



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คู่มือการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement)

กระบวนการ P-P๑๑

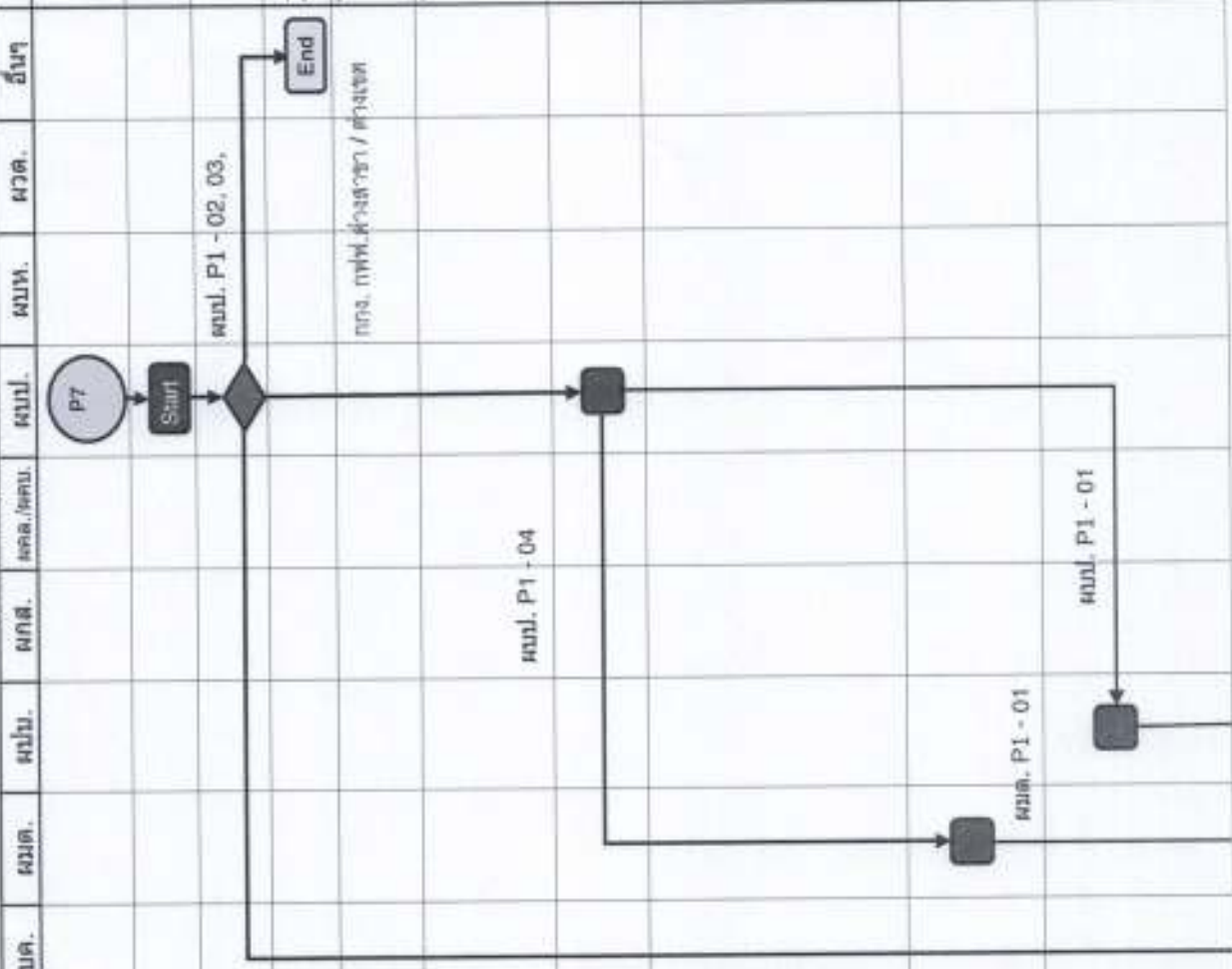
สายงานพัฒนาองค์กร

ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ กองระบบงานธุรกิจ

กระบวนการรับชำระราคาไฟฟ้า (P๑)

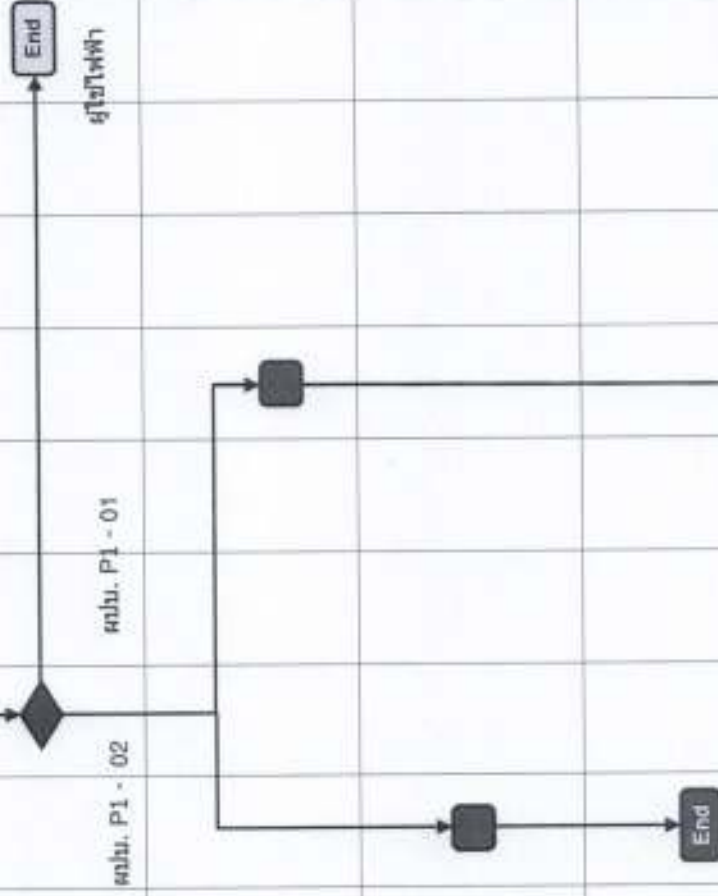
สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P1 : กระบวนการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ						เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมต.	ผปบ.	ผกส.	ผคส./ผคย.	ผบป.	
1	ตรวจสอบสถานะลูกหนี้ (ในระบบ)							
2	รับชำระเงิน/บันทึกการชำระเงิน							
3	กรณีที่ 1 รับชำระเงินต่างหน่วยงาน - กองการเงิน - ต่างสาขา - ต่างเขตฯ และบันทึกข้อมูลผ่านระบบ on line / แฟกซ์ สำเนาใบเสร็จรับเงิน (กรณีไม่มีระบบ on line)							ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า
4	กรณีที่ 2 รับชำระเงินนอกเวลาทำการกรณีฉุกเฉิน จ่ายไฟ ผบป. - บันทึกข้อมูลการปล่อยสาย(ZWME026)/ตัด มิเตอร์ (ZWME027) / ผ่อนผัน(ZWME028) เข้า ในระบบ IS-U ที่ถูกต้องในเวลาทำการ - ส่งรายงานการติดตามงานงดจ่ายไฟและต่อกลับ ZWMR021 ส่งให้ ผมต.,ผปบ. - แผนแผนหนังสือ							ZCANR044 ใบเสร็จรับเงิน ใบเสร็จรับเงิน
5*	ผบป. นำส่งมิเตอร์ให้ ผมต.พร้อมสมุดการรับ- ส่งมิเตอร์ (กจ.120-ป56) และลงนามรับ-ส่ง							- รายงานการติดตามงานงดจ่ายไฟ และต่อกลับ ZWMR021 - GIS, MAP SAP
6*	หลังปิดบัญชีประจำวันให้ ผบป. ส่งมอบ - ใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการ (กจ.119-ร.56) - รายงานการติดตามงานงดจ่ายไฟและต่อกลับ (ZWMR021)							



สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P1 : กระบวนการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ							เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมค.	ผปบ.	ผกส.	ผคส./ผคย.	ผปบ.	ผบพ.	
7*	ผมค.ส่งมอบ - มิเตอร์ที่ติดตั้งกลับให้ พนักงานอยู่เวรฯ พร้อม ลงนามรับ-ส่ง - สมุดคุมการรับ-ส่งมิเตอร์ (กง.120-ป56)								
8	พนักงาน E/O - รับฝากเงินค่าไฟฟ้าที่ค้างชำระและค่าต่อกลับฯ - ออกใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯ (กง.119- ร.56) ให้ผู้ใช้ไฟเป็นหลักฐาน พร้อมบันทึก หมายเลข PEA และหน่วยอ่านในมิเตอร์								ใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯ (กง. 119-ร.56)
9	พนักงาน E/O นำส่ง - เงิน - สำเนาใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯ (กง. 119-ร.56) ฉบับที่ 1 - รายงานการรับฝากเงินของชุดปฏิบัติการแก่ กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (กง.107-ป.56)								- รายงานการรับฝากเงินของชุด ปฏิบัติการแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (กง.107-ป.56) - สำเนาใบรับฝากเงินนอกเวลา ทำการฯ (กง.119-ร.56)
10	ส่งคืน - มิเตอร์ที่ยังไม่ได้ขอต่อกลับการใช้ไฟฟ้า - สมุดคุมการรับ-ส่งมิเตอร์ กรณีถูกงดจ่ายไฟ ของชุดปฏิบัติการแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (กง. 120-ป.56) ให้กับ ผมค. ในวันทำการถัดไป								
	ผมค. ทำการตรวจสอบความถูกต้องของมิเตอร์ พร้อมลงนามรับรองในรายงานการติดตามงานงด จ่ายไฟและต่อกลับ (ZWMR021)								ZWMR021



สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P1 : กระบวนการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ										เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผบด.	ผบป.	ผกส.	ผคส./ผคป.	ผบป.	ผบห.	ผวต.	อื่นๆ		
11	ผบป.ตรวจสอบ - จำนวนเงินกับรายการรับฝากเงินกับสำเนา ใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการ - รายงานการติดตามงานจดจำไฟฟ้าและต่อกลับ (ZWMR021) ไม่ถูกต้องตรงกัน - จัดส่งให้พนักงานบัญชี (ผ่านหน้าที่รับเงิน) ทำ การรับเงินและตัดชำระหนี้ในระบบ BPM โดย ประทับตราทางด้านหลังใบรับฝากเงินนอกเวลาทำ การฯ ฉบับสุดท้ายของเล่ม เลขที่ ที่นำส่ง พร้อม แนบใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษีกับรายการงานการ รับฝากเงินนอกเวลาทำการไว้เพื่อมอบ ใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษีให้ผู้ไฟฟ้า										สำเนาใบรับฝากเงิน , ZWMR021	
12	- สรุปการรับ-จ่ายเงินประจำวัน										สรุปรายงานการรับ-จ่ายประจำวัน	

หมายเหตุ

* แนวทางปฏิบัติงานมีเตอร์ตามลำดับที่ 5,6 และ 7

- ทั้งสามแผนกสามารถทำการส่งมอบและตรวจสอบในเวลาเดียวกัน ณ จุดเดียวกันได้ ทั้งนี้ควรมีสถานที่จัดเก็บมีเตอร์ที่สะดวกในการส่งมอบและตรวจสอบ
- ควรจัดกลุ่มมีเตอร์ให้สอดคล้องกับสถานะของมีเตอร์ (มีเตอร์ 7,14,30 วัน)

กระบวนการงานการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (P๒)

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P2 : กระบวนการแจ้งเหตุและไฟฟ้าขัดข้อง

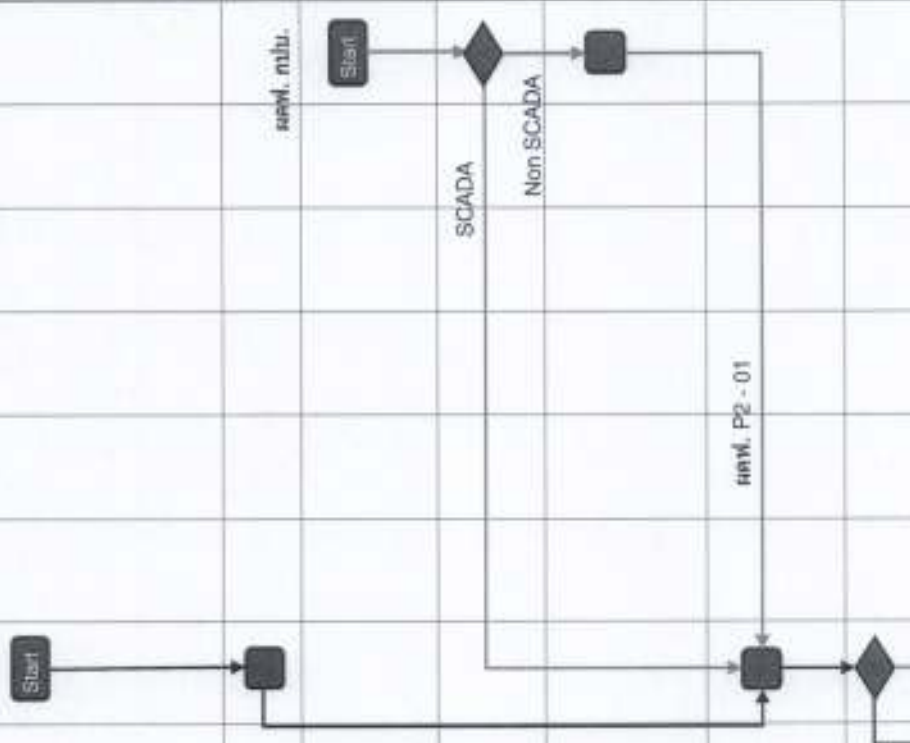
ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ							เอกสารบันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง		
		ผบค.	ผบด.	ผบป.	ผกส.	คสอ./คตบ.	ผบป.	ผบห.		ผวค.	อื่นๆ
1	รับแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (ทางโทรศัพท์/PEA Call center 1129/ มาดามเตนเอง) *ผู้รับแจ้งต้องขอรายละเอียด ชื่อผู้แจ้ง/สถานที่เกิด ปัญหา/เบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ/e-mail (ถ้ามี) ทบทวน - ค้นหาสถานที่เกิดเหตุ โดยพิจารณาข้อมูลจากระบบ OMS ซึ่งมีการเชื่อมข้อมูลกับระบบ SCADA										เอกสารการรับแจ้งเหตุการณ์เสาไฟฟ้า ขัดข้อง (ตามแบบฟอร์ม หรือสมุดคุม) (แบบฟอร์ม P2-TP-02 แบบฟอร์ม เก็บข้อมูลผู้แจ้งเหตุการณ์เสาไฟฟ้า ขัดข้อง) - SAP,OMS, SCADA
	ลงข้อมูลใน e-Respond (สร้างเหตุการณ์)										สพ.ท. ทป.
	รับทราบเหตุการณ์เสาไฟฟ้าขัดข้องจากศูนย์ควบคุม การจ่ายไฟ										Alarm จากระบบ SCADA (Line Main สั่งตัด CB ของ กฟผ. ถึง Drop Out Fuse ไม่รวม Drop Out Fuse
	กรณีระบบ SCADA สามารถได้ รับทราบเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องจากระบบ SCADA (ส่งข้อมูลอัตโนมัติโดยระบบ e-Respond) กรณีระบบ SCADA สามารถไม่ได้ ลงข้อมูลใน e-Respond - ในเขต ADDC สร้างเหตุการณ์ - นอกเขต SMC สร้างเหตุการณ์ (ส่งข้อมูลโดยพนักงาน ผ่านระบบ e-Respond)										SCADA Non SCADA
	E/O เปิดใบสั่งงาน W/O - (PO) (ชื่อผู้แจ้ง/สถานที่/เบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ (ถ้ามี)) และลงข้อมูลในสมุดคุม										สพ.ท. P2 - 01
	- ส่งเจ้าหน้าที่ไปหน้างานเพื่อวิเคราะห์สาเหตุ กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการได้ทันที (เกินกำลังหน่วย แก่) - บันทึกรายละเอียดสภาพเหตุการณ์ในแบบฟอร์ม P2-TP-02 แบบฟอร์มเก็บข้อมูลผู้แจ้งเหตุ กระแสไฟฟ้าขัดข้อง										ใบสั่งงาน

เอกสารบันทึก
/ระบบที่เกี่ยวข้อง

เอกสารการรับแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้า
ขัดข้อง (ตามแบบฟอร์ม หรือสมุดคุม)
(แบบฟอร์ม P2-TP-02 แบบฟอร์ม
เก็บข้อมูลผู้แจ้งเหตุกระแสไฟฟ้า
ขัดข้อง)
- SAP, OMS, SCADA

Alarm จากระบบ SCADA
(Line Main ลังค์ CB ของ กฟผ.
ถึง Drop Out Fuse ไม่รวม Drop
Out Fuse

