวนหลักประกันของผู้ใช้ไฟรายย่อย)                                                                                                                             |
|          | <b>B. เพิ่ม-ลด ขนาดมิเตอร์</b>                                                                                                                                                                                                                               |                            |                                                                                                                           |      |      |           |       |      |      |       |                                                                                                                                                                             |
|          | <b>C. ตัด - ฝากมิเตอร์</b>                                                                                                                                                                                                                                   |                            |                                                                                                                           |      |      |           |       |      |      |       |                                                                                                                                                                             |
|          | <b>D. ขอย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์</b>                                                                                                                                                                                                                            |                            |                                                                                                                           |      |      |           |       |      |      |       |                                                                                                                                                                             |
| 3        | รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐาน<br>- ตรวจสอบข้อมูลจากระบบ GIS ในเบื้องต้น<br>- งานลงทะเบียน (Move-in)<br>- สอบถามข้อมูลรายละเอียดของผู้ใช้ไฟ<br>- ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน/วงเงินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า<br>- ให้ผู้ใช้ไฟลงนามในข้อตกลงการใช้ไฟฟ้า<br>- แจ้งค่า | Start                      | ผบค. P4 - 02 (เพิ่ม/ลด)<br>ผบค. P4 - 03 (ตัดฝาก) เงินประกันไม่ครบ<br>ผบค. P4 - 04 (ย้ายจุด)<br><br>(ตัดฝาก) เงินประกันครบ |      |      |           |       |      |      |       | - ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า<br>- หลักฐานประกอบการขอใช้ไฟตามระเบียบ กฟภ. ว่าด้วยการใช้ไฟฟ้าและบริการ พ.ศ. 2552<br>- อัตราค่าธรรมเนียมและค่าบริการ (อ. 5)<br>- ใบแจ้งค่าใช้จ่าย      |

## สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P4 : กระบวนการบริการด้านมิเตอร์



สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P4 : กระบวนการบริการด้านมิเตอร์

| ลำดับที่ | กิจกรรม                                                                                                                                                                                                                                                         | ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ                    |      |      |      |           |      |      |      |       | เอกสาร/บันทึก<br>/ระบบที่เกี่ยวข้อง             |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|------|------|------|-----------|------|------|------|-------|-------------------------------------------------|
|          |                                                                                                                                                                                                                                                                 | ผบค.                                          | ผมด. | ผปป. | ผกส. | ผคค./ผคป. | ผบป. | ผบท. | ผวด. | อื่นๆ |                                                 |
| 10       | ติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานการให้บริการ ตามที่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟร้องขอ<br>- รวบรวมคำร้องที่ ผมด. ดำเนินการแล้วเสร็จ เพื่อดำเนินการจัดแยกประเภทคำร้องฯ<br>- จัดส่งคำร้องฯ ให้ ผบท. หาสถานที่จัดเก็บ (ตามหน้าที่และความรับผิดชอบ (Job Description) (ข้อที่ | <div><div></div><div>ผมด. P4 - 06</div></div> |      |      |      |           |      |      |      |       | รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการบริการของ กฟภ. |

กระบวนการงาน P4 : กระบวนการบริการด้านมิเตอร์

| ผู้ให้บริการ | ลำดับที่ | รหัส SLA                                                                                                | ขั้นตอนหลัก                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ผลลัพธ์                                                                                                                                                  | ผู้รับบริการ | เป้าหมาย |
|--------------|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------|
|              |          |                                                                                                         | A. <b>ดอกลบมิเตอร์</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                          |              |          |
| ผบป.         | 1        |                                                                                                         | (กรณีค้างชำระไม่เกิน 7 วัน)<br>- ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน/วงเงินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                          |              |          |
|              |          |                                                                                                         | - <u>รับชำระเงิน</u><br>ค่าธรรมเนียมการดอกลบ<br>ค่าไฟฟ้าค้างชำระ<br>เงินค้ำประกันใหม่หรือเพิ่มเติม                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                          | ผบป.         |          |
|              |          | ผบป. P4 - 01 (ดอกลบ)                                                                                    | (กรณีค้างชำระเกิน 7 วัน แต่ไม่เกิน 90 วัน)<br>- ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน/วงเงินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                          |              |          |
|              |          |                                                                                                         | - <u>รับชำระเงิน</u><br>ค่าธรรมเนียมการดอกลบ<br>ค่าไฟฟ้าค้างชำระ<br>เงินค้ำประกันใหม่หรือเพิ่มเติม                                                                                                                                                                                                          | ใบสั่งงานที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน เมื่อผู้ใช้ไฟฟ้ามาติดต่อขอ<br>ดอกลบมิเตอร์ ทันที (กรณีที่ยังไม่มีการโอนหักเงินประกัน)                                | ผบค.         |          |
| ผบค.         | 2        | ผบค. P4 - 01 (ดอกลบ)                                                                                    | (กรณีค้างชำระเกิน 7 วัน แต่ไม่เกิน 90 วัน)<br>(กรณีมีการโอนหักเงินประกันแล้ว)<br>- ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน/วงเงินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                          |              |          |
|              |          |                                                                                                         | - สร้างคำร้อง/ใบแจ้งหนี้                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ใบคำร้องและใบแจ้งหนี้ ที่ตรวจสอบข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้าอย่าง<br>ถูกต้อง ครบถ้วน เมื่อผู้ใช้ไฟฟ้ามาติดต่อขอดอกลบมิเตอร์ทันที<br>(กรณีมีการโอนหักเงินประกันแล้ว) | ผบป.         |          |
|              |          |                                                                                                         | B. <b>เพิ่ม-ลด ขนาดมิเตอร์</b>                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                          |              |          |
|              |          |                                                                                                         | C. <b>ตัด - ผ่ากมิเตอร์</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                          |              |          |
|              |          |                                                                                                         | D. <b>ขอย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์</b>                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                          |              |          |
| ผบค.         | 3        | ผบค. P4 - 02 (เพิ่ม-ลดขนาด)<br>ผบค. P4 - 03 (ตัดผ่าก)<br>ผบค. P4 - 04 (ย้ายจุด)                         | รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐาน<br>- ตรวจสอบข้อมูลจากระบบ GIS ในเบื้องต้น<br>- งานลงทะเบียน (Move-in) - IS-U<br>- สอบถามข้อมูลรายละเอียดของผู้ใช้ไฟ<br>- ให้ผู้ใช้ไฟลงนามในข้อตกลงการใช้ไฟฟ้า<br>- ขออนุมัติงาน<br>- สร้างรายการเรียกเก็บ (Sale Order) ค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ - IS-U<br>- แจ้งค่าใช้จ่ายผู้ใช้ไฟ | ใบคำร้องที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสารประกอบครบถ้วน<br>ภายในเวลาที่กำหนด                                                                             | ผบป.         |          |
| ผบป.         | 4        |                                                                                                         | - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน/วงเงินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                          |              |          |
|              |          |                                                                                                         | กรณีที่ 1 มีวงเงินค้ำประกันครบถ้วน - ผบค.ดำเนินการต่อไป                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                          |              |          |
|              |          |                                                                                                         | กรณีที่ 2 มีวงเงินค้ำประกันไม่ครบ/ผู้ใช้ไฟใช้ไฟเกินวงเงินค้ำประกัน<br>- ผบค. แจ้งให้ลูกค้าเพิ่มเงินค้ำประกันใหม่                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                          |              |          |
|              |          | ผบป. P4 - 02 (เพิ่ม-ลดขนาด)<br>ผบป. P4 - 03 (ตัดผ่าก)<br>ผบป. P4 - 04 (ย้ายจุด)<br>ผบป. P4 - 05 (ดอกลบ) | รับชำระเงิน<br>- ค่าธรรมเนียมการติดตั้ง<br>- ค่าไฟฟ้าค้างชำระ<br>- เงินค้ำประกันใหม่หรือเพิ่มเติม<br>- ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน/วงเงินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า                                                                                                                                             | ใบคำร้องที่ระบุเลขที่ใบเสร็จ และวันที่รับชำระ ชื่อผู้รับเงิน<br>รวมทั้ง มีการตรวจสอบเงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน                                         | ผบค.         |          |

กระบวนการงาน P4 : กระบวนการบริการด้านมิเตอร์

| ผู้ให้บริการ | ลำดับที่ | รหัส SLA                                                                                                 | ขั้นตอนหลัก                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | ผลลัพธ์                                                                                                                   | ผู้รับบริการ  | เป้าหมาย |
|--------------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------|
| ผบค.         | 5        | ผบค. P4 - 05 (เพิ่ม-ลดขนาด)<br>ผบค. P4 - 06 (ตัดฝาก)<br>ผบค. P4 - 07 (ย้ายจุด)<br>ผบค. P4 - 08 (ต่อกลับ) | นำคำร้องมาดำเนินการต่อ<br>- สร้าง-อนุมัติใบสั่งงาน (Work Order)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ใบคำร้องและใบสั่งงานที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสาร<br>ประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด                                 | ผมด.          |          |
| ผมด.         | 6        | ผมด. P4 - 01                                                                                             | - สร้าง-อนุมัติงานย่อย<br>- เบิกมิเตอร์ พร้อมอุปกรณ์ประกอบ (ถ้ามี)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | ใบเบิกอุปกรณ์ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา                                                                              | ผคบ./ผคล.     |          |
| ผคล./ผคบ.    |          | ผคล./ผคบ. P4 - 01                                                                                        | - ส่งมิเตอร์ พร้อมอุปกรณ์ประกอบ (ถ้าเบิก)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ใบส่งของที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา                                                                                   | ผมด.          |          |
| ผมด.         | 7        |                                                                                                          | - ดำเนินการด้านมิเตอร์<br>- สร้าง/ปรับปรุงประวัติมิเตอร์ (มด.3)<br>- จัดลำดับการอ่านหน่วย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                           |               |          |
| ผมด.         | 8        | ผมด. P4 - 02 (ต่อกลับ)<br>ผมด. P4 - 03 (เพิ่ม-ลดขนาด)<br>ผมด. P4 - 04 (ตัดฝาก)<br>ผมด. P4 - 05 (ย้ายจุด) | - ปิดงาน (WMS)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ข้อมูลการติดตั้งมิเตอร์ในระบบ (มด.15) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน<br>ตามกำหนดเวลา                                                  | ผบป./<br>ผบค. |          |
| ผบป.         | 9        |                                                                                                          | บันทึกข้อมูล/แก้ไขประวัติการอ่านหน่วย<br>- ตรวจสอบรายละเอียดในใบสั่งงาน จนถึง จัดลำดับการอ่านหน่วย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                           |               |          |
| ผมด.         | 10       | ผมด. P4 - 06                                                                                             | ติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานการให้บริการ ตามที่<br>ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟร้องขอ<br>- รวบรวมคำร้องที่ ผมด. ดำเนินการแล้วเสร็จ เพื่อดำเนินการจัดแยก<br>ประเภทคำร้องฯ<br>- จัดส่งคำร้องฯ ให้ ผบห. หาสถานที่จัดเก็บ (ตาม หน้าที่และความ<br>รับผิดชอบ (Job Description)<br>(ข้อที่ 5.บันทึก ค้นหา ตรวจสอบ ติดตามบันทึกและหนังสือเข้า - ออก<br>ภายใน - ภายนอกหน่วยงานผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จัดเก็บ<br>เอกสารคำร้องทุกประเภท และแฟ้มงานขยายเขต (เมื่อดำเนินการตาม<br>ขั้นตอนเสร็จสิ้น) | ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้าที่ ผมด. ดำเนินการแล้วเสร็จ พร้อมแนบ<br>หลักฐานประกอบคำร้องที่ถูกต้อง ครบถ้วน เพื่อดำเนินการ<br>จัดเก็บ | ผบค.          |          |

แบบฟอร์มติดตามและประเมินผลตามข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการงาน

กระบวนการงาน: P4 บริการมิเตอร์ (ต่อกลับ, เพิ่ม-ลดขนาด, ตัดฝาก, ย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์)

| ผู้ให้บริการ | SLA | รหัส SLA                                | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                                                                   | การตรวจสอบเอกสาร                                                                                                          | การตรวจสอบระบบ T-CODE                                                  | สาเหตุ |
|--------------|-----|-----------------------------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|--------|
| ผบค.         | 1   | ผบค. P4 - 01 (ต่อกลับ)<br>หักเงินประกัน | ผบป.         | ใบคำร้องและใบแจ้งหนี้ ที่ตรวจสอบข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้าอย่างถูกต้อง ครบถ้วน เมื่อผู้ใช้ไฟฟ้ามาติดต่อขอต่อกลับมิเตอร์ทันที (กรณีมีการโอนหักเงินประกันแล้ว) | - ตรวจสอบสมุดควบคุมวันที่ตัดกลับมิเตอร์จาก ผบป. เปรียบเทียบกับวันที่ผมด. รับคืนมิเตอร์เข้าคลัง<br>- ตรวจสอบการรับชำระเงิน | - ZDMR101<br>- CIC0 YIS ต่อกลับ S104                                   |        |
|              |     |                                         |              | (กรณีค้างชำระเกิน 7 วัน แต่ไม่เกิน 90 วัน)<br>(กรณีมีการโอนหักเงินประกันแล้ว)<br>- สร้างคำร้อง/ใบแจ้งหนี้                                           |                                                                                                                           |                                                                        |        |
| ผบค.         | 2   | ผบค. P4 - 02 (เพิ่ม/ลด)                 | ผบป.         | ใบคำร้องที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสารประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด                                                                           | ใบคำร้องและเอกสารประกอบและสมุดคุม                                                                                         | ระบบ CS T-code CIC0<br>ประเภทกิจกรรม Y1S<br>เพิ่มขนาด S108 ลดขนาด S109 |        |
| ผบค.         | 3   | ผบค. P4 - 03 (ตัดฝาก)                   | ผบป.         | ใบคำร้องที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสารประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด                                                                           |                                                                                                                           | ระบบ CS T-code CIC0<br>ประเภทกิจกรรม Y1S<br>ตัดฝาก S114- S116          |        |
| ผบค.         | 4   | ผบค. P4 - 04 (ย้ายจุด)                  | ผบป.         | ใบคำร้องที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสารประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด                                                                           |                                                                                                                           | ระบบ CS T-code CIC0<br>ประเภทกิจกรรม Y1S<br>ย้ายจุด S106               |        |
| ผบค.         | 5   | ผบค. P4 - 05 (เพิ่ม/ลด)                 | ผมด.         | ใบคำร้องที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสารประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด                                                                           | ใบคำร้องและเอกสารประกอบและสมุดคุม                                                                                         | ตรวจสอบงานในระบบ ด้วย T-code IW73 (ใบสั่ง ZW... ตามประเภทกิจกรรม)      |        |
| ผบค.         | 6   | ผบค. P4 - 06 (ตัดฝาก)                   | ผมด.         | ใบคำร้องที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสารประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด                                                                           |                                                                                                                           |                                                                        |        |
| ผบค.         | 7   | ผบค. P4 - 07 (ย้ายจุด)                  | ผมด.         | ใบคำร้องที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสารประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด                                                                           |                                                                                                                           |                                                                        |        |
| ผบค.         | 8   | ผบค. P4 - 08 (ต่อกลับ)                  | ผมด.         | ใบคำร้องที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสารประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด                                                                           |                                                                                                                           |                                                                        |        |

แบบฟอร์มติดตามและประเมินผลตามข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการงาน

กระบวนการงาน: P4 บริการมิเตอร์ (ต่อกลับ, เพิ่ม-ลดขนาด, ตัดฝาก, ย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์)

| ผู้ให้บริการ | SLA | รหัส SLA                                   | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                                                                                                          | การตรวจสอบเอกสาร                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | การตรวจสอบระบบ T-CODE                                                             | สาเหตุ |
|--------------|-----|--------------------------------------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|--------|
|              |     |                                            | ผบป.         | (กรณีค้างชำระไม่เกิน 7 วัน)<br>- ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน/วงเงินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า<br>- รับชำระเงิน<br>ค่าธรรมเนียมการต่อกลับ<br>ค่าไฟฟ้าค้างชำระ<br>เงินค้ำประกันใหม่หรือเพิ่มเติม | นอกเวลาทำการ รายงานการจ้างเหมาต่อกลับมิเตอร์<br>1.ตรวจสอบสมุดคุมรับ-ส่งมอบใบเสร็จรับเงินทั่วไปที่ ผบป.<br>2.รายงานงดจ่ายไฟจาก ผบป.<br>3.บันทึก/รายละเอียดการส่งมอบมิเตอร์ที่ถอนคืนจากค้างชำระไม่เกิน 7 วัน (หากตรวจพบมิเตอร์ที่ถอนคืนเกิน 7 วันจะตรวจสอบจากหลักฐานการถอนคืนมิเตอร์ที่ ผบป.<br>กง.(ปก) 2218/2545 ลว. 22 เม.ย. 45<br>รป(1) 064 ลว. 7 มี.ค.43 | 2.ZWMR016<br>3.ไม่เกิน 7 วัน ZWMR017<br>เกิน 7 วัน ZCNR026                        |        |
| ผบป.         | 1   | ผบป. P4 - 01 (ต่อกลับ)<br>ไม่หักเงินประกัน | ผมด.         | ใบสั่งงานที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน เมื่อผู้ใช้ไฟฟ้ามาติดต่อขอต่อกลับมิเตอร์ ทันที (กรณีที่ยังไม่มีการโอนหักเงินประกัน)                                                                    | ใบสั่งงานจาก ผบป.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ตรวจสอบงานในระบบ IS-U CS ด้วย T-code CIC0 / ZIW58 (Y1)                            |        |
|              |     |                                            | ผบป.         | (กรณีค้างชำระเกิน 7 วัน แต่ไม่เกิน 90 วัน)<br>- ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน/วงเงินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                   |        |
| ผบป.         | 2   | ผบป. P4 - 02<br>เพิ่ม-ลดขนาด               | ผบค.         | ใบคำร้องที่ระบุเลขที่ใบเสร็จ และวันที่รับชำระ ชื่อผู้รับเงิน รวมทั้ง มีการตรวจสอบเงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน                                                                              | ใบคำร้องและเอกสารประกอบและสมุดคุม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ตรวจสอบงานในระบบ IS-U CS ด้วย T-code CIC0 / ZIW58 โดยเลือกรหัสตามประเภทของกิจกรรม |        |
| ผบป.         | 3   | ผบป. P4 - 03<br>ตัดฝาก                     | ผบค.         | ใบคำร้องที่ระบุเลขที่ใบเสร็จ และวันที่รับชำระ ชื่อผู้รับเงิน รวมทั้ง มีการตรวจสอบเงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                   |        |
| ผบป.         | 4   | ผบป. P4 - 04<br>ย้าย                       | ผบค.         | ใบคำร้องที่ระบุเลขที่ใบเสร็จ และวันที่รับชำระ ชื่อผู้รับเงิน รวมทั้ง มีการตรวจสอบเงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                   |        |
| ผบป.         | 5   | ผบป. P4 - 05<br>ต่อกลับ มาจาก ผบค.         | ผบค.         | ใบคำร้องที่ระบุเลขที่ใบเสร็จ และวันที่รับชำระ ชื่อผู้รับเงิน รวมทั้ง มีการตรวจสอบเงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                   |        |

แบบฟอร์มติดตามและประเมินผลตามข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการ

กระบวนการ: P4 บริการมิเตอร์ (ต่อกลับ, เพิ่ม-ลดขนาด, ตัดฝาก, ย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์)

| ผู้ให้บริการ | SLA | รหัส SLA                     | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                                    | การตรวจสอบเอกสาร   | การตรวจสอบระบบ T-CODE                                                                                                                       | สาเหตุ |
|--------------|-----|------------------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| ผมด.         | 1   | ผมด. P4 - 01                 | ผคล.         | ใบเบิกอุปกรณ์ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา                                                                         | ใบเบิกอุปกรณ์      |                                                                                                                                             |        |
|              |     |                              | ผมด.         | - เบิกอุปกรณ์ (กรณีผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่)<br>- ดำเนินการด้านมิเตอร์                                                     |                    | - ตรวจสอบใบสั่งงานจากระบบ WMS ด้วย T-Code IW73 ประเภทใบสั่ง ZW01 โดยดูจากสถานะ ระบบงานว่า เป็น GMCO หรือไม่ หากไม่มีแสดงว่าไม่ได้ตัดอุปกรณ์ |        |
| ผมด.         | 2   | ผมด. P4 - 02<br>ต่อกลับ      | ผบป.         | ใบคำร้องที่ระบุเลขที่ใบเสร็จ และวันที่รับชำระ<br>ชื่อผู้รับเงิน รวมทั้ง มีการตรวจสอบเงิน<br>ประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน | สมุดคุมเอกสาร ผมด. | ตรวจสอบงานในระบบ IS-U CS<br>ด้วย T-code CIC0 / ZIW58<br>และในระบบงาน DM(งาน<br>ตรวจสอบหน่วย)                                                |        |
| ผมด.         | 3   | ผมด. P4 - 03<br>เพิ่ม-ลดขนาด | ผบป.         | ใบคำร้องที่ระบุเลขที่ใบเสร็จ และวันที่รับชำระ<br>ชื่อผู้รับเงิน รวมทั้ง มีการตรวจสอบเงิน<br>ประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน |                    |                                                                                                                                             |        |
| ผมด.         | 4   | ผมด. P4 - 04<br>ตัดฝาก       | ผบป.         | ใบคำร้องที่ระบุเลขที่ใบเสร็จ และวันที่รับชำระ<br>ชื่อผู้รับเงิน รวมทั้ง มีการตรวจสอบเงิน<br>ประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน |                    |                                                                                                                                             |        |
| ผมด.         | 5   | ผมด. P4 - 05<br>ย้าย         | ผบป.         | ใบคำร้องที่ระบุเลขที่ใบเสร็จ และวันที่รับชำระ<br>ชื่อผู้รับเงิน รวมทั้ง มีการตรวจสอบเงิน<br>ประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน |                    |                                                                                                                                             |        |
| ผคล.         | 1   | ผคล. P4 - 01                 | ผมด.         | ใบส่งของที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา                                                                              | ใบเบิก/ใบส่งของ    | ตรวจสอบใบสั่งงานจากระบบ WMS ด้วย T-Code IW73 ประเภทใบสั่ง ZW01 โดยดูจากสถานะ ระบบงานว่า เป็น GMCO หรือไม่ หากไม่มีแสดงว่าไม่ได้ตัดอุปกรณ์   |        |
|              |     |                              | ผมด.         | ปีดงาน (WMS)                                                                                                         |                    | ตรวจสอบงานในระบบ ด้วย T-code IW73 (ZW01)                                                                                                    |        |

แบบฟอร์มติดตามและประเมินผลตามข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการ

กระบวนการ: P4 บริการมิเตอร์ (ต่อกลับ, เพิ่ม-ลดขนาด, ตัดฝาก, ย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์)

| ผู้ให้บริการ | SLA | รหัส SLA | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                             | การตรวจสอบเอกสาร                                                | การตรวจสอบระบบ T-CODE | สาเหตุ |
|--------------|-----|----------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-----------------------|--------|
|              |     |          | ผบป.         | บันทึกข้อมูล/แก้ไขประวัติการอ่านหน่วย                                         | - ตรวจสอบรายละเอียดในใบสั่งงาน จนถึง จัดลำดับการอ่านหน่วย       |                       |        |
|              |     |          | ผบค.         | ติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานการให้บริการ ตามที่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟร้องขอ | รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการบริการของ กฟภ. ที่รายงานให้เขต |                       |        |

**แบบฟอร์มติดตามและประเมินผลตามข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการ**

**กระบวนการ: P4 บริการมิเตอร์ (ต่อกลับ, เพิ่ม-ลดขนาด, ตัดฝาก, ย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์)**

| ผู้ให้บริการ | SLA | รหัส SLA                | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                                                                   | แหล่งข้อมูลในการตรวจสอบ                                                                                                                                        | เป็นไปตามกระบวนการ | เอกสารส่งมอบ ตามข้อตกลง | ระยะเวลาการส่งเอกสาร | สาเหตุ |
|--------------|-----|-------------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------------------|----------------------|--------|
| ผบค.         | 1   | ผบค. P4 - 01 (ต่อกลับ)  | ผบป.         | ใบคำร้องและใบแจ้งหนี้ ที่ตรวจสอบข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้าอย่างถูกต้อง ครบถ้วน เมื่อผู้ใช้ไฟฟ้ามาติดต่อขอต่อกลับมิเตอร์ทันที (กรณีมีการโอนหักเงินประกันแล้ว) | - ตรวจสอบสมุดควบคุมวันที่ตัดกลับมิเตอร์จาก ผบป. เปรียบเทียบกับวันที่ผมด. รับคืนมิเตอร์เข้าคลัง ด้วย T-code ZDMR101<br>- ตรวจสอบการรับชำระเงิน ด้วย T-code CIC0 |                    |                         |                      |        |
|              |     |                         |              | (กรณีค้างชำระเกิน 7 วัน แต่ไม่เกิน 90 วัน)<br>(กรณีมีการโอนหักเงินประกันแล้ว)<br>- สร้างคำร้อง/ใบแจ้งหนี้                                           |                                                                                                                                                                |                    |                         |                      |        |
| ผบค.         | 2   | ผบค. P4 - 02 (เพิ่ม/ลด) | ผบป.         | ใบคำร้องที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสารประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด                                                                           | ตรวจสอบงานในระบบ IS-U CS ด้วย T-code CIC0 / ZIW58 โดยเลือกรหัสตามประเภทของกิจกรรม                                                                              |                    |                         |                      |        |
| ผบค.         | 3   | ผบค. P4 - 03 (ตัดฝาก)   | ผบป.         | ใบคำร้องที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสารประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด                                                                           |                                                                                                                                                                |                    |                         |                      |        |
| ผบค.         | 4   | ผบค. P4 - 04 (ย้ายจุด)  | ผบป.         | ใบคำร้องที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสารประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด                                                                           |                                                                                                                                                                |                    |                         |                      |        |
| ผบค.         | 5   | ผบค. P4 - 05 (เพิ่ม/ลด) | ผมด.         | ใบคำร้องและใบสั่งงานที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสารประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด                                                               | ตรวจสอบงานในระบบ ด้วย T-code IW73 (ใบสั่ง ZW... ตามประเภทกิจกรรม)                                                                                              |                    |                         |                      |        |
| ผบค.         | 6   | ผบค. P4 - 06 (ตัดฝาก)   | ผมด.         | ใบคำร้องและใบสั่งงานที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสารประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด                                                               |                                                                                                                                                                |                    |                         |                      |        |
| ผบค.         | 7   | ผบค. P4 - 07 (ย้ายจุด)  | ผมด.         | ใบคำร้องและใบสั่งงานที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสารประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด                                                               |                                                                                                                                                                |                    |                         |                      |        |
| ผบค.         | 8   | ผบค. P4 - 08 (ต่อกลับ)  | ผมด.         | ใบคำร้องและใบสั่งงานที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสารประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด                                                               |                                                                                                                                                                |                    |                         |                      |        |

**แบบฟอร์มติดตามและประเมินผลตามข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการ**

**กระบวนการ: P4 บริการมิเตอร์ (ต่อกลับ, เพิ่ม-ลดขนาด, ตัดฝาก, ย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์)**

| ผู้ให้บริการ | SLA | รหัส SLA                                      | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                                                                                                          | แหล่งข้อมูลในการตรวจสอบ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | เป็นไปตามกระบวนการงาน | เอกสารส่งมอบ ตามข้อตกลง | ระยะเวลาการส่งเอกสาร | สาเหตุ |
|--------------|-----|-----------------------------------------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|----------------------|--------|
|              |     |                                               | ผบป.         | (กรณีค้างชำระไม่เกิน 7 วัน)<br>- ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน/วงเงินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า<br>- รับชำระเงิน<br>ค่าธรรมเนียมการต่อกลับ<br>ค่าไฟฟ้าค้างชำระ<br>เงินค้ำประกันใหม่หรือเพิ่มเติม | นอกเวลาทำการ ตรวจสอบด้วย T-code CICO เปรียบเทียบกับรายงานการจ้างเหมาต่อกลับมิเตอร์<br>1.ตรวจสอบสมุดคุมรับ-ส่งมอบ<br>ใบเสร็จรับเงินทั่วไปที่ ผบป.<br>2.รายงานงดจ่ายไฟจาก ผบป.<br>(ZWMR015)<br>3.บันทึก/รายละเอียดการส่งมอบมิเตอร์ที่ถอนคืนจากค้างชำระไม่เกิน 7 วัน (หากตรวจพบมิเตอร์ที่ถอนคืนเกิน 7 วันจะตรวจสอบจากหลักฐานการถอนคืนมิเตอร์ที่ ผบป.) (ZWMR017)<br>ก.ง.(ป.ก) 2218/2545 ลว. 22 เม.ย. 45 |                       |                         |                      |        |
| ผบป.         | 1   | ผบป. P4 - 01<br>(ต่อกลับ)<br>ไม่หักเงินประกัน | ผมด.         | ใบสั่งงานที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน เมื่อผู้ใช้ไฟฟ้ามาติดต่อขอต่อกลับมิเตอร์ ทั้งนี้ (กรณีที่ยังไม่มีภาระโอนหักเงินประกัน                                                                  | ตรวจสอบงานในระบบ IS-U CS ด้วย T-code CICO / ZIW58 (Y1)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                       |                         |                      |        |
|              |     |                                               | ผบป.         | (กรณีค้างชำระเกิน 7 วัน แต่ไม่เกิน 90 วัน)<br>- ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน/วงเงินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                       |                         |                      |        |
| ผบป.         | 2   | ผบป. P4 - 02<br>เพิ่ม-ลดขนาด                  | ผบค.         | ใบคำร้องที่ระบุเลขที่ใบเสร็จ และวันที่รับชำระ ชื่อผู้รับเงิน รวมทั้ง มีการตรวจสอบเงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน                                                                              | ตรวจสอบงานในระบบ IS-U CS ด้วย T-code CICO / ZIW58 โดยเลือกรหัสตามประเภทของกิจกรรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                       |                         |                      |        |
| ผบป.         | 3   | ผบป. P4 - 03<br>ตัดฝาก                        | ผบค.         | ใบคำร้องที่ระบุเลขที่ใบเสร็จ และวันที่รับชำระ ชื่อผู้รับเงิน รวมทั้ง มีการตรวจสอบเงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                       |                         |                      |        |
| ผบป.         | 4   | ผบป. P4 - 04<br>ย้าย                          | ผบค.         | ใบคำร้องที่ระบุเลขที่ใบเสร็จ และวันที่รับชำระ ชื่อผู้รับเงิน รวมทั้ง มีการตรวจสอบเงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                       |                         |                      |        |

**แบบฟอร์มติดตามและประเมินผลตามข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการงาน**

**กระบวนการงาน: P4 บริการมิเตอร์ (ต่อกลับ, เพิ่ม-ลดขนาด, ตัดฝาก, ย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์)**

| ผู้ให้บริการ | SLA | รหัส SLA                           | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                             | แหล่งข้อมูลในการตรวจสอบ                                                                                                                    | เป็นไปตามกระบวนการงาน | เอกสารส่งมอบ ตามข้อตกลง | ระยะเวลาการส่งเอกสาร | สาเหตุ |
|--------------|-----|------------------------------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|----------------------|--------|
| ผบป.         | 5   | ผบป. P4 - 05<br>ต่อกลับ มาจาก ผบค. | ผบค.         | ใบคำร้องที่ระบุเลขที่ใบเสร็จ และวันที่รับชำระ ชื่อผู้รับเงิน รวมทั้ง มีการตรวจสอบเงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน |                                                                                                                                            |                       |                         |                      |        |
| ผมด.         | 1   | ผมด. P4 - 01                       | ผคล.         | ใบเบิกอุปกรณ์ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา                                                                  |                                                                                                                                            |                       |                         |                      |        |
|              |     |                                    | ผมด.         | - เบิกอุปกรณ์ (กรณีผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่)<br>- ดำเนินการด้านมิเตอร์                                              | - ตรวจสอบใบสั่งงานจากระบบ WMS ด้วย T-Code IW73 ประเภทใบสั่ง ZW01 โดยดูจากสถานะ ระบบงานว่าเป็น GMCO หรือไม่ หากไม่มีแสดงว่าไม่ได้ตัดอุปกรณ์ |                       |                         |                      |        |
| ผมด.         | 2   | ผมด. P4 - 02<br>ต่อกลับ            | ผบป.         | ข้อมูลการติดตั้งมิเตอร์ในระบบ (มด.15) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา                                         | ตรวจสอบงานในระบบ IS-U CS ด้วย T-code CIC0 / ZIW58 และในระบบงาน DM(งานตรวจสอบหน่วย)                                                         |                       |                         |                      |        |
| ผมด.         | 3   | ผมด. P4 - 03<br>เพิ่ม-ลดขนาด       | ผบป.         | ข้อมูลการติดตั้งมิเตอร์ในระบบ (มด.15) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา                                         |                                                                                                                                            |                       |                         |                      |        |
| ผมด.         | 4   | ผมด. P4 - 04<br>ตัดฝาก             | ผบป.         | ข้อมูลการติดตั้งมิเตอร์ในระบบ (มด.15) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา                                         |                                                                                                                                            |                       |                         |                      |        |
| ผมด.         | 5   | ผมด. P4 - 05<br>ย้าย               | ผบป.         | ข้อมูลการติดตั้งมิเตอร์ในระบบ (มด.15) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา                                         |                                                                                                                                            |                       |                         |                      |        |

แบบฟอร์มติดตามและประเมินผลตามข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการ

กระบวนการ: P4 บริการมิเตอร์ (ต่อกลับ, เพิ่ม-ลดขนาด, ตัดฝาก, ย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์)

| ผู้ให้บริการ | SLA | รหัส SLA     | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                                 | แหล่งข้อมูลในการตรวจสอบ                                                                                                                  | เป็นไปตามกระบวนการ | เอกสารส่งมอบตามข้อตกลง | ระยะเวลาการส่งเอกสาร | สาเหตุ |
|--------------|-----|--------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------------|----------------------|--------|
| ผมด.         | 6   | ผมด. P4 - 06 | ผบค.         | ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้าที่ ผมด. ดำเนินการแล้วเสร็จ พร้อมแนบหลักฐานประกอบคำร้องที่ถูกต้อง ครบถ้วน เพื่อดำเนินการจัดเก็บ |                                                                                                                                          |                    |                        |                      |        |
| ผคล.         | 1   | ผคล. P4 - 01 | ผมด.         | ใบส่งของที่ต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา                                                                              | - ตรวจสอบใบส่งงานจากระบบ WMS ด้วย T-Code IW73 ประเภทใบส่ง ZW01 โดยดูจากสถานะ ระบบงานว่าเป็น GMCO หรือไม่ หากไม่มีแสดงว่าไม่ได้ตัดอุปกรณ์ |                    |                        |                      |        |
|              |     |              | ผมด.         | ปิดงาน (WMS)                                                                                                      | ตรวจสอบใบส่งงานจากระบบ WMS ด้วย T-Code IW73 ประเภทใบส่ง ZW01 โดยดูจากสถานะ ระบบงานว่าเป็น GMCO หรือไม่ หากไม่มีแสดงว่าไม่ได้ตัดอุปกรณ์   |                    |                        |                      |        |
|              |     |              | ผบป.         | บันทึกข้อมูล/แก้ไขประวัติการอ่านหน่วย                                                                             | - ตรวจสอบรายละเอียดในใบส่งงาน จนถึง จัดลำดับการอ่านหน่วย                                                                                 |                    |                        |                      |        |
|              |     |              | ผบค.         | ติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงาน การให้บริการ ตามที่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ                                 | รายงานผลการดำเนินงาน ตามมาตรฐานการบริการของ กฟภ. ที่ รายงานให้เขต                                                                        |                    |                        |                      |        |

## 5. สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน (Work Flow Chart) กระบวนการงานตอบข้อร้องเรียน

| ลำดับที่ | กิจกรรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                | ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ |              |              |      |           |      |       |              |       | เอกสาร/บันทึก<br>/ระบบที่เกี่ยวข้อง                                                                                                             |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------|--------------|------|-----------|------|-------|--------------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | ผบค.                       | ผมด.         | ผปป.         | ผกส. | ผคค./ผคบ. | ผบป. | ผบท.  | ผวด.         | อื่นๆ |                                                                                                                                                 |
| 1        | รับเรื่องร้องเรียน                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                            |              |              |      |           |      |       |              |       | เรื่องร้องเรียน                                                                                                                                 |
|          | กรณีที่ 1 รับแจ้งข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ที่สำนักงาน<br>หรือจาก Call Center , Internet. สื่อประเภทต่างๆ<br>- ส่ง sms ภายใน 15 นาที หลังรับเรื่อง                                                                                                                                                        |                            |              |              |      |           |      |       |              |       |                                                                                                                                                 |
|          | กรณี 7 แผนก                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Start                      |              |              |      |           |      |       |              |       | หนังสือร้องเรียน                                                                                                                                |
|          | กรณี 8 แผนก                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                            |              |              |      |           |      |       | Start        |       |                                                                                                                                                 |
|          | กรณีที่ 2 ผู้ใช้ไฟเขียนหนังสือร้องเรียนเป็นลายลักษณ์<br>อักษร<br>- ส่ง sms ภายใน 15 นาที หลังรับเรื่อง                                                                                                                                                                                                 |                            | ผบค. P5 - 01 |              |      |           |      | Start | ผวด. P5 - 01 |       | - ศูนย์ดำรงธรรม มท. (1567)<br>- ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มท.<br>- สื่อสังคมออนไลน์ สื่อมวลชน<br>- ระบบ CPN e-one portal<br>- ตู้ ปณ.150 ปณจ.หลักสี่ |
| 2        | พิจารณาความเกี่ยวข้อง<br>- <u>จำแนกประเภทเรื่องเข้า /ร้องขอ/เสนอแนะ/ชมเชย</u><br>- ผบท. ลงเลขที่รับ และนำเสนอ ผจก./ผู้ปฏิบัติงาน<br>แทน พิจารณาสั่งการ<br>- สำเนาแจ้ง ผบค. เพื่อดำเนินการ                                                                                                              |                            | ผบท. P5 - 01 |              |      |           |      |       |              |       | ระบบสารบรรณ                                                                                                                                     |
|          | กรณีเรื่องสำคัญเร่งด่วน ผจก.มอบหมายให้<br>ผู้รับผิดชอบ<br>- <u>ส่งเรื่องเข้าคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน</u><br>- รายงาน ผวก. ทราบ กำหนดมาตรฐานแก้ไขภายใน<br>3 วัน<br>- <u>ชี้แจงผู้ร้องเรียน</u><br>- <u>ชี้แจง/จัดแถลงข่าวสื่อมวลชน</u><br>- <u>บันทึกเรื่องร้องเรียนเข้าฐานข้อมูลสารสนเทศการจัด</u> |                            |              | ผบค. P5 - 03 |      |           |      |       |              |       | เป็นไปตามคณะกรรมการจัดการข้อ<br>ร้องเรียน                                                                                                       |

## 5. สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน (Work Flow Chart) กระบวนการงานตอบข้อร้องเรียน

| ลำดับที่ | กิจกรรม                                                                                                                                                                                                                                                                | ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ |      |      |                |           |      |      |      |       | เอกสาร/บันทึก<br>/ระบบที่เกี่ยวข้อง                                                                                                             |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------|------|----------------|-----------|------|------|------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          |                                                                                                                                                                                                                                                                        | ผบค.                       | ผมด. | ผปป. | ผกส.           | ผคค./ผคณ. | ผบป. | ผบท. | ผวด. | อื่นๆ |                                                                                                                                                 |
|          |                                                                                                                                                                                                                                                                        |                            |      |      | ผท. P5 - 02-08 |           |      |      |      |       |                                                                                                                                                 |
| 3        | ส่งเรื่องให้แผนกที่เกี่ยวข้อง                                                                                                                                                                                                                                          | ↓                          | ↓    | ↓    | ↓              | ↓         | ↓    | ↓    | ↓    |       | หนังสือร้องเรียน,ใบคำร้อง,<br>ใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน                                                                                    |
| 4        | ชี้แจง ผู้ใช้ไฟ (ติดต่อ/เข้าพบเพื่อชี้แจงผู้ใช้ไฟ<br>เบื้องต้นภายใน 5 วันทำการ)                                                                                                                                                                                        | ↓                          | ↓    | ↓    | ↓              | ↓         | ↓    | ↓    | ↓    |       |                                                                                                                                                 |
|          | - แผนก/กฟฟ.ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบเบื้องต้นและนัด<br>พบผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อชี้แจงเบื้องต้นพร้อมขอทราบข้อมูล<br>เพิ่มเติม<br>- แผนก/กฟฟ.ที่เกี่ยวข้องวิเคราะห์ข้อมูลและปัญหา<br>เพื่อกำหนดแผนงานแก้ไขระยะสั้น-ระยะยาวและแจ้ง<br>ส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาดตามแผนงาน | ↓                          | ↓    | ↓    | ↓              | ↓         | ↓    | ↓    | ↓    |       |                                                                                                                                                 |
| 5        | ตอบข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร                                                                                                                                                                                                                                      | ↓                          | ↓    | ↓    | ↓              | ↓         | ↓    | ↓    | ↓    |       |                                                                                                                                                 |
|          | - กรณีตอบข้อร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร แผนก<br>ที่รับผิดชอบ ดำเนินการตอบข้อร้องเรียนผู้ใช้ไฟ<br>(ภายใน 30 วันทำการ) และสำเนาให้แผนกที่ควบคุม<br>เรื่องร้องเรียนลงในทะเบียนรับ/คุมข้อร้องเรียน<br>- sms แจ้งผู้ร้องเรียน                                            | ↓                          |      |      |                |           |      |      |      |       | หนังสือตอบข้อร้องเรียน<br><br>ผมด. P5 - 01<br>ผบป. P5 - 01<br>ผกส. P5 - 01<br>ผคค./ผคณ. P5 - 01<br>ผบป. P5 - 01<br>ผบท. P5 - 08<br>ผบค. P5 - 04 |
|          | - กรณีตอบข้อร้องเรียนจาก Call Center และ<br>Internet แผนกที่รับผิดชอบเป็นผู้ส่งข้อมูลเกี่ยวกับ<br>การแก้ไขข้อร้องเรียนให้กับ แผนกที่ควบคุมเรื่อง<br>ร้องเรียน (ผบค.) เป็นผู้ตอบข้อร้องเรียนในระบบ อย่าง<br>รวดเร็วที่สุด และแจ้งปิดงานไปยัง Call Center                | ↓                          |      |      |                |           |      |      |      |       | ข้อความตอบข้อร้องเรียน                                                                                                                          |

