



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คู่มือการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement)

กระบวนการงาน P1-P11

สายงานพัฒนาองค์กร
ฝ่ายพัฒนารัฐกิจ กองระบบงานรัฐกิจ

คำนำ

ตามแผนยุทธศาสตร์ กฟผ. 2557-2566 และ แผนยุทธศาสตร์ Balance Scorecard พ.ศ. 2557-2559 มุ่งดำเนินการมุ่งเน้นที่ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Center Organization) และเพิ่มสมรรถนะปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยให้ความสำคัญในการพัฒนากระบวนการภายใน (Internal Process) ให้มีประสิทธิภาพ และ ประสิทธิภาพ ลดต้นทุน ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

กองระบบงานธุรกิจ ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ ซึ่งทำหน้าที่เป็นหน่วยงานประสาน (Facilitator) ในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการภายในให้ กฟผ. และได้ดำเนินการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ของ กฟผ. โดยกำหนดเป็นเกณฑ์วัดผลระหว่าง กฟผ. และ กระทรวงการคลัง (IRDP) ดังนั้นเพื่อให้การพัฒนากระบวนการภายในอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ กองระบบงานธุรกิจ จึงได้จัดทำคู่มือฉบับนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ SLA และ เรียนรู้วิธีการติดตามประเมินผลข้อตกลงระดับการให้บริการทั้ง 11 กระบวนการ

กองระบบงานธุรกิจหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของทุกการไฟฟ้า ให้มีการให้บริการที่เป็นมาตรฐานนำไปสู่การพัฒนาการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศและยั่งยืนสืบต่อไป

กองระบบงานธุรกิจ

ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ

ตุลาคม 2556

สารบัญ

คำนำ	ก
วัตถุประสงค์/ขอบเขต	1
คำจำกัดความ	2
หน้าที่ความรับผิดชอบ	6
กระบวนการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า (P1)	7
กระบวนการแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (P2)	17
กระบวนการขอใช้ไฟ (P3)	35
กระบวนการบริการด้านมิเตอร์ (P4)	43
กระบวนการตอบข้อร้องเรียน (P5)	57
กระบวนการดับไฟล่วงหน้า (P6)	67
กระบวนการจดหน่วย แฉ่งค่าไฟฟ้า (P7)	78
กระบวนการจดหน่วย พิมพ์บิล แฉ่งค่าไฟฟ้า (P8)	88
กระบวนการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน (P9)	100
กระบวนการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (P10)	107
กระบวนการบำรุงรักษา (P11)	113
ภาคผนวก	135

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อใช้เป็นแนวทางให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำไปดำเนินงานให้เป็นไปตามข้อตกลงระดับการให้บริการได้อย่างถูกต้อง
- 1.2 เพื่อให้การปฏิบัติงานระหว่างแผนกเกิดความถูกต้อง รวดเร็ว สั้นไหล ไม่ติดขัด และลดอุปสรรคในการทำงาน และมีการควบคุมให้ดำเนินงานเกิดปัญหาน้อยที่สุด
- 1.3 เพื่อสร้างการรับรู้และแก้ไขปัญหาร่วมกัน
- 1.4 เพื่อสร้างกระบวนการทำงานให้เป็นรูปแบบเดียวกันสามารถพัฒนาให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นได้อย่างมีระบบ
- 1.5 พัฒนาและยกระดับการให้บริการสู่การบริการที่เป็นเลิศ เพื่อตอบสนองลูกค้าและผู้ใช้ไฟ

2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ครอบคลุมงานบริการจากมาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคของ กฟภ. คือ มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard), มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standard) และมาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาครับประกันกับผู้ไฟฟ้า (Guaranteed Standard of Performance) จำนวนทั้งสิ้น 11 กระบวนงาน ประกอบด้วย

1. กระบวนงานการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า (P1)
2. กระบวนงานการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (P2)
3. กระบวนงานการขอใช้ไฟ (P3)
4. กระบวนงานการบริการด้านมิเตอร์ (P4)
5. กระบวนงานการตอบข้อร้องเรียน (P5)
6. กระบวนงานการดับไฟล่วงหน้า (P6)
7. กระบวนงานการจดหน่วย แฉ่งค่าไฟฟ้า (P7)
8. กระบวนงานการจดหน่วย พิมพ์บิล แฉ่งค่าไฟฟ้า (P8)
9. กระบวนงานการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน (P9)
10. กระบวนงานการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (P10)
11. กระบวนงานการบำรุงรักษา (P11)

3. คำจำกัดความ

	ความหมาย
ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)	ข้อตกลง หรือสัญญาการให้บริการ ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เพื่อให้บริการในระดับที่ทั้งสองฝ่ายตกลงกัน โดยจัดทำขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษร และมีผลใช้บังคับภายในเวลา/เงื่อนไขที่กำหนด
กระบวนการ (Process Flow)	เป็นการแสดงความสัมพันธ์และการไหลของงาน/กิจกรรม ที่แต่ละแผนก ดำเนินงานตามขั้นตอนภายในจนแล้วเสร็จ และส่งให้แผนกที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อ เริ่มตั้งแต่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟขอรับบริการจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จนเสร็จสิ้นกระบวนการ จัดทำเป็นผังงานของแผนกต่างๆ เชื่อมต่อการส่งงาน ด้วยเส้นลูกศรและใช้ทิศทางของลูกศรแสดงการไหลของงาน ลูกศรแต่ละเส้น คือ ข้อตกลง SLA 1 ข้อตกลง และมีรหัส SLA กำกับทุกเส้น เพื่อให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจและบันทึกข้อมูล พร้อมทั้ง มีการระบุชื่อเอกสาร ระเบียบระบบที่เกี่ยวข้อง ฯลฯ เพื่อความถูกต้องในการปฏิบัติงาน
ข้อตกลง SLA	ข้อกำหนด หรือเงื่อนไขในการรับ-ส่งงาน/กิจกรรมของกระบวนการต่างๆ ระหว่างแผนกที่เกี่ยวข้องกัน ขั้นต่ำหรืออย่างน้อยที่สุดจากผู้ให้บริการ ที่ผู้รับบริการสามารถดำเนินงานต่อได้ทันทีโดยไม่ติดขัด มีการระบุ แผนกผู้ให้บริการ บทบาทของผู้ให้บริการ แผนกผู้รับบริการ และเงื่อนไข ข้อตกลง หรือผลลัพธ์ที่ชัดเจน รวมถึง ค่าเป้าหมายที่ต้องการและการรายงานผล ทุกการรับ-ส่งงาน/กิจกรรมของกระบวนการต่างๆระหว่างแผนกที่เกี่ยวข้องกัน จะเกิดข้อตกลง SLA ทุกครั้ง และมีการกำหนดหมายเลขกำกับ ข้อตกลง SLA เพื่อให้ผู้ปฏิบัติสามารถจดจำ รวบรวมและบันทึกข้อมูลการรับส่งงานตาม SLA ได้อย่างถูกต้อง ไม่สับสน
แผนเฝ้าระวัง (Monitoring Plan)	เป็นแนวทาง/วิธีปฏิบัติเพื่อลดหรือขจัดปัญหา จุดล้มเหลว จุดบกพร่องที่อาจทำให้กิจกรรมต่างๆในกระบวนการไม่สามารถดำเนินการได้ หรือแล้วเสร็จล่าช้ากว่ากำหนด ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ ความพึงพอใจของลูกค้า/ผู้ใช้ไฟไปในทางลบ หรือเกิดความเสียหายต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การจัดทำแผนเฝ้าระวัง เริ่มจากการวิเคราะห์ขั้นตอนการปฏิบัติภายในกระบวนการว่า ขั้นตอนใดบ้างมีความเร่งด่วนหรือนัยสำคัญของจุดล้มเหลวสูง แล้วนำมาค้นหาปัญหา กำหนดขั้นตอน วิธีปฏิบัติและแนวทางป้องกัน แก้ไข บรรเทาหรือขจัดปัญหานั้นๆ ให้ผู้ปฏิบัตินำไปใช้เป็นดำเนินงานตามแนวทางที่ได้ระบุไว้ในแผนเฝ้าระวัง เพื่อป้องกันและจัดการกับปัญหาที่อาจเกิดขึ้น โดย

	ความหมาย
	ใช้หลักการประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) ในการพิจารณากำหนดแผนเฝ้าระวังและระดับการแก้ไขปัญหา ขั้นตอนหรือกิจกรรมที่ได้รับการระบุปัญหาที่มีค่าความเสี่ยงสูง จำเป็นต้องมีการเฝ้าระวังดำเนินการป้องกันทันทีเนื่องจากตัวเลขแสดงให้เห็นว่า มีแนวโน้มที่จะทำให้เกิดผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าในทางลบและโอกาสในการเกิดสูง ทั้งนี้ แต่ละการไฟฟ้าสามารถนำแผนเฝ้าระวังไปใช้ร่วมกับการรายงานระบบความคุมภายในและการบริหารความเสี่ยงได้
แบบฟอร์มเก็บข้อมูล SLA	เป็นการบันทึกสถิติผลลัพธ์ของการส่งต่องานตามข้อตกลง SLA ของกิจกรรมในกระบวนการตั้งแต่ต้นจนจบเป็นรายเดือน โดยผู้ให้บริการจะบันทึกจำนวนงาน/กิจกรรมที่ส่งให้ผู้รับบริการ ผู้รับบริการจะบันทึกจำนวนงาน/กิจกรรมที่ได้รับมาแล้วไม่เป็นไปตามข้อตกลง SLA พร้อมระบุสาเหตุจุดบกพร่อง หรือข้อผิดพลาดลงในแบบฟอร์มเก็บข้อมูล SLA ที่ได้เรียงลำดับตามกิจกรรมที่ดำเนินการ ซึ่งกำหนดหมายเลขกำกับข้อตกลง SLA ไว้แล้ว เพื่อง่ายต่อการบันทึกข้อมูล และไม่เกิดความสับสน แล้วนำข้อมูลที่ได้นำวิเคราะห์และหาทางลดปัญหาเหล่านั้น และจัดส่งข้อมูลให้กองระบบงานธุรกิจวิเคราะห์ภาพรวมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อไป โดยกำหนดให้จัดส่งภายในวันที่ 15 ของเดือนถัดไป
บันทึกลงนามข้อตกลง	เป็นบันทึกข้อตกลงที่หัวหน้าแผนกต่างๆ ได้ลงนามร่วมกันเพื่อยืนยันว่า จะดำเนินงานให้แล้วเสร็จและส่งมอบให้แผนกที่เกี่ยวข้อง ตามกระบวนการและข้อตกลง SLA ที่ระบุเงื่อนไขและรายละเอียดไว้ โดยผู้จัดการเป็นผู้อนุมัติข้อตกลงนั้น และกำหนดผู้รับผิดชอบกระบวนการ ทำหน้าที่ดูแล ประสานงาน การบันทึกและรวบรวมผลการดำเนินงานตามข้อตกลง เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการประชุมประจำเดือน และรายงานกลับมายัง กรธ. ทั้งนี้ ข้อตกลงต่างๆ สามารถปรับเปลี่ยน/แก้ไขได้ หากแผนกที่เกี่ยวข้องเห็นพ้องร่วมกัน
ผู้ให้บริการ	หน่วยงาน/แผนกที่เป็นผู้ให้บริการ ตามข้อตกลงระดับให้บริการ
ผู้รับบริการ	หน่วยงาน/แผนกที่เป็นผู้รับบริการ ตามข้อตกลงระดับให้บริการ
บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ขั้นตอนการดำเนินงานของผู้ให้บริการที่เกิดขึ้น (Work Instruction) และเอกสารที่เกี่ยวข้องในกิจกรรมของกระบวนการต่างๆ ก่อนการส่งงานต่อไปยังผู้รับบริการ

	ความหมาย
ผลลัพธ์ที่ต้องการในข้อตกลง SLA	เป็นความต้องการอย่างน้อยที่สุด ที่ผู้รับบริการขอให้ผู้ให้บริการมอบให้ แล้วผู้รับบริการสามารถดำเนินการต่อได้ทันทีโดยไม่ติดขัด เป็นได้ทั้งข้อมูล เอกสาร แบบฟอร์ม ช่วงเวลา หรืออื่นๆ ที่จำเป็นก็ได้ เช่น ข้อมูล ถูกต้อง ครบถ้วน เอกสาร ถูกต้อง ครบถ้วน แบบฟอร์ม ถูกต้อง ช่วงเวลา ที่กำหนดหรือตกลงกันไว้ ตัวอย่าง กระบวนการขอใช้ไฟ (P3) ผบค. P3 -01 การรับชำระเงินค่าธรรมเนียม ค่าประกัน กรณีขอใช้ไฟใหม่ ข้อมูล ชื่อลูกค้าถูกต้อง หมายเลขผู้ใช้ไฟถูกต้อง ครบถ้วน เอกสาร สำเนาบัตรประชาชน ทะเบียนบ้าน ครบถ้วน แบบฟอร์ม แบบฟอร์มขอใช้ไฟที่ถูกต้อง ช่วงเวลา ตามที่กำหนดหรือตกลงกันไว้ อื่นๆที่จำเป็น หากเป็นนิติบุคคล ต้องมีสำเนาทะเบียนการค้า หนังสือมอบอำนาจ
ระดับการบริการ	ดัชนีวัดความสำเร็จที่สามารถวัดผล/ประเมินผลในส่วนของผลลัพธ์ที่ต้องการจากการให้บริการของผู้ให้บริการในแต่ละกิจกรรมว่าจะวัดที่สิ่งใด เช่น จำนวนร้อยละของใบเบิกพัสดุที่ถูกต้อง มีเอกสารครบถ้วน ตรงตามกำหนดเวลา
เป้าหมาย	เกณฑ์วัดผลหรือตัวเลขแสดงค่าผลลัพธ์ที่ต้องการของระดับการบริการ ในแต่ละกิจกรรมที่ผู้รับ บริการต้องการ มีค่าเป็นร้อยละ เช่น 100% เป็นต้น
รายงานผล	ความถี่ในการรายงานค่าผลลัพธ์ของระดับการบริการทุกกิจกรรมในกระบวนการ ภายในช่วงเวลาที่กำหนด เช่น รายเดือน รายไตรมาส เป็นต้น
SLA No.	ลำดับของข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการ ตั้งแต่กิจกรรมแรกจนดำเนินการแล้วเสร็จตามกระบวนการ เริ่มต้นจากข้อที่ 1
รหัสข้อตกลง SLA	เป็นหมายเลขที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้อ้างอิงและกำกับกระบวนการ (Process Flow) ให้ทราบว่า การไหลของงานช่วงนั้นๆ ผู้ให้บริการคือใคร กระบวนการใด เป็นข้อตกลง SLA ข้อที่เท่าไร ทำให้ง่ายต่อการสื่อสาร การจดจำ และทำความเข้าใจถึงการไหลของงาน ไม่เกิดความสับสน และผู้ปฏิบัติสามารถนำไปบันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มเก็บข้อมูลได้ถูกต้อง รวดเร็ว

	ความหมาย
ตัวอย่าง ผบป. P1 To Be - 02	ความหมาย ผบป. - แผนกบัญชีประมวลผล (ผู้ให้บริการ) P1 - กระบวนการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า 02 - ข้อตกลงลำดับที่ 2 “การรับชำระเงินค่าไฟฟ้าต่างหน่วยงาน”
ข้อมูล/เอกสารถูกต้อง ครบถ้วน	ข้อมูล/เอกสาร ที่จำเป็นต่อดำเนินงานของผู้รับบริการ ที่ผู้ให้บริการ จะต้องระบุ/จัดส่งให้ตามที่ได้ตกลงกันไว้ในข้อตกลงระดับการให้บริการ เช่น กระบวนการขอใช้ไฟ (P3) ผบค. P3 -01 (ผบค. ส่งคำร้องให้ ผบป. รับชำระ ค่าธรรมเนียมขอใช้ไฟฟ้า, เงินประกัน ฯลฯ) <u>ข้อมูลที่ ผบป. ต้องการ</u> ถูกต้อง - คำร้องที่มีชื่อ-สกุลของผู้ใช้ไฟ, หมายเลขผู้ใช้ไฟ, จำนวนเงินที่ ผู้ใช้ไฟต้องชำระ ครบถ้วน - ข้อมูลที่จำเป็นอื่นๆ เช่น แผนที่แสดงที่ตั้งสถานที่ขอใช้ไฟ <u>เอกสารที่ ผบป. ต้องการ</u> ถูกต้อง - เอกสารต้องเป็นของผู้ขอใช้ไฟ ครบถ้วน - สำเนาบัตรประชาชน, ทะเบียนบ้าน, คำร้อง เป็นต้น
เครื่องหมายต่างๆ	
	แผนกเริ่มต้นกระบวนการ
	จุดตัดสินใจ
	แผนกรับ-ส่งงาน
	แผนกสิ้นสุดกระบวนการ
	กระบวนการ P1 รับชำระเงินค่าไฟฟ้า
	กระบวนการ P2 แก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง
	กระบวนการ P3 ขอใช้ไฟฟ้า
	กระบวนการ P4 บริการด้านมิเตอร์
	การไหลของงานและข้อตกลง SLA ลูกศรเข้า - รับงาน ลูกศรออก - ส่งงาน

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

4.1 คณะกรรมการกำกับการดำเนินงานระบบประกันคุณภาพงานบริการ กฟภ. ทำหน้าที่ ให้คำปรึกษาสนับสนุน และ ผลักดัน ข้อตกลงระดับการให้บริการและงานพัฒนาระบบประกันคุณภาพงาน ให้เป็นไปตามแผนงาน และ เกณฑ์วัด

4.2 สายงานจำหน่ายและบริการ ทำหน้าที่ รวบรวมข้อมูล และ ควบคุม การจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการให้เป็นไปตามเกณฑ์วัดของ กฟภ.

4.3 การไฟฟ้าเขต ทำหน้าที่ ให้การสนับสนุน ให้คำปรึกษา เกี่ยวกับการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการกับ การไฟฟ้าหน้งาน และ รวบรวมข้อมูลการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการส่งให้ สายงานจำหน่ายและบริการ

4.4 การไฟฟ้าหน้งาน ทำหน้าที่ ปฏิบัติงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการทั้ง 11 กระบวนงาน และ ส่งข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการไปยัง การไฟฟ้าเขต

4.5 กองระบบงานธุรกิจ ทำหน้าที่ ทบทวนข้อตกลงระดับการให้บริการให้มีความทันสมัย เหมาะสำหรับการปฏิบัติงานของ การไฟฟ้าหน้งาน

กระบวนการรับชำระราคาไฟฟ้า (P1)

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ										เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมด.	ผปบ.	ผกส.	ผคณ./ผคบ.	ผบป.	ผพท.	ผวด.	อื่นๆ		
1	ตรวจสอบสถานะลูกหนี้ (ในระบบ)											ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า
2	รับชำระเงิน/บันทึกรายละเอียดการชำระเงิน											
3	กรณีที่ 1 รับชำระเงินต่างหน่วยงาน											
	- กองการเงิน											ใบเสร็จรับเงิน
	- ต่างสาขา											ใบเสร็จรับเงิน
	- ต่างเขตฯ											
	และบันทึกข้อมูลผ่านระบบ on line /แฟกซ์ สำเนาใบเสร็จรับเงิน (กรณีไม่มีระบบ on line)											
4	กรณีที่ 2 รับชำระเงินนอกเวลาทำการกรณีฉุกเฉิน งดจ่ายไฟ											
	- ผู้ควบคุมงานงดจ่ายไฟบันทึกข้อมูลผลการผ่อน ผัน/ปลดสาย/ตัดมิเตอร์ เข้าในระบบ ISU ที่ ถูกต้องในเวลาทำการ											รายงานการติดตามงานงดจ่ายไฟ และตัดกลับ zwmr 021
	ผบป.นำส่งมิเตอร์ให้ ผมด.โดยจัดทำสมุด การรับ-ส่งมิเตอร์ พร้อมลงนามรับ-ส่ง											
	หลังปิดบัญชีประจำวันให้ ผบป. กฟล. กฟอ. / ผบง.กฟส. ทำการส่งมอบใบรับฝากเงินนอก เวลาทำการพร้อมรายงานการติดตามงานงด จ่ายไฟและตัดกลับ (ZWMR 021)											เล่มใบรับฝากเงินและรายงานzwmr 021
	ผมด.(พ.ที่ทำหน้าที่ควบคุมการปฏิบัติงาน)ส่ง มอบมิเตอร์ที่ได้ตัดกลับให้ พนักงานอยู่เวรฯ พร้อมลงนามรับ-ส่ง											สมุดคุมการรับ-ส่งมิเตอร์(กง.120- ป56)

กระบวนการ P1 : กระบวนการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า

ผู้ให้บริการ	ลำดับที่	รหัส SLA	กิจกรรม	ข้อตกลง	ผู้บริการ	เอกสาร/ระบบที่เกี่ยวข้อง
ผบป.	1		ตรวจสอบสถานะลูกหนี้ (ในระบบ)			
ผบป.	2		รับชำระเงิน/บันทึกรายละเอียดการชำระเงิน			
			กรณีที่ 1 รับชำระเงินต่างหน่วยงาน (กรณีระบบ off line)			
		ผบป. P1 - 02	- กองการเงิน	ข้อมูลการรับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า	- กองการเงิน	
			- ต่างสาขา	ข้อมูลการรับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า	- ต่างสาขา	
		ผบป. P1 - 03	- ต่างเขตฯ	ข้อมูลการรับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า	- ต่างเขตฯ	
			กรณีที่ 2 รับชำระเงินนอกเวลาทำการกรณีถูกจ่ายไฟ			
ผบป.	3	ผบป. P1 - 01	- ผู้ควบคุมงานจ่ายไฟพื้นที่ข้อมูลการผ่อนผัน/ปลดสาย/ตัดมิเตอร์เข้าในระบบ ISU ที่ถูกต้องในเวลาทำการ	ทำการบันทึกข้อมูลการปฏิบัติงานของผู้รับเหมางานจ่ายไฟ ผ่อนผัน/ปลดสาย/ตัดมิเตอร์		
			หลังมีบัญชีประจำวันที่ ผบป. กฟล. กฟอ. / ผบง. กฟส. ทำการส่งมอบ ในรับฝากเงินนอกเวลาทำการพร้อมรายงานการติดตามงานงดจ่ายไฟและต่อกลับ (ZWMR 021)			
ผบป.	4	ผบป. P1 - 04	ผบป. นำส่งมิเตอร์ให้ ผบต. (พ.ที่หน้าข้อความการปฏิบัติงาน) ส่งมอบมิเตอร์ที่ได้ตัดกลับให้ พนักงานอยู่เวรฯ โดยจัดทำสมุดคุมการรับ-ส่งมิเตอร์ (ก. 120-ป56) พร้อมลงนามรับ-ส่ง		ผบต.	
ผบต.	6	ผบต. P1 - 01	ผบป. นำส่งมิเตอร์ให้ ผบต. (พ.ที่หน้าข้อความการปฏิบัติงาน) ส่งมอบมิเตอร์ที่ได้ตัดกลับให้ พนักงานอยู่เวรฯ โดยจัดทำสมุดคุมการรับ-ส่งมิเตอร์ (ก. 120-ป56) พร้อมลงนามรับ-ส่ง		ผบป.	
ผบป.	5	ผบป. P1 - 01	พนักงานอยู่เวรฯ ที่ได้รับมอบหมายให้รับฝากเงินค่าไฟฟ้าที่ค้างชำระ และตัดกลับ โดยออกใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการมอบให้ผู้ใช้ไฟ พร้อมบันทึกหมายเลข PEA และหน่วยอ่านมิเตอร์และส่งมอบใบรับฝากเงินให้ผู้ใช้ไฟเป็นหลักฐาน พร้อมทำการบันทึกการชำระเงินในรายงานการรับฝากเงินของชุดปฏิบัติการแก้ไขค่าไฟฟ้าชุดข้อ (ก. 107-ป. 56)		อื่น ๆ	
ผบป.	7	ผบป. P1 - 02	พนักงานอยู่เวรฯ นำส่งเงินพร้อมกับส่งสำเนาใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการฉบับที่ 1 และรายงานการรับฝากเงินฯ ให้ ผบป. กฟล. กฟอ. / ผบง. กฟส. พร้อม		ผบป.	
			พนักงานควบคุมการจ่ายไฟ ผบป. กฟล. กฟอ. / ผบง. กฟส. ทำการตรวจสอบรายงานการรับฝากเงินฯ กับสำเนา ใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการ และรายงานการติดตามงดจ่ายไฟและต่อกลับ (ZWMR021) ในถูกต้องตรงกันและจัดส่งให้พนักงานบัญชี (พ.ที่หน้าข้อความการรับเงินและตัดชำระหนี้ในระบบ BPM โดยประทับตราทางด้านหลังใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการ ฉบับสุดท้ายของเล่ม เลขที่ ที่นำส่ง พร้อมแนบใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษีกับรายงานการรับฝากเงินนอกเวลาทำการไว้เพื่อมอบใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษีให้ผู้ใช้ไฟ			
			- สรุปการรับ-จ่ายเงินประจำวัน			
ผบป.	8	ผบป. P1 - 03	ส่งคืนมิเตอร์ที่ยังไม่ได้ขอต่อกลับการใช้ไฟฟ้าให้กับ ผบต. ในวันทำการถัดไป		ผบต.	

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	หมวด. P1	ชื่อ SLA:	การรับชำระเงินค่าไฟฟ้า และการรายงานรายรับ-รายจ่าย				
ผู้ให้บริการ		หมวด.					
SLA ของกระบวนการ:		P1 : รับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง		ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง					
1) ผู้ใช้ไฟ		ความถูกต้อง รวดเร็ว ในด้านการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า					
2) ผู้ขอต่อมิเตอร์กลับ		ความถูกต้อง รวดเร็ว ในด้านการรับชำระเงินเพื่อต่อมิเตอร์กลับ					
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล	
หมวด. P1 - 01	ส่งมอบมิเตอร์ที่ได้ติดตั้งให้ พนักงานอยุธยาและ บันทึกลงในแบบฟอร์มสมุดคู่มือการรับ-จ่ายมิเตอร์ กระทั่งจ่ายไฟของชุดอุปกรณ์การงานแก่กระแสรายจ่าย (กก.120-ป.56) ชุดจ่าย (กก.120-ป.56)	หมด.ส่งมอบมิเตอร์ที่ได้ติดตั้ง พร้อมบันทึกในแบบฟอร์มสมุด คู่มือการรับ-จ่ายมิเตอร์กรณีส่งจ่ายไฟ ของชุดอุปกรณ์การงานแก่ กระแสไฟรายจ่าย (กก.120-ป.56) ภายในเวลา 16.30 น.ได้อย่าง ถูกต้อง ครบถ้วน	ผบ.บ.	ร้อยละของการส่งมอบมิเตอร์ที่ได้ติดตั้ง พร้อมบันทึกในแบบฟอร์ม สมุดคู่มือการรับ-จ่ายมิเตอร์กรณีส่ง จ่ายไฟของชุดอุปกรณ์การงานแก่ กระแสไฟรายจ่าย (กก.120-ป.56) ภายในเวลา 16.30 น.ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน	

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ฉบับ. P1	ชื่อ SLA:	การส่งข้อมูลยอดชำระเงินค่าไฟฟ้า (นอกเวลาทำการ กรณีฉุกเฉินจ่ายไฟ)			
ผู้ให้บริการ		ฉบับ.				
SLA ของกระบวนการ:		P1 : รับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:
						แก้ไขครั้งที่:
ความต้องการการบริการของผู้รับบริการปลายทาง						
1) ผู้ใช้ไฟ	ความต้องการ รวดเร็ว ในด้านการชำระหนี้ค่าไฟฟ้า					
2) ผู้ยอดต่อมีเดอร์กลับ	ความต้องการ รวดเร็ว ในด้านการชำระหนี้เพื่อต่อมีเดอร์กลับ					
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
ฉบับ. P1 - 01	พนักงานอยู่เวรที่ได้รับมอบหมายให้รับฝากเงินค่าไฟฟ้าที่ค้างชำระและค่าดอกเบี้ยโดยออกใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการมอบให้ผู้ใช้ไฟพร้อมบันทึกหมายเลข PEA และหน่วยอ่านในมิเตอร์และส่งมอบใบรับฝากเงินให้ผู้ใช้ไฟเป็นหลักฐาน พร้อมทำการบันทึกรายการชำระเงินในรายงานการรับฝากเงินของขบวนการปฏิบัติการกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (ก. 107-ป.56)	ใบรับฝากเงิน	ผู้ใช้ไฟฟ้า	ร้อยละเอกสาร (ใบรับฝากเงิน) ที่มีข้อมูลถูกต้อง เอกสารครบถ้วน และได้รับเงินที่ครบถ้วนที่ระบุในใบเสร็จ ส่งภายในกำหนดเวลา	100%	รายเดือน
ฉบับ. P1 - 02	1. ส่งสำเนาใบเสร็จรับเงินพร้อมยอดเงินค่ากระแสไฟฟ้า/ค่าดอกเบี้ย/เงินประกัน และรายงานการชำระเงิน - กรณี - รับชำระเงินนอกเวลาทำการการที่ถูกต้องจ่ายไฟ	- ฉบับ.ส่ง เงิน, ข้อมูลการต่อกลับมิเตอร์ (ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า ที่ถูกต้อง เอกสารครบถ้วน ส่ง ฉบับ. ในวันทำการถัดไปนับจากวันที่ต่อกลับภายในเวลาที่กำหนด)	ฉบับ.	ร้อยละเอกสาร (ค่าไฟฟ้าค้างชำระ และค่าธรรมเนียมการต่อกลับ/ ค่าประกันเรียกเก็บเพิ่ม) ที่มีข้อมูลถูกต้อง เอกสารครบถ้วน และได้รับเงินที่ครบถ้วนตามระยะเวลาที่ระบุในใบเสร็จ ส่งภายในกำหนดเวลา	100%	รายเดือน
ฉบับ. P1 - 03	ส่งคืนมิเตอร์ที่ยังไม่ได้ขอยกเลิกการใช้ไฟฟ้าให้กับแบบ.ในวันทำการถัดไป	นำส่งใบแบบฟอร์มสมุดผลการรับ-ส่งมิเตอร์กรณีส่งคืนจ่ายไฟของขบวนการปฏิบัติงานกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (ก. 120-ป.56)ภายในเวลา 09.00น. ในวันทำการถัดไป ได้อย่างถูกต้องครบถ้วน	แบบ.	ร้อยละนำส่งมิเตอร์คืนให้ แบบ.พร้อมบันทึกนำส่งในแบบฟอร์มสมุดผลการรับ-ส่งมิเตอร์กรณีส่งคืนจ่ายไฟของขบวนการปฏิบัติงานกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (ก. 120-ป.56)ภายในเวลา 09.00น. ในวันทำการถัดไป ได้อย่างถูกต้องครบถ้วน	100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	พมป. P1	ชื่อ SLA:	การส่งข้อมูลยอดชำระเงินค่าไฟฟ้า (นอกเวลาทำการ กรณีฉุกเฉินจ่ายไฟ)			
ผู้ให้บริการ	พมป.					
SLA ของกระบวนการ:		P1 : รับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:
ผู้รับบริการปลายทาง						
1) ผู้ใช้ไฟ		ความถูกต้อง รวดเร็ว ในด้านการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า				
2) ผู้ต่อมิเตอร์กลับ		ความถูกต้อง รวดเร็ว ในด้านการรับชำระเงินเพื่อต่อมิเตอร์กลับ				

รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
พมป. P1 - 01	1. รับชำระเงินนอกเวลาทำการ (กรณีฉุกเฉินจ่ายไฟ) : - บันทึกข้อมูลการผ่อนผัน/ปลดสาย/ตัดมิเตอร์ เข้าในระบบ ISU ที่ถูกต้องในเวลาทำการ - ส่งใบเสร็จรับเงินทั่วไป ให้หัวหน้าแวกเกอร์แล้วไฟฟ้าขัดข้อง เพื่อรับค่า ไฟฟ้า ค่าแรงต่อกลับ และเงินประกันการใช้ไฟฟ้า (กรณีที่เป็นประกันไม่ครบ) 2. ส่งข้อมูลยอดชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า - กรณีรับชำระเงินแทน กองการเงิน/การไฟฟ้าอื่น / รับชำระหนี้ส่วนราชการผ่านระบบ GFMS และบันทึกข้อมูลผ่านระบบ on line ให้กองการเงิน สำนักงานใหญ่ 3. ส่งข้อมูลยอดชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า - กรณี - รับชำระเงินแทนการไฟฟ้าต่างเขต	การชำระเงินนอกเวลาทำการ กรณีฉุกเฉินจ่ายไฟ ส่งรายละเอียดภายในเวลา 16.30 น. - ข้อมูลการตัดมิเตอร์ประจำวันที่มีการนำเข้าระบบ IS-U - มิเตอร์ที่ถูกต้องจ่าย (กรณีปลดสายให้หมายเหตุด้วย) - แผนผังส่งเงิน - ใบเสร็จรับเงินทั่วไป	พมป.	ร้อยละของข้อมูลการตัดมิเตอร์ประจำวันที่มีการนำเข้าระบบ ISU ภายในเวลาที่กำหนด	100%	รายงานผลรายเดือน
พมป. P1 - 02		ข้อมูลการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	กองการเงิน สำนักงานใหญ่ / การไฟฟ้าอื่น	ร้อยละของข้อมูลในระบบ BPM/รายงานเอกสาร (รายงานรับชำระเงินแทน) ซึ่ง กฟฟ.รับแทน ที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว	100%	รายงานรายเดือน
พมป. P1 - 03		ข้อมูลการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	การไฟฟ้าต่างเขต	ร้อยละของข้อมูลในระบบ BPM/รายงานเอกสาร (ใบเสร็จรับเงิน) ซึ่ง กฟฟ.รับแทน ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายงานรายเดือน
พมป. P1 - 04	นำส่งมิเตอร์ให้ ผมต. (พนักงานที่ทำหน้าที่ควบคุมการปฏิบัติงาน)	พมป. นำส่งมิเตอร์ที่ผู้รับจ้างตัดกลับ และรายงานการติดตามงานจ่ายไฟและต่อกลับ (ZWMR021) ให้ ผมต. ภายในเวลา 16.00 น.	ผมต.	ร้อยละของการนำส่งมิเตอร์ที่ผู้รับจ้างตัดกลับ และรายงานการติดตามงานจ่ายไฟและต่อกลับ (ZWMR021) ให้ ผมต. ภายในเวลา 16.00 น.	100%	รายงานรายเดือน

**แผนการเฝ้าระวัง
กระบวนการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า**

ลำดับ ของการ บริการ	ขั้นตอนกระบวนการบริการ	ความผิดพลาด (Failure) ที่อาจเกิดขึ้นได้	ระดับ ความเสี่ยง LxC=R	มาตรการควบคุม	ค่าควบคุม	การตรวจติดตาม	การแก้ไข
1	รับชำระเงิน/บันทึกยอดการชำระเงิน						
	กรณีที่ 1 รับชำระเงินต่างหน่วยงาน	- จัดส่งข้อมูลให้ตรวจสอบ ไม่ครบถ้วน/ล่าช้า	2x1=2	แผน.ควบคุม/ดูแล กำกับผู้ปฏิบัติ เอกสาร - ความถูกต้องครบถ้วนของเอกสาร - ความรวดเร็วในการจัดส่ง		แผน.ติดตาม/ตรวจสอบ/แก้ไข อย่างสม่ำเสมอ	การอบรม ให้ความรู้พนักงาน/ผู้ ปฏิบัติ
	กรณีที่ 2 รับชำระเงินนอกเวลาทำการ กรณีฉุกเฉินจ่ายไฟ	- เงินสูญหาย, ไม่เข้าเงินส่งให้ ภายในกำหนด	1x2=2	กำหนดผู้รับผิดชอบและกำหนด เวลาในการส่งเงิน	จัดทำสมุดคุม	แผน.ติดตาม/ตรวจสอบ/แก้ไข อย่างสม่ำเสมอ	การอบรม ให้ความรู้พนักงาน/ผู้ ปฏิบัติ
2	บันทึกการยอมรับ-จ่ายประจำวัน	- ข้อมูลไม่ถูกต้อง ครบถ้วน	1x1=1	แผน.ตรวจสอบอย่างละเอียด	หลักฐานต้องครบถ้วน	แผน.ติดตาม/ตรวจสอบ/แก้ไข อย่างสม่ำเสมอ	การอบรม ให้ความรู้พนักงาน/ผู้ ปฏิบัติ
3	จัดส่งข้อมูลทางด้านบัญชีการชำระเงินค่า กระแสไฟฟ้า ในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รับทราบ	- ตรวจสอบและจัดส่งล่าช้า	3x1=3	ดำเนินการตรวจสอบทันที และ รายงานผลภายในระยะเวลาที่ กำหนด	ความรวดเร็วในการส่งข้อมูล ให้ แผน. ตรวจสอบและ รายงานผล	แผน.ติดตาม/ตรวจสอบ/แก้ไข อย่างสม่ำเสมอ	การอบรม ให้ความรู้พนักงาน/ผู้ ปฏิบัติ
4	รายงานทางบัญชีประจำเดือน	- แล้วเสร็จไม่ทันตามกำหนด	1x1=1	แผน.ควบคุม/ดูแล กำกับผู้ปฏิบัติ	กำหนดเวลาแล้วเสร็จที่แน่นอน	แผน.ติดตาม/ตรวจสอบ/แก้ไข อย่างสม่ำเสมอ	การอบรม ให้ความรู้พนักงาน/ผู้ ปฏิบัติ

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนการ: P1 กระบวนการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวนงานทั้งหมด ที่ผู้ให้บริการส่งมอบ (A)	จำนวนงานทั้งหมด ที่ผู้รับบริการได้รับ (B)	ไม่ได้ผลตามที่ ต้องการ (C)	สาเหตุ (D)
ผมป.	1	ผมป. P1 - 01	ผมป.	การรับชำระเงินนอกเวลาทำการ กรณี ฉุกเฉินจ่ายไฟ ส่งรายละเอียดภายใน เวลา 16.30 น. - ข้อมูลการตัดมิเตอร์ประจำวันที่มีการ นำเข้าระบบ IS-U - มิเตอร์ที่ถูกต้องจ่าย (กรณีปลดสายให้ หมายเหตุดำย) - แผนผังสิ่งเซป - ใบเสร็จรับเงินทั่วไป				
ผมป.	2	ผมป. P1 - 02	กองการเงิน สำนักงาน ใหญ่ / การไฟฟ้าอื่น	ข้อมูลการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า				
ผมป.	3	ผมป. P1 - 03	การไฟฟ้า ต่างเขต	ข้อมูลการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า				
ผมป.	4	ผมป. P1 - 04	ผมด.	พบช.บาสังมิเตอร์ที่ผู้รับจ้างติดตั้ง และรายงานการติดตั้งตามงานจ่ายไฟ และต่อกลับ (ZWMR021) ให้ ผมด. ภายในเวลา 16.00 น.				
ผมป.	1	ผมป. P1 - 01	ผู้ใช้ไฟฟ้า	ไม่รับฝากเงิน				

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนการ: P1 กระบวนการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวนงานทั้งหมด ที่ผู้ให้บริการส่งมอบ (A)	จำนวนงานทั้งหมด ที่ผู้รับบริการได้รับ (B)	ไม่ได้ตามที่ ต้องการ (C)	สาเหตุ (D)
ผบ.บ.	2	ผบ.บ. P1 - 02	ผบ.บ.	- ผบ.บ.ส่ง เงิน, ข้อมูลการต่อกลับ มิเตอร์ (ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า ที่ถูกต้อง เอกสารครบถ้วน ส่ง ผบ.บ. ในวันทำการถัดไปนับจากวันที่ต่อกลับ ภายในเวลาที่กำหนด)				
ผบ.บ.	3	ผบ.บ. P1 - 03	ผบ.บ.	นำส่งมิเตอร์คืนให้ ผบ.บ.พร้อมบันทึกนำ ส่งในแบบฟอร์มสมุดคุมการรับ-ส่ง มิเตอร์ถึงจดจ่ายไฟฟ้าชดช้อง งานแก่กระแสไฟฟ้าชดช้อง (ก.ง.120-ป.56)ภายในเวลา 09.00น. ในวันทำการถัดไป "ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน				
ผบ.บ.	1	ผบ.บ. P1 - 01	ผบ.บ.	ผบ.บ.ส่งมอบมิเตอร์ที่ได้ตัดกลับ พร้อม บันทึกนำส่งในแบบฟอร์มสมุดคุมการ รับ-จ่ายมิเตอร์ถึงจดจ่ายไฟฟ้าชดช้อง ปฏิบัติการงานแก่กระแสไฟฟ้าชดช้อง (ก.ง.120-ป.56) ภายในเวลา 16.30 น. ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน				

กระบวนการการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (P2)

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการแจ้งไฟฟ้าขัดข้อง

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ								เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผมด.	ผบป.	ผกส.	ผคส./ผคบ.	ผบป.	ผมด.	ผคฟ. กคร.	
1	รับแจ้งเหตุการณ์แจ้งไฟฟ้าขัดข้อง (ทางโทรศัพท์/PEA Call center 1129/ มาตรการตนเอง) *ผู้รับแจ้งต้องขอรายละเอียด ชื่อผู้แจ้ง/สถานที่ที่เกิด ปัญหา/เบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ/ e-mail (ถ้ามี) ทุกครั้ง									เอกสารการรับแจ้งเหตุการณ์แจ้งไฟฟ้า ขัดข้อง (ตามแบบฟอร์ม หรือสมุดคณ)
	ลงข้อมูลใน e-Respond (สร้างเหตุการณ์)									
	รับทราบเหตุการณ์แจ้งไฟฟ้าขัดข้องจากศูนย์ควบคุม การจ่ายไฟ									
	กรณีระบบ SCADA สามารถได้ รับทราบเหตุการณ์แจ้งไฟฟ้าขัดข้องจากระบบ SCADA (ส่งข้อมูลอัตโนมัติโดยระบบ e-Respond)									
	กรณีระบบ SCADA สามารถไม่ได้ ลงข้อมูลใน e-Respond - ในเขต ADDC สร้างเหตุการณ์ - นอกเขต SMC สร้างเหตุการณ์ (ส่งข้อมูลโดยพนักงาน ผ่านระบบ e-Respond)									
	E/O เปิดใบสั่งงาน W/O - (PO) (ชื่อผู้แจ้ง/สถานที่/เบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ (ถ้ามี)) และลงข้อมูลในสมุดคณ									ใบสั่งงาน
2	ส่งเจ้าหน้าที่ไปหน้างานเพื่อวิเคราะห์สาเหตุ									แจ้งผ่านวิทยุสื่อสาร/รายงาน ผู้บังคับบัญชา/บันทึกข้อมูลลงใน สมุดบันทึกการแจ้งไฟฟ้าขัดข้อง ประจำวัน/รายงาน จฟ. 3
	2.1 กรณีที่ใบพร้อมดำเนินการได้ใบทันที ให้แจ้ง สำนักงาน/ ผคฟ. (กคร.)									
	- ดำเนินแก้ไขปัญหาเบื้องต้นตามการสั่งการของ ผคฟ. (กคร.)									

