



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการบริการติดต่อสอบถามและชี้แจงข้อปัญหาต่างๆ
รวมถึงให้คำปรึกษาแนะนำการใช้ไฟฟ้าทุกประเภท

สายการไฟฟ้าภาค 2

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3

(ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) นครราชสีมา

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครราชสีมา

อนุมัติ

(ลงชื่อ).....

(นายวงศ์ชัย ทรัพย์สินวิวัฒน์)

ตำแหน่ง ผู้จัดการ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครราชสีมา

วันที่ 29 กรกฎาคม 2559

A-WM-01



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการบริการติดต่อสอบถามและชี้แจงข้อปัญหาต่างๆ
รวมถึงให้คำปรึกษาแนะนำการใช้ไฟฟ้าทุกประเภท

สายการไฟฟ้าภาค 2
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3
(ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) นครราชสีมา
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครราชสีมา

อนุมัติ

(ลงชื่อ).....

(นายวงศ์ชัย ทรัพย์สินวิวัฒน์)

ตำแหน่ง ผู้จัดการ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครราชสีมา

วันที่ 29 กรกฎาคม 2559

A-WM-01

คำนำ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครราชสีมา แผนกบริการลูกค้า มีหน้าที่หลักในการให้บริการต่างๆกับลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ โดยในงานบริการรับคำร้องนั้น มีหน้าที่งานในส่วนนี้ คือ งานบริการผู้มาติดต่อสอบถามและชี้แจงข้อปัญหาต่างๆ รวมถึงให้คำปรึกษาแนะนำการใช้ไฟฟ้าทุกประเภท

หนังสือคู่มือการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ ภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใช้เป็นแนวทาง ในในกระบวนการให้บริการผู้มาติดต่อสอบถามและชี้แจงข้อปัญหาต่างๆ รวมถึงให้คำปรึกษาแนะนำการใช้ไฟฟ้าทุกประเภท ให้เป็นรูปแบบเดียวกันอันจะส่งผลให้ทุกหน่วยงานมีคู่มือการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานต่อไป

อนึ่ง หากมีข้อเสนอแนะ หรือข้อสงสัยประการใด กรุณาติดต่อสอบถามที่แผนกบริการลูกค้า (ผบค.) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครราชสีมา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดนครราชสีมา สายงานการไฟฟ้าภาค 2 โทร. 14035-36 , (044) 259678

แผนกบริการลูกค้า

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครราชสีมา

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดนครราชสีมา

สายการไฟฟ้าภาค 3

กรกฎาคม 2559

สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์	1
2. ขอบเขต	1
3. คำจำกัดความ	1
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	3
5. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)	4
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	5
7. มาตรฐานงาน	5
8. ระบบติดตามประเมินผล	6
9. เอกสารอ้างอิง	6
10. แบบฟอร์มที่ใช้	7
11. ระบบ SAP/ ระบบ Software/ โปรแกรมสำเร็จรูปอื่น ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	7
12. ภาคผนวก	8
ตัวอย่างแบบฟอร์ม	
กฎระเบียบ/คำสั่งที่เกี่ยวข้อง	
รายชื่อผู้จัดทำ	

1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้ กฟภ. มีกระบวนการบริการติดต่อสอบถามและชี้แจงข้อปัญหาต่างๆ รวมถึงให้คำปรึกษาแนะนำการใช้ไฟฟ้าทุกประเภท ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และลดปัญหาอุปสรรคในการทำงาน เป็นการพัฒนาและยกระดับการให้บริการสู่การบริการที่เป็นเลิศ เพื่อตอบสนองลูกค้าและผู้ใช้ไฟ

2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการบริการติดต่อสอบถามและชี้แจงข้อปัญหาต่างๆ รวมถึงให้คำปรึกษาแนะนำการใช้ไฟฟ้าทุกประเภท ครอบคลุมขั้นตอนการดำเนินงาน ตั้งแต่ ผู้ใช้ไฟหรือลูกค้าเข้ามาติดต่อสอบถามข้อมูล โดยจะผ่านจุดคัดกรองหรือสอบถามรายละเอียดเพื่อส่งสวนเกี่ยวข้อง เพื่อให้ลูกค้าบรรลุวัตถุประสงค์