ใบสั่งงาน



สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P2 : กระบวนการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ										เอกสารบันทึก/ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผบค.	ผบป.	ผกส.	ผคส.	ผคส.	ผคส.	ผคส.	ผคส.	อื่นๆ	
	2.2.3 ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้องนอกเวลาทำการ (ฉุกเฉิน)											
	- ติดตั้งมิเตอร์ (นอกเวลาทำการ) หลังจากได้รับชำระค่ากระแสไฟฟ้า, ค่าแรงต่อกลับ - ตรวจสอบสมุดคุมรายการการติดตั้งมิเตอร์ประจำวัน เพื่อดู ชื่อ หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า หมายเลขเครื่อง (PEA.) ขนาดมิเตอร์ จำนวนเงินที่ค้างชำระ - รับชำระค่ากระแสไฟฟ้า ค่าติดตั้งมิเตอร์ต่อกลับ - ออกใบเสร็จทั่วไป/ ใบเสร็จค่าประกัน (กรณีมีค่าประกันเรียกเก็บเพิ่ม) - ส่งเงิน สำเนาใบเสร็จทั่วไป/ใบเสร็จค่าประกัน สมุดคุมรายการการติดตั้งมิเตอร์ประจำวัน ให้ ผบป.											
9	แจ้ง ผบค. (รายงานการต่อไปในส่วนมิเตอร์)											สำเนาใบเสร็จทั่วไป/ ใบเสร็จค่าประกัน/ สมุดคุมรายการการติดตั้งมิเตอร์ประจำวัน
10	ส่งสำเนารายงานมิเตอร์ชำรุดและรายงานต่อไปในส่วนมิเตอร์ให้ ผบป. เพื่อเปลี่ยนหน่วย											รายงานมิเตอร์ชำรุด (ตามแบบฟอร์มมิเตอร์ชำรุด)
11	ออกใบส่งซ่อม ในระบบ SAP (PM)											
	ดำเนินการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง											ใบส่งซ่อม ในระบบ SAP (PM)
12	กรณีแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องให้กับทรัพย์สินของผู้อื่น											- ออกใบบริการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (ใบ คณ.9) ให้ผู้ใช้ไฟฟ้า - ปิดค่าใช้จ่ายดำเนินการ - แจ้งผู้ใช้ไฟฟ้า
13	เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ แจ้ง ผคฟ. กบป. เพื่อจ่ายไฟคืนระบบ (กรณีระบบแรงสูง (Main Line) ชำรุด)											- บันทึกการเรียกเก็บค่าใช้จ่าย (ส่งดูกรณีในระบบ) - ใบบริการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (สำเนาใบ คณ. 9) และ ใบแจ้งหนี้ ส่ง ผคฟ. กบป. - แจ้งผ่านวิทยุสื่อสาร/ สมุดบันทึกกระแสไฟฟ้าขัดข้องประจำวัน

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P2 : กระบวนการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ผู้รับบริการ							เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมค.	ผปบ.	ผกส.	ผคส./ผคย.	ผบป.	ผบค.	อื่นๆ
	ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าคืนระบบตามการสั่งการของ ผคฟ. กปบ.								
14	ลงรายละเอียดเวลาการปฏิบัติงาน								บันทึกกิจกรรม OMS
15	เบิกอุปกรณ์ทดแทน								ใบเบิกอุปกรณ์ (ZOM1)
	ก่อนเปลี่ยน - ฟันฟันในเบรกอุปกรณ์ SAP ที่ใช้ในการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง - ส่งไปที่ ผคค./ผคย. เพื่อจ่ายทดแทนในรถแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง - สอบถามผู้ซ่อม (มีสมุดบันทึกความถี่สัมพันธ์กับ Log Book) - บันทึกการใช้อุปกรณ์ในการแก้ไขกระแสไฟฟ้าในแผนก กรณีมีเคอร์รี่ขาด ผมค.ดำเนินการแก้ไข ผปบ.								ใบเบิกอุปกรณ์/ สมุดบันทึกในแผนก
16	รับพัสดุ เพื่อใช้ในงานซ่อมแซมระบบจำหน่าย								ใบส่งของ อุปกรณ์ทดแทน
17	รายงานผลการแก้ไข/ ปิดงานทางเทคนิค (Teco)								รายงานผลการแก้ไข/ ปิดงาน

หมายเหตุ

- 1) กรณีมีเคอร์รี่ขาด ให้มีการวิเคราะห์เป็น 2 กรณี
 - 1.1 คิดค่าใช้จ่ายกับผู้ใช้ไฟ เช่น ใช้ไฟเกิน/ ทำความเสียหายให้กับมิเตอร์ ผมค. คิดค่ามิเตอร์
 - 1.2 ไม่คิดค่าใช้จ่าย เช่น มิเตอร์ชำรุด เนื่องจากปัญหาด้านคุณภาพของมิเตอร์
- 2) กรณีมีเคอร์รี่สำรองของชุดแก้ไข ไฟ ผมค.ดำเนินการเบิกทดแทนไฟ ผปบ.

กระบวนการงานการขอใช้ไฟ (P๓)

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P3 : กระบวนการขอใช้ไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ						เอกสารบันทึก ระบบที่เกี่ยวข้อง
		สมัคร	สมัคร	สมัคร	สมัคร	สมัคร	อื่นๆ	
1	การขอใช้ไฟฟ้า (ดูคำทามในระบบแรงดันต่ำ) รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐาน - ตรวจสอบข้อมูลขอใช้ไฟฟ้าที่มีคำขอร้องหรือไม่ - ผู้ขอใช้ไฟฟ้าภายในให้สำเนาใบอนุญาต (Business Permit) และข้อมูลทางเทคนิค หากมีข้อมูลเดิมให้ใช้ข้อมูลเดิม - สร้างใบคำร้องในระบบ CS - ตรวจสอบข้อมูลจากระบบ GIS ในเบื้องต้น - งานลงทะเบียน (Move-in) - สอบถามข้อมูลรายละเอียดของใช้ไฟฟ้า - ให้ผู้ขอใช้ไฟฟ้าลงนามในข้อตกลงการขอใช้ไฟฟ้า - สำรองข้อมูลใช้ไฟฟ้า/ตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งระบบไฟฟ้า - กำหนด/ให้สายการอ่านหน่วย (หมายเลขใช้ไฟฟ้า) - ขออนุมัติติดตั้ง - สร้างรายการเรียกเก็บ (Sale Order) สำหรับระบบ/ดำเนินการ - แจ้งเวลาให้ระบบใช้ไฟฟ้า รับชำระเงิน (ค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ และหลักประกันการใช้ไฟฟ้า)							ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า หลักฐานประกอบการขอใช้ไฟฟ้า ตามระเบียบ กฟผ. ว่าด้วยการใช้ไฟฟ้าและค่าบริการ พ.ศ. 2552 สัตราค่าธรรมเนียมและค่าบริการ (อ.1, อ.5) ใบแจ้งค่าใช้จ่าย
2								ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า หลักฐานประกอบการใช้ไฟฟ้า ตามระเบียบ กฟผ. ว่าด้วยการใช้ไฟฟ้าและค่าบริการ พ.ศ. 2552 ใบเสร็จรับเงิน ตามมาตรฐานคุณภาพบริการที่ กฟผ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า (GSP-01)
3	ก. การขอใช้ไฟฟ้า (ไม่ส่งมอบหมายขอแรงต่ำ) อนุมัติคำร้อง และส่งให้ สมัครดำเนินการ - ดำเนินการการเปิด/จ่ายพัสดุในระบบ MM จากนั้นพิมพ์ใบส่งของไฟฟ้าส่วนที่เกี่ยวข้องตาม (ส่วนจริง) เพื่อเก็บหลักฐาน - สร้าง/ปรับปรุงใบสั่งงาน (Work Order) พร้อมพิมพ์ใบสั่งงาน (Work Order) ให้ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการติดตั้งมิเตอร์ให้กับผู้ขอใช้ไฟฟ้า - เมื่อดำเนินการติดตั้งมิเตอร์แล้วเสร็จ แจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าลงนามในใบสั่งงาน - สร้างประวัติมิเตอร์ในระบบ DM (ลงทะเบียนมิเตอร์) - สร้าง/ปรับปรุงฐานข้อมูลในระบบงาน GIS							ใบสั่งงาน (Work Order) ระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วยมิเตอร์เกี่ยวกับมิเตอร์ พ.ศ. 2558 GIS (WEB: Web viewing)
4								
5	ปิดงาน (WMS)							

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการขอใช้ไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ							เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		สมัคร.	สมัคร.	สมัคร.	สมัคร.	สมัคร.	สมัคร.	สมัคร.	
6	สร้าง/ปรับปรุง/ตรวจสอบ/บันทึกสายการจดหน่วย (จัดลำดับสายการอ่านหน่วย)	สมัคร. P3 - 02							- ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้าพร้อมใบส่งงานที่บันทึกลงในระบบแล้วและเอกสารหลักฐานขอใช้ไฟฟ้า
7	ติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการ ให้บริการ ตามที่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ - รวบรวมคำร้องที่ สมัคร. สำเนาการแล้วเสร็จ เพื่อ ดำเนินการจัดแยกประเภทคำร้อง - จัดส่งคำร้องฯ ให้ สมัคร. หากกรณีที่เกิดเกิน (ตาม หน้า และความรับผิดชอบ (Job Description) (ข้อที่ 5.บันทึก ค้นหา ตรวจสอบ ติดตามบันทึกและ หนังสือเข้า - ออก ภายใน - ภายนอกหน่วยงานผ่านระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จัดเก็บเอกสารคำร้องทุกประเภท และเพิ่มงานขยายเขต(เมื่อดำเนินการตามขั้นตอนเสร็จ สิ้น)								รายงานผลการดำเนินงาน ตามมาตรฐานการบริการของ กฟผ.