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ										เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมด.	ผปบ.	ผกส.	ผคส./ผคณ.	ผบป.	ผบห.	ผวด.	ผคฟ. กคร.		
	2.2 กรณีที่พร้อมแก้ไขได้ ให้ดำเนินการทันที											
	2.2.1 ระบบจำหน่าย/อุปกรณ์ป้องกันระบบจำหน่าย					ผปบ. P2 - 02						
3	2.2.1.1 หม้อแปลง-อุปกรณ์ประกอบหม้อแปลงชำรุด/ระบบแรงดันดำเนินการได้โดย ไม่ต้องแจ้ง ผคฟ. (กคร.)										บันทึกรายงานระบบจำหน่าย/หม้อแปลง-อุปกรณ์ประกอบชำรุด	
4	2.2.1.2 ระบบแรงสูง (Main Line) ขัดข้อง แจ้ง ผคฟ. (กคร.)										ใบ Switching Order	
5	ดำเนินการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องตามการส่งการของ ผคฟ. (กคร.)					ผคฟ. P2 - 03						
6	2.2.2 มิเตอร์ชำรุด**											
7	- <u>ในเวลาทำการ</u> - ให้แจ้ง ผมด. ดำเนินการในวันทำการนั้น					ผปบ. P2 - 03					รายงานมิเตอร์ชำรุด	
8	- <u>นอกเวลาทำการ/วันหยุด</u> - ให้ ผปบ.(เวร) ดำเนินการ และแจ้ง ผมด. ดำเนินการแก้ไขในวันทำการถัดไป											
	หมายเหตุ - ในกรณีที่แจ้งฉุกเฉินเร่งด่วน หรือมีเหตุผลการจำเป็น สามารถดำเนินการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ได้ แล้วทำบันทึกรายงานแจ้งผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับขั้นทันที แล้วส่งบันทึกรายงานการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ให้ ผปบ. เพื่อแจ้งเปลี่ยนนาย - ให้ ผปบ.(เวร) เตรียมสำรองมิเตอร์ให้พร้อม กรณีไม่มีมิเตอร์สำรอง อาจทำการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ให้ลูกค้าใช้ก่อน										รายงานการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ บันทึกการละเอียดการดำเนินการ ในใบบริการ (ตามข้อตกลง SLA ระหว่างแผนก) เช่น - 7/ด/ป เวลา สถานที่ - หมายเลขโทรศัพท์ผู้ใช้ไฟ - หมายเลขผู้ใช้ไฟ - หมายเลข PEA - ขนาดมิเตอร์ - หมายเลขนำมิเตอร์ - สาเหตุเบื้องต้นที่มีมิเตอร์ชำรุด	

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการจ่ายไฟฟ้าขัดข้อง

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ										เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผบด.	ผปบ.	ผกส.	ผคส./ผคณ.	ผบป.	ผบพ.	ผบด.	ผคพ. กคร.		
	2.2.3 ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้องนอกเวลาทำการ (ฉุกเฉินจ่ายไฟ) - ติดตั้งมิเตอร์ (นอกเวลาทำการ) หลังจากได้รับชำระค่ากระแสไฟฟ้า, ค่าแรงต่อกลับ - ตรวจสอบสมุดคณรายการงานการตัดมิเตอร์ประจำวัน เพื่อดู ชื่อ หมายเลขผู้ใช้ไฟ หมายเลขเครื่อง (PEA.) ขนาดมิเตอร์ จำนวนเงินที่ค้างชำระ - รับชำระค่ากระแสไฟฟ้า ค่าติดตั้งมิเตอร์ต่อกลับ - ออกใบเสร็จทั่วไป/ ใบเสร็จค่าประกัน (กรณีมีค่าประกันเรียกเก็บเพิ่ม)											
	- ส่งเงิน สำเนาใบเสร็จทั่วไป/ใบเสร็จค่าประกัน สมุดคณรายการการตัดมิเตอร์ประจำวัน ให้ ผบป.											
9	แจ้ง ผบด. (รายงานการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์)											รายงานมิเตอร์ชำรุด (ตามแบบฟอร์มมิเตอร์ชำรุด)
10	ส่งสำเนารายงานมิเตอร์ชำรุดและรายงานต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ให้ ผบป. เพื่อเจตยานาย											ใบรายงานมิเตอร์ชำรุด (ตามแบบฟอร์ม ?) SLA P4-xx
11	ออกใบสั่งซ่อม ในระบบ SAP (PM)											ใบสั่งซ่อม ในระบบ SAP (PM)
	ดำเนินการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง											
	กรณีกระแสไฟฟ้าขัดข้องให้กับทรัพย์สินของผู้ใช้ไฟ											
12	- ออกใบบริการกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (ใบ คณ.9) ให้ผู้ใช้ไฟ - คิดค่าใช้จ่ายดำเนินการ - แจ้งผู้ใช้ไฟ											- บันทึกการเรียกเก็บค่าใช้จ่าย (ตั้งลูกหนี้ในระบบ)
												- ใบบริการกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (สำเนาใบ คณ. 9) และ ใบแจ้งหนี้ ส่ง ผบป.

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ								เอกสาร/บันทึก/ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผมด.	ผมด.	ผปบ.	ผกส.	ผคส./ผคบ.	ผบป.	ผบห.	ผวด.	ผดพ. กคร.
13	เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จแจ้ง ผคฟ. (กคร.) เพื่อจ่ายไฟคืนระบบ (กรณีระบบแรงสูง (Main Line) ชำรุด)					ผปบ. P2 - 08				
	ดำเนินการจ่ายไฟคืนระบบตามการสั่งการของ ผคฟ. (กคร.)					ผคฟ. P2 - 04				
14	ลงรายละเอียดเวลาการปฏิบัติงาน					ผปบ. P2 - 08				
15	เบิกอุปกรณ์ทดแทน									บันทึกอุปกรณ์ OMS
	<u>ก่อนเปลี่ยนเวร</u> - พิมพ์ใบเบิกอุปกรณ์ใน SAP ที่ใช้ในการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง - ส่งใบที่ ผคส./ผคบ. เพื่อจ่ายทดแทนในรถแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง - บันทึกความผิดปกติลงในสมุดบันทึก Log Book - บันทึกการใช้อุปกรณ์ในการแก้ไขกระแสไฟฟ้าในแผนก									ใบเบิกอุปกรณ์ (ZOM1)
	กรณีมีเดอรัลด์ ผมด.ดำเนินการเบิกให้ ผปบ.					ผคส./ผคบ. P2 - 01				ใบเบิกอุปกรณ์/สมุดบันทึกในแผนก
16	รับพัสดุ เพื่อใช้ในการซ่อมแซมระบบจำหน่าย									ใบส่งของ อุปกรณ์ทดแทน
17	รายงานผลการแก้ไข/ ปิดงานทางเทคนิค (Teco)									รายงานผลการแก้ไข/ ปิดงาน

หมายเหตุ

- 1) กรณีมีเดอรัลด์ ให้มีการวิเคราะห์เป็น 2 กรณี
 - 1.1 คัดค่าใช้จ่ายกับผู้ใช่ไฟ เช่น ใช้ไฟเกิน/ ทำความเสียหายให้กับมิเตอร์ ผมด. คัดค่ามิเตอร์
 - 1.2 ไม่คัดค่าใช้จ่าย เช่น มิเตอร์ชำรุด เนื่องจากปัญหาด้านคุณภาพของมิเตอร์
- 2) กรณีมีเดอรัลด์ของชุดแก้ไข ให้ ผมด. ดำเนินการเบิกทดแทนให้ ผปบ.

กระบวนการงาน P2 : กระบวนการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง

ผู้ให้บริการ	ลำดับที่	รหัส SLA	ขั้นตอนหลัก	ผลลัพธ์	ผู้รับบริการ	เป้าหมาย
ผ.บ. (นคร.)	1		รับแจ้งเหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้อง (ทางโทรศัพท์สายตรง/PEA Call center 1129/ มาด้วยตนเอง) *ผู้รับแจ้งต้องขอรายละเอียด ชื่อผู้แจ้ง/สถานที่/เบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ ทุกครั้ง			
			ลงข้อมูลใน e-Respond (สร้างเหตุการณ์)			
			รับทราบเหตุการณ์และแจ้งชื่อผู้แจ้ง/สถานที่/เบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ			
			กรณีระบบ SCADA สามารถได้ รับทราบเหตุการณ์และแจ้งชื่อผู้แจ้ง/สถานที่/เบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ (ส่งข้อมูลอัตโนมัติโดยระบบ e-Respond)			
ผ.ค. (นคร.)		ผ.ค. P2 - 01	กรณีระบบ SCADA สามารถได้ ลงข้อมูลใน e-Respond - ในเขต ADDC สร้างเหตุการณ์ - นอกเขต SMC สร้างเหตุการณ์ (ส่งข้อมูลโดยพนักงาน ผ่านระบบ e-Respond)	ข้อมูลจากการสร้างเหตุการณ์ใน e-Respond ได้แก่ วงจร, รหัสอุปกรณ์, อุปกรณ์, สถานที่ที่จ่าย, สถานที่, ระยะทางโดยประมาณ, สาเหตุ, สภาพพื้นที่-อากาศ, วัน-เวลาที่อุปกรณ์ทำงาน ตามระบบงาน OMS, กระแสฟอลต์-เฟสที่เกิดฟอลต์, การทำงานของรีเลย์, โหลดที่หายไป		
			E/O เปิดใบส่งงาน W/O - (PO) (ชื่อผู้แจ้ง/สถานที่/เบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ (ถ้ามี)) และลงข้อมูลในสมุดคุม		ผ.บ.	
			ส่งเจ้าหน้าที่ไปปฏิบัติงานเพื่อวิเคราะห์สาเหตุ			
	2	ผ.บ. P2 - 01	2.1 กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการได้ ให้แจ้งสำนักงาน/ผ.ค. (นคร.)	ข้อมูลสภาพหน้างาน ณ จุดเกิดเหตุ เพื่อประกอบการพิจารณาสั่งการผ่านทางวิทยุสื่อสาร/โทรศัพท์ ดังนี้ ผู้ควบคุมงาน วงจร, อุปกรณ์, สถานที่, สาเหตุ, สภาพพื้นที่-อากาศ, ตรวจสอบแรงดัน	ผ.ค. (นคร.)	
ผ.ค. (นคร.)		ผ.ค. P2 - 02	- พิจารณาสั่งการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นของ ผ.ค. (นคร.)	ข้อมูลขั้นตอนดำเนินการ Switching และการ Short Ground เพื่อแก้ไขปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง ดังนี้ ชื่อผู้สั่งการ, รหัสอุปกรณ์, สถานที่, การปลด/สับอุปกรณ์ป้องกันและตัดตอน, Drop Out Fuses, CB, เวลาที่ดำเนินการปลด/สับอุปกรณ์	ผ.บ.	
			2.2 กรณีที่สามารถแก้ไขได้ ให้ดำเนินการทันที			
	3		2.2.1 กรณีที่ 1 - ระบบจำหน่าย/หม้อแปลง-อุปกรณ์ประกอบหม้อแปลง ชำรุด ข้อมูล PEA Serial เครื่องเก่า เครื่องใหม่ วัน เวลาสถานที่ 2.2.1.1 ระบบแรงดันดำเนินการได้โดย ไม่ต้องแจ้ง ผ.ค. (นคร.)			
			2.2.1.2 ระบบแรงสูง (Main Line) ชำรุด แจ้ง ผ.ค. (นคร.)			
	4	ผ.บ. P2 - 02	2.2.1.2 ระบบแรงสูง (Main Line) ชำรุด แจ้ง ผ.ค. (นคร.)	ข้อมูลสภาพหน้างาน ณ จุดเกิดเหตุ เพื่อประกอบการพิจารณาสั่งการผ่านทางวิทยุสื่อสาร/โทรศัพท์ ดังนี้ ผู้ควบคุมงาน วงจร, อุปกรณ์, สถานที่, สาเหตุ, สภาพพื้นที่-อากาศ, ตรวจสอบแรงดัน	ผ.ค. (นคร.)	
ผ.ค. (นคร.)		ผ.ค. P2 - 03	ประสานงานเพื่อดำเนินการแก้ไขการแก้ไขการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องระบบแรงสูง (Main Line)	ข้อมูลขั้นตอนดำเนินการ Switching และการ Short Ground เพื่อแก้ไขปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง ดังนี้ ชื่อผู้สั่งการ, รหัสอุปกรณ์, สถานที่, การปลด/สับอุปกรณ์ป้องกันและตัดตอน, Drop Out Fuses, CB, เวลาที่ดำเนินการปลด/สับอุปกรณ์	ผ.บ.	

กระบวนการงาน P2 : กระบวนการแก้ไขข้อผิดพลาด

ผู้ให้บริการ	ลำดับที่	รหัส SLA	ขั้นตอนหลัก	ผลลัพธ์	ผู้รับบริการ	เป้าหมาย
ผ.บ.บ.	5		- ดำเนินการ			
	6		2.2.2 กรณีที่ 2 - มีเคอร์เซอร์**			
ผ.บ.บ.	7	ผ.บ.บ. P2 - 03	- ในเวลาทำการ - ให้แจ้ง ผ.บ.บ. ดำเนินการในวันทำการนั้น (ในกระบวนการงาน P4)	เอกสารรายงานมีเคอร์เซอร์ ข้อกำหนด 1. ระบบผู้ใช้ไฟฟ้า หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า, PEA สถานที่ จุดติดตั้ง หมายเลขเสาติดตั้ง วันและเวลา 2. ในเวลาทำการ ให้ส่งภายในวันทำการนั้น 3. นอกเวลาทำการ ให้ส่งภายในวันทำการถัดไป	ผ.บ.บ.	
ผ.บ.บ.	8		- นอกเวลาทำการ/วันหยุด - ให้ ผ.บ.บ. (เวร) ดำเนินการ และแจ้ง ผ.บ.บ. ดำเนินการแก้ไขในวันทำการถัดไป			
			หมายเหตุ - ในกรณีที่แก้ไขฉุกเฉินเร่งด่วน หรือมีเหตุผลความจำเป็น สามารถดำเนินการต่อไฟฟ้าผ่านมีเคอร์เซอร์ได้ แล้วส่งบันทึกรายงานการต่อไฟไม่ผ่านมีเคอร์เซอร์ให้ทราบตามลำดับขั้นทันที แล้วส่งบันทึกรายงานการต่อไฟไม่ผ่านมีเคอร์เซอร์ให้ ผ.บ.บ. เพื่อแจ้งหน่วยงาน และแจ้ง ผ.บ.บ. ดำเนินการแก้ไขในวันทำการถัดไป			
	9	ผ.บ.บ. P2 - 04	- แจ้ง ผ.บ.บ. (ในรายงานมีเคอร์เซอร์/สามารถรายงานการต่อไฟไม่ผ่านมีเคอร์เซอร์)	เอกสารรายงานมีเคอร์เซอร์ ข้อกำหนด 1. ระบบผู้ใช้ไฟฟ้า หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า, PEA สถานที่ จุดติดตั้ง หมายเลขเสาติดตั้ง วันและเวลา 2. ให้ส่งภายในวันทำการถัดไป	ผ.บ.บ.	
	10	ผ.บ.บ. P2 - 05	- ส่งเอกสารรายงานการต่อไฟไม่ผ่านมีเคอร์เซอร์แจ้งให้ ผ.บ.บ. เพื่อแจ้งหน่วยงาน	เอกสารรายงานมีเคอร์เซอร์ ข้อกำหนด 1. ระบบผู้ใช้ไฟฟ้า หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า, PEA สถานที่ จุดติดตั้ง หมายเลขเสาติดตั้ง วันและเวลา 2. ให้ส่งภายในวันทำการถัดไป	ผ.บ.บ.	
ผ.บ.บ.	11		- ออกใบส่งงาน/ ใบ PM			
			- ดำเนินการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง			
	12		กรณีที่กระแสไฟฟ้าขัดข้องให้กับทรัพย์สินของลูกค้า - ออก ใบบริการกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (ใบ ค.บ.9) - คิดค่าใช้จ่ายดำเนินการ/แจ้งผู้ใช้ไฟฟ้า			
		ผ.บ.บ. P2 - 07		ใบแจ้งหนี้และเอกสาร ค.บ. 9 (สำเนา) ข้อกำหนด 1. มีข้อมูลถูกต้อง ให้ครบถ้วนตามแบบฟอร์ม (มี PEA หรือหมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า) 2. หมายเลขโทรศัพท์/แผนผังสังเขป 3. ส่งภายในวันทำการถัดไป	ผ.บ.บ.	
			กรณีที่ติดตั้งมีเคอร์เซอร์ข้างกระบวนการ			
ผ.บ.บ.	13		- ตรวจสอบสมุดรายงานการติดตั้งมีเคอร์เซอร์จำนวน เพื่อ ดู ชื่อ หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า หมายเลขเครื่อง (PEA.) ขนาดมีเคอร์เซอร์ จำนวนเงินที่ค้างชำระ - รับชำระค่ากระแสไฟฟ้า ค่าติดตั้งมีเคอร์เซอร์กลับ - ออกใบเสร็จทั่วไป/ ใบเสร็จค่าประกัน (กรณีมีค่าประกันเรียกเก็บเพิ่ม)			

กระบวนการงาน P2 : กระบวนการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง

ผู้ให้บริการ	ลำดับที่	รหัส SLA	ขั้นตอนหลัก	ผลลัพธ์	ผู้รับบริการ	เป้าหมาย
ผบม.	14	ผบม. P2 - 06	- ส่งเงิน สำเนาใบเสร็จทั่วไป/ใบเสร็จค่าประกัน สมุดคนรายนงานการตัดมีเตอร์ประจำวัน ให้ ผบม.	1) เงิน (ค่าไฟค้างชำระ และค่าธรรมเนียมการต่อกลับมีเตอร์/ค่าประกันเรียกเก็บเพิ่ม) 2) สำเนาใบเสร็จทั่วไป/สำเนาใบเสร็จค่าประกัน กรณีมีค่าประกันเรียกเก็บเพิ่ม 3) สมุดคนรายนงานการตัดมีเตอร์ประจำวัน ข้อมูลทางเทคนิค 1. ระบุชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ของผู้ใช้ไฟฟ้า 2. ส่งภายในวันทำการถัดไปนับจากวันที่รับชำระค่ากระแสไฟฟ้า	ผบม.	
			แจ้ง ผคฟ. (กคร.) (กรณีระบบแรงสูง (Main Line) ขาด)	ข้อมูลประกอบการพิจารณาการจ่ายไฟฟ้าคืนระบบ หลังจากมีการตรวจสอบความปลอดภัยแล้ว ดังนี้ ชื่อผู้ควบคุมงาน, เวลาแก้ไขแล้วเสร็จ, พนักงานลงจากเสาเรียบร้อยแล้ว, ปลดขดกราวด์, ตรวจสอบความเรียบร้อยของอุปกรณ์ให้แล้วระบบจำหน่าย		
			การประสานงานเพื่อจ่ายไฟฟ้าคืนสภาพปกติ	ข้อมูลขั้นตอนดำเนินการ Switching เพื่อคืนสภาพ ดังนี้ ชื่อผู้สั่งการ, การปลด/สับอุปกรณ์ป้องกันและตัดตอน, Drop Out Fuses, CB, เวลาที่ดำเนินการปลด/สับอุปกรณ์		
ผคฟ. (กคร.)	15	ผคฟ. P2 - 08	แจ้ง ผคฟ. (กคร.) (กรณีระบบแรงสูง (Main Line) ขาด)	ข้อมูลประกอบการพิจารณาการจ่ายไฟฟ้าคืนระบบ หลังจากมีการตรวจสอบความปลอดภัยแล้ว ดังนี้ ชื่อผู้ควบคุมงาน, เวลาแก้ไขแล้วเสร็จ, พนักงานลงจากเสาเรียบร้อยแล้ว, ปลดขดกราวด์, ตรวจสอบความเรียบร้อยของอุปกรณ์ให้แล้วระบบจำหน่าย	ผคฟ. (กคร.)	
ผคฟ. (กคร.)	16	ผคฟ. P2 - 04	การประสานงานเพื่อจ่ายไฟฟ้าคืนสภาพปกติ	ข้อมูลขั้นตอนดำเนินการ Switching เพื่อคืนสภาพ ดังนี้ ชื่อผู้สั่งการ, การปลด/สับอุปกรณ์ป้องกันและตัดตอน, Drop Out Fuses, CB, เวลาที่ดำเนินการปลด/สับอุปกรณ์	ผบม.	
ผบม.	17	ผบม. P2 - 09	ลงรายละเอียดเวลาการปฏิบัติงาน เบิกอุปกรณ์ทดแทน ก่อนเปลี่ยน - พิมพ์ใบเบิกอุปกรณ์ใน SAP ที่ใช้ในการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง - ส่งไปที่ ผคฟ./ผคค. เพื่อจ่ายทดแทนในรายการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง - ส่งไปที่ ผคค./ผคค. (มีสมุดบันทึกควบคุมคู่สัมพันธ์กับ Log Book) - บันทึกการใช้อุปกรณ์ในการแก้ไขกระแสไฟฟ้าในแผนก กรณีมีเดอร่ารอด ผบม.ดำเนินการ ผคค./ผคค. จ่ายวัสดุ เพื่อใช้ในการซ่อมแซมระบบจำหน่ายให้ ผบม. รายงานผลการแก้ไข/ ปิดงานทางเทคนิค (Teco)	ส่งใบเบิกอุปกรณ์ไฟฟ้าทดแทน (ZPMF 019) ข้อมูลทางเทคนิค 1. ระบุเลขที่ใบส่งซ่อมชัดเจน ลงนามอนุมัติโดยครบถ้วน 2. ส่งภายในวันทำการถัดไป	ผคค./ผคค.	
ผคค./ผคค.	18	ผคค./ผคค. P2 - 01	ผคค./ผคค. จ่ายวัสดุ เพื่อใช้ในการซ่อมแซมระบบจำหน่ายให้ ผบม.	ใบส่งซ่อมที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	ผบม.	
ผบม.	19		รายงานผลการแก้ไข/ ปิดงานทางเทคนิค (Teco)			

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	พ.บ. P2	ชื่อ SLA:				
ผู้ให้บริการ	พ.บ.					
SLA ของกระบวนการ:	P2 การแก้ไขและไฟฟ้าขัดข้อง		ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข
						แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง						
ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง						
ผดพ. (กคร.), พ.บ., พ.มด., ผคส./พคป.						
ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว และปลอดภัย						
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้ให้บริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
พ.บ. P2 - 01	1. ส่งเจ้าหน้าที่ไปทำงานเพื่อวิเคราะห์สาเหตุ กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการได้ทันที (เกินกำลังหน่วยแก้)	ข้อมูลสภาพหน้างาน ณ จุดเกิดเหตุ เพื่อประกอบการพิจารณาสั่งการ ผ่านทางวิทยุสื่อสาร/โทรศัพท์ ดังนี้ ผู้ควบคุมงาน วงจร, อุปกรณ์, สถานที่, สาเหตุ, สภาพพื้นที่-อากาศ, ตรวจสอบแรงดัน	สำนักงาน/ผดพ. (กคร.)	ร้อยละของการแจ้งผ่านวิทยุสื่อสาร/กรณีที่คลงสมมติเห็นที่ควรจะแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องประจำวัน/รายสัปดาห์-3-ที่มีข้อมูลถูกต้องครบถ้วน	100%	รายเดือน
พ.บ. P2 - 02	2. แจ้งศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟฟ้ากรณีระบบแรงส่งขาด-Main Line - แจ้งทางวิทยุสื่อสาร - กรณีฉุกเฉิน บันทึกลงในสมุดบันทึกกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (จพ. 3)	ข้อมูลสภาพหน้างาน ณ จุดเกิดเหตุ เพื่อประกอบการพิจารณาสั่งการ ผ่านทางวิทยุสื่อสาร/โทรศัพท์ ดังนี้ ผู้ควบคุมงาน วงจร, อุปกรณ์, สถานที่, สาเหตุ, สภาพพื้นที่-อากาศ, ตรวจสอบแรงดัน	ผดพ. (กคร.)	ร้อยละของบันทึกใน จพ. 3 ที่ถูกต้องครบถ้วน	100%	รายเดือน

ผน. P2 - 03	2.2.2 กรณีที่ 2 มิเตอร์ชำรุด* - ในเวลาทำการ - ให้แจ้ง ผมด. ดำเนินการในวันทำการนั้น - นอกเวลาทำการ/วันหยุด - ให้ ผบ.บ.(เวร) ดำเนินการ และแจ้ง ผมด. ดำเนินการแก้ไขในวันทำ การถัดไป หมายเหตุ - ในกรณีแก้ไขฉุกเฉินเร่งด่วน หรือมีเหตุผลความจำเป็น สามารถ ดำเนินการต่อ ไฟไม่ผ่านมิเตอร์ได้ แล้วทำบันทึกรายงานแจ้ง ผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับชั้น ทันที แล้วส่งบันทึกรายงานการต่อ ไฟไม่ผ่านมิเตอร์ให้ ผบ.บ. เพื่อ เสร็จหน้า	เอกสารรายงานมิเตอร์ชำรุด ชื่อกำหนด 1. ระบุชื่อผู้ใช้ไฟ หมายเลขผู้ใช้ไฟ, PEA สถานที่ จุดติดตั้ง หมายเลขเสา ติดตั้ง วันและเวลา 2. ในเวลาทำการ ให้ส่งภายในวันทำ การนั้น 3. นอกเวลาทำการ ให้ส่งภายในวันทำ การถัดไป	ผมด.	ร้อยละของเอกสารรายงานมิเตอร์ชำรุด ที่มี ข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน และจัดส่งภายใน เวลาที่กำหนด	100%	รายเดือน
-------------	--	--	------	---	------	----------

แผน. P2 - 04	4. แจ้ง ผมด. กรณีที่มีการจ่ายไฟไม่ผ่านมิเตอร์**	เอกสารรายงานมิเตอร์ชำรุด ข้อกำหนด 1. ระบบผู้ใช้ไฟ หมายเลขผู้ใช้ไฟ, PEA สถานที่ จุดติดตั้ง หมายเลขเสาติดตั้ง วันและเวลา 2. ให้ส่งภายในวันทำการถัดไป	ผมด.	ร้อยละของรายงานต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน และจัดส่งภายในเวลาที่กำหนด	100%	รายเดือน
แผน. P2 - 05	4. แจ้ง ผมป. เพื่อดำเนินการหน่วยการใช้ไฟ-กรณีที่มีการจ่ายไฟไม่ผ่านมิเตอร์** - ในเวลาทำการ/นอกเวลาทำการ/วันหยุด -แจ้ง ผมป. เพื่อดำเนินการหน่วยการใช้ไฟในกรณีที่มีการจ่ายไฟไม่ผ่านมิเตอร์	เอกสารรายงานมิเตอร์ชำรุด ข้อกำหนด 1. ระบบผู้ใช้ไฟ หมายเลขผู้ใช้ไฟ, PEA สถานที่ จุดติดตั้ง หมายเลขเสาติดตั้ง วันและเวลา 2. ให้ส่งภายในวันทำการถัดไป	ผมป.	ร้อยละของเอกสารรายงานมิเตอร์ชำรุดและรายงานต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน และจัดส่งภายในเวลาที่กำหนด	100%	รายเดือน
แผน. P2 - 06	5. ส่งสำเนาใบเสร็จรับเงินพร้อมยอดเงินค่ากระแสไฟฟ้า/ค่าดอกเบี้ย/เงินประกัน และรายงานการรับชำระเงิน	1) เงิน (ค่าไฟฟ้าค้างชำระ และค่าธรรมเนียมการดอกลืมมิเตอร์/ค่าประกันเรียกเก็บเพิ่ม) 2) สำเนาใบเสร็จทั่วไป/สำเนาใบเสร็จค่าประกัน กรณีมีค่าประกันเรียกเก็บเพิ่ม 3) สมุดคุมรายงานการตัดมิเตอร์ประจำวัน ข้อกำหนด 1. ระบบข้อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ของผู้ใช้ไฟ 2. ส่งภายในวันทำการถัดไปนับจากวันที่รับชำระค่ากระแสไฟฟ้า	ผมป.	ร้อยละเอกสาร (ค่าไฟฟ้าค้างชำระ และค่าธรรมเนียมการดอกลืม/ ค่าประกันเรียกเก็บเพิ่ม) ที่มีข้อมูลถูกต้อง เอกสารครบถ้วน และได้รับเงินที่ครบถ้วนตามที่ระบุในใบเสร็จส่งภายในกำหนดเวลา	100%	รายเดือน
แผน. P2 - 07	6. แจ้งแผนกบัญชีและประมวลผล-กรณีแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้องให้กับทรัพย์สินของลูกค้า - ดำเนินการแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง - ออกใบบริการแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง - ออกใบ คน.9 พร้อมคิดค่าใช้จ่ายดำเนินการ - ทำใบแจ้งหนี้/ ดึงลูกหนี้ - ส่งเอกสารข้างต้นให้ ผมป	ใบแจ้งหนี้และเอกสาร คน. 9 (สำเนา) ข้อกำหนด 1. มีข้อมูลถูกต้อง ให้ครบถ้วนตามแบบฟอร์ม (มี PEA หรือหมายเลขผู้ใช้ไฟ) 2. หมายเลขโทรศัพท์/แฟกซ์ส่งไป 3. ส่งภายในวันทำการถัดไป	ผมป.	ร้อยละของสำเนาใบ คน. 9 และบันทึกประมาณการค่าใช้จ่าย ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน และจัดส่งภายในเวลาที่กำหนด	100%	รายเดือน

พ.บ. P2 - 08	8. แจ้งศูนย์สั่งการเขต กรสระบบแรงสูงอาร์ด-Main Line (จ่ายไฟคืนระบบ) - แจ้งด้วยวาจาทางวิทยุสื่อสาร	ข้อมูลประกอบการพิจารณาสั่งการจ่ายไฟคืนระบบ หลังจากมีการตรวจสอบความปลอดภัยแล้ว ดังนี้ ชื่อผู้ควบคุมงาน, เวลาแก้ไขแล้วเสร็จ, พนักงานลงจากเสาเรียบร้อยแล้ว, ปลดชุดกราวด์, ตรวจสอบความเรียบร้อยของอุปกรณ์หัวเสา-ระบบจำหน่าย	ผ.พ. (กคร.)	ร้อยละของบันทึกใน จพ. 3/บันทึกข้อตกลงการประชุมร่วมกันของผู้เกี่ยวข้องตามแผนงาน Switching Order ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน
พ.บ. P2 - 09	8. แจ้งแผนกคลังหลัก/แผนกคลังบริการ เพื่อเบิกอุปกรณ์แก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องทดแทนก่อนเปลี่ยนเวร - พิมพ์ใบเบิกอุปกรณ์ใน SAP ที่ใช้ในการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง - ส่งไปที่ ผ.ค.ล./ผ.ค.บ. เพื่อจ่ายทดแทนในรถและใส่คดคลังตอนเปลี่ยนเวร (มีสมุดบันทึกควบคุมสัมพันธ์กับ Log Book) - บันทึกการใช้อุปกรณ์ใช้ในการแก้ไขกระแสไฟฟ้าในแผนกแยกไว้ - กรณีงานมีเดอร่ารุด ผ.มด. เป็นผู้ดำเนินการเบิก	ส่งใบเบิกอุปกรณ์ไฟฟ้าทดแทน (ZPMF 019) ข้อกำหนด 1. ระบบเลขที่ใบส่งซ่อมชัดเจน ลงนามอนุมัติโดยครบก้อน 2. ส่งภายในวันทำการถัดไป	ผ.ค.ล./ผ.ค.บ.	ร้อยละของใบเบิกอุปกรณ์ไฟฟ้าทดแทน (ZPMF 019) ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน และจัดส่งส่งภายในเวลาที่กำหนด	100%	รายเดือน

หมายเหตุ: *- มิเตอร์ขนาดเล็ก (1 Phase <30 A) ให้ ผ.บ.บ.(เวร) เตรียมมิเตอร์ให้พร้อมไว้ใช้โดย ถ้าไม่มีมิเตอร์ในรถ ให้ทำการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ให้ลูกค้าใช้ก่อน

*- มิเตอร์ขนาดใหญ่ (1 Phase >30 A และ III Phase)

** -การวิเคราะห์หาสาเหตุเพื่อคิดค่าใช้จ่าย การเสียหายมี 2 กรณี

1) คิดค่าใช้จ่ายกับผู้ใช้ไฟ เช่น ไฟเฟ้น/ ทำความเสียหายให้กับมิเตอร์ ผ.มด. เพื่อคิดค่ามิเตอร์

2) ไม่คิดค่าใช้จ่าย เช่น มิเตอร์ชำรุดเนื่องจากปัญหาด้านคุณภาพของมิเตอร์

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ผดล./ผดบ. P2	ชื่อ SLA:				
ผู้ให้บริการ		ผดล./ผดบ.				
SLA ของกระบวนการ:		P2 การแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:
						แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง						
ความต้องการของการของผู้รับบริการปลายทาง						
ผปบ.		ใบส่งของและอุปกรณ์ไฟฟ้าทดแทนที่ถูกต้องครบถ้วน ตามกำหนดเวลา				
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
ผดล./ผดบ. P2 - 01	จ่ายพัสดุ เพื่อใช้ในงานซ่อมแซมระบบจำหน่ายให้ ผปบ.	ใบส่งของที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	ผปบ.	ร้อยละของใบส่งของและอุปกรณ์ไฟฟ้าทดแทนที่ถูกต้องครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ผดพ. P2	ชื่อ SLA:						
ผู้ให้บริการ	ผดพ. (กคร.)	ผดพ. แผนกควบคุมการจ่ายไฟฟ้า กองควบคุมและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า						
SLA ของกระบวนการ:		P2 การแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง		ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง		ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง						
ผบป.		ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องที่รวดเร็ว และปลอดภัย						
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล		
ผดพ. P2 - 01	กรณีที่ระบบ SCADA ควบคุมไม่ได้ ลงข้อมูลใน e-Respond - ในเขต ADDC สร้างเหตุการณ์ - นอกเขต SMC สร้างเหตุการณ์ (ส่งข้อมูลโดยพนักงานผ่านระบบ e-Respond)	ข้อมูลจากการสร้างเหตุการณ์ใน e-Respond ได้แก่ วงจร, รหัสอุปกรณ์, อุปกรณ์, สถานที่จ่าย, สถานที่, ระยะทางโดยประมาณ, สาเหตุ, สภาพพื้นที่-อากาศ, วัน-เวลาที่อุปกรณ์ทำงานตามระบบงาน OMS, กระแสฟอลต์-เฟสที่เกิดฟอลต์, การทำงานของรีเลย์, โหลดที่หายไป	ผบป.	ร้อยละของข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้อง	100%	รายเดือน		
ผดพ. P2 - 02	พิจารณาแจ้งการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นของ ผดพ. (กคร.) (ไม่สามารถแก้ไขได้ทันที/เกินกำลังหน่วยแก้ไข)	ข้อมูลขั้นตอนดำเนินการ Switching และการ Short Ground เพื่อแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ดังนี้ ชื่อผู้ส่งการ, รหัสอุปกรณ์, สถานที่, การปลด/สับอุปกรณ์ป้องกันและตัดตอน, Drop Out Fuses, CB, เวลาที่ดำเนินการปลด/สับอุปกรณ์	ผบป.	ร้อยละของข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้อง	100%	รายเดือน		
ผดพ. P2 - 03	พิจารณาแจ้งการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นของ ผดพ. (กคร.) (Main Line)	ข้อมูลขั้นตอนดำเนินการ Switching และการ Short Ground เพื่อแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ดังนี้ ชื่อผู้ส่งการ, รหัสอุปกรณ์, สถานที่, การปลด/สับอุปกรณ์ป้องกันและตัดตอน, Drop Out Fuses, CB, เวลาที่ดำเนินการปลด/สับอุปกรณ์	ผบป.	ร้อยละของข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้อง	100%	รายเดือน		
ผดพ. P2 - 04	การประสานงานเพื่อจ่ายไฟคืนสภาพปกติ (Main Line)	ข้อมูลขั้นตอนดำเนินการ Switching เพื่อคืนสภาพ ดังนี้ ชื่อผู้ส่งการ, การปลด/สับอุปกรณ์ป้องกันและตัดตอน, Drop Out Fuses, CB, เวลาที่ดำเนินการปลด/สับอุปกรณ์	ผบป.	ร้อยละของข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้อง	100%	รายเดือน		

แผนการฝ่าละอองธุรีวิเศษ
กระบวนการ P2 : กระบวนการแก้ไขปัญหาข้อบกพร่อง

ลำดับ ของการ บริการ	ขั้นตอนกระบวนการ	ความผิดพลาด (Failure) ที่อาจเกิดขึ้นได้	ระดับ ความเลว LxC=R	มาตรการควบคุม	ค่าความ	การตรวจติดตาม	การแก้ไข
1	รับแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง	- ติดต่อกับลูกค้า - ข้อมูลที่ได้รับแจ้งไม่ครบถ้วน	2x3=6 1x1=1	มีระบบการสื่อสารที่สมบูรณ์ มีแบบฟอร์มการลงข้อมูลให้ ชัดเจน ครบถ้วน	ระบบสื่อสารที่ดี ข้อมูล ถูกต้อง ครบถ้วน	หม. ตรวจสอบระบบการสื่อสาร อย่างสม่ำเสมอ หม. ตรวจสอบและติดตามแก้ไข อย่างสม่ำเสมอ	กำหนดวิธีปฏิบัติงาน/ขั้นตอน การทำงานให้เป็นไปตาม มาตรฐาน การอบรม ให้ความรู้
2	ส่งเจ้าหน้าที่ไปทำงาน วิเคราะห์สาเหตุ 2.1 กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการได้ ให้ แจ้งสำนักงาน/ศูนย์ส่งจ่ายไฟ 2.2 กรณีที่สามารถแก้ไขได้ ให้ ดำเนินการทันที กรณีมีเดือรั่วซึม - ในเวลาทำการ - นอกเวลาทำการ/วันหยุด	บันทึกข้อมูลใน จพ. 3 ไม่ถูกต้อง ครบถ้วน ข้อมูลไม่ถูกต้อง ครบถ้วน	1x2=2 1x3=3	มีแบบฟอร์มการลงข้อมูลให้ ชัดเจน ครบถ้วน - ระบบเอกสาร/ข้อมูล ที่ต้องการ ให้ครบถ้วนชัดเจน - กำหนดเวลาจัดส่งที่แน่นอน - ระบบเอกสาร/ข้อมูล ที่ต้องการ ให้ครบถ้วนชัดเจน - กำหนดเวลาจัดส่งที่แน่นอน	ข้อมูล ถูกต้อง ครบถ้วน เอกสาร / ข้อมูล เอกสาร ถูกต้อง ครบถ้วนของ เอกสาร ความรวดเร็ว ในการจัดส่ง	หม. ตรวจสอบและติดตามแก้ไข อย่างสม่ำเสมอ หม. ความคุ้มค่า กำกับผู้ปฏิบัติ อย่างใกล้ชิด หม. ความคุ้มค่า กำกับผู้ปฏิบัติ อย่างใกล้ชิด	การอบรม ให้ความรู้พนักงาน/ผู้ ปฏิบัติ การอบรม ให้ความรู้พนักงาน/ผู้ ปฏิบัติ
3	ส่งเอกสารรายงานการต่อไฟไม่ผ่านมีเดือ รั่วซึมให้ ผบ.ป. เพื่อเปลี่ยนหน่วย	เอกสาร ข้อมูลไม่ครบถ้วน/ ส่งไม่ทันตามระยะเวลาที่กำหนด	1x2=2	มีแบบฟอร์มการลงข้อมูลให้ ชัดเจน ครบถ้วน	ความถูกต้อง ครบถ้วนของ เอกสาร ความรวดเร็ว ในการจัดส่ง	หม. ตรวจสอบและติดตามแก้ไข อย่างใกล้ชิด	การอบรม ให้ความรู้พนักงาน/ผู้ ปฏิบัติ
4	แจ้ง ผบ.ต. (ใบรายงานการต่อไฟไม่ผ่านมีเดือ รั่วซึม) ส่งเอกสารรายงานการต่อไฟไม่ผ่านมีเดือ รั่วซึมให้ ผบ.ต. (ใบรายงานการต่อไฟไม่ผ่านมีเดือ รั่วซึม)	เอกสาร ข้อมูลไม่ครบถ้วน/ ส่งไม่ทันตามระยะเวลาที่กำหนด	2x1=2	มีแบบฟอร์มการลงข้อมูลให้ ชัดเจน ครบถ้วน	ความถูกต้อง ครบถ้วนของ เอกสาร ความรวดเร็ว ในการจัดส่ง	หม. ตรวจสอบและติดตามแก้ไข อย่างใกล้ชิด	การอบรม ให้ความรู้พนักงาน/ผู้ ปฏิบัติ
5	ออกใบส่งงาน/ ใบ PM	บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม คน.9 ไม่ครบถ้วน	2x2=4	มีแบบฟอร์มการลงข้อมูลให้ ชัดเจน ครบถ้วน	ความถูกต้อง ครบถ้วนของ เอกสาร ความรวดเร็ว ในการจัดส่ง	หม. ตรวจสอบและติดตามแก้ไข อย่างใกล้ชิด	กำหนดวิธีปฏิบัติงาน/ขั้นตอน การทำงานให้เป็นไปตาม มาตรฐาน
6	กรณีติดตั้งมิเตอร์ค้างชำระ นอกเวลาทำการ - ตรวจสอบสมุดค่าน้ำไฟฟ้า/มิเตอร์ ประจำบ้าน - รับชำระค่ากระแสไฟฟ้า ค่าติดตั้งมิเตอร์ ดอกเบี้ย - ออกใบเสร็จทั่วไป/ ใบเสร็จค่าประกัน (กรณีมีค่าประกันแยกเก็บเพิ่ม)	- ข้อมูลไม่ครบถ้วน - ไม่มีสมุดค่าน้ำ - ไม่มีใบเสร็จรับเงินทั่วไป	2x2=4	ตรวจสอบให้ครบถ้วนก่อน รับส่งตามระเบียบ	ความถูกต้อง ครบถ้วนของ เอกสาร / ข้อมูล	หม. ตรวจสอบและติดตามแก้ไข อย่างใกล้ชิด	กำหนดวิธีปฏิบัติงาน/ขั้นตอน การทำงานให้เป็นไปตาม มาตรฐาน
7	ส่งเงิน สำเนาใบเสร็จทั่วไป/ใบเสร็จค่า ประกัน สมุดค่าน้ำไฟฟ้า/มิเตอร์ ประจำบ้าน ให้ ผบ.ต. แจ้งศูนย์ส่งจ่ายไฟ (กรณีระบบแรงสูง (Main Line) ชำรุด)	รายละเอียดเอกสารไม่ครบถ้วน/ ส่งไม่ทันตามระยะเวลาที่กำหนด	3x1=3	ตรวจสอบให้ครบถ้วนก่อน รับส่งตามระเบียบ	ความถูกต้อง ครบถ้วนของ เอกสาร / ข้อมูล	หม. ตรวจสอบและติดตามแก้ไข อย่างใกล้ชิด	การอบรม ให้ความรู้ พนักงาน/ผู้ปฏิบัติ
8	แจ้งศูนย์ส่งจ่ายไฟ (กรณีระบบแรงสูง (Main Line) ชำรุด)	บันทึกข้อมูลใน จพ. 3 ไม่ถูกต้อง ครบถ้วน	1x2=2	ตรวจสอบข้อมูล ให้ถูกต้อง ครบถ้วน ก่อนรายงาน	ความถูกต้อง ครบถ้วนของ เอกสาร	หม. ตรวจสอบและติดตามแก้ไข อย่างใกล้ชิด	การอบรม ให้ความรู้พนักงาน/ผู้ ปฏิบัติ
9	เบิกอุปกรณ์ทดแทน	เบิกอุปกรณ์ทดแทนไม่ครบถ้วน	1x3=3	ตรวจสอบอุปกรณ์ที่ใช้ไป อย่างละเอียด	จำนวนอุปกรณ์ที่ใช้ไปที่ถูกต่อ อย่างละเอียด	หม. ตรวจสอบและติดตามแก้ไข อย่างใกล้ชิด	การอบรม ให้ความรู้พนักงาน/ผู้ ปฏิบัติ