3. คำจำกัดความ

3.1 ผบค. คือ แผนกบริการลูกค้า

3.2 ผบป คือ แผนกบัญชีและประมาณผล

3.3 ผวต. คือ แผนกวิศวกรรมและการตลาด

3.4 พรบ.ข้อมูลข่าวสาร คือ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร

3.5 ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) คือ การใช้สัญลักษณ์ต่างๆ ในการเขียนแผนผังการทำงานเพื่อให้เห็นถึงลักษณะและความสัมพันธ์ก่อนหลังของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการทำงาน

3.5.1



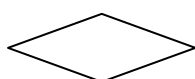
คือ จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ

3.5.2

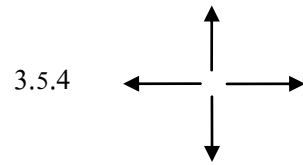


คือ กิจกรรมและการปฏิบัติงาน

3.5.3



คือ การตัดสินใจ



คือ ทิศทาง/การเคลื่อนไหวของงาน



คือ จุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน เช่น กรณีการ
เขียนกระบวนการไม่สามารถจบได้ภายใน 1 หน้า



คือ เอกสาร/รายงาน

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

- 4.1 ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ทำหน้าที่ พิจารณา/อนุมัติหลักการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน
- 4.2 คณะทำงาน/ทีมงาน ทำหน้าที่ในการวางแผน ออกแบบ คัดเลือก จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ประเมินผล และการปรับปรุงคู่มือ การปฏิบัติงานของหน่วยงานตนเอง
- 4.3 พนักงาน ผบค,ผบป. และ ผวต. ทำหน้าที่ ในการให้บริการติดต่อสอบถามของผู้ใช้ไฟหรือลูกค้า

5. ฟังก์การไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)

ชื่อกระบวนการ : บริการติดต่อสอบถามและชี้แจงข้อปัญหา ต่างๆรวมถึงให้คำปรึกษาแนะนำการใช้ไฟฟ้าทุกประเภท		ผู้รับผิดชอบ : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอ ธัญบุรี		ตัวชี้วัดของกระบวนการ :	
ผู้ส่งมอบ/ กระบวนการก่อนหน้า	ปัจจัยนำเข้า	ขั้นตอน และ ผู้รับผิดชอบ	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลูกค้า/ผู้นำไปใช้ กระบวนการถัดไป	กรอบเวลา / ตัวชี้วัด
Suppliers	Inputs	Processes	Outputs	Customers	Time / Indicators
ผู้ใช้ไฟ 1.ติดต่อด้วยตนเอง 2.โทรศัพท์ 3.หนังสือ	ความต้องการ ของผู้ใช้ไฟ (ติดต่อ สอบถาม/ข้อ ปัญหา)	เริ่มต้น ① รับเรื่อง สบค. ② วิเคราะห์ปัญหาและดำเนินการ สบค. Y ③ ตอบชี้แจง สบค. สิ้นสุด	คำถาม วาจา หนังสือ	สบป. สบบ. สวด. ศูนย์ พรบ. ข้อมูลข่าวสาร กฟอ.ธัญบุรี ผู้ใช้ไฟ	15 นาที 15 นาที 15 นาที 15 วัน 15 นาที

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 ผบค. วางแผนการดำเนินงานขั้นตอนการบริการผู้ใช้ไฟหรือลูกค้า

6.1.1 วิเคราะห์ข้อมูลการมาขอใช้บริการผู้ใช้ไฟหรือลูกค้า

6.1.2 กรณีตอบข้อมูลหรือชี้แจงปัญหาของผู้ใช้ไฟได้ ผบค. ก็ดำเนินการได้เลย กรณีข้อมูลเป็นส่วนเกี่ยวข้องกับแผนกอื่น จะอำนวยความสะดวกผู้ใช้ไฟและส่งดำเนินการส่วนเกี่ยวข้องต่อไป