กระบวนการงานการขอใช้ไฟ
One Touch Service (P๓)

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P3 : กระบวนการขอใช้ไฟ ONE TOUCH

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ							เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมค.	ผปบ.	ผกส.	ผคส./คตบ.	ผบป.	ผบค.	
	กระบวนการ PEA บริการถูกใจ มิตินำงานบริการ ขอมิเตอร์ไฟ								
1	เจ้าหน้าที่จะสอบถามธุรกรรมของผู้ใช้ไฟฟ้าและ แนะนำการใช้บริการของ PEA เป็นจุดแรก พร้อมรับบัตร คิวจากเจ้าหน้าที่ เพื่อไปรอรับบริการจากงานบริการ คำร้องขอติดตั้งมิเตอร์ ที่จุดบริการคำร้องขอติดตั้งมิเตอร์			งาน One Touch					
2	รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐาน - ตรวจสอบข้อมูลจากระบบ GIS (PEA MAP) ใน เบื้องต้น - เปิดงานรับคำร้อง (Move-in) - สอบถามข้อมูล/หลักฐาน/รายละเอียดของผู้ใช้ไฟ - กำหนด/ใส่สายการอ่านหน่วย (หมายเลขผู้ใช้ไฟ) - พิมพ์คำร้อง - ให้ผู้ใช้ไฟลงนามในข้อตกลงการใช้ไฟฟ้า - สร้างใบส่งขาย/ใบแจ้งหนี้/ขอเอามิเตอร์ติดตั้ง - แจ้งค่าใช้จ่ายผู้ใช้ไฟ - รับชำระเงิน (ค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ และ หลักประกันการใช้ไฟ)								- ใบคำร้องขอใช้ไฟ - หลักฐานประกอบการขอใช้ไฟ ตามระเบียบ กฟภ. ว่าด้วยการใช้ ไฟฟ้าและบริการ พ.ศ. 2552 - อัตราค่าธรรมเนียมและค่าบริการ (อ.5) - ใบแจ้งค่าใช้จ่าย - ตามมาตรฐานคุณภาพบริการที่ กฟภ. รับประกันกับผู้ผู้ใช้ไฟฟ้า (GSP-01) หมายเหตุ - ไฟฟ้าการันตีแรงและทำความเข้าใจ กับผู้ใช้ไฟเกี่ยวกับเงื่อนไขการ ให้บริการในระบบ One Touch ก่อน สิ้นสุดการรับคำร้อง - การสำรวจติดตั้งใช้ไฟ/ ตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งระบบ ไฟฟ้า จะดำเนินการหลังจากได้รับชำระ เงินแล้ว
3	- สร้างใบสั่งงาน (Work Order) - ติดตั้งมิเตอร์และสร้างประวัติมิเตอร์ (ลงทะเบียน มิเตอร์)							ผบค. P3 One Touch - 01	
4	รวบรวมเงิน (ค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ และหลักประกัน การใช้ไฟ) ในแต่ละวัน ตามยอดในระบบ EPM ไฟกับ ผบป.							ผบค. P3 One Touch - 02	- ใบสั่งงาน (Work Order)

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P3 : กระบวนการขอใช้ไฟ ONE TOUCH

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ								เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง	
		ผบค.	ผมค.	ผปบ.	ผกส.	ผคต./ผคณ.	ผบป.	ผบพ.	ผวค.		อื่นๆ
5	เปิดงาน (WMS)	<pre>graph TD; Start([Start]) --> End1[End ผมค. P3 One Touch - 01]; End1 --> End2[End ผคต. P3 One Touch - 02]; End2 --> P7P8((P7 P8)); P7P8 --> End3([End]);</pre>									
6	สร้าง/ปรับปรุง/ตรวจสอบ/บันทึกสายการจดหน่วย (จัดลำดับสายการอ่านหน่วย)	ผคต. P3 One Touch - 02									- ใบคำร้องขอใช้ไฟพร้อมใบสั่งงาน ที่บันทึกลงในระบบแล้วและเอกสาร หลักฐานขอใช้ไฟ
7	ติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการ ให้บริการ ตามที่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟร้องขอ - รวบรวมคำร้องที่ ผมค. ดำเนินการแล้วเสร็จ เพื่อ ดำเนินการจัดแยกประเภทคำร้องฯ - จัดส่งคำร้องฯ ให้ ผบพ. หาสถานที่จัดเก็บ (ตาม หน้าที่และความรับผิดชอบ (Job Description) (ข้อที่ 5.บันทึก ค้นหา ตรวจสอบ ติดตามบันทึกและ หนังสือเข้า - ออก ภายใน - ภายนอกหน่วยงานผ่าน ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จัดเก็บเอกสารคำร้องทุก ประเภท และเพิ่มงานขยายเขต (เมื่อดำเนินการตาม ขั้นตอนเสร็จสิ้น)										รายงานผลการดำเนินงาน ตามมาตรฐานการบริการของ กฟผ.

กระบวนการงานการบริการด้านมิเตอร์ (๔)

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P4 : กระบวนการบริการด้านมิเตอร์

ลำดับที่	กิจกรรม	คู่มือบริการ/ ผู้ให้บริการ										เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		สมค.	สมค.	สมค.	สมค.	สมค.	สมค.	สมค.	สมค.	สมค.	อื่นๆ	
4	รับชำระเงิน - ค่าธรรมเนียมการติดตั้ง - ค่าไฟฟ้าค้างชำระ (ถ้ามี) - เงินค่าบริการในหน่วยหรือเพิ่มเติม - ตรวจสอบประวัติหนี้/การผูกพัน/วงเงินค่าบริการ ใช้ไฟฟ้า กรณี 1. มีวงเงินค่าบริการครบถ้วน - สมค. ดำเนินการต่อไปได้ กรณี 2. มีวงเงินค่าบริการไม่ครบ/ผู้ใช้ไฟฟ้าค้างชำระ วงเงินค่าบริการ - สมค. แจ้งให้ลูกค้าชำระเงินค่าบริการใหม่ - คู่มือสำรอง											- ใบรับชำระเงิน - เอกสารประกอบ เช่น ใบแจ้งหนี้ ค่าไฟฟ้า
5												ใบเสร็จรับเงิน
6	- สร้าง-อนุมัติงานย่อย - ค่าเงินการดำเนินการ - สร้าง/ปรับปรุงประวัติมิเตอร์ (ใบสั่งงาน) - พิมพ์ใบเบิกอุปกรณ์											- ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า - ใบเสร็จรับเงิน - ใบสั่งงาน (ตามกิจกรรมที่ใช้ใช้ไฟฟ้า ร้องขอ) - ใบอนุมัติงานย่อย - พิมพ์ใบเบิก ZPMF019 เฉพาะ ผู้ใช้ไฟฟ้าใหญ่หรืออุปกรณ์ไม่มีใน อนุมัติสำหรับเครื่องใช้ ส่วนกรณีรายย่อย ไม่ต้องพิมพ์ใบเบิก ZPMF019
7	- เบิกอุปกรณ์ (กรณีผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่) - ค่าเงินการดำเนินการ											
8	ติดตั้ง (WMS)											
9	บันทึกข้อมูล/แก้ไขประวัติการอ่านหน่วย - ตรวจสอบรายละเอียดใบสั่งงาน จนถึงจัดส่ง การอ่านหน่วย											รายงานการปรับปรุงประวัติผู้ใช้ไฟฟ้า

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P4 : กระบวนการบริการด้านนิเตอร์

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ								เอกสาร/บันทึก/ระบบที่เกี่ยวข้อง	
		ผบค.	ผมค.	ผปบ.	ผกส.	คคส./คอบ.	ผมป.	ผบพ.	ผวค.		อื่นๆ
10	ติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานการให้บริการ ตามที่ลูกค้า/ผู้ใช้โทรศัพท์ - รวบรวมคำร้องที่ ผมค. ดำเนินการแล้วเสร็จ เพื่อดำเนินการจัดแยกประเภทคำร้องฯ - จัดส่งคำร้องฯ ให้ ผบพ. หากดำเนินการที่ล่าช้า (ตามหน้าที่และความรับผิดชอบ (Job Description) (ข้อที่ 5.บันทึก ส่วนหา ตรวจสอบ ติดตามบันทึกและหนังสือเข้า - ออก ภายใน - ภายนอกหน่วยงานผ่านระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ จัดเก็บเอกสารคำร้องทุกประเภท และเพิ่มงานขยายเขต (เมื่อดำเนินการตามขั้นตอนเสร็จสิ้น)	ผมค. P4 - 05 									รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการบริการของ กฟผ.

กระบวนการงานการตอบข้อร้องเรียน (๕)

5. สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน (Work Flow Chart) กระบวนการงานต้องรองรับ

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผบค.	ผปบ.	ผกส.	ผคส./คสข.	ผบป.	ผบพ.	ผวค.	อื่นๆ	
1	รับเรื่องร้องเรียน										เรื่องร้องเรียน
	กรณีที่ 1 รับแจ้งข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ที่สำนักงานหรือจาก Call Center , Internet. สื่อประเภทต่างๆ - ส่ง sms ภายใน 15 นาที หลังรับเรื่อง										
	กรณี 7 แผนก	Start									หนังสือร้องเรียน
	กรณี 8 แผนก										
	กรณีที่ 2 ผู้ใช้โซเชียลมีเดียเป็นลายลักษณ์อักษร - ส่ง sms ภายใน 15 นาที หลังรับเรื่อง		ผบค. P5 - 01				Start		ผวค. P5 - 01		- ศูนย์ดำรงธรรม มท. (1567) - ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มท. - สื่อสังคมออนไลน์ สื่อมวลชน - ระบบ CPN e-one portal - ตู้ ปณ. 150 ปณจ.หลักสี่
2	พิจารณาความเกี่ยวข้อง - จำแนกประเภทเรื่องเข้า /ร้องขอ/เสนอแนะ/ชมเชย - ผบพ. ลงเลขที่รับ และนำเสนอ ผกค./ผู้ปฏิบัติงานแทน ที่พิจารณาสั่งการ - ส่วนงานแจ้ง ผบค. เพื่อดำเนินการ										ระบบสารบรรณ
	กรณีเรื่องสำคัญเร่งด่วน ผกค.มอบหมายให้ผู้รับผิดชอบ - ส่งเรื่องเข้าคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน - รายงาน ผกค. ทราบ กำหนดมาตรฐานแก้ไขภายใน 3 วัน - มีแจ้งผู้ร้องเรียน - มีแจ้ง/จัดแถลงข่าวสื่อมวลชน - บันทึกเรื่องร้องเรียนเข้าฐานข้อมูลสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียน (e-One Portal)		ผบพ. P5 - 01								เป็นไปตามคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน

5. สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ (Work Flow Chart) กระบวนการงานตอบข้อร้องเรียน

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ							เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผผค.	ผบป.	ผคส.	ผคค./ผคช.	ผบป.	ผบค.	
	กรณี กฟฟ. โดยมี 8 แผนก ให้ ผวค. ดำเนินการแทน ผผค. (ตาม หน้าที่และความรับผิดชอบ (Job Description)) 6.รับข้อร้องเรียน/ข้อปัญหาต่าง ๆ จากลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ และ Call Center ติดตามผลการแก้ไขป้องกันปัญหา ต่าง ๆ จากข้อร้องเรียน การเยี่ยมเยียน สร้าง ความสัมพันธ์								
6	จัดทำรายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนทุกเดือน - สรุปวิเคราะห์ข้อร้องเรียน ปัญหา อุปสรรค เพื่อ ปรับปรุงการทำงาน - สำรวจความพึงพอใจผู้ร้องเรียน								รายงาน/ทะเบียนข้อร้องเรียน ประจำเดือน
	- แผนกที่ควบคุมเรื่องร้องเรียนติดตามผลการชี้แจง และจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียน พร้อมทั้งสถานะ ของข้อร้องเรียนแต่ละรายที่แจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร (มีการลงบันทึกเลขรับเข้า สมท. เพื่อนำเสนอผู้บริหาร								
	กรณี กฟฟ. โดยมี 8 แผนก ให้ ผวค. ดำเนินการแทน ผผค. (ตาม หน้าที่และความรับผิดชอบ (Job Description)) 6.รับข้อร้องเรียน/ข้อปัญหาต่าง ๆ จากลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ และ Call Center ติดตามผลการแก้ไขป้องกันปัญหา ต่าง ๆ จากข้อร้องเรียน การเยี่ยมเยียน สร้าง ความสัมพันธ์ การประชุมสัมมนา ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ และ ประสานงานในการให้บริการกับแผนกอื่น ในการ ให้บริการกับลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ								

กระบวนการงานการดับไฟล่วงหน้า (๖)

กระบวนการงานการจดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า (P๗)

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P7 : กระบวนการการจัดหน่วยพร้อมจ่ายค่าไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ							เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผบด.	ผบป.	ผกส.	ผคด./ผคบ.	ผบป.	ผบพ.	
	วางแผนการอ่านหน่วยมิเตอร์ (ZDMR301)								แผนและข้อมูลในศูนย์
	แผนกมิเตอร์ทำการเคลื่อนโทรข้อมูลมิเตอร์ตามปกติตามตาราง - ติดตั้งมิเตอร์ใหม่ - เพิ่มขนาด/ลดขนาด - ติดฝากมิเตอร์ - ย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์ - ต่อกลับมิเตอร์ - รื้อถอนมิเตอร์ - สับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุด/ตามวาระ								คำร้องขอใช้ไฟฟ้าประเภทต่างๆ และใบสั่งงานที่มีการดำเนินการตามระบบ SAP IS-U
1	DM บัญชีตรวจสอบข้อมูลในระบบ แล้วพบข้อมูลที่ผิดปกติ กรณีที่ 1 ติดตั้งใหม่ - แก้ไขเงินประกันให้สัมพันธ์กับขนาดมิเตอร์ - แก้ไขอัตรา - แก้ไขสายการจดหน่วย - แก้ไขชื่อ ที่อยู่ ผู้ใช้ไฟฟ้า - แก้ไขคลาสบัญชี - แก้ไข Operan (กรณี Sub มิเตอร์)								
	กรณีที่ 2 เพิ่มขนาด/ลดขนาด - แก้ไขอัตรา (ผบค.) - แก้ไขหน่วยตั้งต้นและหน่วยตัดกลับ (ผบค.)								
	กรณีที่ 3 สับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุด/ตามวาระ - ตรวจสอบ/แก้ไขหน่วยมิเตอร์ลูกเดิมเพื่อ ผบป.เตรียมเงินจ่ายหน่วย								
	ผบค. และ ผบค. แก้ไขและส่งผลการดำเนินการภายในวันทำการถัดไป								
	เมื่อถึงรอบจดหน่วยระบบจะสร้างใบสั่งจดหน่วยอัตโนมัติ								

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P7 : กระบวนการการจดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ							เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมด.	ผปบ.	ผกส.	ผคค./ผคย.	ผบป.	ผวต.	อื่นๆ
2	ดึงข้อมูลทำการ Download - Download ข้อมูลพร้อมตรวจสอบข้อมูลที่ Mat-Sap - ถ่ายข้อมูลเข้าระบบ Mat-Sap และถ่ายข้อมูลลง PC-PTC - ส่งข้อมูลจดหน่วยให้ตัวแทนจดหน่วย							ผบป. P7 - 03	
3	ตัวแทนจดหน่วยทำการจดหน่วยและส่งหน่วยไฟ กฟฟ. ไปเกิน 15.30 น. ของวันสำนวนหน่วย								
4	DM ปฏิบัติทำการ Upload ข้อมูลจดหน่วยเข้าระบบ - ตรวจสอบผลการจดหน่วย - ทำการแก้ไขหน่วยผิดปกติ (ไม่สมเหตุผล) - กรณีที่ต้องเฉลี่ยหน่วย - อนุมัติใบสั่งงานให้ไปตรวจสอบ จดหน่วย พบการผิดปกติของมิเตอร์ ส่ง ผมด. ตรวจสอบ - PEA มิเตอร์ไม่ตรงกับหน่วยงาน - ไม่พบมิเตอร์หน่วยงาน - หน่วยสูงต่ำผิดปกติ							ผบป. P7 - 04 อนุมัติใบสั่งงานให้ไปตรวจสอบ	
	ผมด. ดำเนินการแก้ไข								
5	ข้อมูลเข้าระบบจะดำเนินการป้อนอัตโนมัติ								
	ตรวจสอบการประมวลผลมูลค่าครบถ้วนหรือไม่ - ตรวจสอบรายที่ไม่สามารถพิมพ์ใบได้ ZBLR017 - ส่งให้แผนกที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข							ผมด. P7 - 02 ผบป. P7 - 05 ผบป. P7 - 06	
	กรณีที 1 ส่ง ผมค. - ดำเนินการแก้ไขตามรายงานที่ไม่สามารถพิมพ์ใบได้ - อื่นๆ								

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P7 : กระบวนการจัดหาหน่วยพร้อมจ่ายค่าไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ								เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผบค.	ผบค.	ผบค.	ผบค./ผบค.	ผบค.	ผบค.	ผบค.	
	กรณีที่ 2 ส่ง ผบค. - ดำเนินการแก้ไขตามรายงานที่ไปสามารถพิมพ์ได้ - ชื่นๆ									
	แจ้ง ผบค. เมื่อแก้ไขเสร็จแล้ว เพื่อดำเนินการ ประมวลผลต่อไป									
	กระบวนการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า									

กระบวนการงานการจดหน่วย พิมพ์บิล แจ้งค่าไฟฟ้า (P๘)

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P8 : กระบวนการการจัดหน่วย พิมพ์ปัส แจกจ่ายไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ / ผู้รับบริการ					
		ผบค.	ผมด.	ผปย.	ผกส.	ผอช./ผคน.	ผวท. อื่นๆ
	กระบวนการงานการจัดหน่วย พิมพ์นิล แจ้งค่าไฟฟ้า						
	วางแผนการอ่านหน่วยมิเตอร์ (ZDMR301) - มิเตอร์ Demand,TOD, - มิเตอร์ AMR แผนภูมิไดอะแกรมแสดงขั้นตอนการทำงานของระบบ ดังนี้: - ติดตั้งมิเตอร์ใหม่ - เพิ่มขนาด/ลดขนาด - สับเปลี่ยนมิเตอร์ - ย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์ - ต่อกลับมิเตอร์ - รื้อถอนมิเตอร์ - ปรับปรุงสายเคเบิลเข้าชุด						แผนและข้อมูลในศูนย์
1	DM ปัญหาตรวจสอบข้อมูลในระบบ แล้วพบข้อผิดพลาดที่ไม่ถูกต้อง กรณีขั้นที่ 1 คิดสิ่งใหม่ - แก้ไขเงื่อนไขให้สัมพันธ์กับขนาดของมิเตอร์ - แก้ไขอัตรา - แก้ไขสายการคำนวณ - แก้ไขชื่อ ที่อยู่ ผู้ใช้ไฟฟ้า - แก้ไขเวลาสามัญ - แก้ไข Operan (กรณี Sub มิเตอร์) กรณีที่ 2 เติมขนาด/ลดขนาด - แก้ไขอัตรา (ผบค.) - แก้ไขหน่วยตั้งแต่ต้นและหน่วยตัดกลับ (ผมค.)	P3,P4					
	กรณีที่ 3 สืบเสาะหาสาเหตุ/ตามระ: - ตรวจสอบ/แก้ไขหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อ หาสาเหตุ - ผบค. และ ผมค. แก้ไขและส่งผลการดำเนินการภายในวันทำการต่อไป						
2	ดึงข้อมูล Download (Mat-Sap)						