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนการ: P2 กระบวนการแก้ไขข้อผิดพลาด

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวนงานทั้งหมด ที่ได้รับบริการส่งมอบ (A)	จำนวนงานทั้งหมด ที่ผู้รับบริการได้รับ (B)	ไม่ได้ผลตามที่ต้องการ	
							จำนวนงาน (C)	สาเหตุ (D)
ผบ.บ.	1	ผบ.บ. P2 - 01	ผบ.บ. (กค.)	ข้อมูลสภาพหน้างาน ณ จุดเกิดเหตุ เพื่อ ประกอบการพิจารณาส่งการ ผ่านทางวิทยุ สื่อสาร/โทรศัพท์ ดังนี้ ผู้ควบคุมงาน วงจร, อุปกรณ์, สถานที่, สาเหตุ, สภาพพื้นที่- อากาศ, ตรวจสอบแรงดัน				
ผบ.บ.	2	ผบ.บ. P2 - 02	ผบ.บ. (กค.)	ข้อมูลสภาพหน้างาน ณ จุดเกิดเหตุ เพื่อ ประกอบการพิจารณาส่งการ ผ่านทางวิทยุ สื่อสาร/โทรศัพท์ ดังนี้ ผู้ควบคุมงาน วงจร, อุปกรณ์, สถานที่, สาเหตุ, สภาพพื้นที่- อากาศ, ตรวจสอบแรงดัน				
ผบ.บ.	3	ผบ.บ. P2 - 03	ผบ.บ.	เอกสารรายงานมีเตอร์ชำรุด ข้อกำหนด 1. ระบบข้อมูลผู้ใช้ไฟ หมายเลขผู้ใช้ไฟ, PEA สถานที่ จุดติดตั้ง หมายเลขเสาติดตั้ง วันและ เวลา 2. ในเวลาทำการ ให้ส่งภายในวันทำการนั้น 3. นอกเวลาทำการ ให้ส่งภายในวันทำการ ถัดไป				
ผบ.บ.	4	ผบ.บ. P2 - 04	ผบ.บ.	เอกสารรายงานมีเตอร์ชำรุด ข้อกำหนด 1. ระบบข้อมูลผู้ใช้ไฟ หมายเลขผู้ใช้ไฟ, PEA สถานที่ จุดติดตั้ง หมายเลขเสาติดตั้ง วันและ เวลา 2. ให้ส่งภายในวันทำการถัดไป				
ผบ.บ.	5	ผบ.บ. P2 - 05	ผบ.บ.	เอกสารรายงานมีเตอร์ชำรุด ข้อกำหนด 1. ระบบข้อมูลผู้ใช้ไฟ หมายเลขผู้ใช้ไฟ, PEA สถานที่ จุดติดตั้ง หมายเลขเสาติดตั้ง วันและ เวลา 2. ให้ส่งภายในวันทำการถัดไป				

ผลพ.	6	ผลพ. P2 - 06	ผลพ.	1) เงิน (ค่าไฟฟ้าชำระ และค่าธรรมเนียมการต่อกลับมิเตอร์/ค่าประกันเรียกเก็บเพิ่ม) 2) สำเนาใบเสร็จทั่วไป/สำเนาใบเสร็จค่าประกันกรณีมีค่าประกันเรียกเก็บเพิ่ม 3) สมุดคุมรายงานการตัดมิเตอร์ประจำวัน ข้อกำหนด 1. ระบุชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ของผู้ใช้ไฟ 2. ส่งภายในวันทำการถัดไปนับจากวันที่รับชำระค่ากระแสไฟฟ้า				
ผลพ.	7	ผลพ. P2 - 07	ผลพ.	ใบแจ้งหนี้และเอกสาร คน. 9 (สำเนา) ข้อกำหนด 1. มีข้อมูลถูกต้อง ในครบถ้วนตามแบบฟอร์ม (มี PEA หรือหมายเลขผู้ใช้ไฟ) 2. หมายเลขโทรศัพท์/แฟกซ์/ส่งไป 3. ส่งภายในวันทำการถัดไป				
ผลพ.	8	ผลพ. P2 - 08	ผลพ. (กคร.)	ข้อมูลประกอบการพิจารณาส่งการจ่ายไฟคืนระบบ หลังจากมีการตรวจสอบความปลอดภัยแล้ว ดังนี้ ชื่อผู้ควบคุมงาน, เวลาแก้ไขแล้วเสร็จ, พนักงานลงจากเสาเรียบร้อยแล้ว, ปลอดภัย, ตรวจสอบความเรียบร้อยของอุปกรณ์ให้เสา-ระบบจำหน่าย				
ผลพ.	9	ผลพ. P2 - 09	ผลพ./ผลบ.	ส่งใบเบิกอุปกรณ์ไฟฟ้าทดแทน (ZPMF 019) ข้อกำหนด 1. ระบุเลขที่ใบส่งซ่อมชัดเจน ลงนามอนุมัติโดยครบถ้วน 2. ส่งภายในวันทำการถัดไป				
ผลพ. (กคร.)	1	ผลพ. P2 - 01	ผลพ.	ข้อมูลขั้นตอนดำเนินการ Switching และการ Short Ground เพื่อแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ดังนี้ ชื่อผู้สั่งการ, รหัสอุปกรณ์, สถานที่, การปลด/สับอุปกรณ์เบื้องต้นและตัดตอน, Drop Out Fuses, CB, เวลาที่ดำเนินการปลด/สับอุปกรณ์				
ผลพ. (กคร.)	2	ผลพ. P2 - 02	ผลพ.	ข้อมูลขั้นตอนดำเนินการ Switching และการ Short Ground เพื่อแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ดังนี้ ชื่อผู้สั่งการ, รหัสอุปกรณ์, สถานที่, การปลด/สับอุปกรณ์เบื้องต้นและตัดตอน, Drop Out Fuses, CB, เวลาที่ดำเนินการปลด/สับอุปกรณ์				

คพ. (กค.)	3	คพ. P2 - 03	คพ.	ข้อมูลขั้นตอนดำเนินการ Switching และการ Short Ground เพื่อแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ดังนี้ ชื่อผู้ส่งการ, รหัสอุปกรณ์, สถานที่, การ ปลด/สับอุปกรณ์ป้องกันและตัดตอน, Drop Out Fuses, CB, เวลาที่ดำเนินการปลด/สับอุปกรณ์				
คพ. (กค.)		คพ. P2 - 04	คพ.	ข้อมูลขั้นตอนดำเนินการ Switching เพื่อคืน สภาพ ดังนี้ ชื่อผู้ส่งการ, การปลด/สับอุปกรณ์ ป้องกันและตัดตอน, Drop Out Fuses, CB, เวลาที่ดำเนินการปลด/สับอุปกรณ์				
คค./คค.	1	คค. P2 - 01	คค.	ในส่งของที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา				

กระบวนการงานการขอใช้ไฟ (P3)

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P3 : กระบวนการขอใช้ไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ							เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผมด.	ผบป.	ผกส.	ผดล./ผคป.	ผบป.	ผพห.	
	การขอใช้ไฟฟ้า (ลูกค้ารายใหม่ระบบแรงดันต่ำ)								
1	รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐาน - ตรวจสอบข้อมูลจากระบบ GIS ในเบื้องต้น - งานลงทะเบียน (Move-in) - สอบถามข้อมูลรายละเอียดของผู้ใช้ไฟฟ้า - ให้ข้อมูลใช้ไฟล่วงหน้าในข้อตกลงการใช้ไฟฟ้า - สำรองจัดติดตั้งใช้ไฟฟ้า/ตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งระบบไฟฟ้า - กำหนด/ให้สายการอ่านหน่วย (หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า) - ขออนุมัติติดตั้ง - สร้างรายการเรียกเก็บ (Sale Order) ค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ - แจ้งค่าใช้จ่ายผู้ใช้ไฟฟ้า								- ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า - หลักฐานประกอบการขอใช้ไฟฟ้า ตามระเบียบ กฟผ. ว่าด้วยการใช้ไฟฟ้าและบริการ พ.ศ. 2552 - อัตราค่าธรรมเนียมและค่าบริการ (อ.5) - ใบแจ้งค่าใช้จ่าย
2	รับชำระเงิน (ค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ และหลักประกันการใช้ไฟฟ้า)								- ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า - หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ตามระเบียบ กฟผ. ว่าด้วยการใช้ไฟฟ้าและบริการ พ.ศ. 2552 - ใบเสร็จรับเงิน
	ก. กรณีการขอใช้ไฟฟ้า (ไม่ต้องขยายเขต)								ตามมาตรฐานคุณภาพบริการที่ กฟผ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า (GSP-01)
3	คุมเครื่อง และส่งให้ ผมด.ดำเนินการตรวจสอบ CA								- ใบอนุมัติงานย่อย
4	สร้าง/ปรับปรุงใบสั่งงาน (Work Order) - ติดตั้งมิเตอร์และสร้างประวัติมิเตอร์ (ลงทะเบียนมิเตอร์)								- ใบสั่งงาน (Work Order)
5	ปฏิบัติงาน (WMS)								
6	สร้าง/ปรับปรุง/ตรวจสอบ/บันทึกสายการจดหน่วย (จัดลำดับสายการอ่านหน่วย)								- ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้าพร้อมใบสั่งงานที่บันทึกลงในระบบแล้วและเอกสารหลักฐานขอใช้ไฟฟ้า
7	ติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานให้บริการ ตามที่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ								รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการบริการของ กฟผ.

กระบวนการงาน P3 : กระบวนการขอใช้ไฟฟ้า

ผู้ให้บริการ	ลำดับที่	รหัส SLA	ขั้นตอนหลัก	ผลลัพธ์	ผู้รับบริการ	เป้าหมาย
ผบค.		ผบค. P3 - 01	ผ.กรณีติดตั้งมิเตอร์ในขยายเขต รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐาน - สอบถามข้อมูลรายละเอียด - ให้ผู้ขอใช้ไฟลงนามในข้อตกลงการใช้ไฟฟ้า - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน - สำรวจจุดติดตั้งไฟฟ้า - ให้นำหมายเลขผู้ใช้ไฟ - ขออนุมัติติดตั้ง - แจ้งค่าใช้จ่ายผู้ใช้ไฟ	ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้าที่มีข้อมูลถูกต้อง หลักฐานครบถ้วน พร้อมใบแจ้งหนี้	ผบค.	
ผบค.		ผบค. P3 - 01	รับชำระค่าธรรมเนียม (รับชำระเงินค่าธรรมเนียมและเงินประกัน)	ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ที่ระบุเลขที่ใบเสร็จและวันที่รับชำระ ที่ถูกต้อง ครบถ้วน และมีลงนามผู้รับเงินในคำร้องขอใช้ไฟ	ผบค.	
ผบค.		ผบค. P3 - 02	สร้าง-อนุมัติใบสั่งงาน เพื่อให้ ผบต. สร้างใบสั่งงานย่อยจากใบคำร้อง	ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ที่มีการสร้างคำร้องลงในระบบพร้อมอนุมัติงาน ที่ถูกต้อง ครบถ้วน และส่งให้ ผบต. ภายในวันที่ลูกค้าชำระเงิน - มีเอกสารประกอบครบถ้วน แผนผังสังเขป	ผบต.	
ผบต.		ผบค. P3 - 01	- สร้างใบสั่งงาน และติดตั้งมิเตอร์ - สร้างประวัติมิเตอร์ (ลงทะเบียนมิเตอร์) - จัดลำดับสายการอ่านหน่วย ปฏิบัติงาน (WMS)			
ผบค.			บันทึกข้อมูล/ประวัติการอ่านหน่วย - ตรวจสอบรายละเอียด ใบสั่งงาน	ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า พร้อมเอกสารประกอบ และข้อมูลการติดตั้ง มิเตอร์ในระบบ (มต.15) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	ผบค.	

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	พมค. P3	ชื่อ SLA:	การใช้ไฟฟ้า			
ผู้ให้บริการ		พมค.				
SLA ของกระบวนการ:		P3 การขอใช้ไฟฟ้า ติดตั้งมิเตอร์ใหม่				
		ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น			
			วันที่จัดทำ/แก้ไข:			
			แก้ไขครั้งที่:			
ผู้รับบริการปลายทาง						
ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง						
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
พมค. P3 - 01	รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐาน - ตรวจสอบข้อมูลจากระบบ GIS ในเบื้องต้น - งานลงทะเบียน (Move-in) - สอบถามข้อมูลรายละเอียดของผู้ใช้ไฟฟ้า - ให้ผู้ขอใช้ไฟลงนามในข้อตกลงการใช้ไฟฟ้า - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน - สืบหาจุดติดตั้งใช้ไฟ/ตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งระบบไฟฟ้า - กำหนด/ให้สายการอ่านหน่วย (หมายเลขผู้ใช้ไฟ) - ขออนุมัติติดตั้ง - สร้างรายการเรียกเก็บ (Sale Order) ค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ - แจ้งค่าใช้จ่ายผู้ใช้ไฟ	ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้าที่มีข้อมูลถูกต้อง หลักฐานครบถ้วน พร้อมใบแจ้งหนี้	พมค.	ร้อยละของ ใบคำร้องที่มีข้อมูล หลักฐานครบถ้วน พร้อมใบแจ้งค่าใช้จ่าย	100%	รายเดือน
พมค. P3 - 02	สร้าง-อนุมัติงานย่อย ที่มีการอนุมัติงานในระบบ พร้อมคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ที่มีเอกสารครบถ้วน	ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ที่มีการสร้างคำร้องลงในระบบพร้อมอนุมัติงาน ที่ถูกต้อง ครบถ้วน และส่งให้ พมค. ภายในวันที่ลูกค้าชำระเงิน - มีเอกสารประกอบครบถ้วน แผนผังส่ง	พมค.	ร้อยละของ ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ที่มีการสร้างคำร้องลงในระบบพร้อมอนุมัติงานย่อย ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	พมด. P3	ชื่อ SLA:	การขอใช้ไฟฟ้า			
ผู้ให้บริการ	พมด.					
SLA ของกระบวนการ:	P3 การขอใช้ไฟฟ้า ติดตั้งมิเตอร์ใหม่		ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:
						แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง			ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง			
พมด.			ติดตั้งมิเตอร์/อุปกรณ์ประกอบ ในระบบได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน			
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้ให้บริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
พมด. P3 - 01	สร้าง-อนุมัติงานย่อยที่มีรายละเอียดครบถ้วน ตามคำร้องขอใช้ไฟฟ้า พร้อมการติดตั้งมิเตอร์/อุปกรณ์ประกอบ ในระบบได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน	ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า พร้อมเอกสารประกอบ และข้อมูลการติดตั้งมิเตอร์ในระบบ (มด.15) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	พมด.	ร้อยละของคำร้องขอใช้ไฟฟ้า พร้อมใบส่งงานที่ติดตั้งมิเตอร์ในระบบได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	แบบ. P3	ชื่อ SLA:	การขอใช้ไฟฟ้า				
ผู้ให้บริการ		แบบ.					
SLA ของกระบวนการ:		P3 การขอใช้ไฟฟ้า ติดตั้งมิเตอร์ใหม่	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง		ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง					
แบบ.		ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้าที่ถูกต้อง ครบถ้วน					
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล	
แบบ. P3 - 01	รับชำระเงินค่าธรรมเนียมและเงินประกัน	ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ที่ระบุเลขที่ใบเสร็จและวันที่รับชำระ ที่ถูกต้อง ครบถ้วน และมีลงนามผู้รับเงินในคำร้องขอ ใช้ไฟ	แบบ.	รายละเอียดของใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า พร้อมใบแจ้งหนี้ที่ระบุเลขที่ใบเสร็จและวันที่รับชำระ ชื่อผู้รับเงิน ที่ถูกต้อง ครบถ้วน และส่งคืน แบบ. ภายในวันที่ลูกค้าชำระเงิน ก่อนเวลา 10.00 น. และ 15.30 น.	100%	รายเดือน	

แผนการบำรุงรักษา
กระบวนการ P3 : กระบวนการจัดการข้อผิดพลาด

ลำดับ ของการ บริการ	ขั้นตอนกระบวนการบริการ	ความผิดพลาด (Failure) ที่อาจเกิดขึ้นได้	ระดับ ความเลียง LxC=R	มาตรการควบคุม	ค่าควบคุม	การตรวจติดตาม	การแก้ไข
1	รับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า	- เอกสารหลักฐานไม่ครบถ้วน	2x2=4	ใช้ระเบียบบริหารการผู้ใช้ไฟ เกี่ยวข้องกับหลักเกณฑ์	มีผู้ปฏิบัติงานทำหน้าที่ รับคำร้องตลอดเวลา	หมเป็นผู้ตรวจสอบผล การปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด	การประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ไฟ ทราบ/ อบรมพนักงาน
	กรณีขอติดตั้งมิเตอร์ (ไม่ต้องขยายเขต)	- พนักงานระเบียบไม่ครบถ้วน ไม่ทราบแนวทางการปฏิบัติงาน	3x3=9	ใช้ระเบียบบริหารการผู้ใช้ไฟ เกี่ยวข้องกับหลักเกณฑ์	ข้อกำหนดที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน	หมเป็นผู้ตรวจสอบผลการ ปฏิบัติงาน	จัดประชุม ชี้แจง/อบรมพนักงาน เพื่อให้ทราบแนวทางที่ถูกต้อง
	กรณีขอขยายเขตระบบจำหน่าย	- ดำเนินการไม่ถูกต้องตามระเบียบ	3x3=9	ใช้หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติ เกี่ยวข้องกับก่อสร้างของ กฟภ. ปี 2538	ข้อกำหนดที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน	หมเป็นผู้ตรวจสอบผล การปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด	จัดประชุม ชี้แจง/อบรมพนักงาน เพื่อให้ทราบแนวทางที่ถูกต้อง
2	การตรวจสอบการติดตั้งระบบไฟฟ้าภายใน (เพื่อให้การติดตั้งถูกต้องเป็นไปตาม มาตรฐาน กฟภ.)	- พนักงานยังขาดทักษะ/ ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานฯ	2x3=6	ใช้มาตรฐานติดตั้งทางไฟฟ้า สำหรับประเทศไทย ปี 2545	ข้อกำหนด/มาตรฐานที่ ถูกต้อง ครบถ้วน	หม เป็นผู้ตรวจสอบ ความพร้อมในการปฏิบัติงาน อย่างใกล้ชิด	จัดประชุม ชี้แจง/อบรมพนักงาน เพื่อให้ทราบแนวทางที่ถูกต้อง
3	การสำรวจ ออกแบบ งานขยายเขต ระบบจำหน่าย	- การออกแบบไม่เหมาะสมกับ สภาพหน้างาน	2x3=6	- ทำการสำรวจสภาพหน้างาน อย่างละเอียด - แบบมาตรฐานการก่อสร้าง ระบบไฟฟ้า A0-A9	ข้อมูลชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน	หม. เป็นผู้ตรวจสอบ ความพร้อมในการปฏิบัติงาน อย่างใกล้ชิด	จัดประชุม ชี้แจง/อบรมพนักงาน เพื่อให้ทราบแนวทางที่ถูกต้อง
4	ขั้นตอนการคิดค่าธรรมเนียม (เพื่อให้การเรียกเก็บค่าธรรมเนียม การใช้ไฟฟ้าและบริการถูกต้องตาม ระเบียบ กฟภ.)	พนักงานเรียกเก็บค่าธรรมเนียม และค่าบริการไม่ถูกต้อง ครบถ้วน	1x3=3	ใช้ระเบียบหลักเกณฑ์ กฟภ. ว่าด้วยอัตราค่าธรรมเนียม การใช้ไฟฟ้า ๑.1 หลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติ สำหรับการคิดค่าไฟฟ้า ทุกประเภท ๑.5 อัตราค่าธรรมเนียม การใช้ไฟฟ้าและค่าบริการ ข้อกำหนด TSIC	ค่าธรรมเนียมที่ถูกต้อง ครบถ้วน	หม. ตรวจสอบ/ติดตาม/ แก้ไข อย่างใกล้ชิด	จัดประชุม ชี้แจง อบรมพนักงาน ให้ทราบแนวทางวิธีปฏิบัติ ที่ถูกต้อง
5	การประมาณการ คิดค่าใช้จ่าย งานขยายเขตระบบจำหน่าย (เพื่อให้การคิดค่าใช้จ่ายให้กับผู้ใช้ ไฟฟ้าถูกต้องตามระเบียบ กฟภ.)	การคิดค่าใช้จ่ายไม่ถูกต้อง ครบถ้วน	3x3=9	1.คู่มือจัดทำประมาณการ 2.ระเบียบหลักเกณฑ์ กฟภ. ว่าด้วยอัตราค่าธรรมเนียม การใช้ไฟฟ้า	ค่าใช้จ่ายที่ถูกต้อง ครบถ้วน	หม. ตรวจสอบ/ติดตาม/ แก้ไข อย่างใกล้ชิด	จัดประชุม ชี้แจง อบรมพนักงาน ให้ทราบแนวทางวิธีปฏิบัติ ที่ถูกต้อง
6	ขั้นตอนการติดตั้งมิเตอร์และสายไฟ ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้มีไฟฟ้าใช้ตาม มาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.)	ติดตั้งมิเตอร์ไม่ทันตามมาตรฐาน คุณภาพบริการ	2x3=6	1.หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติ เกี่ยวกับมิเตอร์	ดำเนินการให้เป็นไปตาม หลักเกณฑ์	หม. เป็นผู้ตรวจสอบผล การปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ	จัดประชุม ชี้แจง อบรมพนักงาน ให้ทราบแนวทางวิธีปฏิบัติ ที่ถูกต้อง

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนการ: P3 กระบวนการขอใช้ไฟฟ้า

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้ให้บริการส่งมอบ (A)	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ (B)	ไม่ได้ผลตามที่ต้องการ (C)	สาเหตุ (D)
ผบค.	1	ผบค. P3 - 01	ผบป.	ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้าที่มีข้อมูลถูกต้อง หลักฐานครบถ้วน พร้อมใบแจ้งหนี้				
ผบค.	2	ผบค. P3 - 02	ผบค.	ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ที่มีการสร้างคำร้องลงในระบบ พร้อมอนุมัติงาน ที่ถูกต้อง ครบถ้วน และส่งให้ ผมต. ภายในวันที่ลูกค้าชำระเงิน - มีเอกสารประกอบครบถ้วน แผนผังสังเขป				
ผบป.	1	ผบป. P3 - 01	ผบค.	ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ที่ระบบเลขที่ใบเสร็จและวันที่รับชำระ ที่ถูกต้อง ครบถ้วน และมีลงนามผู้รับเงินในคำร้องขอใช้ไฟ				
ผบค.	1	ผบค. P3 - 01	ผบป.	ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า พร้อมเอกสารประกอบ และข้อมูลการติดตั้งมีเตอร์ในระบบ (มต.15) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา				

กระบวนการงานบริการด้านมิเตอร์ (P4)

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P4 : กระบวนการบริการด้านมิเตอร์

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ							เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผบด.	ผบบ.	ผกส.	ผคส./ผคบ.	ผบบ.	ผวด.	
1	A. ดอกสับมีเตอร์ (กรณีค้างชำระไม่เกิน 7 วัน) - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน/วงเงินค่าประกันการใช้ไฟฟ้า - รับชำระเงิน - ค่าธรรมเนียมการติดตั้ง - ค่าไฟฟ้าค้างชำระ - เงินค่าประกันใหม่หรือเพิ่มเติม								
	(กรณีค้างชำระเกิน 7 วัน แต่ไม่เกิน 90 วัน) - รับชำระเงินค่าไฟฟ้าค้างชำระ - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน/วงเงินค่าประกันการใช้ไฟฟ้า								
2	D. หักเงินค่าประกันชำระค่าไฟฟ้าค้างชำระแล้ว - ตรวจสอบข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า - แจ้งผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน								
3	B. เพิ่ม-ลด ขนาดมิเตอร์ C. ติด - ผ่ากมิเตอร์ D. ขอย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์								
	รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐาน - ตรวจสอบข้อมูลจากระบบ GIS ในเบื้องต้น - งานลงทะเบียน (Move-in) - สอบถามข้อมูลรายละเอียดของผู้ใช้ไฟฟ้า - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน/วงเงินค่าประกันการใช้ไฟฟ้า								
	- ให้ผู้ใช้ไฟฟ้าลงนามในข้อตกลงการใช้ไฟฟ้า - แจ้งค่าใช้จ่ายผู้ใช้ไฟฟ้า - ขออนุมัติงาน - สร้างรายการเรียกเก็บ (Sale Order) - ค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ - ตรวจสอบหน้างาน								

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P4 : กระบวนการบริการด้านมิเตอร์

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ								เอกสาร/บันทึก/ระบบที่เกี่ยวข้อง
		แผนด.	แผนด.	แผนด.	แผนด.	แผนด.	แผนด.	แผนด.	อื่นๆ	
4	รับชำระเงิน - ค่าธรรมเนียมการติดตั้ง - ค่าไฟฟ้าค้างชำระ (ถ้ามี) - เงินค่าประกันใหม่หรือเพิ่มเติม ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน/วงเงินค่าประกันการใช้ไฟฟ้า กรณีที่ 1 มีวงเงินค่าประกันครบถ้วน - ผบค. ดำเนินการต่อไปได้									- ใบรับชำระขอใช้ไฟฟ้า - เอกสารประกอบ เช่น ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า
5	กรณีที่ 2 มีวงเงินค่าประกันไม่ครบ/ผู้ใช้ไฟฟ้าใช้ไฟฟ้าเกินวงเงินค่าประกัน - ผบค. แจ้งให้ลูกค้าเพิ่มเงินค่าประกันใหม่ - คู่มือร้อง									ใบเสร็จรับเงิน
6	- สร้าง-อนุมัติงานย่อย - ดำเนินการด้านมิเตอร์ - สร้าง/ปรับปรุงประวัติมิเตอร์ (ใบสั่งงาน) - พิมพ์ใบเบิกอุปกรณ์									- ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า - ใบเสร็จรับเงิน - ใบสั่งงาน (ตามกิจกรรมที่ใช้ใช้ไฟฟ้า) - ใบอนุมัติงานย่อย
7	- เบิกอุปกรณ์ (กรณีผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่) - ดำเนินการด้านมิเตอร์									
8	มีผลงาน (WMS)									
9	บันทึกข้อมูล/แก้ไขประวัติการอ่านหน่วย - ตรวจสอบรายละเอียดในใบสั่งงาน จนถึง จัดลำดับการอ่านหน่วย ปิดใบคำร้อง/ ติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานการให้บริการ ตามที่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ									รายงานการปรับปรุงประวัติผู้ใช้ไฟฟ้า รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการบริการของ กฟภ.

กระบวนการ P4 : กระบวนการบริการด้านมิเตอร์

ผู้ให้บริการ	ลำดับที่	รหัส SLA	ขั้นตอนหลัก	ผลลัพธ์	ผู้รับบริการ	เป้าหมาย
ผมป.	1		A. ดอกสับมิเตอร์ (กรณีค้างชำระไม่เกิน 7 วัน) - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน/วงเงินค่าบริการการใช้ไฟฟ้า - รับชำระเงิน - ค่าธรรมเนียมการดอกลบ - ค่าไฟฟ้าค้างชำระ - เงินค่าประกันใหม่หรือเพิ่มเติม (กรณีค้างชำระเกิน 7 วัน แต่ไม่เกิน 90 วัน) - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน/วงเงินค่าบริการการใช้ไฟฟ้า - รับชำระเงิน - ค่าธรรมเนียมการดอกลบ - ค่าไฟฟ้าค้างชำระ - เงินค่าประกันใหม่หรือเพิ่มเติม (กรณีค้างชำระเกิน 90 วัน) - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน/วงเงินค่าบริการการใช้ไฟฟ้า - สร้างค่างบ/ใบแจ้งหนี้			
ผมค.	2	ผมค. P4 - 01 (ดอกลบ)	B. เก็บ-ลด ขนาดมิเตอร์ C. ตัด - ผ่ากมิเตอร์ D. ขอย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์ รับค่างบและตรวจสอบหลักฐาน - ตรวจสอบข้อมูลจากระบบ GIS ในเบื้องต้น - งานลงทะเบียน (Move-in) - IS-U - สอบถามข้อมูลรายละเอียดของผู้ใช้ไฟฟ้า - ให้ผู้ขอใช้ไฟลงนามในขอตกลงการใช้ไฟฟ้า - ขออนุมัติงาน - สร้างรายการเรียกเก็บ (Sale Order) ค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ - IS-U - แจ้งค่าใช้จ่ายผู้ใช้ไฟ	ไม่ส่งงานที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน เมื่อผู้ใช้ไฟฟ้ามาติดต่อขอ ดอกลบมิเตอร์ ทันที (กรณีที่ยังไม่มีการโอนหักเงินประกัน)	ผมค.	
ผมค.	3	ผมค. P4 - 02 (เพิ่ม-ลดขนาด) ผมค. P4 - 03 (ตัดฝาก) ผมค. P4 - 04 (ย้ายจุด)	รับค่างบและตรวจสอบหลักฐาน - ตรวจสอบข้อมูลจากระบบ GIS ในเบื้องต้น - งานลงทะเบียน (Move-in) - IS-U - สอบถามข้อมูลรายละเอียดของผู้ใช้ไฟฟ้า - ให้ผู้ขอใช้ไฟลงนามในขอตกลงการใช้ไฟฟ้า - ขออนุมัติงาน - สร้างรายการเรียกเก็บ (Sale Order) ค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ - IS-U - แจ้งค่าใช้จ่ายผู้ใช้ไฟ	ในค่างบและใบแจ้งหนี้ ที่ตรวจสอบข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้าอย่าง ถูกต้อง ครบถ้วน เมื่อผู้ใช้ไฟฟ้ามาติดต่อขอตัดกลับมิเตอร์ทันที (กรณีมีการโอนหักเงินประกันแล้ว)	ผมป.	
ผมป.	4		- ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน/วงเงินค่าบริการการใช้ไฟฟ้า - กรณีสืบค้นประวัติหนี้/ภาระผูกพัน/วงเงินค่าบริการการใช้ไฟฟ้า - กรณีสืบค้นประวัติหนี้/ภาระผูกพัน/วงเงินค่าบริการการใช้ไฟฟ้า - กรณีสืบค้นประวัติหนี้/ภาระผูกพัน/วงเงินค่าบริการการใช้ไฟฟ้า	ในค่างบที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสารประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	ผมป.	
ผมค.	5	ผมค. P4 - 02 (เพิ่ม-ลดขนาด) ผมค. P4 - 03 (ตัดฝาก) ผมค. P4 - 04 (ย้ายจุด) ผมค. P4 - 05 (ดอกลบ) ผมค. P4 - 06 (ตัดฝาก) ผมค. P4 - 07 (ย้ายจุด) ผมค. P4 - 08 (ดอกลบ)	รับชำระเงิน - ค่าธรรมเนียมการติดตั้ง - ค่าไฟฟ้าค้างชำระ - เงินค่าประกันใหม่หรือเพิ่มเติม นำค่างบมาดำเนินการต่อ - สร้าง-อนุมัติในสั่งงาน (Work Order)	ใบค่างบที่มีเลขที่ใบเสร็จ และวันที่รับชำระ ชื่อผู้รับเงิน รวมทั้ง มีการตรวจสอบเงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน	ผมค.	
ผมค.	6		นำค่างบมาดำเนินการต่อ - สร้าง-อนุมัติในสั่งงาน (Work Order)	ใบค่างบและใบสั่งงานที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสาร ประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	ผมค.	

กระบวนการงาน P4 : กระบวนการบริการด้านมีเตอร์

ผู้ให้บริการ	ลำดับที่	รหัส SLA	ขั้นตอนหลัก	ผลลัพธ์	ผู้รับบริการ	เป้าหมาย
ผดบ./ผคส.		ผดบ. P4 - 01	- เบิกมีเตอร์ พร้อมอุปกรณ์ประกอบ (ถ้ามี)	ใบเบิกอุปกรณ์ที่ต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	ผดบ./ผคส.	
ผดบ.	7	ผคส./ผคส. P4 - 01	- ส่งมีเตอร์ พร้อมอุปกรณ์ประกอบ (ถ้ามี)	ใบส่งของที่ต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	ผดบ.	
			- ดำเนินการด้านมีเตอร์			
			- สร้าง/ปรับปรุงประวัติมีเตอร์ (มต.3)			
			- จัดลำดับการอ่านหน่วย			
			- ปิดงาน (WMS)			
		ผดบ. P4 - 02 (ต่อกลับ) ผคส. P4 - 03 (เพิ่ม-ลดขนาด) ผคส. P4 - 04 (ตัดฝาก) ผคส. P4 - 05 (ย้ายจุด)		ข้อมูลการติดตั้งมีเตอร์ในระบบ (มต.15) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	ผบป./ผคส.	
ผบป.			บันทึกข้อมูล/แก้ไขประวัติการอ่านหน่วย - ตรวจสอบรายละเอียดในใบส่งงาน จนถึง จัดลำดับการอ่านหน่วย			
ผคส.			ติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานการให้บริการ ตามที่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟร้องขอ			

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA: หมวด. P4		ชื่อ SLA: การบริการด้านมิเตอร์					
ผู้ให้บริการ		หมวด.					
SLA ของกระบวนการ:		P4 การบริการด้านมิเตอร์		ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	หมวด. P4	ชื่อ SLA:	การบริการด้านมิเตอร์				
ผู้ให้บริการ		หมวด.	P4 การบริการด้านมิเตอร์				
SLA ของกระบวนการ:			ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:
หมวด. P4 - 03 (ตัดฝาก)	ค. กรณีตัดฝากมิเตอร์ รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐาน และ ตรวจสอบสถานะลูกหนี้คงค้าง/วงเงิน ค่าประกันการใช้ไฟฟ้า - สอบถามข้อมูลรายละเอียด - สร้างคำร้องขอใช้ไฟ (ตัดฝาก) - ตรวจสอบสถานะลูกหนี้คงค้าง/ วงเงินค่าประกันการใช้ไฟฟ้า กรณีที่ 1- มีวงเงินค่าประกันครบถ้วน - ให้ ผบค.ดำเนินการต่อไปได้ กรณีที่ 2- มีวงเงินค่าประกันไม่ครบ - คิดค่าใช้จ่ายธรรมเนียมการติดตั้งและ เงินประกันใหม่หรือเพิ่มเติม - แจ้งค่าใช้จ่าย กรณีที่ 3-กรณีผู้ใช้ไฟ ใช้ไฟเกินวงเงิน ค่าประกัน - ให้เรียกเก็บเงินค่าประกันเพิ่มเติม	ใบคำร้องที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสาร ประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	พบป.	รายละเอียดของใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้าที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา/เอกสารประกอบ ครบถ้วน	100%	รายเดือน	
หมวด. P4 - 04 (ย้ายจุด)	ง. กรณีย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์ รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐาน และ ตรวจสอบสถานะลูกหนี้คงค้าง/วงเงิน ค่าประกันการใช้ไฟฟ้า - สอบถามข้อมูลรายละเอียด - สร้างคำร้องขอใช้ไฟ (ย้ายจุดติดตั้ง มิเตอร์) - ตรวจสอบสถานะลูกหนี้คงค้าง/ วงเงินค่าประกันการใช้ไฟฟ้า กรณีที่ 1- มีวงเงินค่าประกันครบถ้วน - ให้ ผบค.ดำเนินการต่อไปได้ กรณีที่ 2- มีวงเงินค่าประกันไม่ครบ - คิดค่าใช้จ่ายธรรมเนียมการติดตั้งและ เงินประกันใหม่หรือเพิ่มเติม - แจ้งค่าใช้จ่าย กรณีที่ 3-กรณีผู้ใช้ไฟ ใช้ไฟเกินวงเงิน ค่าประกัน	ใบคำร้องที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสาร ประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	พบป.	รายละเอียดของใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า พร้อมใบแจ้งหนี้ ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	100%	รายเดือน	

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	หมวด. P4	ชื่อ SLA:	การบริการด้านมีเตอร์				
ผู้ให้บริการ		หมวด.					
SLA ของกระบวนการงาน:		P4 การบริการด้านมีเตอร์					
			ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:
หมวด. P4 - 05 (เพิ่ม/ลด)	สร้าง-อนุมัติใบสั่งงาน ที่มีการอนุมัติงานในระบบ พร้อมคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ที่มีเอกสารครบถ้วน	ใบคำร้องและใบสั่งงานที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสารประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	หมวด.		ร้อยละของ ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ที่มีการสร้างคำร้องลงในระบบพร้อมอนุมัติงานย่อย ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	100%	รายเดือน
หมวด. P4 - 06 (ตัดฝาก)	สร้าง-อนุมัติใบสั่งงาน ที่มีการอนุมัติงานในระบบ พร้อมคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ที่มีเอกสารครบถ้วน	ใบคำร้องและใบสั่งงานที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสารประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	หมวด.		ร้อยละของ ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ที่มีการสร้างคำร้องลงในระบบพร้อมอนุมัติงานย่อย ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	100%	รายเดือน
หมวด. P4 - 07 (ย้ายจุด)	สร้าง-อนุมัติใบสั่งงาน ที่มีการอนุมัติงานในระบบ พร้อมคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ที่มีเอกสารครบถ้วน	ใบคำร้องและใบสั่งงานที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสารประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	หมวด.		ร้อยละของใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ที่มีการสร้างคำร้องลงในระบบพร้อมอนุมัติงานย่อย ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	100%	รายเดือน
หมวด. P4 - 08 (ต่อกลับ)	สร้าง-อนุมัติใบสั่งงาน ที่มีการอนุมัติงานในระบบ พร้อมคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ที่มีเอกสารครบถ้วน	ใบคำร้องและใบสั่งงานที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสารประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	หมวด.		ร้อยละของใบคำร้องขอต่อกลับ ที่มีการสร้างคำร้องลงในระบบพร้อมอนุมัติงานย่อย ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	หมวด. P4	ชื่อ SLA:	การบริการด้านมีเตอร์
ผู้ให้บริการ		หมวด.	
SLA ของกระบวนการ:		P4 การบริการด้านมีเตอร์	ระยะเวลา
			วันที่เริ่มต้น
			วันที่สิ้นสุด
			วันที่จัดทำ/แก้ไข:
			แก้ไขครั้งที่:

ผู้รับบริการปลายทาง				
หมวด, หมวด.				
ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง				

รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้ให้บริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
หมวด.P4 - 01	สร้างใบสั่งงานที่มีการอนุมัติใบสั่งงาน พร้อมพิมพ์ใบเบิกอุปกรณ์ ที่ถูกต้อง สมบูรณ์ ครบถ้วน	ใบเบิกอุปกรณ์ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	หมวด.	ร้อยละของใบเบิกอุปกรณ์ (ZPMF019) ที่ถูกต้อง สมบูรณ์ ครบถ้วน พร้อมทั้งลงนามผู้เบิกอุปกรณ์และผู้อนุมัติ	100%	รายเดือน
หมวด.P4 - 02 (ต่อกลับ)	สร้างและปรับปรุงใบสั่งงานที่มีรายละเอียดถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา (ติดตั้งมีเตอร์)	ข้อมูลการติดตั้งมีเตอร์ในระบบ (มด.15) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	หมวด.	ร้อยละของใบสั่งงานที่มีรายละเอียดพร้อมการติดตั้งมีเตอร์ในระบบ ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	100%	รายเดือน
หมวด.P4 - 03 (เพิ่ม/ลด)	สร้างและปรับปรุงใบสั่งงานที่มีรายละเอียดครบถ้วน ตามคำร้องขอเพิ่ม/ลด ขนาด พร้อมการสับเปลี่ยนมีเตอร์/อุปกรณ์ประกอบในระบบ ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	ข้อมูลการติดตั้งมีเตอร์ในระบบ (มด.15) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	หมวด.	ร้อยละของคำร้องขอเพิ่มขนาด/ลดขนาด พร้อมใบสั่งงานที่ติดตั้งมีเตอร์ในระบบ ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	100%	รายเดือน
หมวด.P4 - 04 (ตัดฟาก)	สร้างและปรับปรุงใบสั่งงานที่มีรายละเอียดครบถ้วน ตามคำร้องขอตัดฟากมีเตอร์ พร้อมการรื้อถอนมีเตอร์/อุปกรณ์ประกอบ ในระบบ ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	ข้อมูลการติดตั้งมีเตอร์ในระบบ (มด.15) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	หมวด.	ร้อยละของคำร้องขอตัดฟาก พร้อมใบสั่งงานที่ติดตั้งมีเตอร์ในระบบ ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	100%	รายเดือน
หมวด.P4 - 05 (ย้ายจุด)	สร้างและปรับปรุงใบสั่งงานที่มีรายละเอียดครบถ้วน ตามคำร้องขอย้ายจุดติดตั้ง ในระบบ ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	ข้อมูลการติดตั้งมีเตอร์ในระบบ (มด.15) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	หมวด.	ร้อยละของคำร้องขอย้ายจุดติดตั้ง พร้อมใบสั่งงานที่ติดตั้งมีเตอร์ในระบบ ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA: ผู้ให้บริการ		แบบป. P4	ชื่อ SLA: แบบป.	งานบริการด้านมิเตอร์					
SLA ของกระบวนการงาน:			P4 การบริการด้านมิเตอร์		ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง									
ผมด., ผมด.									
ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง									
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล			
แบบป. P4 - 01 (ต่อกลับ)	ก. กรณีต่อกลับมิเตอร์ ตรวจสอบข้อมูลเงินค่าไฟฟ้าคงค้าง ค่าแรงต่อกลับ และเงินประกันทดแทน และรับชำระเงินค่าไฟฟ้าที่ค้างชำระ และค่าธรรมเนียมการติดตั้งและเงิน ประกันใหม่หรือเพิ่มเติม	ใบสั่งงานที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน เมื่อผู้ใช้ ไฟฟ้ามาติดต่อขอต่อกลับมิเตอร์ ทันที (กรณีที่ยังไม่มีการโอนหักเงินประกัน)	ผมด.	ร้อยละของข้อมูลที่มีการรับชำระเงินตามระบบ และค่าติดตั้ง รวมทั้งมีการตรวจสอบเงินประกันที่ ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน			
แบบป. P4 - 02 (เพิ่ม/ลด)	ข. กรณีเพิ่ม/ลดขนาด รับชำระหนี้ค่าธรรมเนียมและเงิน ประกันใหม่	ใบคำร้องที่ระบุเลขที่ใบเสร็จ และวันที่รับ ชำระ ชื่อผู้รับเงิน รวมทั้ง มีการตรวจสอบเงิน ประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน	ผมด.	ร้อยละของใบคำร้องขอไฟฟ้าที่ระบบเลขที่ ใบเสร็จ และวันที่รับชำระ ชื่อผู้รับเงิน รวมทั้ง มี การตรวจสอบเงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน			
แบบป. P4 - 03 (ตัดฝาก)	ค. กรณีตัด-ฝาก รับชำระหนี้ค่าประกันใหม่	ใบคำร้องที่ระบุเลขที่ใบเสร็จ และวันที่รับ ชำระ ชื่อผู้รับเงิน รวมทั้ง มีการตรวจสอบเงิน ประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน	ผมด.	ร้อยละของใบคำร้องขอไฟฟ้าและ การ ตรวจสอบเงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน			
แบบป. P4 - 04 (ย้ายจุด)	ง. กรณีย้ายจุดติดตั้ง รับชำระหนี้ค่าธรรมเนียมและเงิน ประกันใหม่	ใบคำร้องที่ระบุเลขที่ใบเสร็จ และวันที่รับ ชำระ ชื่อผู้รับเงิน รวมทั้ง มีการตรวจสอบเงิน ประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน	ผมด.	ร้อยละของใบคำร้องขอไฟฟ้าที่ระบบเลขที่ ใบเสร็จ และวันที่รับชำระ ชื่อผู้รับเงิน รวมทั้ง มี การตรวจสอบเงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน			
แบบป. P4 - 05 (ต่อกลับ)	ก. กรณีต่อกลับมิเตอร์ รับชำระหนี้ค่าไฟฟ้าที่ค้างชำระและ ค่าธรรมเนียมการติดตั้งและเงินประกัน ใหม่หรือเพิ่มเติม	ใบคำร้องที่ระบุเลขที่ใบเสร็จ และวันที่รับ ชำระ ชื่อผู้รับเงิน รวมทั้ง มีการตรวจสอบเงิน ประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน	ผมด.	ร้อยละของข้อมูลที่มีการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าและ ค่าแรงต่อกลับ รวมทั้งมีการตรวจสอบเงินประกันที่ ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน			

**แผนการฝ่าละอองธุลีพระบาท
กระบวนการปฏิบัติงานบริการด้านมิเตอร์**

ลำดับ ของการ บริการ	ขั้นตอนกระบวนการบริการ	ความผิดพลาด (Failure) ที่อาจเกิดขึ้นได้	ระดับ ความเสี่ยง LxC=R	มาตรการควบคุม	ค่าควบคุม	การตรวจติดตาม	การแก้ไข
1	การต่อกลับกระเบื้องเดิมที่ชำรุด (ค่าไฟฟ้าค้างชำระ, เงินประกันไม่ครบ)	- การตรวจสอบ สถานะลูกหนี้ - มิเตอร์ถูกดงจามีจำนวนมาก ดอกลบไม่ทัน - การบันทึกประวัติผู้ใช้ไฟฟ้าผิด - มิเตอร์ขาดแคลน	3x2=9 2x2=4 2x1=2 2x2=4	แจ้งผู้ใช้ไฟฟ้าให้ชำระค่าไฟฟ้า, เงินประกัน เตรียมบุคลากร และอุปกรณ์ ให้พร้อมและเพียงพออยู่เสมอ แบบฟอร์มการออกที่ชัดเจน เตรียมมิเตอร์สำรองให้เพียงพอ	กำหนดระยะเวลาการชำระเงิน ที่ชัดเจน หมด.วางแผนการติดตั้งให้ เป็นระบบ ตรวจสอบเอกสารให้ครบถ้วน มิเตอร์ให้เพียงพอ ความต้องการ	หม.ตรวจสอบและติดตามการ แก้ไขอย่างสม่ำเสมอ หม.ติดตามผลการดำเนินงาน อย่าง สม่ำเสมอ หม.ลงรายละเอียดให้ครบถ้วน หม.เบ็กมิเตอร์สำรองให้เพียงพอ ตามมาตรฐาน	กำหนดวิธีปฏิบัติงาน /ขั้นตอนการทำงานให้เป็นไป ตามมาตรฐาน กำหนดวิธีปฏิบัติงาน /ขั้นตอนการทำงานให้เป็นไป ตามมาตรฐาน การอบรมให้ความรู้ กำหนดวิธีปฏิบัติงาน /ขั้นตอนการทำงานให้เป็นไป ตามมาตรฐาน
2	การเพิ่ม-ลดมิเตอร์	- อุปกรณ์ไม่เพียงพอ ขาดแคลน - อุปกรณ์ไม่เพียงพอ ขาดแคลน	2x2=4 2x2=4	เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อมและ เพียงพออยู่เสมอ ข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้าที่ถูกต้อง	มีอุปกรณ์เพียงพอ ครบถ้วน มีอุปกรณ์เพียงพอ ครบถ้วน จัดทำแบบฟอร์มให้ชัดเจน	ตรวจสอบจำนวนอุปกรณ์อย่าง สม่ำเสมอ หม.ตรวจสอบข้อมูลอย่าง สม่ำเสมอ ประสานงาน หม.อย่างใกล้ชิด	กำหนดวิธีปฏิบัติงาน /ขั้นตอนการทำงานให้เป็นไป ตามมาตรฐาน การอบรมให้ความรู้ กำหนดวิธีปฏิบัติงาน /ขั้นตอนการทำงานให้เป็นไป ตามมาตรฐาน
3	การตัดฝากมิเตอร์	- คาร์ตมีปัญหาจำนวนมาก ดำเนินการ ไม่ทันรอบบิล - การดำเนินงานไม่ทันตามกำหนด	1x3=2 2x2=4	ส่งบันทึกขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ก่อนทำการตัดไฟ	วางแผนการดับไฟล่วงหน้า ฝึกอบรมบุคลากรให้พร้อม	ติดตามผลการดำเนินงานอย่าง สม่ำเสมอ ประสานงาน หม.อย่างใกล้ชิด	กำหนดวิธีปฏิบัติงาน /ขั้นตอนการทำงานให้เป็นไป ตามมาตรฐาน การอบรมให้ความรู้
4	การย้ายมิเตอร์ กรณีเกิน 30A (แผนกมิเตอร์) ต้องทำการประสานงานดับไฟ	- อุปกรณ์ไม่เพียงพอ ขาดแคลน	2x2=4	เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อมและ เพียงพออยู่เสมอ	มีอุปกรณ์เพียงพอ ครบถ้วน	ตรวจสอบจำนวนอุปกรณ์อย่าง สม่ำเสมอ	กำหนดวิธีปฏิบัติงาน /ขั้นตอนการทำงานให้เป็นไป ตามมาตรฐาน

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

P4 กระบวนการบริการด้านมีเตอร์ (ต่อกลับ, เพิ่ม-ลดขนาด, ตัดฝาก, ย้ายจุดติดตั้งมีเตอร์)

กระบวนการ:

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวนงานทั้งหมด ที่ผู้ให้บริการส่งมอบ (A)	จำนวนงานทั้งหมด ที่ผู้รับบริการได้รับ (B)	ไม่ได้ผลตามที่ ต้องการ (C)	สาเหตุ (D)
ผบค.	1	ผบค. P4 - 01 (ต่อกลับ)	ผบป.	ใบคำร้องและใบแจ้งหนี้ ที่ตรวจสอบข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้าอย่างถูกต้อง ครบถ้วน เมื่อผู้ใช้ไฟฟ้ามาติดต่อขอต่อกลับมีเตอร์ทันที (กรณีมีการโอนหักเงินประกันแล้ว)				
ผบค.	2	ผบค. P4 - 02 (เพิ่ม/ลด)	ผบป.	ใบคำร้องที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสารประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด				
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)	ผบค.	ใบคำร้องและใบแจ้งหนี้ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสารประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด				
ผบค.	6	ผบค. P4 - 06 (ตัดฝาก)	ผบค.	ใบคำร้องและใบแจ้งหนี้ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสารประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด				
ผบค.	7	ผบค. P4 - 07 (ย้ายจุด)	ผบค.	ใบคำร้องและใบแจ้งหนี้ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสารประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด				
ผบค.	8	ผบค. P4 - 08 (ต่อกลับ)	ผบค.	ใบคำร้องและใบแจ้งหนี้ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสารประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด				
ผบป.	1	ผบป. P4 - 01 (ต่อกลับ)	ผบค.	ใบแจ้งหนี้ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน เมื่อผู้ใช้ไฟฟ้ามาติดต่อขอต่อกลับมีเตอร์ ทันที (กรณีที่ยังไม่มีการโอนหักเงินประกัน)				
ผบป.	2	ผบป. P4 - 02 (เพิ่ม/ลด)	ผบค.	ใบคำร้องที่ระบุเลขที่ใบเสร็จ และวันที่รับชำระ ชื่อผู้รับเงิน รวมทั้ง มีการตรวจสอบเงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน				
ผบป.	3	ผบป. P4 - 03 (ตัดฝาก)	ผบค.	ใบคำร้องที่ระบุเลขที่ใบเสร็จ และวันที่รับชำระ ชื่อผู้รับเงิน รวมทั้ง มีการตรวจสอบเงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน				

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

P4 กระบวนการบริการด้านมีเตอร์ (ต่อกลับ, เพิ่ม-ลดขนาด, ตัดฝาก, ย้ายจุดติดตั้งมีเตอร์)

กระบวนการ:

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวนงานทั้งหมด ที่ผู้ให้บริการส่งมอบ (A)	จำนวนงานทั้งหมด ที่ผู้รับบริการได้รับ (B)	ไม่ได้ผลตามที่ ต้องการ (C)	สาเหตุ (D)
ผมป.	4	ผมป. P4 - 04 (ย้ายจุด)	ผมค.	ใบคำร้องที่ระบุเลขที่ใบเสร็จ และวันที่รับชำระ ชื้อ ผู้รับเงิน รวมทั้ง มีการตรวจสอบเงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน				
ผมป.	5	ผมป. P4 - 05 (ต่อกลับ)	ผมค.	ใบคำร้องที่ระบุเลขที่ใบเสร็จ และวันที่รับชำระ ชื้อ ผู้รับเงิน รวมทั้ง มีการตรวจสอบเงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน				
ผมค.	1	ผมค. P4 - 01	ผมค.	ใบเบิกอุปกรณ์ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตาม กำหนดเวลา				
ผมค.	2	ผมค. P4 - 02 (ต่อกลับ)	ผมป.	ข้อมูลการติดตั้งมีเตอร์ในระบบ (มด.15) ที่ ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา				
ผมค.	3	ผมค. P4 - 03 (เพิ่ม/ลด)	ผมป.	ข้อมูลการติดตั้งมีเตอร์ในระบบ (มด.15) ที่ ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา				
ผมค.	4	ผมค. P4 - 04 (ตัดฝาก)	ผมป.	ข้อมูลการติดตั้งมีเตอร์ในระบบ (มด.15) ที่ ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา				
ผมค.	5	ผมค. P4 - 05 (ย้ายจุด)	ผมป.	ข้อมูลการติดตั้งมีเตอร์ในระบบ (มด.15) ที่ ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา				
ผมค.	1	ผมค. P4 - 01	ผมค.	ใบส่งของที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา				

กระบวนการงานการตอบข้อร้องเรียน (P5)

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P5 : กระบวนการงานตอบข้อร้องเรียน

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ										เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผมด.	ผมด.	ผปบ.	ผกส.	ผคส./ผคบ.	ผมป.	ผมท.	ผวด.	อื่นๆ		
1	รับเรื่องร้องเรียน - รับแจ้งข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ที่สำนักงาน หรือ จาก Call Center , Internet - ผู้ใช้ไฟเขียนหนังสือเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร - สำเนาแจ้ง ผมด. เพื่อดำเนินการติดตามผล											เรื่องร้องเรียน
2	พิจารณาความเกี่ยวข้อง - ผมท. ลงเลขที่รับ และนำเสนอ ผกส./ผู้ปฏิบัติงาน แทน พิจารณาสั่งการ, ส่งเรื่องให้แผนกที่เกี่ยวข้องและ ส่งสำเนาเรื่องให้ ผมด. เพื่อดำเนินการดำเนินการดำเนินงาน			ผมด. P5 - 01								หนังสือร้องเรียน
				ผมท. P5 - 01								ระบบสารบรรณ
3	ส่งเรื่องให้แผนกที่เกี่ยวข้อง					ผมท. P5 - 02-07						หนังสือร้องเรียน, ใบคำร้อง, ใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน
4	ชี้แจง ผู้ใช้ไฟ (ติดต่อ/เข้าพบเพื่อชี้แจงผู้ใช้ไฟเบื้องต้น ภายใน 5 วันทำการ) - แผนก/กฟฟ. ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบเบื้องต้นและนัด พบผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อชี้แจงเบื้องต้นพร้อมขอทราบข้อมูล เพิ่มเติม - แผนก/กฟฟ. ที่เกี่ยวข้องวิเคราะห์ข้อมูลและปัญหา เพื่อกำหนดแผนงานแก้ไขระยะสั้น-ระยะยาวและแจ้ง ส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาดำเนินงาน											หนังสือร้องเรียน, ใบคำร้อง, ใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน
5	ตอบข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร											
	- กรณีตอบข้อร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร แผนกที่ รับผิดชอบ ดำเนินการตอบข้อร้องเรียนผู้ใช้ไฟ (ภายใน 30 วันทำการ) และสำเนาให้แผนกที่ควบคุมเรื่อง ร้องเรียนลงในทะเบียนรับ/คุมข้อร้องเรียน											หนังสือตอบข้อร้องเรียน
	- กรณีตอบข้อร้องเรียนจาก Call Center และ Internet แผนกที่รับผิดชอบเป็นผู้ส่งข้อมูลเกี่ยวกับการ แก้ไขข้อร้องเรียนให้กับ แผนกที่ควบคุมเรื่องร้องเรียน (ผมด.) เป็นผู้ตอบข้อร้องเรียนในระบบ อย่างรวดเร็ว ที่สุด และแจ้งมีงานไปยัง Call Center										ผมด. P5 - 01 ผปบ. P5 - 01 ผกส. P5 - 01 ผคส./ผคบ. P5 - 01 ผมป. P5 - 01 ผมท. P5 - 08	ข้อความตอบข้อร้องเรียน

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P5 : กระบวนการตอบข้อร้องเรียน

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ										เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผผด.	ผผบ.	ผกส.	ผคค./ผคค.	ผผป.	ผพห.	ผผด.	อื่นๆ		
6	จัดทำรายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนทุกเดือน - แผนกที่ควบคุมเรื่องร้องเรียนติดตามผลการชี้แจง และจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียน พร้อมทั้งส่งสถานะของ ข้อร้องเรียนแต่ละราย เพื่อนำเสนอผู้บริหาร	End		ผผด. P5 - 02							รายงาน/ทะเบียนข้อร้องเรียน ประจำเดือน	

กระบวนการงาน P5 : กระบวนการการตอบข้อร้องเรียน

ผู้ให้บริการ	ลำดับที่	รหัส SLA	ขั้นตอนหลัก	ผลลัพธ์	ผู้รับบริการ	เป้าหมาย
ผบค.	1	ผบค. P5 - 01	รับเรื่องร้องเรียน - รับแจ้งทางโทรศัพท์ที่สำนักงาน หรือ ได้รับแจ้งข้อร้องเรียนจาก Call Center , Internet	ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว ส่ง ผบค. นำเสนอเพื่อพิจารณาสั่งการ	ผบค.	
ผบค.			รับเรื่องร้องเรียน - ผู้ใช้ไฟเขียนหนังสือร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร			
		ผบค. P5 - 02 ผบค. P5 - 03 ผบค. P5 - 04 ผบค. P5 - 05 ผบค. P5 - 06 ผบค. P5 - 07	- ผบค. ลงเลขที่รับ และนำเสนอ ผบค./ผู้รับผิดชอบแทนพิจารณาสั่งการ, ส่งเรื่องให้แผนกที่เกี่ยวข้องและส่งสำเนาเรื่องให้ ผบค. เพื่อติดตามผลการดำเนินงาน	ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว (ภายในวันทำการนั้น)	ผบค. ผบค. ผบค. ผบค./ผค. ผบค.	
		ผบค. P5 - 01	- สำเนาแจ้ง ผบค. เพื่อดำเนินการติดตามผล	สำเนาเรื่องร้องเรียนแจ้ง ผบค. เพื่อดำเนินการติดตามผล	ผบค.	
ผบค. ผบค. ผค. ผค./ผค. ผบค. ผบค.	2	ผบค. P5 - 01 ผบค. P5 - 01 ผค. P5 - 01 ผค./ผค. P5 - 01 ผบค. P5 - 01 ผบค. P5 - 08	ชี้แจง ผู้ใช้ไฟ (ติดต่อ/เข้าพบเพื่อชี้แจงผู้ใช้ไฟเบื้องต้น ภายใน 5 วันทำการ) - แผนกไฟฟ้า ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบเบื้องต้นและได้พบผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อชี้แจงเบื้องต้นพร้อมขอทราบข้อมูลเพิ่มเติม - แผนกไฟฟ้า ที่เกี่ยวข้องวิเคราะห์ข้อมูลและปัญหาเพื่อกำหนดแผนงานแก้ไขระยะสั้น-ระยะยาวและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาด้านแผนงาน หมายเหตุ หากชี้แจงผู้ใช้ไฟฟ้าจนพึงพอใจ และลงนามรับทราบในระบบพร้อมการชี้แจง สามารถปิดข้อร้องเรียนได้เลย โดยไม่ต้องตอบเป็นลายลักษณ์อักษร - ตอบข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร			
			- กรณีตอบข้อร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร - กรณีที่รับผิดชอบดำเนินการตอบข้อร้องเรียนผู้ใช้ไฟ(ภายใน 30 วันทำการ) และสำเนาให้แผนกที่ควบคุมเรื่องร้องเรียนลงโทษระเบียบ/คุมข้อร้องเรียน - กรณีตอบข้อร้องเรียนจาก Call Center และ Internet แผนกที่รับผิดชอบเป็นผู้ส่งข้อมูลเกี่ยวกับกรณีข้อร้องเรียนให้กับ แผนกที่ควบคุมเรื่องร้องเรียน (ผบค./ผค.) เป็นผู้ตอบข้อร้องเรียนในระบบอย่างรวดเร็วที่สุด และแจ้งมีงานไปยัง Call Center	ข้อร้องเรียนได้รับการชี้แจง ภายในระยะเวลาที่กำหนด ("ไม่เกิน 30 วันทำการ) ตาม มาตรการและในกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน	ผบค.	
ผบค.	4		จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียน	ข้อมูลการจัดทำรายงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน	ผู้บริหาร	

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ผบค. P5	ชื่อ SLA:	การตอบข้อร้องเรียน					
ผู้ให้บริการ		ผบค.						
SLA ของกระบวนการงาน:		P5 : ตอบข้อร้องเรียน		ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง		ความต้องการการของผู้รับบริการปลายทาง						
ผบค.								
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล		
ผบค. P5 - 01	รับแจ้งข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ที่สำนักงาน หรือจาก Call Center , Internet	ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว ส่ง ผบค. นำเสนอเพื่อพิจารณาสั่งการ	ผบค.	ร้อยละของใบคำร้องและใบกำกับการทำงาน เรื่องร้องเรียนทั้งหมด	100%	รายเดือน		
ผบค. P5 - 02	จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียน	ข้อมูลการจัดทำรายงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน	ผบค.	ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน		

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ผบท. P5	ชื่อ SLA:	การตอบข้อร้องเรียน					
ผู้ให้บริการ		ผบท.						
SLA ของกระบวนการ:		P5 : ตอบข้อร้องเรียน		ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง								
ผบท., ผมต., ผปป., ผกส., ผคส./ผคป., ผปป.		ความต้องการการของผู้รับบริการปลายทาง						
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล		
ผบท. P5 - 01	1. ส่งสำเนาเรื่องร้องเรียน	ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว (ภายในวันทำการนั้น)	ผบท.	ร้อยละของสำเนาร้องเรียนทั้งหมด	100%	รายเดือน		
ผบท. P5 - 02	ส่งเรื่องร้องเรียนให้แผนกที่เกี่ยวข้อง	ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว (ภายในวันทำการนั้น)	ผบท.	ร้อยละของใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียนทั้งหมด	100%	รายเดือน		
ผบท. P5 - 03	ส่งเรื่องร้องเรียนให้แผนกที่เกี่ยวข้อง	ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว (ภายในวันทำการนั้น)	ผมต.	ร้อยละของใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียนทั้งหมด	100%	รายเดือน		
ผบท. P5 - 04	ส่งเรื่องร้องเรียนให้แผนกที่เกี่ยวข้อง	ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว (ภายในวันทำการนั้น)	ผปป.	ร้อยละของใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียนทั้งหมด	100%	รายเดือน		
ผบท. P5 - 05	ส่งเรื่องร้องเรียนให้แผนกที่เกี่ยวข้อง	ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว (ภายในวันทำการนั้น)	ผกส.	ร้อยละของใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียนทั้งหมด	100%	รายเดือน		
ผบท. P5 - 06	ส่งเรื่องร้องเรียนให้แผนกที่เกี่ยวข้อง	ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว (ภายในวันทำการนั้น)	ผคส./ผคป.	ร้อยละของใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียนทั้งหมด	100%	รายเดือน		
ผบท. P5 - 07	ส่งเรื่องร้องเรียนให้แผนกที่เกี่ยวข้อง	ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว (ภายในวันทำการนั้น)	ผปป.	ร้อยละของใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียนทั้งหมด	100%	รายเดือน		

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	แผนกต่างๆ P5	ชื่อ SLA:	การตอบข้อร้องเรียน					
ผู้ให้บริการ		แผนกต่างๆ						
SLA ของกระบวนการ:		P5 : การตอบข้อร้องเรียน		ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:
							22-มิ.ย.-53	
ความต้องการการของผู้รับบริการปลายทาง								
ผบด.								
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับบริการ	ร้อยละของใบคำร้องและใบกำกับการทำงาน เรื่องร้องเรียนที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน ระยะเวลาที่กำหนด	เป้าหมาย	รายงานผล	
ผบด. P5 - 01	บันทึกการตอบข้อร้องเรียนเป็น ลายลักษณ์อักษร	ข้อร้องเรียนได้รับการชี้แจง ภายใน ระยะเวลาที่กำหนด (ไม่เกิน 30 วันทำการ) ตามใบคำร้อง และใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน	ผบด.		ร้อยละของใบคำร้องและใบกำกับการทำงาน เรื่องร้องเรียนที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน ระยะเวลาที่กำหนด	100%	รายเดือน	
ผบด. P5 - 01	บันทึกการตอบข้อร้องเรียนเป็น ลายลักษณ์อักษร	ข้อร้องเรียนได้รับการชี้แจง ภายใน ระยะเวลาที่กำหนด (ไม่เกิน 30 วันทำการ) ตามใบคำร้อง และใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน	ผบด.		ร้อยละของใบคำร้องและใบกำกับการทำงาน เรื่องร้องเรียนที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน ระยะเวลาที่กำหนด	100%	รายเดือน	
ผบด. P5 - 01	บันทึกการตอบข้อร้องเรียนเป็น ลายลักษณ์อักษร	ข้อร้องเรียนได้รับการชี้แจง ภายใน ระยะเวลาที่กำหนด (ไม่เกิน 30 วันทำการ) ตามใบคำร้อง และใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน	ผบด.		ร้อยละของใบคำร้องและใบกำกับการทำงาน เรื่องร้องเรียนที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน ระยะเวลาที่กำหนด	100%	รายเดือน	
ผบด./ผดม. P5 - 01	บันทึกการตอบข้อร้องเรียนเป็น ลายลักษณ์อักษร	ข้อร้องเรียนได้รับการชี้แจง ภายใน ระยะเวลาที่กำหนด (ไม่เกิน 30 วันทำการ) ตามใบคำร้อง และใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน	ผบด.		ร้อยละของใบคำร้องและใบกำกับการทำงาน เรื่องร้องเรียนที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน ระยะเวลาที่กำหนด	100%	รายเดือน	
ผบด. P5 - 01	บันทึกการตอบข้อร้องเรียนเป็น ลายลักษณ์อักษร	ข้อร้องเรียนได้รับการชี้แจง ภายใน ระยะเวลาที่กำหนด (ไม่เกิน 30 วันทำการ) ตามใบคำร้อง และใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน	ผบด.		ร้อยละของใบคำร้องและใบกำกับการทำงาน เรื่องร้องเรียนที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน ระยะเวลาที่กำหนด	100%	รายเดือน	
ผบด. P5 - 01	บันทึกการตอบข้อร้องเรียนเป็น ลายลักษณ์อักษร	ข้อร้องเรียนได้รับการชี้แจง ภายใน ระยะเวลาที่กำหนด (ไม่เกิน 30 วันทำการ) ตามใบคำร้อง และใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน	ผบด.		ร้อยละของใบคำร้องและใบกำกับการทำงาน เรื่องร้องเรียนที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน ระยะเวลาที่กำหนด	100%	รายเดือน	
ผบด. P5 - 08	บันทึกการตอบข้อร้องเรียนเป็น ลายลักษณ์อักษร	ข้อร้องเรียนได้รับการชี้แจง ภายใน ระยะเวลาที่กำหนด (ไม่เกิน 30 วันทำการ) ตามใบคำร้อง และใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน	ผบด.		ร้อยละของใบคำร้องและใบกำกับการทำงาน เรื่องร้องเรียนที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน ระยะเวลาที่กำหนด	100%	รายเดือน	

แผนผังภาระงาน
กระบวนการ P5 : กระบวนการตอบสนองข้อร้องเรียน

ลำดับ ของการ บริการ	ขั้นตอนกระบวนการบริการ	ความผิดพลาด (Failure) ที่อาจเกิดขึ้นได้	ระดับ ความเสี่ยง LxC=R	มาตรการควบคุม	ค่าความ งานอยู่ตลอดเวลา	การตรวจสอบ	การแก้ไข
1	รับเรื่องร้องเรียน	- ผู้ปฏิบัติงานไม่ นำปฏิบัติงาน	1x3=3	มีผู้ปฏิบัติงานแทน	มีผู้ปฏิบัติงาน งานอยู่ตลอดเวลา	ห.ผ.เป็นผู้ตรวจสอบ ความพร้อมในการปฏิบัติงาน	ห.ผ.จัดให้มีการสอนงาน มีผู้ปฏิบัติงานแทนกันได้
		- ข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่ถูกต้องครบถ้วน	2x3=6	กรณีที่สามารถติดต่อผู้ ร้องเรียนได้ ให้ผู้ร้องเรียน เรียนสอบถามข้อมูล เพิ่มเติม ให้ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน	ข้อมูลชัดเจน ถูกต้องครบถ้วน	ผู้รับเรื่องร้องเรียนจะ ต้องตรวจสอบข้อมูลให้ ชัดเจน ถูกต้องครบถ้วน	ผู้รับเรื่องร้องเรียนสอบถาม ข้อมูลเพิ่มเติม
2	การพิจารณาส่งการของผู้บริหาร	พิจารณาส่งการ ล่าช้า	1x3=3	- จัดใส่เพิ่มเติมวนนำ เสนอผจก. หรือผู้ปฏิบัติงาน แทน	การพิจารณา ส่งการรวดเร็ว	ห.ผ. ตรวจสอบการส่งเรื่อง เรียนที่นำเสนอผู้บริหาร	จัดใส่เพิ่มเติมวนนำเสนอ ผู้บริหารและมีการติดตาม เรื่อง
3	ห.ผ. ส่งเรื่องให้ ผวต./ผผค.	ส่งเรื่องล่าช้า	2x3=6	มอบหมายหน้าที่ให้ชัดเจน	มีผู้ปฏิบัติงาน งานอยู่ตลอดเวลา	ห.ผ. มอบหมายหน้าที่ให้ ชัดเจน	ห.ผ. มอบหมายหน้าที่ให้ ชัดเจน
4	ส่งเรื่องให้แผนกที่เกี่ยวข้อง	ส่งเรื่องล่าช้า	1x4=4	- งานในแผนกจะต้อง จัดส่งให้ผู้เกี่ยวข้องเป็นกรณี เร่งด่วน	ส่งเรื่องให้ แผนกที่เกี่ยวข้องรวดเร็ว	ผวต. ตรวจสอบว่า แผนกที่เกี่ยวข้องได้รับเรื่อง รวดเร็วหรือไม่	ผวต. จัดส่งเรื่องร้อง เรียนโดยเร็ว และโทรแจ้ง แผนกที่เกี่ยวข้องพร้อม ติดตามผล
5	ติดต่อ/เข้าพบชี้แจงผู้ใช้ไฟ เบื้องต้น	ระยะเวลาเกิน กำหนด 5 วันทำการ	1x4=4	ผู้บริหารมอบหมายงาน (OJT) ผู้เกี่ยวข้องให้ถือ ปฏิบัติโดยเคร่งครัด	ไม่เกินระยะ 5 วันทำการ	ผู้ควบคุมเรื่องร้องเรียน ติดตามผลอย่างต่อเนื่อง	ผผค. จัดทำทะเบียนความคืบ หน้าเรื่องร้องเรียน และติดตาม ผลต่อเนื่อง
6	ตอบข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร Call Center และ Internet รวมทั้งการ ปิดข้อร้องเรียน	ระยะเวลาเกิน กำหนด 30 วันทำการ	1x2=2	ผู้บริหารกำกับผู้เกี่ยวข้องให้ ถือปฏิบัติตามมาตรฐาน คุณภาพบริการโดยเคร่งครัด	ไม่เกินระยะ 30 วันทำการ	ผู้ควบคุมเรื่องร้องเรียน ติดตามผลอย่างต่อเนื่อง	ผผค. ติดตามผลจาก ทะเบียนความคืบหน้าเรื่อง ร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง หาก พบปัญหาให้หารือผู้บริหาร เพื่อพิจารณาการ
7	การจัดทำรายงานสรุปข้อร้อง เรียนทุกเดือน	ข้อมูลการจัดทำ รายงานไม่ครบถ้วนทุกเรื่อง	1x3=3	ผู้บริหารมอบหมายงาน ผู้รับผิดชอบ ให้ชัดเจน	ข้อมูลการ จัดทำรายงานครบถ้วน	ห.ผ. ที่รับผิดชอบตรวจสอบ การส่งเรื่องให้ครบถ้วน	ห.ผ. ตรวจสอบการส่งเรื่องให้ การสรุปรายงานให้ครบทุก เดือน

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนการ: P5 กระบวนการตอบข้อร้องเรียน

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวนงานทั้งหมดที่ให้บริการส่งมอบ (A)	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ (B)	ไม่ได้ผลตามที่ต้องการ (C)	สาเหตุ (D)
ผบห.	1	ผบห. P5 - 01	ผบค.	สำเนาเรื่องร้องเรียนแจ้ง ผบค. เพื่อดำเนินการติดตามผล				
ผบห.	2	ผบห. P5 - 02	ผบค.	ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว (ภายในวันทำการนั้น)				
ผบห.	3	ผบห. P5 - 03	ผบค.	ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว (ภายในวันทำการนั้น)				
ผบห.	4	ผบห. P5 - 04	ผบป.	ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว (ภายในวันทำการนั้น)				
ผบห.	5	ผบห. P5 - 05	ผกส.	ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว (ภายในวันทำการนั้น)				
ผบห.	6	ผบห. P5 - 06	ผคค./ผคป.	ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว (ภายในวันทำการนั้น)				
ผบห.	7	ผบห. P5 - 07	ผบป.	ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว (ภายในวันทำการนั้น)				
ผบห.	8	ผบห. P5 - 08	ผบค.	ข้อร้องเรียนได้รับการชี้แจง ภายในระยะเวลาที่กำหนด ("ไม่เกิน 30 วันทำการ) ตามใบคำร้อง และใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน				
ผบค.	1	ผบค./ผวค. P5 - 01	ผบห.	ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว ส่ง ผบห. นำเสนอเพื่อพิจารณาส่งการ				
ผบค.	2	ผบค./ผวค. P5 - 02	ผบห.	ข้อมูลการจัดทำรายงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน				

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนการ: P5 กระบวนการตอบสนองข้อร้องเรียน

ผบด.	1	ผบด.P5 - 01	ผบด.	ข้อร้องเรียนได้รับการชี้แจง ภายใน ระยะเวลาที่กำหนด (ไม่เกิน 30 วันทำการ) ตามใบคำร้อง และใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน				
ผปบ.	1	ผปบ.P5 - 01	ผบด.	ข้อร้องเรียนได้รับการชี้แจง ภายใน ระยะเวลาที่กำหนด (ไม่เกิน 30 วันทำการ) ตามใบคำร้อง และใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน				
ผคส.	1	ผคส.P5 - 01	ผบด.	ข้อร้องเรียนได้รับการชี้แจง ภายใน ระยะเวลาที่กำหนด (ไม่เกิน 30 วันทำการ) ตามใบคำร้อง และใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน				
ผคส./ผคป.	1	ผคส./ผคป.P5 - 01	ผบด.	ข้อร้องเรียนได้รับการชี้แจง ภายใน ระยะเวลาที่กำหนด (ไม่เกิน 30 วันทำการ) ตามใบคำร้อง และใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน				
ผปบ.	1	ผปบ.P5 - 01	ผบด.	ข้อร้องเรียนได้รับการชี้แจง ภายใน ระยะเวลาที่กำหนด (ไม่เกิน 30 วันทำการ) ตามใบคำร้อง และใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน				

กระบวนการการดับไฟล่วงหน้า (P6)

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P6 : ดับไฟล่วงหน้าแบบมีแผน

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ							เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผบป.	ผมด.	ผกส.	ผคส./ผคป.	ผบป.	ผพท.	
1	ดับไฟล่วงหน้าแบบมีแผน								
	วางแผนการดับไฟ								
	กรณีที่ 1 ดับไฟล่วงหน้าตามแผนงานของ ผบป./ผู้ใช้ไฟ - ทำบันทึกขออนุมัติดับไฟ จากแผนการซ่อมบำรุงระบบจำหน่าย, แผนการขยายเขต/ปรับปรุง, งาน PATROL LINE โดยระบุ วันเวลา สถานที่ และบุคลากรดำเนินการ (จำนวนพนักงานและคนงาน)	กรณีที่ 1							แบบฟอร์มขออนุมัติดับไฟ
	กรณีที่ 2 หน่วยงานภายในแจ้งความต้องการการดับไฟ - ผบค./ผกส. จัดทำบันทึกขออนุมัติ ผกค. ดับไฟ - ส่งบันทึกที่ได้รับอนุมัติแล้วมาให้ ผบป. เพื่อเตรียมการดับไฟ	กรณีที่ 2							แบบฟอร์มขออนุมัติดับไฟ
2	ผบป. จัดทำแผนผัง switching พื้นที่และวงจรที่จะดับไฟจากแผนงานของ ผบป., ผมด. และ ผกส. โดยระบุ วัน เวลา สถานที่ และบุคลากรดำเนินการ (จำนวนพนักงานและคนงาน) พร้อมแบบแผนผังพื้นที่ที่จะปฏิบัติงาน								แบบฟอร์มวิทยุ-โทรสารขอดับไฟ ปฏิบัติงาน ระบุรายละเอียดและแผนผัง Switching
	(กรณีเร่งด่วน ให้ขออนุมัติ ผกค. ดำเนินการได้เลย ไม่ต้องแจ้งศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ)								
	(กรณีที่ระบบจำหน่ายแรงสูง และสายส่ง) ศูนย์สั่งการจ่ายไฟ ผบค. จะเป็นผู้ตรวจสอบและพิจารณา พร้อมออก Switching Order								
3	ผบป. แจ้งแผนกที่เกี่ยวข้อง (กรณีที่ 2)								Switching Order ที่ได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว
4	ผบป. แจ้ง ผู้ใช้ไฟ/ กรณีมี 8 แจ้งแผนก ผกค. ประชาสัมพันธ์ผู้ใช้ไฟ								หนังสือแจ้งดับไฟ ก่อนดับไฟ 3 วัน

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P6 : ดับไฟล่วงหน้าแบบมีแผน

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ								เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผบม.	ผกส.	ผคส./ผคณ.	ผบป.	ผบม.	ผวค.	อื่นๆ	
5	- แจ้งยืนยันความพร้อม และยืนยัน Switching Order เพื่อดำเนินการดับกระแสไฟฟ้า - ดำเนินการดับกระแสไฟฟ้าตาม Switching Order โดย E/O ประสานงานกับ ผคฟ. (กคร.) - ผู้ควบคุมและประสานงาน (ผบม.) ตรวจสอบระบบจำหน่ายบริเวณปฏิบัติงานว่า ดับ ไฟฟ้าแล้ว และพร้อมปฏิบัติงาน จึงแจ้งชุดปฏิบัติงานอื่นปฏิบัติงานบนเสาได้						ผบป. P6 - 04			Switching Order ที่ได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว
6	ปฏิบัติงาน						ผคฟ. P6 - 02			
7	- ผู้ควบคุมและประสานงาน (ผบม.) ตรวจสอบความพร้อมในการจ่ายไฟฟ้าคืนระบบแล้ว จึงแจ้งยืนยันให้ E/O ประสานงานกับ ผคฟ. (กคร.) ในการทำสวิตชิงจ่ายไฟคืนระบบ						ผคส. P6 - 02			Switching Order ที่ได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว
	- ดำเนินการจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนระบบตาม Switching Order โดย E/O ประสานงานกับ ผคฟ. (กคร.) - แจ้ง ผคฟ. (กคร.) ทราบเมื่อดำเนินการจ่ายไฟแล้วเสร็จ พร้อมส่งแผนผังระบบจำหน่ายที่มีการเปลี่ยนแปลงให้ ผคฟ. (กคร.) ปรับปรุงต่อไป						ผคฟ. P6 - 03			
										

กระบวนการงาน P6: กระบวนการดับไฟล่วงหน้า

ผู้ให้บริการ	ลำดับที่	รหัส SLA	ขั้นตอนหลัก	ผลลัพธ์	ผู้รับบริการ	เป้าหมาย
ผกส.	1	ผกส. P6 - 01	ทำบันทึกขออนุมัติดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน	บันทึกขออนุมัติดับไฟเพื่อปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน (แรงต่ำก่อนดับไฟ 6 วันทำการ, แรงสูงก่อนดับไฟ อย่างน้อย 13 วันทำการ)	ผปบ.	
ผมด.		ผมด. P6 - 01	ทำบันทึกขออนุมัติดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน	บันทึกขออนุมัติดับไฟเพื่อปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน (แรงต่ำก่อนดับไฟ 6 วันทำการ, แรงสูงก่อนดับไฟ อย่างน้อย 13 วันทำการ)	ผปบ.	
ผปบ.		ผปบ. P6 - 01	แจ้งขออนุมัติดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน ตามแบบฟอร์ม จฟ.8	บันทึกขออนุมัติดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน (จฟ.8) ที่ระบบละเอียดและแผนผัง Switching ส่งให้ ผคฟ. (กคร.) พิจารณา ก่อนดับไฟอย่างน้อย 7 วันทำการ	ผคฟ. (กคร.)	
ผคฟ. (กคร.)	2	ผคฟ. P6 - 01	ตรวจสอบและพิจารณาอนุมัติการขอดับไฟ พร้อมกำหนดขั้นตอนการ Switching ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	อนุมัติแบบฟอร์มขอดับไฟเพื่อปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน พร้อม Switching Order ส่งให้ ผปบ. ก่อนดับไฟอย่างน้อย 3 วันทำการ	ผปบ.	
ผปบ.	3	ผปบ. P6 - 02	แจ้งผลการขออนุมัติดับไฟ	สำเนา Switching Order ที่ได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว ก่อนปฏิบัติงาน 1 วัน	ผกส.	
		ผปบ. P6 - 03	แจ้งผลการขออนุมัติดับไฟ	สำเนา Switching Order ที่ได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว ก่อนปฏิบัติงาน 1 วัน	ผมด.	
			ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ไฟในพื้นที่ดับไฟทราบ			
		ผปบ. P6 - 04	แจ้งยืนยันความพร้อม เพื่อดำเนินการดับกระแสไฟฟ้า	การยืนยันความพร้อม เพื่อดำเนินการดับกระแสไฟฟ้า	ผคฟ. (กคร.)	
ผคฟ. (กคร.)		ผคฟ. P6 - 02	สั่งการดับกระแสไฟฟ้าตาม Switching Order	การสั่งการดับกระแสไฟฟ้าตาม Switching Order โดย E/O ประสานงานกับ ผคฟ. (กคร.)	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. (กคร.)	
ผคฟ. (กคร.)		ผคฟ. P6 - 03	สั่งการจ่ายกระแสไฟฟ้าตาม Switching Order	การสั่งการจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนระบบตาม Switching Order โดย E/O ประสานงานกับ ผคฟ. (กคร.)	ผปบ.	