6.8.2 ดำเนินการปรับปรุงและขออนุมัติผู้บังคับบัญชาตามสายงาน (หากมีการปรับปรุง)

6.8.3 ดำเนินการจัดทำรายงานผลการติดตามประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงาน พร้อมจัดส่งรายงานดังกล่าวและไฟล์คู่มือปฏิบัติงาน (หากมีการปรับปรุง) ก่อนเดือนตุลาคม เพื่อให้ กรธ. รวบรวมและเผยแพร่ต่อไป

7. มาตรฐานงาน

7.1 มาตรฐานงานของแต่ละกิจกรรม

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
1. ดำเนินการรวบรวมข้อมูลที่ใช้ไฟหรือลูกค้าร้องขอ	1.1 ความครบถ้วนของข้อมูลประกอบ การวางแผน 1.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (15 นาที)
2. วิเคราะห์และตอบข้อชี้แจง ผู้ใช้ไฟหรือลูกค้า	2.1 ความครบถ้วน ถูกต้องของเอกสาร ประกอบการพิจารณา 2.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (15 นาที)
3.การติดตาม/สอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟ	ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด

7.2 มาตรฐานงานในภาพรวมของกิจกรรม

7.2.1 การดำเนินการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการบริการติดต่อสอบถามและชี้แจงข้อปัญหาต่างๆรวมถึงให้คำปรึกษาแนะนำการใช้ไฟฟ้าทุกประเภท เป็นระบบ และมีมาตรฐานชัดเจน

7.2.2 มีกระบวนการงาน การให้บริการลูกค้า โดยมุ่งเน้นการพัฒนากระบวนการ การบริการเช่นเดียวกับองค์กรชั้นนำอื่น ๆ

8. ระบบติดตามประเมินผล

รายการตรวจสอบติดตาม	ผู้ตรวจติดตาม	ผู้รับการตรวจติดตาม	กรอบเวลาในการประเมินผล
1. ผังการไหลของกระบวนการงาน (Work Flow Chart) 2. มาตรฐานงาน 3. แบบฟอร์มที่ใช้ 4. ระบบ SAP/ระบบ Software/โปรแกรมสำเร็จรูป 5. การปรับปรุงแก้ไขตามผลการตรวจติดตาม 6. อื่น ๆ - ควบคุมภายใน - SLA	คณะทำงาน/ทีมงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงานเจ้าของกระบวนการงานที่เกี่ยวข้อง	อย่างน้อยปีละครั้งก่อนเดือน ต.ค.

9. เอกสารอ้างอิง

-

10. แบบฟอร์มที่ใช้

- 10.1 แบบฟอร์มคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)
- 10.2 ระเบียบ กฟภ. ว่าด้วยการปฏิบัติเกี่ยวกับมิเตอร์ ปี 2558
- 10.3 อนุมัติการจัดทำคู่มือของ กฟภ.
- 10.4 อนุมัติคู่มือประชาชน

11. ระบบ SAP/ระบบ Software/โปรแกรมสำเร็จรูปอื่น ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

- 11.1 โปรแกรม Microsoft Word โปรแกรม Acrobat และโปรแกรม Visio
- 11.2 ระบบรับชำระเงิน BPM
- 11.3 ระบบ SAP
- 11.4 โปรแกรม PEA MAP ใช้ในการช่วยค้นหาสถานที่ของผู้ใช้ไฟ

ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบฟอร์มคู่มือการปฏิบัติงาน



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

(ชื่อกระบวนการ)

สายงาน.....

ฝ่าย.....

กอง.....

อนุมัติ

(ลงชื่อ).....

(.....)

ตำแหน่ง.....

/ /

A-WM-01

คำนำ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

สารบัญ

หน้า

1. วัตถุประสงค์
2. ขอบเขต
3. คำจำกัดความ
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ
5. ผังการไหลของกระบวนการงาน (Work Flow Chart)
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
7. มาตรฐานงาน
8. ระบบติดตามประเมินผล
9. เอกสารอ้างอิง
10. แบบฟอร์มที่ใช้
11. ระบบ SAP/ระบบ Software/โปรแกรมสำเร็จรูปอื่น ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

ภาคผนวก

- 1) ตัวอย่างแบบฟอร์ม
- 2) กฎระเบียบ/คำสั่งที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)
- 3) รายชื่อผู้จัดทำ

1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

.....