## 5. สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน (Work Flow Chart) กระบวนการงานตอบข้อร้องเรียน

[illegible]

กระบวนการงาน P5 : กระบวนการงานการตอบข้อร้องเรียน

| ผู้ให้บริการ                                      | ลำดับที่ | รหัส SLA                                                                                                     | ขั้นตอนหลัก                                                                                                                                                                                                                                                         | ผลลัพธ์                                                                               | ผู้รับบริการ                                              | เป้าหมาย |
|---------------------------------------------------|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|----------|
|                                                   |          |                                                                                                              | รับเรื่องร้องเรียน                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                       |                                                           |          |
| ผบค.                                              | 1        | ผบค. P5 - 01                                                                                                 | กรณีที่ 1 รับแจ้งข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ที่สำนักงาน<br>หรือจาก Call Center , Internet. สื่อประเภทต่างๆ<br>- ส่ง sms ภายใน 15 นาที หลังรับเรื่อง<br>กรณี 7 แผนก                                                                                                      | ข้อมูลที่ต้องการ ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว ส่ง ผบห. นำเสนอเพื่อพิจารณาสั่งการ              | ผบห.                                                      |          |
| ผวด                                               |          | ผวด. P5 - 01                                                                                                 | กรณี 8 แผนก                                                                                                                                                                                                                                                         | ข้อมูลที่ต้องการ ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว ส่ง ผบห. นำเสนอเพื่อพิจารณาสั่งการ              | ผบห.                                                      |          |
| ผบท.                                              |          |                                                                                                              | กรณีที่ 2 ผู้ใช้ไฟเขียนหนังสือร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร<br>- ส่ง sms ภายใน 15 นาที หลังรับเรื่อง                                                                                                                                                                  |                                                                                       |                                                           |          |
|                                                   |          | ผบท. P5 - 02<br>ผบท. P5 - 03<br>ผบท. P5 - 04<br>ผบท. P5 - 05<br>ผบท. P5 - 06<br>ผบท. P5 - 07<br>ผบท. P5 - 08 | - ผบท. ลงเลขที่รับ และนำเสนอ ผวก./ผู้ปฏิบัติงานแทน<br>พิจารณาสั่งการ, ส่งเรื่องให้แผนกที่เกี่ยวข้องและส่งสำเนาเรื่องให้<br>ผบค. เพื่อติดตามผลการดำเนินงาน                                                                                                           | ข้อมูลที่ต้องการ ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว (ภายในวันทำการนั้น)                             | ผบค.<br>ผมด.<br>ผปป.<br>ผกส.<br>ผคล./ผคบ.<br>ผบป.<br>ผวด. |          |
|                                                   | 2        | ผบท. P5 - 01                                                                                                 | พิจารณาความเกี่ยวข้อง<br>- จำแนกประเภทเรื่องเข้า /ร้องขอ/เสนอแนะ/ชมเชย<br>- ผบท. ลงเลขที่รับ และนำเสนอ ผวก./ผู้ปฏิบัติงานแทน<br>พิจารณาสั่งการ<br>- สำเนาแจ้ง ผบค. เพื่อดำเนินการ                                                                                   | สำเนาเรื่องร้องเรียนแจ้ง ผบค. เพื่อดำเนินการติดตามผล                                  | ผบค.                                                      |          |
| ผบค.                                              |          | ผบค. P5 - 03                                                                                                 | กรณีเรื่องสำคัญเร่งด่วน ผวก.มอบหมายให้ผู้รับผิดชอบ<br>- ส่งเรื่องเข้าคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน<br>- รายงาน ผวก. ทราบ กำหนดมาตรฐานแก้ไขภายใน 3 วัน<br>- ชี้แจงผู้ร้องเรียน<br>- ชี้แจง/จัดแถลงข่าวสื่อมวลชน<br>- บันทึกเรื่องร้องเรียนเข้าฐานข้อมูลสารสนเทศการจัด | เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว                                          | คณะกรรมการ<br>จัดการข้อ<br>ร้องเรียน                      |          |
|                                                   | 3        |                                                                                                              | ส่งเรื่องให้แผนกที่เกี่ยวข้อง                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                       |                                                           |          |
| ผมด.<br>ผปป.<br>ผกส.<br>ผคล./ผคบ.<br>ผบป.<br>ผบท. | 4        | ผมด. P5 - 01<br>ผปป. P5 - 01<br>ผกส. P5 - 01<br>ผคล./ผคบ. P5 - 01<br>ผบป. P5 - 01<br>ผบท. P5 - 08            | ชี้แจง ผู้ใช้ไฟ (ติดต่อ/เข้าพบเพื่อชี้แจงผู้ใช้ไฟเบื้องต้น ภายใน 5<br>วันทำการ)                                                                                                                                                                                     | ใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียนที่ต้องการ ครบถ้วน ภายใน<br>ระยะเวลาที่กำหนด |                                                           |          |

|      |   |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                   |      |  |
|------|---|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------|--|
|      |   |              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- แผนก/กฟฟ.ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบเบื้องต้นและนัดพบผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อชี้แจงเบื้องต้นพร้อมขอทราบข้อมูลเพิ่มเติม</li> <li>- แผนก/กฟฟ.ที่เกี่ยวข้องวิเคราะห์ข้อมูลและปัญหาเพื่อกำหนดแผนงานแก้ไขระยะสั้น-ระยะยาวและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหามาตามแผนงาน</li> </ul> <p><b>หมายเหตุ</b></p> |                                                                                   |      |  |
|      | 5 |              | - ตอบข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                   |      |  |
|      |   |              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- กรณีตอบข้อร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร</li> </ul> <p>แผนกที่รับผิดชอบดำเนินการตอบข้อร้องเรียนผู้ใช้ไฟ(ภายใน 30 วันทำการ) และสำเนาให้แผนกที่ควบคุมเรื่องร้องเรียนลงในทะเบียนรับ/คุมข้อร้องเรียน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sms แจ้งผู้ร้องเรียน</li> </ul>                 | ใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียนที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในระยะเวลาที่กำหนด |      |  |
|      |   |              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- กรณีตอบข้อร้องเรียนจาก Call Center และ Internet แผนกที่รับผิดชอบเป็นผู้ส่งข้อมูลเกี่ยวกับการแก้ไขข้อร้องเรียนให้กับ แผนกที่ควบคุมเรื่องร้องเรียน (ผวต./ผบค.) เป็นผู้ตอบข้อร้องเรียนในระบบอย่างรวดเร็วที่สุด และแจ้งปิดงานไปยัง Call Center</li> </ul>                                         |                                                                                   |      |  |
|      |   |              | <p>กรณี กฟฟ.ได้มี 8 แผนก ให้ ผวต. ดำเนินการแทน ผบค. (ตาม หน้าที่และความรับผิดชอบ (Job Description)</p> <p>6.รับข้อร้องเรียน/ข้อปัญหาต่าง ๆ จากลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ และ Call Center ติดตามผลการแก้ไขป้องกันปัญหาต่าง ๆ จากข้อร้องเรียน การเยี่ยมเยียน สร้างความสัมพันธ์</p>                                                                  |                                                                                   |      |  |
| ผวต. | 6 | ผวต. P5 - 02 | <p>จัดทำรายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนทุกเดือน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สรุปวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน ปัญหา อุปสรรค เพื่อปรับปรุงการทำงาน</li> <li>- สำนวความพึงพอใจผู้ร้องเรียน</li> </ul>                                                                                                                            | ข้อมูลการจัดทำรายงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน                                            | ผบห. |  |
| ผบค. |   | ผบค. P5 - 02 | <p>จัดทำรายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนทุกเดือน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สรุปวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน ปัญหา อุปสรรค เพื่อปรับปรุงการทำงาน</li> <li>- สำนวความพึงพอใจผู้ร้องเรียน</li> </ul>                                                                                                                            | ข้อมูลการจัดทำรายงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน                                            | ผบห. |  |
| ผบห. |   |              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- แผนกที่ควบคุมเรื่องร้องเรียนติดตามผลการชี้แจง</li> </ul> <p>และจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียน พร้อมทั้งสถานะของข้อร้องเรียนแต่ละรายที่แจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร (มีการลงบันทึกเลขรับเข้า ผบห. เพื่อนำเสนอผู้บริหาร</p>                                                                              |                                                                                   |      |  |
|      |   |              | <p>กรณี กฟฟ.ได้มี 8 แผนก ให้ ผวต. ดำเนินการแทน ผบค. (ตาม หน้าที่และความรับผิดชอบ (Job Description)</p> <p>6.รับข้อร้องเรียน/ข้อปัญหาต่าง ๆ จากลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ และ Call Center ติดตามผลการแก้ไขป้องกันปัญหาต่าง ๆ จากข้อร้องเรียน การเยี่ยมเยียน สร้างความสัมพันธ์</p>                                                                  |                                                                                   |      |  |

แบบฟอร์มติดตามและประเมินผลตามข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการงาน

กระบวนการงาน: P5 ดอนข้อร้องเรียน

| ผู้ให้บริการ | SLA | รหัส SLA     | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                   | การตรวจสอบเอกสาร                                                                         | การตรวจสอบระบบ T-CODE | สาเหตุ |
|--------------|-----|--------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------|
|              |     | ผบค.         | 1            | รับแจ้งข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์<br>ที่สำนักงาน                                                       | สัมภาษณ์หัวหน้าหน่วยงาน ถึงวิธีการ<br>ติดตามการรับข้อร้องเรียนทาง<br>โทรศัพท์            |                       |        |
|              |     |              | 2            | รับแจ้งข้อร้องเรียนทางระบบ<br>Call Center                                                           | ตรวจสอบข้อร้องเรียนคงค้างจากระบบ<br>CPN หรือ รายงานจาก เขต ทาง<br>สารบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ |                       |        |
|              |     |              | 3            | รับแจ้งข้อร้องเรียนทางระบบ Internet                                                                 | ตรวจสอบข้อร้องเรียนจากระบบ<br>Internet ผ่านเว็บไซต์ กฟผ.<br>และเว็บไซต์ ของ สปน.         |                       |        |
|              |     | ผบท.         |              | - ผู้ใช้ไฟเขียนหนังสือร้องเรียน<br>เป็นลายลักษณ์อักษร<br>- สำเนาแจ้ง ผบค.<br>เพื่อดำเนินการติดตามผล | ตรวจสอบหนังสือร้องเรียนใน<br>ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์                                |                       |        |
| ผบท.         | 1   | ผบท. P5 - 01 | ผบค.         | สำเนาเรื่องร้องเรียนแจ้ง ผบค. เพื่อ<br>ดำเนินการติดตามผล                                            | ตรวจสอบหนังสือร้องเรียนใน<br>ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์                                |                       |        |
| ผบท.         | 2   | ผบท. P5 - 02 | ผบค.         | ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว<br>(ภายในวันทำการนั้น)                                        | ตรวจสอบหนังสือร้องเรียนใน<br>ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์                                |                       |        |
| ผบท.         | 3   | ผบท. P5 - 03 | ผบค.         | ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว<br>(ภายในวันทำการนั้น)                                        | ตรวจสอบหนังสือร้องเรียนใน<br>ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์                                |                       |        |
| ผบท.         | 4   | ผบท. P5 - 04 | ผบป.         | ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว<br>(ภายในวันทำการนั้น)                                        | ตรวจสอบหนังสือร้องเรียนใน<br>ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์                                |                       |        |
| ผบท.         | 5   | ผบท. P5 - 05 | ผกส.         | ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว<br>(ภายในวันทำการนั้น)                                        | ตรวจสอบหนังสือร้องเรียนใน<br>ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์                                |                       |        |

แบบฟอร์มติดตามและประเมินผลตามข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการงาน

กระบวนการงาน: P5 ดอบข้อร้องเรียน

| ผู้ให้บริการ | SLA | รหัส SLA          | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                                                                                                       | การตรวจสอบเอกสาร                                                                                      | การตรวจสอบระบบ T-CODE | สาเหตุ |
|--------------|-----|-------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------|
| ผบห.         | 6   | ผบห. P5 - 06      | ผคค./ผคค.    | ข้อมูลที่ต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว (ภายในวันทำการนั้น)                                                                                                                                  | ตรวจสอบหนังสือร้องเรียนในระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์                                                 |                       |        |
| ผบห.         | 7   | ผบห. P5 - 07      | ผบป.         | ข้อมูลที่ต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว (ภายในวันทำการนั้น)                                                                                                                                  | ตรวจสอบหนังสือร้องเรียนในระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์                                                 |                       |        |
|              |     |                   |              | ชี้แจง ผู้ใช้ไฟ (ติดต่อ/เข้าพบเพื่อชี้แจงผู้ใช้ไฟเบื้องต้นภายใน 5 วันทำการ)                                                                                                             | ตรวจสอบหนังสือร้องเรียน ว่าได้ดำเนินการภายใน 5 วันทำการ ตั้งแต่หน่วยงานได้รับหนังสือร้องเรียนหรือไม่  |                       |        |
| ผบห.         | 8   | ผบห. P5 - 08      | ผบค.         | ข้อมูลที่ต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว (ภายในวันทำการนั้น)                                                                                                                                  | ตรวจสอบหนังสือร้องเรียนในระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อดำเนินการปิดข้อร้องเรียน                   |                       |        |
| ผบค.         | 1   | ผบค./ผวด. P5 - 01 | ผบห.         | ข้อมูลการจัดทำรายงานที่ต้อง ครบถ้วน                                                                                                                                                     | ตรวจสอบหนังสือร้องเรียนในระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์                                                 |                       |        |
| ผบค.         | 2   | ผบค./ผวด. P5 - 02 | ผบห. (ผก.)   | ข้อมูลการจัดทำรายงานที่ต้อง ครบถ้วน                                                                                                                                                     | ตรวจสอบสมุดควบคุมข้อร้องเรียน และการจัดทำรายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน เสนอ ผู้บริหาร ทุกเดือน          |                       |        |
|              |     |                   |              | - กรณีตอบข้อร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร แผนกที่รับผิดชอบ ดำเนินการตอบข้อร้องเรียนผู้ใช้ไฟ (ภายใน 30 วันทำการ) และสำเนาให้แผนกที่ควบคุมเรื่องร้องเรียน ลงในทะเบียนรับ/คุมข้อร้องเรียน | ตรวจสอบหนังสือร้องเรียน ว่าได้ดำเนินการภายใน 30 วันทำการ ตั้งแต่หน่วยงานได้รับหนังสือร้องเรียนหรือไม่ |                       |        |

**แบบฟอร์มติดตามและประเมินผลตามข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการงาน**

**กระบวนการงาน: P5 ดอนข้อร้องเรียน**

| ผู้ให้บริการ | SLA | รหัส SLA         | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                                                                                                                                                       | การตรวจสอบเอกสาร                                                                     | การตรวจสอบระบบ T-CODE | สาเหตุ |
|--------------|-----|------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------|
| ผมด.         | 1   | ผมด.P5 - 01      | ผบค.         | ใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียนที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                                                                       | ตรวจสอบหนังสือร้องเรียนในระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อดำเนินการปิดข้อร้องเรียน  |                       |        |
| ผปป.         | 1   | ผปป.P5 - 01      | ผบค.         | ใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียนที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                                                                       | ตรวจสอบหนังสือร้องเรียนในระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อดำเนินการปิดข้อร้องเรียน  |                       |        |
| ผกส.         | 1   | ผกส.P5 - 01      | ผบค.         | ใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียนที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                                                                       | ตรวจสอบหนังสือร้องเรียนในระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อดำเนินการปิดข้อร้องเรียน  |                       |        |
| ผคล./ผคบ     | 1   | ผคล./ผคบ.P5 - 01 | ผบค.         | ใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียนที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                                                                       | ตรวจสอบหนังสือร้องเรียนในระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อดำเนินการปิดข้อร้องเรียน  |                       |        |
| ผบป.         | 1   | ผบป.P5 - 01      | ผบค.         | ใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียนที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                                                                       | ตรวจสอบหนังสือร้องเรียนในระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อดำเนินการปิดข้อร้องเรียน  |                       |        |
|              |     |                  |              | - กรณีตอบข้อร้องเรียนจาก Call Center และ Internet แผนกที่รับผิดชอบเป็นผู้ส่งข้อมูลเกี่ยวกับการแก้ไขข้อร้องเรียนให้กับแผนกที่ควบคุมเรื่องร้องเรียน (ผบค.) เป็นผู้ตอบข้อร้องเรียนในระบบ อย่างรวดเร็วที่สุด และแจ้งปิดงานไปยัง Call Center | ประเมินต่อ จากข้อที่ 1 หัวข้อย่อยที่ 1 - 3 และปิดข้อร้องเรียนในระบบ Call Center 1129 |                       |        |

แบบฟอร์มติดตามและประเมินผลตามข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการงาน

กระบวนการงาน: **P5 ตอบข้อร้องเรียน**

| ผู้ให้บริการ | SLA | รหัส SLA     | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                                                                       | แหล่งข้อมูลในการตรวจสอบ                                                         | เป็นไปตามกระบวนการงาน | เอกสารส่งมอบ ตามข้อตกลง | ระยะเวลาการส่งเอกสาร | สาเหตุ |
|--------------|-----|--------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|----------------------|--------|
|              |     | ผบค.         | 1            | รับแจ้งข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ที่สำนักงาน                                                                                                               | สัมภาษณ์หัวหน้าหน่วยงาน ถึงวิธีการติดตามการรับข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์           |                       |                         |                      |        |
|              |     |              | 2            | รับแจ้งข้อร้องเรียนทางระบบ Call Center                                                                                                                  | ตรวจสอบข้อร้องเรียนคงค้างจากระบบ CPN หรือ รายงานจาก เขตทางสารบัญชอิเล็กทรอนิกส์ |                       |                         |                      |        |
|              |     |              | 3            | รับแจ้งข้อร้องเรียนทางระบบ Internet                                                                                                                     | ตรวจสอบข้อร้องเรียนจากระบบ Internet ผ่านเว็บไซต์ กฟผ. และเว็บไซต์ ของ สปน.      |                       |                         |                      |        |
|              |     | ผบท.         |              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้ใช้ไฟฟ้าเขียนหนังสือร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร</li> <li>- สำเนาแจ้ง ผบค.</li> </ul> เพื่อดำเนินการติดตามผล | ตรวจสอบหนังสือร้องเรียนในระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์                           |                       |                         |                      |        |
| ผบท.         | 1   | ผบท. P5 - 01 | ผบค.         | สำเนาเรื่องร้องเรียนแจ้ง ผบค. เพื่อดำเนินการติดตามผล                                                                                                    | ตรวจสอบหนังสือร้องเรียนในระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์                           |                       |                         |                      |        |
| ผบท.         | 2   | ผบท. P5 - 02 | ผบค.         | ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว (ภายในวันทำการนั้น)                                                                                               |                                                                                 |                       |                         |                      |        |
| ผบท.         | 3   | ผบท. P5 - 03 | ผบค.         | ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว (ภายในวันทำการนั้น)                                                                                               |                                                                                 |                       |                         |                      |        |
| ผบท.         | 4   | ผบท. P5 - 04 | ผบบ.         | ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว (ภายในวันทำการนั้น)                                                                                               |                                                                                 |                       |                         |                      |        |

แบบฟอร์มติดตามและประเมินผลตามข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการงาน

กระบวนการงาน: P5 ตอบข้อร้องเรียน

| ผู้ให้บริการ | SLA | รหัส SLA     | ผู้รับบริการ                 | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                 | แหล่งข้อมูลในการตรวจสอบ                                                                              | เป็นไปตามกระบวนการงาน | เอกสารส่งมอบ ตามข้อตกลง | ระยะเวลาการส่งเอกสาร | สาเหตุ |
|--------------|-----|--------------|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|----------------------|--------|
| ผบห.         | 5   | ผบห. P5 - 05 | ผกส.                         | ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว (ภายในวันทำการนั้น)                         |                                                                                                      |                       |                         |                      |        |
| ผบห.         | 6   | ผบห. P5 - 06 | ผคล./ผคบ.                    | ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว (ภายในวันทำการนั้น)                         |                                                                                                      |                       |                         |                      |        |
| ผบห.         | 7   | ผบห. P5 - 07 | ผบป.                         | ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว (ภายในวันทำการนั้น)                         |                                                                                                      |                       |                         |                      |        |
|              |     |              |                              | ชี้แจง ผู้ใช้ไฟ (ติดต่อ/เข้าพบเพื่อชี้แจง ผู้ใช้ไฟเบื้องต้นภายใน 5 วันทำการ)      | ตรวจสอบหนังสือร้องเรียน ว่าได้ดำเนินการภายใน 5 วันทำการ ตั้งแต่หน่วยงานได้รับหนังสือร้องเรียนหรือไม่ |                       |                         |                      |        |
| ผบห.         | 8   | ผบห. P5 - 08 | ผบค.                         | ใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียนที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในระยะเวลาที่กำหนด | ตรวจสอบหนังสือร้องเรียนในระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อดำเนินการปิดข้อร้องเรียน                  |                       |                         |                      |        |
| ผบค.         | 1   | ผบค. P5 - 01 | ผบห.                         | ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว ส่ง ผบห. นำเสนอเพื่อพิจารณาสั่งการ          | ตรวจสอบหนังสือร้องเรียนในระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์                                                |                       |                         |                      |        |
|              |     | ผบค. P5 - 02 | ผบห.                         | ข้อมูลการจัดทำรายงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน                                            |                                                                                                      |                       |                         |                      |        |
|              |     | ผบค. P5 - 03 | คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน | เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว                                      |                                                                                                      |                       |                         |                      |        |
|              |     | ผบค. P5 - 04 | ผวต.                         | ใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียนที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในระยะเวลาที่กำหนด |                                                                                                      |                       |                         |                      |        |

แบบฟอร์มติดตามและประเมินผลตามข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการงาน

กระบวนการงาน: P5 ตอบข้อร้องเรียน

| ผู้ให้บริการ | SLA | รหัส SLA            | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                                                                                                                        | แหล่งข้อมูลในการตรวจสอบ                                                                                          | เป็นไปตามกระบวนการงาน | เอกสารส่งมอบ ตามข้อตกลง | ระยะเวลาการส่งเอกสาร | สาเหตุ |
|--------------|-----|---------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|----------------------|--------|
|              |     | ผวด. P5 - 01        | ผบห.         | ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว ส่ง ผบห. นำเสนอเพื่อพิจารณาสั่งการ                                                                                                                                 |                                                                                                                  |                       |                         |                      |        |
| ผบค.         | 2   | ผวด. P5 - 02        | ผบห.         | ข้อมูลการจัดทำรายงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน                                                                                                                                                                   | ตรวจสอบสมุดควบคุมข้อร้องเรียน และ<br>การจัดทำรายงานสรุปจำนวนข้อ<br>ร้องเรียน เสนอ ผู้บริหาร ทุกเดือน             |                       |                         |                      |        |
|              |     |                     |              | - กรณีตอบข้อร้องเรียนที่เป็นลาย<br>ลักษณ์อักษร แผนกที่รับผิดชอบ<br>ดำเนินการตอบข้อร้องเรียนผู้ใช้ไฟ<br>(ภายใน 30 วันทำการ) และสำเนาให้<br>แผนกที่ควบคุมเรื่องร้องเรียนลงใน<br>ทะเบียนรับ/คุมข้อร้องเรียน | ตรวจสอบหนังสือร้องเรียน ว่าได้<br>ดำเนินการภายใน 30 วันทำการ<br>ตั้งแต่หน่วยงานได้รับหนังสือ<br>ร้องเรียนหรือไม่ |                       |                         |                      |        |
| ผมด.         | 1   | ผมด.P5 - 01         | ผบค.         | ใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่อง<br>ร้องเรียนที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน<br>ระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                                | ตรวจสอบหนังสือร้องเรียนใน<br>ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์<br>เพื่อดำเนินการปิดข้อร้องเรียน                       |                       |                         |                      |        |
| ผปบ.         | 1   | ผปบ.P5 - 01         | ผบค.         | ใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่อง<br>ร้องเรียนที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน<br>ระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                                |                                                                                                                  |                       |                         |                      |        |
| ผกส.         | 1   | ผกส.P5 - 01         | ผบค.         | ใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่อง<br>ร้องเรียนที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน<br>ระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                                |                                                                                                                  |                       |                         |                      |        |
| ผคค./ผคบ.    | 1   | ผคค./ผคบ.P5 -<br>01 | ผบค.         | ใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่อง<br>ร้องเรียนที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน<br>ระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                                |                                                                                                                  |                       |                         |                      |        |

แบบฟอร์มติดตามและประเมินผลตามข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการงาน

กระบวนการ: P5 ตอบข้อร้องเรียน

| ผู้ให้บริการ | SLA | รหัส SLA    | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                                                                                                                                                       | แหล่งข้อมูลในการตรวจสอบ                                                              | เป็นไปตามกระบวนการงาน | เอกสารส่งมอบ ตามข้อตกลง | ระยะเวลาการส่งเอกสาร | สาเหตุ |
|--------------|-----|-------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|----------------------|--------|
| ผบป.         | 1   | ผบป.P5 - 01 | ผบค.         | ใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียนที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในระยะเวลาที่กำหนด                                                                                                                                                       |                                                                                      |                       |                         |                      |        |
|              |     |             |              | - กรณีตอบข้อร้องเรียนจาก Call Center และ Internet แผนกที่รับผิดชอบเป็นผู้ส่งข้อมูลเกี่ยวกับการแก้ไขข้อร้องเรียนให้กับ แผนกที่ควบคุมเรื่องร้องเรียน (ผบค.) เป็นผู้ตอบข้อร้องเรียนในระบบอย่างรวดเร็วที่สุด และแจ้งปิดงานไปยัง Call Center | ประเมินต่อ จากข้อที่ 1 หัวข้อย่อยที่ 1 - 3 และปิดข้อร้องเรียนในระบบ Call Center 1129 |                       |                         |                      |        |

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P6 : ดับไฟล่วงหน้าแบบมีแผน

| ลำดับที่ | กิจกรรม                                                                                                                                                                                                                 | ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ |              |              |           |              |              |      |      |              | เอกสาร/บันทึก<br>/ระบบที่เกี่ยวข้อง                                           |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------|--------------|-----------|--------------|--------------|------|------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------|
|          |                                                                                                                                                                                                                         | ผบค.                       | ผบบ.         | ผมต.         | ผกส.      | ผคล./ผคป.    | ผปป.         | ผบท. | ผวด. | อื่นๆ        |                                                                               |
|          | <b>ดับไฟล่วงหน้าแบบมีแผน</b>                                                                                                                                                                                            |                            |              |              |           |              |              |      |      |              |                                                                               |
| 1        | วางแผนการดับไฟ                                                                                                                                                                                                          |                            | Start        |              |           |              |              |      |      |              |                                                                               |
|          |                                                                                                                                                                                                                         |                            |              |              |           |              |              |      |      |              |                                                                               |
|          | กรณีที่ 1 ดับไฟล่วงหน้าตามแผนงานของ ผบบ./ผู้ใช้ไฟ<br>- ทำบันทึกขออนุมัติดับไฟ จากแผนการซ่อมบำรุงระบบจำหน่าย, แผนการขยายเขต/ปรับปรุง, งาน PATROL LINE โดยระบุ วันเวลา สถานที่ และบุคลากรดำเนินการ (จำนวนพนักงานและคนงาน) | กรณีที่ 1                  |              |              |           |              |              |      |      |              | แบบฟอร์มขออนุมัติดับไฟ                                                        |
|          |                                                                                                                                                                                                                         |                            |              |              | กรณีที่ 2 |              |              |      |      |              |                                                                               |
|          | กรณีที่ 2 หน่วยภายในแจ้งความต้องการขอดับไฟ<br>- ผมต./ผกส. จัดทำบันทึกขออนุมัติ ผวก. ดับไฟ<br>- ส่งบันทึกที่ได้รับการอนุมัติแล้วมาให้ ผบบ. เพื่อเตรียมการดับไฟ                                                           |                            | Start        | Start        |           |              |              |      |      |              | แบบฟอร์มขออนุมัติดับไฟ                                                        |
|          |                                                                                                                                                                                                                         |                            | ผมต. P6 - 01 | ผกส. P6 - 01 |           |              |              |      |      |              |                                                                               |
|          |                                                                                                                                                                                                                         |                            |              |              |           |              |              |      |      |              |                                                                               |
| 2        | ผบบ. จัดทำแผนผัง switching พื้นที่และวงจรที่จะดับไฟจากแผนงานของ ผบบ., ผมต. และ ผกส. โดยระบุ วัน เวลา สถานที่ และบุคคลากรดำเนินการ (จำนวนพนักงานและคนงาน) พร้อมแนบแผนผังพื้นที่ที่จะปฏิบัติงาน                           |                            |              |              |           |              |              |      |      |              | แบบฟอร์มวิทยุ-โทรสารขอดับไฟ<br>ปฏิบัติงาน ระบายละเอียดและ<br>แผนผัง Switching |
|          |                                                                                                                                                                                                                         |                            |              |              |           |              |              |      |      |              |                                                                               |
|          |                                                                                                                                                                                                                         |                            |              |              |           | ผบบ. P6 - 01 |              |      |      |              |                                                                               |
|          | (กรณีระบบจำหน่ายแรงสูง และสายส่ง) ผคฟ. กปป. จะเป็นผู้ตรวจสอบและพิจารณา พร้อมออก Switching Order                                                                                                                         |                            |              |              |           |              |              |      |      | ผคฟ.         |                                                                               |
|          | (กรณีเร่งด่วน ให้ขออนุมัติ ผวก. ดำเนินการได้เลย ไม่ต้องแจ้งศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ)                                                                                                                                        |                            |              |              |           |              |              |      |      | ผคฟ. P6 - 01 |                                                                               |
| 3        | ผบบ. แจ้งแผนกที่เกี่ยวข้อง (กรณีที่ 2)                                                                                                                                                                                  |                            |              |              |           |              | ผบบ. P6 - 03 |      |      |              | Switching Order ที่ได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว                              |
| 4        | ผบบ. แจ้ง ผู้ใช้ไฟ/ กรณีมี 8 แจ้งแผนก ผวด.<br>ประชาสัมพันธ์ผู้ใช้ไฟ                                                                                                                                                     |                            | ผบบ. P6 - 02 |              |           |              | 8 แผนก       |      |      |              | หนังสือแจ้งดับไฟ ก่อนดับไฟ 3 วัน                                              |
|          |                                                                                                                                                                                                                         |                            |              |              |           |              | 7 แผนก       |      |      | ผู้ใช้ไฟ     |                                                                               |

## สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P6 : ดับไฟล่งหน้าแบบมีแผน

| ลำดับที่ | กิจกรรม                                                                                                                                                                                                                                                                  | ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ |                                                                                   |                                                                                     |                                                                                     |           |      |      |      |                                                                                     |                                                  | เอกสาร/บันทึก<br>/ระบบที่เกี่ยวข้อง |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|------|------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------------------------------------|
|          |                                                                                                                                                                                                                                                                          | ผบค.                       | ผปบ.                                                                              | ผมต.                                                                                | ผกส.                                                                                | ผคค./ผคบ. | ผบป. | ผบห. | ผวด. | อื่นๆ                                                                               |                                                  |                                     |
| 5        | - แจ้งยืนยันความพร้อม และยืนยัน Switching Order เพื่อดำเนินการดับกระแสไฟฟ้า                                                                                                                                                                                              |                            |  |                                                                                     |                                                                                     |           |      |      |      |  | Switching Order ที่ได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว |                                     |
|          | - ดำเนินการดับกระแสไฟฟ้าตาม Switching Order โดย E/O ประสานงานกับ ผคค. กปบ.<br>- ผู้ควบคุมและประสานงาน (ผปบ.) ตรวจสอบระบบจำหน่ายบริเวณปฏิบัติงานว่า ดับไฟฟ้าแล้ว โดยใช้ Voltage Detector และดำเนินการ Short Ground แล้วแจ้ง ผคค. กปบ. ก่อนแจ้งชุดปฏิบัติงานขึ้นปฏิบัติงาน |                            |  |                                                                                     |                                                                                     |           |      |      |      |                                                                                     |                                                  |                                     |
| 6        | ปฏิบัติงาน                                                                                                                                                                                                                                                               |                            |  |  |  |           |      |      |      |                                                                                     |                                                  |                                     |
| 7        | ผู้ควบคุมและประสานงาน (ผปบ.) ตรวจสอบความเรียบร้อยของงานและความพร้อมในการจ่ายไฟฟ้าคืนระบบแล้ว จึงแจ้งยืนยันให้ E/O ประสานงานกับ ผคค. กปบ. ในการทำสวิตชิงจ่ายไฟคืนระบบ                                                                                                     |                            |  |                                                                                     |                                                                                     |           |      |      |      |  | Switching Order ที่ได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว |                                     |
|          | - ดำเนินการจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนระบบตาม Switching Order โดย E/O ประสานงานกับ ผคค. กปบ.                                                                                                                                                                                       |                            |  |                                                                                     |                                                                                     |           |      |      |      |                                                                                     |                                                  |                                     |
|          | - แจ้ง ผคค. กปบ. ทราบเมื่อดำเนินการจ่ายไฟแล้วเสร็จ พร้อมส่งแผนผังระบบจำหน่ายที่มีการเปลี่ยนแปลงให้ ผคค. กปบ. ปรับปรุงต่อไป                                                                                                                                               |                            |  |                                                                                     |                                                                                     |           |      |      |      |                                                                                     |                                                  |                                     |

กระบวนการงาน P6: กระบวนการงานการดับไฟล่งหน้า

| ผู้ให้บริการ | ลำดับที่ | รหัส SLA     | ขั้นตอนหลัก                                                                          | ผลลัพธ์                                                                                                                              | ผู้รับบริการ | เป้าหมาย |
|--------------|----------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------|
| ผกส.         | 1        | ผกส. P6 - 01 | ทำบันทึกขออนุมัติดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน                                                | บันทึกขออนุมัติดับไฟเพื่อปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน (แรงต่ำก่อนวันดับไฟ 6 วันทำการ, แรงสูงก่อนวันดับไฟ อย่างน้อย 13 วันทำการ)      | ผปบ.         |          |
| ผมด.         |          | ผมด. P6 - 01 | ทำบันทึกขออนุมัติดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน                                                | บันทึกขออนุมัติดับไฟเพื่อปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน (แรงต่ำก่อนวันดับไฟ 6 วันทำการ, แรงสูงก่อนวันดับไฟ อย่างน้อย 13 วันทำการ)      | ผปบ.         |          |
| ผปบ.         |          | ผปบ. P6 - 01 | แจ้งขออนุมัติดับไฟปฏิบัติงาน ตามแบบฟอร์ม จฟ.8                                        | บันทึกขออนุมัติดับไฟปฏิบัติงาน (จฟ.8) ที่ระบุรายละเอียด และแผนผัง Switching ส่งให้ ผคฟ. กปบ. พิจารณาก่อนวันดับไฟอย่างน้อย 7 วันทำการ | ผคฟ. กปบ.    |          |
| ผคฟ. กปบ.    | 2        | ผคฟ. P6 - 01 | ตรวจสอบและพิจารณาอนุมัติการขอดับไฟ พร้อมกำหนดขั้นตอนการ Switching ที่ถูกต้อง ครบถ้วน | อนุมัติแบบฟอร์มขอดับไฟเพื่อปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน พร้อม Switching Order ส่งให้ ผปบ. ก่อนวันดับไฟอย่างน้อย 3 วันทำการ           | ผปบ.         |          |
| ผปบ.         | 3        | ผปบ. P6 - 02 | แจ้งผลการขออนุมัติดับไฟ                                                              | สำเนา Switching Order ที่ได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว ก่อนวันปฏิบัติงาน 1 วัน                                                       | ผกส.         |          |
|              |          | ผปบ. P6 - 03 | แจ้งผลการขออนุมัติดับไฟ                                                              | สำเนา Switching Order ที่ได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว ก่อนวันปฏิบัติงาน 1 วัน                                                       | ผมด.         |          |
|              |          |              | ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ไฟในพื้นที่ดับไฟทราบ                                           |                                                                                                                                      |              |          |
|              |          | ผปบ. P6 - 04 | แจ้งยืนยันความพร้อม เพื่อดำเนินการดับกระแสไฟฟ้า                                      | การยืนยันความพร้อม เพื่อดำเนินการดับกระแสไฟฟ้า                                                                                       | ผคฟ. กปบ.    |          |
| ผคฟ. กปบ.    |          | ผคฟ. P6 - 02 | สั่งการดับกระแสไฟฟ้าตาม Switching Order                                              | การสั่งการดับกระแสไฟฟ้าตาม Switching Order โดย E/O ประสานงานกับ ผคฟ. กปบ.                                                            | ผปบ.         |          |
| ผกส.         | 4        | ผกส. P6 - 02 | รายงานผลการปฏิบัติงานแล้วเสร็จ                                                       | การลงเวลาปฏิบัติงานแล้วเสร็จที่บันทึกไว้ในสมุดรับแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง อย่างถูกต้องครบถ้วน                                           | ผปบ.         |          |
| ผมด.         |          | ผมด. P6 - 02 | รายงานผลการปฏิบัติงานแล้วเสร็จ                                                       | การลงเวลาปฏิบัติงานแล้วเสร็จที่บันทึกไว้ในสมุดรับแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง อย่างถูกต้องครบถ้วน                                           | ผปบ.         |          |
| ผปบ.         | 5        | ผปบ. P6 - 05 | แจ้งยืนยันความพร้อม เพื่อดำเนินการจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนระบบ                              | การยืนยันความพร้อม เพื่อดำเนินการจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนระบบ                                                                               | ผคฟ. กปบ.    |          |
| ผคฟ. กปบ.    |          | ผคฟ. P6 - 03 | สั่งการจ่ายกระแสไฟฟ้าตาม Switching Order                                             | การสั่งการจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนระบบตาม Switching Order โดย E/O ประสานงานกับ ผคฟ. กปบ.                                                    | ผปบ.         |          |

แบบฟอร์มติดตามและประเมินผลตามข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการงาน

กระบวนการงาน: **P6 การดับไฟล่งหน้า**

| ผู้ให้บริการ | SLA | รหัส SLA     | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                | แหล่งข้อมูลในการตรวจสอบ                                                                                                              | การตรวจสอบระบบ T-CODE | สาเหตุ |
|--------------|-----|--------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------|
| ผปบ.         | 1   | ผปบ. P6 - 01 | ผคฟ. กปบ.    | บันทึกขออนุมัติดับไฟปฏิบัติงาน (จฟ.8) ที่ระบุรายละเอียดและแผนผัง Switching ส่งให้ ผคฟ. กปบ. พิจารณาก่อนวันดับไฟอย่างน้อย 7 วันทำการ                                                                                                                                                                              | ตรวจสอบเอกสารรายงาน ตามแบบฟอร์มวิทยุ-โทรสารขอดับไฟปฏิบัติงานให้ ศจฟ. ระบุรายละเอียดและแผนผัง Switching ในระบบงานสารบัญอิเล็กทรอนิกส์ |                       |        |
|              |     |              |              | <b>กรณีที่ 1</b> ดับไฟล่งหน้าตามแผนงานของ ผปบ./ผู้ใช้ไฟ<br>- ทำบันทึกขออนุมัติดับไฟ จากแผนการซ่อมบำรุงระบบจำหน่าย, แผนการขยายเขต/ปรับปรุง, งาน PATROL LINE โดยระบุ วันเวลา สถานที่ และบุคคลากรดำเนินการ (จำนวนพนักงานและคนงาน)                                                                                   | ตรวจสอบการจัดทำแผนดับไฟ เปรียบเทียบกับบันทึกขออนุมัติดับไฟ ตามแผนงาน                                                                 |                       |        |
|              |     |              |              | <b>กรณีที่ 2</b> หน่วยงานภายในแจ้งความต้องการขอดับไฟ<br>- ผมด. /ผกส. จัดทำบันทึกขออนุมัติ ผจก. ดับไฟ<br>- ส่งบันทึกที่ได้รับการอนุมัติแล้วมาให้ ผปบ. เพื่อเตรียมการดับไฟ<br>- กรณีเร่งด่วน ส่งแผนดับไฟให้ ผปบ. ก่อนวันดับไฟ 6 วันทำการ<br>- กรณีเร่งสูง ส่งแผนดับไฟให้ ผปบ. ก่อนวันดับไฟ ไม่น้อยกว่า 13 วันทำการ | ตรวจสอบการจัดทำแผนดับไฟ เปรียบเทียบกับบันทึกขออนุมัติดับไฟ ตามแผนงาน                                                                 |                       |        |
| ผปบ.         | 2   | ผปบ. P6 - 02 | ผกส.         | สำเนา Switching Order ที่ได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว ก่อนวันปฏิบัติงาน 1 วัน                                                                                                                                                                                                                                   | ตรวจสอบสำเนาอนุมัติดับไฟ ( Switching Order ) ว่าได้แจ้งให้หน่วยงาน และแผนกที่เกี่ยวข้อง ก่อนปฏิบัติงาน 1 วัน                         |                       |        |

แบบฟอร์มติดตามและประเมินผลตามข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการงาน

กระบวนการงาน: **P6 การดับไฟลวงหน้า**

| ผู้ให้บริการ | SLA | รหัส SLA     | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                                              | แหล่งข้อมูลในการตรวจสอบ                                                                                                                                                      | การตรวจสอบระบบ T-CODE | สาเหตุ |
|--------------|-----|--------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------|
| ผปบ.         | 3   | ผปบ. P6 - 03 | ผมด.         | สำเนา Switching Order ที่ได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว ก่อนวันปฏิบัติงาน 1 วัน                                                 | ตรวจสอบสำเนาอนุมัติดับไฟ ( Switching Order ) ว่าได้แจ้งให้หน่วยงาน และแผนกที่เกี่ยวข้อง ก่อนปฏิบัติงาน 1 วัน                                                                 |                       |        |
|              |     |              |              | ผปบ. แจ้ง ผู้ใช้ไฟ/<br>ผวด. ประชาสัมพันธ์ผู้ใช้ไฟ                                                                              | ตรวจสอบหนังสือแจ้งดับไฟ ที่ส่งให้หน่วยงานต่างๆ ทราบก่อนดับไฟ 3 วัน และ Call Center ได้สร้างเหตุการณ์ไฟดับ บริเวณที่ขออนุมัติดับไฟหรือไม่                                     |                       |        |
| ผปบ.         | 4   | ผปบ. P6 - 04 | ผคฟ. กปบ.    | การยืนยันความพร้อม เพื่อดำเนินการดับกระแสไฟฟ้า                                                                                 | - ตรวจสอบบันทึกอนุมัติแผนดับไฟ เปรียบเทียบกับ แผนดับไฟในระบบ E-Respond (กิจกรรม P) ของ E/O<br>- ตรวจสอบเวลาขอรืบทกราวด์ในสมุดบันทึกเหตุการณ์แก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (FM-ปร-002) |                       |        |
| ผปบ.         | 5   | ผปบ. P6 - 05 | ผคฟ. กปบ.    | การยืนยันความพร้อม เพื่อดำเนินการจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนระบบ                                                                         | - ตรวจสอบเวลาการปลดขอรืบทกราวด์ ณ จุดปฏิบัติงาน ในสมุดบันทึกเหตุการณ์แก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (FM-ปร-002)                                                                        |                       |        |
| ผกส.         | 1   | ผกส. P6 - 01 | ผปบ.         | บันทึกขออนุมัติดับไฟเพื่อปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน (แรงต่ำก่อนวันดับไฟ 6 วันทำการ, แรงสูงก่อนวันดับไฟอย่างน้อย 13 วันทำการ) | ตรวจสอบการจัดทำแผนดับไฟ เปรียบเทียบกับบันทึกขออนุมัติดับไฟ ตามแผนงาน                                                                                                         |                       |        |

แบบฟอร์มติดตามและประเมินผลตามข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการงาน

กระบวนการงาน: **P6 การดับไฟล่วงหน้า**

| ผู้ให้บริการ | SLA | รหัส SLA     | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                                                           | แหล่งข้อมูลในการตรวจสอบ                                                                                                                                          | การตรวจสอบระบบ T-CODE | สาเหตุ |
|--------------|-----|--------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------|
| ผกส.         | 2   | ผกส. P6 - 02 | ผปบ.         | การลงเวลาปฏิบัติงานแล้วเสร็จที่บ้านที่ก<br>ไว้ในสมุดรับแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง<br>อย่างถูกต้องครบถ้วน                                         | - E/O ได้ปิดเหตุการณ์และปิด<br>ใบสั่งในระบบ E-Respond<br>แล้วหรือไม่                                                                                             |                       |        |
| ผมต.         | 1   | ผมต. P6 - 01 | ผปบ.         | บันทึกขออนุมัติดับไฟเพื่อปฏิบัติงานที่<br>ถูกต้อง ครบถ้วน (แรงต่ำก่อนวันดับไฟ<br>6 วันทำการ, แรงสูงก่อนวันดับไฟอย่าง<br>น้อย 13 วันทำการ)   | ตรวจสอบการจัดทำแผนดับไฟ<br>เปรียบเทียบกับบันทึกขออนุมัติ<br>ดับไฟ ตามแผนงาน                                                                                      |                       |        |
| ผมต.         | 2   | ผมต. P6 - 02 | ผปบ.         | การลงเวลาปฏิบัติงานแล้วเสร็จที่บ้านที่ก<br>ไว้ในสมุดรับแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง<br>อย่างถูกต้องครบถ้วน                                         | - E/O ได้ปิดเหตุการณ์และปิด<br>ใบสั่งในระบบ E-Respond<br>แล้วหรือไม่                                                                                             |                       |        |
|              |     |              | ผปบ.         | ปฏิบัติงาน                                                                                                                                  | - E/O ได้ปิดเหตุการณ์และปิด<br>ใบสั่งในระบบ E-Respond<br>แล้วหรือไม่                                                                                             |                       |        |
|              |     |              | ผปบ.         | - แจ้งศูนย์สั่งการจ่ายไฟทราบเมื่อ<br>ดำเนินการจ่ายไฟแล้วเสร็จ พร้อมส่ง<br>แผนผังที่มีการเปลี่ยนแปลงให้ศูนย์สั่ง<br>การจ่ายไฟฯ ปรับปรุงต่อไป | กรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงระบบ<br>จำหน่าย ต้องมีการส่งแผนผัง<br>ให้ศูนย์จ่ายไฟฯ                                                                                     |                       |        |
| ผคฟ. กปบ.    | 1   | ผคฟ. P6 - 01 | ผปบ.         | อนุมัติแบบฟอร์มขอดับไฟเพื่อ<br>ปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน พร้อม<br>Switching Order ส่งให้ ผปบ. ก่อนวัน<br>ดับไฟอย่างน้อย 3 วันทำการ       | ตรวจสอบ บันทึกขออนุมัติดับไฟ<br>เพื่อปฏิบัติงานที่ครบถ้วน<br>พร้อม Switching Order ที่<br>ศจฟ. ส่งให้กับ ผปบ. ว่าส่งมา<br>ก่อนวันดับไฟ ไม่น้อยกว่า 3<br>วันทำการ |                       |        |

แบบฟอร์มติดตามและประเมินผลตามข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการงาน

กระบวนการ: P6 การดับไฟล่วงหน้า

| ผู้ให้บริการ | SLA | รหัส SLA     | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                 | แหล่งข้อมูลในการตรวจสอบ | การตรวจสอบระบบ T-CODE | สาเหตุ |
|--------------|-----|--------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------|--------|
| ผคฟ. กปบ.    | 2   | ผคฟ. P6 - 02 | ผปบ.         | การสั่งการดับกระแสไฟฟ้าตาม Switching Order โดย E/O ประสานงานกับ ผคฟ. กปบ.         |                         |                       |        |
| ผคฟ. กปบ.    | 3   | ผคฟ. P6 - 03 | ผปบ.         | การสั่งการจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนระบบตาม Switching Order โดย E/O ประสานงานกับ ผคฟ. กปบ. |                         |                       |        |

แบบฟอร์มติดตามและประเมินผลตามข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการ

กระบวนการ: P6 การดับไฟล่งหน้า

| ผู้ให้บริการ | SLA | รหัส SLA      | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                                                                                                                                                                                                                            | แหล่งข้อมูลในการตรวจสอบ                                                                                                               | เป็นไปตามกระบวนการ | เอกสารส่งมอบตามข้อตกลง | ระยะเวลาการส่งเอกสาร | สาเหตุ |
|--------------|-----|---------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------------|----------------------|--------|
| ผบ.บ.        | 1   | ผบ.บ. P6 - 01 | ผค.บ. กบ.บ.  | บันทึกขออนุมัติดับไฟปฏิบัติงาน (จ.บ. 8) ที่ระบุรายละเอียดและแผนผัง Switching ส่งให้ ผค.บ. กบ.บ. พิจารณาก่อนวันดับไฟอย่างน้อย 7 วันทำการ                                                                                                                                                                      | ตรวจสอบเอกสารรายงาน ตามแบบฟอร์มวิทยุ-โทรสารขอดับไฟปฏิบัติงานให้ ศจ.บ. ระบุรายละเอียดและแผนผัง Switching ในระบบงานสารบัญอิเล็กทรอนิกส์ |                    |                        |                      |        |
|              |     |               |              | กรณีที่ 1 ดับไฟล่งหน้าตามแผนงานของ ผบ.บ./ผู้ใช้ไฟ<br>- ทำบันทึกขออนุมัติดับไฟ จากแผนการซ่อมบำรุงระบบจำหน่าย, แผนการขยายเขต/ปรับปรุง, งาน PATROL LINE โดยระบุ วันเวลา สถานที่ และบุคคลากรดำเนินการ (จำนวนพนักงานและคนงาน)                                                                                     | ตรวจสอบการจัดทำแผนดับไฟเปรียบเทียบกับบันทึกขออนุมัติดับไฟตามแผนงาน                                                                    |                    |                        |                      |        |
|              |     |               |              | กรณีที่ 2 หน่วยงานภายในแจ้งความต้องการขอดับไฟ<br>- ผมด. /ผกส. จัดทำบันทึกขออนุมัติ ผจก. ดับไฟ<br>- ส่งบันทึกที่ได้รับการอนุมัติแล้วมาให้ ผบ.บ. เพื่อเตรียมการดับไฟ<br>- กรณีเร่งด่วน ส่งแผนดับไฟให้ ผบ.บ. ก่อนวันดับไฟ 6 วันทำการ<br>- กรณีเร่งสูง ส่งแผนดับไฟให้ ผบ.บ. ก่อนวันดับไฟ ไม่น้อยกว่า 13 วันทำการ |                                                                                                                                       |                    |                        |                      |        |
| ผบ.บ.        | 2   | ผบ.บ. P6 - 02 | ผกส.         | สำเนา Switching Order ที่ได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว ก่อนวันปฏิบัติงาน 1 วัน                                                                                                                                                                                                                               | ตรวจสอบสำเนาอนุมัติดับไฟ ( Switching Order ) ว่าได้แจ้งให้หน่วยงาน และแผนกที่เกี่ยวข้อง ก่อน                                          |                    |                        |                      |        |

แบบฟอร์มติดตามและประเมินผลตามข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการ

กระบวนการ: P6 การดับไฟล่งหน้า

| ผู้ให้บริการ | SLA | รหัส SLA     | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                                                | แหล่งข้อมูลในการตรวจสอบ                                                                                                                                                       | เป็นไปตามกระบวนการ | เอกสารส่งมอบตามข้อตกลง | ระยะเวลาการส่งเอกสาร | สาเหตุ |
|--------------|-----|--------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------------|----------------------|--------|
| ผปบ.         | 3   | ผปบ. P6 - 03 | ผมด.         | สำเนา Switching Order ที่ได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว ก่อนวันปฏิบัติงาน 1 วัน                                                   |                                                                                                                                                                               |                    |                        |                      |        |
|              |     |              |              | ผปบ. แจ้ง ผู้ใช้ไฟ/<br>ผวด. ประชาสัมพันธ์ผู้ใช้ไฟ                                                                                | ตรวจสอบหนังสือแจ้งดับไฟ ที่ส่งให้หน่วยงานต่างๆ ทราบก่อนดับไฟ 3 วัน และ Call Center ได้สร้างเหตุการณ์ไฟดับ บริเวณที่ขออนุมัติดับไฟหรือไม่                                      |                    |                        |                      |        |
| ผปบ.         | 4   | ผปบ. P6 - 04 | ผคฟ. กปบ.    | การยืนยันความพร้อม เพื่อดำเนินการดับกระแสไฟฟ้า                                                                                   | - ตรวจสอบบันทึกอนุมัติแผนดับไฟ เปรียบเทียบกับ แผนดับไฟในระบบ E-Respond (กิจกรรม P) ของ E/O<br>- ตรวจสอบเวลาชอร์ททราวด์ ในสมุดบันทึกเหตุการณ์แก่กระแสไฟฟ้า ชัดช่อง (FM-ปร-002) |                    |                        |                      |        |
| ผปบ.         | 5   | ผปบ. P6 - 05 | ผคฟ. กปบ.    | การยืนยันความพร้อม เพื่อดำเนินการดับกระแสไฟฟ้า                                                                                   | - ตรวจสอบเวลาการปลดชอร์ททราวด์ ณ จุดปฏิบัติงาน ในสมุดบันทึกเหตุการณ์แก่กระแสไฟฟ้า ชัดช่อง (FM-ปร-002)                                                                         |                    |                        |                      |        |
| ผกส.         | 1   | ผกส. P6 - 01 | ผปบ.         | บันทึกขออนุมัติดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน ที่ถูกต้อง ครบถ้วน (แรงต่ำก่อนวันดับไฟ 6 วันทำการ, แรงสูงก่อนวันดับไฟ อย่างน้อย 13 วันทำการ) | ตรวจสอบการจัดทำแผนดับไฟ เปรียบเทียบกับบันทึกขออนุมัติดับไฟ ตามแผนงาน                                                                                                          |                    |                        |                      |        |
| ผกส.         | 2   | ผกส. P6 - 02 | ผปบ.         | การลงเวลาปฏิบัติงานแล้วเสร็จที่บันทึกไว้ในสมุดรับแจ้งกระแสไฟฟ้า ชัดช่อง อย่างถูกต้องครบถ้วน                                      | - E/O ได้ปิดเหตุการณ์และปิดใบสั่งในระบบ E-Respond แล้วหรือไม่                                                                                                                 |                    |                        |                      |        |

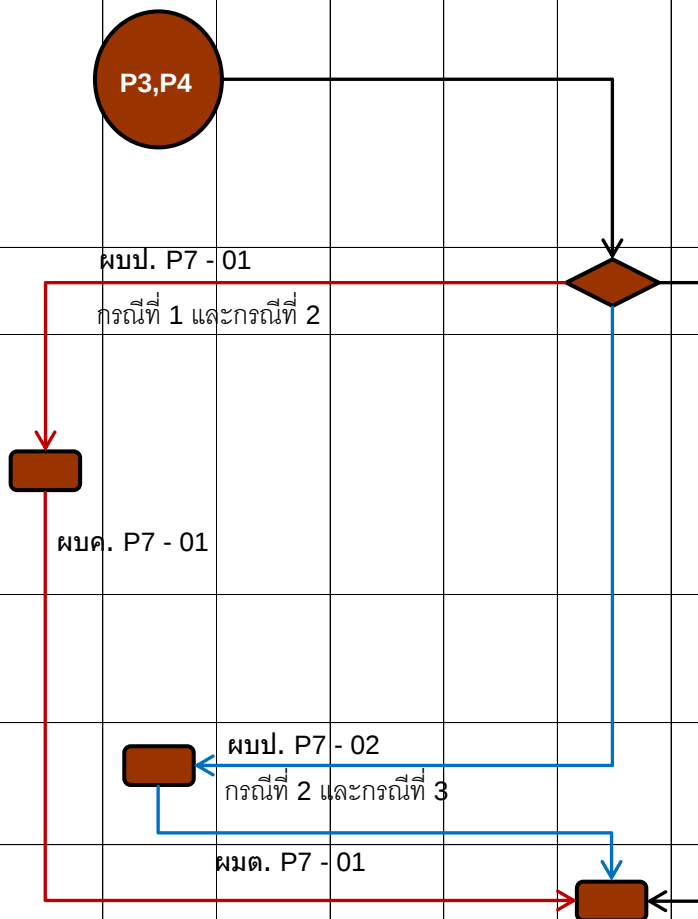
แบบฟอร์มติดตามและประเมินผลตามข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการ

กระบวนการ: P6 การดับไฟล่งหน้า

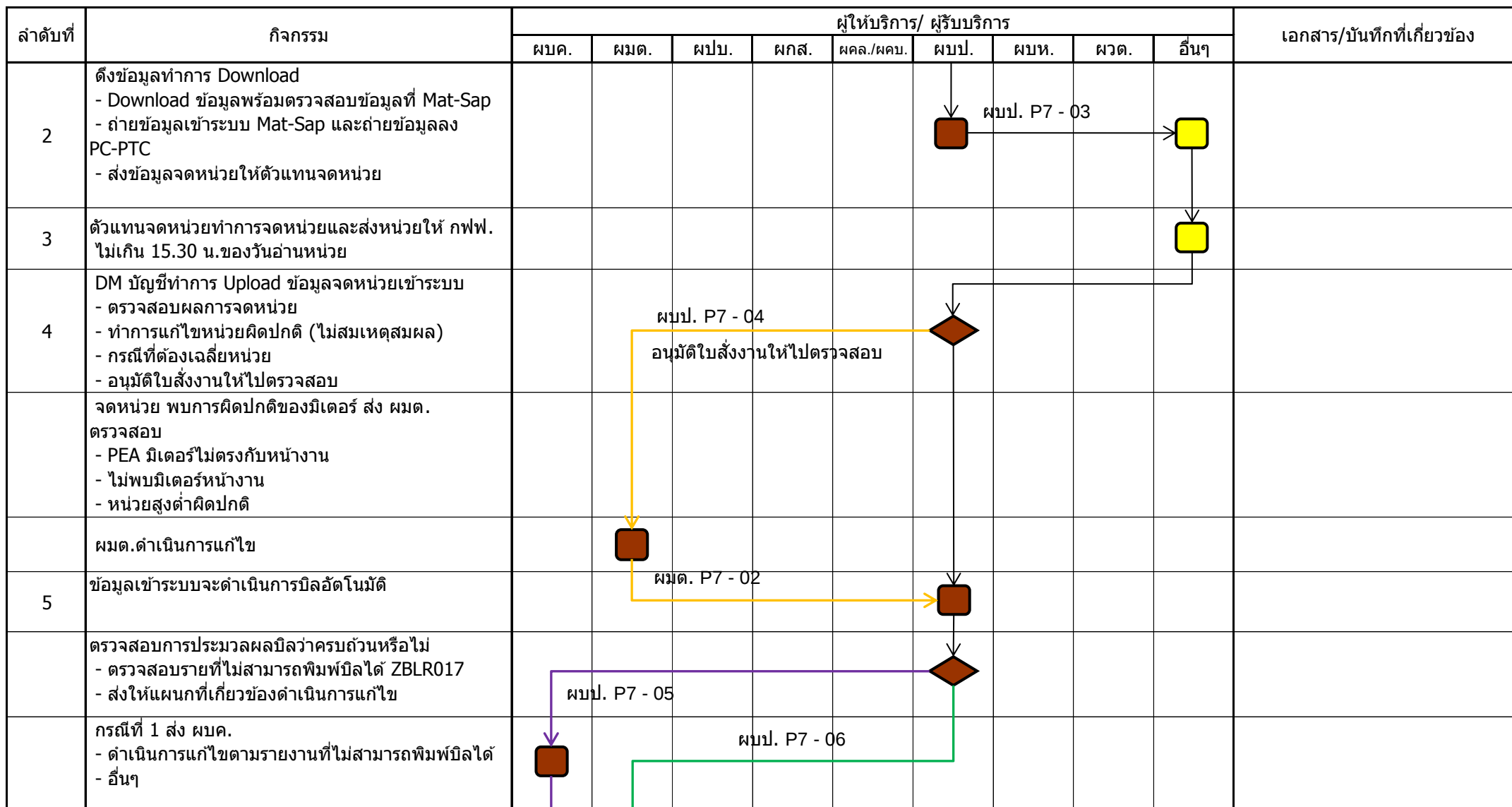
| ผู้ให้บริการ | SLA | รหัส SLA     | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                                               | แหล่งข้อมูลในการตรวจสอบ                                               | เป็นไปตามกระบวนการ | เอกสารส่งมอบตามข้อตกลง | ระยะเวลาการส่งเอกสาร | สาเหตุ |
|--------------|-----|--------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------------|----------------------|--------|
| ผมด.         | 1   | ผมด. P6 - 01 | ผปบ.         | บันทึกขออนุมัติดับไฟเพื่อปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน (แรงต่ำก่อนวันดับไฟ 6 วันทำการ, แรงสูงก่อนวันดับไฟอย่างน้อย 13 วันทำการ)  | ตรวจสอบการจัดทำแผนดับไฟเปรียบเทียบกับบันทึกขออนุมัติดับไฟตามแผนงาน    |                    |                        |                      |        |
| ผมด.         | 2   | ผมด. P6 - 02 | ผปบ.         | การลงเวลาปฏิบัติงานแล้วเสร็จที่บันทึกไว้ในสมุดรับแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง อย่างถูกต้องครบถ้วน                                      | - E/O ได้ปิดเหตุการณ์และปิดใบสั่งในระบบ E-Respond แล้วหรือไม่         |                    |                        |                      |        |
|              |     |              | ผปบ.         | ปฏิบัติงาน                                                                                                                      | - E/O ได้ปิดเหตุการณ์และปิดใบสั่งในระบบ E-Respond แล้วหรือไม่         |                    |                        |                      |        |
|              |     |              | ผปบ.         | - แจ้งศูนย์สั่งการจ่ายไฟทราบเมื่อดำเนินการจ่ายไฟแล้วเสร็จ พร้อมส่งแผนผังที่มีการเปลี่ยนแปลงให้ศูนย์สั่งการจ่ายไฟฯ ปรับปรุงต่อไป | กรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงระบบจำหน่ายต้องมีการส่งแผนผังให้ศูนย์จ่ายไฟฟ้า |                    |                        |                      |        |
| ผคฟ. กปบ.    | 1   | ผคฟ. P6 - 01 | ผปบ.         | อนุมัติแบบฟอร์มขอดับไฟเพื่อปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน พร้อม Switching Order ส่งให้ ผปบ. ก่อนวันดับไฟอย่างน้อย 3 วันทำการ      |                                                                       |                    |                        |                      |        |
| ผคฟ. กปบ.    | 2   | ผคฟ. P6 - 02 | ผปบ.         | การสั่งการดับกระแสไฟฟ้าตาม Switching Order โดย E/O ประสานงานกับ ผคฟ. กปบ.                                                       |                                                                       |                    |                        |                      |        |
| ผคฟ. กปบ.    | 3   | ผคฟ. P6 - 03 | ผปบ.         | การสั่งการจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนระบบตาม Switching Order โดย E/O ประสานงานกับ ผคฟ. กปบ.                                               |                                                                       |                    |                        |                      |        |

## สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P7 : กระบวนการการจดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า

| ลำดับที่ | กิจกรรม                                                                                                                                                                                                                            | ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ |      |      |      |           |                                                                                     |      |      |                                                                                     | เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง                                                |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------|------|------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------|------|------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
|          |                                                                                                                                                                                                                                    | ผบค.                       | ผมด. | ผปป. | ผกส. | ผคค./ผคป. | ผบป.                                                                                | ผบท. | ผวด. | อื่นๆ                                                                               |                                                                           |
|          | วางแผนการอ่านหน่วยมิเตอร์ (ZDMR301)                                                                                                                                                                                                |                            |      |      |      |           |  |      |      |  | แผนและข้อมูลในศูนย์                                                       |
|          | แผนกมิเตอร์ทำการเคลื่อนไหวในหัวข้อมูลมิเตอร์ตามปกติตามคำร้อง<br>- ติดตั้งมิเตอร์ใหม่<br>- เพิ่มขนาด/ลดขนาด<br>- ตัดฝากมิเตอร์<br>- ย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์<br>- ดอกลบมิเตอร์<br>- รื้อถอนมิเตอร์<br>- สับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุด/ตามวาระ |                            |      |      |      |           |                                                                                     |      |      |                                                                                     | คำร้องขอใช้ไฟฟ้าประเภทต่างๆ และใบสั่งงานที่มีการดำเนินการตามระบบ SAP IS-U |
| 1        | DM บัญชีตรวจสอบข้อมูลในระบบ แล้วพบข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง                                                                                                                                                                              |                            |      |      |      |           |                                                                                     |      |      |                                                                                     |                                                                           |
|          | <b>กรณีที่ 1</b> ติดตั้งใหม่<br>- แก้ไขเงินประกันให้สัมพันธ์กับขนาดมิเตอร์<br>- แก้ไขอัตรา<br>- แก้ไขสายการจดหน่วย<br>- แก้ไขชื่อ ที่อยู่ ผู้ใช้ไฟฟ้า<br>- แก้ไขคลาสบัญชี<br>- แก้ไข Operan (กรณี Sub มิเตอร์)                     |                            |      |      |      |           |                                                                                     |      |      |                                                                                     |                                                                           |
|          | <b>กรณีที่ 2</b> เพิ่มขนาด/ลดขนาด<br>- แก้ไขอัตรา (ผบค.)<br>- แก้ไขหน่วยตั้งต้นและหน่วยตัดกลับ (ผมด.)                                                                                                                              |                            |      |      |      |           |                                                                                     |      |      |                                                                                     |                                                                           |
|          | <b>กรณีที่ 3</b> สับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุด/ตามวาระ<br>- ตรวจสอบ/แก้ไขหน่วยมิเตอร์ลูกเดิมเพื่อ ผบป.เตรียมเฉลี่ยหน่วย                                                                                                                   |                            |      |      |      |           |                                                                                     |      |      |                                                                                     |                                                                           |
|          | ผบค.และ ผมด.แก้ไขและส่งผลการดำเนินการภายในวันทำการถัดไป                                                                                                                                                                            |                            |      |      |      |           |                                                                                     |      |      |                                                                                     |                                                                           |
|          | - เมื่อถึงรอบจดหน่วยระบบจะสร้างใบสั่งจดหน่วยอัตโนมัติ                                                                                                                                                                              |                            |      |      |      |           |                                                                                     |      |      |                                                                                     |                                                                           |



## สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P7 : กระบวนการการจดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า



สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P7 : กระบวนการการจดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า

| ลำดับที่ | กิจกรรม                                                                           | ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ |                                      |      |      |           |                                      |      |      |       | เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------------|------|------|-----------|--------------------------------------|------|------|-------|----------------------------|
|          |                                                                                   | ผบค.                       | ผมด.                                 | ผปป. | ผกส. | ผคล./ผคบ. | ผบป.                                 | ผบท. | ผวด. | อื่นๆ |                            |
|          | กรณีที่ 2 ส่ง ผมด.<br>- ดำเนินการแก้ไขตามรายงานที่ไม่สามารถพิมพ์บิลได้<br>- อื่นๆ |                            | <div>↓</div> <div>ผมด. P7 - 03</div> |      |      |           |                                      |      |      |       |                            |
|          | แจ้ง ผบป. เมื่อแก้ไขเสร็จแล้ว เพื่อดำเนินการ<br>ประมวลผลบิลใหม่                   |                            |                                      |      |      |           | <div>↓</div> <div>ผบป. P7 - 02</div> |      |      |       |                            |
|          | กระบวนการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า                                                      |                            |                                      |      |      |           | <div>↓</div> <div>P1</div>           |      |      |       |                            |

กระบวนการงาน P7: กระบวนการการจัดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า

| ผู้ให้บริการ | ลำดับที่ | รหัส SLA     | ขั้นตอนหลัก                                                                                                                                                                                              | ผลลัพธ์                                                    | ผู้รับบริการ | เป้าหมาย |
|--------------|----------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|--------------|----------|
| ผมด.         | 1        |              | กระบวนการการจัดหน่วย แจ้งค่าไฟฟ้า<br>DM บัญชีตรวจสอบข้อมูลในระบบ แล้วพบข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง                                                                                                               |                                                            |              |          |
| ผบป.         | 2        | ผบป. P7 - 01 | กรณีที่ 1 ติดตั้งใหม่<br>- แก้ไขเงินประกันให้สัมพันธ์กับขนาดมิเตอร์<br>- แก้ไขอัตรา<br>- แก้ไขสายการจัดหน่วย<br>- แก้ไขชื่อ ที่อยู่ ผู้ใช้ไฟฟ้า<br>- แก้ไขคลาสบัญชี<br>- แก้ไข Operan (กรณี Sub มิเตอร์) | ส่งเอกสารรายงานการผิดปกติของข้อมูลในระบบ ภายในเวลาที่กำหนด | ผบค.         |          |
|              |          |              | กรณีที่ 2 เพิ่มขนาด/ลดขนาด<br>- แก้ไขอัตรา (ผบค.)                                                                                                                                                        |                                                            | ผบค.         |          |
| ผบค.         | 3        | ผบค. P7 - 01 | ทำการแก้ไขข้อมูลในระบบ                                                                                                                                                                                   | แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด            | ผบป.         |          |
| ผบป.         | 4        | ผบป. P7 - 02 | กรณีที่ 2 เพิ่มขนาด/ลดขนาด<br>- แก้ไขหน่วยตั้งต้นและหน่วยตัดกลับ (ผมด.)                                                                                                                                  | ส่งเอกสารรายงานการผิดปกติของข้อมูลในระบบ ภายในเวลาที่กำหนด | ผมด.         |          |
|              |          |              | กรณีที่ 3 สับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุด/ตามวาระ<br>- ตรวจสอบ/แก้ไขหน่วยมิเตอร์ลูกเดิมเพื่อ ผบป.เตรียมเฉลี่ยหน่วย                                                                                                |                                                            |              |          |
| ผมด.         | 5        | ผมด. P7 - 01 | ทำการแก้ไขข้อมูลในระบบ                                                                                                                                                                                   | แจ้งผลการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด                     | ผบป.         |          |
| ผบป.         | 6        | ผบป. P7 - 03 | ทำการ Download ข้อมูลเพื่อจัดหน่วย                                                                                                                                                                       | ข้อมูลเพื่อจัดหน่วย ภายในเวลาที่กำหนด                      | ตัวแทน       |          |
| ผบป.         | 7        |              | DM บัญชีทำการ Upload ข้อมูลจัดหน่วยเข้าระบบ                                                                                                                                                              |                                                            |              |          |
|              |          |              | - ตรวจสอบผลการจัดหน่วย<br>- ทำการแก้ไขหน่วยผิดปกติ (ไม่สมเหตุสมผล)<br>- กรณีที่ต้องเฉลี่ยหน่วย<br>- อนุมัติใบสั่งงานให้ไปตรวจสอบ                                                                         |                                                            |              |          |
|              |          | ผบป. P7 - 04 | จัดหน่วย พบการผิดปกติของมิเตอร์ ส่ง ผมด. ตรวจสอบ<br>- PEA มิเตอร์ไม่ตรงกับหน่วยงาน<br>- ไม่พบมิเตอร์หน่วยงาน<br>- หน่วยสูงต่ำผิดปกติ                                                                     | แจ้งข้อมูลมิเตอร์ผิดปกติ ภายในเวลาที่กำหนด                 | ผมด.         |          |
| ผมด.         | 8        | ผมด. P7 - 02 | ดำเนินการแก้ไข                                                                                                                                                                                           | แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขมิเตอร์ ภายในเวลาที่กำหนด           | ผบป.         |          |
| ผบป.         | 9        |              | ทำการประมวลผลบิล                                                                                                                                                                                         |                                                            |              |          |
|              |          | ผบป. P7 - 05 | รายการที่ไม่สามารถพิมพ์บิลได้ ZBLR017                                                                                                                                                                    | แจ้งข้อมูลผิดปกติ (ZBLR017) ภายในเวลาที่กำหนด              | ผบค.         |          |
| ผบค.         | 10       | ผบค. P7 - 02 | ดำเนินการแก้ไขข้อมูล                                                                                                                                                                                     | แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด            | ผบป.         |          |
| ผบป.         | 11       | ผบป. P7 - 06 | รายการที่ไม่สามารถพิมพ์บิลได้ ZBLR017                                                                                                                                                                    | แจ้งข้อมูลผิดปกติ (ZBLR017) ภายในเวลาที่กำหนด              | ผมด.         |          |
| ผมด.         | 12       | ผมด. P7 - 03 | ดำเนินการแก้ไขข้อมูล                                                                                                                                                                                     | แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด            | ผบป.         |          |
| ผบป.         | 13       |              | ดำเนินการประมวลผลบิล                                                                                                                                                                                     | ไปกระบวนการงาน P1 รับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า                 |              |          |

แบบฟอร์มติดตามและประเมินผลตามข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการงาน

กระบวนการงาน: P7 การจดหน่วยแรงแจ้งค่าไฟฟ้า

| ผู้ให้บริการ | SLA | รหัส SLA  | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                                                                                                                                                 | การตรวจสอบเอกสาร                                          | การตรวจสอบระบบ T-CODE                                                                                                                                                                                | สาเหตุ |
|--------------|-----|-----------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
|              |     | ผบป.      |              | วางแผนการอ่านหน่วยมิเตอร์ (ZDMR301)                                                                                                                                                                                               | 1.บันทึกมอบหมายงานจดหน่วย<br>2.บันทึกอนุมัติแผนการจดหน่วย | - ZDMR309 ตรวจสอบแผนการจดหน่วย<br>1 ZDME201 ตรวจสอบรายชื่อผู้จดหน่วย<br>2 M10ZDMR301 ตรวจสอบแผนการจดหน่วย                                                                                            |        |
|              |     | ผมด.      |              | แผนกมิเตอร์ทำการเคลื่อนไหวยข้อมูล มิเตอร์ตามปกติตามคำร้อง<br>- ติดตั้งมิเตอร์ใหม่<br>- เพิ่มขนาด/ลดขนาด<br>- ดัดฝักมิเตอร์<br>- ย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์<br>- ต่อกลับมิเตอร์<br>- รื้อถอนมิเตอร์<br>- สับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุด/ตามวาระ | บันทึกการเคลื่อนไหวมิเตอร์                                | ตรวจสอบงานในระบบ IS-U CS ด้วย T-code CIC0 / ZIW58 โดยเลือกรหัสตามประเภทของกิจกรรม                                                                                                                    |        |
|              |     | ผบป.      |              | Checker บัญชีตรวจสอบข้อมูลในระบบ แล้วพบข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง ให้ส่งให้ ผบค. และ ผมด . ตามกรณี ดังนี้                                                                                                                                |                                                           |                                                                                                                                                                                                      |        |
|              |     | ผบค.      |              | กรณีที่1 ติดตั้งใหม่                                                                                                                                                                                                              |                                                           | ตรวจสอบงานในระบบ IS-U CS ด้วย T-code CIC0 / ZIW58 โดยเลือกรหัสตามประเภทของกิจกรรม เปรียบเทียบกับคำร้องจากผู้ใช้ไฟที่ชำระเงินแล้ว และรายงานเงินประกันที่ต้องติดตาม T-Code ZCAIE018 และ T-Code ZCSR021 |        |
|              |     | ผบค./ผมด. |              | กรณีที่ 2 เพิ่มขนาด/ลดขนาด<br>- แกไขอัตรา (ผบค.)<br>- แกไขหน่วยตั้งต้นและหน่วยดัดกลับ (ผมด.)                                                                                                                                      | เอกสารคำร้อง                                              | ตรวจสอบงานในระบบ T-code CIC0 / ZIW58                                                                                                                                                                 |        |
|              |     | ผมด.      |              | กรณีที่ 3 สับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุด/ตามวาระ<br>- ตรวจสอบ/แกไขหน่วยมิเตอร์ลูกเดิมเพื่อ ผบป.เตรียมเฉลี่ยหน่วย                                                                                                                          |                                                           |                                                                                                                                                                                                      |        |

แบบฟอร์มติดตามและประเมินผลตามข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการงาน

กระบวนการงาน: P7 การจดหน่วยแรงแจ้งค่าไฟฟ้า

| ผู้ให้บริการ | SLA | รหัส SLA                                                                          | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                    | การตรวจสอบเอกสาร | การตรวจสอบระบบ T-CODE                                                                                                                                                                  | สาเหตุ |
|--------------|-----|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| ผบป.         | 1   | ผบป. P7 - 01<br>(ก่อนจดหน่วย)<br>ติดตั้งใหม่,<br>เพิ่มลดขนาด-แก้ไข<br>อัตรา       | ผบค.         | ส่งเอกสารรายงานการผิดปกติของ<br>ข้อมูลในระบบ ภายในเวลาที่กำหนด                       | รายงานการผิดปกติ | ตรวจสอบงานในระบบ IS-U CS ด้วย<br>T-code CIC0 / ZIW58 โดยเลือกรหัส<br>ตามประเภทของกิจกรรม                                                                                               |        |
| ผบป.         | 2   | ผบป. P7 - 02<br>(ก่อนจดหน่วย)<br>เพิ่มลดขนาด-แก้ไข<br>หน่วย,<br>สับเปลี่ยนมิเตอร์ | ผมด.         | ส่งเอกสารรายงานการผิดปกติของ<br>ข้อมูลในระบบ ภายในเวลาที่กำหนด                       |                  |                                                                                                                                                                                        |        |
|              |     | ผบป.                                                                              |              | <b>ดึงข้อมูลทำการ Download</b><br>- Download ข้อมูลพร้อมตรวจสอบ<br>ข้อมูลที่ Mat-Sap |                  | ก่อนทำการ Download Checker ได้<br>ใช้ข้อมูล ด้วย T-Code ZDMR205 มา<br>ทำการตรวจสอบการบันทึกหน่วยจากการ<br>เคลื่อนไหวยมิเตอร์ระหว่างรอบ ที่มี RS=2<br>(ข้อมูลผิดปกติ ที่ถูกระบบล๊อคไว้) |        |
|              |     |                                                                                   |              | - ถ่ายข้อมูลเข้าระบบ Mat-Sap และ<br>ถ่ายข้อมูลลง PC-PTC                              |                  | ตรวจสอบใบกำกับเครื่อง PTC ด้วย<br>T-Code ZDMR209 เปรียบเทียบกับ<br>แผนการจดหน่วย ด้วย T-Code<br>ZDMR302 และตรวจสอบแฟ้มข้อมูลบน<br>เซิร์ฟเวอร์ โดยใช้ T-Code ZDMR402                    |        |
|              |     |                                                                                   |              | - ส่งข้อมูลจดหน่วยให้ตัวแทนจดหน่วย                                                   |                  | ตรวจสอบทะเบียนรับส่งเครื่อง PTC ด้วย<br>T-Code ZDMR306                                                                                                                                 |        |
| ผบป.         | 3   | ผบป. P7 - 03                                                                      | ตัวแทน       | ข้อมูลการจดหน่วย                                                                     | แผนรอบการจดหน่วย | ตรวจสอบแผนรอบการจดหน่วย<br>เปรียบเทียบกับข้อมูลในระบบ DM ด้วย<br>T-Code ZDMR306                                                                                                        |        |
|              |     | ตัวแทน                                                                            |              | ตัวแทนจดหน่วยทำการจดหน่วยและ<br>ส่งหน่วยให้ กฟฟ. ไม่เกิน 15.30 น.<br>ของวันอ่านหน่วย |                  | ตรวจสอบทะเบียนรับส่งเครื่อง PTC ด้วย<br>T-Code ZDMR306                                                                                                                                 |        |

แบบฟอร์มติดตามและประเมินผลตามข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการงาน

กระบวนการงาน: P7 การจดหน่วยแรงแจ้งค่าไฟฟ้า

| ผู้ให้บริการ | SLA | รหัส SLA                             | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                                                                                                                                                         | การตรวจสอบเอกสาร                                                                                                  | การตรวจสอบระบบ T-CODE                                                                                                                                                                                                                                                                        | สาเหตุ |
|--------------|-----|--------------------------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
|              |     | ผบป.                                 |              | Checker ทำการ Upload ข้อมูลจดหน่วยเข้าระบบ <ul style="list-style-type: none"><li>- ตรวจสอบผลการจดหน่วย</li><li>- ทำการแก้ไขหน่วยผิดปกติ (ไม่สมเหตุสมผล)</li><li>- กรณีที่ต้องเฉลี่ยหน่วย</li><li>- อนุมัติใบสั่งงานให้ไปตรวจสอบ</li></ul> |                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"><li>- ตรวจสอบข้อมูลสรุปผลการจดหน่วย ที่ Upload เข้า SAP ว่าการจดหน่วยครบหรือไม่ โดยใช้ T-Code ZDMR401</li><li>- ตรวจสอบประเภทใบสั่ง ZW04 ด้วย T-Code IW73</li><li>- ตรวจสอบรายงานการเคลื่อนไหวมิเตอร์ CT VT ชำรุด ในรอบเดือน ด้วย T-Code ZDMR101</li></ul> |        |
| ผบป.         | 4   | ผบป. P7 - 04                         | ผมด.         | แจ้งข้อมูลมิเตอร์ผิดปกติ ภายในเวลาที่กำหนด                                                                                                                                                                                                | รายงานการผิดปกติ ก่อน Sport Bill ช่วงเวลา 15.30-16.00 น.                                                          | ตรวจสอบสถานะ ใบสั่งงานด้วย T-Code IW73 (ประเภทใบสั่ง ZW04) ว่ามีการนำใบสั่งสถานะ CRTD ค้างอยู่หรือไม่                                                                                                                                                                                        |        |
| ผบป.         | 5   | ผบป. P7 - 05                         | ผบค.         | แจ้งข้อมูลผิดปกติ (ZBLR017) ภายในเวลาที่กำหนด                                                                                                                                                                                             | รายงานการผิดปกติ หลังออก Sport Bill                                                                               | ตรวจสอบรายงาน ZBLR017                                                                                                                                                                                                                                                                        |        |
| ผบป.         | 6   | ผบป. P7 - 06                         | ผมด.         | แจ้งข้อมูลผิดปกติ (ZBLR017) ภายในเวลาที่กำหนด                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                              |        |
| ผมด.         | 1   | ผมด. P7 - 01 (ก่อนจดหน่วย)           | ผบป.         | แจ้งผลการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด                                                                                                                                                                                                    | ตรวจสอบบันทึกที่ Checker แจ้งให้ ผมด. แก้ไข เปรียบเทียบกับข้อมูลในระบบ เช่นเดียวกับหัวข้อการประเมิน กรณีที่ 1 - 3 |                                                                                                                                                                                                                                                                                              |        |
| ผมด.         | 2   | ผมด. P7 - 02 ทำการแก้ไข ก่อนพิมพ์บิล | ผบป.         | แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขมิเตอร์ ภายในเวลาที่กำหนด                                                                                                                                                                                          | นำรายงาน ZBLR205 มาตรวจสอบการสร้างใบสั่งงานในระบบงาน DM ด้วย T-Code IW73 (ประเภทใบสั่ง ZW04)                      | ข้อมูลใบสั่งประเภท ZW04                                                                                                                                                                                                                                                                      |        |
| ผมด.         | 3   | ผมด. P7 - 03 พิมพ์บิลไม่ได้          | ผบป.         | แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด                                                                                                                                                                                           | รายงานผลการตรวจสอบแก้ไข                                                                                           | รายงาน ZBLR017                                                                                                                                                                                                                                                                               |        |

แบบฟอร์มติดตามและประเมินผลตามข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการ

กระบวนการ: P7 การจดหน่วยแรงแจ้งค่าไฟฟ้า

| ผู้ให้บริการ | SLA | รหัส SLA                       | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                  | การตรวจสอบเอกสาร                                                                                                                        | การตรวจสอบระบบ T-CODE | สาเหตุ |
|--------------|-----|--------------------------------|--------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------|
| ผบค.         | 1   | ผบค. P7 - 01<br>(ก่อนจดหน่วย)  | ผบป.         | แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล<br>ภายในเวลาที่กำหนด | ตรวจสอบบันทึกที่ Checker แจ้ง<br>ให้ ผบค. และ ผมด. แก้ไข<br>เปรียบเทียบกับข้อมูลในระบบ<br>เช่นเดียวกับหัวข้อการประเมิน<br>กรณีที่ 1 - 3 |                       |        |
| ผบค.         | 2   | ผบค. P7 - 02<br>พิมพ์บิลไม่ได้ | ผบป.         | แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล<br>ภายในเวลาที่กำหนด | รายงานผลการตรวจสอบแก้ไข                                                                                                                 | รายงาน ZBLR017        |        |

แบบฟอร์มติดตามและประเมินผลตามข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการงาน

กระบวนการงาน: P7 การจดหน่วยแจ้งค่าไฟฟ้า

| ผู้ให้บริการ | SLA | รหัส SLA | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                                                                                                                                                | แหล่งข้อมูลในการตรวจสอบ                                                                                                                                                                                       | เป็นไปตามกระบวนการงาน | เอกสารส่งมอบ ตามข้อตกลง | ระยะเวลาการส่งเอกสาร | สาเหตุ |
|--------------|-----|----------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|----------------------|--------|
|              |     | ผบป.     |              | วางแผนการอ่านหน่วยมิเตอร์ (ZDMR301)                                                                                                                                                                                              | - ตรวจสอบแผนการจดหน่วยด้วย T-Code ZDMR309<br>- ตรวจสอบรายชื่อผู้จดหน่วยด้วย T-Code ZDME201<br>เปรียบเทียบกับบันทึกมอบหมายงานจดหน่วย<br>- ตรวจสอบแผนการจดหน่วยด้วย T-code ZDMR301 กับบันทึกมอบได้แผนการจดหน่วย |                       |                         |                      |        |
|              |     | ผมต.     |              | แผนกมิเตอร์ทำการเคลื่อนไหวข้อมูลมิเตอร์ตามปกติตามคำร้อง<br>- ติดตั้งมิเตอร์ใหม่<br>- เพิ่มขนาด/ลดขนาด<br>- ตัดฝากมิเตอร์<br>- ย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์<br>- ค่อยกลับมิเตอร์<br>- รื้อถอนมิเตอร์<br>- สับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุด/ตามวาระ | ตรวจสอบงานในระบบ IS-U CS ด้วย T-code CIC0 / ZIW58 โดยเลือกรหัสตามประเภทของกิจกรรม                                                                                                                             |                       |                         |                      |        |
|              |     | ผบป.     |              | Checker บัญชีตรวจสอบข้อมูลในระบบแล้วพบข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง ให้ส่งให้ ผบค. และ ผมต . ตามกรณี ดังนี้                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                               |                       |                         |                      |        |

แบบฟอร์มติดตามและประเมินผลตามข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการงาน

กระบวนการงาน: P7 การจดหน่วยแจ้งค่าไฟฟ้า

| ผู้ให้บริการ | SLA | รหัส SLA                                                            | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                        | แหล่งข้อมูลในการตรวจสอบ                                                                                                                                                                                 | เป็นไปตามกระบวนการงาน | เอกสารส่งมอบ ตามข้อตกลง | ระยะเวลาการส่งเอกสาร | สาเหตุ |
|--------------|-----|---------------------------------------------------------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|----------------------|--------|
|              |     | ผบค.                                                                |              | กรณีที่1 ติดตั้งใหม่                                                                                     | ตรวจสอบงานในระบบ IS-U CS ด้วย T-code CIC0 / ZIW58 โดยเลือกรหัสตามประเภทของกิจกรรม เปรียบเทียบกับคำร้องจากผู้ใช้ไฟฟ้าที่ชำระเงินแล้ว และรายงานเงินประกันที่ต้องติดตาม T-Code ZCAIE018 และ T-Code ZCSR021 |                       |                         |                      |        |
|              |     | ผบค./ผมด.                                                           |              | กรณีที่ 2 เพิ่มขนาด/ลดขนาด<br>- แก๊ไข้อตรา (ผบค.)<br>- แก๊ไขหน่วยตั้งต้นและหน่วยตัดกลับ (ผมด.)           | ตรวจสอบงานในระบบ T-code CIC0 / ZIW58 เปรียบเทียบกับคำร้อง                                                                                                                                               |                       |                         |                      |        |
|              |     | ผมด.                                                                |              | กรณีที่ 3 สับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุด/ตามวาระ<br>- ตรวจสอบ/แก๊ไขหน่วยมิเตอร์ลูกเดิมเพื่อ ผบป.เตรียมเจ็ลยหน่วย |                                                                                                                                                                                                         |                       |                         |                      |        |
| ผบป.         | 1   | ผบป. P7 - 01 (ก่อนจดหน่วย) ติดตั้งใหม่, เพิ่มลดขนาด-แก๊ไข้อตรา      | ผบค.         | ส่งเอกสารรายงานการผิดปกติของข้อมูลในระบบ ภายในเวลาที่กำหนด                                               | ตรวจสอบงานในระบบ IS-U CS ด้วย T-code CIC0 / ZIW58 โดยเลือกรหัสตามประเภทของกิจกรรม                                                                                                                       |                       |                         |                      |        |
| ผบป.         | 2   | ผบป. P7 -02 (ก่อนจดหน่วย) เพิ่มลดขนาด-แก๊ไขหน่วย, สับเปลี่ยนมิเตอร์ | ผมด.         | ส่งเอกสารรายงานการผิดปกติของข้อมูลในระบบ ภายในเวลาที่กำหนด                                               |                                                                                                                                                                                                         |                       |                         |                      |        |

แบบฟอร์มติดตามและประเมินผลตามข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการงาน

กระบวนการงาน: P7 การจดหน่วยแจ้งค่าไฟฟ้า

| ผู้ให้บริการ | SLA | รหัส SLA     | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                | แหล่งข้อมูลในการตรวจสอบ                                                                                                                                               | เป็นไปตามกระบวนการงาน | เอกสารส่งมอบตามข้อตกลง | ระยะเวลาการส่งเอกสาร | สาเหตุ |
|--------------|-----|--------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------------------|----------------------|--------|
|              |     | ผบป.         |              | <u>ดึงข้อมูลทำการ Download</u><br>- Download ข้อมูลพร้อมตรวจสอบข้อมูลที่ Mat-Sap | ก่อนทำการ Download Checker ได้ใช้ข้อมูล ด้วย T-Code ZDMR205 มาทำการตรวจสอบการบันทึกหน่วยจากการเคลื่อนไหวมีเตอร์ระหว่างรอบที่มี RS=2 (ข้อมูลผิดปกติ ที่ถูกระบบล็อคไว้) |                       |                        |                      |        |
|              |     |              |              | - ถ่ายข้อมูลเข้าระบบ Mat-Sap และถ่ายข้อมูลลง PC-PTC                              | ตรวจสอบใบกำกับเครื่อง PTC ด้วย T-Code ZDMR209 เปรียบเทียบกับแผนการจดหน่วย ด้วย T-Code ZDMR302 และตรวจสอบแฟ้มข้อมูลบนเซิร์ฟเวอร์ โดยใช้ T-Code ZDMR402                 |                       |                        |                      |        |
|              |     |              |              | - ส่งข้อมูลจดหน่วยให้ตัวแทนจดหน่วย                                               | ตรวจสอบทะเบียนรับส่งเครื่อง PTC ด้วย T-Code ZDMR306                                                                                                                   |                       |                        |                      |        |
| ผบป.         | 3   | ผบป. P7 - 03 | ตัวแทน       | ข้อมูลเพื่อจดหน่วย ภายในเวลาที่กำหนด                                             | ตรวจสอบแผนรอบการจดหน่วย เปรียบเทียบกับข้อมูลในระบบ DM ด้วย T-Code ZDMR306                                                                                             |                       |                        |                      |        |
|              |     | ตัวแทน       |              |                                                                                  | ตรวจสอบทะเบียนรับส่งเครื่อง PTC ด้วย T-Code ZDMR306                                                                                                                   |                       |                        |                      |        |

**แบบฟอร์มติดตามและประเมินผลตามข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการงาน**

**กระบวนการงาน: P7 การจดหน่วยแจ้งค่าไฟฟ้า**

| ผู้ให้บริการ | SLA | รหัส SLA                   | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                                                                                                                   | แหล่งข้อมูลในการตรวจสอบ                                                                                                                                                                                                                                                                        | เป็นไปตามกระบวนการงาน | เอกสารส่งมอบ ตามข้อตกลง | ระยะเวลาการส่งเอกสาร | สาเหตุ |
|--------------|-----|----------------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|----------------------|--------|
|              |     | ผบป.                       |              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ตรวจสอบผลการจดหน่วย</li> <li>- ทำการแก้ไขหน่วยผิดปกติ (ไม่สมเหตุสมผล)</li> <li>- กรณีที่ต้องเฉลี่ยหน่วย</li> <li>- อนุมัติใบสั่งงานให้ไปตรวจสอบ</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ตรวจสอบข้อมูลสรุปผลการจดหน่วย ที่ Upload เข้า SAP ว่าการจดหน่วยครบหรือไม่ โดยใช้ T-Code ZDMR401</li> <li>- ตรวจสอบประเภทใบสั่ง ZW04 ด้วย T-Code IW73</li> <li>- ตรวจสอบรายงานการเคลื่อนไหวมิเตอร์ CT VT ขำรดในรอบเดือน ด้วย T-Code ZDMR101</li> </ul> |                       |                         |                      |        |
| ผบป.         | 4   | ผบป. P7 - 04               | ผมด.         | แจ้งข้อมูลมิเตอร์ผิดปกติ ภายในเวลาที่กำหนด                                                                                                                                                          | ตรวจสอบสถานะ ใบสั่งงานด้วย T-Code IW73 (ประเภทใบสั่ง ZW04) ว่ามีการนำใบสั่งสถานะ CRTD ค้างอยู่หรือไม่                                                                                                                                                                                          |                       |                         |                      |        |
| ผบป.         | 5   | ผบป. P7 - 05               | ผบค.         | รายการที่ไม่สามารถพิมพ์บิลได้ ZBLR017                                                                                                                                                               | แจ้งข้อมูลผิดปกติ (ZBLR017) ภายในเวลาที่กำหนด                                                                                                                                                                                                                                                  |                       |                         |                      |        |
| ผบป.         | 6   | ผบป. P7 - 06               | ผมด.         | รายการที่ไม่สามารถพิมพ์บิลได้ ZBLR017                                                                                                                                                               | แจ้งข้อมูลผิดปกติ (ZBLR017) ภายในเวลาที่กำหนด                                                                                                                                                                                                                                                  |                       |                         |                      |        |
| ผมด.         | 1   | ผมด. P7 - 01 (ก่อนจดหน่วย) | ผบป.         | แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด                                                                                                                                                     | ตรวจสอบบันทึกที่ Checker แจ้งให้ ผมด. แก้ไข เปรียบเทียบกับข้อมูลในระบบ เช่นเดียวกับหัวข้อการประเมิน กรณีที่ 1 - 3                                                                                                                                                                              |                       |                         |                      |        |

แบบฟอร์มติดตามและประเมินผลตามข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการงาน

กระบวนการงาน: P7 การจดหน่วยแจ้งค่าไฟฟ้า

| ผู้ให้บริการ | SLA | รหัส SLA                                | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                               | แหล่งข้อมูลในการตรวจสอบ                                                                                                   | เป็นไปตามกระบวนการงาน | เอกสารส่งมอบ ตามข้อตกลง | ระยะเวลาการส่งเอกสาร | สาเหตุ |
|--------------|-----|-----------------------------------------|--------------|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|----------------------|--------|
| ผมด.         | 2   | ผมด. P7 - 02<br>ทำการแก้ไข ก่อนพิมพ์บิล | ผบป.         | แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขมิเตอร์ภายในเวลาที่กำหนด | นำข้อมูลใบสั่งประเภท ZW04 เปรียบเทียบกับรายงานตรวจสอบมิเตอร์                                                              |                       |                         |                      |        |
| ผมด.         | 3   | ผมด. P7 - 03<br>พิมพ์บิลไม่ได้          | ผบป.         | แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูลภายในเวลาที่กำหนด  | นำรายงาน ZBLR017 เปรียบเทียบกับรายงานผลการตรวจสอบแก้ไข                                                                    |                       |                         |                      |        |
| ผบค.         | 1   | ผบค. P7 - 01<br>(ก่อนจดหน่วย)           | ผบป.         | แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูลภายในเวลาที่กำหนด  | ตรวจสอบบันทึกที่ Checker แจ้งให้ ผบค. และ ผมด. แก้ไข เปรียบเทียบกับข้อมูลในระบบ เช่นเดียวกับหัวข้อการประเมินกรณีที่ 1 - 3 |                       |                         |                      |        |
| ผบค.         | 2   | ผบค. P7 - 02<br>พิมพ์บิลไม่ได้          | ผบป.         | แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูลภายในเวลาที่กำหนด  | นำรายงาน ZBLR017 เปรียบเทียบกับรายงานผลการตรวจสอบแก้ไข                                                                    |                       |                         |                      |        |

## สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P8 : กระบวนการการจัดหน่วย ฟิมพ์บิล แฉ่งค่าไฟฟ้า

| ลำดับที่ | กิจกรรม                                                                                                                                                                                                                 | ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ |      |      |      |           |                                                                                     |      |      |                                                                                     | เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------|------|------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------|------|------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
|          |                                                                                                                                                                                                                         | ผบค.                       | ผมด. | ผปป. | ผกส. | ผคค./ผคค. | ผบป.                                                                                | ผบห. | ผวด. | อื่นๆ                                                                               |                            |
|          | <b>กระบวนการการจัดหน่วย ฟิมพ์บิล แฉ่งค่าไฟฟ้า</b>                                                                                                                                                                       |                            |      |      |      |           |                                                                                     |      |      |                                                                                     |                            |
|          | วางแผนการอ่านหน่วยมิเตอร์ (ZDMR301)<br>- มิเตอร์ Demand,TOU,TOD<br>- มิเตอร์ AMR                                                                                                                                        |                            |      |      |      |           |  |      |      |  | แผนและข้อมูลในศูนย์        |
|          | แผนกมิเตอร์ทำการเคลื่อนไหวข้อมูลมิเตอร์ตามปกติตามคำร้อง<br>- ติดตั้งมิเตอร์ใหม่<br>- เพิ่มขนาด/ลดขนาด<br>- ตัดฝากมิเตอร์<br>- ย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์<br>- ต่อกลับมิเตอร์<br>- รื้อถอนมิเตอร์<br>- สับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุด |                            |      |      |      |           |                                                                                     |      |      |                                                                                     |                            |
| 1        | DM บัญชีตรวจสอบข้อมูลในระบบ แล้วพบข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง<br><b>กรณี 1</b> ตัดตงเหม                                                                                                                                         |                            |      |      |      |           |                                                                                     |      |      |                                                                                     |                            |
|          | - แก้ไขเงินประกันให้สัมพันธ์กับขนาดมิเตอร์<br>- แก้ไขอัตรา<br>- แก้ไขสายการจัดหน่วย<br>- แก้ไขชื่อ ที่อยู่ ผู้ใช้ไฟฟ้า<br>- แก้ไขคลาสบัญชี<br>- แก้ไข Operan (กรณี Sub มิเตอร์)                                         |                            |      |      |      |           |                                                                                     |      |      |                                                                                     |                            |
|          | <b>กรณี 2</b> เพิ่มขนาด/ลดขนาด<br>- แก้ไขอัตรา (ผบค.)<br>- แก้ไขหน่วยตั้งต้นและหน่วยตัดกลับ (ผมด.)                                                                                                                      |                            |      |      |      |           |                                                                                     |      |      |                                                                                     |                            |
|          | <b>กรณี 3</b> สับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุด/ตามวาระ<br>- ตรวจสอบ/แก้ไขหน่วยมิเตอร์ลูกเดิมเพื่อ ผบป.เตรียมเฉลี่ยหน่วย                                                                                                           |                            |      |      |      |           |                                                                                     |      |      |                                                                                     |                            |
|          | ผบค.และ ผมด.แก้ไขและส่งผลการดำเนินการภายในวันทำการถัดไป                                                                                                                                                                 |                            |      |      |      |           |                                                                                     |      |      |                                                                                     |                            |
| 2        | ดึงข้อมูล Download (Mat-Sap)                                                                                                                                                                                            |                            |      |      |      |           |                                                                                     |      |      |                                                                                     |                            |

P3,P4

ผบป. P8 - 01

กรณี 1 และกรณี 2

ผบค. P8 - 01

ผบป. P8 - 02

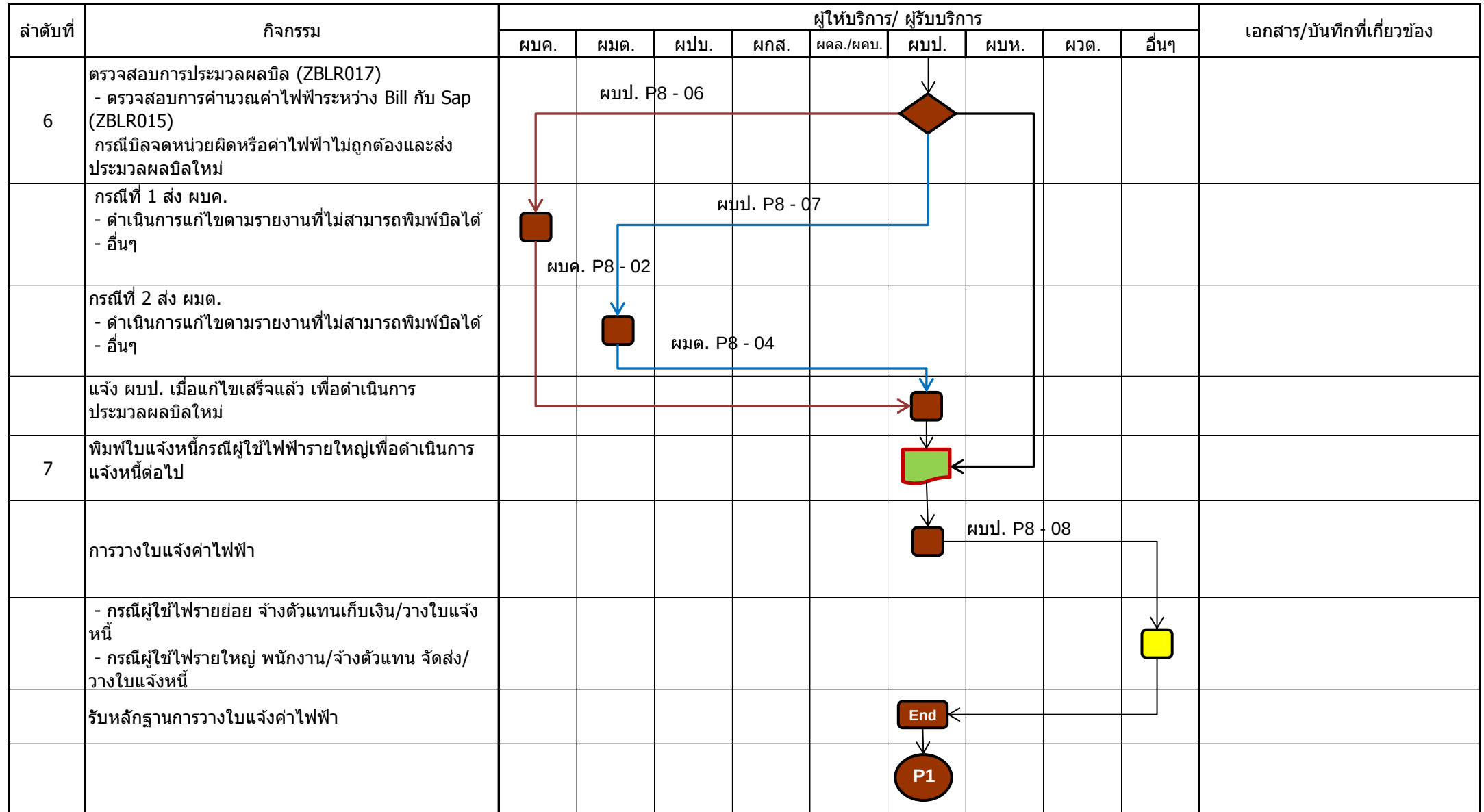
กรณี 2 และกรณี 3

ผมด. P8 - 01

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P8 : กระบวนการลดหน่วย พิมพ์บิล แฉ่งค่าไฟฟ้า

| ลำดับที่ | กิจกรรม                                                                                                                                                                                                                                               | ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ |      |              |      |           |      |      |              |       | เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------|--------------|------|-----------|------|------|--------------|-------|----------------------------|
|          |                                                                                                                                                                                                                                                       | ผบค.                       | ผมด. | ผปป.         | ผกส. | ผคล./ผคย. | ผบป. | ผบท. | ผวด.         | อื่นๆ |                            |
| 3        | <b>กรณีที่ 1</b> ติดตั้งใหม่<br>- พิมพ์ใบอ่านหน่วยจากระบบ<br>- แบนแผนที่<br>- ส่ง ผมด./พชง. ก่อนวันจดหน่วย 1 วันทำการ                                                                                                                                 |                            |      |              |      |           |      |      |              |       |                            |
|          | <b>กรณีที่ 2</b> สบเบलयนเพิ่ม/ลดขนาด<br>- เตรียมหน่วยมิเตอร์อ่านก่อน-หลัง เพื่อเตรียมเฉลี่ยหน่วย                                                                                                                                                      |                            |      |              |      |           |      |      |              |       |                            |
|          | การอ่านหน่วยมิเตอร์ผู้ใช้ไฟ                                                                                                                                                                                                                           |                            |      | ผบป. P8 - 03 |      |           |      |      | ผบท. P8 - 04 |       |                            |
|          | <b>กรณี กฟภ.ดำเนินการเอง</b><br>การอ่านหน่วยมิเตอร์ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ (รวมลับมิเตอร์) พนักงานช่าง กฟภ. เป็นผู้จดหน่วย และนำข้อมูลส่งให้กับ ผบป. ไม่เกิน 15.30 ของวันที่อ่านหน่วย<br>- ดึงข้อมูลลงเครื่อง PTC หรือจดหน่วย<br>- ใบอ่านหน่วยสำหรับไฟ Demand |                            |      | ผมด. P8 - 02 |      |           |      |      |              |       |                            |
|          | <b>กรณีจ้างตัวแทนจดหน่วย</b><br>กฟภ.โหลดข้อมูลให้กับผู้รับจ้าง (OUT SOURCE)ก่อนวันจดหน่วย 1 วัน                                                                                                                                                       |                            |      |              |      |           |      |      |              |       |                            |
|          | - หลังจดหน่วยแล้ว ผู้รับจ้างจะนำข้อมูลมาโหลดให้ กฟภ. ไม่เกิน 15.30 น. ของวันจดหน่วย                                                                                                                                                                   |                            |      |              |      |           |      |      |              |       |                            |
| 4        | รับข้อมูลการจดหน่วยเพื่อทำการตรวจสอบ<br><b>กรณีที่ตรวจสอบแล้ว</b><br>- มิเตอร์ผิดปกติแจ้ง ผมด.เพื่อตรวจสอบอีกครั้ง<br>- ไม่สามารถจดหน่วยได้                                                                                                           |                            |      | ผบป. P8 - 05 |      |           |      |      |              |       |                            |
|          | ผมด. ดำเนินการตรวจสอบมิเตอร์แล้วส่งผลกลับ ผบป. ภายในวันทำการนั้น                                                                                                                                                                                      |                            |      |              |      |           |      |      |              |       |                            |
| 5        | Up load ข้อมูลเข้าเครื่อง Sever (Mat-Sap) Up load ข้อมูลเข้าระบบ Sap ระบบจะดำเนินการคำนวณบิลอัตโนมัติ                                                                                                                                                 |                            |      | ผมด. P8 - 03 |      |           |      |      |              |       |                            |

## สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P8 : กระบวนการการจดหน่วย พิมพ์บิล แ่จ้งค่าไฟฟ้า



### หมายเหตุ

- ข้อ.1 ใช้สำหรับข้อมูลผู้ใช้ไฟที่มีประวัติการใช้ไฟฟ้าแล้ว  
 ข้อ.2 ใช้สำหรับผู้ใช้ไฟรายย่อย

กระบวนการงาน P8: กระบวนการงานการจดหน่วย พิมพ์บิล แฉงค่าไฟฟ้า

| ผู้ให้บริการ | ลำดับที่ |                              | ขั้นตอนหลัก                                                                                                                                                                                      | ผลลัพธ์                                                      | ผู้รับบริการ | เป้าหมาย |
|--------------|----------|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--------------|----------|
|              |          |                              | กระบวนการงานการจดหน่วย พิมพ์บิล                                                                                                                                                                  |                                                              |              |          |
| ผมด.         | 1        | ข้อมูลจากกระบวนการงาน P3, P4 | DM บัญชีตรวจสอบข้อมูลในระบบ แล้วพบข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง                                                                                                                                            |                                                              |              |          |
| ผบป.         | 2        | ผบป. P8 - 01                 | กรณีที 1 ดัดดิ่งใหม่<br>- แกไขเงินประกันให้สัมพันธ์กับขนาดมิเตอร์<br>- แกไขอัตรา<br>- แกไขสายการจดหน่วย<br>- แกไขชื่อ ที่อยู่ ผู้ใช้ไฟฟ้า<br>- แกไขคลาสบัญชี<br>- แกไข Operan (กรณี Sub มิเตอร์) | ส่งเอกสารรายงานการผิดปกติของข้อมูลในระบบ ภายในเวลาที่กำหนด   | ผบค.         |          |
|              |          |                              | กรณีที 2 เพิ่มขนาด/ลดขนาด<br>- แกไขอัตรา (ผบค.)                                                                                                                                                  |                                                              | ผบค.         |          |
| ผมด.         | 3        | ผบค. P8 - 01                 | ทำการแกไขข้อมูลในระบบ                                                                                                                                                                            | แจ้งผลการแกไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด                        | ผบป.         |          |
| ผบป.         | 4        | ผบป. P8 - 02                 | กรณีที 2 เพิ่มขนาด/ลดขนาด<br>- แกไขหน่วยตั้งต้นและหน่วยตัดกลับ (ผมด.)                                                                                                                            | ส่งเอกสารรายงานการผิดปกติของข้อมูลในระบบ ภายในเวลาที่กำหนด   | ผมด.         |          |
|              |          |                              | กรณีที 3 สับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุด/ตามวาระ<br>- ตรวจสอบ/แกไขหน่วยมิเตอร์ลูกเดิมเพื่อ ผบป.เตรียมเฉลี่ยหน่วย                                                                                          |                                                              |              |          |
| ผมด.         | 5        | ผมด. P8 - 01                 | ทำการแกไขข้อมูลในระบบ                                                                                                                                                                            | แจ้งผลการแกไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด                        | ผบป.         |          |
| ผบป.         | 6        | ผบป. P8 - 03                 | ทำการ Download ข้อมูลเพื่อจดหน่วย                                                                                                                                                                | ข้อมูลเพื่อจดหน่วย (รายใหญ่ รวมสับมิเตอร์) ภายในเวลาที่กำหนด | ผมด.         |          |
| ผมด.         | 7        | ผมด. P8 - 02                 | ทำการจดหน่วย (รายใหญ่ รวมสับมิเตอร์)                                                                                                                                                             | ข้อมูลจดหน่วย                                                |              |          |
| ผบป.         | 8        | ผบป. P8 - 04                 | ทำการ Download ข้อมูลเพื่อจดหน่วย                                                                                                                                                                | ข้อมูลเพื่อจดหน่วย ภายในเวลาที่กำหนด                         | ตัวแทน       |          |
| ผบป.         | 9        |                              | DM บัญชีทำการ Upload ข้อมูลจดหน่วยเข้าระบบ                                                                                                                                                       |                                                              |              |          |
|              |          |                              | - ตรวจสอบผลการจดหน่วย<br>- ทำการแกไขหน่วยผิดปกติ (ไม่สมเหตุสมผล)<br>- กรณีที่ต้องเฉลี่ยหน่วย<br>- อนุมัติใบสั่งงานให้ไปตรวจสอบ                                                                   |                                                              |              |          |
|              |          | ผบป. P8 - 05                 | จดหน่วย พบการผิดปกติของมิเตอร์ ส่ง ผมด. ตรวจสอบ<br>- PEA มิเตอร์ไม่ตรงกับนางงาน<br>- ไม่พบมิเตอร์นางงาน<br>- หน่วยสูงต่ำผิดปกติ                                                                  | แจ้งข้อมูลมิเตอร์ผิดปกติ ภายในเวลาที่กำหนด                   | ผมด.         |          |
| ผมด.         | 10       | ผมด. P8 - 03                 | ดำเนินการแกไข                                                                                                                                                                                    | แจ้งผลการดำเนินการแกไขมิเตอร์ ภายในเวลาที่กำหนด              | ผบป.         |          |
| ผบป.         | 11       |                              | ทำการประมวลผลบิล                                                                                                                                                                                 |                                                              |              |          |
|              |          | ผบป. P8 - 06                 | รายการที่ไม่สามารถพิมพ์บิลได้ ZBLR017                                                                                                                                                            | แจ้งข้อมูลผิดปกติ (ZBLR017) ภายในเวลาที่กำหนด                | ผบค.         |          |
| ผบค.         | 12       | ผบค. P8 - 02                 | ดำเนินการแกไขข้อมูล                                                                                                                                                                              | แจ้งผลการดำเนินการแกไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด               | ผบป.         |          |
| ผบป.         | 13       | ผบป. P8 - 07                 | รายการที่ไม่สามารถพิมพ์บิลได้ ZBLR017                                                                                                                                                            | แจ้งข้อมูลผิดปกติ (ZBLR017) ภายในเวลาที่กำหนด                | ผมด.         |          |
| ผมด.         | 14       | ผมด. P8 - 04                 | ดำเนินการแกไขข้อมูล                                                                                                                                                                              | แจ้งผลการดำเนินการแกไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด               | ผบป.         |          |
| ผบป.         | 15       |                              | ดำเนินการประมวลผลบิล                                                                                                                                                                             |                                                              |              |          |
|              |          | ผบป. P8 - 08                 | การวางใบแฉงค่าไฟฟ้า                                                                                                                                                                              | ใบแฉงค่าไฟฟ้า                                                |              |          |
|              |          |                              | - กรณีผู้ใช้ไฟรายย่อย จ้างตัวแทนเก็บเงิน/วางใบแฉงหนี้<br>- กรณีผู้ใช้ไฟรายใหญ่ พนักงาน/จ้างตัวแทน จัดส่งใบแฉงหนี้                                                                                |                                                              | ตัวแทน       |          |
|              |          |                              | รับหลักฐานการวางใบแฉงค่าไฟฟ้า                                                                                                                                                                    | ไปกระบวนการงาน P1 รับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า                   |              |          |

แบบฟอร์มติดตามและประเมินผลตามข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการงาน

กระบวนการงาน: **P8 การจดหน่วย พิมพ์บิล แจ้งค่าไฟฟ้า**

| ผู้ให้บริการ | SLA | รหัส SLA    | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                                                                                                                                               | การตรวจสอบเอกสาร                                          | การตรวจสอบระบบ T-CODE                                                                                                                                                                                                            | สาเหตุ |
|--------------|-----|-------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
|              |     | <b>ผบป.</b> |              | วางแผนการอ่านหน่วยมิเตอร์ (ZDMR301)                                                                                                                                                                                             | 1.บันทึกมอบหมายงานจดหน่วย<br>2.บันทึกอนุมัติแผนการจดหน่วย | - ZDMR309 ตรวจสอบแผนการจดหน่วย<br>1 ZDME201 ตรวจสอบรายชื่อผู้จดหน่วย<br>2 M10ZDMR301 ตรวจสอบแผนการจดหน่วย                                                                                                                        |        |
|              |     | <b>ผมด.</b> |              | แผนกมิเตอร์ทำการเคลื่อนไหวข้อมูลมิเตอร์ตามปกติตามคำร้อง<br>- ติดตั้งมิเตอร์ใหม่<br>- เพิ่มขนาด/ลดขนาด<br>- ตัดฝากมิเตอร์<br>- ย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์<br>- ต่อกลับมิเตอร์<br>- รื้อถอนมิเตอร์<br>- สับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุด/ตามวาระ | บันทึกการเคลื่อนไหวมิเตอร์                                | ตรวจสอบงานในระบบ IS-U CS ด้วย T-code CICO / ZIW58 โดยเลือกรหัสตามประเภทของกิจกรรม                                                                                                                                                |        |
|              |     | <b>ผบป.</b> |              | Checker บัญชีตรวจสอบข้อมูลในระบบ แล้วพบข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง ให้ส่งให้ ผบค. และ ผมด. ตามกรณี ดังนี้                                                                                                                               |                                                           |                                                                                                                                                                                                                                  |        |
|              |     | <b>ผบค.</b> |              | กรณีที่1 ติดตั้งใหม่                                                                                                                                                                                                            |                                                           | ตรวจสอบงานในระบบ IS-U CS ด้วย T-code CICO / ZIW58 โดยเลือกรหัสตามประเภทของกิจกรรม เปรียบเทียบกับคำร้องจากผู้ใช้ไฟที่ชำระเงินแล้ว และรายงานเงินประกันที่ต้องติดตาม T-Code ZCAIE018 และ กรณีรายใหญ่ มิเตอร์ TOU ใช้ T-Code ZCSR021 |        |

แบบฟอร์มติดตามและประเมินผลตามข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการ

กระบวนการ: **P8 การจดหน่วย พิมพ์บิล แจ้งค่าไฟฟ้า**

| ผู้ให้บริการ | SLA | รหัส SLA                                                                         | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                           | การตรวจสอบเอกสาร | การตรวจสอบระบบ T-CODE                                                                                                                                                                                                           | สาเหตุ |
|--------------|-----|----------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
|              |     | <b>ผบค./ผมด.</b>                                                                 |              | กรณีที่ 2 เพิ่มขนาด/ลดขนาด<br>- แก๊สอัตรา (ผบค.)<br>- แก๊สหน่วยตั้งต้นและหน่วยตัดกลับ (ผมด.)                |                  | ตรวจสอบงานในระบบ T-code<br>CIC0 / ZIW58 เปรียบเทียบ<br>กับคำร้อง                                                                                                                                                                |        |
|              |     | <b>ผมด.</b>                                                                      |              | กรณีที่ 3 สับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุด/ตามวาระ<br>- ตรวจสอบ/แก๊สหน่วยมิเตอร์ลูกเดิมเพื่อ<br>ผบป.เตรียมเฉลี่ยหน่วย |                  | ตรวจสอบงานในระบบ IS-U<br>CS ด้วย T-code CIC0 /<br>ZIW58 โดยเลือกรหัสตาม<br>ประเภทของกิจกรรม<br>เปรียบเทียบกับคำร้องจาก<br>ผู้ใช้ไฟที่ชำระเงินแล้ว<br>และรายงานเงินประกันที่ต้อง<br>ติดตาม T-Code ZCAIE018<br>และ T-Code ZCSR021 |        |
| ผบป.         | 1   | ผบป. P8 - 01<br>(ก่อนจดหน่วย)<br>ติดตั้งใหม่,<br>เพิ่มลดขนาด-แก๊ส<br>อัตรา       | ผบค.         | ส่งเอกสารรายงานการผิดปกติของข้อมูลใน<br>ระบบ ภายในเวลาที่กำหนด                                              | รายงานการผิดปกติ | ตรวจสอบงานในระบบ IS-U CS<br>ด้วย T-code CIC0 / ZIW58<br>โดยเลือกรหัสตามประเภทของ<br>กิจกรรม                                                                                                                                     |        |
| ผบป.         | 2   | ผบป. P8 - 02<br>(ก่อนจดหน่วย)<br>เพิ่มลดขนาด-แก๊ส<br>หน่วย,<br>สับเปลี่ยนมิเตอร์ | ผมด.         | ส่งเอกสารรายงานการผิดปกติของข้อมูลใน<br>ระบบ ภายในเวลาที่กำหนด                                              | รายงานการผิดปกติ | ตรวจสอบงานในระบบ IS-U CS<br>ด้วย T-code CIC0 / ZIW58<br>โดยเลือกรหัสตามประเภทของ<br>กิจกรรม                                                                                                                                     |        |

แบบฟอร์มติดตามและประเมินผลตามข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการ

กระบวนการ: P8 การจดหน่วย ฟิมพ์บิล แจ้งค่าไฟฟ้า

| ผู้ให้บริการ | SLA | รหัส SLA     | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                              | การตรวจสอบเอกสาร                                                                                                                                                                                                      | การตรวจสอบระบบ T-CODE                      | สาเหตุ |
|--------------|-----|--------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|--------|
|              |     | ผบป.         |              | <b>ดึงข้อมูลทำการ Download</b><br>- Download ข้อมูลพร้อมตรวจสอบข้อมูลที่ Mat-Sap                               | ตรวจสอบแผนรอบการจดหน่วย                                                                                                                                                                                               | ข้อมูลในระบบ DM ด้วย T-Code ZDMR301        |        |
|              |     |              |              | กรณีที่ 1 ติดตั้งใหม่<br>- พิมพ์ใบอ่านหน่วยจากระบบ<br>- แนบแผนที่<br>- ส่ง ผมด./พชง. ก่อนวันจดหน่วย 1 วันทำการ | ตรวจสอบแบบฟอร์มบันทึกการนำส่งใบอ่านหน่วยของมิเตอร์รายใหญ่                                                                                                                                                             | แผนการอ่านหน่วยรายใหญ่ ด้วย T-Code ZDMR202 |        |
|              |     |              |              | กรณีที่ 2 สับเปลี่ยนเพิ่ม/ลดขนาด<br>- เตรียมหน่วยมิเตอร์อ่านก่อน-หลัง เพื่อเตรียมเฉลี่ยหน่วย                   | ตรวจสอบแบบฟอร์มบันทึกการนำส่งใบอ่านหน่วยของมิเตอร์รายใหญ่ แยกเป็น 2 กรณี กรณีมิเตอร์ Demand เป็นการจดหน่วย กรณีเป็น TOD/ TOU เป็นแบบฟอร์มการอ่านหน่วย เปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานของพนักงานตรวจสอบหน่วย ในระบบงาน DM |                                            |        |
| ผบป.         | 3   | ผบป. P8 - 03 | ผมด.         | ข้อมูลเพื่อจดหน่วย (รายใหญ่ รวมสับมิเตอร์) ภายในเวลาที่กำหนด                                                   | ตรวจสอบข้อมูลจากสมุดควบคุมการรับ-ส่งที่พนักงานตรวจสอบหน่วยควบคุมหรือใบกำกับเครื่อง PTC (ไม่เกินเวลา 15.30 น. ของวันที่จดหน่วย) ส่งข้อมูลให้ ผบป.                                                                      |                                            |        |

แบบฟอร์มติดตามและประเมินผลตามข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการงาน

กระบวนการงาน: P8 การจดหน่วย ฟิมพ์บิล แฉ่งค่าไฟฟ้า

| ผู้ให้บริการ | SLA | รหัส SLA     | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                                                                                                                                                                        | การตรวจสอบเอกสาร | การตรวจสอบระบบ T-CODE                                                                                                                                                                                                                                                          | สาเหตุ |
|--------------|-----|--------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
|              |     |              |              | กรณี กฟภ.ดำเนินการเอง<br>การอ่านหน่วยมิเตอร์ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ (รวมสับ<br>มิเตอร์) พนักงานช่าง กฟภ. เป็นผู้จดหน่วย<br>และนำข้อมูลส่งให้กับ ผบป. ไม่เกิน 15.30<br>ของวันที่อ่านหน่วย<br>- ดึงข้อมูลลงเครื่อง PTC หรือจดหน่วย<br>- ใบอ่านหน่วยสำหรับไฟ Demand |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                |        |
| ผบป.         | 4   | ผบป. P8 - 04 | ตัวแทน       | ข้อมูลเพื่อจดหน่วย ภายในเวลาที่กำหนด<br>กรณีจ้างตัวแทนจดหน่วย<br>กฟภ. โหลดข้อมูลให้กับผู้รับจ้าง (OUT<br>SOURCE)ก่อนวันจดหน่วย 1 วัน<br>หลังจดหน่วยแล้ว ผู้รับจ้างจะนำข้อมูลมาโหลด<br>ให้ กฟภ. ไม่เกิน 15.30 น. ของวันจดหน่วย                            |                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                |        |
| ผบป.         | 5   | ผบป. P8 - 05 | ผมด.         | แจ้งข้อมูลมิเตอร์ผิดปกติ ภายในเวลาที่กำหนด<br>ตรวจสอบการประมวลผลบิล (ZBLR017)<br>- ตรวจสอบการคำนวณค่าไฟฟ้าระหว่าง Bill<br>กับ Sap (ZBLR015)<br>- กรณีบิลจดหน่วยผิดหรือค่าไฟฟ้าไม่ถูกต้อง<br>และส่งประมวลผลบิลใหม่                                        |                  | นำรายงาน ZBLR205 มา<br>ตรวจสอบการสร้างใบสั่งงานใน<br>ระบบงาน DM ด้วย T-Code<br>IW73 (ประเภทใบสั่ง ZW04)<br>- ตรวจสอบรายการจำนวน<br>เงินที่แตกต่างระหว่างจด<br>หน่วยแจ้งหนี้ กับ SAP ด้วย<br>T-CODE ZBLR015<br>- นำรายงาน ZBLR015<br>เปรียบเทียบกับบันทึกอนุมัติ<br>ให้แก้ไขบิล |        |

แบบฟอร์มติดตามและประเมินผลตามข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการ

กระบวนการ: **P8 การจดหน่วย พิมพ์บิล แจ้งค่าไฟฟ้า**

| ผู้ให้บริการ | SLA | รหัส SLA                  | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                | การตรวจสอบเอกสาร                                                                                                            | การตรวจสอบระบบ T-CODE                                                              | สาเหตุ |
|--------------|-----|---------------------------|--------------|------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| ผบป.         | 6   | ผบป. P8 - 06              | ผบค.         | แจ้งข้อมูลผิดปกติ (ZBLR017) ภายในเวลาที่กำหนด                    | รายงานการผิดปกติ หลังออก Sport Bill                                                                                         | ตรวจสอบรายงาน ZBLR017                                                              |        |
| ผบป.         | 7   | ผบป. P8 - 07              | ผมด.         | แจ้งข้อมูลผิดปกติ (ZBLR017) ภายในเวลาที่กำหนด                    | รายงานการผิดปกติ หลังออก Sport Bill                                                                                         | ตรวจสอบรายงาน ZBLR018                                                              |        |
|              |     |                           | ผบป.         | พิมพ์ใบแจ้งหนี้กรณีผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่เพื่อดำเนินการแจ้งหนี้ต่อไป | รายงานสรุปการจ้างเหมาบุคคลภายนอก จัดวางใบแจ้งหนี้/และหรือเอกสารที่ผู้ใช้ไฟเซ็นรับ                                           | ตรวจสอบรายงานลูกหนี้ค้างชำระ รายใหญ่ด้วย T-CODE ZCANR030                           |        |
| ผบป.         | 8   | ผบป. P8 - 08              | ตัวแทน       | ใบแจ้งค่าไฟฟ้า                                                   | - กรณี sport bill ตรวจสอบใบสำคัญจ่าย ค่าตอบแทน<br>- กรณีจ้างตัวแทนเก็บเงิน ตรวจสอบใบจ่ายบิลจาก คนคุมใบเสร็จ                 |                                                                                    |        |
| ผมด.         | 1   | ผมด. P8 - 1 (ก่อนจดหน่วย) | ผบป.         | แจ้งผลการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด                           | -ตรวจสอบบันทึกที่ Checker แจ้งให้ ผมด. แก้ไข เปรียบเทียบกับข้อมูลในระบบ                                                     | -ตรวจสอบงานในระบบ IS-U CS ด้วย T-code CICO / ZIW58 โดยเลือกรหัสตามประเภทของกิจกรรม |        |
| ผมด.         | 2   | ผมด. P8 - 02 (รายใหญ่)    | ผบป.         | ข้อมูลจดหน่วย                                                    | ตรวจสอบการนำส่งสมุดควบคุมการรับ-ส่ง ที่พนักงานตรวจสอบหน่วยควบคุม ว่าส่งข้อมูลให้ ผบป. ไม่เกินเวลา 15.30 น. ของวันที่จดหน่วย |                                                                                    |        |

แบบฟอร์มติดตามและประเมินผลตามข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการ

กระบวนการ: P8 การจดหน่วย พิมพ์บิล แจ้งค่าไฟฟ้า

| ผู้ให้บริการ | SLA | รหัส SLA                   | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                | การตรวจสอบเอกสาร                                                                                                                                              | การตรวจสอบระบบ T-CODE                                                                                             | สาเหตุ |
|--------------|-----|----------------------------|--------------|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| ผมด.         | 3   | ผมด. P8 - 03               | ผบป.         | แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขมิเตอร์ ภายในเวลาที่กำหนด | นำรายงาน ZBLR205 มาตรวจสอบการสร้างใบสั่งงานในระบบงาน DM ด้วย T-Code IW73 (ประเภทใบสั่ง ZW04)                                                                  | นำรายงาน <b>ZBLR205</b> มาตรวจสอบการสร้างใบสั่งงานในระบบงาน <b>DM</b> ด้วย <b>T-Code IW73</b> (ประเภทใบสั่ง ZW04) |        |
| ผมด.         | 4   | ผมด. P8 - 04               | ผบป.         | แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด  | รายงานผลการตรวจสอบแก้ไข                                                                                                                                       | รายงาน ZBLR017                                                                                                    |        |
| ผบค.         | 1   | ผบค. P8 - 01 (ก่อนจดหน่วย) | ผบป.         | แจ้งผลการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด           | -ตรวจสอบงานในระบบ IS-U CS ด้วย T-code CIC0 / ZIW58 โดยเลือกรหัสตามประเภทของกิจกรรม<br>-ตรวจสอบบันทึกที่ Checker แจ้งให้ ผมด. แก้ไข เปรียบเทียบกับข้อมูลในระบบ |                                                                                                                   |        |
| ผบค.         | 2   | ผบค. P8 -02                | ผบป.         | แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด  | ตรวจสอบรายงาน ZBLR017 หลังการแก้ไข                                                                                                                            |                                                                                                                   |        |

**แบบฟอร์มติดตามและประเมินผลตามข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการ**

**กระบวนการ:**    หน่วย พิมพ์บิล แจ้งค่าไฟฟ้า

| ผู้ให้บริการ | SLA | รหัส SLA | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                                                                                                                                               | แหล่งข้อมูลในการตรวจสอบ                                                                                                                                                                                      | เป็นไปตามกระบวนการ | เอกสารส่งมอบ ตามข้อตกลง | ระยะเวลาการส่งเอกสาร | สาเหตุ |
|--------------|-----|----------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------------------|----------------------|--------|
|              |     | ผบป.     |              | วางแผนการอ่านหน่วยมิเตอร์ (ZDMR301)                                                                                                                                                                                             | - ตรวจสอบแผนการจดหน่วยด้วย T-Code ZDMR309<br>- ตรวจสอบรายชื่อผู้จดหน่วย ด้วย T-Code ZDME201 เปรียบเทียบกับบันทึกมอบหมายงานจดหน่วย<br>- ตรวจสอบแผนการจดหน่วยด้วย T-code ZDMR301 กับบันทึกอนุมัติแผนการจดหน่วย |                    |                         |                      |        |
|              |     | ผมด.     |              | แผนกมิเตอร์ทำการเคลื่อนไหวข้อมูลมิเตอร์ตามปกติตามคำร้อง<br>- ติดตั้งมิเตอร์ใหม่<br>- เพิ่มขนาด/ลดขนาด<br>- ตัดฝากมิเตอร์<br>- ย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์<br>- ต่อกลับมิเตอร์<br>- รื้อถอนมิเตอร์<br>- สับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุด/ตามวาระ | ตรวจสอบงานในระบบ IS-U CS ด้วย T-code CIC0 / ZIW58 โดยเลือกรหัสตามประเภทของกิจกรรม                                                                                                                            |                    |                         |                      |        |
|              |     | ผบป.     |              | Checker บัญชีตรวจสอบข้อมูลในระบบแล้วพบข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง ให้ส่งให้ ผบค. และ ผมด . ตามกรณี ดังนี้                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                              |                    |                         |                      |        |

**แบบฟอร์มติดตามและประเมินผลตามข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการ**

**กระบวนการ:**    หน่วย พิมพ์บิล แจ้งค่าไฟฟ้า

| ผู้ให้บริการ | SLA | รหัส SLA                                                       | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                         | แหล่งข้อมูลในการตรวจสอบ                                                                                                                                                                                                        | เป็นไปตามกระบวนการ | เอกสารส่งมอบ ตามข้อตกลง | ระยะเวลาการส่งเอกสาร | สาเหตุ |
|--------------|-----|----------------------------------------------------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------------------|----------------------|--------|
|              |     | <b>ผบค.</b>                                                    |              | กรณีที่1 ติดตั้งใหม่                                                                                      | ตรวจสอบงานในระบบ IS-U CS ด้วย T-code CIC0 / ZIW58 โดยเลือกรหัสตามประเภทของกิจกรรมเปรียบเทียบกับคำร้องจากผู้ใช้ไฟที่ชำระเงินแล้วและรายงานเงินประกันที่ต้องติดตาม T-Code ZCAIE018 และ กรณีรายใหญ่ มิเตอร์ TOU ใช้ T-Code ZCSR021 |                    |                         |                      |        |
|              |     | <b>ผบค./ผมด.</b>                                               |              | กรณีที่ 2 เพิ่มขนาด/ลดขนาด<br>- แก๊ไขอัตรา (ผบค.)<br>- แก๊ไขหน่วยตั้งต้นและหน่วยตัดกลับ (ผมด.)            | ตรวจสอบงานในระบบ T-code CIC0 / ZIW58 เปรียบเทียบกับคำร้อง                                                                                                                                                                      |                    |                         |                      |        |
|              |     | <b>ผมด.</b>                                                    |              | กรณีที่ 3 สับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุด/ตามวาระ<br>- ตรวจสอบ/แก๊ไขหน่วยมิเตอร์ลูกเดิมเพื่อ ผบป.เตรียมเฉลี่ยหน่วย | ตรวจสอบงานในระบบ IS-U CS ด้วย T-code CIC0 / ZIW58 โดยเลือกรหัสตามประเภทของกิจกรรมเปรียบเทียบกับคำร้องจากผู้ใช้ไฟที่ชำระเงินแล้วและรายงานเงินประกันที่ต้องติดตาม T-Code ZCAIE018 และ T-Code ZCSR021                             |                    |                         |                      |        |
| ผบป.         | 1   | ผบป. P8 - 01 (ก่อนจดหน่วย) ติดตั้งใหม่, เพิ่มลดขนาด-แก๊ไขอัตรา | ผบค.         | ส่งเอกสารรายงานการผิดปกติของข้อมูลในระบบ ภายในเวลาที่กำหนด                                                | ตรวจสอบงานในระบบ IS-U CS ด้วย T-code CIC0 / ZIW58 โดยเลือกรหัสตามประเภทของกิจกรรม                                                                                                                                              |                    |                         |                      |        |

แบบฟอร์มติดตามและประเมินผลตามข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการ

กระบวนการ: หน่วย พิมพ์บิล แจ้งค่าไฟฟ้า

| ผู้ให้บริการ | SLA | รหัส SLA                                                                          | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                                | แหล่งข้อมูลในการตรวจสอบ                                                                                                                                                                                                                            | เป็นไปตามกระบวนการ | เอกสารส่งมอบ ตามข้อตกลง | ระยะเวลาการส่งเอกสาร | สาเหตุ |
|--------------|-----|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------------------|----------------------|--------|
| ผบป.         | 2   | ผบป. P8 - 02<br>(ก่อนจดหน่วย)<br>เพิ่มลดขนาด-<br>แก้ไขหน่วย,<br>สับเปลี่ยนมิเตอร์ | ผมด.         | ส่งเอกสารรายงานการผิดปกติของข้อมูลในระบบ ภายในเวลาที่กำหนด                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                    |                    |                         |                      |        |
|              |     | ผบป.                                                                              |              | <b>ดึงข้อมูลทำการ Download</b><br>- Download ข้อมูลพร้อมตรวจสอบข้อมูลที่ Mat-Sap                                 | ตรวจสอบแผนรอบการจดหน่วย<br>เปรียบเทียบกับข้อมูลในระบบ DM<br>ด้วย T-Code ZDMR301                                                                                                                                                                    |                    |                         |                      |        |
|              |     |                                                                                   |              | กรณีที่ 1 ติดตั้งใหม่<br>- พิมพ์ใบอ่านหน่วยจากระบบ<br>- แนบแผนที่<br>- ส่ง ผมด./พช. ก่อนวันจดหน่วย 1<br>วันทำการ | ตรวจสอบแบบฟอร์มบันทึกการนำส่ง<br>ใบอ่านหน่วยของมิเตอร์รายใหญ่<br>เปรียบเทียบกับแผนการอ่านหน่วยราย<br>ใหญ่ ด้วย T-Code ZDMR202                                                                                                                      |                    |                         |                      |        |
|              |     |                                                                                   |              | กรณีที่ 2 สับเปลี่ยนเพิ่ม/ลดขนาด<br>- เตรียมหน่วยมิเตอร์อ่านก่อน-หลัง<br>เพื่อเตรียมเฉลี่ยหน่วย                  | ตรวจสอบแบบฟอร์มบันทึกการนำส่ง<br>ใบอ่านหน่วยของมิเตอร์รายใหญ่ แยก<br>เป็น 2 กรณี กรณีมิเตอร์ Demand<br>เป็นการจดการจดหน่วย กรณีเป็น TOD/<br>TOU เป็นแบบฟอร์มการอ่านหน่วย<br>เปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานของ<br>พนักงานตรวจสอบหน่วย ในระบบงาน<br>DM |                    |                         |                      |        |

แบบฟอร์มติดตามและประเมินผลตามข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการ

กระบวนการ: หน่วย พิมพ์บิล แฉงค่าไฟฟ้า

| ผู้ให้บริการ | SLA | รหัส SLA     | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                                                                                                                                                              | แหล่งข้อมูลในการตรวจสอบ                                                                                                                           | เป็นไปตามกระบวนการ | เอกสารส่งมอบตามข้อตกลง | ระยะเวลาการส่งเอกสาร | สาเหตุ |
|--------------|-----|--------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------------|----------------------|--------|
| ผบป.         | 3   | ผบป. P8 - 03 | ผมด.         | ข้อมูลเพื่อจดหน่วย (รายใหญ่ รวมสับมิเตอร์) ภายในเวลาที่กำหนด                                                                                                                                                                                   | ตรวจสอบข้อมูลจากสมุดควบคุมการรับ-ส่ง ที่พนักงานตรวจสอบหน่วยควบคุมหรือใบกำกับเครื่อง PTC (ไม่เกินเวลา 15.30 น. ของวันที่จดหน่วย) ส่งข้อมูลให้ ผบป. |                    |                        |                      |        |
|              |     |              |              | กรณี กฟภ.ดำเนินการเอง<br>การอ่านหน่วยมิเตอร์ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ (รวมสับมิเตอร์) พนักงานช่าง กฟภ. เป็นผู้จดหน่วย และนำข้อมูลส่งให้กับ ผบป. ไม่เกิน 15.30 ของวันที่อ่านหน่วย<br>- ดึงข้อมูลลงเครื่อง PTC หรือจดหน่วย<br>- ใบอ่านหน่วยสำหรับไฟ Demand |                                                                                                                                                   |                    |                        |                      |        |
| ผบป.         | 4   | ผบป. P8 - 04 | ตัวแทน       | ข้อมูลเพื่อจดหน่วย ภายในเวลาที่กำหนด                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                   |                    |                        |                      |        |
|              |     |              |              | กรณีจ้างตัวแทนจดหน่วย<br>กฟภ. โหลดข้อมูลให้กับผู้รับจ้าง (OUT SOURCE) ก่อนวันจดหน่วย 1 วัน                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                   |                    |                        |                      |        |
|              |     |              |              | หลังจดหน่วยแล้ว ผู้รับจ้างจะนำข้อมูลมาโหลดให้ กฟภ. ไม่เกิน 15.30 น. ของวันจดหน่วย                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                   |                    |                        |                      |        |

**แบบฟอร์มติดตามและประเมินผลตามข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการ**

**กระบวนการ:**    หน่วย พิมพ์บิล แฉงค่าไฟฟ้า

| ผู้ให้บริการ | SLA | รหัส SLA     | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                                                                                | แหล่งข้อมูลในการตรวจสอบ                                                                                                                                | เป็นไปตามกระบวนการ | เอกสารส่งมอบ ตามข้อตกลง | ระยะเวลาการส่งเอกสาร | สาเหตุ |
|--------------|-----|--------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------------------|----------------------|--------|
| ผบป.         | 5   | ผบป. P8 - 05 | ผมด.         | แจ้งข้อมูลมิเตอร์ผิดปกติ ภายในเวลาที่กำหนด                                                                                                                       | นำรายงาน ZBLR205 มาตรวจสอบการสร้างใบสั่งงานในระบบงาน DM ด้วย T-Code IW73 (ประเภทใบสั่ง ZW04)                                                           |                    |                         |                      |        |
|              |     |              |              | ตรวจสอบการประมวลผลบิล (ZBLR017)<br>- ตรวจสอบการคำนวณค่าไฟฟ้าระหว่าง Bill กับ Sap (ZBLR015)<br><br>- กรณีบิลจดหน่วยผิดหรือค่าไฟฟ้าไม่ถูกต้องและส่งประมวลผลบิลใหม่ | - ตรวจสอบรายการจำนวนเงินที่แตกต่างระหว่างจดหน่วยแจ้งหนี้ กับ SAP ด้วย T-CODE ZBLR015<br><br>- นำรายงาน ZBLR015 เปรียบเทียบกับบันทึกอนุมัติให้แก่ไขบิล  |                    |                         |                      |        |
| ผบป.         | 6   | ผบป. P8 - 06 | ผบค.         | แจ้งข้อมูลผิดปกติ (ZBLR017) ภายในเวลาที่กำหนด                                                                                                                    | นำรายงาน ZBLR017 เปรียบเทียบกับรายงานผลการตรวจสอบแก้ไข จากแผนก ผมด. และ ผบค.                                                                           |                    |                         |                      |        |
| ผบป.         | 7   | ผบป. P8 - 07 | ผมด.         | แจ้งข้อมูลผิดปกติ (ZBLR017) ภายในเวลาที่กำหนด                                                                                                                    |                                                                                                                                                        |                    |                         |                      |        |
|              |     |              | ผบป.         | พิมพ์ใบแจ้งหนี้กรณีผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ เพื่อดำเนินการแจ้งหนี้ต่อไป                                                                                                | ตรวจสอบรายงานลูกหนี้ค้างชำระรายใหญ่ด้วย T-CODE ZCANR030 เปรียบเทียบกับรายงานสรุปการจ้างเหมาบุคคลภายนอกจัดวางใบแจ้งหนี้/และหรือเอกสารที่ผู้ใช้ไฟเซ็นรับ |                    |                         |                      |        |

**แบบฟอร์มติดตามและประเมินผลตามข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการ**

**กระบวนการ:**   หน่วย พิมพ์บิล แฉงค่าไฟฟ้า

| ผู้ให้บริการ | SLA | รหัส SLA                      | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                              | แหล่งข้อมูลในการตรวจสอบ                                                                                                                                      | เป็นไปตามกระบวนการ | เอกสารส่งมอบ ตามข้อตกลง | ระยะเวลาการส่งเอกสาร | สาเหตุ |
|--------------|-----|-------------------------------|--------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------------------|----------------------|--------|
| ผบป.         | 8   | ผบป. P8 - 08                  | ตัวแทน       | ใบแฉงค่าไฟฟ้า                                  | - กรณี sport bill ตรวจสอบใบสำคัญจ่ายค่าตอบแทน<br>- กรณีจ้างตัวแทนเก็บเงิน ตรวจสอบใบจ่ายบิลจาก คนคุมใบเสร็จ                                                   |                    |                         |                      |        |
| ผมด.         | 1   | ผมด. P8 - 01<br>(ก่อนจดหน่วย) | ผบป.         | แฉงผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูลภายในเวลาที่กำหนด  | -ตรวจสอบงานในระบบ IS-U CS ด้วย T-code CIC0 / ZIW58 โดยเลือกรหัสตามประเภทของกิจกรรม<br>-ตรวจสอบบันทึกที่ Checker แฉงให้ ผมด. แก้ไข เปรียบเทียบกับข้อมูลในระบบ |                    |                         |                      |        |
| ผมด.         | 2   | ผมด. P8 - 02<br>(รายใหญ่)     | ผบป.         | ข้อมูลจดหน่วย                                  | ตรวจสอบการนำส่งสมุดควบคุมการรับ-ส่ง ที่พนักงานตรวจสอบหน่วยควบคุม ว่าส่งข้อมูลให้ ผบป. ไม่เกินเวลา 15.30 น. ของวันที่จดหน่วย                                  |                    |                         |                      |        |
| ผมด.         | 3   | ผมด. P8 - 03                  | ผบป.         | แฉงผลการดำเนินการแก้ไขมิเตอร์ภายในเวลาที่กำหนด | นำรายงาน ZBLR205 มาตรวจสอบการสร้างใบสั่งงานในระบบงาน DM ด้วย T-Code IW73 (ประเภทใบสั่ง ZW04)                                                                 |                    |                         |                      |        |
| ผมด.         | 4   | ผมด. P8 - 04                  | ผบป.         | แฉงผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูลภายในเวลาที่กำหนด  | ตรวจสอบรายงาน ZBLR017 หลังการแก้ไข                                                                                                                           |                    |                         |                      |        |

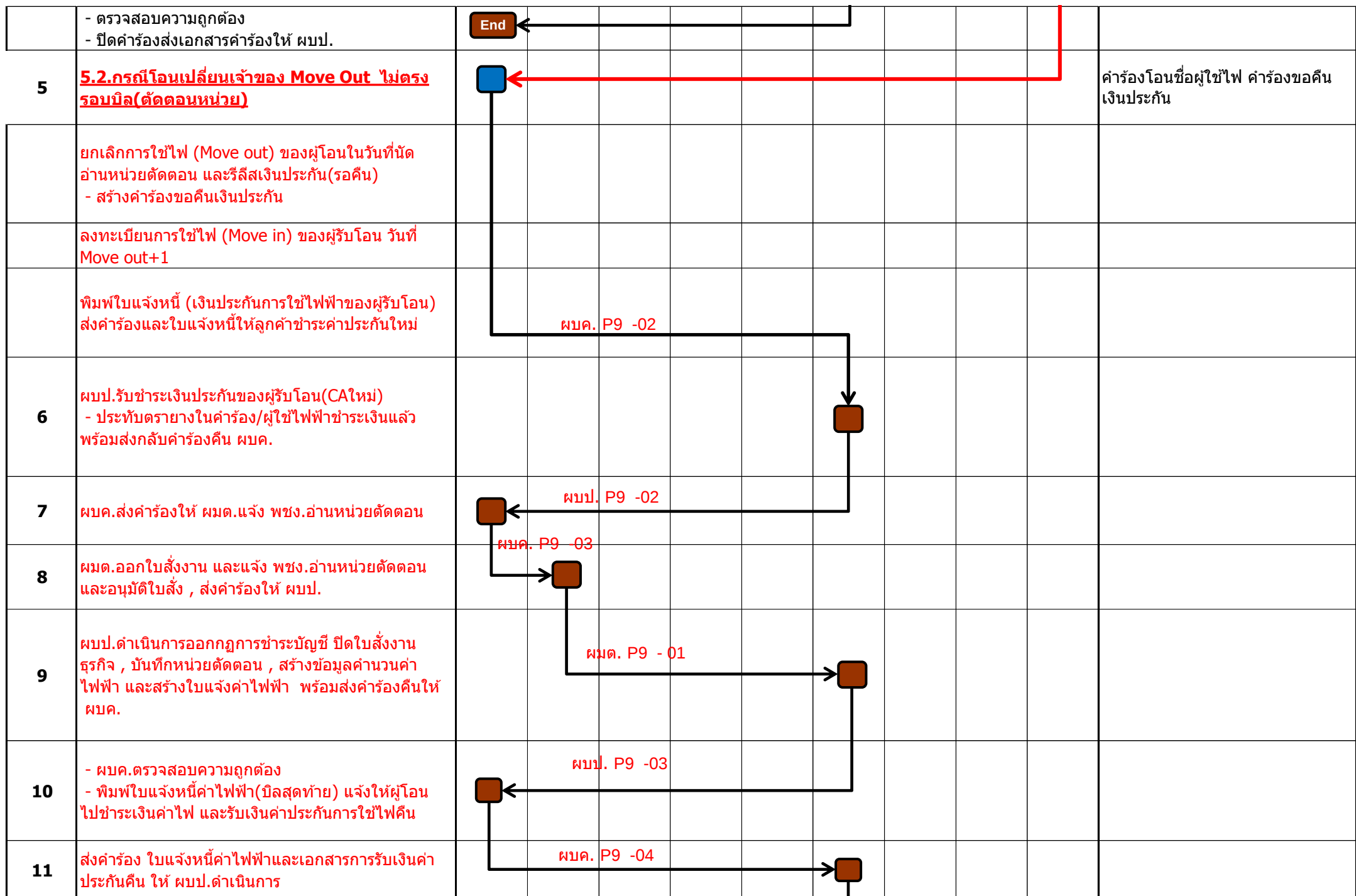
แบบฟอร์มติดตามและประเมินผลตามข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการ

กระบวนการ: หน่วย พิมพ์บิล แจ้งค่าไฟฟ้า

| ผู้ให้บริการ | SLA | รหัส SLA                   | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                              | แหล่งข้อมูลในการตรวจสอบ                                                                                                                                       | เป็นไปตามกระบวนการ | เอกสารส่งมอบตามข้อตกลง | ระยะเวลาการส่งเอกสาร | สาเหตุ |
|--------------|-----|----------------------------|--------------|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------------|----------------------|--------|
| ผบค.         | 1   | ผบค. P8 - 01 (ก่อนจดหน่วย) | ผบป.         | แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูลภายในเวลาที่กำหนด | -ตรวจสอบงานในระบบ IS-U CS ด้วย T-code CIC0 / ZIW58 โดยเลือกรหัสตามประเภทของกิจกรรม<br>-ตรวจสอบบันทึกที่ Checker แจ้งให้ ผมด. แก้ไข เปรียบเทียบกับข้อมูลในระบบ |                    |                        |                      |        |
| ผบค.         | 2   | ผบค. P8 - 02               | ผบป.         | แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูลภายในเวลาที่กำหนด | ตรวจสอบรายงาน ZBLR017 หลังการแก้ไข                                                                                                                            |                    |                        |                      |        |

**สรุปกระบวนการทำงานปัจจุบันของกระบวนการงาน P9 : การโอนซื้อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน**

[illegible]







ภาพรวมกระบวนการงาน P9 : โอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน

1) กรณี To Be Process

| ผู้ให้บริการ | ลำดับที่ | รหัส SLA    | ขั้นตอนหลัก                                                                                                                                        | ผลลัพธ์                                                                                                                     | ผู้รับบริการ | เป้าหมาย |
|--------------|----------|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------|
|              |          |             | <b>กระบวนการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า</b>                                                                                                                 |                                                                                                                             |              |          |
| ผบค.         | 1        |             | สมัครเรื่อง/ตรวจสอบหลักฐานในครัวเรือน<br>- ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน ของผู้โอนและผู้รับโอน                                                     |                                                                                                                             |              |          |
|              |          |             | สร้างข้อมูลค่าของผู้รับโอน(กรณีไม่มีประวัติ)                                                                                                       |                                                                                                                             |              |          |
|              |          |             | สร้างคำร้อง ขอโอนเปลี่ยนชื่อเจ้าของ                                                                                                                |                                                                                                                             |              |          |
|              |          |             | พิมพ์คำร้อง ให้ลูกคาลงนาม                                                                                                                          |                                                                                                                             |              |          |
|              | 2        |             | 5.1.กรณีโอนเปลี่ยนเจ้าของ Move Out - Move In ล่วงหน้าตรงรอบบิล                                                                                     |                                                                                                                             |              |          |
|              |          |             | ตรวจสอบรายการวันอ่านหน่วยเพื่อระบุวัน Move out/Move in                                                                                             | คำร้องขอคืนเงินประกัน (ไปกระบวนการ P10)                                                                                     | ผบป.         |          |
|              |          |             | ยกเลิกการใช้ไฟ (Move out) ของผู้โอนและรีเสเงินประกัน(รอคืน) ล่วงหน้าตรงรอบ<br>- สร้างคำร้องขอคืนเงินประกัน                                         |                                                                                                                             |              |          |
|              |          |             | ลงทะเบียนการใช้ไฟ (Move in) ของผู้รับโอนล่วงหน้าตรงรอบ Move out+1                                                                                  |                                                                                                                             |              |          |
|              |          |             | พิมพ์ใบแจ้งหนี้ (เงินประกันการใช้ไฟฟ้าของผู้รับโอน)                                                                                                |                                                                                                                             |              |          |
| ผบค.         | 3        | ผบค. P9 -01 | ส่งคำร้องและใบแจ้งหนี้ให้ลูกค้าชำระค่าประกันใหม่                                                                                                   | คำร้องและใบแจ้งหนี้                                                                                                         | ผบป.         |          |
| ผบป.         | 4        | ผบป. P9 -01 | ผบป.รับชำระเงินประกันของผู้รับโอน(CAใหม่)<br>- ประทับตราภายในคำร้อง/ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินแล้วพร้อมส่งกลับคำร้องคืน ผบค.                              | คำร้องและใบเสร็จรับเงิน                                                                                                     | ผบค.         |          |
|              |          |             | - ตรวจสอบความถูกต้อง<br>- ปิดคำร้องส่งเอกสารคำร้องให้ ผบป.                                                                                         |                                                                                                                             |              |          |
| ผบค.         | 5        | ผบค. P9 -02 | 5.2.กรณีโอนเปลี่ยนเจ้าของ Move Out ไม่ตรงรอบบิล(ตัดตอนหน่วย)                                                                                       | คำร้องที่ดำเนินการแล้วเสร็จ ถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา                                                                      | ผบป.         |          |
|              |          |             | ยกเลิกการใช้ไฟ (Move out) ของผู้โอนในวันที่นัดอ่านหน่วยตัดตอน และรีเสเงินประกัน(รอคืน)<br>- สร้างคำร้องขอคืนเงินประกัน                             |                                                                                                                             |              |          |
|              |          |             | ลงทะเบียนการใช้ไฟ (Move in) ของผู้รับโอน วันที่ Move out+1                                                                                         |                                                                                                                             |              |          |
|              |          |             | พิมพ์ใบแจ้งหนี้ (เงินประกันการใช้ไฟฟ้าของผู้รับโอน)ส่งคำร้องและใบแจ้งหนี้ให้ลูกค้าชำระค่าประกันใหม่                                                |                                                                                                                             |              |          |
| ผบป.         | 6        | ผบป. P9 -02 | ผบป.รับชำระเงินประกันของผู้รับโอน(CAใหม่)<br>- ประทับตราภายในคำร้อง/ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินแล้วพร้อมส่งกลับคำร้องคืน ผบค.                              | คำร้องและใบเสร็จรับเงิน                                                                                                     | ผบค.         |          |
| ผบค.         | 7        | ผบค. P9 -03 | ผบค.ส่งคำร้องให้ ผมด.แจ้ง พชง.อ่านหน่วยตัดตอน                                                                                                      | ตรวจสอบหน่วยหน้ามิเตอร์คงค้าง ณ จุดติดตั้งที่ถูกต้อง                                                                        | ผมด.         |          |
| ผมด.         | 8        | ผมด. P9 -01 | ผมด.ออกใบสั่งงาน และแจ้ง พชง.อ่านหน่วยตัดตอนและอนุมัติใบสั่ง , ส่งคำร้องให้ ผบป.                                                                   | หน่วยหน้ามิเตอร์คงค้าง ณ จุดติดตั้งที่ถูกต้อง                                                                               | ผบป.         |          |
| ผบป.         | 9        | ผบป. P9 -03 | ผบป.ดำเนินการออกกฎการชำระบัญชี ปิดใบสั่งงานธุรกิจ , บันทึกหน่วยตัดตอน , สร้างข้อมูลค่านวนค่าไฟฟ้า และสร้างใบแจ้งค่าไฟฟ้า พร้อมส่งคำร้องคืนให้ ผบค. | ยอดหน่วยต่างจากหน่วยในระบบ DM เปรียบเทียบกับหน่วยมิเตอร์ ณ จุดติดตั้ง พร้อมสร้างข้อมูลค่านวนค่าไฟฟ้า และสร้างใบแจ้งค่าไฟฟ้า | ผบค.         |          |

|      |    |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                    |      |  |
|------|----|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|--|
| ผบค. | 10 | ผบค. P9 -04 | - ผบค.ตรวจสอบความถูกต้อง - พิมพ์ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า(บิลสุดท้าย) แจ้งให้ผู้โอนไปชำระเงินค่าไฟ และรับเงินค่าประกันการใช้ไฟคืน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า (บิลสุดท้าย) ที่ถูกต้อง                                                                         | ผบป. |  |
| ผบป. | 11 | ผบป. P9 -04 | ส่งคำร้อง ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าและเอกสารการรับเงินค่าประกันคืน ให้ ผบป.ดำเนินการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า (บิลสุดท้าย) ที่ถูกต้อง                                                                         | ผบค. |  |
| ผบค. | 12 |             | <p>ผบค.ตรวจสอบความถูกต้องในระบบ CS และปิดคำร้อง ติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานการให้บริการ ตามที่ ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟร้องขอ</p> <p>- รวบรวมคำร้องที่ ผบป. ดำเนินการแล้วเสร็จ เพื่อดำเนินการจัดแยก ประเภทคำร้องฯ</p> <p>- จัดส่งคำร้องฯ ให้ ผบห. หาสถานที่จัดเก็บ (ตาม หน้าที่และความรับผิดชอบ (Job Description)</p> <p>(ข้อที่ 5.บันทึก ค้นหา ตรวจสอบ ติดตามบันทึกและหนังสือเข้า - ออก ภายใน - ภายนอกหน่วยงานผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จัดเก็บเอกสารคำร้องทุกประเภท และแฟ้มงานขยายเขต(เมื่อ ดำเนินการตามขั้นตอนเสร็จสิ้น)</p> | ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้าที่ ผมด. ดำเนินการแล้วเสร็จ พร้อม แนบหลักฐานประกอบคำร้องที่ถูกต้อง ครบถ้วน เพื่อดำเนินการจัดเก็บ |      |  |

แบบฟอร์มติดตามและประเมินผลตามข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการงาน

กระบวนการ: P9 การโอนซื้อผู้ใช้ไฟฟ้าและเปลี่ยนหลักทรัพย์สินค้ำประกัน  
กรณี:

| ผู้ให้บริการ | SLA | รหัส SLA     | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                            | การตรวจสอบเอกสาร                                                                                                                                                                               | การตรวจสอบระบบ T-CODE                  | สาเหตุ |
|--------------|-----|--------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|--------|
|              |     | ผบค.         |              | รับคำร้อง/ตรวจสอบหลักฐานคำร้อง<br>- ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน ของผู้โอนและผู้รับโอน                      | ตรวจสอบคำร้องผู้ขอโอนเปลี่ยนชื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลภาระผูกพัน(หนี้คงค้าง)                                                                                                                     | ระบบงานในระบบ IS-U CS ด้วย T-code CIC0 |        |
|              |     |              |              | สร้างข้อมูลคู่ค้า:ของผู้รับโอน (กรณีไม่มีประวัติ)                                                            |                                                                                                                                                                                                |                                        |        |
|              |     |              |              | สร้างคำร้อง ขอโอนเปลี่ยนชื่อเจ้าของ                                                                          |                                                                                                                                                                                                |                                        |        |
|              |     |              |              | พิมพ์คำร้อง ลงนาม                                                                                            |                                                                                                                                                                                                |                                        |        |
|              |     |              |              | ตรวจสอบรายการวันอ่านหน่วยเพื่อระบุวัน Move out/Move in                                                       |                                                                                                                                                                                                |                                        |        |
|              |     |              |              | ยกเลิกการใช้ไฟ (Move out) ของผู้โอน และรื้อสสเงินประกัน(รูดเงิน) ล่วงหน้าตรงรอบ - สร้างคำร้องขอคืนเงินประกัน | ตรวจสอบการจ่ายเงินค้ำประกันด้วย                                                                                                                                                                | T-code ZCAOR001                        |        |
|              |     |              |              | ลงทะเบียนการใช้ไฟ (Move in) ของผู้รับโอนล่วงหน้าตรงรอบ Move out+1                                            | ตรวจสอบคำร้องผู้ขอโอนเปลี่ยนชื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลภาระผูกพัน(หนี้คงค้าง)                                                                                                                     | ระบบงานในระบบ IS-U CS ด้วย T-code CIC0 |        |
|              |     |              |              | พิมพ์ใบแจ้งหนี้ (เงินประกันการใช้ไฟฟ้าของผู้รับโอน)                                                          |                                                                                                                                                                                                |                                        |        |
| ผบค.         | 1   | ผบค. P9 - 01 | ผบป.         | คำร้องพร้อมใบแจ้งหนี้เงินประกันที่ถูกต้องครบถ้วน                                                             | ตรวจสอบวันที่รับเงิน ในใบคำร้องขอใช้ไฟเปรียบเทียบกับใบโอนเปลี่ยนชื่อ กับข้อมูลในระบบ CS ด้วย T-CODE CIC0 พร้อมทั้งตรวจสอบสถานะผู้ใช้ user status ว่าได้ดำเนินการปิดคำร้องโดยสมบูรณ์แล้วหรือไม่ | ระบบงานในระบบ IS-U CS ด้วย T-code CIC0 |        |
| ผบป.         | 1   | ผบป. P9 - 01 | ผบค.         | คำร้องพร้อมใบแจ้งหนี้ที่ระบุเลขที่ใบเสร็จและประทับตราอย่างโดยระบุวันที่ พร้อมชื่อผู้รับเงิน                  |                                                                                                                                                                                                |                                        |        |