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	หมวด. P6	ชื่อ SLA:	การดับไฟล่วงหน้า				
ผู้ให้บริการ			ผผด.				
SLA ของกระบวนการ:			P6: การดับไฟล่วงหน้า	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข: 22-มิ.ย.-53
ผู้รับบริการปลายทาง				ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง			
ผปบ.				สามารถดำเนินการดับไฟได้ตามแผน			
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล	
หมวด. P6 - 01	ทำบันทึกแจ้งขอดับไฟ	บันทึกขออนับดับไฟเพื่อปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน (แรงดันก่อนดับไฟ 6 วันทำการ, แรงสูงก่อนดับไฟอย่างน้อย 13 วันทำการ)	ผปบ.	ร้อยละของแบบฟอร์มขอดับไฟเพื่อปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน	
หมวด. P6 - 02	แจ้งผลการดำเนินงานแล้วเสร็จ	การลงเวลาปฏิบัติงานแล้วเสร็จที่บันทึกไว้ในสมุดรับแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้องอย่างถูกต้องครบถ้วน	ผปบ.	ร้อยละของจำนวนงานที่แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา	100%	รายเดือน	

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ฉบับ. P6	ชื่อ SLA:	การดับไฟล่วงหน้า			
ผู้ให้บริการ	ฟปบ.					
SLA ของกระบวนการ:	P6: การดับไฟล่วงหน้า		ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข: 22-มิ.ย.-53
ผู้รับบริการปลายทาง			ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง			
ผกส., ผมด., กฟผ./ฟปด.			สามารถดำเนินการดับไฟได้ตามแผน			
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
ฉบับ. P6 - 01	ขออนุมัติดับไฟ	บันทึกขออนุมัติดับไฟปฏิบัติงาน (จฟ.8) ที่ระบุรายละเอียดและแผนผัง Switching ส่งให้ ผคฟ. (กคร.) พิจารณาก่อนวันดับไฟอย่างน้อย 7 วันทำการ	ผคฟ. (กคร.)	ร้อยละของแบบฟอร์มขออนุมัติดับไฟพร้อมแผนผังที่ถูกต้อง ครบถ้วน ก่อนวันดับไฟ 7 วันทำการ	100%	รายงานเดือน
ฉบับ. P6 - 02	แจ้งผลการขออนุมัติดับไฟ	สำเนา Switching Order ที่ได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว ก่อนวันปฏิบัติงาน 1 วัน	ผกส.	ร้อยละของ Switching Order ที่ได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว ก่อนปฏิบัติงาน 1 วัน		
ฉบับ. P6 - 03	แจ้งผลการขออนุมัติดับไฟ	สำเนา Switching Order ที่ได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว ก่อนวันปฏิบัติงาน 1 วัน	ผมด.	ร้อยละของ Switching Order ที่ได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว ก่อนปฏิบัติงาน 1 วัน	100%	รายงานเดือน
ฉบับ. P6 - 04	แจ้งยืนยันความพร้อม เพื่อดำเนินการดับกระแสไฟ	การยืนยันความพร้อม เพื่อดำเนินการดับกระแสไฟ	ผคฟ. (กคร.)	ร้อยละของการประสานงานเพื่อการดับกระแสไฟ	100%	รายงานเดือน
ฉบับ. P6 - 05	แจ้งยืนยันความพร้อม เพื่อดำเนินการจ่ายกระแสไฟ	การยืนยันความพร้อม เพื่อดำเนินการจ่ายกระแสไฟคืนระบบ	ผคฟ. (กคร.)	ร้อยละของการประสานงานเพื่อการจ่ายกระแสไฟ	100%	รายงานเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ผกส. P6	ชื่อ SLA:	การดับไฟล่วงหน้า
ผู้ให้บริการ		ผกส.	
SLA ของกระบวนการ:		P6: การดับไฟล่วงหน้า	ระยะเวลา วันที่เริ่มต้น วันที่สิ้นสุด วันที่จัดทำ/แก้ไข: 22-มิ.ย.-53 แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง			
ผปบ.			
ผลการดำเนินการของผู้รับบริการปลายทาง			
สามารถดำเนินการดับไฟได้ตามแผน			
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ
ผกส. P6 - 01	ทำบันทึกแจ้งขอดับไฟ	บันทึกขออนุมัติดับไฟเพื่อปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน (แรงดันก่อนดับไฟ 6 วันทำการ, แรงสูงก่อนดับไฟอย่างน้อย 13 วันทำการ)	ผปบ.
ผกส. P6 - 02	แจ้งผลการดำเนินงานแล้วเสร็จ	การลงเวลาปฏิบัติงานแล้วเสร็จที่บันทึกไว้ในสมุดรับแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้องอย่างถูกต้องครบถ้วน	ผปบ.
			ระดับการบริการ ร้อยละของแบบฟอร์มขอดับไฟเพื่อปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน ร้อยละของจำนวนงานที่แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา
			เป้าหมาย 100% 100%
			รายงานผล รายเดือน รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ฟปด. P6	ชื่อ SLA:	การดับไฟล่วงหน้า				
			ฟปด.				
SLA ของกระบวนการ:		P6: การดับไฟล่วงหน้า		ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:
							22-ธ.ค.-53
ความต้องการการของผู้รับบริการปลายทาง							
ผู้รับบริการปลายทาง		สามารถดำเนินการดับไฟได้ตามแผน					
ฟปม.							
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล	
ผดพ. P6 - 01	ตรวจสอบและพิจารณาอนุมัติดับไฟพร้อมออก Switching Order	อนุมัติแบบฟอร์มขอดับไฟเพื่อปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน พร้อม Switching Order ส่งให้ ฟปม. ก่อนวันดับไฟอย่างน้อย 3 วันทำการ	ฟปม.	ร้อยละของอนุมัติแบบฟอร์มขอดับไฟเพื่อปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน พร้อม Switching Order ภายใน 3 วันทำการ หลังจากได้รับแบบฟอร์มขอดับไฟจาก ฟปม.	100%	รายเดือน	
ผดพ. P6 - 02	การสั่งการดับกระแสไฟฟ้าตาม Switching Order	การสั่งการดับกระแสไฟฟ้าตาม Switching Order โดย E/O ประสานงานกับ ผดพ. (กคร.)	ฟปม.	ร้อยละของการสั่งการดับกระแสไฟฟ้าที่ถูกต้องตาม Switching Order	100%	รายเดือน	
ผดพ. P6 - 03	การสั่งการจ่ายกระแสไฟฟ้าตาม Switching Order	การสั่งการจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนระบบตาม Switching Order โดย E/O ประสานงานกับ ผดพ. (กคร.)	ฟปม.	ร้อยละของการสั่งการจ่ายไฟคืนระบบที่ถูกต้องตาม Switching Order	100%	รายเดือน	

แผนผังรางวัล
กระบวนการงาน P6: กระบวนการงานการดับไฟล่วงหน้า

ลำดับของการบริการ	ขั้นตอนกระบวนการบริการ	Failure อาจเกิดขึ้นได้	ระดับความเสี่ยง	มาตรการควบคุม	ค่าควบคุม	การตรวจติดตาม	การแก้ไข
ผลบ. 1	การวางแผนการดับไฟ						
	1.1 ดับไฟล่วงหน้าตามแผน	1. การสื่อสารไม่ชัดเจน	1x4=4	1. On The Job Training ผู้เกี่ยวข้อง	ระยะเวลาตามกำหนด	ผลบ. ตรวจสอบ	1. มีการอบรมให้ความรู้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง
	1.2 หน่วยงานภายใน/ ภายนอกแจ้งขอดับไฟ	2. การกำหนดเวลาไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง	2x2=4	2. มีการตรวจสอบว่ามีการดับไฟแล้วหรือยัง			2. กำหนดวิธีการปฏิบัติงาน/ขั้นตอนการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐาน
	ขออนุมัติแผนงาน	3. การดับไฟจริงไม่ตรงตามเวลาที่กำหนด	1x2=2	3. ปรับปรุงแผนผังการจ่ายไฟให้ถูกต้องและทันสมัย			
	แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	4. การจ่ายไฟคืนไม่ตรงตามเวลาที่กำหนด	2x2=4	4. ควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด			
	แจ้งผู้ใช้ไฟ						
ผลด. 1	ปฏิบัติตามแผนงาน						
	จ่ายไฟฟ้าคืนระบบ						
ผลก. 1	ขออนุมัติดับไฟ และแจ้ง ผลบ. รับทราบสามารถปฏิบัติงานได้	1. การสื่อสารไม่ชัดเจน	1x2=2	1. On The Job Training ผู้เกี่ยวข้อง	ระยะเวลาตามกำหนด	ผลบ. ตรวจสอบ	มีการอบรมให้ความรู้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง
	ปฏิบัติตาม และแจ้ง ผลบ. เมื่อปฏิบัติงานแล้วเสร็จ	2. การกำหนดเวลาไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง	1x2=2	2. มีการตรวจสอบว่ามีการดับไฟแล้วหรือยัง			กำหนดวิธีการปฏิบัติงาน/ขั้นตอนการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐาน
		3. การจ่ายไฟคืนไม่ตรงตามเวลาที่กำหนด	1x2=2	3. ควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด			
ผลส. 1	ขออนุมัติดับไฟ และแจ้ง ผลบ. รับทราบสามารถปฏิบัติงานได้	1. การสื่อสารไม่ชัดเจน	1x4=4	1. On The Job Training ผู้เกี่ยวข้อง	ระยะเวลาตามกำหนด	ผลบ. ตรวจสอบ	มีการอบรมให้ความรู้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง
	ปฏิบัติตาม และแจ้ง ผลบ. เมื่อปฏิบัติงานแล้วเสร็จ	2. การกำหนดเวลาไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง	2x2=4	2. มีการตรวจสอบว่ามีการดับไฟแล้วหรือยัง			กำหนดวิธีการปฏิบัติงาน/ขั้นตอนการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐาน
		3. การจ่ายไฟคืนไม่ตรงตามเวลาที่กำหนด	2x2=4	3. ควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด			
กฟช./ฟปค. 1	อนุมัติแผนดับไฟ	1. ระยะเวลาล่าช้า	1x1=1	ตรวจสอบเอกสารให้ถูกต้องทุกครั้งก่อนส่ง	เอกสารครบถ้วน	ศูนย์จ่ายไฟและ ผลบ. ตรวจสอบระยะเวลาและเอกสาร	มีการอบรมให้ความรู้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง
		2. เอกสารไม่ถูกต้อง (Switching Order)	1x1=1		ระยะเวลาตามกำหนด		

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนการ: P6 กระบวนการดำเนินการดับไฟล่วงหน้า

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวนงานทั้งหมดที่ให้บริการส่งมอบ (A)	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ (B)	ไม่ได้ผลตามที่ต้องการ	
							จำนวนงาน (C)	สาเหตุ (D)
ผบ.บ.	1	ผบ.บ. P6 - 01	ผคฟ. (กคร.)	บันทึกขออนุมัติดับไฟปฏิบัติงาน (จฟ.8) ที่ระบบละเอียดและแผนผัง Switching ส่งให้ ผคฟ. (กคร.) พิจารณาก่อนดับไฟอย่างน้อย 7 วันทำการ				
ผบ.บ.	2	ผบ.บ. P6 - 02	ผคส.	สำเนา Switching Order ที่ได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว ก่อนวันปฏิบัติงาน 1 วัน				
ผบ.บ.	3	ผบ.บ. P6 - 03	ผมด.	สำเนา Switching Order ที่ได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว ก่อนวันปฏิบัติงาน 1 วัน				
ผบ.บ.	4	ผบ.บ. P6 - 04	ผคฟ. (กคร.)	การยืนยันความพร้อมเพื่อดำเนินการดับกระแสไฟฟ้า				
ผบ.บ.	5	ผบ.บ. P6 - 05	ผคฟ. (กคร.)	การยืนยันความพร้อมเพื่อดำเนินการจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนระบบ				
ผคส.	1	ผคส. P6 - 01	ผบ.บ.	บันทึกขออนุมัติดับไฟเพื่อปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ครมก้น (แรงต่ำก่อนดับไฟ 6 วันทำการ, แรงสูงก่อนดับไฟอย่างน้อย 13 วันทำการ)				
ผคส.	2	ผคส. P6 - 02	ผบ.บ.	การลงเวลาปฏิบัติงานแล้วเสร็จที่บันทึกไว้ในสมุดรับแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้องอย่างถูกต้องครบถ้วน				
ผมด.	1	ผมด. P6 - 01	ผบ.บ.	บันทึกขออนุมัติดับไฟเพื่อปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ครมก้น (แรงต่ำก่อนดับไฟ 6 วันทำการ, แรงสูงก่อนดับไฟอย่างน้อย 13 วันทำการ)				
ผมด.	2	ผมด. P6 - 02	ผบ.บ.	การลงเวลาปฏิบัติงานแล้วเสร็จที่บันทึกไว้ในสมุดรับแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้องอย่างถูกต้องครบถ้วน				
ผคฟ. (กคร.)	1	ผคฟ. P6 - 01	ผบ.บ.	อนุมัติแบบฟอร์มขอดับไฟเพื่อปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ครมก้น พร้อม Switching Order ส่งให้ ผบ.บ. ก่อนดับไฟอย่างน้อย 3 วันทำการ				

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนการ: P6 กระบวนการการดับไฟสว่างหน้า

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้ให้บริการส่งมอบ (A)	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ (B)	ไม่ได้ผลตามที่ต้องการ	
							จำนวนงาน (C)	สาเหตุ (D)
ผดพ. (กคร.)	2	ผดพ. P6 - 02	ผปบ.	การสั่งการดับกระแสไฟฟ้าตาม Switching Order โดย E/O ประสานงานกับ ผดพ. (กคร.)				
ผดพ. (กคร.)	3	ผดพ. P6 - 03	ผปบ.	การสั่งการจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนระบบตาม Switching Order โดย E/O ประสานงานกับ ผดพ. (กคร.)				

กระบวนการงานการจดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า (P7)

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P7 : กระบวนการจัดการหน่วยพร้อมจ่ายค่าไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ										เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมด.	ผปบ.	ผกส.	ผคณ./ผคณ.	ผบป.	ผบห.	ผวด.	อื่นๆ		
	วางแผนการอ่านหน่วยมิเตอร์ (ZDMR301)										แผนและข้อมูลในศูนย์	
	แผนภูมิไดอแกรมทำการเคลื่อนไหวนข้อมูลมีไดอแกรมปกติตามตาราง - ติดตั้งมิเตอร์ใหม่ - เพิ่มขนาด/ลดขนาด - ติดฟลักมิเตอร์ - ย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์ - ดึงกลับมิเตอร์ - รื้อถอนมิเตอร์ - สับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุด/ตามวาระ										คำร้องขอ ไขไฟฟ้าประเภทต่างๆ และ ใบสั่งงานที่มีการดำเนินการตามระบบ SAP IS-U	
1	DM บัญชีตรวจสอบข้อมูลในระบบ แล้วพบข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง											
	กรณีที่ 1 ติดตั้งใหม่ - แก้ไขเงินประกันให้สัมพันธ์กับขนาดมิเตอร์ - แก้ไขอัตรา - แก้ไขสายการจดหน่วย - แก้ไขชื่อ ที่อยู่ ผู้ใช้ไฟฟ้า - แก้ไขเวลาบัญชี - แก้ไข Operan (กรณี Sub มิเตอร์)											
	กรณีที่ 2 เพิ่มขนาด/ลดขนาด - แก้ไขอัตรา (ผบค.) - แก้ไขหน่วยตั้งต้นและหน่วยตัดกลับ (ผมด.)											
	กรณีที่ 3 สับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุด/ตามวาระ - ตรวจสอบ/แก้ไขหน่วยมิเตอร์ลูกเดิมเพื่อ ผบป.เตรียมเฉลี่ยหน่วย											
	ผบค. และ ผมด. แก้ไขและส่งผลการดำเนินการภายในวันทำการถัดไป											
	- เมื่อถึงรอบจดหน่วยระบบจะสร้างใบสั่งจดหน่วยอัตโนมัติ											

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P7 : กระบวนการจัดการหน่วยพร้อมแสงค่าไฟฟ้า

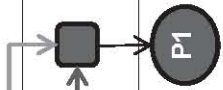
ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ										เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมด.	ผปบ.	ผกส.	ผคส./ผคบ.	ผบป.	ผบค.	ผบค.	ผบค.	อื่นๆ	
2	ดึงข้อมูลทำการ Download - Download ข้อมูลพร้อมตรวจสอบข้อมูลที่ Mat-Sap - ถ่ายข้อมูลจากระบบ Mat-Sap และถ่ายข้อมูลลง PC-PTC - ส่งข้อมูลลงหน่วยให้ตัวแทนจดหน่วย									ผบป. P7 - 03		
3	ตัวแทนจดหน่วยทำการจดหน่วยและส่งหน่วยให้ กฟฟ. ไม่เกิน 15.30 น.ของวันอาานหน่วย											
4	DM บัญชีทำการ Upload ข้อมูลลงหน่วยเข้าระบบ - ตรวจสอบผลการจดหน่วย - ทำการแก้ไขหน่วยผิดปกติ ("ไม่สมเหตุผลผล) - กรณีที่ต้องแจ้งเสียหน่วย - อนุมัติใบสั่งงานให้ไปตรวจสอบ									ผบป. P7 - 04		
	จดหน่วย พบการผิดปกติของมิเตอร์ ส่ง ผมด. ตรวจสอบ - PEA มิเตอร์ไม่ตรงกับนางาน - ไม่พบมิเตอร์นางาน - หน่วยส่งค่าผิดปกติ											
	ผมด.ดำเนินการแก้ไข											
5	ข้อมูลเข้าระบบจะดำเนินการมิลล์อัตโนมัติ									ผมด. P7 - 02		
	ตรวจสอบการประมวลผลว่าครบถ้วนหรือไม่ - ตรวจสอบรายที่ไม่สามารถพิมพ์ได้ ZBLR017 - ส่งให้แผนกที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข											
	กรณีที่ 1 ส่ง ผมด. - ดำเนินการแก้ไขตามรายงานที่ไม่สามารถพิมพ์ได้ - อื่นๆ									ผบป. P7 - 06		

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P7 : กระบวนการจัดการหน่วยพร้อมจ่ายค่าไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ										เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผนค.	ผบม.	ผกส.	ผคค./ผคบ.	ผบป.	ผบห.	ผวค.	อื่นๆ		
	กรณีที่ 2 ส่ง ผบค. - ดำเนินการแก้ไขตามรายการที่ไม่สามารถพิมพ์บิลได้ - อื่นๆ											
	แจ้ง ผบป. เมื่อแก้ไขเสร็จแล้ว เพื่อดำเนินการประมวลผลบิลใหม่											
	กระบวนการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า											

ผนค. P7 - 03

ผบค. P7 - 02



กระบวนการงาน P7: กระบวนการจัดการหน่วยพร้อมจ่ายค่าไฟฟ้า

ผู้ให้บริการ	ลำดับที่	รหัส SLA	ขั้นตอนหลัก	ผลลัพธ์	ผู้รับบริการ	เป้าหมาย
ผมด.	1	ข้อมูลจากระบบงาน P3, P4	กระบวนการจัดการหน่วย จ่ายค่าไฟฟ้า			
ผมป.	2	ผมป. P7 - 01	กรณีที่ 1 ดัดตั้งใหม่ - แก้ไขเงินประกันให้สัมพันธ์กับขนาดมิเตอร์ - แก้ไขอัตรา - แก้ไขสายการจดหน่วย - แก้ไขชื่อ ที่อยู่ ผู้ใช้ไฟฟ้า - แก้ไขคณาสัญชี - แก้ไข Operan (กรณี Sub มิเตอร์)	ส่งเอกสารรายงานการผิดปกติของข้อมูลในระบบ ภายในเวลาที่กำหนด	ผมด.	
			กรณีที่ 2 เพิ่มขนาด/ลดขนาด - แก้ไขอัตรา (ผมด.)		ผมด.	
ผมด.	3	ผมด. P7 - 01	ทำการแก้ไขข้อมูลในระบบ	แจ้งผลการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด	ผมป.	
ผมป.	4	ผมป. P7 - 02	กรณีที่ 2 เพิ่มขนาด/ลดขนาด - แก้ไขหน่วยตั้งต้นและหน่วยดัดกลับ (ผมด.)	ส่งเอกสารรายงานการผิดปกติของข้อมูลในระบบ ภายในเวลาที่กำหนด	ผมด.	
			กรณีที่ 3 สับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุด/ตามวาระ - ตรวจสอบ/แก้ไขหน่วยมิเตอร์ลูกเดิมเพื่อ ผมป.เตรียมเฉลี่ยหน่วย			
ผมด.	5	ผมด. P7 - 01	ทำการแก้ไขข้อมูลในระบบ	แจ้งผลการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด	ผมป.	
ผมป.	6	ผมป. P7 - 03	ทำการ Download ข้อมูลเพื่อจดหน่วย	ข้อมูลเพื่อจดหน่วย ภายในเวลาที่กำหนด	ตัวแทน	
ผมป.	7		DM บัญชีทำการ Upload ข้อมูลจดหน่วยเข้าระบบ			
			- ตรวจสอบผลการจดหน่วย - ทำการแก้ไขหน่วยผิดปกติ ("ไม่สมเหตุผลผล") - กรณีที่ต้องแจ้งเฉลี่ยหน่วย - อนุมัติใบสั่งงานให้ไปตรวจสอบ			
		ผมป. P7 - 04	จดหน่วย พบการผิดปกติของมิเตอร์ ส่ง ผมด. ตรวจสอบ - PEA มิเตอร์ไม่ตรงกับหน่วยงาน - ไม่พบมิเตอร์หน่วยงาน - หน่วยสูงต่ำผิดปกติ	แจ้งข้อมูลมิเตอร์ผิดปกติ ภายในเวลาที่กำหนด	ผมด.	
ผมด.	8	ผมด. P7 - 02	ดำเนินการแก้ไข	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขมิเตอร์ ภายในเวลาที่กำหนด	ผมป.	
ผมป.	9		ทำการประมวลผลบิล			
		ผมป. P7 - 05	รายการที่ไม่สามารถพิมพ์บิลได้ ZBLR017	แจ้งข้อมูลผิดปกติ (ZBLR017) ภายในเวลาที่กำหนด	ผมด.	
ผมด.	10	ผมด. P7 - 02	ดำเนินการแก้ไขข้อมูล	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด	ผมป.	
ผมป.	11	ผมป. P7 - 06	รายการที่ไม่สามารถพิมพ์บิลได้ ZBLR017	แจ้งข้อมูลผิดปกติ (ZBLR017) ภายในเวลาที่กำหนด	ผมด.	
ผมด.	12	ผมด. P7 - 03	ดำเนินการแก้ไขข้อมูล	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด	ผมป.	
ผมป.	13		ดำเนินการประมวลผลบิล	ไปกระบวนการงาน P1 รับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า		

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	พบค. P7	ชื่อ SLA:	การลดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า			
ผู้ให้บริการ		พบค.				
SLA ของกระบวนการ:		P7: การลดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:
						แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง		ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง				
ผู้ใช้ไฟ		ใบแจ้งค่าไฟฟ้าที่ถูกต้อง ครบถ้วน				
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
พบค. P7 - 01	ดำเนินการแก้ไขตามบันทึกของ พบค. ตามสาเหตุและรายละเอียดที่ผิดพลาด	แจ้งผลการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด	พบค.	ร้อยละของผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด	100%	รายเดือน
พบค. P7 - 02	แจ้ง พบค. เมื่อแก้ไขเสร็จแล้ว เพื่อดำเนินการประมวลผลฉบับใหม่	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด	พบค.	ร้อยละของผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด	100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	หมวด. P7	ชื่อ SLA:	การลดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า			
ผู้ให้บริการ		หมวด.				
SLA ของกระบวนการ:		P7: การลดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:
						แก้ไขครั้งที่:
ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง						
ผู้รับบริการปลายทาง		ใบแจ้งค่าไฟฟ้าที่ถูกต้อง ครบถ้วน				
ผู้ใช้ไฟ						
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้ให้บริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
หมวด. P7 - 01	ดำเนินการแก้ไขตามบันทึกของ หมวด. P7: ส่งข้อมูลที่ไม่ถูกต้องมาให้ตามสาเหตุและรายละเอียดที่ผิดพลาด	แจ้งผลการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด	หมวด.	ร้อยละของผลการดำเนินการแก้ไขพร้อมคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ส่งไม่เกินภายในวันทำการถัดไป	100%	รายเดือน
หมวด. P7 - 02	ตรวจสอบและแก้ไขข้อมูลหลังจากที่ หมวด. P7: ส่งข้อมูลที่ไม่ถูกต้องมาให้ - PEA มีเตอร์ไม่ตรงกับงาน - ไม่พบมิเตอร์หน้างาน - หน่วยสูงต่ำผิดปกติ	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขมีเตอร์ ภายในเวลาที่กำหนด	หมวด.	ร้อยละของรายงานผลการตรวจสอบมีเตอร์ ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	100%	รายเดือน
หมวด. P7 - 03	แจ้ง หมวด. P7: เมื่อแก้ไขเสร็จแล้ว เพื่อดำเนินการประมวลผลผลลัพธ์ใหม่	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด	หมวด.	ร้อยละของรายงานผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ที่ถูกต้อง ภายในเวลาที่กำหนด	100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:		แบบ. P7	ชื่อ SLA:	การจดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า			
ผู้ให้บริการ			แบบ.				
SLA ของกระบวนการ:			P7: การจดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:
				แก้ไขครั้งที่:			
			ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง				
			ใบแจ้งค่าไฟฟ้าที่ต้องครบถ้วน				
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล	
แบบ. P7 - 01	กรณีที่ 1 ติดตั้งใหม่ - แก๊สเงินประกันให้สัมพันธ์กับขนาดมิเตอร์ - แก๊สอัตรา - แก๊สสายการจดหน่วย - แก๊สเชื้อ ที่อยู่ ผู้ใช้ไฟฟ้า - แก๊สคลาสบีซี - แก๊ส Operan (กรณี Sub มิเตอร์) กรณีที่ 2 เพิ่มขนาด/ลดขนาด - แก๊สอัตรา (แบบ.)	ส่งเอกสารรายงานการติดตั้งข้อมูลในระบบ ภายในเวลาที่กำหนด	หมด.	ร้อยละของบันทึก โดยระบุสาเหตุและรายละเอียดที่ผิดพลาด	100%	รายงานผลรายเดือน	
แบบ. P7 - 02	กรณีที่ 2 เพิ่มขนาด/ลดขนาด - แก๊สหน่วยตั้งต้นและหน่วยตั้งกลับ (หมด.) กรณีที่ 3 สับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุด/ตามวาระ - ตรวจสอบ/แก๊สหน่วยมิเตอร์ถูกเดิมเพื่อปรับปรุงเฉลี่ยหน่วย	ส่งเอกสารรายงานการติดตั้งข้อมูลในระบบ ภายในเวลาที่กำหนด	หมด.	ร้อยละของบันทึก โดยระบุสาเหตุและรายละเอียดที่ผิดพลาด	100%	รายงานผลรายเดือน	
แบบ. P7 - 03	ดึงข้อมูลทำการ Download - Download ข้อมูลพร้อมตรวจสอบข้อมูลที่ Mat-Sep - ถ่ายข้อมูลเข้าระบบ Mat-Sep และถ่ายข้อมูลลง PC-PTC - ส่งข้อมูลลงหน่วยให้ตัวแทนจดหน่วย	ข้อมูลเพื่อจดหน่วย ภายในเวลาที่กำหนด	ตัวแทน	ร้อยละของข้อมูลจดหน่วย	100%	รายงานผลรายเดือน	
แบบ. P7 - 04	จดหน่วย พบการผิดปกติของมิเตอร์ ส่งหมด. ตรวจสอบ - PEA มิเตอร์ไม่ตรงกับท่งงาน - ไม่พบมิเตอร์ท่งงาน - หน่วยสูงต่ำผิดปกติ	แจ้งข้อมูลมิเตอร์ผิดปกติ ภายในเวลาที่กำหนด	หมด.	ร้อยละเอกสาร รายงานการผิดปกติของมิเตอร์ ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน ภายในระยะเวลาที่กำหนด	100%	รายงานผลรายเดือน	
แบบ. P7 - 05	ทำการประมวลผลบิล	แจ้งข้อมูลผิดปกติ (ZBLR017) ภายในเวลาที่กำหนด	หมด.	ร้อยละของรายงานข้อมูลที่ไม่สามารถประมวลผลบิลได้ (ZBLR017) ภายในระยะเวลาที่กำหนด	100%	รายงานผลรายเดือน	
แบบ. P7 - 06	ทำการประมวลผลบิล	แจ้งข้อมูลผิดปกติ (ZBLR017) ภายในเวลาที่กำหนด	หมด.	ร้อยละของรายงานข้อมูลที่ไม่สามารถประมวลผลบิลได้ (ZBLR017) ภายในระยะเวลาที่กำหนด	100%	รายงานผลรายเดือน	

แผนผังารวัง
กระบวนการงาน P7 : กระบวนการการจดหน่วยพร้อมแล้งค่าไฟฟ้า

ลำดับของการบริการ	ขั้นตอนกระบวนการบริการ	Failure อาจเกิดขึ้นได้	ระดับ ความเสี่ยง	มาตรการควบคุม	ค่าควบคุม	การตรวจติดตาม	การแก้ไข
ผป. 1	รับข้อมูลการอ่านหน่วยมิเตอร์ผู้ใช้ไฟ เพื่อทำการตรวจสอบ - มิเตอร์ผิดปกติ - ไม่สามารถอ่านหน่วยได้ - หา มิเตอร์ใหม่พบ - ให้ pea มิเตอร์ใหม่ถูกต้อง - ให้สายการจดหน่วยใหม่ถูกต้อง - หา มิเตอร์ใหม่พบ	จัดส่งข้อมูลให้ตรวจสอบ ในครบถ้วน / ลำบาก	3 1 x3	หนึ่งควบคุม/ดูแล กำกับ ผู้ปฏิบัติ	ความถูกต้อง ครบถ้วนของ เอกสาร ความรวดเร็ว ในการจัดส่ง	หนึ่งตรวจสอบและ ติดตามการแก้ไข	การยอมรับให้ความรู้
ผมด. 1	ส่งหลักฐานใบติดตั้ง-ถอนเค้นมิเตอร์ (มด.3) ที่มีการเปลี่ยนแปลง	มด.3 / รายงานการเคลื่อนไหว มิเตอร์ไม่ถูกต้อง จัดส่งล่าช้า	3 1 x3	หนึ่งควบคุม/ดูแล กำกับ ผู้ปฏิบัติ	ความถูกต้อง ครบถ้วนของ เอกสาร ความรวดเร็ว ในการจัดส่ง	หนึ่งตรวจสอบและ ติดตามการแก้ไข	การยอมรับให้ความรู้
2	รับข้อมูลการอ่านหน่วยมิเตอร์ผู้ใช้ไฟ เพื่อทำการตรวจสอบการผิดปกติของมิเตอร์ ทำให้ไม่สามารถอ่านหน่วยได้	- ตรวจสอบล่าช้า - รายงานผลการตรวจสอบ ให้ทราบล่าช้า -ไม่รายงานผล (ข้อมูลสูญหาย)	3 1 x3	ดำเนินการตรวจสอบทันที และรายงานผลภายในระยะ เวลาที่กำหนด	มีบันทึกแจ้งให้ตรวจสอบและ รายงานผล	หนึ่ง. ติดตามการ ตรวจสอบ	การยอมรับให้ความรู้
ผมด. 1	รับข้อมูลการอ่านหน่วยมิเตอร์ผู้ใช้ไฟ เพื่อทำการตรวจสอบ กรณีที่ 2 ไม่สามารถอ่านหน่วยได้ สาเหตุจากการใช้สายการจดหน่วย และหรือให้หมายเลขสายผิด	- ตรวจสอบล่าช้า	2 1 x2	หนึ่งควบคุม ดูแล กำกับ ผู้ปฏิบัติ	ความถูกต้องของสายการ จดหน่วยและหมายเลข ผู้ใช้ไฟ	หนึ่งตรวจสอบและ ติดตามการแก้ไข	การยอมรับให้ความรู้

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

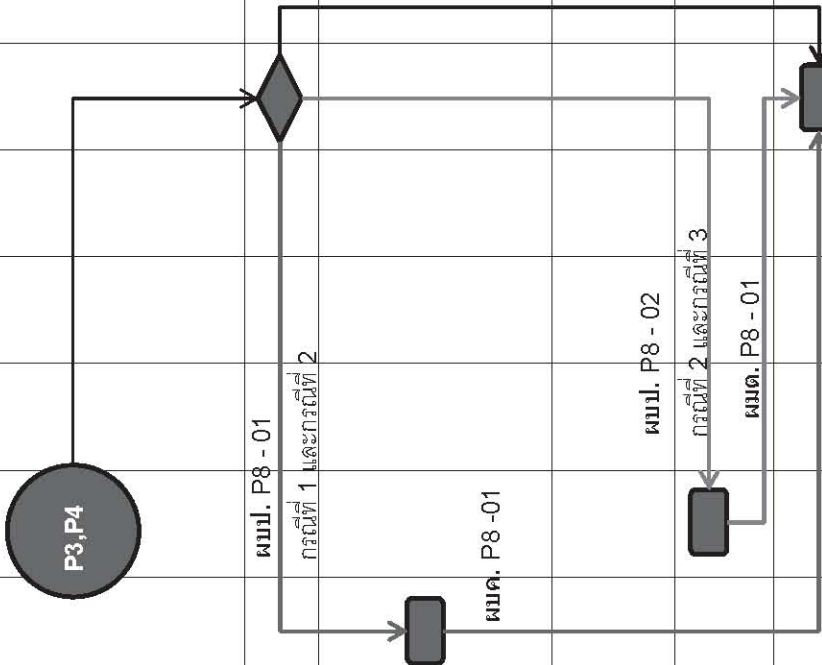
P7 กระบวนการจัดการหน่วยพร้อมจ่ายค่าไฟฟ้า

กระบวนการ:

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวน งาน ทั้งหมดที่ผู้ ให้บริการ ส่งมอบ (A)	จำนวน งาน ทั้งหมดที่ ผู้รับบริการ ได้รับ (B)	ไม่ได้ผล ตามที่ต้องการ (C)	สาเหตุ (D)
ผบป.	1	ผบป. P7 - 01	ผบด.	ส่งเอกสารรายงานการผิดปกติของข้อมูลในระบบ ภายในเวลาที่กำหนด				
ผบป.	2	ผบป. P7 - 02	ผบด.	ส่งเอกสารรายงานการผิดปกติของข้อมูลในระบบ ภายในเวลาที่กำหนด				
ผบป.	3	ผบป. P7 - 03	ตัวแทน	ข้อมูลเพื่อจดหน่วย ภายในเวลาที่กำหนด				
ผบป.	4	ผบป. P7 - 04	ผบด.	แจ้งข้อมูลมิเตอร์ผิดปกติ ภายในเวลาที่กำหนด				
ผบป.	5	ผบป. P7 - 05	ผบด.	แจ้งข้อมูลผิดปกติ (ZBLR017) ภายในเวลาที่กำหนด				
ผบป.	6	ผบป. P7 - 06	ผบด.	แจ้งข้อมูลผิดปกติ (ZBLR017) ภายในเวลาที่กำหนด				
ผบด.	1	ผบด. P7 - 01	ผบป.	แจ้งผลการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด				
ผบด.	2	ผบด. P7 - 02	ผบป.	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขมิเตอร์ ภายในเวลาที่กำหนด				
ผบด.	3	ผบด. P7 - 03	ผบป.	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด				
ผบด.	1	ผบด. P7 - 01	ผบป.	แจ้งผลการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด				
ผบด.	2	ผบด. P7 - 02	ผบป.	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด				

กระบวนการงานการจดหน่วย พิมพ์บิล แจ้งค่าไฟฟ้า (P8)

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการหน่วย พิมพ์บิล แง้งค่าไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ							เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมด.	ผปบ.	ผกส.	ผคส./ผคณ.	ผบป.	ผบด.	
	กระบวนงานการจดหน่วย พิมพ์บิล แล้งค่า ไฟฟ้า								
	วางแผนการอ่านหน่วยมิเตอร์ (ZDMR301) - มิเตอร์ Demand, TOU, TOD - มิเตอร์ AMR								แผนและข้อมูลในศูนย์
	แผนกมิเตอร์ทำการเคลื่อนไหวย้อมูลมิเตอร์ตามปกติตามตาราง - ติดตั้งมิเตอร์ใหม่ - เพิ่มขนาด/ลดขนาด - ติดฟลักมิเตอร์ - ย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์ - ดอกกลับมิเตอร์ - รื้อก่อนมิเตอร์ - สับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุด								
1	DM บัญชีตรวจสอบข้อมูลในระบบ แล้วพบข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง กรณีที่ 1 ติดตั้งใหม่ - แก้ไขเงินประกันให้สัมพันธ์กับขนาดมิเตอร์ - แก้ไขอัตรา - แก้ไขสายการจดหน่วย - แก้ไขชื่อ ที่อยู่ ผู้ใช้ไฟฟ้า - แก้ไขเวลาสามัญ - แก้ไข Operan (กรณี Sub มิเตอร์) กรณีที่ 2 เพิ่มขนาด/ลดขนาด - แก้ไขอัตรา (ผบค.) - แก้ไขหน่วยตั้งต้นและหน่วยตัดกลับ (ผมด.)								
	กรณีที่ 3 สับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุด/ตามวาระ - ตรวจสอบ/แก้ไขหน่วยมิเตอร์ลูกเดิมเพื่อ ผบป.เตรียมเฉลี่ยหน่วย ผบค. และ ผมด.แก้ไขและส่งผลการดำเนินการภายในวันทำการถัดไป								
2	ดึงข้อมูล Download (Mat-Sap)								

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P8 : กระบวนการงานการจดหน่วย พิมพ์บิล แล้งค่าไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ										เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมด.	ผบป.	ผกส.	ผคส./ผค.	ผบป.	ผค.	ผผ.	ผผ.	อื่นๆ	
3	กรณีที่ 1 ติดตั้งใหม่											
	- พิมพ์ใบอ่านหน่วยจากระบบ - แบบแผนที่ - ส่ง ผมด./พชง. ก่อนวันจดหน่วย 1 วันทำการ											
	กรณีที่ 2 สับเปลี่ยนเพิ่ม/ลดขนาด											
	- เตรียมหน่วยมิเตอร์อ่านก่อน-หลัง เพื่อเตรียมเฉลี่ยหน่วย											
	การอ่านหน่วยมิเตอร์ผู้ใช้ไฟ											
	กรณี กฟท.ดำเนินการเอง											
	การอ่านหน่วยมิเตอร์ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ (รวมสับมิเตอร์) พนักงานช่าง กฟท. เป็นผู้จดหน่วย และนำข้อมูลส่งให้กับ ผบป. ไม่เกิน 15.30 ของวันที่อ่านหน่วย											
	- ดึงข้อมูลลงเครื่อง PTC หรือจดหน่วย - ใบอ่านหน่วยสำหรับไฟ Demand											
	กรณีที่จ้างดำเนินการจดหน่วย กฟท. โหลดข้อมูลให้กับผู้รับจ้าง (OUT SOURCE) ก่อนวันจดหน่วย 1 วัน											
	- หลังจดหน่วยแล้ว ผู้รับจ้างจะนำข้อมูลมาโหลดให้ กฟท. ไม่เกิน 15.30 น. ของวันจดหน่วย											
4	รับข้อมูลการจดหน่วยเพื่อทำการตรวจสอบ											
	กรณีตรวจสอบแล้ว											
	- มิเตอร์ผิดปกติแจ้ง ผมด.เพื่อตรวจสอบอีกครั้ง											
	- ไม่สามารถจดหน่วยได้											
	ผมด. ดำเนินการตรวจสอบมิเตอร์แล้วส่งผลกลับ ผบป. ภายในวันทำการนั้น											
	Up load ข้อมูลเข้าเครื่อง Sever (Mat-Sap) Up load ข้อมูลเข้าระบบ Sap ระบบจะดำเนินการคำนวณบิลอัตโนมัติ											

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P8 : กระบวนการงานการจดหน่วย พิมพ์บิล แล้งค่าไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ								เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง	
		ผบค.	ผบด.	ผบป.	ผกส.	ผคส./ผค.	ผบป.	ผบพ.	ผบด.		อื่นๆ
6	ตรวจสอบการประมวลผลบิล (ZBLR017) - ตรวจสอบการคำนวณค่าไฟฟ้าระหว่าง Bill กับ Sap (ZBLR017) กรณีที่บิลจดหน่วยผิดหรือค่าไฟฟ้าไม่ถูกต้องและส่งประมวลผลบิลใหม่ กรณีที่ 1 ส่ง ผบค. - ดำเนินการแก้ไขตามรายงานที่ไม่สามารถพิมพ์บิลได้ - อื่นๆ กรณีที่ 2 ส่ง ผบด. - ดำเนินการแก้ไขตามรายงานที่ไม่สามารถพิมพ์บิลได้ - อื่นๆ แจ้ง ผบป. เมื่อแก้ไขเสร็จแล้ว เพื่อดำเนินการประมวลผลบิลใหม่			ผบป. P8 - 06							
											</

หมายเหตุ

- ข้อ.1 ใบสำหรับข้อมูลผู้ใช้ไฟที่มีประวัติการใช้ไฟฟ้าแล้ว
ข้อ.2 ใบสำหรับผู้ใช้ไฟรายย่อย