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P8 : กระบวนการงานการจดหน่วย พิมพ์บิล แง่งค่าไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ								เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผมด.	ผมต.	ผปบ.	ผกส.	ผคส./ผคย.	ผบป.	ผวค.	อื่นๆ	
6	ตรวจสอบการประมวลผลบิล (ZBLR017) - ตรวจสอบการคำนวณค่าไฟฟ้าระหว่าง Bill กับ Sap (ZBLR015) - กรณีผิดพลาดหรือค่าไฟฟ้าไม่ถูกต้องและส่งประมวลผลบิลใหม่ กรณีที่ 1 ส่ง ผมด. - ดำเนินการแก้ไขตามรายงานที่ไม่สามารถพิมพ์บิลได้ - สิ้นๆ กรณีที่ 2 ส่ง ผมต. - ดำเนินการแก้ไขตามรายงานที่ไม่สามารถพิมพ์บิลได้ - สิ้นๆ	ผมด. P8 - 06 ผมต. P8 - 02 ผมด. P8 - 04 ผมต. P8 - 07								
7	พิมพ์ใบแจ้งหนี้กรณีผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่เพื่อดำเนินการแจ้งหนี้ต่อไป การวางใบแจ้งค่าไฟฟ้า - กรณีผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย แจ้งส่วนแทนเก็บเงิน/วางใบแจ้งหนี้ - กรณีผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ พนักงาน/แจ้งส่วนแทน จัดส่ง/วางใบแจ้งหนี้ รับหลักฐานการวางใบแจ้งค่าไฟฟ้า									

หมายเหตุ

ข้อ.1 ใช้สำหรับข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการใช้ไฟฟ้าแล้ว

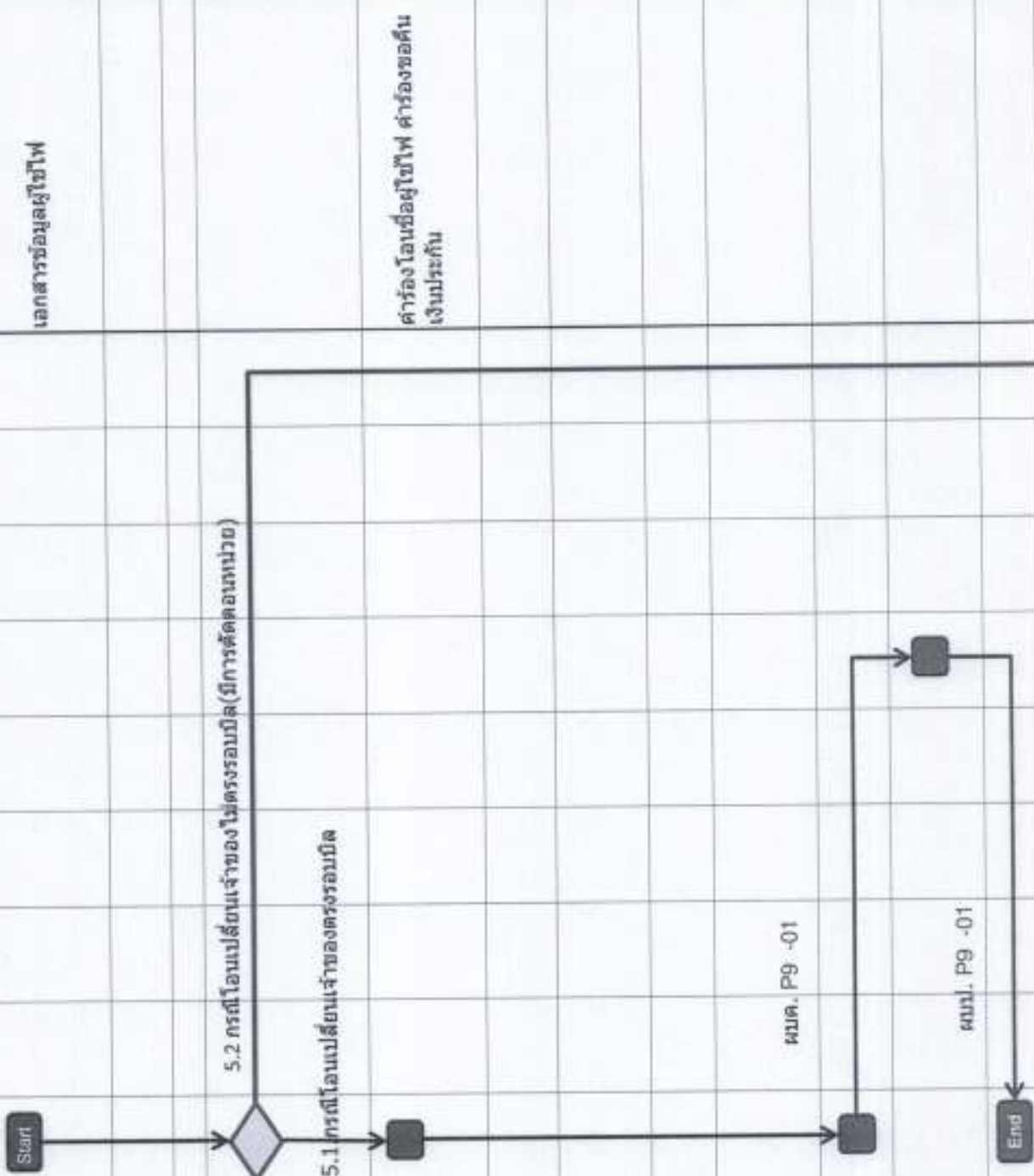
ข้อ.2 ใช้สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย

กระบวนการงานการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน (P๙)

สรุปกระบวนการทำงานปัจจุบันของกระบวนการงาน P9 : การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์สินค่าประกัน

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ							เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		สมค.	สมป.	ผกส.	ผคส./ผคย.	สมป.	สมพ.	ผวต.	
1	กระบวนการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า								เอกสารข้อมูลผู้ใช้ไฟ
	รับคำร้อง/ตรวจสอบหลักฐานคำร้อง								
	- ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน ของผู้โอนและผู้รับโอน								
	สร้างข้อมูลคู่คำ:ของผู้รับโอน(กรณีไม่มีประวัติ)								
	สร้างคำร้อง ขอ โอนเปลี่ยนชื่อเจ้าของ								
	พิมพ์คำร้อง ให้ลูกค้าลงนาม								
2	5.1.กรณีโอนเปลี่ยนเจ้าของ Move Out - Move In ล่วงหน้าตรงรอบบิล								คำร้องโอนชื่อผู้ใช้ไฟ คำร้องขอคืนเงินประกัน
	ตรวจสอบรายการวันอ่านหน่วยเพื่อระบุวัน Move out/Move in								
	ยกเลิกการใช้ไฟ (Move out) ของผู้โอนและรหัสเงินประกัน(ขอคืน) ล่วงหน้าตรงรอบ								
	- สร้างคำร้องขอคืนเงินประกัน								
	ลงทะเบียนการใช้ไฟ (Move in) ของผู้รับโอนล่วงหน้าตรงรอบ Move out+1								
	พิมพ์ใบแจ้งหนี้								
	- ค่าไฟฟ้าชำระของผู้โอน								
	- เงินประกันการใช้ไฟฟ้าของผู้รับโอน								
3	ส่งคำร้องและใบแจ้งหนี้ให้ลูกค้าชำระค่าประกันใหม่								
4	สมป.รับชำระเงินประกันของผู้รับโอน(CAใหม่)								
	- ประทับตราภายในคำร้อง/ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินแล้วพร้อมส่งกลับคำร้องคืน สมค.								
	- ตรวจสอบความถูกต้อง								
	- ปิดคำร้องส่งเอกสารคำร้องให้ สมป.								