.....

.....

.....

2. ขอบเขต

.....

.....

.....

.....

3. คำจำกัดความ

.....

.....

.....

.....

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

.....

.....

.....

.....

5. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)

ชื่อกระบวนการ :			ผู้รับผิดชอบ : กองระบบงานธุรกิจ		ตัวชี้วัดของกระบวนการ :	
ผู้ส่งมอบ/ กระบวนการ ก่อนหน้า	ปัจจัยนำเข้า	ขั้นตอน และ ผู้รับผิดชอบ	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลูกค้า/ผู้นำไปใช้ กระบวนการถัดไป	กรอบเวลา / ตัวชี้วัด	
Suppliers	Inputs	Processes	Outputs	Customers	Time / Indicators	

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

.....

.....

.....

.....

7. มาตรฐานงาน

7.1 มาตรฐานงานของแต่ละกิจกรรม

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม

7.2 มาตรฐานงานในภาพรวมของกิจกรรม

.....

.....

8. ระบบติดตามประเมินผล

รายการตรวจติดตาม	ผู้ตรวจติดตาม	ผู้รับการตรวจติดตาม	กรอบเวลาในการประเมินผล
1. ผังการไหลของกระบวนการงาน (Work Flow Chart) 2. มาตรฐานงาน 3. แบบฟอร์มที่ใช้ 4. ระบบ SAP/ระบบ Software/โปรแกรมสำเร็จรูปอื่นๆ 5. การปรับปรุงแก้ไขตามผลการตรวจติดตาม			

รายการตรวจติดตาม	ผู้ตรวจติดตาม	ผู้รับการตรวจติดตาม	กรอบเวลาในการประเมินผล
6. อื่น ๆ - ควบคุมภายใน - SLA			

9. เอกสารอ้างอิง

.....

.....

.....

.....

10. แบบฟอร์มที่ใช้

.....

.....

.....

.....

11. ระบบ SAP/ระบบ Software/โปรแกรมสำเร็จรูปอื่น ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

.....

.....

.....

.....

ตัวอย่างแบบฟอร์ม
รายงานผลการติดตามประเมินผล
คู่มือการปฏิบัติงาน

แบบฟอร์มรายงานผลการติดตามประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงาน ครั้งที่.....

ชื่อหน่วยงาน ชื่อกระบวนการ

รายการตรวจสอบ และติดตาม	ผลการตรวจสอบ และติดตาม	ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ /การแก้ไขปรับปรุง
1. พังการไหลของ กระบวนการ (Work Flow Chart)		
2. มาตรฐานงาน		
3. แบบฟอร์มที่ใช้		
4. ระบบ SAP/ ระบบ Software/โปรแกรม สำเร็จรูป		
5. การปรับปรุงแก้ไขตาม ผลการตรวจติดตาม		
6. อื่นๆ - ควบคุมภายใน - SLA		

ทั้งนี้ เห็นควรดำเนินการ ☐ ปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน ☐ ไม่ปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติ

ผู้ตรวจติดตาม ผู้รับการตรวจติดตาม
(.....) (.....)
...../...../...../...../.....

A-ME-01

กฎระเบียบ/คำสั่งที่เกี่ยวข้อง



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก

จาก คณะกรรมการพิจารณา ปรับปรุง แก้ไข
ระเบียบคำสั่ง หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติ
เกี่ยวกับมิเตอร์ของ กฟภ.

ถึง ผวก.