กระบวนการงาน P8: กระบวนการการจัดหน่วย พืชมพิบัติ แล้งค่าไฟฟ้า

ผู้ให้บริการ	ลำดับที่	ขั้นตอนหลัก	ผลลัพธ์	ผู้รับบริการ	เป้าหมาย
ผมด.		กระบวนการการจัดหน่วย พืชมพิบัติ			
ผบป.	1	ข้อมูลจากกระบวนการงาน P3, P4 ผบป. P8 - 01	DM บัญชีตรวจสอบข้อมูลในระบบ แล้วพบข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง		
	2	กรณีที่ 1 ติดตั้งใหม่ - แก้ไขเงินประกันให้สัมพันธ์กับขนาดมิเตอร์ - แก้ไขอัตรา - แก้ไขสายการจัดหน่วย - แก้ไขชื่อ ที่อยู่ ผู้ใช้ไฟฟ้า - แก้ไขคลาสบัญชี - แก้ไข Onload (กรณี Sub มิเตอร์) กรณีที่ 2 เพี้ยนขนาด/ลดขนาด - แก้ไขอัตรา (ผมด.)	ส่งเอกสารรายงานการผิดปกติของข้อมูลในระบบ ภายในเวลาที่กำหนด	ผมด.	
ผมด.	3	ทำการแก้ไขข้อมูลในระบบ	แจ้งผลการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด	ผบป.	
ผบป.	4	กรณีที่ 2 เพี้ยนขนาด/ลดขนาด - แก้ไขหน่วยตั้งต้นและหน่วยตัดกลับ (ผมด.)	ส่งเอกสารรายงานการผิดปกติของข้อมูลในระบบ ภายในเวลาที่กำหนด	ผมด.	
		กรณีที่ 3 สับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุด/ตามวาระ - ตรวจสอบ/แก้ไขหน่วยมิเตอร์เดิมเพื่อ ผบป.เตรียมเจ็ลยหน่วย			
ผมด.	5	ทำการแก้ไขข้อมูลในระบบ	แจ้งผลการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด	ผบป.	
ผบป.	6	ทำการ Download ข้อมูลเพื่อลดหน่วย	ข้อมูลเพื่อลดหน่วย (รายใหญ่ รวมสัมมิเตอร์) ภายในเวลาที่กำหนด	ผมด.	
ผมด.	7	ทำการลดหน่วย (รายใหญ่ รวมสัมมิเตอร์)	ข้อมูลลดหน่วย		
ผบป.	8	ทำการ Download ข้อมูลเพื่อลดหน่วย	ข้อมูลเพื่อลดหน่วย ภายในเวลาที่กำหนด	ตัวแทน	
ผบป.	9	DM บัญชีทำการ Upload ข้อมูลลดหน่วยเข้าระบบ			
		- ตรวจสอบผลการลดหน่วย - ทำการแก้ไขหน่วยผิดปกติ (ไม่สมเหตุผลผล) - กรณีที่ต้องเจ็ลยหน่วย - อนุมัติใบสั่งงานให้ไปตรวจสอบ			
ผบป. P8 - 05		จดหน่วย พบการผิดปกติของมิเตอร์ ส่ง ผมด. ตรวจสอบ - PEA มิเตอร์ไม่ตรงกับนางาน - ไม่พบมิเตอร์นางาน - หน่วยสูงต่ำผิดปกติ	แจ้งข้อมูลมิเตอร์ผิดปกติ ภายในเวลาที่กำหนด	ผมด.	
ผมด. P8 - 03	10	ดำเนินการแก้ไข	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขมิเตอร์ ภายในเวลาที่กำหนด	ผบป.	
ผบป.	11	ทำการประมวลผลผลบิล			
ผบป. P8 - 06		รายการที่ไม่สามารถพิมพ์บิลได้ ZBLR017	แจ้งข้อมูลผิดปกติ (ZBLR017) ภายในเวลาที่กำหนด	ผมด.	
ผมด. P8 - 02	12	ดำเนินการแก้ไขข้อมูล	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด	ผบป.	
ผบป. P8 - 07	13	รายการที่ไม่สามารถพิมพ์บิลได้ ZBLR017	แจ้งข้อมูลผิดปกติ (ZBLR017) ภายในเวลาที่กำหนด	ผมด.	
ผมด. P8 - 04	14	ดำเนินการแก้ไขข้อมูล	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด	ผบป.	
ผบป.	15	ดำเนินการประมวลผลบิล			
ผบป. P8 - 08		การวางใบแจ้งค่าไฟฟ้า	ใบแจ้งค่าไฟฟ้า		
		- กรณีผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย จ้างตัวแทนเก็บเงิน/วางใบแจ้งหนี้ - กรณีผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ พนักงาน/จ้างตัวแทน จัดส่งใบแจ้งหนี้		ตัวแทน	
		รับหลักฐานการวางใบแจ้งค่าไฟฟ้า	ไม่กระบวนการงาน P1 รับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า		

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	พบค. P8	ชื่อ SLA:	การลดหน่วย ทิมพิบล แสงคำไฟฟ้า				
ผู้ให้บริการ		พบค.					
SLA ของกระบวนการ:		P8: การลดหน่วย ทิมพิบล แสงคำไฟฟ้า	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง							
	ผู้ใช้ไฟ	ใบแจ้งคำไฟฟ้าที่ถูกต้อง ครบถ้วน					
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล	
พบค. P8 - 01	ดำเนินการแก้ไขตามบันทึกของ พบป. ตามสาเหตุและรายละเอียดที่ผิดพลาด	แจ้งผลการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด	พบป.	ร้อยละของผลการดำเนินการแก้ไขพร้อมคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ไม่เกินภายในวันทำการถัดไป	100%	รายเดือน	
พบค. P8 - 02	แจ้ง พบป. เมื่อแก้ไขเสร็จแล้ว เพื่อดำเนินการประมวลผลใหม่	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด	พบป.	ร้อยละของรายงานผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ที่ถูกต้อง ภายในวันทำการนั้น	100%	รายเดือน	

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	หมวด. P8	ชื่อ SLA:	การจัดหน่วย พิมพิล แจ้งค่าไฟฟ้า				
ผู้ให้บริการ		หมวด.					
SLA ของกระบวนการงาน:		P8: การจัดหน่วย พิมพิล แจ้งค่าไฟฟ้า	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง		ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง					
ผู้ไฟฟ้า		ใบแจ้งค่าไฟฟ้าที่ถูกต้อง ครบถ้วน					
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล	
หมวด. P8 -01	ดำเนินการแก้ไขตามบันทึกของ หมวด. ตามสาเหตุและรายละเอียดที่ผิดพลาด	แจ้งผลการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด	หมวด.	ร้อยละของผลการดำเนินการแก้ไขพร้อมคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ส่งไม่เกินภายในวันทำการถัดไป	100%	รายเดือน	
หมวด. P8 -02	กรณี กฟภ. ดำเนินการเอง การอ่านหน่วยมิเตอร์ผู้ไฟฟ้ารายใหญ่ (รวมสามมิเตอร์) พนักงานช่าง กฟภ. เป็นผู้จัดหน่วย และนำข้อมูลส่งให้กับ หมวด. ไม่เกิน 15.30 ของวันที่อ่านหน่วย - ดึงข้อมูลเครื่อง PTC หรือจัดหน่วย - ใบอ่านหน่วยส่วนรับไฟ Demand	ข้อมูลจัดหน่วย	หมวด.	ร้อยละของข้อมูลการอ่านหน่วยตามใบอ่านหน่วย ไม่เกิน 16.30 น. ภายในวันอ่านหน่วย	100%	รายเดือน	
หมวด. P8 -03	ตรวจสอบและแก้ไขข้อมูลหลังจากที่ หมวด. ส่งข้อมูลที่ไม่ถูกต้องมาให้ - PEA มิเตอร์ไม่ตรงกับหน่วยงาน - ไม่พบมิเตอร์หน้างาน - หน่วยส่งต่ำผิดปกติ	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขมิเตอร์ ภายในเวลาที่กำหนด	หมวด.	ร้อยละของส่งเอกสาร รายงานผลการตรวจสอบ มิเตอร์ หลังจากได้รับรายงานจาก หมวด. ภายในวันทำการนั้น	100%	รายเดือน	
หมวด. P8 - 04	แจ้ง หมวด. เมื่อแก้ไขเสร็จแล้ว เพื่อดำเนินการประมวลผลผลใหม่	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด	หมวด.	ร้อยละของรายงานผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ที่ถูกต้อง ภายในวันทำการนั้น	100%	รายเดือน	

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA: ผู้ให้บริการ		ฉบับ. P8	ชื่อ SLA: การจดหน่วย พืชมบิล แร้งค่าไฟฟ้า	ฉบับ.				P8: การจดหน่วย พืชมบิล แร้งค่าไฟฟ้า		ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:
SLA ของกระบวนการ:														
ผู้รับบริการปลายทาง			ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง											
ผู้ใช้ไฟ			ใบแร้งค่าไฟฟ้าที่ถูกต้อง ครบถ้วน											
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้ให้บริการ	รายละเอียดของบันทึกพร้อมคำร้องขอใช้ไฟฟ้า โดยระบุสาเหตุและรายละเอียดที่ผิดปกติ	เป้าหมาย	รายงานผลรายเดือน								
ฉบับ. P8 - 01	กรณีที่1 ติดตั้งใหม่ - แกะไขเงินประกันให้สัมพันธ์กับขนาดมิเตอร์ - แกะไขอัตรา - แกะไขสายการจดหน่วย - แกะไขเชื้อ ท่อย ผู้ใช้ไฟฟ้า - แกะไขคลาสมบิล - แกะไข Operan (กรณี Sub มิเตอร์) กรณีที่ 2 เพิ่มขนาด/ลดขนาด กรณีที่ 3 สับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุด/ตามวาระ - ตรวจซ่อม/แกะไขหน่วยมิเตอร์ลูกเดิมเพื่อ ฉบับ.เตรียมเจ็ลยหน่วย	ส่งเอกสารรายงานการผิดปกติของข้อมูลในระบบ ภายในเวลาที่กำหนด	ผบค.	ร้อยละของบันทึกพร้อมคำร้องขอใช้ไฟฟ้า โดยระบุสาเหตุและรายละเอียดที่ผิดปกติ	100%	รายงานผลรายเดือน								
ฉบับ. P8 - 02	กรณีที่ 2 เพิ่มขนาด/ลดขนาด - แกะไขหน่วยตั้งต้นและหน่วยตัดกลับ (ผบค.) กรณีที่ 3 สับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุด/ตามวาระ - ตรวจซ่อม/แกะไขหน่วยมิเตอร์ลูกเดิมเพื่อ ฉบับ.เตรียมเจ็ลยหน่วย	ส่งเอกสารรายงานการผิดปกติของข้อมูลในระบบ ภายในเวลาที่กำหนด	ผบค.	ร้อยละของบันทึกพร้อมคำร้องขอใช้ไฟฟ้า โดยระบุสาเหตุและรายละเอียดที่ผิดปกติ	100%	รายงานผลรายเดือน								
ฉบับ. P8 - 03	กรณี กฟภ.ดำเนินการเอง การอ่านหน่วยมิเตอร์ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ (รวมสับมิเตอร์) พนักงานช่าง กฟภ. เป็นผู้จดหน่วย และนำข้อมูลส่งให้กับ ฉบับ. ไม่เกิน 15.30 ของวันที่อ่านหน่วย - ดึงข้อมูลเครื่อง PTC หรือจดหน่วย - ใบอ่านหน่วยสำหรับไฟ Demand	ข้อมูลเพื่อจดหน่วย (รายใหญ่ รวมสับมิเตอร์) ภายในเวลาที่กำหนด	ผบค.	ร้อยละของใบอ่านหน่วยจากระบบพร้อมแผนที่ ในกรณีผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่รวมสับมิเตอร์ (กฟภ.ดำเนินการ)	100%	รายงานผลรายเดือน								
ฉบับ. P8 - 04	กรณีที่จ้างตัวแทนจดหน่วย กฟภ. โหลดข้อมูลให้กับผู้รับจ้าง (OUT SOURCE) ก่อนวันจดหน่วย 1 วัน	ข้อมูลเพื่อจดหน่วย ภายในเวลาที่กำหนด	ตัวแทน	ร้อยละของใบอ่านหน่วยจากระบบพร้อมแผนที่ ในกรณีผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่รวมสับมิเตอร์ (ตัวแทนดำเนินการ)	100%	รายงานผลรายเดือน								

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ฉบับ. P8	ชื่อ SLA:	การลดหน่วย หิมพิล แสงค่าไฟฟ้า				
ผู้ให้บริการ			ผบป.				
SLA ของกระบวนการ:		P8: การลดหน่วย หิมพิล แสงค่าไฟฟ้า	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ /แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง ผู้ใช้ไฟ ใบแจ้งค่าไฟฟ้าที่ถูกต้อง ครบถ้วน							
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระยะเวลาของการ	รายละเอียดของเอกสาร รายการการติดต่อของ มีเตอร์หลังจากได้รับข้อมูลการจดหน่วย	เป้าหมาย	รายงานผล
ฉบับ. P8 - 05	จดหน่วย พบการผิดปกติของมิเตอร์ ส่ง ผบด. ตรวจสอบ - PEA มิเตอร์ไม่ตรงกับพนักงาน - ไม่พบมิเตอร์พนักงาน - หน่วยสูงต่ำผิดปกติ	แจ้งข้อมูลมิเตอร์ผิดปกติ ภายในเวลาที่กำหนด	ผบด.		ร้อยละของรายงานข้อมูลที่ไม่สามารถประมวลผลได้ (ZBLR017) ไม่เกินวันที่ทำการ ถัดไปหลังจากประมวลผล	100%	รายเดือน
ฉบับ. P8 - 06	ทำการประมวลผล	แจ้งข้อมูลผิดปกติ (ZBLR017) ภายในเวลาที่กำหนด	ผบด.		ร้อยละของรายงานข้อมูลที่ไม่สามารถประมวลผลได้ (ZBLR017) ไม่เกินวันที่ทำการ ถัดไปหลังจากประมวลผล	100%	รายเดือน
ฉบับ. P8 - 07	ทำการประมวลผล	แจ้งข้อมูลผิดปกติ (ZBLR017) ภายในเวลาที่กำหนด	ผบด.		ร้อยละของรายงานข้อมูลที่ไม่สามารถประมวลผลได้ (ZBLR017) ไม่เกินวันที่ทำการ ถัดไปหลังจากประมวลผล	100%	รายเดือน
ฉบับ. P8 - 08	พิมพ์ใบแจ้งค่าไฟฟ้าการณืผู้ใช้ไฟฟ้า รายใหญ่เพื่อดำเนินการแจ้งหนี้	ใบแจ้งค่าไฟฟ้า	ตัวแทน		ร้อยละของใบแจ้งค่าไฟฟ้า ที่ถูกต้อง	100%	รายเดือน

แผนผังาระวัง
กระบวนการงาน P8: กระบวนการการจดหน่วย พืชมพิบล แล้งค่าไฟฟ้า

ลำดับ ของการ บริการ	ขั้นตอนกระบวนการบริการ	ความผิดพลาด (Failure) ที่อาจเกิดขึ้นได้	ระดับ ความเสีย Lx C= R	มาตรการควบคุม	ค่าควบคุม	การตรวจติดตาม	การแก้ไข
ผบป. 1	การอ่านหน่วยมิเตอร์ผู้ใช้ไฟ กรณีที 2 การอ่านหน่วยมิเตอร์ผู้ใช้ไฟ รายใหญ่ (รวมสับมิเตอร์) พนักงานช่าง กฟฟ. เป็นผู้จดหน่วยและ นำข้อมูลส่งให้กับ ผบป. ไม่เกิน 16.00 น. ของวันทีอ่านหน่วย	เอกสารใบอ่านหน่วยไม่ถูกต้อง ครบถ้วน	3 1x3	ผผ.ควบคุม ดูแล กำขั้ม ผู้ปฏิบัติ	ความถูกต้อง ครบถ้วนของ เอกสาร ความรวดเร็วในการจัดส่ง	ผผ.ตรวจสอบและติดตาม การแก้ไข	การอบรม ให้ความรู้
2	รับข้อมูลการอ่านหน่วยมิเตอร์ผู้ใช้ไฟ เพื่อทำการตรวจสอบ - มิเตอร์ผิดปกติ - ไม่สามารถอ่านหน่วยได้ - มิเตอร์ไม่พบ - ให้ pee มิเตอร์ไม่ถูกต้อง - ให้สายการจดหน่วยไม่ถูกต้อง หา มิเตอร์ไม่พบ	จัดส่งข้อมูลให้ตรวจสอบ ไม่ครบถ้วน / ลำซ้ำ	3 1 x3	ผผ.ควบคุม ดูแล กำขั้ม ผู้ปฏิบัติ	ความถูกต้อง ครบถ้วนของ เอกสาร ความรวดเร็วในการจัดส่ง	ผผ.ตรวจสอบและติดตาม การแก้ไข	การอบรม ให้ความรู้
ผบด. 1	ส่งหลักฐานใบติดตั้ง-ถอนเดินมิเตอร์ (มด3) ทีมีการเปลี่ยนแปลง	มด.3 / รายงานการ เคลื่อนไหว ไม่ถูกต้อง จัดส่งลำซ้ำ	3 1 x3	ผผ.ควบคุม ดูแล กำขั้ม ผู้ปฏิบัติ	ความถูกต้อง ครบถ้วนของ เอกสาร ความรวดเร็วในการจัดส่ง	ผผ.ตรวจสอบและติดตาม การแก้ไข	การอบรม ให้ความรู้
2	รับข้อมูลการอ่านหน่วยมิเตอร์ ผู้ใช้ไฟ เพื่อทำการตรวจสอบ	เอกสารใบอ่านหน่วย ไม่ถูกต้อง ครบถ้วน	3 1x3	ผผ.ควบคุม ดูแล กำขั้ม ผู้ปฏิบัติ	ความถูกต้อง ครบถ้วนของ เอกสาร ความรวดเร็วในการจัดส่ง	ผผ.ตรวจสอบและติดตาม การแก้ไข	การอบรม ให้ความรู้
3	รับข้อมูลการอ่านหน่วยมิเตอร์ ผู้ใช้ไฟ เพื่อทำการตรวจสอบ - มิเตอร์ผิดปกติ ทำให้ไม่สามารถอ่านหน่วยได้	- ตรวจสอบลำซ้ำ - รายงานผลการตรวจสอบลำซ้ำ - ไม่รายงานผล (ข้อมูลสูญหาย)	3 1 x3	ดำเนินการตรวจสอบพื้นที่ และ รายงานผลภายในระยะเวลา ที่กำหนด	ความรวดเร็วในการจัดส่ง บันทึกแจ้งให้ตรวจสอบและ รายงานผล	ผบป. ติดตามการตรวจสอบ	การอบรม ให้ความรู้
ผบด. 1	รับข้อมูลการอ่านหน่วยมิเตอร์ ผู้ใช้ไฟ เพื่อทำการตรวจสอบ กรณีที 2 ไม่สามารถอ่านหน่วยได้ สาเหตุจากการให้สายการจดหน่วย และหรือให้หมายเลขสายผิด	- ตรวจสอบลำซ้ำ	2 1 x2	ผผ.ควบคุม ดูแล กำขั้ม ผู้ปฏิบัติ	ความถูกต้องของสายการ จดหน่วยและหมายเลข ผู้ใช้ไฟ	ผผ.ตรวจสอบและติดตาม การแก้ไข	การอบรม ให้ความรู้

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

P8 กระบวนการจัดการหน่วย พิมพ์ไฟล์ แสงค่าไฟฟ้า

กระบวนการ:

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวน งาน ทั้งหมดที่ ให้บริการ ส่งมอบ (A)	จำนวน งาน ทั้งหมดที่ ผู้รับบริการ ได้รับ (B)	ไม่ได้ผล ตามที่ต้องการ (C)	สาเหตุ (D)
ผมป.	1	ผมป. P8 - 01	ผมด.	ส่งเอกสารรายงานการปิดปกติของข้อมูลในระบบ ภายในเวลาที่กำหนด				
ผมป.	2	ผมป. P8 - 02	ผมด.	ส่งเอกสารรายงานการปิดปกติของข้อมูลในระบบ ภายในเวลาที่กำหนด				
ผมป.	3	ผมป. P8 - 03	ผมด.	ข้อมูลเพื่อจดหมาย (รายใหญ่ รามสับมิเตอร์) ภายในเวลาที่กำหนด				
ผมป.	4	ผมป. P8 - 04	ตัวแทน	ข้อมูลเพื่อจดหมาย ภายในเวลาที่กำหนด				
ผมป.	5	ผมป. P8 - 05	ผมด.	แจ้งข้อมูลมิเตอร์ผิดปกติ ภายในเวลาที่กำหนด				
ผมป.	6	ผมป. P8 - 06	ผมด.	แจ้งข้อมูลผิดปกติ (ZBLR017) ภายในเวลาที่กำหนด				
ผมป.	7	ผมป. P8 - 07	ผมด.	แจ้งข้อมูลผิดปกติ (ZBLR017) ภายในเวลาที่กำหนด				
ผมป.	8	ผมป. P8 - 08	ตัวแทน	ใบแจ้งค่าไฟฟ้า				
ผมด.	1	ผมด. P8 - 01	ผมป.	แจ้งผลการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด				
ผมด.	2	ผมด. P8 - 02	ผมป.	ข้อมูลจดหมาย				

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนการ: P8 กระบวนการจัดการหน่วย ทัมพ์บิล แจ้งค่าไฟฟ้า

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวน งาน ทั้งหมดที่ ให้บริการ ส่งมอบ (A)	จำนวน งาน ทั้งหมดที่ ผู้รับบริการ ได้รับ (B)	ไม่ได้ผล ตามที่ต้องการ (C)	สาเหตุ (D)
สมต.	3	สมต. P8 - 03	สมป.	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อผิดพลาดภายในเวลาที่กำหนด				
สมต.	4	สมต. P8 - 04	สมป.	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อผิดพลาดภายในเวลาที่กำหนด				
สมบด.	1	สมบด. P8 - 01	สมป.	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อผิดพลาดภายในเวลาที่กำหนด				
สมบด.	2	สมบด. P8 - 02	สมป.	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อผิดพลาดภายในเวลาที่กำหนด				

กระบวนการงานการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน (P9)

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P9 : กระบวนการโอนข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ								เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมด.	ผปบ.	ผกส.	ผคส./ผคบ.	ผบป.	ผบห.	ผวต.	อื่นๆ
1	กระบวนการโอนข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า รับคำร้อง/ตรวจสอบหลักฐานคำร้อง - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน ของผู้โอนและผู้รับโอน	Start								เอกสารข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า
	สร้างข้อมูลคู่คำ:ของผู้รับโอน(กรณีไม่มีประวัติ)									
	สร้างคำร้อง ขอโอนเปลี่ยนชื่อเจ้าของ									
	พิมพ์คำร้อง ลงนาม									
	ตรวจสอบรายการเงินโอนเพื่อระบุวัน Move out/Move in									คำร้องโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า คำร้องขอคืนเงินประกัน
	ยกเลิกการใช้ไฟฟ้า (Move out) ของผู้โอนและผู้รับโอนและรีเสิร์ชเงินประกัน(รอคืน) ส่งหน้าตรงรอบ									
	- สร้างคำร้องขอคืนเงินประกัน									
	ลงทะเบียนการใช้ไฟฟ้า (Move in) ของผู้รับโอนส่งเจ้าหน้าที่									
	ตรวจสอบ Move out+1									P10
	พิมพ์ใบแจ้งหนี้ (เงินประกันการใช้ไฟฟ้าของผู้รับโอน)									
	ส่งคำร้องและใบแจ้งหนี้ให้ลูกค้าชำระค่าประกันใหม่			ผบค. P9 - 01						
	รับชำระเงินประกันของผู้รับโอน(CAใหม่)									
	- ประทับตราภายในคำร้อง/ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินแล้ว พร้อมส่งกลับคำร้องคืน ผบค.									
	- ตรวจสอบความถูกต้อง-ปิดคำร้องส่งเอกสารคำร้องให้ ผบป.	End								

หมายเหตุ

การโอนข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า ให้ดำเนินการได้ดังนี้

- ชื่อขายสถานที่ไฟฟ้า หรือกิจการที่ติดตั้งการใช้ไฟฟ้า
 - ผู้ขอใช้ไฟฟ้าเดิมถึงแก่ความตาย
 - อื่น ๆ เช่น การได้มาซึ่งสิทธิตามกฎหมาย (สิทธิเหนือพื้นดิน สิทธิอาศัย สิทธิในการดัดพัน เป็นต้น
 - การโอนข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า จะมีผลต่อเมื่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับชำระหนี้สินที่ค้างทั้งหมด
- รวมทั้ง มีการวางหลักประกันการใช้ไฟฟ้าถูกต้องตามระเบียบ

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ผบค. P9	ชื่อ SLA:	การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์สินค่าประกัน			
ผู้ให้บริการ		ผบค.				
SLA ของกระบวนการ:		P9: การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์สินค่าประกัน	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:
						แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง						
ผู้ใช้ไฟ						
ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง						
ใบแจ้งค่าไฟฟ้าที่ถูกต้อง ครบถ้วน						
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้ให้บริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
ผบค. P9 - 01	ส่งคำร้องและใบแจ้งหนี้ให้ลูกค้าชำระค่าประกันใหม่	คำร้องพร้อมใบแจ้งหนี้เงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน	ผบค.	ร้อยละของคำร้องพร้อมใบแจ้งหนี้เงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ฉบับ. P9	ชื่อ SLA:	การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนแปลงหลักทรัพย์ร่วมกัน				
ผู้ให้บริการ		ฉบับ.					
SLA ของกระบวนการ:		P9: การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนแปลงหลักทรัพย์ร่วมกัน	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข	แก้ไขครั้งที่:

ผู้รับบริการปลายทาง	ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง						
ผู้ใช้ไฟ	ใบแจ้งค่าไฟฟ้าที่ถูกต้อง ครบถ้วน						

รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
ฉบับ. P9 - 01	รับชำระเงินประกันของผู้รับโอน (CA ใหม่) - ประทับตราภายในคำร้อง/ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินแล้วพร้อมส่งกลับคำร้องคืน	คำร้องพร้อมใบแจ้งหนี้ที่ระบุเลขที่ใบเสร็จและประทับตราภายในวันที่ พร้อมชื่อผู้รับเงิน	ผบค.	ร้อยละของคำร้องพร้อมใบแจ้งหนี้ที่ระบุเลขที่ใบเสร็จและประทับตราภายในวันที่ พร้อมชื่อผู้รับเงิน	100%	รายงานผลรายเดือน

แผนการเฝ้าระวัง
กระบวนการงานการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและเปลี่ยนหลักทรัพย์สินค่าประกัน

ลำดับ ของการ บริการ	ขั้นตอนกระบวนการบริการ	ความผิดพลาด (Failure) ที่อาจเกิดขึ้นได้	ระดับ ความเสี่ยง LxC=R	มาตรการควบคุม	ค่าควบคุม	การตรวจติดตาม	การแก้ไข
1 ผบค.	รับคำร้อง/ตรวจสอบหลักฐาน คำร้อง	เอกสาร-ข้อมูลผู้ใช้ไฟ ไม่ถูกต้อง ครบถ้วน	1 1 x1	ผบค. มีการจัดทำตัวอย่าง รายละเอียดการโอน เปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า	เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน	ผบค. ตรวจสอบ หลักฐานให้ครบถ้วน	การอบรมให้ความรู้
2	ขออนุมัติเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า	การจัดส่งเอกสารล่าช้า	1 1 x 1	กำกับผู้เกี่ยวข้อง ให้ปฏิบัติ ด้วยความรวดเร็ว	ใช้ KPI ควบคุม	ผบค. ควบคุมดูแลให้ เป็นไปตาม KPI	การอบรมให้ความรู้
1 ผบป.	ตรวจสอบหนึ่งค่าง กรณีไม่มีหนึ่งค่าง	ข้อมูลการตรวจสอบ ผู้ใช้ไฟไม่ถูกต้อง	1 1 x 1	กำกับผู้ปฏิบัติ ให้มีความ รอบคอบในการตรวจสอบ	ประวัติหนึ่งค่างของ ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ถูกต้อง	ผบป. ตรวจสอบประวัติ หนึ่งค่างของผู้ใช้ไฟฟ้า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ถูกต้อง	การอบรมให้ความรู้
2	ตรวจสอบหนึ่งค่าง (รับชำระเงินค่า ไฟฟ้าค้างชำระ)	การรับชำระเงินผู้ใช้ไฟ	3 1 x 3	กำกับ ผู้ปฏิบัติ ให้มีความ รอบคอบในการตรวจสอบ และบันทึกข้อมูลการ ชำระเงินให้ถูกต้อง	หลักฐานการชำระเงิน ที่ ถูกต้อง	ผบ.บป. ตรวจสอบข้อมูล การชำระเงินให้ถูกต้อง ครบถ้วน	การอบรมให้ความรู้
3	กรณีมีหนึ่งค่าง รับหลักประกันการใช้ไฟฟ้าใหม่	ไม่ถูกต้อง หรือไม่ครบถ้วน	2 1x2	กำกับ ผู้ปฏิบัติ ให้มีความ รอบคอบในการตรวจสอบ เอกสารที่ใช้เป็น หลักประกันการใช้ไฟฟ้า และบันทึกข้อมูลการชำระ เงินให้ถูกต้อง	หลักฐานเอกสารที่ใช้เป็น หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ที่ถูกต้อง	ผบ.บป. ตรวจสอบ หลักฐานเอกสารที่ใช้ เป็นหลักประกันการใช้ ไฟฟ้า ให้ถูกต้อง ครบถ้วน	การอบรมให้ความรู้
1 ผบค.	กรณีเป็นเงินสด ออกใบเสร็จรับเงิน ให้ลูกค้า - กรณีไม่ใช่เงินสด บันทึกข้อมูลใน ระบบเงินประกันการใช้ไฟ	การออก มต.3 โอนเปลี่ยนชื่อล่าช้า	3 1x3	กำกับ ผู้ปฏิบัติ ให้มีความ รวดเร็วในการ ออก มต. 3	ใช้ KPI ควบคุม	ผบค. ควบคุมดูแลให้ เป็นไปตาม KPI	การอบรมให้ความรู้

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนงาน: P9 กระบวนงานการโอนข้อมูลไฟฟ้าและเปลี่ยนหลักทรัพย์สินร่วมกัน

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้ให้บริการส่งมอบ	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ	ไม่ได้ผลตามที่ต้องการ	สาเหตุ
ผบค.	1	ผบค. P9 - 01	ผบป.	คำร้องพร้อมใบแจ้งหนี้เงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน				
ผบป.	1	ผบป. P9 - 01	ผบค.	คำร้องพร้อมใบแจ้งหนี้ที่ระบุเลขที่ใบเสร็จและประทับตราทางโดยระบบวันที่พร้อมข้อผู้รับเงิน				

กระบวนการการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (P10)

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P10 : กระบวนการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ										เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผมด.	ผปบ.	ผกส.	ผคส./ผคณ.	ผมป.	ผพท.	ผผด.	อื่นๆ		
	กระบวนการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า											
	คืนหลักประกัน	Start										
	กรณีที่ 1 เลิกใช้ /โอนเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า											
	กรณีที่ 2 ขอคืนค่าประกันจากบัญชีรอคืน											
1	ตรวจสอบหลักฐาน/รับคำร้อง พร้อมขอเอกสารจาก ผมด. มาประกอบคำร้อง - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน											หลักฐานการรับคำร้องของผู้ใช้ไฟ คำร้องขอคืนเงินประกัน
2	พิมพ์คำร้อง ลงนาม - ยกเลิกการใช้ไฟ (Move out) กรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้า "ไม่ได้ขอใช้ไฟใหม่ - และติดตามผลการดำเนินการ											
4	ตรวจสอบหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระ - หากไม่มีหนี้ค้าง จะดำเนินการในขั้นตอน "บันทึกคืนหลักประกัน ให้ผู้ใช้ไฟฟ้า" - หากมีหนี้ค้าง จะดำเนินการแจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระหนี้ที่ค้างก่อน											คำร้องขอคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า
5	ขออนุมัติคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า - กรณีเป็นเงินสด จัดทำใบสำคัญจ่ายในระบบเงินประกันการใช้ไฟ - กรณีไม่ใช่เงินสด บันทึกข้อมูลในระบบเงินประกันการใช้ไฟ											ใบเสร็จ/ใบกำกับภาษี
6	จ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า และจัดเก็บ - แจ้งรายการจ่ายเงินให้พนักงานรับ-จ่ายเงินด้วยเช็ค หรือโอนผ่านบัญชีธนาคาร											คำร้องขอคืนหลักประกัน

กระบวนการงาน P10 : กระบวนการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า

ผู้ให้บริการ	ลำดับที่	รหัส SLA	ขั้นตอนหลัก	ขั้นตอนหลัก	ผลลัพธ์	ผู้รับบริการ	เป้าหมาย
ผบค.	1	มาจากกระบวนการงาน P9	การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า คืนหลักประกัน				
			กรณีที่ 1 เลิกใช้ / โอนเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า กรณีที่ 2 ขอคืนค่าประกันจากบัญชีรอคืน		เอกสารที่ได้รับการอนุมัติ ที่ถูกต้อง ครบถ้วน		
	2		ตรวจสอบหลักฐาน/รับคำร้อง พร้อมขอเอกสารจาก ผมด. (หน่วยตัด กลับ-ถอนคืน) มาประกอบคำร้อง - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน - ตรวจสอบสถานะทางการเงิน				
	3	ผบค. P10 - 01	พิมพ์คำร้อง ลงนาม - ยกเลิกการใช้ไฟฟ้า (Move out) กรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ได้ขอใช้ไฟฟ้าใหม่ - และติดตามผลการดำเนินการ		คำร้องยกเลิกการใช้ไฟฟ้า พร้อมหลักฐานเอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน	ผบค.	
	4		ตรวจสอบหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระ - หากไม่มีหนี้ค้าง จะดำเนินการขึ้นตอน "บันทึกคืนหลักประกัน ให้ผู้ใช้ไฟฟ้า"				
			- หากมีหนี้ค้าง จะดำเนินการแจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระหนี้ที่ค้างก่อน				
	5		ขออนุมัติคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า - กรณีเป็นเงินสด จัดทำใบสำคัญจ่ายในระบบเงินประกันการใช้ไฟ - กรณีไม่ใช่เงินสด บันทึกข้อมูลในระบบเงินประกันการใช้ไฟ				
			จ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า และจัดเก็บ - แจ้งรายการจ่ายเงินให้พนักงานรับ-จ่ายเงินด้วยเช็คหรือโอนเงินผ่าน บัญชีธนาคาร				

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	แบบ. P10	ชื่อ SLA:	การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า				
ผู้ให้บริการ		พบด.					
SLA ของกระบวนการงาน:		P10: การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง		ความต้องการการของผู้รับบริการปลายทาง					
ผู้ใช้ไฟ		หลักประกันการใช้ไฟฟ้าถูกต้อง					
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้ให้บริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล	
แบบ. P10 - 01	ตรวจสอบหลักฐาน/รับคำร้อง - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน	คำร้องยกเลิกการใช้ไฟฟ้า พร้อมหลักฐาน เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน	พบด.	ร้อยละของคำร้องขอคืนเงินประกัน พร้อม เอกสารหลักฐานผู้ใช้ไฟฟ้า	100%	รายเดือน	

แผนการเฝ้าระวัง
กระบวนการงาน P10: กระบวนการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า

ลำดับของการบริการ	ขั้นตอนกระบวนการบริการ	Failure อาจเกิดขึ้นได้	ระดับความเสี่ยง	มาตรการควบคุม	ควบคุม	การตรวจติดตาม	การแก้ไข
ผบค.	คืนหลักประกัน						
	เลิกใช้ / โอนเปลี่ยนข้อมูลลูกค้าเดิม	เอกสาร-ข้อมูลผู้ใช้ไฟไม่ถูกต้อง	2 1x2	กำกับ ผู้ปฏิบัติงาน ให้มีความรอบคอบในการตรวจสอบเอกสารขอคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	หลักฐานเอกสารขอคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ที่ถูกต้อง	ผ.ม.ด.ตรวจสอบหลักฐานเอกสารที่ใช้ขอคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ให้ถูกต้อง ครบถ้วน	การอบรม ให้ความรู้
ผมด.	ขอคืนค่าประกันจากบัญชีรูดคิน (บข.145000)	เอกสาร-ข้อมูลผู้ใช้ไฟไม่ถูกต้อง	2 1x2	กำกับ ผู้ปฏิบัติงาน ให้มีความรอบคอบในการตรวจสอบเอกสารขอคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	หลักฐานเอกสารขอคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ที่ถูกต้อง	ผ.ม.ด.ตรวจสอบหลักฐานเอกสารที่ใช้ขอคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ให้ถูกต้อง ครบถ้วน	การอบรม ให้ความรู้
	คืนหลักประกัน						
	เลิกใช้ / โอนเปลี่ยนข้อมูลลูกค้าเดิม						
	คำร้องยกเลิกการใช้ไฟฟ้า	หลักฐานเอกสารคำร้องยกเลิกการใช้ไฟฟ้า ไม่ถูกต้อง ครบถ้วน	2 1x2	กำกับ ผู้ปฏิบัติงาน ให้มีความรอบคอบในการตรวจสอบเอกสารให้ถูกต้อง ครบถ้วน	หลักฐานเอกสารคำร้องยกเลิกการใช้ไฟฟ้า ที่ถูกต้อง	ผ.ม.ด.ตรวจสอบหลักฐานเอกสารคำร้องยกเลิกการใช้ไฟฟ้า ให้ถูกต้อง ครบถ้วน	การอบรม ให้ความรู้
	ออก นต. 3	หน่วยตัดกลับ(ถอนคิน) ไม่ถูกต้อง	3 1x3	กำกับ ผู้ปฏิบัติงาน ให้มีความรอบคอบในการตรวจสอบหน่วยตัดกลับให้ถูกต้อง ครบถ้วน	การตรวจสอบหน่วยตัดกลับ	ผ.ม.ด.ตรวจสอบให้ถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน	การอบรม ให้ความรู้

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนงาน: P10 กระบวนการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวนงานทั้งหมดที่ให้บริการส่งมอบ (A)	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ (B)	ไม่ได้ผลตามที่ต้องการ (C)	สาเหตุ (D)
ผบค.	1	ผบค. P10 - 01	ผบป.	คำร้องขอคืนเงินประกัน พร้อมเอกสารหลักฐานผู้ใช้ไฟฟ้า				

กระบวนการงานการบำรุงรักษา (P11)

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P11 : กระบวนการบำรุงรักษา

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ							เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผบด.	ผบป.	ผกส.	ผคส./ผคณ.	ผบป.	ผบด.	
1	การบำรุงรักษาระบบจำหน่าย								
1.1	ตรวจสอบตามแผนงาน Patrol System								
1.1.1	ดำเนินการเอง (ระบบจำหน่ายแรงสูง/แรงต่ำ หม้อแปลง)								เบื่องาน ZPM2
	- เบิกอุปกรณ์								
	- ดำเนินการบำรุงรักษาตามรายการที่ตรวจพบ/ปฏิบัติงานในระบบ								ใบปะหน้า ZPMFO18, ใบเบิก ZPM019
1.2	ตรวจพบไม่สามารถดำเนินการเองได้ แจ้งแผนกที่เกี่ยวข้อง								ลงเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm), IW32
1.2.1	มีเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ								
	- ผบป. แจ้ง ผบด.								
	- ผบด. เบิกอุปกรณ์								
	- ดำเนินการบำรุงรักษาตามรายการที่ตรวจพบ								บันทึกรายงานการตรวจสอบ Patrol
1.2.2	ระบบสายส่ง/อุปกรณ์ป้องกัน-ตัดตอนในระบบจำหน่าย								ใบเบิกอุปกรณ์
									รายงานผลการดำเนินงาน ผก.
									บันทึก/โทรสารแจ้งเขตและมีการติดตามผลเป็นระยะๆ
2	แผนงานตัดต้นไม้ประจำปี								
	- กพข. จัดสรรงบประมาณประจำปีให้ กฟฟ. ในสังกัดตามแผนงานที่ขออนุมัติไว้								
	- ผบป. ขออนุมัติ ผก. ดำเนินการตามแผน								
2.1	ดำเนินการเอง								
	- ขออนุมัติ ผก. (วงเงินไม่เกิน 5,000.- บาท) เปิดงาน PM								

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P11 : กระบวนการบำรุงรักษา

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ผู้รับบริการ							เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมด.	ผบป.	ผกส.	ผคส./ผคณ.	ผบป.	ผบพ.	
	- แจ้ง ผบป. เพื่อบันทึกงบประมาณ								ทำบันทึกแจ้งให้ ผบป. ลงบันทึกงบประมาณ
	- ผบป. ทำใบสั่งงาน								ZPM4, IW31, CRTD
	- ผก. อนุมัติใบสั่งงาน								ZPM4 , IW32, REL
	- ดำเนินการแล้วเสร็จ พร้อมเคลียร์ค่าใช้จ่ายและเปิด งานในระบบ								ZPM4, IW32, TECO, CLSD
2.2	จ้างเหมา (แรงงาน)								
	2.2.1 ขออนุมัติจ้างเหมา, จัดทำใบ PR, เบิกงานใน ระบบ PM (IW31-จ้างเหมา)								ZPM4, IW31, REL, แผนตัดต้นไม้, มาตรฐานการ ตัดต้นไม้, ใบเสนอราคา พร้อม รายละเอียดการปฏิบัติงาน
	2.2.2 แจ้ง ผบม. จัดทำใบ PO								อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PM (ZPM4)
	2.2.3 จัดทำสัญญาจ้างหรือใบสั่งจ้าง, แจ้งผู้รับเหมา ดำเนินการ พร้อมเรียกเก็บเงินประกันผลงาน								อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR, ใบ PO, ใบ PM (ZPM4)
	2.2.4 ตรวจสอบงานจ้าง								
	- ผู้รับเหมาแจ้งส่งมอบงาน								
	- ผบป. ตรวจสอบเบื้องต้น (ผู้ควบคุมงาน)								
	พร้อมเสนอ ผก. แจ้งคณะกรรมการ								
	- ผบป. แจ้งคณะกรรมการตรวจสอบงานจ้าง								
	2.2.5 ผบม. สร้างใบรับของ, ตรวจสอบเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย และตั้งหนี้ AP พร้อมขออนุมัติจ่ายเงินผู้รับ จ้าง								บันทึกตรวจรับงาน จากคณะกรรมการตรวจสอบงาน
	2.2.6 ผบป. จ่ายเงินให้ผู้รับจ้าง พร้อมจัดส่งสำเนาการ จ้างตัดต้นไม้ทั้งหมดให้ ผบป. สรุปปิดงาน								เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติ จ่ายเงิน