แบบฟอร์มติดตามและประเมินผลตามข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการงาน

กระบวนการงาน: P9 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน

| ผู้ให้บริการ | SLA | รหัส SLA | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                                | แหล่งข้อมูลในการตรวจสอบ                                                                                            | เป็นไปตามกระบวนการงาน | เอกสารส่งมอบ ตามข้อตกลง | ระยะเวลาการส่งเอกสาร | สาเหตุ |
|--------------|-----|----------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|----------------------|--------|
|              |     | ผบค.     |              | รับคำร้อง/ตรวจสอบหลักฐานคำร้อง<br>- ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน ของผู้โอนและผู้รับโอน                          | ตรวจสอบคำร้องผู้ขอโอนเปลี่ยนชื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลภาระผูกพัน(หนี้คงค้าง)ในระบบงานในระบบ IS-U CS ด้วย T-code CIC0 |                       |                         |                      |        |
|              |     |          |              | สร้างข้อมูลคู่ค้า:ของผู้รับโอน (กรณีไม่มีประวัติ)                                                                |                                                                                                                    |                       |                         |                      |        |
|              |     |          |              | สร้างคำร้อง ขอโอนเปลี่ยนชื่อเจ้าของ                                                                              |                                                                                                                    |                       |                         |                      |        |
|              |     |          |              | พิมพ์คำร้อง ลงนาม                                                                                                |                                                                                                                    |                       |                         |                      |        |
|              |     |          |              | ตรวจสอบรายการวันอ่านหน่วยเพื่อระบุวัน Move out/Move in                                                           |                                                                                                                    |                       |                         |                      |        |
|              |     |          |              | ยกเลิกการใช้ไฟ (Move out) ของผู้โอน และรื้อส้วเงินประกัน(รื้อคืน) ล่วงหน้าตรงรอบ<br>- สร้างคำร้องขอคืนเงินประกัน | ตรวจสอบการจ่ายเงินค้ำประกันด้วย T-code ZCAOR001                                                                    |                       |                         |                      |        |
|              |     |          |              | ลงทะเบียนการใช้ไฟ (Move in) ของผู้รับ โอนล่วงหน้าตรงรอบ Move out+1                                               | ตรวจสอบคำร้องผู้ขอโอนเปลี่ยนชื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลภาระผูกพัน(หนี้คงค้าง)ในระบบงานในระบบ IS-U CS ด้วย T-code CIC0 |                       |                         |                      |        |
|              |     |          |              | พิมพ์ใบแจ้งหนี้ (เงินประกันการใช้ไฟฟ้าของผู้รับโอน)                                                              |                                                                                                                    |                       |                         |                      |        |

แบบฟอร์มติดตามและประเมินผลตามข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการ

กระบวนการ: P9 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน

| ผู้ให้บริการ | SLA | รหัส SLA     | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                     | แหล่งข้อมูลในการตรวจสอบ                                                                                                                                                                        | เป็นไปตามกระบวนการ | เอกสารส่งมอบตามข้อตกลง | ระยะเวลาการส่งเอกสาร | สาเหตุ |
|--------------|-----|--------------|--------------|-------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------------|----------------------|--------|
| ผบค.         | 1   | ผบค. P9 - 01 | ผบป.         | คำร้องพร้อมใบแจ้งหนี้เงิน                             | ตรวจสอบวันที่รับเงิน ในใบคำร้องขอใช้ไฟเปรียบเทียบกับใบโอนเปลี่ยนชื่อ กับข้อมูลในระบบ CS ด้วย T-CODE CICO พร้อมทั้งตรวจสอบสถานะผู้ใช้ user status ว่าได้ดำเนินการปิดคำร้องโดยสมบูรณ์แล้วหรือไม่ |                    |                        |                      |        |
| ผบค.         | 2   | ผบค. P9 -02  | ผบป.         | คำร้องที่ดำเนินการแล้วเสร็จ ถูกต้องครบถ้วน และทันเวลา |                                                                                                                                                                                                |                    |                        |                      |        |
| ผบค.         | 3   | ผบค. P9 -03  | ผบค.         | ตรวจสอบหน่วยหน้ามิเตอร์ค่างณ จุดติดตั้งที่ถูกต้อง     |                                                                                                                                                                                                |                    |                        |                      |        |
| ผบค.         | 4   | ผบค. P9 -04  | ผบป.         | ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า (บิลสุดท้าย) ที่ถูกต้อง            |                                                                                                                                                                                                |                    |                        |                      |        |
| ผบป.         | 1   | ผบป. P9 - 01 | ผบค.         | คำร้อง / ใบเสร็จรับเงิน                               |                                                                                                                                                                                                |                    |                        |                      |        |
| ผบป.         | 2   | ผบป. P9 - 02 | ผบค.         | คำร้อง / ใบเสร็จรับเงิน                               |                                                                                                                                                                                                |                    |                        |                      |        |

แบบฟอร์มติดตามและประเมินผลตามข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการ

กระบวนการ: P9 การโอนข้อผู้ใช้ไฟฟ้าและเปลี่ยนหลักทรัพย์สิน

| ผู้ให้บริการ | SLA | รหัส SLA     | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | แหล่งข้อมูลในการตรวจสอบ | เป็นไปตามกระบวนการ | เอกสารส่งมอบตามข้อตกลง | ระยะเวลาการส่งเอกสาร | สาเหตุ |
|--------------|-----|--------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------|------------------------|----------------------|--------|
| ผบป.         | 3   | ผบป. P9 - 03 | ผบค.         | ยอดหน่วยต่างจากหน่วยในระบบ DM เปรียบเทียบกับหน่วยมิเตอร์ ณ จุดติดตั้ง พร้อมสร้างข้อมูลค่านวนค่าไฟฟ้า และสร้างใบแจ้งค่าไฟฟ้า                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                         |                    |                        |                      |        |
| ผบป.         | 4   | ผบป. P9 - 04 | ผบค.         | ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า (บิลสุดท้าย) ที่ถูกต้อง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                         |                    |                        |                      |        |
| ผบค.         |     |              |              | <p>ผบค.ตรวจสอบความถูกต้องในระบบ CS และปิดเครื่อง</p> <p>ติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานการให้บริการ ตามที่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟร้องขอ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- รวบรวมคำร้องที่ ผบป. ดำเนินการแล้วเสร็จ เพื่อดำเนินการจัดแยกประเภทคำร้องฯ</li> <li>- จัดส่งคำร้องฯ ให้ ผบค. หาสถานที่จัดเก็บ (ตาม หน้าที่และความรับผิดชอบ (Job Description)</li> </ul> <p>(ข้อที่ 5.บันทึก ค้นหา ตรวจสอบ ติดตาม บันทึกและหนังสือเข้า - ออก ภายใน - ภายนอกหน่วยงานผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จัดเก็บเอกสารคำร้องทุกประเภท และแฟ้มงานขยายเขต(เมื่อดำเนินการตามขั้นตอนเสร็จสิ้น)</p> |                         |                    |                        |                      |        |
| ผบค.         | 1   | ผบค. P9 - 01 | ผบป.         | หน่วยหน้ามิเตอร์ค้าง ณ จุดติดตั้งที่ถูกต้อง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                         |                    |                        |                      |        |

**สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P10 : กระบวนการงานการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า**

[illegible]

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P10 : กระบวนการงานการจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า

| ลำดับที่ | กิจกรรม                                                                  | ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ |      |      |      |           |                      |      |      |       | เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง |
|----------|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------|------|------|-----------|----------------------|------|------|-------|----------------------------|
|          |                                                                          | ผบค.                       | ผมด. | ผปป. | ผกส. | ผคจ./ผคบ. | ผบป.                 | ผบห. | ผวด. | อื่นๆ |                            |
|          | - แจ้งรายการจ่ายเงินให้พนักงานรับ-จ่ายเงินด้วยเช็คหรือโอนผ่านบัญชีธนาคาร |                            |      |      |      |           | <div>↓<br/>End</div> |      |      |       |                            |

กระบวนการงาน P10 : กระบวนการงานการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า

| ผู้ให้บริการ | ลำดับที่ | รหัส SLA             | ขั้นตอนหลัก                                                                                                                                                                          | ผลลัพธ์                                                      | ผู้รับบริการ | เป้าหมาย |
|--------------|----------|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--------------|----------|
|              |          |                      | กระบวนการงานการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                                                                                                          |                                                              |              |          |
| ผบค.         |          | มาจากกระบวนการงาน P9 | โอนเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน                                                                                                                               | เอกสารที่ได้รับการอนุมัติ ที่ถูกต้อง ครบถ้วน                 |              |          |
|              |          |                      | การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                                                                                                                      |                                                              |              |          |
|              |          |                      | กรณีที่ 1 เลิกใช้                                                                                                                                                                    |                                                              |              |          |
|              |          |                      | กรณีที่ 2 ขอคืนค้ำประกันจากบัญชีรอคืน                                                                                                                                                |                                                              |              |          |
|              | 1        | ผบค. P10 - 01        | ตรวจสอบหลักฐาน/รับคำร้อง พร้อมขอเอกสารจาก ผบค. (หน่วยตัดกลับ-ถอนคืน) มาประกอบคำร้อง<br>- ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน                                                               | หลักฐานการรับคำร้องของผู้ใช้ไฟ คำร้องขอคืนเงินประกัน         | ผบค.         |          |
|              | 2        | ผบค. P10 - 01        | ผบค. ดำเนินการ<br>- พิมพ์ใบสั่งงานให้ผู้ปฏิบัติงาน รื้อถอนมิเตอร์ ซีที. รีที. และอุปกรณ์ประกอบ<br>- ถอนคืนมิเตอร์<br>- ผบค. ยกเลิกการใช้ไฟของมิเตอร์รายนี้ ในระบบ DM                 | มิเตอร์ถูกรื้อถอนทั้งในระบบและนอกระบบ DM                     | ผบค.         |          |
|              | 3        | ผบค. P10 - 02        | พิมพ์คำร้อง ลงนาม<br>- ยกเลิกการใช้ไฟ (Move out) กรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ได้ขอใช้ไฟใหม่<br>- และติดตามผลการดำเนินการ                                                                    | คำร้องยกเลิกการใช้ไฟฟ้า พร้อมหลักฐานเอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน | ผบป.         |          |
|              | 4        |                      | ตรวจสอบหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระ<br>- หากไม่มีหนี้คงค้าง จะดำเนินการในขั้นตอน "บันทึกคืนหลักประกันให้ผู้ใช้ไฟฟ้า"<br>- หากมีหนี้คงค้าง จะดำเนินการแจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระหนี้ที่คงค้างก่อน |                                                              |              |          |
|              | 5        |                      | ขออนุมัติคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>- กรณีเป็นเงินสด จัดทำใบสำคัญจ่ายในระบบเงินประกันการใช้ไฟ<br>- กรณีไม่ใช่เงินสด บันทึกข้อมูลในระบบเงินประกันการใช้ไฟ                            |                                                              |              |          |
|              | 6        |                      | จ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า และจัดเก็บ<br>- แจ้งรายการจ่ายเงินให้พนักงานรับ-จ่ายเงินด้วยเช็คหรือโอนผ่านบัญชีธนาคาร                                                                  |                                                              |              |          |

แบบฟอร์มติดตามและประเมินผลตามข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการ

กระบวนการ: **P10 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า**

| ผู้ให้บริการ | SLA | รหัส SLA      | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                                        | การตรวจสอบเอกสาร                                                                         | การตรวจสอบระบบ T-CODE                     | สาเหตุ |
|--------------|-----|---------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------|
|              |     | ผบป.          |              | คืนหลักประกัน<br>กรณีที่ 1<br>เลิกใช้ /โอนเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                         | ตรวจสอบการจ่ายเงิน<br>ค่าประกัน                                                          | T-code ZCAOR001                           |        |
|              |     |               |              | กรณีที่ 2<br>ขอคืนค่าประกันจากบัญชีรอดิน                                                                                 |                                                                                          |                                           |        |
|              |     |               |              | ตรวจสอบหลักฐาน/รับคำร้อง<br>พร้อมขอเอกสารจาก ผมด. มา<br>ประกอบคำร้อง<br>- ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระ<br>ผูกพัน              | ตรวจสอบคำร้องผู้ขอโอน<br>เปลี่ยนชื่อเปรียบเทียบกับ<br>ข้อมูลภาระผูกพัน(หนี้คงค้าง)       | ระบบงานในระบบ IS-U CS ด้วย T-code<br>CICO |        |
|              |     |               |              | พิมพ์คำร้อง ลงนาม<br>- ยกเลิกการใช้ไฟ (Move out)<br>กรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ได้ขอใช้ไฟ<br>ใหม่<br>- และติดตามผลการดำเนินการ | - ตรวจสอบการจ่ายเงินค่า<br>ประกันด้วย<br><br>- ดูเงื่อนไขของคำร้องกับ<br>ใบส่วัดอยู่แล้ว | T-code ZCAOR001                           |        |
| ผบค.         | 1   | ผบค. P10 - 01 | ผบป.         | คำร้องขอคืนเงินประกัน พร้อม<br>เอกสารหลักฐานผู้ใช้ไฟฟ้า                                                                  | ตรวจสอบข้อมูลหนี้ค้างชำระ<br>ในระบบงาน                                                   | ระบบ IS-U CS ด้วย T-code CICO             |        |
|              |     |               |              | - หากไม่มีหนี้คงค้าง จะ<br>ดำเนินการในขั้นตอน "บันทึก<br>คืนหลักประกัน ให้ผู้ใช้ไฟฟ้า"                                   |                                                                                          |                                           |        |
|              |     |               |              | - หากมีหนี้คงค้าง จะ<br>ดำเนินการแจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ชำระหนี้ที่คงค้างก่อน                                             |                                                                                          |                                           |        |
|              |     | ผบป.          |              | ขออนุมัติคืนหลักประกันการ<br>ใช้ไฟฟ้า                                                                                    | ตรวจสอบบันทึกอนุมัติของ<br>ผก.ให้คืนเงินประกัน                                           | T-Code ZCAOR001                           |        |

แบบฟอร์มติดตามและประเมินผลตามข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการ

กระบวนการ: P10 การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า

| ผู้ให้บริการ | SLA | รหัส SLA | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                                                                           | การตรวจสอบเอกสาร                           | การตรวจสอบระบบ T-CODE | สาเหตุ |
|--------------|-----|----------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------|--------|
|              |     |          |              | - กรณีเป็นเงินสด จัดทำใบสำคัญจ่ายในระบบเงินประกันการใช้ไฟ                                                                                                   | เบรบบเทียบกบการจดทาใบสำคัญจ่ายค้เงินประกัน |                       |        |
|              |     |          |              | - กรณีไม่ใช่เงินสด บันทึกข้อมูลในระบบเงินประกันการใช้ไฟ                                                                                                     |                                            |                       |        |
|              |     |          |              | จ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้าและจัดเก็บ                                                                                                                     |                                            |                       |        |
|              |     |          |              | - แจ้งรายการจ่ายเงินให้พนักงานรับ-จ่ายเงินด้วยเช็คหรือโอนผ่านบัญชีธนาคารหลังจากดำเนินการแล้วเสร็จ ให้แจ้งรายชื่อไปยัง ผบค. ด้วยเพื่อปิดคำร้องขอค้เงินประกัน | ตรวจสอบสถานะงานในระบบที่แล้วเสร็จ          | T-Code ZIW58          |        |

แบบฟอร์มติดตามและประเมินผลตามข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการ

กระบวนการ: **P10 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า**

| ผู้ให้บริการ | SLA | รหัส SLA      | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                                        | การตรวจสอบเอกสาร                                                                       | การตรวจสอบระบบ T-CODE                     | สาเหตุ |
|--------------|-----|---------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------|
|              |     | ผบป.          |              | คืนหลักประกัน<br>กรณีที่ 1<br>เลิกใช้ /โอนเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                         | ตรวจสอบการจ่ายเงิน<br>ค่าประกัน                                                        | T-code ZCAOR001                           |        |
|              |     |               |              | กรณีที่ 2<br>ขอคืนค่าประกันจากบัญชีรอดิน                                                                                 |                                                                                        |                                           |        |
|              |     |               |              | ตรวจสอบหลักฐาน/รับคำร้อง<br>พร้อมขอเอกสารจาก ผมด. มา<br>ประกอบคำร้อง<br>- ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระ<br>ผูกพัน              | ตรวจสอบคำร้องผู้ขอโอน<br>เปลี่ยนชื่อเปรียบเทียบกับ<br>ข้อมูลภาระผูกพัน(หนี้คงค้าง)     | ระบบงานในระบบ IS-U CS ด้วย T-code<br>CICO |        |
|              |     |               |              | พิมพ์คำร้อง ลงนาม<br>- ยกเลิกการใช้ไฟ (Move out)<br>กรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ได้ขอใช้ไฟ<br>ใหม่<br>- และติดตามผลการดำเนินการ | - ตรวจสอบการจ่ายเงินค่า<br>ประกันด้วย<br><br>- ดูเงื่อนไขของคำร้องกับ<br>ใบสัปดาห์แล้ว | T-code ZCAOR001                           |        |
| ผบค.         | 1   | ผบค. P10 - 01 | ผบป.         | คำร้องขอคืนเงินประกัน พร้อม<br>เอกสารหลักฐานผู้ใช้ไฟฟ้า                                                                  | ตรวจสอบข้อมูลหนี้ค้างชำระ<br>ในระบบงาน                                                 | ระบบ IS-U CS ด้วย T-code CICO             |        |
|              |     |               |              | - หากไม่มีหนี้คงค้าง จะ<br>ดำเนินการในขั้นตอน "บันทึก<br>คืนหลักประกัน ให้ผู้ใช้ไฟฟ้า"                                   |                                                                                        |                                           |        |
|              |     |               |              | - หากมีหนี้คงค้าง จะ<br>ดำเนินการแจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ชำระหนี้ที่คงค้างก่อน                                             |                                                                                        |                                           |        |
|              |     | ผบป.          |              | ขออนุมัติคืนหลักประกันการ<br>ใช้ไฟฟ้า                                                                                    | ตรวจสอบบันทึกอนุมัติของ<br>ผก.ให้คืนเงินประกัน                                         | T-Code ZCAOR001                           |        |

แบบฟอร์มติดตามและประเมินผลตามข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการ

กระบวนการ: **P10 การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า**

| ผู้ให้บริการ | SLA | รหัส SLA | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                                                                            | การตรวจสอบเอกสาร                          | การตรวจสอบระบบ T-CODE | สาเหตุ |
|--------------|-----|----------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------|--------|
|              |     |          |              | - กรณีเป็นเงินสด จัดทำใบสำคัญจ่ายในระบบเงินประกันการใช้ไฟ<br>- กรณีไม่ใช่เงินสด บันทึกข้อมูลในระบบเงินประกันการใช้ไฟ                                         | เบรบบเทียบกับการจดทำใบสำคัญจ่ายเงินประกัน |                       |        |
|              |     |          |              | จ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้าและจัดเก็บ                                                                                                                      |                                           |                       |        |
|              |     |          |              | - แจ้งรายการจ่ายเงินให้พนักงานรับ-จ่ายเงินด้วยเช็คหรือโอนผ่านบัญชีธนาคารหลังจากดำเนินการแล้วเสร็จ ให้แจ้งรายชื่อไปยัง ผบค. ด้วยเพื่อปิดคำร้องขอคืนเงินประกัน | ตรวจสอบสถานะงานในระบบที่แล้วเสร็จ         | T-Code ZIW58          |        |

แบบฟอร์มติดตามและประเมินผลตามข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการ

กระบวนการ: P10 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า

| ผู้ให้บริการ | SLA | รหัส SLA      | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                                 | แหล่งข้อมูลในการตรวจสอบ                                                                                               | เป็นไปตามกระบวนการ | เอกสารส่งมอบตามข้อตกลง | ระยะเวลาการส่งเอกสาร | สาเหตุ |
|--------------|-----|---------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------------|----------------------|--------|
|              |     | ผบป.          |              | คืนหลักประกันกรณีที่ 1<br>เลิกใช้ / โอนเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                     | ตรวจสอบการจ่ายเงินค่าประกันด้วย T-code ZCAOR001                                                                       |                    |                        |                      |        |
|              |     |               |              | กรณีที่ 2<br>ขอคืนค่าประกันจากบัญชีรอดิน                                                                          |                                                                                                                       |                    |                        |                      |        |
|              |     |               |              | ตรวจสอบหลักฐาน/รับคำร้อง พร้อมขอเอกสารจาก ผมด. มาประกอบคำร้อง<br>- ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน                  | ตรวจสอบคำร้องของผู้ขอโอนเปลี่ยนชื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลภาระผูกพัน(หนี้คงค้าง)ในระบบงานในระบบ IS-U CS ด้วย T-code CIC0 |                    |                        |                      |        |
|              |     |               |              | พิมพ์คำร้อง ลงนาม<br>- ยกเลิกการใช้ไฟ (Move out) กรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ได้ขอใช้ไฟใหม่<br>- และติดตามผลการดำเนินการ | - ตรวจสอบการจ่ายเงินค่าประกันด้วย T-code ZCAOR001<br>- ดูเงื่อนไขเวลาของคำร้องกับใบสำคัญจ่าย                          |                    |                        |                      |        |
| ผบค.         | 1   | ผบค. P10 - 01 | ผมด.         | หลักฐานการรับคำร้องของผู้ใช้ไฟฟ้า คำร้องขอคืนเงินประกัน                                                           |                                                                                                                       |                    |                        |                      |        |
| ผบค.         | 2   | ผบค. P10 - 02 | ผบป.         | คำร้องยกเลิกการใช้ไฟฟ้า พร้อมหลักฐานเอกสารที่ถูกต้องครบถ้วน                                                       | ตรวจสอบข้อมูลหนี้ค้างชำระ ในระบบงานในระบบ IS-U CS ด้วย T-code CIC0                                                    |                    |                        |                      |        |
|              |     |               |              | พิมพ์คำร้อง ลงนาม<br>- ยกเลิกการใช้ไฟ (Move out) กรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ได้ขอใช้ไฟใหม่<br>- และติดตามผล             |                                                                                                                       |                    |                        |                      |        |
|              |     |               |              | - ตรวจสอบหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระ                                                                                     |                                                                                                                       |                    |                        |                      |        |
|              |     |               |              | - หากมีหนี้คงค้าง จะดำเนินการแจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระหนี้ที่คงค้างก่อน                                              |                                                                                                                       |                    |                        |                      |        |
|              |     |               |              | - หากไม่มีหนี้คงค้าง จะดำเนินการในขั้นตอน "บันทึกคืนหลักประกัน ให้ผู้ใช้ไฟฟ้า"                                    |                                                                                                                       |                    |                        |                      |        |

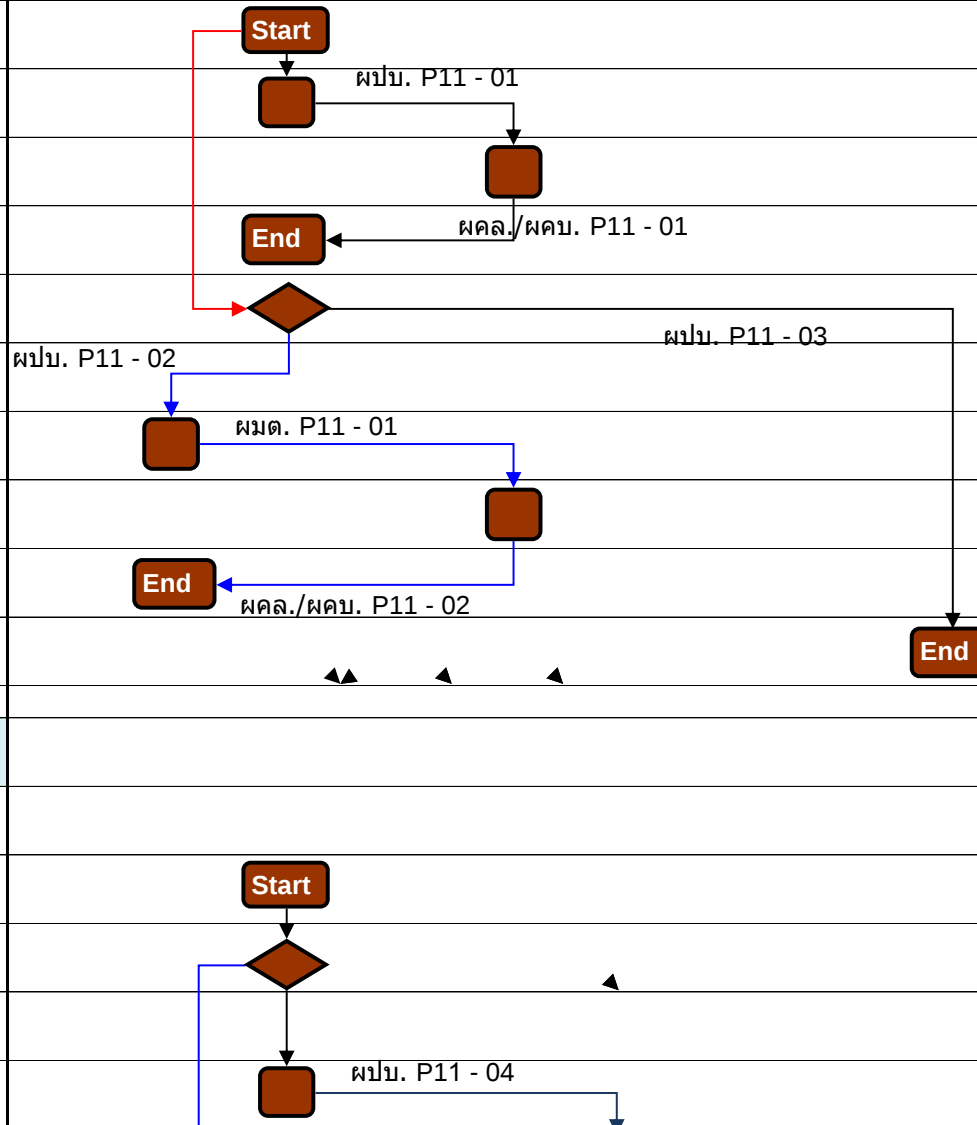
แบบฟอร์มติดตามและประเมินผลตามข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการ

กระบวนการ: P10 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า

| ผู้ให้บริการ | SLA | รหัส SLA      | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                                    | แหล่งข้อมูลในการตรวจสอบ                                                                                        | เป็นไปตามกระบวนการ | เอกสารส่งมอบ ตามข้อตกลง | ระยะเวลาการส่งเอกสาร | สาเหตุ |
|--------------|-----|---------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------------------|----------------------|--------|
|              |     | ผบป.          |              | ขออนุมัติคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                                                    | ตรวจสอบบันทึกอนุมัติของผจก. ให้คืนเงินประกันเปรียบเทียบกับการจัดทำใบสำคัญจ่ายคืนเงินประกันด้วย T-Code ZCAOR001 |                    |                         |                      |        |
|              |     |               |              | - กรณีเป็นเงินสด จัดทำใบสำคัญจ่ายในระบบเงินประกันการใช้ไฟ<br>- กรณีไม่ใช่เงินสด บันทึกข้อมูลในระบบเงินประกันการใช้ไฟ |                                                                                                                |                    |                         |                      |        |
|              |     |               |              | จ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า และจัดเก็บ                                                                              |                                                                                                                |                    |                         |                      |        |
|              |     |               |              | - แจ้งรายการจ่ายเงินให้พนักงานรับ-จ่ายเงินด้วยเช็คหรือโอนผ่านบัญชีธนาคาร                                             | ตรวจสอบสถานะงานในระบบที่แล้วเสร็จ โดย T-Code ZIW58                                                             |                    |                         |                      |        |
| ผมด.         | 1   | ผมด. P10 - 01 | ผบค.         | มีเตอร์ถูกรื้อถอนทั้งในระบบและนอกระบบ DM                                                                             |                                                                                                                |                    |                         |                      |        |

## สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P11 : กระบวนการบำรุงรักษา

| ลำดับที่ | กิจกรรม                                                              | ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ |      |      |      |           |      |      |      |       | เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง                    |
|----------|----------------------------------------------------------------------|----------------------------|------|------|------|-----------|------|------|------|-------|-----------------------------------------------|
|          |                                                                      | ผบค.                       | ผมด. | ผปป. | ผกส. | ผคค./ผคป. | ผปป. | ผบท. | ผวด. | อื่นๆ |                                               |
|          | <b>การบำรุงรักษาระบบจำหน่าย</b>                                      |                            |      |      |      |           |      |      |      |       |                                               |
| 1        | ตรวจสอบตามแผนงาน Patrol System                                       |                            |      |      |      |           |      |      |      |       |                                               |
| 1.1      | ดำเนินการเอง (ระบบจำหน่ายแรงสูง/แรงต่ำ หม้อแปลง)                     |                            |      |      |      |           |      |      |      |       | เปิดงาน ZPM2                                  |
|          | - เบิกอุปกรณ์                                                        |                            |      |      |      |           |      |      |      |       | ใบปะหน้า ZPMF018, ใบเบิก ZPM019               |
|          | - ดำเนินการบำรุงรักษาตามรายการที่ตรวจพบ/ปิดงานในระบบ                 |                            |      |      |      |           |      |      |      |       | ลงเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm), IW32         |
| 1.2      | ตรวจพบไม่สามารถดำเนินการเองได้ แจ้งแผนกที่เกี่ยวข้อง                 |                            |      |      |      |           |      |      |      |       |                                               |
|          | 1.2.1 มิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ                                        | ผปป. P11 - 02              |      |      |      |           |      |      |      |       |                                               |
|          | - ผปป. แจ้ง ผมด.                                                     | ผมด. P11 - 01              |      |      |      |           |      |      |      |       | บันทึกรายงานการตรวจสอบ Patrol                 |
|          | - ผมด. เบิกอุปกรณ์                                                   |                            |      |      |      |           |      |      |      |       | ใบเบิกอุปกรณ์                                 |
|          | - ดำเนินการบำรุงรักษาตามรายการที่ตรวจพบ                              | ผคค./ผคป. P11 - 02         |      |      |      |           |      |      |      |       | รายงานผลการดำเนินงาน ผกค.                     |
|          | 1.2.2 ระบบสายส่ง/อุปกรณ์ป้องกัน-ตัดตอนในระบบจำหน่าย                  |                            |      |      |      |           |      |      |      |       | บันทึก/โทรสารแจ้งเขตและมีการติดตามผลเป็นระยะๆ |
|          |                                                                      |                            |      |      |      |           |      |      |      |       |                                               |
| 2        | <b>แผนงานตัดต้นไม้ประจำปี</b>                                        |                            |      |      |      |           |      |      |      |       |                                               |
|          | - กฟข. จัดสรรงบประมาณประจำปีให้ กฟฟ.ในสังกัดตามแผนงานที่ขออนุมัติไว้ |                            |      |      |      |           |      |      |      |       |                                               |
|          | - ผปป. ขออนุมัติ ผกค. ดำเนินการตามแผน                                |                            |      |      |      |           |      |      |      |       |                                               |
| 2.1      | ดำเนินการเอง                                                         |                            |      |      |      |           |      |      |      |       |                                               |
|          | - ขออนุมัติ ผกค. (วงเงินไม่เกิน 5,000.- บาท) เปิดงาน PM              |                            |      |      |      |           |      |      |      |       |                                               |

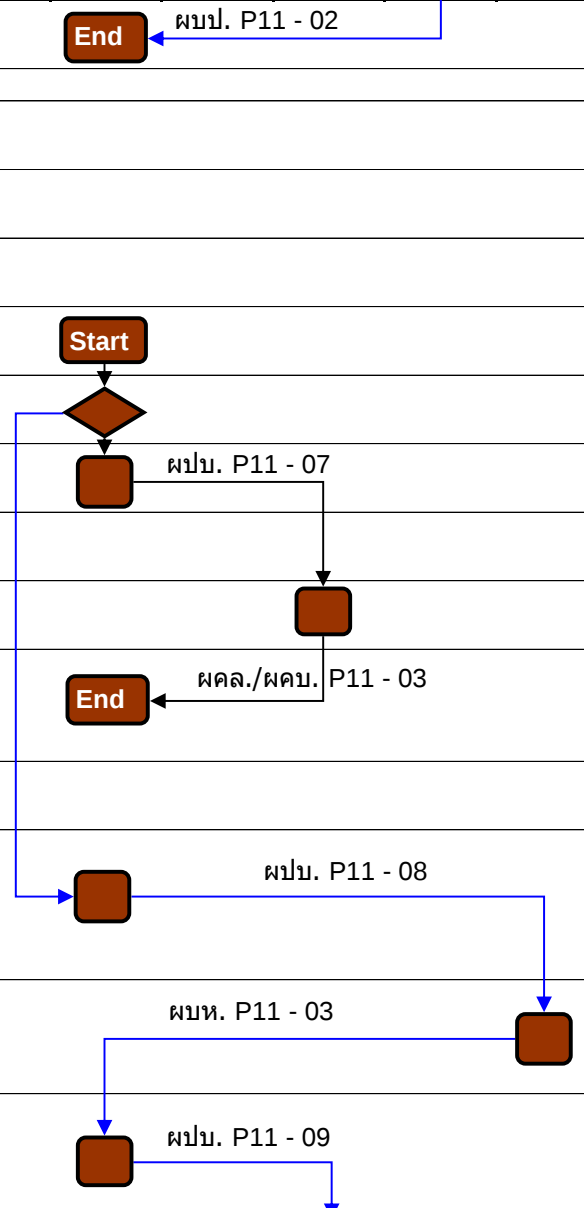


## สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P11 : กระบวนการบำรุงรักษา

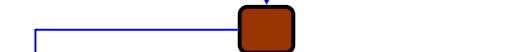
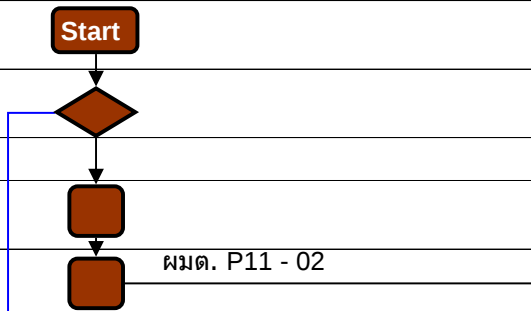
| ลำดับที่ | กิจกรรม                                                                                             | ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ |      |                                                                                     |      |           |                                                                                       |                                                                                       |      |       | เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง                                                                             |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------|-------------------------------------------------------------------------------------|------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          |                                                                                                     | ผบค.                       | ผมด. | ผปบ.                                                                                | ผกส. | ผคณ./ผคณ. | ผบป.                                                                                  | ผบท.                                                                                  | ผวด. | อื่นๆ |                                                                                                        |
|          | - แจง ผบป. เพื่อบันทึกงบประมาณ                                                                      |                            |      |                                                                                     |      |           |    |                                                                                       |      |       | ทำบันทึกแจ้งให้<br>ผบป. ลงบันทึกงบประมาณ                                                               |
|          | - ผบป.ทำใบสั่งงาน                                                                                   |                            |      |   |      |           | ← ผบป. P11 - 01                                                                       |                                                                                       |      |       | ZPM4, IW31,<br>CRTD                                                                                    |
|          | - ผกค. อนุมัติใบสั่งงาน                                                                             |                            |      |   |      |           |                                                                                       |                                                                                       |      |       | ZPM4 , IW32,<br>REL                                                                                    |
|          | - ดำเนินการแล้วเสร็จ พร้อมเคลียร์ค่าใช้จ่ายและปิดงานในระบบ                                          |                            |      |   |      |           |                                                                                       |                                                                                       |      |       | ZPM4, IW32,<br>TECO, CLSD                                                                              |
| 2.2      | จ้างเหมา (แรงงาน)                                                                                   |                            |      |                                                                                     |      |           |                                                                                       |                                                                                       |      |       |                                                                                                        |
|          | 2.2.1 ขออนุมัติจ้างเหมา, จัดทำใบ PR, เปิดงานในระบบ PM (IW31-จ้างเหมา)                               |                            |      |   |      |           | ← ผบป. P11 - 05                                                                       |                                                                                       |      |       | ZPM4, IW31,<br>REL, แผนตัดต้นไม้, มาตรฐานการ<br>ตัดต้นไม้, ใบเสนอราคา พร้อม<br>รายละเอียดการปฏิบัติงาน |
|          | 2.2.2 แจง ผบท. จัดทำใบ PO                                                                           |                            |      |                                                                                     |      |           |                                                                                       |    |      |       | อนุมัติจ้างเหมา,<br>สัญญาจ้าง, ใบ PM (ZPM4)                                                            |
|          | 2.2.3 จัดทำสัญญาจ้างหรือใบสั่งจ้าง, แจงผู้รับเหมาดำเนินการ พร้อมเรียกเก็บเงินประกันผลงาน            |                            |      |   |      |           | ← ผบท. P11 To Be -01                                                                  |                                                                                       |      |       | อนุมัติจ้างเหมา,<br>สัญญาจ้าง, ใบ PR, ใบ PO, ใบ PM<br>(ZPM4)                                           |
|          | 2.2.4 ตรวจรับงานจ้าง                                                                                |                            |      |  |      |           | ← ผบป. P11 - 06                                                                       |                                                                                       |      |       |                                                                                                        |
|          | - ผู้รับเหมาแจ้งส่งมอบงาน                                                                           |                            |      |                                                                                     |      |           |                                                                                       |                                                                                       |      |       |                                                                                                        |
|          | - ผบป. ตรวจสอบเบื้องต้น (ผู้ควบคุมงาน) พร้อมเสนอ ผกค. แจงคณะกรรมการฯ                                |                            |      |                                                                                     |      |           |                                                                                       |                                                                                       |      |       |                                                                                                        |
|          | - ผบป. แจงคณะกรรมการตรวจรับงานจ้าง                                                                  |                            |      |                                                                                     |      |           |                                                                                       |                                                                                       |      |       |                                                                                                        |
|          | 2.2.5 ผบท.สร้างใบรับของ, ตรวจสอบเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย และตั้งหนี้ AP พร้อมขออนุมัติจ่ายเงินผู้รับจ้าง |                            |      |                                                                                     |      |           |                                                                                       |  |      |       | บันทึกตรวจรับงาน<br>จากคณะกรรมการตรวจรับงาน                                                            |
|          | 2.2.6 ผบป. จ่ายเงินให้ผู้รับจ้าง พร้อมจัดส่งสำเนาการจ้างตัดต้นไม้ทั้งหมดให้ ผบป. สรุปปิดงาน         |                            |      |                                                                                     |      |           |  |                                                                                       |      |       | เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติ<br>จ่ายเงิน                                                               |