Start																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												</
-------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	----



5	5.2.กรณีโอนเปลี่ยนเจ้าของ Move Out ไม่ตรงรอบบิล(ตัดตอนหน่วย)		คำร้องโอนชื่อผู้ใช้ไฟ ค่าครองชีพ เงินประกัน
	ยกเลิกการใช้ไฟ (Move out) ของผู้โอนในวันตัด อ่านหน่วยตัดตอน และวิธีสับเงินประกัน(รอคืน) - สร้างคำร้องขอคืนเงินประกัน		
	ลงทะเบียนการใช้ไฟ (Move in) ของผู้รับโอน วันที่ Move out+1		
	พิมพ์ใบแจ้งหนี้ (เงินประกันการใช้ไฟฟ้าของผู้รับโอน) ส่งคำร้องและใบแจ้งหนี้ให้ลูกค้าชำระค่าประกันใหม่		สมัคร. PG -02
6	สมัคร.รับชำระเงินประกันของผู้รับโอน(CAใหม่) - ประทับตราภายในคำร้อง/ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินแล้ว พร้อมส่งกลับคำร้องคืน สมัคร.		
7	สมัคร.ส่งคำร้องให้ สมัคร.แจ้ง พง.อ่านหน่วยตัดตอน		สมัคร. PG -02
8	สมัคร.ออกไปส่งงาน และแจ้ง พง.อ่านหน่วยตัดตอน และอนุมัติใบสั่ง , ส่งคำร้องให้ สมัคร.		สมัคร. PG -03
9	สมัคร.ดำเนินการออกกฎการชำระบัญชี ปิดใบสั่งงาน ธุรกิจ , บันทึกหน่วยตัดตอน , สร้างข้อมูลจำนวนค่า ไฟฟ้า และสร้างใบแจ้งค่าไฟฟ้า พร้อมส่งคำร้องคืนให้ สมัคร.		สมัคร. PG -01
10	- สมัคร.ตรวจสอบความถูกต้อง - พิมพ์ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า(บิลสุดท้าย) แจ้งให้ผู้โอน ไปชำระเงินค่าไฟ และรับเงินค่าประกันการใช้ไฟฟ้าคืน		สมัคร. PG -03
11	ส่งคำร้อง ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าและเอกสารการรับเงินค่า ประกันคืน ให้ สมัคร.ดำเนินการ		สมัคร. PG -04

แบบ ตรวจสอบความถูกต้องในระบบ CS และปิดคำร้อง
ติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานการ
ให้บริการ ตามที่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ
- รวบรวมคำร้องที่ แบบ. คำดำเนินการแล้วเสร็จ เพื่อ
ดำเนินการจัดแยกประเภทคำร้องฯ
- จัดส่งคำร้องฯ ให้ แบบ. หาสถานที่จัดเก็บ (ตาม
หน้าที่และความรับผิดชอบ (Job Description)
(ข้อที่ 5.บันทึก ค้นหา ตรวจสอบ ติดตามบันทึกและ
หนังสือเข้า - ออก ภายใน - ภายนอกหน่วยงานผ่าน
ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จัดเก็บเอกสารคำร้องทุก
ประเภท และแจ้งงานขยายเขต(เมื่อดำเนินการตาม
ขั้นตอนเสร็จสิ้น)

แบบ. PG -04

End

หมายเหตุ

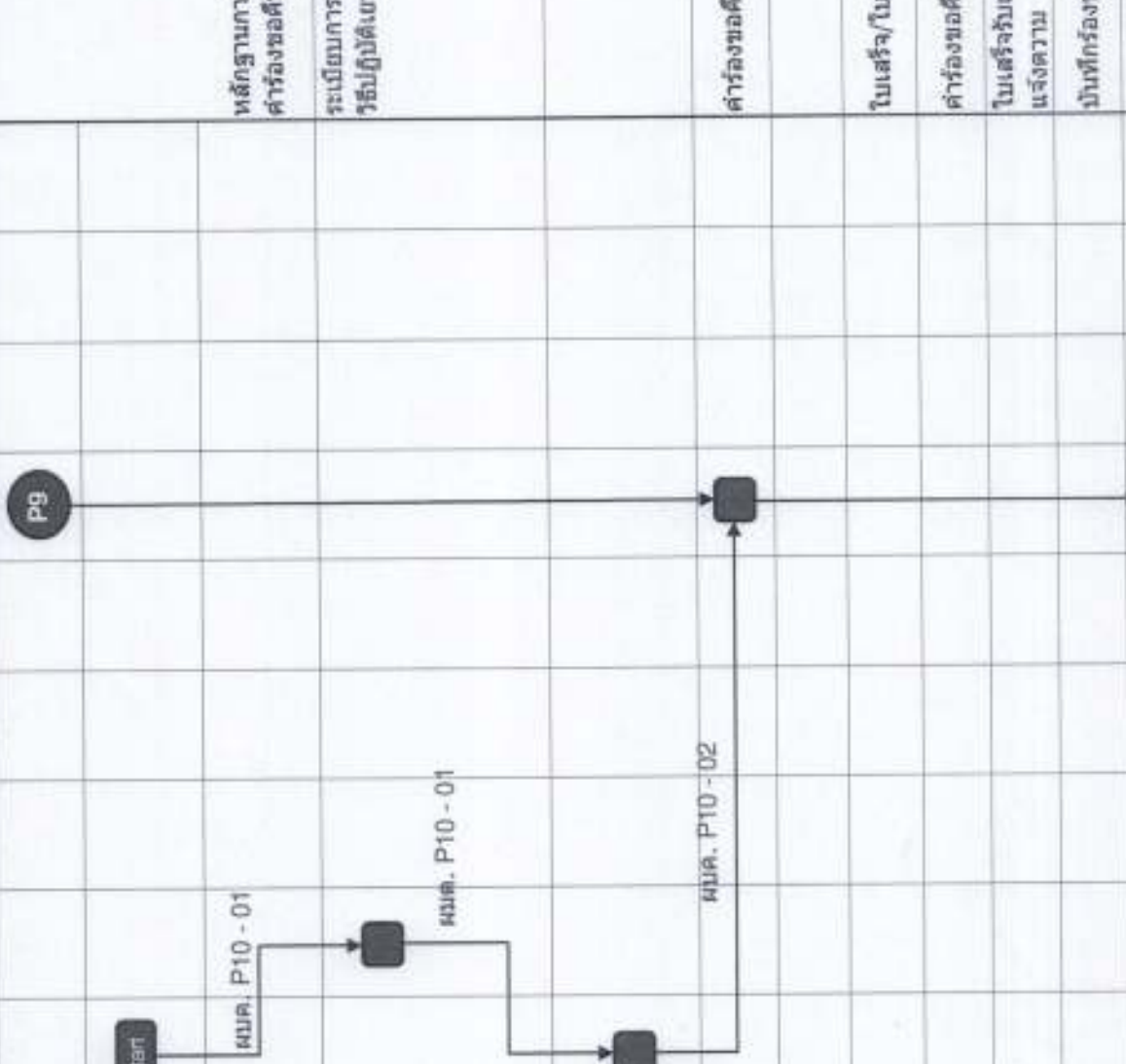
การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า ให้ดำเนินการได้ดังนี้

- ชื่อขายสถานที่ใช้ไฟฟ้า หรือกิจการที่ติดตั้งการใช้ไฟฟ้า
 - ผู้ขอใช้ไฟฟ้าเดิมแจ้งความตาย
 - สิ้น ๆ เช่น การได้มาซึ่งสิทธิตามกฎหมาย สิทธิเหนือพื้นดิน สิทธิอาศัย สิทธิในการยึดพื้น เป็นต้น
 - การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า จะมีผลต่อเมื่อการใช้ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับชำระหนี้สินที่ค้างทั้งหมด
- รวมทั้ง มีการวางหลักประกันการใช้ไฟฟ้าถูกต้องตามระเบียบ

กระบวนการงานการจ่ายค่าน้ำหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (P๑๐)

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P10 : กระบวนการจ่ายค่าน้ำประปาใช้ไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ							เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง	
		ผบค.	ผมค.	ผปบ.	ผกส.	ผคช./ผคช.	ผบป.	ผบค.		อื่นๆ
	- โอนเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน									
	การจ่ายค่าน้ำประปาใช้ไฟฟ้า กรณีที่ 1 เลิกใช้ กรณีที่ 2 ขอคืนค้ำประกันจากบัญชีรอคืน									
1	ตรวจสอบหลักฐาน/รับคำร้อง พร้อมขอเอกสารจาก ผบค. มาประกอบคำร้อง - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน									
2	ผบค. ดำเนินการ - พิมพ์ใบสั่งงานให้ผู้ปฏิบัติงาน รื้อถอนมิเตอร์ ซีที. รี. ที. และอุปกรณ์ประกอบ - ถอนค่านีมิเตอร์ - ผบค. ยกเลิกการใช้ไฟของมิเตอร์รายนี้ ในระบบ DM พร้อมทั้งปรับปรุงข้อมูลในระบบ GIS									
3	พิมพ์คำร้อง ลงนาม - ยกเลิกการใช้ไฟ (Move out) กรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ได้ขอใช้ไฟใหม่ - และติดตามผลการดำเนินการ									
4	ตรวจสอบหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระ - หากไม่มีหนี้คงค้าง จะดำเนินการในขั้นตอน "บันทึกค่าน้ำประปา ให้ผู้ใช้ไฟฟ้า" - หากมีหนี้คงค้าง จะดำเนินการแจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระหนี้ที่คงค้างก่อน									
5	ขออนุมัติคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า - กรณีเป็นเงินสด จัดทำใบสำคัญจ่ายในระบบเงินประกันการใช้ไฟ - กรณีเป็นเงินสด บันทึกข้อมูลในระบบเงินประกันการใช้ไฟ									
6	จ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า และจัดเก็บ									