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P11 : กระบวนการบำรุงรักษา

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ							เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมด.	ผปบ.	ผกส.	ผคส./ผคบ.	ผมป.	ผมท.	
	2.2.7 ผบม. สรุปปดงานในระบบ PM					ผมป. P11 - 02			สำเนาการจ้างตัดต้นไม้, ZPM4, IW32, TECO, CLSD
3	แผนงานบำรุงรักษาระบบจ่ายแรงสูง/แรงต่ำ หม้อแปลง (ของ กฟภ.) ประจำปี								
	- กฟข. จัดสรรงบประมาณประจำปีให้ กฟภ. ในสังกัดตามแผนงานที่ขออนุมัติไว้								
	- กฟข. กำหนดจำนวนหม้อแปลงและจัดสรรงบประมาณประจำปีให้ กฟภ. ในสังกัด								
	- สำรวจ วัด โหลด ขออนุมัติ ผกค. ดำเนินการตามแผน								
3.1	ดำเนินการเอง								ZPM4, IW32
	- เบิกอุปกรณ์								
	- ประกาศดับไฟเพื่อบำรุงรักษาระบบจำหน่าย, หม้อแปลง ล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วันทำการ								
	- ดำเนินการบำรุงรักษาดตามแผน/ปดงานในระบบ พร้อมบันทึกประวัติหม้อแปลง TFMIDX								ZPMF018, ZPMF019, ลงเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm), TECO, CLSD, สรุปรายงาน มป.4
3.2	จ้างเหมา (แรงงาน)								
	3.2.1 ขออนุมัติจ้างเหมา, จัดทำใบ PR, เปิดงานในระบบ PM (IW31-จ้างเหมา)								ZPM4, IW31, REL, แผนบำรุงรักษาน้ำมันแปลง, ใบเสนอราคา พร้อมรายละเอียดการปฏิบัติงาน
	3.2.2 แจ้ง ผมท. จัดทำใบ PO								อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบ PM (ZPM4)
									อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR, ใบ PO, ใบ PM (ZPM4)

End

Start

ผบม. P11 - 07

End

ผคส./ผคบ. P11 - 03

ผบม. P11 - 08

ผมท. P11 - 03

ผบม. P11 - 09

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P11 : กระบวนการบำรุงรักษา

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ							เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมด.	ผบป.	ผกส.	ผคส./ผคป.	ผบป.	ผวค.	
	3.2.3 เบิกอุปกรณ์								ZPMF018, ZPMF019
	- ประกาศตัดไฟเพื่อบำรุงรักษาระบบจำหน่าย, หม้อแปลงล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วันทำการ								
	3.2.4 จัดทำสัญญาจ้างหรือในสิ่งจ้าง, แจ้งผู้รับเหมาดำเนินการ พร้อมเรียกเก็บเงินประกันผลงาน								อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR, ใบ PM (ZPM4)
	3.2.5 ตรวจจ้าง								
	- ผู้รับเหมาแจ้งส่งมอบงาน								
	- ผบป. ตรวจสอบเบื้องต้น (ผควบคุมงาน)								ลงเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm)
	พร้อมเสนอ ผก. แจ้งคณะกรรมการฯ								
	- คณะ-แจ้งคณะกรรมการตรวจรับงานจ้าง								
	3.2.6 ผบป. สร้างใบรับของ, ตรวจสอบเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย และตั้งหนี้ AP พร้อมขออนุมัติจ่ายเงินผู้รับจ้าง								บันทึกตรวจรับงาน จากคณะกรรมการตรวจรับงาน
	3.2.7 ผบป. จ่ายเงินให้ผู้รับจ้าง พร้อมจัดส่งสำเนาการจ้างบำรุงรักษาให้ ผบป. สรุปปิดงาน								เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน
	3.2.8 ผบป. สรุปปิดงานในระบบ PM								TECO, CLSD สรุปรายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง
4	แผนงานบำรุงรักษามีเดือประจำปี (งบลงทุน)								
	- กฟช. จัดสรรงบประมาณประจำปีให้ กฟฟ. ในสังกัดตามแผนงานที่ขออนุมัติไว้								
	ขออนุมัติ ผก. ดำเนินการตามแผน								
4.1	ดำเนินการเอง (งบลงทุน)								
	- เปิดงานใน WBS (CJ20N)								ZPSI002
	- ขออนุมัติ ผก. เปิดงาน (REL)								ZPSR004

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P11 : กระบวนการบำรุงรักษา

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ							เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผมด.	ผมด.	ผปบ.	ผกส.	ผคส./ผคณ.	ผบป.	ผบห.	
	- หลังจากอนุมัติแล้ว ผมด.ส่งใบประมาณการค่าใช้จ่ายหน่วยงานให้ ผบป. เพื่อเตรียมบันทึกงบประมาณ								ZPSR005 และเมื่อบันทึกงบประมาณเสร็จ ผบป. แจ้งผลการบันทึกงบประมาณ กลับมาที่ ผมด.
	- เบิกอุปกรณ์								ZPSF009 (ใบจอง)
	- จ่ายอุปกรณ์								
	- ดำเนินการบำรุงรักษาตามแผนที่ประมาณการไว้,								CN25, KB31N ผู้ควบคุมงานลงเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm)
	- ดำเนินการแล้วเสร็จ เบิกค่าใช้จ่าย มีผลงานทางด้านเทคนิค								สร้างอุปกรณ์หลัก, TECO ในระบบ
	- ส่ง ผบป. มีผลงานทางด้านบัญชี (F2) และขึ้นบัญชีทรัพย์สิน (F4)								ส่งไปด กส.3 (ZPSR018) CLSD
4.2	จ้างเหมา (แรงงาน)								
	เปิดงานใน WBS (CJ20N)								ZPSI002
	- ขออนุมัติ ผจก. เปิดงาน (REL)								ZPSR004
	- หลังจากอนุมัติแล้ว ผมด.ส่งใบประมาณการค่าใช้จ่ายหน่วยงานให้ ผบป. เพื่อบันทึกงบประมาณ								ZPSR005 และเมื่อบันทึกงบประมาณเสร็จ ผบป. แจ้งผลการบันทึกงบประมาณ กลับมาที่ ผมด.
	4.2.2 ขออนุมัติจ้างเหมา, จัดทำสัญญาจ้าง, จัดทำใบ PR								
	4.2.3 แจ้ง ผบห. จัดทำใบ PO								อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR ใน PO
	4.2.4 เบิกอุปกรณ์								ZPSF009 (ใบจอง)

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P11 : กระบวนการบำรุงรักษา

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ							เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมด.	ผปบ.	ผกส.	ผคส./ผคป.	ผบป.	ผบด.	
	4.2.5 ดำเนินการบำรุงรักษาตามแผนที่ประมาณการไว้								ผู้ควบคุมงานลงเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm) CN25, KB31N
	4.2.6 ตรวจสอบงานจ้าง								
	- ผู้รับเหมาแจ้งส่งมอบงาน								
	- ผมด. ตรวจสอบเบื้องต้น (ผู้ควบคุมงานจ้าง) พร้อมติดรา และเสนอ ผกค. แจ้งคณะกรรมการฯ								
	4.2.7 ผบป. ตรวจสอบเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย และ ดึงหนี้ AP พร้อมขออนุมัติจ่ายเงินผู้รับจ้าง								ผู้ควบคุมงาน ลงเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm)
	4.2.8 ผบป. จ่ายเงินให้ผู้รับจ้าง								บันทึกตรวจรับงาน จากคณะกรรมการตรวจรับงาน
	4.2.9 ผมด. ปิดแฟ้มงาน TECO								เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติ จ่ายเงิน
	4.2.10 ผบป. ปิดงานทางด้านบัญชี (F2), CLSD และ ขึ้นบัญชีทรัพย์สิน (F4),								ส่งปิด กส.3 (ZPSR018) พร้อมใบ สร้างอุปกรณ์หลัก , สำเนาใบสำคัญ จ่าย
									แฟ้มงานกส.3 (ZPSR018) พร้อม ใบสร้างอุปกรณ์หลัก

*เป็นงานย่อย ปรับปรุงมิเตอร์ ในระบบ PM
- ผมด. ตรวจสอบ ดำเนินการเอง
- พนักงานจดหน่วย

กระบวนการงาน P11: กระบวนการบำรุงรักษา

ผู้ให้บริการ	ลำดับที่	รหัส SLA	ขั้นตอนหลัก	ผลลัพธ์	ผู้รับบริการ	เป้าหมาย
			การบำรุงรักษา			
	1		ตรวจสอบตามแผนงาน Patrol System			
	1.1		ดำเนินการเอง (ระบบจำหน่ายแรงสูง/แรงต่ำ หม้อแปลง) เป็นงานในระบบ ZPM2			
ผบ.บ.		ผบ.บ. P11 - 01	- เมื่อกฎเกณฑ์			
ผดล./ผดบ.		ผดล./ผดบ. P11 - 01	- จ่ายอุปกรณ์	ใบปะหน้า ZPMF018, ใบเมื่อกฎเกณฑ์ ZPM019	ผดล./ผดบ.	
			- ดำเนินการบำรุงรักษาตามรายการที่ตรวจพบ/ปฏิบัติงานในระบบ	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ ภายในเวลาที่กำหนด	ผบ.บ.	
	1.2		ตรวจพบไม่สามารถดำเนินการเองได้ แจ้งแผนกที่เกี่ยวข้อง			
ผบ.บ.		ผบ.บ. P11 - 02	1.2.1 ติดต่อและอุปกรณ์ประกอบ			
			- แจ้งรายการที่ตรวจพบ			
ผด.		ผด. P11 - 01	- เมื่อกฎเกณฑ์ (Drop Out / อุปกรณ์ป้องกัน)	บันทึกรายงานการตรวจสอบ Patrol ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	ผด.	
ผดล./ผดบ.		ผดล./ผดบ. P11 - 02	- จ่ายอุปกรณ์	ใบปะหน้า ZPMF018, ใบเมื่อกฎเกณฑ์ ZPM019	ผดล./ผดบ.	
			- ดำเนินการบำรุงรักษาตามรายการที่ตรวจพบ/ปฏิบัติงานในระบบ	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ ภายในเวลาที่กำหนด	ผด.	
ผบ.บ.		ผบ.บ. P11 - 03	1.2.2 ระบบสายส่ง/อุปกรณ์ป้องกัน-ตัดตอนในระบบจำหน่าย	บันทึก/โทรสารแจ้ง ผบ.บ. ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	ผบ.บ.	
	2		แผนงานตัดต้นไม้ประจำปี			
			- กพข. จัดสรรงบประมาณประจำปีให้ กพฟ. ในสังกัด ตามแผนงานที่ขออนุมัติไว้			
			- ผบ.บ. ขออนุมัติ ผจก. ดำเนินการตามแผน			
	2.1		ดำเนินการเอง			
ผบ.บ.			- ขออนุมัติ ผจก. (วงเงินไม่เกิน 5,000.- บาท) เป็นงาน PM			
		ผบ.บ. P11 - 04	- แจ้ง ผบ.บ. เพื่อบันทึกปริมาณ	อนุมัติงานตัดต้นไม้ (ดำเนินการเอง)	ผบ.บ.	
ผบ.บ.		ผบ.บ. P11 - 01	- แจ้งผลการดำเนินงานปริมาณ	การแจ้งผลการปฏิบัติงานปริมาณภายในเวลาที่กำหนด	ผบ.บ.	
ผบ.บ.			- ขออนุมัติใบสั่งงาน			
			- ดำเนินการแล้วเสร็จ พร้อมเคลียร์ค่าใช้จ่ายและปฏิบัติงานในระบบ			
	2.2		แจ้งเหมา (แรงงาน)			
ผบ.บ.			2.2.1 ขออนุมัติจ้างเหมา, จัดทำสัญญาจ้าง, จัดทำใบ PR, เปิดงานในระบบ PM (IW31-จ้างเหมา)	ZPM4, IW31, REL		
		ผบ.บ. P11 - 05	2.2.2 แจ้ง ผบ.บ. จัดทำใบ PO	เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR, MESA, ZPM4) ที่มีการอนุมัติในระบบแล้ว	ผบ.บ.	
ผบ.บ.			ใบ PO	ใบ PO ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	ผบ.บ.	
ผบ.บ.		ผบ.บ. P11 - 01	2.2.3 แจ้งผู้รับเหมาดำเนินการ			
			2.2.4 ตรวจรับงานจ้าง			
			- ผู้รับเหมาแจ้งผลการดำเนินงาน			
			- ผบ.บ. ตรวจสอบเบื้องต้น (ผู้ควบคุมงาน) พร้อมเสนอ ผจก. แจ้งคณะกรรมการฯ			
			- ผบ.บ.- แจ้งคณะกรรมการตรวจรับงานจ้าง			

กระบวนการงาน P11: กระบวนการบำรุงรักษา

ผู้ให้บริการ	ลำดับที่	รหัส SLA	ขั้นตอนหลัก	ผลลัพธ์	ผู้รับบริการ	เป้าหมาย
		ฉบับ. P11 - 06	2.2.5 ผบ. ตรวจสอบเอกสาร ใบสำคัญจ่าย และตั้งหนี้ AP พร้อมขออนุมัติจ่ายเงินผู้รับจ้าง	เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบส่งมอบงานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของกรมการตรวจรับจ้าง)	ผบ.	
ผบ.		ฉบับ. P11 - 02	2.2.6 ผบ. จ่ายเงินให้ผู้รับจ้าง พร้อมจัดส่งสำเนาการจ้างตัดต้นไม่ทิ้งหมดให้ ผบ. สรุปปีงบประมาณ	เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน, ตั้งหนี้ AP ภายในเวลาที่กำหนด	ผบ.	
ผบ.		ฉบับ. P11 - 02	2.2.7 ผบ. สรุปปีงบประมาณในระบบ PM	รายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง	ผบ.	
	3		แผนงานบำรุงรักษาระบบจำหน่ายแรงสูง/แรงต่ำ หม้อแปลง (ของ กฟผ.) ประจำปี			
			- กฟผ. จัดสรรงบประมาณประจำปีให้ กฟผ. ในสังกัด ตามแผนงานที่ขออนุมัติไว้			
			- ผบ. ขออนุมัติ ผก. ดำเนินงานตามแผน			
	3.1		ดำเนินการเอง			
ผบ.		ฉบับ. P11 - 07	- เบิกอุปกรณ์ (ถ้ามีการเบิก)	ใบปะหน้า ZPMF018, ใบเบิกอุปกรณ์ ZPM019 ภายในเวลาที่กำหนด	ผค./ผค.	
ผค./ผค.		ผค./ผค. P11 - 03	- ดำเนินการบำรุงรักษาตามรายการที่ตรวจพบ/ปีงบประมาณในระบบ	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ ภายในเวลาที่กำหนด	ผบ.	
ผบ.	3.2		จ้างเหมา (แรงงาน)			
			3.2.1 ขออนุมัติจ้างเหมา, จัดทำสัญญาจ้าง, จัดทำใบ PR เบื้องต้นในระบบ PM (IW31-จ้างเหมา)	ZPM4, IW31, REL		
			3.2.2 แจ้ง ผบ. จัดทำใบ PO	เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR, MESA, ZPM4) ที่มีการอนุมัติในระบบแล้ว	ผบ.	
ผบ.		ฉบับ. P11 - 03	ใบ PO	ใบ PO ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	ผบ.	
ผบ.		ฉบับ. P11 - 09	3.2.3 เบิกอุปกรณ์	ใบปะหน้า ZPMF018, ใบเบิกอุปกรณ์ ZPM019 ภายในเวลาที่กำหนด	ผค./ผค.	
ผค./ผค.		ผค./ผค. P11 - 04	- จ่ายอุปกรณ์	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ ภายในเวลาที่กำหนด	ผบ.	
ผบ.			3.2.4 แจ้งผู้รับเหมาดำเนินการ			
			3.2.5 ตรวจรับงานจ้าง			
			- ผู้รับเหมาแจ้งผลการดำเนินงาน			
			- ผบ. ตรวจสอบเบื้องต้น (ผู้ควบคุมงาน) พร้อมเสนอ ผก. แจ้งคณะกรรมการ			
			- ผบ. แจ้งคณะกรรมการตรวจรับงานจ้าง			
		ฉบับ. P11 - 10	3.2.6 ผบ. ตรวจสอบเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย และตั้งหนี้ AP พร้อมขออนุมัติจ่ายเงินผู้รับจ้าง	เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบส่งมอบงานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของกรมการตรวจรับจ้าง)	ผบ.	
ผบ.		ฉบับ. P11 - 04	3.2.7 ผบ. จ่ายเงินให้ผู้รับจ้าง พร้อมจัดส่งสำเนาการจ้างตัดต้นไม่ทิ้งหมดให้ ผบ. สรุปปีงบประมาณ	เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน, ตั้งหนี้ AP ภายในเวลาที่กำหนด	ผบ.	
ผบ.		ฉบับ. P11 - 03	3.2.8 ผบ. สรุปปีงบประมาณในระบบ PM	รายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง	ผบ.	
	4		แผนงานบำรุงรักษากิเตอร์ประจำปี (งบลงทุน)			
			- กฟผ. จัดสรรงบประมาณประจำปีให้ กฟผ. ในสังกัด ตามแผนงานที่ขออนุมัติไว้			
			- ผบ. ขออนุมัติ ผก. ดำเนินงานตามแผน			
			ดำเนินการเอง (งบลงทุน)			
ผบ.	4.1		- ปีงบประมาณใน WBS (CJ20N) พร้อมเปลี่ยนสถานะจาก A0 เป็น A1	ZPS1002		

กระบวนการงาน P11: กระบวนการบำรุงรักษา

ผู้ให้บริการ	ลำดับที่	รหัส SLA	ขั้นตอนหลัก	ผลลัพธ์	ผู้รับบริการ	เป้าหมาย
			- ขออนุมัติ ผลก. เบื้องต้น (REL)	ZPSR004		
		ผด. P11 - 02	- หลังจากอนุมัติแล้ว ผด.ส่งใบประมาณการค่าใช้จ่ายงานให้ ผมป. เพื่อตั้งงบประมาณ	อนุมัติงานบำรุงรักษามีเตอร์ (ดำเนินการเอง)		ผมป.
ผมป.		ผมป. P11 - 04	- แจ้งผลการตั้งงบประมาณ	การแจ้งผลการบันทึกงบประมาณ		ผมด.
ผมด.		ผมด. P11 - 03	- เบิกอุปกรณ์	ใบปะหน้า ZPMF018, ใบเบิกอุปกรณ์ ZPM019	ผดล./ผดบ.	
ผดล./ผดบ.		ผดล./ผดบ. P11 - 05	- จ่ายอุปกรณ์	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ ภายในเวลาที่กำหนด	ผมด.	
ผมด.			- ดำเนินการบำรุงรักษาตามแผนที่ประมาณการไว้, ผู้ควบคุมงานลงเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm)			
			- ดำเนินการแล้วเสร็จ เบิกค่าใช้จ่าย บิดงานทางด้านเทคนิค	CN25, KB31N, TECO ในระบบ		
		ผมด. P11 - 04	- ส่ง ผมป. บิดงานทางด้านบัญชี (F2) และชี้แจงปัญหาทรัพย์สิน (F4)	กส.3 (ZPSR018) พร้อมใบสร้างอุปกรณ์หลัก (ADS) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	ผมป.	
	4.2		แจ้งเหมา (แรงงาน)			
ผมด.			4.2.1- เบื้องต้นใน WBS (CJ20N) พร้อมแจ้ง ผมป.เปลี่ยนสถานะจาก A0 เป็น A1		ผมป.	
			- ขออนุมัติ ผลก. เบื้องต้น (REL)	ZPM4, IW31, REL		
		ผมด. P11 - 05	- หลังจากอนุมัติแล้ว ผมด.ส่งใบประมาณการค่าใช้จ่ายงานให้ ผมป. เพื่อตั้งงบประมาณ	อนุมัติงาน, ใบประมาณการค่าใช้จ่าย งาน	ผมป.	
ผมป.		ผมป. P11 - 05	- แจ้งผลการตั้งงบประมาณ	การแจ้งผลการบันทึกงบประมาณภายในเวลาที่กำหนด		
ผมด.			4.2.2 ขออนุมัติจ้างเหมา, จัดทำสัญญาจ้าง, จัดทำใบ PR, เบื้องต้นในระบบ PS	การแจ้งผลการตั้งงบประมาณภายในเวลาที่กำหนด	ผมด.	
		ผมด. P11 - 06	4.2.3 แจ้ง ผมป. จัดทำใบ PO	เอกสารที่มีข้อผูกมัดต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR) ภายในเวลาที่กำหนด	ผมป.	
ผมป.		ผมป. P11 - 05	ใบ PO	ใบ PO ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	ผมด.	
ผมด.		ผมด. P11 - 07	4.2.4 เบิกอุปกรณ์ (ถ้ามี)	ใบปะหน้า ZPSF009, ใบเบิกอุปกรณ์ ZPM019	ผดล./ผดบ.	
ผดล./ผดบ.		ผดล./ผดบ. P11 - 06	4.2.5 ดำเนินการบำรุงรักษาตามแผนที่ประมาณการไว้, ผู้ควบคุมงานลงเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm)	ภายในเวลาที่กำหนด	ผมด.	
ผมด.			4.2.6 ตรวจสอบจ้าง	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ ภายในเวลาที่กำหนด		
			- ผู้รับเหมาแจ้งผลการดำเนินงาน			
			- ผมด. ตรวจสอบเบื้องต้น (ผู้ควบคุมงาน) พร้อมติดรา			
			- ผมด. แจ้งคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อเบิกจ่ายเงิน			
		ผมด. P11 - 08	4.2.7 ผมป. ตรวจสอบเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย และตั้งหนี้ AP พร้อมขออนุมัติจ่ายเงินผู้รับจ้าง	เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบส่งมอบงานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของกรรมการตรวจสอบจ้าง) ภายในเวลาที่กำหนด	ผมป.	
ผมป.		ผมป. P11 - 06	4.2.8 ผมป. จ่ายเงินให้ผู้รับจ้าง พร้อมจัดส่งสำเนาการจ้างบำรุงรักษามีเตอร์ทั้งหมดให้ ผมด. สรุปปิดงาน	เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, ขออนุมัติจ่ายเงิน, ตั้งหนี้ AP ภายในเวลาที่กำหนด	ผมป.	
ผมป.		ผมป. P11 - 06	4.2.9 ผมด. บิดงาน TECO	รายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง	ผมด.	
ผมด.		ผมด. P11 - 09	4.2.10 ผมป. บิดงานด้านบัญชี F2, ชี้แจงปัญหาทรัพย์สิน F4	แฟ้มงาน กส.3 (ZPSR018) พร้อมใบสร้างอุปกรณ์หลัก (ADS) ภายในเวลาที่กำหนด	ผมป.	

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ผมต. P11	ชื่อ SLA:	การบำรุงรักษา			
ผู้ให้บริการ		ผมต.				
SLA ของกระบวนการ:	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข	แก้ไขครั้งที่:	
ความต้องการการของผู้รับบริการปลายทาง						
ผู้รับบริการปลายทาง						
ผมป., ผคส./ผคป., ผมท.						
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	รายละเอียดของใบเบิกอุปกรณ์	เป้าหมาย	รายงานผล
ผมต. P11 - 01	- เบิกอุปกรณ์	ใบปะหน้า ZPMF018, ใบเบิกอุปกรณ์ ZPM019 ภายในเวลาที่กำหนด	ผคส./ผคป.	ร้อยละของใบเบิกอุปกรณ์ ZPSF009 ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน
	1. แผนงานบำรุงรักษามีเตอร์ประจำปี					
	1.1 กรณีดำเนินการเอง (งบลงทุน)					
ผมต. P11 - 02	1.1.1 ส่งใบประมาณการค่าใช้จ่ายพนักงานให้ ผมป. เพื่อบันทึกงบประมาณ	อนุมัติงานบำรุงรักษามีเตอร์ (ดำเนินการเอง)	ผมป.	ร้อยละของเอกสาร (ZPSR005) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน
ผมต. P11 - 03	- เบิกอุปกรณ์	ใบปะหน้า ZPMF018, ใบเบิกอุปกรณ์ ZPM019 ภายในเวลาที่กำหนด	ผคส./ผคป.	ร้อยละของใบเบิกอุปกรณ์ ZPSF009 ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน
ผมต. P11 - 04	1.1.2 ส่ง ผมป. ปิดงานทางด้านบัญชี (F2) และขึ้นบัญชีทรัพย์สิน (F4)	กส.3 (ZPSR018) พร้อมใบสร้างอุปกรณ์หลัก (ADS) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	ผมป.	ร้อยละของ กส.3 (ZPSR018) พร้อมใบสร้างอุปกรณ์หลัก (ADS) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน
	1.2 กรณีจ้างเหมา					
ผมต. P11 - 05	1.2.1 ส่งใบประมาณการค่าใช้จ่ายพนักงานให้ ผมป. เพื่อบันทึกงบประมาณ	อนุมัติงาน, ใบประมาณการค่าใช้จ่ายพนักงาน	ผมป.	ร้อยละของเอกสาร (ZPSR005) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน
ผมต. P11 - 06	1.2.2 แสง ผมท. จัดทำใบ PO	เอกสารที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR) ภายในเวลาที่กำหนด	ผมท.	ร้อยละของเอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR)	100%	รายเดือน
ผมต. P11 - 07	- เบิกอุปกรณ์ (ถ้ามี)	ใบปะหน้า ZPSF009, ใบเบิกอุปกรณ์ ZPM019 ภายในเวลาที่กำหนด	ผคส./ผคป.	ร้อยละของใบเบิกอุปกรณ์ ZPSF009 ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน
ผมต. P11 - 08	1.2.3 ส่ง ผมท. ตรวจสอบเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย และตั้งหนี้ AP พร้อมขออนุมัติจ่ายเงินผู้รับจ้าง	เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบส่งมอบงานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของกรรมการตรวจรับงานจ้าง) ภายในเวลาที่กำหนด	ผมท.	ร้อยละของเอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบส่งมอบงานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของกรรมการตรวจรับงานจ้าง)	100%	รายเดือน
ผมต. P11 - 09	ผมต. ปิดแผนงาน TECO	แผนงาน กส.3 (ZPSR018) พร้อมใบสร้างอุปกรณ์หลัก (ADS) ภายในเวลาที่กำหนด	ผมป.	ร้อยละแผนงานกส.3 (ZPSR018) พร้อมใบสร้างอุปกรณ์หลัก(ADS)	100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ฉบับ. P11	ชื่อ SLA:	การบำรุงรักษา
ผู้ให้บริการ		ฉบับ.	
SLA ของกระบวนการ:		P11: การบำรุงรักษา	
		ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น
			วันที่สิ้นสุด
			วันที่จัดทำ/แก้ไข:
			แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง			
ข้อตกลงการให้บริการของผู้รับบริการปลายทาง			
ผลล./ผดบ., ผดบ., ผบป., ผบพ., กฟช.			
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้ให้บริการ
	1. ตรวจสอบตามแผนงาน Patrol System		
	1.1 ดำเนินการเอง		
ฉบับ. P11 - 01	1.1.1 เบื้องต้น	ใบปะหน้า ZPMF018, ใบเบิกอุปกรณ์ ZPM019 ภายในเวลาที่กำหนด	ผลล./ผดบ.
	1.2 ตรวจพบไม่สามารถดำเนินการเองได้ แจ้งแผนกที่เกี่ยวข้อง		
ฉบับ. P11 - 02	1.2.1 มิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ	บันทึกการตรวจสอบ Patrol ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	ผดบ.
	1.2.2 ระบบสายส่ง/อุปกรณ์ป้องกัน-ตัดตอนในระบบจำหน่าย	บันทึก/โทรสารแจ้ง ผบด. ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	ผบด.
	2. แผนงานตัดต้นไม่ประจำปี		
	2.1 กรณีดำเนินการเอง		
ฉบับ. P11 - 04	2.1.1 แจ้ง ผบป. เพื่อตั้งงบประมาณ	อนุมัติงานตัดต้นไม่ (ดำเนินการเอง)	ผบป.
	2.2 กรณีจ้างเหมา		
ฉบับ. P11 - 05	2.2.1 แจ้ง ผบพ. จัดทำใบ PO	เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR, ME5A, ZPM4) ที่มีการอนุมัติในระบบแล้ว	ผบพ.
ฉบับ. P11 - 06	2.2.2 ส่ง ผบพ. ตรวจสอบเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย และตั้งหนี้ AP พร้อมขออนุมัติจ่ายเงินผู้รับจ้าง	เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบส่งมอบงานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของกรรมการตรวจรับงานจ้าง)	ผบพ.

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ฉบับ. P11	ชื่อ SLA:	การบำรุงรักษา			
ผู้ให้บริการ			ฉบับ.			
SLA ของกระบวนการ:		P11: การบำรุงรักษา	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข: แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง						
ข้อตกลงของการของผู้รับบริการปลายทาง						
ผล./ผลบ., ผบด., ผบป., ผบห., กฟช.						
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
	3. แผนงานบำรุงรักษาระบบ					
	3.1 ดำเนินการเอง					
ฉบับ. P11 - 07	3.1 เบิกอุปกรณ์ (ถ้ามี)	ในหน้า ZPMF018, ในเบ็กอุปกรณ์ ZPM019 ภายในเวลาที่กำหนด	ผล./ผลบ.	ร้อยละของเบ็กอุปกรณ์ ZPMF019 ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน
	3.2 จ้างเหมา					
ฉบับ. P11 - 08	3.2.1 แจง ผบห. จัดทำใบ PO	เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้าง เหมฯ, สัญญาจ้าง, ใบ PR, ME5A, ZPM4) ที่มีการอนุมัติในระบบแล้ว	ผบห.	ร้อยละของเอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้าง เหมฯ, สัญญาจ้าง, ใบ PR, ZPM4,)ที่มีการอนุมัติในระบบแล้ว	100%	รายเดือน
ฉบับ. P11 - 09	- เบิกอุปกรณ์ (ถ้ามี)	ในหน้า ZPMF018, ในเบ็กอุปกรณ์ ZPM019 ภายในเวลาที่กำหนด	ผล./ผลบ.	ร้อยละของเบ็กอุปกรณ์ ZPMF019 ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน
ฉบับ. P11 - 10	3.2.2 ส่ง ผบห. ตรวจสอบเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย และตั้งหนี้ AP พร้อมขออนุมัติจ่ายเงินผู้รับจ้าง	เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้าง เหมฯ, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบส่งมอบงานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของกรรมการตรวจรับงานจ้าง)	ผบห.	ร้อยละของเอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้าง เหมฯ, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบส่งมอบงานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของกรรมการตรวจรับงานจ้าง)	100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ผดล./ผดบ. P11	ชื่อ SLA:	การบำรุงรักษา			
ผู้ให้บริการ		ผดล./ผดบ.				
SLA ของกระบวนการ:		P11: การบำรุงรักษา	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:
						แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง						
ผู้รับบริการปลายทาง		ความต้องการผู้รับบริการปลายทาง				
ผปบ., ผมด.		ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ที่ถูกต้องครบถ้วน				
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้ให้บริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
	1. ตรวจสอบตามแผนงาน Patrol System					
ผดล./ผดบ. P11 - 01	1.1 จ่ายอุปกรณ์ (กรณี ผปบ. ดำเนินการเอง)	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ ภายในเวลาที่กำหนด	ผปบ.	ร้อยละของใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ที่ถูกต้องครบถ้วน	100%	รายเดือน
ผดล./ผดบ. P11 - 02	1.2 จ่ายอุปกรณ์ (กรณี ผปบ. ไม่สามารถดำเนินการเองได้)	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ ภายในเวลาที่กำหนด	ผมด.	ร้อยละของใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ที่ถูกต้องครบถ้วน	100%	รายเดือน
	2. แผนงานบำรุงรักษาระบบจำหน่ายแรงสูง/แรงต่ำ, หม้อแปลง (ของ กฟผ.) ประจำปี					
ผดล./ผดบ. P11 - 03	2.1 ดำเนินการเอง เบิกจ่ายอุปกรณ์ - (ถ้ามี)	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ ภายในเวลาที่กำหนด	ผปบ.	ร้อยละของใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ที่ถูกต้องครบถ้วน	100%	รายเดือน
ผดล./ผดบ. P11 - 04	2.2 จ้างเหมา เบิกจ่ายอุปกรณ์ - (ถ้ามี)	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ ภายในเวลาที่กำหนด	ผปบ.	ร้อยละของใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ที่ถูกต้องครบถ้วน	100%	รายเดือน
	3. แผนงานบำรุงรักษามีเตอร์ประจำปี					
ผดล./ผดบ. P11 - 05	3.1 ดำเนินการเอง เบิกจ่ายอุปกรณ์ - (ถ้ามี)	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ ภายในเวลาที่กำหนด	ผมด.	ร้อยละของใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ที่ถูกต้องครบถ้วน	100%	รายเดือน
ผดล./ผดบ. P11 - 06	3.2 จ้างเหมา เบิกจ่ายอุปกรณ์ - (ถ้ามี)	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ ภายในเวลาที่กำหนด	ผมด.	ร้อยละของใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ที่ถูกต้องครบถ้วน	100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA: ผู้ให้บริการ		ฉบับ. P11	ชื่อ SLA: ฉบับ.	การบำรุงรักษา					
SLA ของกระบวนการงาน:			P11: การบำรุงรักษา		ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข	แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง			ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง						
ฉบับ., ผมด.			รายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง						
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล			
	1. แผนงานติดตั้งในปี								
	(กรณีดำเนินการเอง)								
ฉบับ. P11 - 01	- ดำเนินการลงงบประมาณ และแจ้งผลให้ ผบม. ทราบ	การแจ้งผลการบันทึกงบประมาณภายในเวลาที่กำหนด	ผบม.	ร้อยละของการแจ้งผลการบันทึกงบประมาณ	100%	รายเดือน			
	(กรณีจ้างเหมา)								
ฉบับ. P11 - 02	- ใบสรุปการจ่ายเงินจ้างเหมาตัดต้นปี	รายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง	ผบม.	ร้อยละของการแจ้งผลการบันทึกงบประมาณ	100%	รายเดือน			
	2. แผนงานบำรุงรักษาระบบจำหน่ายแรงสูง/แรงต่ำ, หม้อแปลง (ของ กฟภ.) ประจำปี								
ฉบับ. P11 - 03	- ใบสรุปการจ่ายเงินจ้างเหมาบำรุงรักษาระบบจำหน่ายแรงสูง/แรงต่ำ หม้อแปลง (ของ กฟภ.)	รายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง	ผบม.	ร้อยละของรายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง	100%	รายเดือน			
	3. แผนงานบำรุงรักษามีเตอร์ประจำปี	รายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง							
	(กรณีดำเนินการเอง-งบลงทุน)								
ฉบับ. P11 - 04	- ดำเนินการบันทึกงบประมาณและแจ้งผลให้ ผมด. ทราบ	การแจ้งผลการบันทึกงบประมาณ	ผมด.	ร้อยละของการแจ้งผลการบันทึกงบประมาณ	100%	รายเดือน			
	(กรณีจ้างเหมา-งบลงทุน)								
ฉบับ. P11 - 05	- ดำเนินการบันทึกงบประมาณและแจ้งผลให้ ผมด. ทราบ	การแจ้งผลการบันทึกงบประมาณภายในเวลาที่กำหนด	ผมด.	ร้อยละของการแจ้งผลการบันทึกงบประมาณ	100%	รายเดือน			
ฉบับ. P11 - 06	- ใบสรุปการจ่ายเงินจ้างเหมาบำรุงรักษามีเตอร์	รายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง	ผมด.	ร้อยละของรายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง	100%	รายเดือน			

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	พมท. P11	ชื่อ SLA:	การบำรุงรักษา			
ผู้ให้บริการ		พมท.				
SLA ของกระบวนการ:		P11: การบำรุงรักษา	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข
						แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง			ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง			
พมท., พมป., พมด.			ใบ PO ที่ถูกต้อง ครบถ้วน			
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
	1. แผนงานติดตั้งในปีแรก (กรณีจ้างเหมา)					
พมท. P11 - 01	1.1 จัดทำเอกสาร PO	ใบ PO ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	พมท.	ร้อยละของใบ PO ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน
พมท. P11 - 02	1.2 เบิกจ่ายเงินค่าจ้าง	เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน, ดึงหนี้ AP ภายในเวลาที่กำหนด	พมท.	ร้อยละของเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน, ดึงหนี้ AP ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน
	2. แผนงานบำรุงรักษาระบบจำหน่ายแรงสูง/แรงต่ำ หม้อแปลง (ของ กฟภ.) ประจำปี					
พมท. P11 - 03	1.1 จัดทำเอกสาร PO	ใบ PO ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	พมท.	ร้อยละของใบ PO ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน
พมท. P11 - 04	1.2 เบิกจ่ายเงินค่าจ้าง	เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน, ดึงหนี้ AP ภายในเวลาที่กำหนด	พมท.	ร้อยละของเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน, ดึงหนี้ AP ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน
	3. แผนงานบำรุงรักษามัลแวร์ประจำปี (งบลงทุน)					
	3.1 กรณีจ้างเหมา					
พมท. P11 - 05	3.1.1 จัดทำเอกสาร PO	ใบ PO ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	พมท.	ร้อยละของใบ PO ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน
พมท. P11 - 06	3.1.2 เบิกจ่ายเงินค่าจ้าง	เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน, ดึงหนี้ AP ภายในเวลาที่กำหนด	พมท.	ร้อยละของเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน, ดึงหนี้ AP ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ฟปค. P11	ชื่อ SLA:	การบำรุงรักษา				
ผู้ให้บริการ กฟช.							
SLA ของกระบวนการ:		P11: การบำรุงรักษา	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง			ความต้องการของการของผู้รับบริการปลายทาง				
กฟช.			บันทึก/โทรสารที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน				
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล	
ฟปค. P11 - 01	- ระบบสายส่ง/อุปกรณ์ป้องกัน- ตัดตอนในระบบจำหน่าย	แผนการดำเนินการ	ฟปค.	ร้อยละของบันทึก/โทรสารที่มี ข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน	

**แผนการสำรวจ
กระบวนการ P11: กระบวนการบำรุงรักษา**

ลำดับของการบริการ	ขั้นตอนกระบวนการบริการ	ความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้	ระดับความเสี่ยง	มาตรการควบคุม	ค่าควบคุม	การตรวจติดตาม	การแก้ไข
ฟปบ. 1	ตรวจสอบตามแผนงาน (Patrol System) การตรวจสอบ (รายงานการตรวจสอบระบบจำหน่าย - บส.-PM-01-2553) 1. ดำเนินการเอง - ดำเนินการบำรุงรักษาด้านรายการที่ตรวจพบ/ปัดงานในระบบ 2. แจ้งแผนกที่เกี่ยวข้อง - กรณีตรวจพบแล้ว ไม่สามารถดำเนินการเองได้	ตรวจไม่ครบตามแผน ไม่มี ข้อมูลในรายงานของจุดที่ตรวจพบ ไม่ครบถ้วน/ผิดพลาด	2x2=4 2x2=4	- กำหนดผู้รับผิดชอบ - หนุ่ยเขียนผู้ตรวจสอบ - จัดอบรมพนักงาน - หนุ่ยเขียนผู้ตรวจสอบ	ข้อมูลต้องครบถ้วน ข้อมูลต้องครบถ้วน	หน.ฟปบ./ผู้รับมอบหมาย ตรวจสอบรายงาน หน.ฟปบ./ผู้รับมอบหมาย ตรวจสอบรายงาน	- เพิ่มเดินรายละเอียดในครมถ่าน - ใช้ข้อมูล GIS (Web Viewing) ประกอบการตรวจ - GPS ระบุจุดที่ตรวจพบ - เพิ่มเดินรายละเอียดในครมถ่าน - ใช้ข้อมูล GIS (Web Viewing) ประกอบการตรวจ - GPS ระบุจุดที่ตรวจพบ
ฟปบ. ผมด.	แผนงานติดตั้งไม่ประจักษ์, แผนงานบำรุงรักษาระบบจำหน่าย และหม้อแปลง (ของ กฟภ.) ประจักษ์ แผนงานบำรุงรักษามีเตอร์ประจักษ์ 1. ดำเนินการตามแผน 2. สำงเหมา (แรงงาน) - ตรวจรับงานจ้าง - ฟปบ./ผมด. ตรวจสอบเบื้องต้น (ผู้ควบคุมงาน)	เนื่องจากเป็นระบบจำหน่ายที่ติดตั้งระหว่างปี ตรวจสอบไม่ครบ, ผู้รับจ้างดำเนินการแก้ไขไม่ครบ	3x2=6 1x4=4	ปรับปรุงข้อมูลการเพิ่มของระบบจำหน่ายให้เป็นปัจจุบันทุกครั้ง ในระบบ GIS ก่อนจ่ายไฟ - จัดอบรมพนักงาน - หนุ่ยเขียนผู้ตรวจสอบ	ข้อมูลระบบจำหน่ายที่เป็นปัจจุบัน ตรวจสอบครมถ่านตามสัญญาและมาตรฐาน กฟภ.	หน.ฟปบ./ผู้รับมอบหมาย เป็นผู้กำกับดูแล หน.ฟปบ./ผู้รับมอบหมาย เป็นผู้กำกับดูแล	-
	- ผมด. ตรวจสอบเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย และตั้งหนี้ AP พร้อมขออนุมัติจ่ายเงินผู้รับจ้าง	เอกสารไม่ถูกต้องครบถ้วน	1x2=2	เตรียมเอกสารให้ครบถ้วน ถูกต้อง	เอกสารต้องถูกต้อง ครบถ้วน	หน.ฟปบ./ผู้รับมอบหมาย เป็นผู้ตรวจสอบ	-