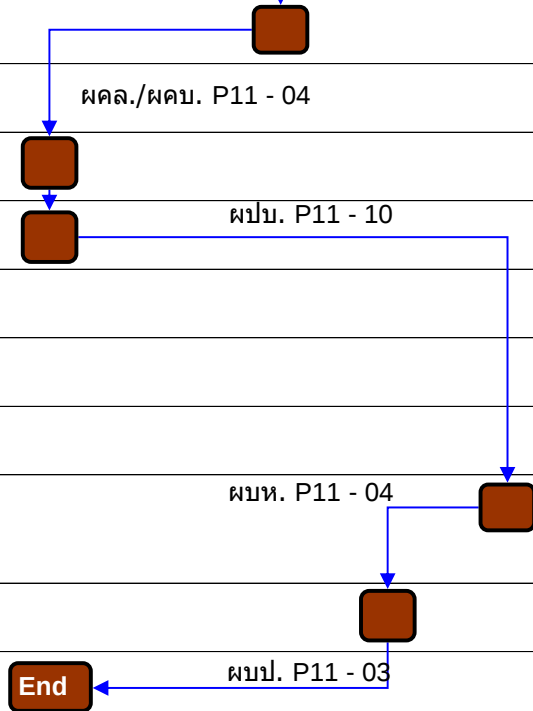
## สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P11 : กระบวนการบำรุงรักษา

| ลำดับที่ | กิจกรรม                                                                        | ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ                   |      |      |      |           |      |      |      |       | เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง                                                      |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|------|------|------|-----------|------|------|------|-------|---------------------------------------------------------------------------------|
|          |                                                                                | ผบค.                                         | ผมด. | ผปป. | ผกส. | ผคล./ผคบ. | ผบป. | ผบท. | ผวด. | อื่นๆ |                                                                                 |
|          | 2.2.7 ผปป. สรุปปิดงานในระบบ PM                                                 | <div>End</div> <div>ผบป. P11 - 02</div>      |      |      |      |           |      |      |      |       | สำเนาการจ้างตัดต้นไม้, ZPM4, IW32, TECO, CLSD                                   |
| 3        | แผนงานบำรุงรักษาระบบจำหน่ายแรงสูง/แรงต่ำ หม้อแปลง (ของ กฟภ.) ประจำปี           |                                              |      |      |      |           |      |      |      |       |                                                                                 |
|          | - กฟข. จัดสรรงบประมาณประจำปีให้ กฟฟ.ในสังกัดตามแผนงานที่ขออนุมัติไว้           |                                              |      |      |      |           |      |      |      |       |                                                                                 |
|          | - กฟข. กำหนดจำนวนหม้อแปลงและจัดสรรงบประมาณประจำปีให้ กฟฟ.ในสังกัด              |                                              |      |      |      |           |      |      |      |       |                                                                                 |
|          | - สำรวจ วัดโหลด ขออนุมัติ ผจก. ดำเนินการตามแผน                                 | <div>Start</div>                             |      |      |      |           |      |      |      |       |                                                                                 |
|          |                                                                                | <div></div>                                  |      |      |      |           |      |      |      |       |                                                                                 |
| 3.1      | ดำเนินการเอง                                                                   | <div></div> <div>ผบป. P11 - 07</div>         |      |      |      |           |      |      |      |       | ZPM4, IW32                                                                      |
|          | - เบิกอุปกรณ์                                                                  |                                              |      |      |      |           |      |      |      |       |                                                                                 |
|          | - ประกาศดับไฟเพื่อบำรุงรักษาระบบจำหน่าย, หม้อแปลง ล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วันทำการ | <div></div>                                  |      |      |      |           |      |      |      |       | ZPMF018, ZPMF019,                                                               |
|          | - ดำเนินการบำรุงรักษาตามแผน/ปิดงานในระบบ พร้อมบันทึกประวัติหม้อแปลง TFMIDX     | <div>End</div> <div>ผคล./ผคบ. P11 - 03</div> |      |      |      |           |      |      |      |       | ลงเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm), TECO, CLSD, สรุปรายงาน มป.4                    |
| 3.2      | จ้างเหมา (แรงงาน)                                                              |                                              |      |      |      |           |      |      |      |       |                                                                                 |
|          | 3.2.1 ขออนุมัติจ้างเหมา, จัดทำใบ PR, เปิดงานในระบบ PM (IW31-จ้างเหมา)          | <div></div> <div>ผบป. P11 - 08</div>         |      |      |      |           |      |      |      |       | ZPM4, IW31, REL, แผนบำรุงรักษาหม้อแปลง, ใบเสนอราคา พร้อมรายละเอียดการปฏิบัติงาน |
|          | 3.2.2 แจ้ง ผบท. จัดทำใบ PO                                                     | <div></div> <div>ผบท. P11 - 03</div>         |      |      |      |           |      |      |      |       | อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบ PM (ZPM4)                                 |
|          |                                                                                | <div></div> <div>ผบป. P11 - 09</div>         |      |      |      |           |      |      |      |       | อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR, ใบ PO, ใบ PM (ZPM4)                          |



สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P11 : กระบวนการบำรุงรักษา

| ลำดับที่ | กิจกรรม                                                                                              | ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ                                                           |      |      |      |           |      |      |      |       |  | เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง                      |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|-----------|------|------|------|-------|--|-------------------------------------------------|
|          |                                                                                                      | ผบค.                                                                                 | ผมด. | ผปป. | ผกส. | ผคค./ผคบ. | ผบป. | ผบท. | ผวด. | อื่นๆ |  |                                                 |
|          | 3.2.3 เบิกอุปกรณ์                                                                                    |    |      |      |      |           |      |      |      |       |  | ZPMF018, ZPMF019                                |
|          | - ประกาศดับไฟเพื่อบำรุงรักษาระบบจำหน่าย, หม้อแปลง ล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วันทำการ                       | ผคค./ผคบ. P11 - 04                                                                   |      |      |      |           |      |      |      |       |  |                                                 |
|          | 3.2.4 จัดทำสัญญาจ้างหรือใบสั่งจ้าง, แจ้งผู้รับเหมาดำเนินการ พร้อมเรียกเก็บเงินประกันผลงาน            |    |      |      |      |           |      |      |      |       |  | อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR, ใบ PM (ZPM4) |
|          | 3.2.5 ตรวจรับงานจ้าง                                                                                 |    |      |      |      |           |      |      |      |       |  |                                                 |
|          | - ผู้รับเหมาแจ้งส่งมอบงาน                                                                            | ผปป. P11 - 10                                                                        |      |      |      |           |      |      |      |       |  |                                                 |
|          | - ผปป. ตรวจสอบเบื้องต้น (ผู้ควบคุมงาน) พร้อมเสนอ ผกค. แจ้งคณะกรรมการฯ                                |   |      |      |      |           |      |      |      |       |  | ลงเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm)                 |
|          | - ผปป. แจ้งคณะกรรมการตรวจรับงานจ้าง                                                                  |                                                                                      |      |      |      |           |      |      |      |       |  |                                                 |
|          | 3.2.6 ผบท. สร้างใบรับของ, ตรวจสอบเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย และตั้งหนี้ AP พร้อมขออนุมัติจ่ายเงินผู้รับจ้าง |   |      |      |      |           |      |      |      |       |  | บันทึกตรวจรับงานจากคณะกรรมการตรวจรับงาน         |
|          | 3.2.7 ผบป. จ่ายเงินให้ผู้รับจ้าง พร้อมจัดส่งสำเนาการจ้างบำรุงรักษาให้ ผปป. สรุปปิดงาน                |   |      |      |      |           |      |      |      |       |  | เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน            |
|          | 3.2.8 ผปป. สรุปปิดงานในระบบ PM                                                                       | End                                                                                  |      |      |      |           |      |      |      |       |  | TECO, CLSD สรุปรายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง         |
| 4        | แผนงานบำรุงรักษามิเตอร์ประจำปี (งบลงทุน)                                                             |                                                                                      |      |      |      |           |      |      |      |       |  |                                                 |
|          | - กฟข. จัดสรรงบประมาณประจำปีให้ กฟฟ.ในสังกัดตามแผนงานที่ขออนุมัติไว้                                 |                                                                                      |      |      |      |           |      |      |      |       |  |                                                 |
|          | ขออนุมัติ ผกค. ดำเนินการตามแผน                                                                       |  |      |      |      |           |      |      |      |       |  |                                                 |
| 4.1      | ดำเนินการเอง (งบลงทุน)                                                                               |                                                                                      |      |      |      |           |      |      |      |       |  |                                                 |
|          | - เปิดงานใน WBS (CJ20N)                                                                              |   |      |      |      |           |      |      |      |       |  | ZPSI002                                         |
|          | - ขออนุมัติ ผกค. เปิดงาน (REL)                                                                       |   |      |      |      |           |      |      |      |       |  | ZPSR004                                         |



## สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P11 : กระบวนการบำรุงรักษา

| ลำดับที่ | กิจกรรม                                                                                     | ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ |                         |      |      |           |                    |                    |      |       | เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง                                                      |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-------------------------|------|------|-----------|--------------------|--------------------|------|-------|---------------------------------------------------------------------------------|
|          |                                                                                             | ผบค.                       | ผมด.                    | ผบป. | ผกส. | ผคค./ผคบ. | ผบป.               | ผบท.               | ผวด. | อื่นๆ |                                                                                 |
|          | - หลังจากอนุมัติแล้ว ผมด.ส่งใบประมาณการค่าใช้จ่ายหน่วยงานให้ ผบป. เพื่อเตรียมบันทึกงบประมาณ |                            |                         |      |      |           | ↓<br>ผบป. P11 - 04 |                    |      |       | ZPSR005 และเมื่อบันทึกงบประมาณเสร็จ ผบป. แจ้งผลการบันทึกงบประมาณ กลับมาที่ ผมด. |
|          | - เบิกอุปกรณ์                                                                               |                            | ↓<br>ผมด. P11 - 03      |      |      |           |                    |                    |      |       | ZPSF009 (ใบจอง)                                                                 |
|          | - จ่ายอุปกรณ์                                                                               |                            |                         |      |      |           | ↓                  |                    |      |       |                                                                                 |
|          | - ดำเนินการบำรุงรักษาตามแผนที่ประมาณการไว้,                                                 |                            | ↓<br>ผคค./ผคบ. P11 - 05 |      |      |           |                    |                    |      |       | CN25, KB31N ผู้ควบคุมงานลงเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm)                         |
|          | - ดำเนินการแล้วเสร็จ เบิกค่าใช้จ่าย ปิดงานทางด้านเทคนิค                                     |                            | ↓                       |      |      |           |                    |                    |      |       | สร้างอุปกรณ์หลัก, TECO ในระบบ                                                   |
|          | - ส่ง ผบป. ปิดงานทางด้านบัญชี (F2) และขึ้นบัญชีทรัพย์สิน (F4)                               |                            |                         |      |      |           | ↓<br>ผมด. P11 - 04 |                    |      | End   | ส่งปิด กส.3 (ZPSR018) CLSD                                                      |
| 4.2      | จ้างเหมา (แรงงาน)                                                                           |                            |                         |      |      |           |                    |                    |      |       |                                                                                 |
|          | เปิดงานใน WBS (CJ20N)                                                                       |                            | ↓                       |      |      |           |                    |                    |      |       | ZPSI002                                                                         |
|          | - ขออนุมัติ ผกค. เปิดงาน (REL)                                                              |                            | ↓                       |      |      |           | ↓<br>ผมด. P11 - 05 |                    |      |       | ZPSR004                                                                         |
|          | - หลังจากอนุมัติแล้ว ผมด.ส่งใบประมาณการค่าใช้จ่ายหน่วยงานให้ ผบป. เพื่อบันทึกงบประมาณ       |                            |                         |      |      |           | ↓<br>ผบป. P11 - 05 |                    |      |       | ZPSR005 และเมื่อบันทึกงบประมาณเสร็จ ผบป. แจ้งผลการบันทึกงบประมาณ กลับมาที่ ผมด. |
|          | 4.2.2 ขออนุมัติจ้างเหมา, จัดทำสัญญาจ้าง, จัดทำใบ PR                                         |                            | ↓                       |      |      |           | ↓<br>ผมด. P11 - 06 |                    |      |       |                                                                                 |
|          | 4.2.3 แจ้ง ผบท. จัดทำใบ PO                                                                  |                            |                         |      |      |           |                    | ↓                  |      |       | อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR                                               |
|          |                                                                                             |                            |                         |      |      |           |                    | ↓<br>ผบท. P11 - 05 |      |       | ใบ PO                                                                           |
|          | 4.2.4 เบิกอุปกรณ์                                                                           |                            |                         |      |      |           | ↓<br>ผมด. P11 - 07 |                    |      |       | ZPSF009 (ใบจอง)                                                                 |

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P11 : กระบวนการบำรุงรักษา

| ลำดับที่ | กิจกรรม                                                                               | ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ |                                                                                   |      |      |           |      |      |      |                                                                                     | เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง                                      |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------|------|-----------|------|------|------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
|          |                                                                                       | ผบค.                       | ผมด.                                                                              | ผปป. | ผกส. | ผคค./ผคบ. | ผปป. | ผบท. | ผวด. | อื่นๆ                                                                               |                                                                 |
|          | 4.2.5 ดำเนินการบำรุงรักษาตามแผนที่ประมาณการไว้                                        |                            |  |      |      |           |      |      |      |                                                                                     | ผู้ควบคุมงานลงเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm) CN25, KB31N         |
|          | 4.2.6 ตรวจรับงานจ้าง                                                                  |                            |  |      |      |           |      |      |      |                                                                                     |                                                                 |
|          | - ผู้รับเหมาแจ้งส่งมอบงาน                                                             |                            |                                                                                   |      |      |           |      |      |      |                                                                                     |                                                                 |
|          | - ผมด. ตรวจสอบเบื้องต้น (ผู้ควบคุมงานจ้าง) พร้อมตีตรา และเสนอ ผกค. แจ้งคณะกรรมการฯ    |                            |                                                                                   |      |      |           |      |      |      |                                                                                     | ผู้ควบคุมงานลงเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm)                     |
|          | 4.2.7 ผบท. ตรวจสอบเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย และตั้งหนี้ AP พร้อมขออนุมัติจ่ายเงินผู้รับจ้าง |                            |                                                                                   |      |      |           |      |      |      |  | บันทึกตรวจรับงานจากคณะกรรมการตรวจรับงาน                         |
|          | 4.2.8 ผปป. จ่ายเงินให้ผู้รับจ้าง                                                      |                            |                                                                                   |      |      |           |      |      |      |  | เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน                            |
|          | 4.2.9 ผมด. ปิดแฟ้มงาน TECO                                                            |                            |  |      |      |           |      |      |      |                                                                                     | ส่งปิด กส.3 (ZPSR018) พร้อมใบสร้างอุปกรณ์หลัก ,สำเนาใบสำคัญจ่าย |
|          | 4.2.10 ผปป. ปิดงานทางด้านบัญชี (F2), CLSD และขึ้นบัญชีทรัพย์สิน (F4),                 |                            |                                                                                   |      |      |           |      |      |      |  | แฟ้มงานกส.3 (ZPSR018) พร้อมใบสร้างอุปกรณ์หลัก                   |

## กระบวนงาน P11: กระบวนงานการบำรุงรักษา

| ผู้ให้บริการ | ลำดับที่ | รหัส SLA           | ขั้นตอนหลัก                                                                           | ผลลัพธ์                                                                                            | ผู้รับบริการ | เป้าหมาย |
|--------------|----------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------|
|              |          |                    | <b>การบำรุงรักษา</b>                                                                  |                                                                                                    |              |          |
|              | 1        |                    | <b>ตรวจสอบตามแผนงาน Patrol System</b>                                                 |                                                                                                    |              |          |
|              | 1.1      |                    | ดำเนินการเอง (ระบบจำหน่ายแรงสูง/แรงต่ำ หม้อแปลง) เปิดงานในระบบ ZPM2                   |                                                                                                    |              |          |
| ผปบ.         |          | ผปบ. P11 - 01      | - เบิกอุปกรณ์                                                                         | ใบปะหน้า ZPMF018, ใบเบิกอุปกรณ์ ZPM019 ภายในเวลาที่กำหนด                                           | ผคล./ผคบ.    |          |
| ผคล./ผคบ.    |          | ผคล./ผคบ. P11 - 01 | - จ่ายอุปกรณ์                                                                         | ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ ภายในเวลาที่กำหนด                                                             | ผปบ.         |          |
|              |          |                    | - ดำเนินการบำรุงรักษาตามรายการที่ตรวจพบ/ปิดงานในระบบ                                  |                                                                                                    |              |          |
|              | 1.2      |                    | ตรวจพบไม่สามารถดำเนินการเองได้ แจ้งแผนกที่เกี่ยวข้อง                                  |                                                                                                    |              |          |
| ผปบ.         |          | ผปบ. P11 - 02      | 1.2.1 มิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ                                                         |                                                                                                    |              |          |
|              |          |                    | - แจ้งรายการที่ตรวจพบ                                                                 | บันทึกรายงานการตรวจสอบ Patrol ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด                         | ผมด.         |          |
| ผมด.         |          | ผมด. P11 - 01      | - เบิกอุปกรณ์ (Drop Out /อุปกรณ์ป้องกัน)                                              | ใบปะหน้า ZPMF018, ใบเบิกอุปกรณ์ ZPM019 ภายในเวลาที่กำหนด                                           | ผคล./ผคบ.    |          |
| ผคล./ผคบ.    |          | ผคล./ผคบ. P11 - 02 | - จ่ายอุปกรณ์                                                                         | ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ ภายในเวลาที่กำหนด                                                             | ผมด.         |          |
|              |          |                    | - ดำเนินการบำรุงรักษาตามรายการที่ตรวจพบ/ปิดงานในระบบ                                  |                                                                                                    |              |          |
| ผปบ.         |          | ผปบ. P11 - 03      | 1.2.2 ระบบสายส่ง/อุปกรณ์ป้องกัน-ตัดตอนในระบบจำหน่าย                                   | บันทึก/โทรสารแจ้ง ผปบ. ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด                                | ผปบ.         |          |
|              |          |                    |                                                                                       |                                                                                                    |              |          |
|              | 2        |                    | <b>แผนงานตัดต้นไม้ประจำปี</b>                                                         |                                                                                                    |              |          |
|              |          |                    | - กฟช. จัดสรรงบประมาณประจำปีให้ กฟฟ.ในสังกัด ตามแผนงานที่ขออนุมัติไว้                 |                                                                                                    |              |          |
|              |          |                    | - ผปบ.ขออนุมัติ ผวก. ดำเนินการตามแผน                                                  |                                                                                                    |              |          |
|              | 2.1      |                    | ดำเนินการเอง                                                                          |                                                                                                    |              |          |
| ผปบ.         |          |                    | - ขออนุมัติ ผวก. (วงเงินไม่เกิน 5,000.- บาท) เปิดงาน PM                               |                                                                                                    |              |          |
|              |          | ผปบ. P11 - 04      | - แจ้ง ผปบ. เพื่อบันทึกปริมาณ                                                         | อนุมัติงานตัดต้นไม้ (ดำเนินการเอง)                                                                 | ผปบ.         |          |
| ผปบ.         |          | ผปบ. P11 - 01      | - แจ้งผลการตั้งงบประมาณ                                                               | การแจ้งผลการบันทึกงบประมาณภายในเวลาที่กำหนด                                                        | ผปบ.         |          |
| ผปบ.         |          |                    | - ขออนุมัติใบสั่งงาน                                                                  |                                                                                                    |              |          |
|              |          |                    | - ดำเนินการแล้วเสร็จ พร้อมเคลียร์ค่าใช้จ่ายและปิดงานในระบบ                            |                                                                                                    |              |          |
|              | 2.2      |                    | จ้างเหมา (แรงงาน)                                                                     |                                                                                                    |              |          |
| ผปบ.         |          |                    | 2.2.1 ขออนุมัติจ้างเหมา, จัดทำสัญญาจ้าง, จัดทำใบ PR, เปิดงานในระบบ PM (IW31-จ้างเหมา) | ZPM4, IW31, REL                                                                                    |              |          |
|              |          | ผปบ. P11 - 05      | 2.2.2 แจ้ง ผบห. จัดทำใบ PO                                                            | เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR, ME5A, ZPM4) ที่มีการอนุมัติในระบบแล้ว | ผบห.         |          |
| ผบห.         |          | ผบห. P11 - 01      | ใบ PO                                                                                 | ใบ PO ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด                                                         | ผปบ.         |          |
| ผปบ.         |          |                    | 2.2.3 แจ้งผู้รับเหมาดำเนินการ                                                         |                                                                                                    |              |          |
|              |          |                    | 2.2.4 ตรวจรับงานจ้าง                                                                  |                                                                                                    |              |          |
|              |          |                    | - ผู้รับเหมาแจ้งผลการดำเนินงาน                                                        |                                                                                                    |              |          |
|              |          |                    | - ผปบ. ตรวจสอบเบื้องต้น (ผู้ควบคุมงาน) พร้อมเสนอ ผวก. แจ้งคณะกรรมการฯ                 |                                                                                                    |              |          |
|              |          |                    | - ผปบ. -แจ้งคณะกรรมการตรวจรับงานจ้าง                                                  |                                                                                                    |              |          |

ภาระงาน P11: ภาระงานการบำรุงรักษา

| ผู้ให้บริการ | ลำดับที่ | รหัส SLA           | ขั้นตอนหลัก                                                                                 | ผลลัพธ์                                                                                                                   | ผู้รับบริการ | เป้าหมาย |
|--------------|----------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------|
|              |          | ผปบ. P11 - 06      | 2.2.5 ผบท. ตรวจสอบเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย และตั้งหนี้ AP พร้อมขออนุมัติจ่ายเงินผู้รับจ้าง       | เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบส่งมอบงานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของกรรมการตรวจรับงานจ้าง) | ผบท.         |          |
| ผบท.         |          | ผบท. P11 - 02      | 2.2.6 ผปบ. จ่ายเงินให้ผู้รับจ้าง พร้อมจัดส่งสำเนาการจ้างตัดต้นไม่ทั้งหมดให้ ผปบ. สรุปปิดงาน | เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน, ตั้งหนี้ AP ภายในเวลาที่กำหนด                                                       | ผปบ.         |          |
| ผปบ.         |          | ผปบ. P11 - 02      | 2.2.7 ผปบ. สรุปปิดงานในระบบ PM                                                              | รายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง                                                                                                  | ผปบ.         |          |
|              | 3        |                    | แผนงานบำรุงรักษาระบบจำหน่ายแรงสูง/แรงต่ำ หม้อแปลง (ของ กฟภ.) ประจำปี                        |                                                                                                                           |              |          |
|              |          |                    | - กฟข. จัดสรรงบประมาณประจำปีให้ กฟฟ.ในสังกัด ตามแผนงานที่ขออนุมัติไว้                       |                                                                                                                           |              |          |
|              |          |                    | - ผปบ.ขออนุมัติ ผจก. ดำเนินงานตามแผน                                                        |                                                                                                                           |              |          |
|              | 3.1      |                    | ดำเนินการเอง                                                                                |                                                                                                                           |              |          |
| ผปบ.         |          | ผปบ. P11 - 07      | - เบิกอุปกรณ์ (ถ้ามีการเบิก)                                                                | ใบปะหน้า ZPMF018, ใบเบิกอุปกรณ์ ZPM019 ภายในเวลาที่กำหนด                                                                  | ผคค./ผคบ.    |          |
| ผคค./ผคบ.    |          | ผคค./ผคบ. P11 - 03 | - ดำเนินการบำรุงรักษาตามรายการที่ตรวจพบ/ปิดงานในระบบ                                        | ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ ภายในเวลาที่กำหนด                                                                                    | ผปบ.         |          |
|              | 3.2      |                    | จ้างเหมา (แรงงาน)                                                                           |                                                                                                                           |              |          |
| ผปบ.         |          |                    | 3.2.1 ขออนุมัติจ้างเหมา, จัดทำสัญญาจ้าง, จัดทำใบ PR เปิดงานในระบบ PM (IW31-จ้างเหมา)        | ZPM4, IW31, REL                                                                                                           |              |          |
|              |          | ผปบ. P11 - 08      | 3.2.2 แจ้ง ผบท. จัดทำใบ PO                                                                  | เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR,ME5A, ZPM4) ที่มีการอนุมัติในระบบแล้ว                         | ผบท.         |          |
| ผบท.         |          | ผบท. P11 - 03      | ใบ PO                                                                                       | ใบ PO ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด                                                                                | ผปบ.         |          |
| ผปบ.         |          | ผปบ. P11 - 09      | 3.2.3 เบิกอุปกรณ์                                                                           | ใบปะหน้า ZPMF018, ใบเบิกอุปกรณ์ ZPM019 ภายในเวลาที่กำหนด                                                                  | ผคค./ผคบ.    |          |
| ผคค./ผคบ.    |          | ผคค./ผคบ. P11 - 04 | - จ่ายอุปกรณ์                                                                               | ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ ภายในเวลาที่กำหนด                                                                                    | ผปบ.         |          |
| ผปบ.         |          |                    | 3.2.4 แจ้งผู้รับเหมาดำเนินการ                                                               |                                                                                                                           |              |          |
|              |          |                    | 3.2.5 ตรวจรับงานจ้าง                                                                        |                                                                                                                           |              |          |
|              |          |                    | - ผู้รับเหมาแจ้งผลการดำเนินงาน                                                              |                                                                                                                           |              |          |
|              |          |                    | - ผปบ. ตรวจสอบเบื้องต้น (ผู้ควบคุมงาน) พร้อมเสนอ ผจก. แจ้งคณะกรรมการฯ                       |                                                                                                                           |              |          |
|              |          |                    | - ผปบ. แจ้งคณะกรรมการตรวจรับงานจ้าง                                                         |                                                                                                                           |              |          |
|              |          | ผปบ. P11 - 10      | 3.2.6 ผบท. ตรวจสอบเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย และตั้งหนี้ AP พร้อมขออนุมัติจ่ายเงินผู้รับจ้าง       | เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบส่งมอบงานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของกรรมการตรวจรับงานจ้าง) | ผบท.         |          |
| ผบท.         |          | ผบท. P11 - 04      | 3.2.7 ผปบ. จ่ายเงินให้ผู้รับจ้าง พร้อมจัดส่งสำเนาการจ้างตัดต้นไม่ทั้งหมดให้ ผปบ. สรุปปิดงาน | เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน, ตั้งหนี้ AP ภายในเวลาที่กำหนด                                                       | ผปบ.         |          |
| ผปบ.         |          | ผปบ. P11 - 03      | 3.2.8 ผปบ. สรุปปิดงานในระบบ PM                                                              | รายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง                                                                                                  | ผปบ.         |          |
|              | 4        |                    | แผนงานบำรุงรักษามีเตอร์ประจำปี (งบลงทุน)                                                    |                                                                                                                           |              |          |
|              |          |                    | - กฟข. จัดสรรงบประมาณประจำปีให้ กฟฟ.ในสังกัด ตามแผนงานที่ขออนุมัติไว้                       |                                                                                                                           |              |          |
|              |          |                    | - ผมต.ขออนุมัติ ผจก. ดำเนินงานตามแผน                                                        |                                                                                                                           |              |          |
| ผมต.         | 4.1      |                    | ดำเนินการเอง (งบลงทุน)                                                                      |                                                                                                                           |              |          |
|              |          |                    | - เปิดงานใน WBS (CJ20N) พร้อมเปลี่ยนสถานะจาก A0 เป็น A1                                     | ZPSI002                                                                                                                   |              |          |

**กระบวนการงาน P11: กระบวนการบำรุงรักษา**

| ผู้ให้บริการ | ลำดับที่ | รหัส SLA           | ขั้นตอนหลัก                                                                                         | ผลลัพธ์                                                                                                                                     | ผู้รับบริการ | เป้าหมาย |
|--------------|----------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------|
|              |          |                    | - ขออนุมัติ ผจก. เปิดงาน (REL)                                                                      | ZPSR004                                                                                                                                     |              |          |
|              |          | ผมด. P11 - 02      | - หลังจากอนุมัติแล้ว ผมด.ส่งใบประมาณการค่าใช้จ่ายหน้างานให้ ผบป. เพื่อตั้งงบประมาณ                  | อนุมัติงานบำรุงรักษามีเตอร์ (ดำเนินการเอง)                                                                                                  | ผบป.         |          |
| ผบป.         |          | ผบป. P11 - 04      | - แจ้งผลการตั้งงบประมาณ                                                                             | การแจ้งผลการบันทึกงบประมาณ                                                                                                                  | ผมด.         |          |
| ผมด.         |          | ผมด. P11 - 03      | - เบิกอุปกรณ์                                                                                       | ใบปะหน้า ZPMF018, ใบเบิกอุปกรณ์ ZPM019 ภายในเวลาที่กำหนด                                                                                    | ผคล./ผคบ.    |          |
| ผคล./ผคบ.    |          | ผคล./ผคบ. P11 - 05 | - จ่ายอุปกรณ์                                                                                       | ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ ภายในเวลาที่กำหนด                                                                                                      | ผมด.         |          |
| ผมด.         |          |                    | - ดำเนินการบำรุงรักษาตามแผนที่ประมาณการไว้, ผู้ควบคุมงานลงเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm)             |                                                                                                                                             |              |          |
|              |          |                    | - ดำเนินการแล้วเสร็จ เบิกค่าใช้จ่าย ปิดงานทางด้านเทคนิค                                             | CN25, KB31N, TECO ในระบบ                                                                                                                    |              |          |
|              |          | ผมด. P11 - 04      | - ส่ง ผบป. ปิดงานทางด้านบัญชี (F2) และขึ้นบัญชีทรัพย์สิน (F4)                                       | แฟ้มงาน กส.3 (ZPSR018) พร้อมใบสร้างอุปกรณ์หลัก (ADS) ภายในเวลาที่กำหนด                                                                      | ผบป.         |          |
|              | 4.2      |                    | จ้างเหมา (แรงงาน)                                                                                   |                                                                                                                                             |              |          |
| ผมด.         |          |                    | 4.2.1- เปิดงานใน WBS (CJ20N) พร้อมแจ้ง ผบป.เปลี่ยนสถานะจาก A0 เป็น A1                               |                                                                                                                                             | ผบป.         |          |
|              |          |                    | - ขออนุมัติ ผจก. เปิดงาน (REL)                                                                      | ZPM4, IW31, REL                                                                                                                             |              |          |
|              |          | ผมด. P11 - 05      | - หลังจากอนุมัติแล้ว ผมด.ส่งใบประมาณการค่าใช้จ่ายหน้างานให้ ผบป. เพื่อตั้งงบประมาณ                  | อนุมัติงาน, ใบประมาณการค่าใช้จ่าย หน้างาน                                                                                                   | ผบป.         |          |
| ผบป.         |          | ผบป. P11 - 05      | - แจ้งผลการตั้งงบประมาณ                                                                             | การแจ้งผลการบันทึกงบประมาณภายในเวลาที่กำหนด                                                                                                 |              |          |
| ผมด.         |          |                    | 4.2.2 ขออนุมัติจ้างเหมา, จัดทำสัญญาจ้าง, จัดทำใบ PR, เปิดงานในระบบ PS                               | การแจ้งผลการตั้งงบประมาณภายในเวลาที่กำหนด                                                                                                   | ผมด.         |          |
|              |          | ผมด. P11 - 06      | 4.2.3 แจ้ง ผบห. จัดทำใบ PO                                                                          | เอกสารที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR) ภายในเวลาที่กำหนด                                                      | ผบห.         |          |
| ผบห.         |          | ผบห. P11 - 05      | ใบ PO                                                                                               | ใบ PO ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด                                                                                                  | ผมด.         |          |
| ผมด.         |          | ผมด. P11 - 07      | 4.2.4 เบิกอุปกรณ์ (ถ้ามี)                                                                           | ใบปะหน้า ZPSF009, ใบเบิกอุปกรณ์ ZPM019 ภายในเวลาที่กำหนด                                                                                    | ผคล./ผคบ.    |          |
| ผคล./ผคบ.    |          | ผคล./ผคบ. P11 - 06 | 4.2.5 ดำเนินการบำรุงรักษาตามแผนที่ประมาณการไว้, ผู้ควบคุมงานลงเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm)         | ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ ภายในเวลาที่กำหนด                                                                                                      | ผมด.         |          |
| ผมด.         |          |                    | 4.2.6 ตรวจสอบงานจ้าง                                                                                |                                                                                                                                             |              |          |
|              |          |                    | - ผู้รับเหมาแจ้งผลการดำเนินงาน                                                                      |                                                                                                                                             |              |          |
|              |          |                    | - ผมด. ตรวจสอบเบื้องต้น (ผู้ควบคุมงาน) พร้อมติดรา                                                   |                                                                                                                                             |              |          |
|              |          |                    | - ผมด. แจ้งคณะกรรมการตรวจสอบงานเพื่อเบิกจ่ายเงิน                                                    |                                                                                                                                             |              |          |
|              |          | ผมด. P11 - 08      | 4.2.7 ผบห. ตรวจสอบเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย และตั้งหนี้ AP พร้อมขออนุมัติจ่ายเงินผู้รับจ้าง               | เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบส่งมอบงานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของกรรมการตรวจสอบงานจ้าง) ภายในเวลาที่กำหนด | ผบห.         |          |
| ผบห.         |          | ผบห. P11 - 06      | 4.2.8 ผบป. จ่ายเงินให้ผู้รับจ้าง พร้อมจัดส่งสำเนาการจ้างบำรุงรักษามีเตอร์ทั้งหมดให้ ผมด. สรุปปิดงาน | เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน, ตั้งหนี้ AP ภายในเวลาที่กำหนด                                                                         | ผบป.         |          |
| ผบป.         |          | ผบป. P11 - 06      | 4.2.9 ผมด. ปิดงาน TECO                                                                              | รายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง                                                                                                                    | ผมด.         |          |
| ผมด.         |          | ผมด. P11 - 09      | 4.2.10 ผบป. ปิดงานด้านบัญชี F2, ขึ้นบัญชีทรัพย์สิน F4                                               | แฟ้มงาน กส.3 (ZPSR018) พร้อมใบสร้างอุปกรณ์หลัก (ADS) ภายในเวลาที่กำหนด                                                                      | ผบป.         |          |

แบบฟอร์มติดตามและประเมินผลตามข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการงาน

กระบวนการงาน: **P11 การบำรุงรักษา**

| ผู้ให้บริการ | SLA | รหัส SLA                               | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                   | การตรวจสอบเอกสาร                                                                                                                                          | การตรวจสอบระบบ T-CODE                                                         | สาเหตุ |
|--------------|-----|----------------------------------------|--------------|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|--------|
| ผบห.         | 1   | ผบห. P11 - 01<br>จ้างเหมาตัดต้นไม้     | ผบป.         | ใบ PO ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด                          | อนุมัติจ้างเหมา,<br>สัญญาจ้าง, ใบ PR, ใบ PO, ใบ PM                                                                                                        | (ZPM4)                                                                        |        |
| ผบห.         | 2   | ผบห. P11 - 02<br>จ้างเหมาตัดต้นไม้     | ผบป.         | เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน, ตั้งหนี้ AP ภายในเวลาที่กำหนด | ตรวจสอบบันทึก ที่ ผจก. อนุมัติให้จ่ายเงิน เปรียบเทียบกับการตรวจรับในระบบงาน                                                                               | MM ( Good Receive) โดย T-Code MB90 และการตั้งหนี้ในระบบ AP ด้วย T-Code ME80FN |        |
| ผบห.         | 3   | ผบห. P11 - 03<br>บำรุงรักษาระบบจำหน่าย | ผบป.         | ใบ PO ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด                          | อนุมัติจ้างเหมา,<br>สัญญาจ้าง, ใบ PR, ใบ PO, ใบ PM (ZPM4)                                                                                                 | (ZPM4)                                                                        |        |
| ผบห.         | 4   | ผบห. P11 - 04<br>บำรุงรักษาระบบจำหน่าย | ผบป.         | เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน, ตั้งหนี้ AP ภายในเวลาที่กำหนด | ตรวจสอบบันทึก ที่ ผจก. อนุมัติให้จ่ายเงิน เปรียบเทียบกับการตรวจรับในระบบงาน MM ( Good Receive) โดย T-Code MB90 และการตั้งหนี้ในระบบ AP ด้วย T-Code ME80FN | MM ( Good Receive) โดย T-Code MB90 และการตั้งหนี้ในระบบ AP ด้วย T-Code ME80FN |        |
| ผบห.         | 5   | ผบห. P11 - 05<br>บำรุงรักษามีเตอร์     | ผมด.         | ใบ PO ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด                          | อนุมัติจ้างเหมา,<br>สัญญาจ้าง, ใบ PR, ใบ PO, ใบ PM (ZPM4)                                                                                                 | (ZPM4)                                                                        |        |

แบบฟอร์มติดตามและประเมินผลตามข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการงาน

กระบวนการงาน: P11 การบำรุงรักษา

| ผู้ให้บริการ | SLA | รหัส SLA                                             | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                      | การตรวจสอบเอกสาร                                                                                                                                                  | การตรวจสอบระบบ T-CODE                                                         | สาเหตุ |
|--------------|-----|------------------------------------------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|--------|
| ผบห.         | 6   | ผบห. P11 - 06<br>บำรุงรักษามีเตอร์                   | ผบป.         | เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน,<br>ตั้งหนี้ AP ภายในเวลาที่กำหนด | ตรวจสอบบันทึก ที่ ผจก. อนุมัติ<br>ให้จ่ายเงิน เปรียบเทียบกับการ<br>ตรวจรับในระบบงาน MM ( Good Receive) โดย T-Code MB90 และการตั้งหนี้ในระบบ AP ด้วย T-Code ME80FN | MM ( Good Receive) โดย T-Code MB90 และการตั้งหนี้ในระบบ AP ด้วย T-Code ME80FN |        |
| ผคล./ผคบ.    | 1   | ผคล./ผคบ. P11 - 01<br>Patrol ดำเนินการเอง            | ผปบ.         | ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ ภายในเวลาที่กำหนด                                 | ใบปะหน้า ZPMF018,<br>ใบเบิก ZPMF019                                                                                                                               | ใบปะหน้า ZPMF018,<br>ใบเบิก ZPMF019                                           |        |
| ผคล./ผคบ.    | 2   | ผคล./ผคบ. P11 - 02<br>Patrol จ้างเหมา                | ผมด.         | ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ ภายในเวลาที่กำหนด                                 | ใบปะหน้า ZPMF018,<br>ใบเบิก ZPMF020                                                                                                                               | ใบปะหน้า ZPMF018,<br>ใบเบิก ZPMF020                                           |        |
| ผคล./ผคบ.    | 3   | ผคล./ผคบ. P11 - 03<br>ระบบจำหน่าย ดำเนินการเอง       | ผปบ.         | ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ ภายในเวลาที่กำหนด                                 | ใบปะหน้า ZPMF018,<br>ใบเบิก ZPMF021                                                                                                                               | ใบปะหน้า ZPMF018,<br>ใบเบิก ZPMF021                                           |        |
| ผคล./ผคบ.    | 4   | ผคล./ผคบ. P11 - 04<br>ระบบจำหน่าย จ้างเหมา           | ผปบ.         | ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ ภายในเวลาที่กำหนด                                 | ใบปะหน้า ZPMF018,<br>ใบเบิก ZPMF022                                                                                                                               | ใบปะหน้า ZPMF018,<br>ใบเบิก ZPMF022                                           |        |
| ผคล./ผคบ.    | 5   | ผคล./ผคบ. P11 - 05<br>บำรุงรักษามีเตอร์ ดำเนินการเอง | ผมด.         | ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ ภายในเวลาที่กำหนด                                 | ใบปะหน้า ZPMF018,<br>ใบเบิก ZPMF023                                                                                                                               | ใบปะหน้า ZPMF018,<br>ใบเบิก ZPMF023                                           |        |

แบบฟอร์มติดตามและประเมินผลตามข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการ

กระบวนการ: P11 การบำรุงรักษา

| ผู้ให้บริการ | SLA | รหัส SLA                                            | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                               | การตรวจสอบเอกสาร                                                            | การตรวจสอบระบบ T-CODE               | สาเหตุ |
|--------------|-----|-----------------------------------------------------|--------------|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|--------|
| ผคล./ผคบ.    | 6   | ผคล./ผคบ. P11 - 06<br>บำรุงรักษามอเตอร์<br>จ้างเหมา | ผมด.         | ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ ภายในเวลาที่กำหนด          | ใบปะหน้า ZPMF018,<br>ใบเบิก ZPMF024                                         | ใบปะหน้า ZPMF018,<br>ใบเบิก ZPMF024 |        |
| ผบป.         | 1   | ผบป. P11 - 01<br>ตัดต้นไม้<br>ดำเนินการเอง          | ผบป.         | การแจ้งผลการบันทึกงบประมาณ<br>ภายในเวลาที่กำหนด | บันทึกงบประมาณ                                                              | ZPM4, IW31, CRTD                    |        |
| ผบป.         | 2   | ผบป. P11 - 02<br>ตัดต้นไม้ จ้างเหมา                 | ผบป.         | รายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง                        | เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติ<br>จ่ายเงิน                                    |                                     |        |
| ผบป.         | 3   | ผบป. P11 - 03<br>บำรุงรักษาระบบจำหน่าย<br>จ้างเหมา  | ผบป.         | รายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง                        | เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติ<br>จ่ายเงิน                                    |                                     |        |
| ผบป.         | 4   | ผบป. P11 - 04<br>บำรุงรักษามอเตอร์<br>ดำเนินการเอง  | ผบป.         | การแจ้งผลการบันทึกงบประมาณ                      | เมื่อบันทึกงบประมาณเสร็จ<br>ผบป. แจ้งผลการบันทึก<br>งบประมาณ กลับมาที่ ผมด. | ZPSR005                             |        |
| ผบป.         | 5   | ผบป. P11 - 05<br>บำรุงรักษามอเตอร์<br>จ้างเหมา      | ผบป.         | การแจ้งผลการบันทึกงบประมาณ<br>ภายในเวลาที่กำหนด |                                                                             |                                     |        |
| ผบป.         | 6   | ผบป. P11 - 06<br>บำรุงรักษามอเตอร์<br>จ้างเหมา      | ผมด.         | รายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง                        | เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติ<br>จ่ายเงิน                                    |                                     |        |

แบบฟอร์มติดตามและประเมินผลตามข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการงาน