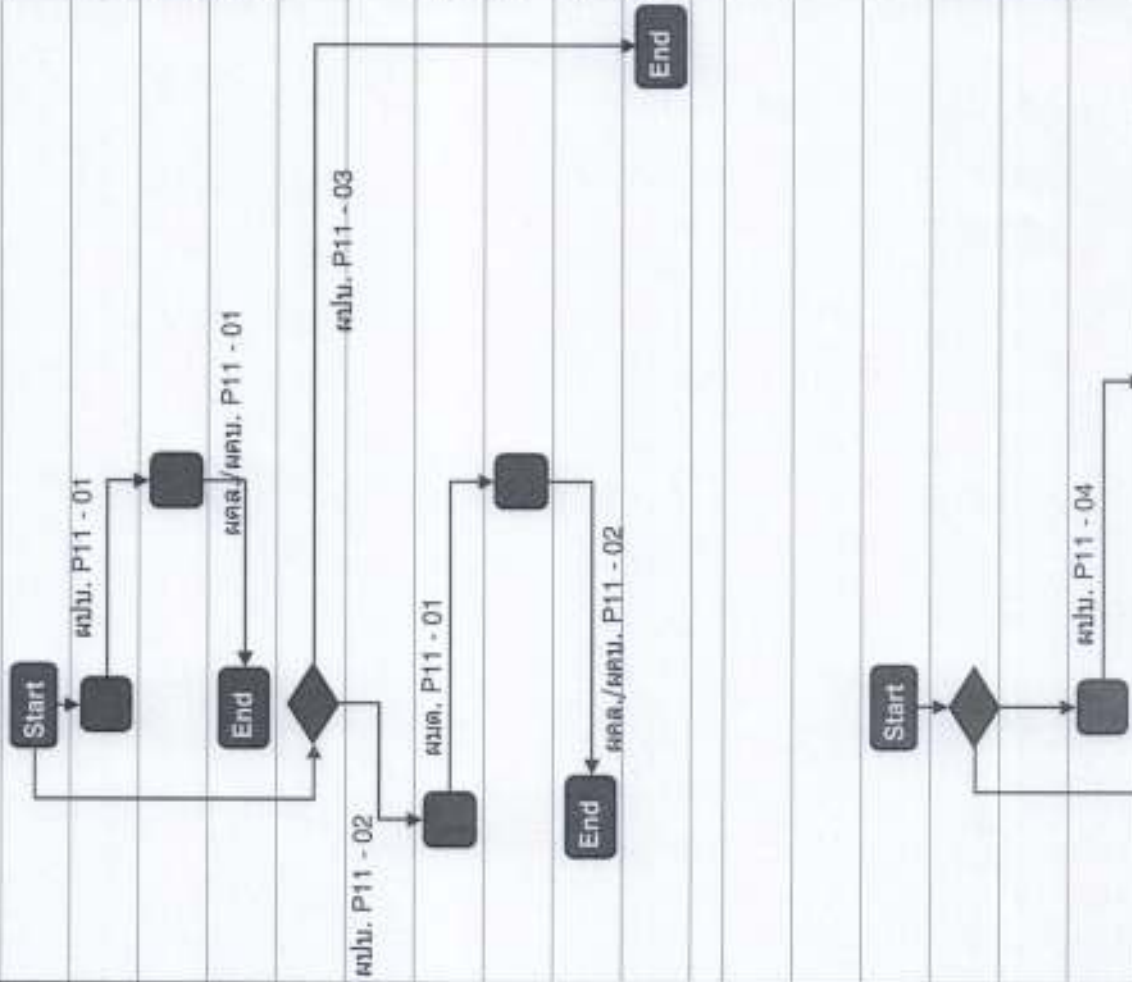
สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P10 : กระบวนการจ่ายค่านหลักประกันการใช้ไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผบค.	ผบป.	ผกส.	ผคค./ผคณ.	ผบป.	ผบห.	ผวค.	อื่นๆ	
	- แจ้งรายการจ่ายเงินไฟฟ้าพนักงานรับ-จ่ายเงินด้วยเช็ค หรือโอนผ่านบัญชีธนาคาร									End	

กระบวนการงานการบำรุงรักษา (P๑๑)

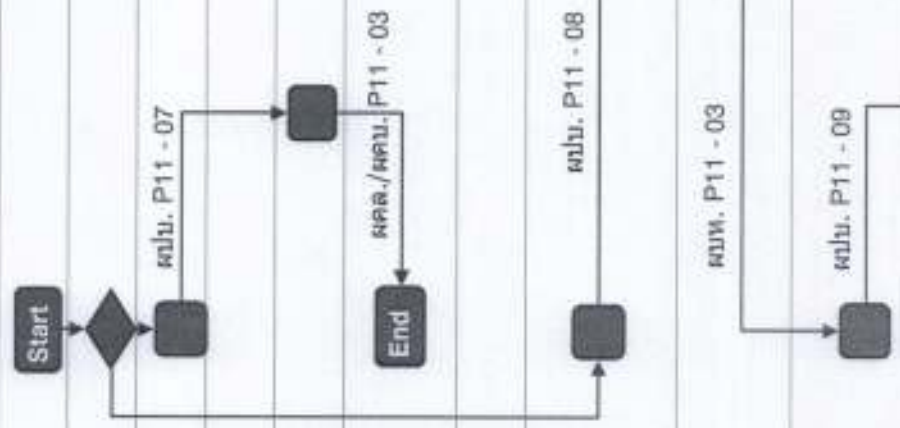
สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P11 : กระบวนการบำรุงรักษา

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ							เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผมด.	ผปบ.	ผกล.	ผคส./ผค.	ผบป.	ผบพ.	
1	การบำรุงรักษาระบบจำหน่าย								
1.1	ตรวจสอบตามแผนงาน Patrol System								
1.1.1	ดำเนินการเอง (ระบบจำหน่ายแรงสูง/แรงต่ำ หม้อแปลง)								เปิดงาน ZPM2
	- เบิกอุปกรณ์								
	- ดำเนินการบำรุงรักษาตามรายการที่ตรวจพบ/ผิดปกติในระบบ								ใบปะหน้า ZPMF018, ใบเบิก ZPM019
1.2	ตรวจพบไม่สามารถดำเนินการเองได้ แจ้งแผนกที่เกี่ยวข้อง								ลงเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm), IW32
1.2.1	มีเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ								
	- ผบป. แจ้ง ผมด.								
	- ผมด. เบิกอุปกรณ์								บันทึกรายงานการตรวจสอบ Patrol
	- ดำเนินการบำรุงรักษาตามรายการที่ตรวจพบ								ใบเบิกอุปกรณ์
	1.2.2 ระบบสายส่ง/อุปกรณ์ป้องกัน-ตัดตอนในระบบจำหน่าย								รายงานผลการดำเนินงาน ผจก.
									บันทึก/โทรสารแจ้งเขตและมีการติดตามผลเป็นระยะๆ
2	แผนงานตัดต้นไม้ประจำปี								
	- กฟช. จัดสรรงบประมาณประจำปี ไฟ กฟฟ. ในสังกัดตามแผนงานที่ขออนุมัติไว้								
	- ผบป. ขออนุมัติ ผจก. ดำเนินการตามแผน								
2.1	ดำเนินการเอง								
2.1.1	- ขออนุมัติ ผจก. (วงเงินไม่เกิน 5,000.- บาท) เปิดงาน P๙								

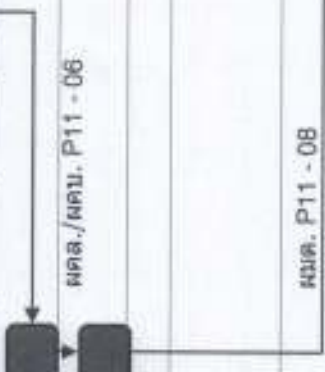


สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P11 : กระบวนการบำรุงรักษา

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ผู้รับบริการ							เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมด.	ผปบ.	ผกส.	ผคส./ผคย.	ผบป.	ผบพ.	
	2.2.7 ผบ. สรุปปดงานในระบบ PM						ผบป. P11 - 02		สำเนาการจ้างติดตั้ง, ZPM4, IW32, TECO, CLSD
3	แผนงานบำรุงรักษาระบบจำหน่ายแรงสูง/แรงต่ำ หม้อแปลง (ของ กฟภ.) ประจำปี								
	- กฟภ. จัดสรรงบประมาณประจำปีให้ กฟฟ. ในสังกัดตามแผนงานที่ขอมาได้ไว้								
	- กฟภ. กำหนดจำนวนหม้อแปลงและจัดสรรงบประมาณประจำปีให้ กฟฟ. ในสังกัด								
	- สำรวจ วัดโหลด ขออนุมัติ ผจก. ดำเนินการตามแผน								
3.1	ดำเนินการเอง								ZPM4, IW32
	- เช็กอุปกรณ์								
	- ประกาศดับไฟเพื่อบำรุงรักษาระบบจำหน่าย, หม้อแปลง ส่องหน้าอย่างน้อย 3 วันทำการ								
	- ดำเนินการบำรุงรักษาตามแผน/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, แผนบำรุงรักษาหม้อแปลง, ใบเสนอราคา พร้อมรายละเอียดการปฏิบัติงาน
	3.2.2 แจ้ง ผบ. จัดทำใบ PO								อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบ PM (ZPM4)
									อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR, ใบ PO, ใบ PM (ZPM4)



สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P11 : กระบวนการบำรุงรักษา

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