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

ประเภทงาน: P11 กระบวนการบำรุงรักษา

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้มอบ (A)	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้รับบริการ (B)	"ไม่"ได้ผลตามที่ต้องการ (C)	สาเหตุ (D)
ผท.	1	ผท. P11 - 01	ผบ.	ใบ PO ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด				งานตัดต้นไม้ประจำปี จ้างเหมา
ผท.	2	ผท. P11 - 02	ผบ.	เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน, ดึงหนี้ AP ภายในเวลาที่กำหนด				งานตัดต้นไม้ประจำปี จ้างเหมา
ผท.	3	ผท. P11 - 03	ผบ.	ใบ PO ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด				งานบำรุงรักษาระบบจำหน่าย ดำเนินการเอง
ผท.	4	ผท. P11 - 04	ผบ.	เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน, ดึงหนี้ AP ภายในเวลาที่กำหนด				งานบำรุงรักษาระบบจำหน่าย ดำเนินการเอง
ผท.	5	ผท. P11 - 05	ผด.	ใบ PO ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด				งานบำรุงรักษามีเตอร์ จ้างเหมา
ผท.	6	ผท. P11 - 06	ผบ.	เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน, ดึงหนี้ AP ภายในเวลาที่กำหนด				งานบำรุงรักษามีเตอร์ จ้างเหมา
ผด./ผดบ.	1	ผดล./ผดบ. P11 - 01	ผบ.	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ ภายในเวลาที่กำหนด				งานตัดต้นไม้ประจำปี ดำเนินการเอง
ผดล./ผดบ.	2	ผดล./ผดบ. P11 - 02	ผด.	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ ภายในเวลาที่กำหนด				งานตัดต้นไม้ประจำปี ผมด.ดำเนินการ
ผดล./ผดบ.	3	ผดล./ผดบ. P11 - 03	ผบ.	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ ภายในเวลาที่กำหนด				งานบำรุงรักษาระบบจำหน่าย ดำเนินการเอง
ผดล./ผดบ.	4	ผดล./ผดบ. P11 - 04	ผบ.	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ ภายในเวลาที่กำหนด				งานบำรุงรักษาระบบจำหน่าย จ้างเหมา

ผดล./ผดบ.	5	ผดล./ผดบ. P11 - 05	ผด.	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ ภายในเวลาที่กำหนด				งานบำรุงรักษามีเตอร์ ดำเนินการเอง
ผดล./ผดบ.	6	ผดล./ผดบ. P11 - 06	ผด.	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ ภายในเวลาที่กำหนด				งานบำรุงรักษามีเตอร์ จ้างเหมา
ผบป.	1	ผบป. P11 - 01	ผบป.	การแจ้งผลการบันทึกงบประมาณ ภายในเวลาที่กำหนด				งานติดตั้งไม้ประจักษ์ ดำเนินการเอง
ผบป.	2	ผบป. P11 - 02	ผบป.	รายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง				งานติดตั้งไม้ประจักษ์ ผมด.ดำเนินการ
ผบป.	3	ผบป. P11 - 03	ผบป.	รายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง				งานบำรุงรักษาระบบจำหน่าย จ้างเหมา
ผบป.	4	ผบป. P11 - 04	ผบป.	การแจ้งผลการบันทึกงบประมาณ				งานบำรุงรักษามีเตอร์ ดำเนินการเอง งบลงทุน
ผบป.	5	ผบป. P11 - 05	ผบป.	การแจ้งผลการบันทึกงบประมาณ ภายในเวลาที่กำหนด				งานบำรุงรักษามีเตอร์ จ้างเหมา งบลงทุน
ผบป.	6	ผบป. P11 - 06	ผด.	รายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง				งานบำรุงรักษามีเตอร์ จ้างเหมา งบลงทุน
ผบป.	1	ผบป. P11 - 01	ผดล./ผดบ.	ใบปะหน้า ZPMF018, ใบเบิกอุปกรณ์ ZPM019 ภายในเวลาที่กำหนด				งานติดตั้งไม้ประจักษ์ ดำเนินการเอง
ผบป.	2	ผบป. P11 - 02	ผด.	บันทึกรายงานการตรวจสอบ Patrol ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด				งานติดตั้งไม้ประจักษ์ แจ่งแผนที่ เกี่ยวข้อง
ผบป.	3	ผบป. P11 - 03	ผบด.	บันทึก/โทรสารแจ้ง ผบด. ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด				งานติดตั้งไม้ประจักษ์ แจ่งแผนที่ เกี่ยวข้อง
ผบป.	4	ผบป. P11 - 04	ผบป.	อนุมัติงานติดตั้งไม้ (ดำเนินการเอง)				งานบำรุงรักษาระบบจำหน่าย ดำเนินการ เอง
ผบป.	5	ผบป. P11 - 05	ผบห.	เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR, ME5A, ZPM4) ที่มีการอนุมัติในระบบแล้ว				งานบำรุงรักษาระบบจำหน่าย จ้างเหมา

ฉบับ.	6	ฉบับ. P11 - 06	ฉบับ.	เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้าง เหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบส่งมอบ งานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของ กรรมการตรวจรับงานจ้าง)					งานบำรุงรักษาระบบจำหน่าย จ้างเหมา
ฉบับ.	7	ฉบับ. P11 - 07	ผล./ฉบับ.	ใบปะหน้า ZPMF018, ใบเบิกอุปกรณ์ ZPM019 ภายในเวลาที่กำหนด					งานบำรุงรักษามีเตอร์ ดำเนินการเอง
ฉบับ.	8	ฉบับ. P11 - 08	ฉบับ.	เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้าง เหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR, ME5A, ZPM4) ที่มีการอนุมัติในระบบแล้ว					งานบำรุงรักษามีเตอร์ จ้างเหมา
ฉบับ.	9	ฉบับ. P11 - 09	ผล./ฉบับ.	ใบปะหน้า ZPMF018, ใบเบิกอุปกรณ์ ZPM019 ภายในเวลาที่กำหนด					งานบำรุงรักษามีเตอร์ จ้างเหมา
ฉบับ.	10	ฉบับ. P11 - 10	ฉบับ.	เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้าง เหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบส่งมอบ งานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของ กรรมการตรวจรับงานจ้าง)					งานบำรุงรักษามีเตอร์ จ้างเหมา
ฉบับ.	1	ฉบับ. P11 - 01	ผล./ฉบับ.	ใบปะหน้า ZPMF018, ใบเบิกอุปกรณ์ ZPM019 ภายในเวลาที่กำหนด					งานบำรุงรักษามีเตอร์ ดำเนินการเอง
ฉบับ.	2	ฉบับ. P11 - 02	ฉบับ.	อนุมัติงานบำรุงรักษามีเตอร์ (ดำเนินการเอง)					งานบำรุงรักษามีเตอร์ ดำเนินการเอง
ฉบับ.	3	ฉบับ. P11 - 03	ผล./ฉบับ.	ใบปะหน้า ZPMF018, ใบเบิกอุปกรณ์ ZPM019 ภายในเวลาที่กำหนด					งานบำรุงรักษามีเตอร์ ดำเนินการเอง
ฉบับ.	4	ฉบับ. P11 - 04	ฉบับ.	กส.3 (ZPSR018) พร้อมใบสร้าง อุปกรณ์หลัก (ADS) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด					งานบำรุงรักษามีเตอร์ ดำเนินการเอง
ฉบับ.	5	ฉบับ. P11 - 05	ฉบับ.	อนุมัติงาน, ใบประมาณการค่าใช้จ่าย หน้างาน					งานบำรุงรักษามีเตอร์ จ้างเหมา
ฉบับ.	6	ฉบับ. P11 - 06	ฉบับ.	เอกสารที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR) ภายในเวลาที่กำหนด					งานบำรุงรักษามีเตอร์ จ้างเหมา

ผมด.	7	ผมด. P11 - 07	ผดล./ผดบ.	ใบปะหน้า ZPSF009, ใบเบิกอุปกรณ์ ZPM019 ภายในเวลาที่กำหนด					งานบำรุงรักษามีเตอร์ จ้างเหมา
ผมด.	8	ผมด. P11 - 08	ผบพ.	เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบส่งมอบงานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของ การผลการตรวจรับงานจ้าง) ภายในเวลาที่กำหนด					งานบำรุงรักษามีเตอร์ จ้างเหมา
ผมด.	9	ผมด. P11 - 09	ผบป.	แฟ้มงาน กส.3 (ZPSR018) พร้อมใบ สร้างอุปกรณ์หลัก (ADS) ภายในเวลาที่กำหนด					งานบำรุงรักษามีเตอร์ จ้างเหมา

ภาคผนวก



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กรธ. ถึง ผพธ.
เลขที่ กรธ.(พม) ๑๑๑ / ๒๕๕๔ วันที่ - ๘ ก.พ. ๒๕๕๕
เรื่อง ขออนุมัติใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) กระบวนการงาน P1-P4

เรียน อผ.พธ. ผ่าน ขผ.พธ.
- ๘ ก.พ. ๒๕๕๕

บันทึก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา
วันที่ 15 ก.พ. 2554
ครั้งที่ 4

ฝ่ายพัฒนารัฐกิจ
เลขที่รับ ๒๕๕๔
วันที่ ๘ ก.พ. ๒๕๕๕
ผู้รับ ๒๕๕๔

ผวก.
เลขที่รับ ๓๑๒
วันที่ ๑๕ ก.พ. ๒๕๕๕

สำนักผู้ช่วยผู้ว่าการ
พัฒนาองค์กร
เลขที่รับ ๒๕๕๔
วันที่ ๑๐ ก.พ. ๒๕๕๕

กองระบบงานธุรกิจ
วันที่ ๒๕ ก.พ. ๒๕๕๕
เลขที่ กรธ.(พม) ๑๑๑/๒๕๕๔

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ ตามแผนยุทธศาสตร์ กฟภ. พ.ศ. ๒๕๕๓-๒๕๕๗ ได้มีการนำ Balanced Scorecard (BSC) มาใช้เป็นเครื่องมือการจัดการและการบริหารยุทธศาสตร์ ประกอบด้วยเป้าประสงค์และเกณฑ์วัดการดำเนินงานภายใต้มุมมอง ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา โดย BSC ปี ๒๕๕๔ ด้านกระบวนการภายใน เป้าประสงค์ของกลยุทธ์ 13 สร้างมาตรฐานการทำงานและความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ได้กำหนดเกณฑ์วัดการดำเนินงาน เป็นความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนงานขยายผลการพัฒนาข้อตกลงระดับการให้บริการ Service Level Agreement (SLA) (เอกสารแนบ ๑)

๑.๒ ตามอนุมัติ ผวก. ที่ กรธ.(พม) ๙๐๑/๒๕๕๒ ลว. ๒๕ ธ.ค. ๒๕๕๒ ให้ กรธ.ทดลองใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) และระบบประกันคุณภาพงาน (QA) จำนวน ๔ กระบวนการ คือ กระบวนการ P1 รับชำระเงินค่าไฟฟ้า (เฉพาะการรับต่างเขต/สาขา/รับแทน กก. และรับเงินนอกเวลาทำการ), กระบวนการ P2 แก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง, กระบวนการ P3 ขอใช้ไฟฟ้า (ขยายเขต-เฉพาะปักเสาเข็มไลน์, ติดตั้งมิเตอร์-ผู้ใช้ไฟรายใหม่) และกระบวนการ P4 บริการด้านมิเตอร์ (เฉพาะการต่อกลับ, เพิ่ม-ลดขนาด, ตัดฝาก, ย้าย) กับ กฟพ.นาร่อง ๔ แห่ง คือ กฟพ.เชียงราย, กฟพ.มุกดาหาร, กฟพ.ระยอง, กฟพ.ตรัง และ กฟพ.เป้าหมาย ๑๒ แห่งคือ กฟพ.เชียงใหม่, กฟพ.ตาก, กฟพ.ลพบุรี, กฟพ.อุดรธานี, กฟพ.อุบลราชธานี, กฟพ.บุรีรัมย์, กฟพ.รังสิต, กฟพ.ชลบุรี, กฟพ.สมุทรสาคร, กฟพ.ประจวบคีรีขันธ์, กฟพ.นครศรีธรรมราช และ กฟพ. สตูล ตามลำดับ (เอกสารแนบ ๒)

๑.๓ ตามบันทึกข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงานของ กฟภ. ประจำปีบัญชี ๒๕๕๓ ข้อ ๒.๕ การรักษามาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ข้อ ๒.๕.๑ แผนงานขยายผลการพัฒนาข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) ระยะที่ ๑ สามารถดำเนินการทดลองใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) P1-P4 กับ กฟพ.กลุ่มเป้าหมายครบทั้ง ๔ ภาค (เอกสารแนบ ๓)

๒. ข้อเท็จจริง

๒.๑ แผนยุทธศาสตร์ กฟภ. กำหนดเป้าประสงค์ในการสร้างมาตรฐานการทำงาน และความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน กรธ.จึงได้กำหนดแผนปฏิบัติการประจำปี ๒๕๕๔ แผนงานขยายผลการพัฒนาข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) กระบวนการ P1-P4 โดยกำหนดให้มีการใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) กระบวนการ P1-P4 กับ กฟพ. จุฬารวมงานทั่วประเทศ (เอกสารแนบ ๔) และมีเป้าหมายในปี ๒๕๕๔ จำนวน ๕๒ กฟพ. ประกอบด้วย

- กฟพ.นาร่อง/...

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-๒-

- กฟฟ.นาร่อง ๔ กฟฟ. (กฟจ.เชียงราย, กฟจ.มุกดาหาร, กฟจ.ระยอง, กฟจ.ตรัง)
- กฟฟ.เป้าหมาย ๑๒ กฟฟ. (กฟจ.เชียงใหม่, กฟจ.ตาก, กฟจ.ลพบุรี, กฟจ.อุดรธานี, กฟจ.อุบลราชธานี, กฟจ.บุรีรัมย์, กฟจ.รังสิต, กฟจ.ชลบุรี, กฟจ.สมุทรสาคร, กฟจ.ประจวบคีรีขันธ์, กฟจ.นครศรีธรรมราช และ กฟจ. สตูล)
- กฟฟ.จตุรรวมงานเขตละ ๓ กฟฟ. รวม ๓๖ กฟฟ.

๒.๒ คำสั่ง กฟภ.ที่ พ.(ก) ๒๑๘/๒๕๕๓ ลว. ๕ พ.ย. ๒๕๕๓ แต่งตั้งคณะกรรมการกำกับการขยายผลการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการและงานพัฒนาระบบประกันคุณภาพงาน กฟภ. มีอำนาจหน้าที่โดยสังเขป คือ กำกับการขยายผล ให้คำปรึกษา ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะ และแนวทางการใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ และให้การสนับสนุนและผลักดันการบริหารการเปลี่ยนแปลงในการนำข้อตกลงระดับการให้บริการ ไปสู่การปฏิบัติยัง กฟฟ.จตุรรวมงานทั่วประเทศ (เอกสารแนบ ๕)

๒.๓ กรธ.ได้ดำเนินงานทดลองใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ ตามแผนงานจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) ระยะที่ ๑ (กระบวนงาน P1-P4) เสร็จเรียบร้อยแล้ว ผ่านเกณฑ์วัดตามบันทึกข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงานของ กฟภ.ประจำปีบัญชี ๒๕๕๓ โดยสามารถขยายผลการดำเนินงาน SLA กระบวนงาน P1-P4 ทั้ง ๔ ภาค ครบถ้วนได้ตามแผน คิดเป็น ๑๐๐% และมีผลการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่ระบุใน SLA เฉลี่ย ๙๙.๔๓ % สูงกว่า ๘๐% ซึ่งผ่านเกณฑ์วัดระดับ ๕ และมีผลสำเร็จของการดำเนินงาน ผ่านเกณฑ์วัดของแผนยุทธศาสตร์ กฟภ. Balanced Scorecard (BSC) ระดับ ๕ เช่นเดียวกัน (เอกสารแนบ ๖)

๒.๔ กรธ.ได้จัดทำคู่มือการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) กระบวนงาน P1-P4 สำหรับให้ กฟฟ.จตุรรวมงาน ใช้เป็นแนวทางการดำเนินงาน ประกอบด้วย กระบวนงาน ข้อตกลงระดับการให้บริการ แผนผังระวาง บันทึกกลนามข้อตกลง วิธีการเก็บข้อมูล การรายงานผลการดำเนินงาน และมีรายละเอียดคำแนะนำต่างๆ ซึ่งมีที่มาจากทดลองใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการกับ กฟฟ.นาร่องและ กฟฟ.เป้าหมาย ตลอดปี ๒๕๕๓ (เอกสารแนบ ๗)

๓. ข้อพิจารณา

กรธ.พิจารณาแล้ว ผลการทดลองใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ในปี ๒๕๕๓ กฟฟ.นาร่องและ กฟฟ.เป้าหมายมีความเข้าใจและยอมรับการนำ SLA มาใช้ในการพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงาน โดยมีรายงานผลการดำเนินงานมาให้ กรธ. ต่อเนื่องเป็นประจำทุกเดือน และแผนยุทธศาสตร์ กฟภ. ได้กำหนดเกณฑ์วัดผลการดำเนินงาน เป็นความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนการขยายผลการพัฒนาข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) ดังนั้น เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ของ กฟภ. จึงควรขยายผลการใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ ไปยัง กฟฟ.จตุรรวมงานทั่วประเทศ โดยใช้คู่มือการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) กระบวนงาน P1-P4 เป็นแนวทางการดำเนินงาน

๔. ข้อเสนอ

จากข้อเท็จจริงและข้อพิจารณาดังกล่าวข้างต้น ในกรณีนี้ กรธ. จึงขออนุมัติดำเนินการดังต่อไปนี้

๔.๑ ขออนุมัติใช้คู่มือการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) กระบวนงาน P1-P4 ตามข้อ ๒.๔ เป็นแนวทางการดำเนินงาน ของ กฟฟ.จตุรรวมงานทั่วประเทศ ทั้งนี้ หากมีความจำเป็นต้องมีการปรับปรุงคู่มือฯ ในส่วนของข้อความต่างๆ เพื่อให้เกิดความชัดเจนยิ่งขึ้นในการปฏิบัติงาน ให้ กรธ. และคณะกรรมการกำกับการขยายผลการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ สามารถดำเนินการได้โดยไม่ต้องขออนุมัติอีก

๔.๒ ขออนุมัติให้ กฟฟ./...

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-๓-

๔.๒ ขออนุมัติให้ กฟฟ. ตามข้อ ๒.๑ ใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) กระบวนการ P1-P4 โดย กฟฟ. จุตรวมงาน เขตละ ๓ กฟฟ. รวม ๓๖ แห่ง ให้สายงานจำหน่ายและบริการร่วมกับ กฟข. ต้นสังกัดร่วมกันพิจารณาคัดเลือก

๔.๓ สำหรับ กฟฟ. จุตรวมงานอื่นๆ (นอกเหนือจากข้อ ๔.๒) ที่มีความพร้อม และประสงค์จะใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) กระบวนการ P1-P4 สามารถดำเนินการได้ โดยให้ กฟข. ต้นสังกัดเป็นผู้พิจารณาอนุมัติให้ดำเนินการ แล้วแจ้งผลการอนุมัติพร้อมทั้งผลการดำเนินงานให้ กรธ. ผพอ. ทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบ โปรดนำเสนอ ผวก. เพื่อยกมติ ตามข้อ ๔.๑-๔.๓ ต่อไป พร้อมนี้ได้แนบรายละเอียดที่เกี่ยวข้องมาด้วยแล้ว



(นายมานพ ขอบประดิษฐ์)

ผู้อำนวยการกองระบบงานธุรกิจ


เรียน รพท.(พ) ผอ.กท. (พ)
เพื่อโปรดพิจารณา และเรียน
ผวก. ต่อไปต่อไป.

๑๐ ก.พ. ๒๕๕๕

➔
(นายพัลลภ ภิบุญวิวัฒน์)
ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนารัฐกิจ

๑๐ ก.พ. ๒๕๕๕

๑ * เรียน ผวก.

เพื่อโปรดพิจารณา การขออนุมัติใช้ข้อตกลง
ระดับการให้บริการ (SLA) กระบวนการ P1-P4
ตามรายละเอียดข้อ ๔.๑-๔.๓ ที่ กรธ. เสนอ.


(นายไชยจุน สุคันธาทฤกษ์)

รพท.(พ)
15 ก.พ. 2554

กรธ.

➔
(นายพัลลภ ภิบุญวิวัฒน์)
ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนารัฐกิจ

๒๕ ก.พ. ๒๕๕๕

แผนพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงาน
โทร. ๔๕๒๖

๑๑ * เรียน ผอ.กท. (พ).



(นายณรงค์ศักดิ์ กำเลต)
ผวก.

22 ก.พ. 2554

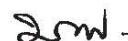
๑๓ * เรียน ผอ.พร.

เพื่อดำเนินการต่อไป.


(นายเวรชัย เวชศาสตร์)
ผวก.(พ) รักษาการแทน รพท.(พ)

๒๓ ก.พ. ๒๕๕๕

ผวก.



(นายมานพ ขอบประดิษฐ์)

ผวก.ร. 
๒๕ ก.พ. ๒๕๕๕



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก

จาก กรธ. ถึง ผพร.
เลขที่ กรธ.(พม) ๓๔ / ๒๕๕๕ วันที่ - ๙ ม.ค. ๒๕๕๕
เรื่อง ขออนุมัติใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) กระบวนการ P5-P11

เรียน อผ.พร. ผ่าน ขผ.พร.

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ แผนยุทธศาสตร์ กฟภ. ได้นำ Balanced Scorecard (BSC) มาใช้เป็นเครื่องมือการจัดการและการบริหารยุทธศาสตร์ ประกอบด้วยเป้าประสงค์และเกณฑ์วัดการดำเนินงานภายใต้มุมมอง ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา โดยด้านกระบวนการภายใน เป้าประสงค์ของกลยุทธ์ 113 สร้างมาตรฐานการทำงานและความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ได้กำหนดเกณฑ์วัดการดำเนินงาน เป็นการประเมินความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนงานขยายผลการพัฒนาข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) (เอกสารแนบ ๑)

๑.๒ ตามอนุมัติ ผวก. ที่ กรธ.(พม) ๑๑๑/๒๕๕๔ ลว. ๒๒ ก.พ. ๒๕๕๔ อนุมัติใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) กระบวนการ P1-P4 กับ กฟฟ. จุตรวมงาน จำนวน ๕๒ กฟฟ. (เอกสารแนบ ๒)

๑.๓ ตามอนุมัติ ผวก. ที่ กรธ.(พม) ๗๘/๒๕๕๔ ลว. ๘ ก.พ. ๒๕๕๔ อนุมัติทดลองใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) กระบวนการ P5-P11 กับ กฟฟ. เป้าหมาย ๑๖ กฟฟ. (เอกสารแนบ ๓)

๑.๔ ตามบันทึกข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงานของ กฟภ. ประจำปีบัญชี ๒๕๕๔ ข้อ ๒.๕ การรักษามาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ข้อ ๒.๕.๑ ความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนงานขยายผลการพัฒนาข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) ระยะที่ ๑ การใช้กระบวนการ P1-P4, ข้อ ๒.๕.๒ ความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนงานจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) ระยะที่ ๒ การทดลองใช้กระบวนการ P5-P11 (เอกสารแนบ ๔)

๒. ข้อเท็จจริง

๒.๑ แผนยุทธศาสตร์ กฟภ. ด้านกระบวนการภายใน เป้าประสงค์ของกลยุทธ์ 113 สร้างมาตรฐานการทำงานและความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ได้กำหนดเกณฑ์วัดการดำเนินงาน เป็นการประเมินความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนงานขยายผลการพัฒนาข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) กรธ. จึงได้กำหนดแผนปฏิบัติการประจำปี ๒๕๕๕ แผนงานขยายผลการพัฒนาข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) กระบวนการ P5-P11 โดยกำหนดให้ในปี ๒๕๕๕ มีการขยายผลการใช้งาน SLA กระบวนการ P5-P11 ไปยัง กฟฟ. จุตรวมงาน จำนวน ๕๒ กฟฟ. ที่ใช้กระบวนการ P1-P4 ในปี ๒๕๕๔ (เอกสารแนบ ๕)

สรก.(พ)
เลขที่ ๕๕
วันที่ ๑๒ ม.ค. ๒๕๕๕

ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ
เลขที่ ๓๖
- ๙ ม.ค. ๒๕๕๕
วันที่ ๑๒ ม.ค. ๒๕๕๕

ผวก.
เลขที่ ๒๖
วันที่ ๑๒ ม.ค. ๒๕๕๕ เวลา ๑๕.๓๐

กองระบบงานธุรกิจ
วันที่ ๒๔ ม.ค. ๒๕๕๕
เลขที่ กรธ.(พม) ๓๔/๒๕๕๕

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-๒-

๒.๒ ในปี ๒๕๕๔ กรธ.ได้ดำเนินการตามแผนงานขยายผลการใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการตามแผนงานจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) สรุปได้ดังนี้

๒.๒.๑ ขยายผลการใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ครอบคลุมงาน P1 - P4 กับ กฟฟ. จุฬารวมงาน ๕๒ แห่ง ประกอบด้วย

- กฟฟ.นำร่อง ๔ กฟฟ. (กฟจ.เชียงราย, กฟจ.มุกดาหาร, กฟจ.ระยอง, กฟจ. ตรัง)
- กฟฟ.เป้าหมาย ๑๒ กฟฟ. (กฟจ.เชียงใหม่, กฟจ.ตาก, กฟจ.ลพบุรี, กฟจ.อุดรธานี, กฟจ.อุบลราชธานี, กฟจ.บุรีรัมย์, กฟภ.รังสิต, กฟจ.ชลบุรี, กฟจ.สมุทรสาคร, กฟจ.ประจวบคีรีขันธ์, กฟจ.นครศรีธรรมราช, กฟจ.สตูล)
- กฟฟ.จุฬารวมงานเขตละ ๓ กฟฟ. รวม ๓๖ กฟฟ. (เอกสารแนบ ๖)

โดยสามารถดำเนินการใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ SLA ครอบคลุมงาน P1-P4 กับ กฟฟ. จุฬารวมงาน ครอบคลุมทั้ง ๔ ภาค (๕๒ แห่ง) ได้ครบถ้วนตามแผน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ และมีผลการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่ระบุใน SLA เฉลี่ยร้อยละ ๙๙.๖๗ สูงกว่าร้อยละ ๘๐ ผ่านเกณฑ์วัดตามบันทึกข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงานของ กฟภ. ประจำปีบัญชี ๒๕๕๔ ที่ระดับ ๕ และมีผลความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ กฟภ. Balanced Scorecard (BSC) ที่ระดับ ๕ เช่นเดียวกัน (เอกสารแนบ ๗)

๒.๒.๒ ทดลองใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ครอบคลุมงาน P5 - P11 กับ กฟฟ. กลุ่มเป้าหมาย ทั้ง ๔ ภาค (๑๖ กฟฟ.) ประกอบด้วย

- กฟฟ.นำร่อง ๔ กฟฟ. (กฟจ.เชียงราย, กฟจ.มุกดาหาร, กฟจ.ระยอง, กฟจ.ตรัง)
- กฟฟ.เป้าหมาย ๑๒ กฟฟ. (กฟจ.เชียงใหม่, กฟจ.ตาก, กฟจ.ลพบุรี, กฟจ.อุดรธานี, กฟจ.อุบลราชธานี, กฟจ.บุรีรัมย์, กฟภ.รังสิต, กฟจ.ชลบุรี, กฟจ.สมุทรสาคร, กฟจ.ประจวบคีรีขันธ์, กฟจ.นครศรีธรรมราช, กฟจ.สตูล)

โดยสามารถดำเนินการทดลองใช้กับ กฟฟ. จุฬารวมงาน ครอบคลุมทั้ง ๑๖ แห่ง ครบถ้วนตามแผน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ และมีผลการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่ระบุใน SLA เฉลี่ยร้อยละ ๙๙.๘๙ สูงกว่าร้อยละ ๘๐ ผ่านเกณฑ์วัดตามบันทึกข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงานของ กฟภ. ประจำปีบัญชี ๒๕๕๔ ที่ระดับ ๕ และมีผลความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ กฟภ. Balanced Scorecard (BSC) ที่ระดับ ๕ เช่นเดียวกัน (เอกสารแนบ ๘)

๒.๓ ผลการสำรวจการประเมินความพร้อมและการยอมรับของพนักงาน กฟฟ.จุฬารวมงาน ทั้ง ๕๒ แห่ง ตามมุมมอง ๔ มิติ ซึ่งประกอบด้วย ด้านการวางแผนและกำกับดูแล ด้านภาวะผู้นำ ด้านการพัฒนาองค์ประกอบขององค์กร และด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของการเปลี่ยนแปลง พบว่า ส่วนใหญ่มีความเข้าใจและมีความพร้อมในการจัดทำ SLA อยู่ในระดับปานกลางหรือยอมรับ (คะแนนเฉลี่ย ๒.๗๖) ย่อมแสดงให้เห็นว่า SLA เป็นเครื่องมือที่สามารถนำไปใช้เพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการหลักของ กฟภ. ได้เป็นอย่างดี

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-๓-

ดังนั้นจึงควรขยายผลการจัดทำ SLA ให้กับ กฟฟ. จุฬารวมงานทั่วประเทศ ทั้งนี้ กฟฟ. สามารถยกระดับการยอมรับให้อยู่ในระดับการมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง (คะแนนเฉลี่ย ๓.๐๐ - ๔.๐๐) ได้ ภายใต้การกำกับดูแลและติดตามผลการดำเนินงานของคณะกรรมการกำกับการขยายผลการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ และงานพัฒนาระบบประกันคุณภาพงาน กฟฟ. (เอกสารแนบ ๙)

๒.๔ กรธ. ได้จัดทำคู่มือการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ครอบคลุมงาน P5-P11 สำหรับให้ กฟฟ. จุฬารวมงานใช้เป็นแนวทางการดำเนินงาน ประกอบด้วย ครอบคลุมงานข้อตกลงระดับการให้บริการ แผนผังระยะวง บันทึกลงนามข้อตกลง วิธีการเก็บข้อมูล การรายงานผลการดำเนินงาน และมีรายละเอียดคำแนะนำต่างๆ ซึ่งมีที่มาจากการทดลองใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการกับ กฟฟ. นาร่องและ กฟฟ. เป้าหมาย ตลอดปี ๒๕๕๔ (เอกสารแนบ ๑๐)

๓. ข้อพิจารณา

กรธ. พิจารณาแล้ว ในปี ๒๕๕๔ ผลการใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ครอบคลุมงาน P1-P4 มีผลความสำเร็จบรรลุเป้าหมายสูงสุดที่ระดับ ๕ และผลการทดลองใช้ครอบคลุมงาน P5-P11 มีผลความสำเร็จบรรลุเป้าหมายสูงสุดที่ระดับ ๕ เช่นเดียวกัน แสดงถึงความพร้อมของ กฟฟ. จุฬารวมงาน ในการนำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ไปใช้ โดยมีผลการดำเนินงานผ่านเกณฑ์ประเมินผลของ กฟฟ. และเป็นที่ยอมรับของผู้บริหารและพนักงาน ดังนั้น เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ของแผนยุทธศาสตร์ กฟฟ. ในการนี้ กรธ. พิจารณาแล้ว เห็นควรขยายผลการใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ ครอบคลุมงาน P5-P11 ไปยัง กฟฟ. จุฬารวมงาน จำนวน ๕๒ กฟฟ. ที่ใช้ครอบคลุมงาน P1-P4 ในปี ๒๕๕๔

๔. ข้อเสนอแนะ

จากข้อเท็จจริงและข้อพิจารณาดังกล่าวข้างต้น ในการนี้ กรธ. จึงขออนุมัติดำเนินการดังต่อไปนี้

๔.๑ ขออนุมัติใช้คู่มือการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ครอบคลุมงาน P5-P11 ตามข้อ ๒.๔ เป็นแนวทางการดำเนินงาน ของ กฟฟ. จุฬารวมงานทั่วประเทศ ทั้งนี้ หากมีความจำเป็นต้องมีการปรับปรุงคู่มือฯ ในส่วนของข้อความต่างๆ เพื่อให้เกิดความชัดเจนยิ่งขึ้นในการปฏิบัติงาน ให้ กรธ. และคณะกรรมการกำกับการขยายผลการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ และงานพัฒนาระบบประกันคุณภาพงาน กฟฟ. สามารถดำเนินการได้โดยไม่ต้องขออนุมัติอีก

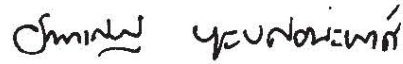
๔.๒ ขออนุมัติให้ กฟฟ. จุฬารวมงาน ตามข้อ ๒.๒.๑ จำนวน ๕๒ กฟฟ. ที่ใช้ครอบคลุมงาน P1-P4 ในปี ๒๕๕๔ ดำเนินการใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ครอบคลุมงาน P5-P11 เพิ่มเติมอีก จำนวน ๗ ครอบคลุมงาน ดังนี้ ครอบคลุมงาน P5 ตอบข้อร้องเรียน, ครอบคลุมงาน P6 ดับไฟล่งหน้าแบบมีแผน, ครอบคลุมงาน P7 จัดหน่วย แจกจ่ายไฟฟ้า, ครอบคลุมงาน P8 จัดหน่วย พิมพ์บิล แจกจ่ายไฟฟ้า, ครอบคลุมงาน P9 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์สินจำประกัน, ครอบคลุมงาน P10 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า และครอบคลุมงาน P11 การบำรุงรักษา

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-๔-

๔.๓ สำหรับ กฟฟ.จตุรรวมงาน อื่นๆ (นอกเหนือจากข้อ ๔.๒) ที่มีความพร้อม และประสงค์จะ
ใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) กระบวนงาน P5-P11 สามารถ
ดำเนินการได้ โดยให้ กฟพ. ต้นสังกัดเป็นผู้พิจารณาอนุมัติให้ดำเนินการ แล้วแจ้งผลการอนุมัติ พร้อมทั้ง
รายงานผลการดำเนินการให้ กรธ. ทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบ โปรดนำเสนอ ผวก. เพื่อยกอนุมัติ ตามข้อ ๔.๑-๔.๓
ต่อไปพร้อมนี้ ได้แนบรายละเอียดที่เกี่ยวข้องมาด้วยแล้ว



(นายธนาเศรษฐ์ บุญเรศธนะพงศ์)

ผู้อำนวยการกองระบบงานธุรกิจ

เรียน ผวก.

เพื่อโปรดพิจารณา อนุมัติตามข้อ ๔.๑-๔.๓
ตามที่ กรธ. และฝพธ. เสนอต่อไปด้วย

เรียน รผก.(พ)
เพื่อโปรดพิจารณา
พิจารณา ผวก. ๒๒/๒๕๕๕



(นายพิศล ภิญโญวิวัฒน์)

ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาธุรกิจ

๑๒ มี.ค. ๒๕๕๕



(นายสมชัย จรุงธนะกิจ)

รผก.(พ)

๑๒ มี.ค. ๒๕๕๕

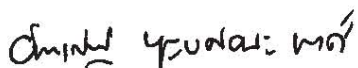
กรธ.



(นายพิศล ภิญโญวิวัฒน์)

ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาธุรกิจ

๒๔ มี.ค. ๒๕๕๕
ผพม.



นายธนาเศรษฐ์ บุญเรศธนะพงศ์

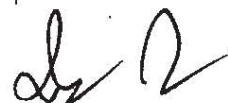
อกร.รธ.

๒๔ มี.ค. ๒๕๕๕

แผนกพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงาน

โทร. ๘๕๒๖

อนุมัติทางหนังสือ



(นายณรงค์ศักดิ์ กำมเลศ)

ผวก.

23 มี.ค. 2555

ผพธ.



(นายสมชัย จรุงธนะกิจ)

รผก.(พ)

๒๓ มี.ค. ๒๕๕๕



คำสั่ง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ที่ พ.ก) ๙๓ /๒๕๕๖

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการกำกับการดำเนินงานระบบประกันคุณภาพบริการ กฟภ.

เพื่อให้การควบคุมและกำกับการดำเนินงานตามแผนแม่บทระบบประกันคุณภาพบริการ กฟภ. (Service Quality Assurance :SQA) เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และตรงตามเป้าหมายของระบบประกันคุณภาพบริการ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการฯ ประกอบด้วย

- | | |
|---------------------------------------|--------------------------------|
| ๑. รองผู้อำนวยการพัฒนาองค์กร | เป็นประธานกรรมการ |
| ๒. ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาธุรกิจ | เป็นกรรมการ |
| ๓. ผู้อำนวยการฝ่ายวางแผนธุรกิจ (จ๑) | เป็นกรรมการ |
| ๔. ผู้อำนวยการฝ่ายวางแผนธุรกิจ (จ๒) | เป็นกรรมการ |
| ๕. ผู้อำนวยการฝ่ายวางแผนธุรกิจ (จ๓) | เป็นกรรมการ |
| ๖. ผู้อำนวยการฝ่ายวางแผนธุรกิจ (จ๔) | เป็นกรรมการ |
| ๗. ผู้อำนวยการฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์ | เป็นกรรมการ |
| ๘. ผู้อำนวยการฝ่ายสารสนเทศ | เป็นกรรมการ |
| ๙. ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาบุคลากร | เป็นกรรมการ |
| ๑๐. ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาธุรกิจ | เป็นกรรมการ |
| ๑๑. ผู้อำนวยการกองระบบงานธุรกิจ | เป็นกรรมการและเลขานุการ |
| ๑๒. รองผู้อำนวยการกองระบบงานธุรกิจ | เป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

โดยให้คณะกรรมการฯ ข้างต้นมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

๑. ควบคุมและกำกับการดำเนินงานระบบประกันคุณภาพบริการ กฟภ. ให้เป็นไปตามแผนแม่บทของระบบประกันคุณภาพบริการ
๒. ให้คำปรึกษา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ แนวทางในการขยายระบบประกันคุณภาพบริการ
๓. สนับสนุนและผลักดันระบบประกันคุณภาพบริการ เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-๒-

๔. ให้ประธานฯ สามารถตั้งคณะทำงานหรือเชิญผู้เกี่ยวข้องมาชี้แจงหรือให้ข้อคิดเห็น ที่เป็นประโยชน์ต่อการพิจารณาของคณะกรรมการฯ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๖ มีนาคม ๒๕๕๖



(นายนาชัย หล่อวัฒนตระกูล)

ผู้ว่าการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

Balanced Scorecard ของ กฟผ. ปี 2556-2559 (คณะกรรมการ กฟผ. เห็นชอบ เมื่อวันที่ 19 กันยายน 2555)

Dimension	Strategic Theme	Objectives	Measures	Unit	Target (ค่าเป้าหมายการดำเนินงาน ระดับ 3)				ผู้มีส่วนผลักดันผลการดำเนินงาน			แผนปฏิบัติการเพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงาน (Initiatives)	
					ปี 2556	ปี 2557	ปี 2558	ปี 2559	ผู้รับผิดชอบหลัก	ผู้รับผิดชอบรอง	ผู้คาดการณ์ผล/ผู้รายงานผล	แผนปฏิบัติการองค์กร	ผู้จัดทำแผนปฏิบัติการองค์กร
มุมมอง Internal	การพัฒนาประสิทธิภาพและมาตรฐานการให้บริการลูกค้า และภาพลักษณ์	วัตถุประสงค์ของกลยุทธ์ 18 ปรับปรุงประสิทธิภาพและมาตรฐานการให้บริการลูกค้า ให้บริการลูกค้าอย่างต่อเนื่อง	ความสำเร็จในการขยายผลการจัดทำ SLA กระบวนการหลักในการให้บริการ (P1-P11) ให้ครบทุก กฟผ. จุฬารัตน *KPI 2556-2557	ระดับ	3	3			รผก.(พ)	รผก.(จ1-จ4)	รผก.(พ)		รผก.(พ)
			ความสำเร็จของการจัดทำระบบประกันคุณภาพงานด้านข้อตกลงระดับการให้บริการ (QA for SLA) *KPI 2558-2559	ระดับ			3	3	รผก.(พ)	รผก.(จ1-จ4)	รผก.(พ)		รผก.(พ)
			ความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของบริษัท ENCOM	ระดับ	ครบเห็นชอบ	เริ่มดำเนินงานโครงการลงทุน			รผก.(วค)	-	รผก.(วค)		รผก.(วค)
			รายได้ของบริษัท ENCOM (เริ่มวัด 2558)	ล้านบาท			375.36	424.32	รผก.(วค)	-	รผก.(วค)		รผก.(วค)
	การลงทุนและนวัตกรรม/สังคมและสิ่งแวดล้อม	19 เพิ่มบทบาทเชิงรุกด้านพลังงานทดแทน พลังงานหมุนเวียนและการอนุรักษ์พลังงาน รวมถึงพัฒนาธุรกิจที่เกี่ยวข้อง	จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้า กฟผ. เข้าไปให้คำแนะนำด้านการจัดการพลังงาน	ราย	24	24	36	36	รผก.(ว)	รผก.(จ1-จ4)	รผก.(ว)	งานเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการพลังงานสำหรับโรงงานอุตสาหกรรม (SIP)	รผก.(ว)
			จำนวนกระบวนการและนวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน	จำนวน	2	2	2	2	รผก.(ว)	คณะทำงานขยายผลนวัตกรรม. รผก.(จ1-จ4), รผก.(ป), รผก.(ชว), รผก.(ชค)	รผก.(ว)	แผนงานขยายผลการใช้งานงานวิจัยนวัตกรรม (SIP)	รผก.(ว)
			ดัชนีการประเมินอุบัติเหตุของ กฟผ. (Disabling Injury Index: <DI>)	ดัชนี	0.1260	0.1197	0.1138	0.1081	รผก.(ว)	ทุกสายงาน	รผก.(ว)		รผก.(ว)
			จำนวนอุบัติเหตุที่เกิดจากระบบของ กฟผ. ต่อผู้ใช้ไฟ	ครั้ง/จำนวนผู้ใช้ไฟ/ปี	0.9025	0.8574	0.8145	0.7738	รผก.(ว), รผก.(จ1-จ4)	ทุกสายงาน	รผก.(ว)		รผก.(ว), รผก.(จ1-จ4)
	สังคมและสิ่งแวดล้อม	111 ยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยทั้งภายในองค์กร และภาคประชาชน	ร้อยละความสำเร็จของการนำมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO : 26000 มาใช้ใน กฟผ.	ร้อยละ	80	80	80	80	รผก.(ส)	ทุกสายงาน	รผก.(ส)		รผก.(ส)
			ร้อยละการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม โดยผู้เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน	ร้อยละ	80	80	80	80	รผก.(ส)	ทุกสายงาน	รผก.(ส)		รผก.(ส)
			สัดส่วนของพนักงานและผู้บริหารที่มีส่วนร่วมในกิจกรรม CSR ขององค์กร	ระดับ	3	3	3	3	รผก.(ส)	ทุกสายงาน	รผก.(ส)		รผก.(ส)