กระบวนการงาน: P11 การบำรุงรักษา

| ผู้ให้บริการ | SLA | รหัส SLA                          | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                          | การตรวจสอบเอกสาร                                                           | การตรวจสอบระบบ T-CODE            | สาเหตุ |
|--------------|-----|-----------------------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|--------|
|              |     | ฝปบ.                              |              | ตรวจสอบตามแผนงาน Patrol System                                             | ตรวจสอบบันทึกอนุมัติแผนงาน patrol เปรียบเทียบกับแผนงานใน                   | ระบบ PM ด้วย T-Code IP16         |        |
|              |     |                                   |              | ดำเนินการเอง (ระบบจำหน่ายแรงสูง/แรงต่ำ หม้อแปลง)                           | เปิดใบสั่งงานเพื่อแก้ไขระบบจำหน่าย ด้วยใบสั่งงาน ZPM2                      | ZPM2                             |        |
| ฝปบ.         | 1   | ฝปบ. P11 - 01 Patrol ดำเนินการเอง | ผคส./ผคบ.    | ใบปะหน้า ZPMF018, ใบเบิกอุปกรณ์ ZPM019 ภายในเวลาที่กำหนด                   | ตรวจสอบสถานะระบบตามใบสั่งงานนั้น                                           | ใบปะหน้า ZPMF018, ใบเบิก ZPMF019 |        |
| ฝปบ.         | 2   | ฝปบ. P11 - 02 Patrol ดำเนินการเอง | ผมด.         | บันทึกรายงานการตรวจสอบ Patrol ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด | ตรวจสอบบันทึกแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการ เปรียบเทียบกับใบสั่งงานในระบบ WMS |                                  |        |
| ฝปบ.         | 3   | ฝปบ. P11 - 03 Patrol ดำเนินการเอง | ฝปบ.         | บันทึก/โทรสารแจ้ง ฝปบ. ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด        | ตรวจสอบบันทึกแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการ เปรียบเทียบกับใบสั่งงานในระบบ WMS |                                  |        |
|              |     | ฝปบ. patrol                       |              | ดำเนินการแก้ไขตามรายการที่ตรวจพบ/ปิดงานในระบบ                              | ตรวจสอบใบสั่งงานด้วย                                                       | T-Code IW73                      |        |
|              |     | ฝปบ. ตัดต้นไม้                    |              | กฟข. จัดสรรงบประมาณประจำปีให้ กฟฟ.ในสังกัด ตามแผนงานที่ขออนุมัติไว้        |                                                                            |                                  |        |
|              |     |                                   |              | ฝปบ. ขออนุมัติ ผจก. ดำเนินการตามแผน                                        |                                                                            |                                  |        |

แบบฟอร์มติดตามและประเมินผลตามข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการ

กระบวนการ: P11 การบำรุงรักษา

| ผู้ให้บริการ | SLA | รหัส SLA                                | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                                                                                                                   | การตรวจสอบเอกสาร                                                                                                                 | การตรวจสอบระบบ T-CODE                          | สาเหตุ |
|--------------|-----|-----------------------------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------|
| ผปบ.         | 4   | ผปบ. P11 - 04<br>ตัดต้นไม้ ดำเนินการเอง | ผบป.         | - อนุมัติงานตัดต้นไม้ ดำเนินการเอง                                                                                                                                                                  | ตรวจสอบบันทึกอนุมัติแผนงาน<br>ตัดต้นไม้ เปรียบเทียบกับ<br>งบประมาณที่แต่ละ กฟฟ.<br>ได้รับจัดสรรงบประมาณด้วย                      | T-Code S_ALR_87013611 (รหัส<br>บัญชี 53050020) |        |
|              |     |                                         |              | - เปิดงาน PM<br>- ทำใบสั่งงาน<br>- ผวก. อนุมัติใบสั่งงาน<br>- ดำเนินการแล้วเสร็จ และปิดงานใน<br>ระบบ                                                                                                | ตรวจสอบใบสั่งงานด้วย                                                                                                             | T-Code IW39                                    |        |
| ผปบ.         | 5   | ผปบ. P11 - 05<br>ตัดต้นไม้ จ้างเหมา     | ผบห.         | เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้าง<br>เหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR, ME5A,<br>ZPM4) ที่มีการอนุมัติในระบบแล้ว                                                                                           | แผนตัดต้นไม้, มาตรฐานการ<br>ตัดต้นไม้, ใบเสนอราคา พร้อม<br>รายละเอียดการปฏิบัติงาน                                               | ZPM4, IW31, REL                                |        |
|              |     |                                         |              | - ขออนุมัติจ้างเหมา, จัดทำใบ PR,<br>เปิดงานในระบบ PM<br>- แจ้ง ผบห. จัดทำใบ PO<br>- จัดทำสัญญาจ้างหรือใบสั่งจ้าง, แจ้ง<br>ผู้รับเหมาดำเนินการ พร้อมเรียกเก็บ<br>เงินประกันผลงาน<br>- ตรวจรับงานจ้าง | ตรวจสอบวันที่ บันทึกอนุมัติ<br>หลักการ และจ้างเหมาแรงงาน<br>เปรียบเทียบกับวันที่จัดทำ<br>PR/PO รวมถึงรายงานการตรวจ<br>รับงานจ้าง | T-Code ME80FN                                  |        |
| ผปบ.         | 6   | ผปบ. P11 - 06<br>ตัดต้นไม้ จ้างเหมา     | ผบห.         | เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้าง<br>เหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบส่งมอบ<br>งานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของ<br>กรรมการตรวจรับงานจ้าง)                                                               | บันทึกตรวจรับงาน<br>จากคณะกรรมการตรวจรับงาน                                                                                      |                                                |        |

แบบฟอร์มติดตามและประเมินผลตามข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการ

กระบวนการ: P11 การบำรุงรักษา

| ผู้ให้บริการ | SLA | รหัส SLA                      | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                             | การตรวจสอบเอกสาร                                                                                                                                          | การตรวจสอบระบบ T-CODE                                  | สาเหตุ |
|--------------|-----|-------------------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|--------|
|              |     | ผบห.                          |              | ผบห.สร้างใบรับของ, ตรวจสอบเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย และตั้งหนี้ AP พร้อมขออนุมัติจ่ายเงินผู้รับจ้าง | ตรวจสอบบันทึก ที่ ผจก. อนุมัติให้จ่ายเงิน เปรียบเทียบกับการตรวจรับในระบบงาน MM ( Good Receive) โดย T-Code MB90 และการตั้งหนี้ในระบบ AP ด้วย T-Code ME80FN | T-Code MB90 และการตั้งหนี้ในระบบ AP ด้วย T-Code ME80FN |        |
|              |     | ผปบ.                          |              | ผปบ. สรุปปิดงานในระบบ PM                                                                      | ตรวจสอบการปิดงาน                                                                                                                                          | ด้วย T-Code IW39                                       |        |
|              |     | ผปบ.<br>บำรุงรักษาระบบจำหน่าย |              | แผนงานบำรุงรักษาระบบจำหน่ายแรงสูง/แรงต่ำ หม้อแปลง (ของ กฟภ.) ประจำปี                          | ตรวจสอบบันทึกอนุมัติแผนงานบำรุงรักษาระบบจำหน่ายแรงสูง/แรงต่ำ หม้อแปลง เปรียบเทียบกับแผนงาน                                                                | ระบบ PM ด้วย T-Code IP16                               |        |
|              |     |                               |              | กฟข. จัดสรรงบประมาณประจำปีให้ กฟฟ.ในสังกัด ตามแผนงานที่ขออนุมัติไว้                           | ตรวจสอบบันทึกอนุมัติแผนงานบำรุงรักษาระบบจำหน่ายแรงสูง/แรงต่ำ หม้อแปลง เปรียบเทียบกับงบประมาณที่แต่ละ กฟฟ. ได้รับจัดสรรงบประมาณ                            | T-Code S_ALR87013611                                   |        |
|              |     |                               |              | สำรวจ วัดโหลด ขออนุมัติ ผจก. ดำเนินการตามแผน                                                  | ตรวจสอบบันทึกอนุมัติแผนงานวัดโหลด เปรียบเทียบกับแผนงาน                                                                                                    | ระบบ PM ด้วย T-Code IP16                               |        |

แบบฟอร์มติดตามและประเมินผลตามข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการ

กระบวนการ: **P11 การบำรุงรักษา**

| ผู้ให้บริการ | SLA | รหัส SLA                                      | ผู้รับบริการ  | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                                                     | การตรวจสอบเอกสาร                                                                                                     | การตรวจสอบระบบ T-CODE                                      | สาเหตุ |
|--------------|-----|-----------------------------------------------|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|--------|
| ผปบ.         | 7   | ผปบ. P11 - 07<br>ระบบจำหน่าย ดำเนินการ<br>เอง | ผคล./<br>ผคบ. | ใบปะหน้า ZPMF018, ใบเบิกอุปกรณ์<br>ZPM019 ภายในเวลาที่กำหนด                                                                           | - ตรวจสอบใบเบิกอุปกรณ์<br>- ตรวจสอบสถานะระบบตาม<br>ใบสั่งงานนั้น                                                     |                                                            |        |
|              |     |                                               |               | ประกาศดับไฟเพื่อบำรุงรักษาระบบ<br>จำหน่าย, หม้อแปลง ส่องหน้าอย่าง<br>น้อย 3 วันทำการ                                                  | ตรวจสอบบันทึกอนุมัติแผนดับ<br>ไฟ ไปตรวจสอบกับ โปรแกรม<br>E-Respond (กิจกรรม P) ของ<br>E/O                            |                                                            |        |
| ผปบ.         | 8   | ผปบ. P11 - 08<br>ระบบจำหน่าย จ้างเหมา         | ผบห.          | เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้าง<br>เหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR, ME5A,<br>ZPM4) ที่มีการอนุมัติในระบบแล้ว                             | ตรวจสอบวันที่ บันทึกอนุมัติ<br>หลักการ และจ้าง เปรียบเทียบ<br>กับวันที่จัดทำ PR/PO รวมถึง<br>รายงานการตรวจรับงานจ้าง | T-Code ME80FN                                              |        |
| ผปบ.         | 9   | ผปบ. P11 - 09<br>ระบบจำหน่าย จ้างเหมา         | ผคล./<br>ผคบ. | ใบปะหน้า ZPMF018, ใบเบิกอุปกรณ์<br>ZPM019 ภายในเวลาที่กำหนด                                                                           | - ตรวจสอบใบเบิกอุปกรณ์<br>- ตรวจสอบสถานะระบบตาม<br>ใบสั่งงานนั้น                                                     | ( ZPMF019)                                                 |        |
| ผปบ.         | 10  | ผปบ. P11 - 10<br>ระบบจำหน่าย จ้างเหมา         | ผบห.          | เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้าง<br>เหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบส่งมอบ<br>งานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของ<br>กรรมการตรวจรับงานจ้าง) | ตรวจสอบบันทึก ที่ ผจก. อนุมัติ<br>ให้จ่ายเงิน เปรียบเทียบกับการ<br>ตรวจรับในระบบงาน MM (<br>Good Receive)            | T-Code MB90 และการตั้งหนี้ใน<br>ระบบ AP ด้วย T-Code ME80FN |        |

แบบฟอร์มติดตามและประเมินผลตามข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการงาน

กระบวนการงาน: **P11 การบำรุงรักษา**

| ผู้ให้บริการ | SLA | รหัส SLA                                           | ผู้รับบริการ  | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                            | การตรวจสอบเอกสาร                                      | การตรวจสอบระบบ T-CODE | สาเหตุ |
|--------------|-----|----------------------------------------------------|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------|--------|
| ผมด.         | 1   | ผมด. P11 - 01<br>Patrol ดำเนินการเอง               | ผคค./<br>ผคค. | ใบปะหน้า ZPMF018, ใบเบิกอุปกรณ์<br>ZPM019 ภายในเวลาที่กำหนด                                  | ตรวจสอบใบเบิกอุปกรณ์<br>( ZPMF019)                    | ( ZPMF019)            |        |
|              |     | ผมด.งาน patrol                                     |               | ดำเนินการแก้ไขตามรายการที่ตรวจ<br>พบ/ปิดงานในระบบ                                            | ตรวจสอบใบสั่งงาน                                      | T-Code IW73           |        |
|              |     | ผมด. งานบำรุงรักษา<br>มิเตอร์                      |               | - กฟข. จัดสรรงบประมาณประจำปีให้<br>- อนุมัติ ผจก. ดำเนินการตามแผน                            | ตรวจสอบบันทึกขออนุมัติ<br>ปรับปรุงมิเตอร์ จากเขต      |                       |        |
| ผมด.         | 2   | ผมด. P11 - 02<br>บำรุงรักษามิเตอร์<br>ดำเนินการเอง | ผบป.          | อนุมัติงานบำรุงรักษามิเตอร์<br>(ดำเนินการเอง)                                                | อนุมัติ ผจก. เปิดงาน (REL)                            | ZPSR004               |        |
| ผมด.         | 3   | ผมด. P11 - 03<br>บำรุงรักษามิเตอร์<br>ดำเนินการเอง | ผคค./<br>ผคค. | ใบปะหน้า ZPMF018, ใบเบิกอุปกรณ์<br>ZPM019 ภายในเวลาที่กำหนด                                  | ZPSF009 (ใบจอง)<br>ตรวจสอบใบเบิกอุปกรณ์<br>( ZPMF019) |                       |        |
| ผมด.         | 4   | ผมด. P11 - 04<br>บำรุงรักษามิเตอร์<br>ดำเนินการเอง | ผบป.          | เพิ่มงาน กส.3 (ZPSR018) พร้อมใบ<br>สร้างอุปกรณ์หลัก (ADS) ภายในเวลา<br>ที่กำหนด              | ตรวจสอบการปิดงาน                                      | ด้วย T-Code IW39      |        |
| ผมด.         | 5   | ผมด. P11 - 05<br>บำรุงรักษามิเตอร์<br>จ้างเหมา     | ผบป.          | อนุมัติงาน, ใบประมาณการค่าใช้จ่าย<br>หน้างาน                                                 | อนุมัติ ผจก. เปิดงาน (REL)                            | ZPSR004               |        |
| ผมด.         | 6   | ผมด. P11 - 06<br>บำรุงรักษามิเตอร์<br>จ้างเหมา     | ผบห.          | เอกสารที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน<br>(อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR)<br>ภายในเวลาที่กำหนด | อนุมัติจ้างเหมา,<br>สัญญาจ้าง, ใบ PR, ใบ PO, ใบ<br>PM | ZPM4                  |        |

แบบฟอร์มติดตามและประเมินผลตามข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการ

กระบวนการ: P11 การบำรุงรักษา

| ผู้ให้บริการ | SLA | รหัส SLA                                       | ผู้รับบริการ  | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                                                                           | การตรวจสอบเอกสาร                                                                                       | การตรวจสอบระบบ T-CODE                                      | สาเหตุ |
|--------------|-----|------------------------------------------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|--------|
| ผมด.         | 7   | ผมด. P11 - 07<br>บำรุงรักษามีเตอร์<br>จ้างเหมา | ผคล./<br>ผคบ. | ใบปะหน้า ZPSF009, ใบเบิกอุปกรณ์<br>ZPM019 ภายในเวลาที่กำหนด                                                                                                 | ตรวจสอบใบเบิกอุปกรณ์                                                                                   | ZPMF019                                                    |        |
| ผมด.         | 8   | ผมด. P11 - 08<br>บำรุงรักษามีเตอร์<br>จ้างเหมา | ผบห.          | เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้าง<br>เหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบส่งมอบ<br>งานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของ<br>กรรมการตรวจรับงานจ้าง) ภายในเวลา<br>ที่กำหนด | ตรวจสอบบันทึก ที่ ผจก. อนุมัติ<br>ให้จ่ายเงิน เปรียบเทียบกับการ<br>ตรวจรับในระบบงาน MM ( Good Receive) | T-Code MB90 และการตั้งหนี้ใน<br>ระบบ AP ด้วย T-Code ME80FN |        |
| ผมด.         | 9   | ผมด. P11 - 09<br>บำรุงรักษามีเตอร์<br>จ้างเหมา | ผบป.          | แฟ้มงาน กส.3 (ZPSR018) พร้อมใบ<br>สร้างอุปกรณ์หลัก (ADS) ภายในเวลา<br>ที่กำหนด                                                                              | ตรวจสอบการปิดงาน ด้วย                                                                                  | T-Code IW39                                                |        |

แบบฟอร์มติดตามและประเมินผลตามข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการงาน

กระบวนการงาน: P11 การบำรุงรักษา

| ผู้ให้บริการ | SLA | รหัส SLA                               | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                  | แหล่งข้อมูลในการตรวจสอบ                                                                                                                                  | เป็นไปตามกระบวนการงาน | เอกสารส่งมอบ ตามข้อตกลง | ระยะเวลาการส่งเอกสาร | สาเหตุ |
|--------------|-----|----------------------------------------|--------------|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|----------------------|--------|
| ผบห.         | 1   | ผบห. P11 - 01<br>จ้างเหมาตัดต้นไม้     | ผบป.         | ใบ PO ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด                         | อนุมัติจ้างเหมา,<br>สัญญาจ้าง, ใบ PR, ใบ PO, ใบ PM (ZPM4)                                                                                                |                       |                         |                      |        |
| ผบห.         | 2   | ผบห. P11 - 02<br>จ้างเหมาตัดต้นไม้     | ผบป.         | เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน, ดั้งนี้ AP ภายในเวลาที่กำหนด | ตรวจสอบบันทึก ที่ ผจก. อนุมัติให้จ่ายเงิน เปรียบเทียบกับการตรวจรับในระบบงาน MM ( Good Receive) โดย T-Code MB90 และการดั่งนี้ในระบบ AP ด้วย T-Code ME80FN |                       |                         |                      |        |
| ผบห.         | 3   | ผบห. P11 - 03<br>บำรุงรักษาระบบจำหน่าย | ผบป.         | ใบ PO ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด                         | อนุมัติจ้างเหมา,<br>สัญญาจ้าง, ใบ PR, ใบ PO, ใบ PM (ZPM4)                                                                                                |                       |                         |                      |        |
| ผบห.         | 4   | ผบห. P11 - 04<br>บำรุงรักษาระบบจำหน่าย | ผบป.         | เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน, ดั้งนี้ AP ภายในเวลาที่กำหนด | ตรวจสอบบันทึก ที่ ผจก. อนุมัติให้จ่ายเงิน เปรียบเทียบกับการตรวจรับในระบบงาน MM ( Good Receive) โดย T-Code MB90 และการดั่งนี้ในระบบ AP ด้วย T-Code ME80FN |                       |                         |                      |        |
| ผบห.         | 5   | ผบห. P11 - 05<br>บำรุงรักษามีเตอร์     | ผมด.         | ใบ PO ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด                         | อนุมัติจ้างเหมา,<br>สัญญาจ้าง, ใบ PR, ใบ PO, ใบ PM (ZPM4)                                                                                                |                       |                         |                      |        |

แบบฟอร์มติดตามและประเมินผลตามข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการ

กระบวนการ: P11 การบำรุงรักษา

| ผู้ให้บริการ | SLA | รหัส SLA                                                | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                 | แหล่งข้อมูลในการตรวจสอบ                                                                                                                                 | เป็นไปตามกระบวนการ | เอกสารส่งมอบ ตามข้อตกลง | ระยะเวลาการส่งเอกสาร | สาเหตุ |
|--------------|-----|---------------------------------------------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------------------|----------------------|--------|
| ผบห.         | 6   | ผบห. P11 - 06<br>บำรุงรักษามอเตอร์                      | ผบป.         | เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน, ตังหน้ AP ภายในเวลาที่กำหนด | ตรวจสอบบันทึก ที่ ผจก. อนุมัติให้จ่ายเงิน เปรียบเทียบกับการตรวจรับในระบบงาน MM ( Good Receive) โดย T-Code MB90 และการตังหน้ในระบบ AP ด้วย T-Code ME80FN |                    |                         |                      |        |
| ผคล./ผคบ.    | 1   | ผคล./ผคบ. P11 - 01<br>Patrol ดำเนินการเอง               | ผบป.         | ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ ภายในเวลาที่กำหนด                            | ใบปะหน้า ZPMF018,<br>ใบเบิก ZPMF019                                                                                                                     |                    |                         |                      |        |
| ผคล./ผคบ.    | 2   | ผคล./ผคบ. P11 - 02<br>Patrol จ้างเหมา                   | ผมด.         | ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ ภายในเวลาที่กำหนด                            | ใบปะหน้า ZPMF018,<br>ใบเบิก ZPMF020                                                                                                                     |                    |                         |                      |        |
| ผคล./ผคบ.    | 3   | ผคล./ผคบ. P11 - 03<br>ระบบจำหน่าย ดำเนินการเอง          | ผบป.         | ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ ภายในเวลาที่กำหนด                            | ใบปะหน้า ZPMF018,<br>ใบเบิก ZPMF021                                                                                                                     |                    |                         |                      |        |
| ผคล./ผคบ.    | 4   | ผคล./ผคบ. P11 - 04<br>ระบบจำหน่าย จ้างเหมา              | ผบป.         | ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ ภายในเวลาที่กำหนด                            | ใบปะหน้า ZPMF018,<br>ใบเบิก ZPMF022                                                                                                                     |                    |                         |                      |        |
| ผคล./ผคบ.    | 5   | ผคล./ผคบ. P11 - 05<br>บำรุงรักษามอเตอร์<br>ดำเนินการเอง | ผมด.         | ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ ภายในเวลาที่กำหนด                            | ใบปะหน้า ZPMF018,<br>ใบเบิก ZPMF023                                                                                                                     |                    |                         |                      |        |

แบบฟอร์มติดตามและประเมินผลตามข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการ

กระบวนการ: P11 การบำรุงรักษา

| ผู้ให้บริการ | SLA | รหัส SLA                                            | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                           | แหล่งข้อมูลในการตรวจสอบ                                                                 | เป็นไปตามกระบวนการ | เอกสารส่งมอบ ตามข้อตกลง | ระยะเวลาการส่งเอกสาร | สาเหตุ |
|--------------|-----|-----------------------------------------------------|--------------|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------------------|----------------------|--------|
| ผดล./ผดบ.    | 6   | ผดล./ผดบ. P11 - 06<br>บำรุงรักษามอเตอร์<br>จ้างเหมา | ผดต.         | ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ ภายในเวลาที่กำหนด      | ใบปะหน้า ZPMF018,<br>ใบเบิก ZPMF024                                                     |                    |                         |                      |        |
| ผบป.         | 1   | ผบป. P11 - 01<br>ตัดต้นไม้<br>ดำเนินการเอง          | ผบป.         | การแจ้งผลการบันทึกงบประมาณภายในเวลาที่กำหนด | บันทึกงบประมาณ<br>ZPM4, IW31, CRTD                                                      |                    |                         |                      |        |
| ผบป.         | 2   | ผบป. P11 - 02<br>ตัดต้นไม้ จ้างเหมา                 | ผบป.         | รายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง                    | เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติ<br>จ่ายเงิน                                                |                    |                         |                      |        |
| ผบป.         | 3   | ผบป. P11 - 03<br>บำรุงรักษาระบบจำหน่าย<br>จ้างเหมา  | ผบป.         | รายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง                    | เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติ<br>จ่ายเงิน                                                |                    |                         |                      |        |
| ผบป.         | 4   | ผบป. P11 - 04<br>บำรุงรักษามอเตอร์<br>ดำเนินการเอง  | ผบป.         | การแจ้งผลการบันทึกงบประมาณภายในเวลาที่กำหนด | ZPSR005 และเมื่อบันทึก<br>งบประมาณเสร็จ ผบป. แจ้งผลการ<br>บันทึกงบประมาณ กลับมาที่ ผดต. |                    |                         |                      |        |
| ผบป.         | 5   | ผบป. P11 - 05<br>บำรุงรักษามอเตอร์<br>จ้างเหมา      | ผบป.         | การแจ้งผลการบันทึกงบประมาณภายในเวลาที่กำหนด |                                                                                         |                    |                         |                      |        |
| ผบป.         | 6   | ผบป. P11 - 06<br>บำรุงรักษามอเตอร์<br>จ้างเหมา      | ผดต.         | รายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง                    | เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติ<br>จ่ายเงิน                                                |                    |                         |                      |        |

แบบฟอร์มติดตามและประเมินผลตามข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการ

กระบวนการ: P11 การบำรุงรักษา

| ผู้ให้บริการ | SLA | รหัส SLA                          | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                          | แหล่งข้อมูลในการตรวจสอบ                                                          | เป็นไปตามกระบวนการ | เอกสารส่งมอบ ตามข้อตกลง | ระยะเวลาการส่งเอกสาร | สาเหตุ |
|--------------|-----|-----------------------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------------------|----------------------|--------|
|              |     | ฟปบ.                              |              | ตรวจสอบตามแผนงาน Patrol System                                             | ตรวจสอบบันทึกอนุมัติแผนงาน patrol เปรียบเทียบกับแผนงานในระบบ PM ด้วย T-Code IP16 |                    |                         |                      |        |
|              |     | ฟปบ.                              |              | ดำเนินการเอง (ระบบจำหน่ายแรงสูง/แรงต่ำ หม้อแปลง)                           | เปิดใบสั่งงานเพื่อแก้ไขระบบจำหน่าย ด้วยใบสั่งงาน ZPM2                            |                    |                         |                      |        |
| ฟปบ.         | 1   | ฟปบ. P11 - 01 Patrol ดำเนินการเอง | ผคล./ผคบ.    | ใบปะหน้า ZPMF018, ใบเบิกอุปกรณ์ ZPM019 ภายในเวลาที่กำหนด                   | ตรวจสอบสถานะระบบตามใบสั่งงานนั้น                                                 |                    |                         |                      |        |
| ฟปบ.         | 2   | ฟปบ. P11 - 02 Patrol ดำเนินการเอง | ผมด.         | บันทึกรายงานการตรวจสอบ Patrol ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด | ตรวจสอบบันทึกแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการ เปรียบเทียบกับใบสั่งงานในระบบ WMS       |                    |                         |                      |        |
| ฟปบ.         | 3   | ฟปบ. P11 - 03 Patrol ดำเนินการเอง | ฟปบ.         | บันทึก/โทรสารแจ้ง ฟปบ. ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด        | ตรวจสอบบันทึกแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการ เปรียบเทียบกับใบสั่งงานในระบบ WMS       |                    |                         |                      |        |
|              |     | ฟปบ. patrol                       |              | ดำเนินการแก้ไขตามรายการที่ตรวจพบ/ปัดงานในระบบ                              | ตรวจสอบใบสั่งงานด้วย T-Code IW73                                                 |                    |                         |                      |        |
|              |     | ฟปบ. ตัดต้นไม้                    |              | กฟข. จัดสรรงบประมาณประจำปีให้ กฟฟ.ในสังกัด ตามแผนงานที่ขออนุมัติไว้        |                                                                                  |                    |                         |                      |        |
|              |     |                                   |              | ฟปบ. ขออนุมัติ ผก. ดำเนินการตามแผน                                         |                                                                                  |                    |                         |                      |        |

แบบฟอร์มติดตามและประเมินผลตามข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการ

กระบวนการ: P11 การบำรุงรักษา

| ผู้ให้บริการ | SLA | รหัส SLA                                 | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                                                                                                       | แหล่งข้อมูลในการตรวจสอบ                                                                                                                     | เป็นไปตามกระบวนการ | เอกสารส่งมอบ ตามข้อตกลง | ระยะเวลาการส่งเอกสาร | สาเหตุ |
|--------------|-----|------------------------------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------------------|----------------------|--------|
| ผบ.บ.        | 4   | ผบ.บ. P11 - 04<br>ตัดต้นไม้ ดำเนินการเอง | ผบ.บ.        | อนุมัติงานตัดต้นไม้ (ดำเนินการเอง)                                                                                                                                                      | ตรวจสอบบันทึกอนุมัติแผนงานตัดต้นไม้ เปรียบเทียบกับงบประมาณที่แต่ละ กฟฟ. ได้รับจัดสรรงบประมาณด้วย T-Code S_ALR_87013611 (รหัสบัญชี 53050020) |                    |                         |                      |        |
|              |     |                                          |              | - เบื้องาน PM<br>- ทำใบสั่งงาน<br>- ผจก. อนุมัติใบสั่งงาน<br>- ดำเนินการแล้วเสร็จ และปฏิบัติงานใน                                                                                       | ตรวจสอบใบสั่งงานด้วย T-Code IW39                                                                                                            |                    |                         |                      |        |
| ผบ.บ.        | 5   | ผบ.บ. P11 - 05<br>ตัดต้นไม้ จ้างเหมา     | ผบ.บ.        | เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR, ME5A, ZPM4) ที่มีการอนุมัติในระบบแล้ว                                                                                      | ZPM4, IW31, REL, แผนตัดต้นไม้, มาตรฐานการตัดต้นไม้, ใบเสนอราคา พร้อมรายละเอียดการปฏิบัติงาน                                                 |                    |                         |                      |        |
|              |     |                                          |              | - ขออนุมัติจ้างเหมา, จัดทำใบ PR, เบื้องานในระบบ PM<br>- แจ้ง ผบ.บ. จัดทำใบ PO<br>- จัดทำสัญญาจ้างหรือใบสั่งจ้าง, แจ้งผู้รับเหมาดำเนินการ พร้อมเรียกเก็บเงินประกันผลงาน<br>- ตรวจสอบจ้าง | ตรวจสอบวันที่ บันทึกอนุมัติหลักการ และจ้างเหมาแรงงาน เปรียบเทียบกับวันที่จัดทำ PR/PO รวมถึงรายงานการตรวจรับงานจ้างด้วย T-Code ME80FN        |                    |                         |                      |        |
| ผบ.บ.        | 6   | ผบ.บ. P11 - 06<br>ตัดต้นไม้ จ้างเหมา     | ผบ.บ.        | เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบส่งมอบงานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของกรรมการตรวจรับงานจ้าง)                                                               | บันทึกตรวจรับงานจากคณะกรรมการตรวจรับงาน                                                                                                     |                    |                         |                      |        |

แบบฟอร์มติดตามและประเมินผลตามข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการ

กระบวนการ: P11 การบำรุงรักษา

| ผู้ให้บริการ | SLA | รหัส SLA                   | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                                      | แหล่งข้อมูลในการตรวจสอบ                                                                                                                                                                                                                  | เป็นไปตามกระบวนการ | เอกสารส่งมอบ ตามข้อตกลง | ระยะเวลาการส่งเอกสาร | สาเหตุ |
|--------------|-----|----------------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------------------|----------------------|--------|
|              |     | ผบท.                       |              | ผบท.สร้างใบรับของ, ตรวจสอบเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย และตั้งหนี้ AP พร้อมขออนุมัติจ่ายเงินผู้รับจ้าง                          | ตรวจสอบบันทึก ที่ ผก. อนุมัติให้จ่ายเงิน เปรียบเทียบกับการตรวจรับในระบบงาน MM ( Good Receive) โดย T-Code MB90 และการตั้งหนี้ในระบบ AP ด้วย T-Code ME80FN                                                                                 |                    |                         |                      |        |
|              |     | ผบบ.                       |              | ผบบ. สรุปปีงานในระบบ PM                                                                                                | ตรวจสอบการปีงาน ด้วย T-Code IW39                                                                                                                                                                                                         |                    |                         |                      |        |
|              |     | ผบบ. บำรุงรักษาระบบจำหน่าย |              | แผนงานบำรุงรักษาระบบจำหน่ายแรงสูง/แรงต่ำ หม้อแปลง (ของ กฟภ.) ประจำปี                                                   | ตรวจสอบบันทึกอนุมัติแผนงานบำรุงรักษาระบบจำหน่ายแรงสูง/แรงต่ำ หม้อแปลง เปรียบเทียบกับแผนงานในระบบ PM ด้วย T-Code IP16                                                                                                                     |                    |                         |                      |        |
|              |     | ผบบ. บำรุงรักษาระบบจำหน่าย |              | กฟข. จัดสรรงบประมาณประจำปีให้ กฟฟ.ในสังกัด ตามแผนงานที่ขออนุมัติไว้<br><br>สำรวจ วัดโหลด ขออนุมัติ ผก. ดำเนินการตามแผน | ตรวจสอบบันทึกอนุมัติแผนงานบำรุงรักษาระบบจำหน่ายแรงสูง/แรงต่ำ หม้อแปลง เปรียบเทียบกับงบประมาณแต่ละ กฟฟ. ได้รับจัดสรรงบประมาณด้วย T-Code S_ALR87013611<br>ตรวจสอบบันทึกอนุมัติแผนงานวัดโหลด เปรียบเทียบกับแผนงานในระบบ PM ด้วย T-Code IP16 |                    |                         |                      |        |

**แบบฟอร์มติดตามและประเมินผลตามข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการงาน**

**กระบวนการงาน: P11 การบำรุงรักษา**

| ผู้ให้บริการ | SLA | รหัส SLA                                  | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                                         | แหล่งข้อมูลในการตรวจสอบ                                                                                                                                   | เป็นไปตามกระบวนการงาน | เอกสารส่งมอบ ตามข้อตกลง | ระยะเวลาการส่งเอกสาร | สาเหตุ |
|--------------|-----|-------------------------------------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|----------------------|--------|
| ผปบ.         | 7   | ผปบ. P11 - 07<br>ระบบจำหน่าย ดำเนินการเอง | ผคล./ผคบ.    | ใบปะหน้า ZPMF018, ใบเบิกอุปกรณ์ ZPM019 ภายในเวลาที่กำหนด                                                                  | - ตรวจสอบใบเบิกอุปกรณ์ ( ZPMF019)<br>- ตรวจสอบสถานะระบบตามใบสั่งงานนั้น                                                                                   |                       |                         |                      |        |
|              |     |                                           |              | ประกาศดับไฟเพื่อบำรุงรักษาระบบจำหน่าย, หม้อแปลง ล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วันทำการ                                              | ตรวจสอบบันทึกอนุมัติแผนดับไฟ ไปตรวจสอบกับ โปรแกรม E-Respond (กิจกรรม P) ของ E/O                                                                           |                       |                         |                      |        |
| ผปบ.         | 8   | ผปบ. P11 - 08<br>ระบบจำหน่าย จ้างเหมา     | ผบห.         | เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR, ME5A, ZPM4) ที่มีการอนุมัติในระบบแล้ว                        | ตรวจสอบวันที่ บันทึกอนุมัติหลักการ และจ้าง เปรียบเทียบกับวันที่จัดทำ PR/PO รวมถึงรายงานการตรวจรับงานจ้าง ด้วย T-Code ME80FN                               |                       |                         |                      |        |
| ผปบ.         | 9   | ผปบ. P11 - 09<br>ระบบจำหน่าย จ้างเหมา     | ผคล./ผคบ.    | ใบปะหน้า ZPMF018, ใบเบิกอุปกรณ์ ZPM019 ภายในเวลาที่กำหนด                                                                  | - ตรวจสอบใบเบิกอุปกรณ์ ( ZPMF019)<br>- ตรวจสอบสถานะระบบตามใบสั่งงานนั้น                                                                                   |                       |                         |                      |        |
| ผปบ.         | 10  | ผปบ. P11 - 10<br>ระบบจำหน่าย จ้างเหมา     | ผบห.         | เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบส่งมอบงานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของกรรมการตรวจรับงานจ้าง) | ตรวจสอบบันทึก ที่ ผจก. อนุมัติให้จ่ายเงิน เปรียบเทียบกับการตรวจรับในระบบงาน MM ( Good Receive) โดย T-Code MB90 และการตั้งหนี้ในระบบ AP ด้วย T-Code ME80FN |                       |                         |                      |        |

**แบบฟอร์มติดตามและประเมินผลตามข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการงาน**

**กระบวนการงาน: P11 การบำรุงรักษา**

| ผู้ให้บริการ | SLA | รหัส SLA                                           | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                            | แหล่งข้อมูลในการตรวจสอบ                                   | เป็นไปตามกระบวนการงาน | เอกสารส่งมอบ ตามข้อตกลง | ระยะเวลาการส่งเอกสาร | สาเหตุ |
|--------------|-----|----------------------------------------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|----------------------|--------|
| ผมด.         | 1   | ผมด. P11 - 01<br>Patrol ดำเนินการเอง               | ผคล./ผคบ.    | ใบปะหน้า ZPMF018, ใบเบิกอุปกรณ์ ZPM019 ภายในเวลาที่กำหนด                                     | ตรวจสอบใบเบิกอุปกรณ์ ( ZPMF019)                           |                       |                         |                      |        |
|              |     | ผมด.งาน patrol                                     |              | ดำเนินการแก้ไขตามรายการที่ตรวจพบ/ปัดงานในระบบ                                                | ตรวจสอบใบสั่งงานด้วย T-Code IW73                          |                       |                         |                      |        |
|              |     | ผมด. งานบำรุงรักษามอเตอร์                          |              | - กฟข. จัดสรรงบประมาณประจำปีให้<br>- อนุมัติ ผจก. ดำเนินการตามแผน                            | ตรวจสอบบันทึกขออนุมัติปรับปรุงมอเตอร์ จากเขต              |                       |                         |                      |        |
| ผมด.         | 2   | ผมด. P11 - 02<br>บำรุงรักษามอเตอร์<br>ดำเนินการเอง | ผบป.         | อนุมัติงานบำรุงรักษามอเตอร์ (ดำเนินการเอง)                                                   | อนุมัติ ผจก. เป็ดงาน (REL) ZPSR004                        |                       |                         |                      |        |
| ผมด.         | 3   | ผมด. P11 - 03<br>บำรุงรักษามอเตอร์<br>ดำเนินการเอง | ผคล./ผคบ.    | ใบปะหน้า ZPMF018, ใบเบิกอุปกรณ์ ZPM019 ภายในเวลาที่กำหนด                                     | ZPSF009 (ใบจอง)<br>ตรวจสอบใบเบิกอุปกรณ์ ( ZPMF019)        |                       |                         |                      |        |
| ผมด.         | 4   | ผมด. P11 - 04<br>บำรุงรักษามอเตอร์<br>ดำเนินการเอง | ผบป.         | แฟ้มงาน กส.3 (ZPSR018) พร้อมใบสร้างอุปกรณ์หลัก (ADS) ภายในเวลาที่กำหนด                       | ตรวจสอบการปิดงาน ด้วย T-Code IW39                         |                       |                         |                      |        |
| ผมด.         | 5   | ผมด. P11 - 05<br>บำรุงรักษามอเตอร์<br>จ้างเหมา     | ผบป.         | อนุมัติงาน, ใบประมาณการค่าใช้จ่าย<br>หน้างาน                                                 | อนุมัติ ผจก. เป็ดงาน (REL) ZPSR004                        |                       |                         |                      |        |
| ผมด.         | 6   | ผมด. P11 - 06<br>บำรุงรักษามอเตอร์<br>จ้างเหมา     | ผบห.         | เอกสารที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน<br>(อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR)<br>ภายในเวลาที่กำหนด | อนุมัติจ้างเหมา,<br>สัญญาจ้าง, ใบ PR, ใบ PO, ใบ PM (ZPM4) |                       |                         |                      |        |

แบบฟอร์มติดตามและประเมินผลตามข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการ

กระบวนการ: P11 การบำรุงรักษา

| ผู้ให้บริการ | SLA | รหัส SLA                                       | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                                                                           | แหล่งข้อมูลในการตรวจสอบ                                                                                                                                                  | เป็นไปตามกระบวนการ | เอกสารส่งมอบ ตามข้อตกลง | ระยะเวลาการส่งเอกสาร | สาเหตุ |
|--------------|-----|------------------------------------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------------------|----------------------|--------|
| ผมด.         | 7   | ผมด. P11 - 07<br>บำรุงรักษามอเตอร์<br>จ้างเหมา | ผคล./ผคบ.    | ใบปะหน้า ZPSF009, ใบเบิกอุปกรณ์<br>ZPM019 ภายในเวลาที่กำหนด                                                                                                 | ตรวจสอบใบเบิกอุปกรณ์<br>( ZPMF019)                                                                                                                                       |                    |                         |                      |        |
| ผมด.         | 8   | ผมด. P11 - 08<br>บำรุงรักษามอเตอร์<br>จ้างเหมา | ผบห.         | เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้าง<br>เหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบส่งมอบ<br>งานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของ<br>กรรมการตรวจรับงานจ้าง) ภายในเวลา<br>ที่กำหนด | ตรวจสอบบันทึก ที่ ผจก. อนุมัติให้<br>จ่ายเงิน เปรียบเทียบกับการตรวจรับ<br>ในระบบงาน MM ( Good Receive)<br>โดย T-Code MB90 และการตั้งหนี้<br>ในระบบ AP ด้วย T-Code ME80FN |                    |                         |                      |        |
| ผมด.         | 9   | ผมด. P11 - 09<br>บำรุงรักษามอเตอร์<br>จ้างเหมา | ผบป.         | แฟ้มงาน กส.3 (ZPSR018) พร้อมใบ<br>สร้างอุปกรณ์หลัก (ADS) ภายในเวลาที่<br>กำหนด                                                                              | ตรวจสอบการปิดงาน ด้วย T-Code<br>IW39                                                                                                                                     |                    |                         |                      |        |