เลขที่ กมต.(ตม.๒) 4356 / ๒๕๕๗ วันที่ 13 ต.ค. 2557
เรื่อง ขออนุมัติใช้งาน ระเบียบ กฟภ. ว่าด้วยวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับมิเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๘
อ้างถึง



เรียน ผวก. ผ่าน รผก.(รท)

16กค.๕7

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ ตามบันทึก วก.(ธ) ๒๓๙ ลว. ๒๒ มิ.ย. ๒๕๓๑ เรื่อง “หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับมิเตอร์ของ กฟภ.” ได้มีการประกาศใช้มาเป็นระยะเวลานาน มีรายละเอียดบางส่วนไม่สอดคล้องกับการทำงานในปัจจุบัน ประกอบกับ กฟภ. ได้นำระบบปฏิบัติการ SAP มาใช้งานร่วมกับการปฏิบัติงานด้านมิเตอร์ ซึ่งมีขั้นตอนและกระบวนการทำงานที่ไม่สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ดังกล่าว ดังนั้น เห็นสมควรที่จะดำเนินการปรับปรุงหลักเกณฑ์ฯ ให้สอดคล้องกับสภาวะการปฏิบัติงาน

๑.๒ ตามคำสั่งที่ พ.(ก) ๒๖๒/๒๕๕๓ ลว. ๒๔ ธ.ค. ๒๕๕๓ แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณา ปรับปรุง แก้ไขระเบียบ คำสั่ง หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับมิเตอร์ของ กฟภ. เพื่อดำเนินงานเกี่ยวกับการพิจารณา ระเบียบ คำสั่ง หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับมิเตอร์ของ กฟภ. ให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสอดคล้องกับสภาวะการปฏิบัติงานโดยมีหน้าที่ในการพิจารณา ปรับปรุง แก้ไข เพิ่มเติมและตอบข้อหารือ เรื่องระเบียบ คำสั่ง หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับมิเตอร์ของ กฟภ. (เอกสารแนบ ๑)

๒. ข้อเท็จจริง

๒.๑ ประธานคณะกรรมการฯ ได้ดำเนินการแต่งตั้งคณะทำงานย่อย ตามบันทึกเลขที่ กมต.(ตม.๒) ๖๑๒๕/๒๕๕๖ ลว. ๒๘ พ.ย. ๒๕๕๖ (เอกสารแนบ ๒) โดยเชิญผู้แทนจากหน่วยงานต่าง ๆ จากทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค มาร่วมระดมความคิดและพิจารณา ปรับปรุง แก้ไข ระเบียบ คำสั่ง หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับมิเตอร์ของ กฟภ.

๒.๒ เนื่องจากการพิจารณา ปรับปรุง แก้ไขระเบียบ คำสั่ง หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับมิเตอร์ของ กฟภ. มีรายละเอียดค่อนข้างมาก และครอบคลุมหลาย ๆ กิจกรรม ทั้งที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้ไฟฟ้า และ

๒

ระบบงานภายในของ กฟภ. ดังนั้น เพื่อให้สามารถปรับปรุงระเบียบดังกล่าวแล้วเสร็จ และสามารถขยายผล และนำไปปฏิบัติงานได้จริง คณะกรรมการฯ จึงได้ขอให้ ศฟพ. ดำเนินการจัดสัมมนา เพื่อระดมความคิดจาก คณะทำงานย่อยๆ ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญในแต่ละสายงาน โดยเฉพาะระบบงานด้านมิเตอร์ และระบบปฏิบัติการ SAP ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยมีรายละเอียดตามเอกสารแนบ

๓. ข้อพิจารณาและเสนอแนะ

จากรายละเอียดข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้น คณะกรรมการพิจารณา ปรับปรุง แก้ไข ระเบียบ คำสั่ง หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับมิเตอร์ของ กฟภ. ได้พิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้การปฏิบัติงานเกี่ยวกับมิเตอร์ของ กฟภ. ดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สอดคล้องกับสภาพการณ์ปัจจุบัน มีความเป็นระบบ มีจุดควบคุมที่สำคัญที่จะช่วยลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานลง และสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน เห็นควรดำเนินการดังนี้

๓.๑ ยกเลิกบันทึก ก.ก.(๖) ๒๓๙ ลว. ๒๒ มิ.ย. ๒๕๓๑ เรื่อง “หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับมิเตอร์ของ กฟภ.”

๓.๒ ขออนุมัติใช้ “ระเบียบ กฟภ. ว่าด้วยวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับมิเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๘”

๓.๓ คณะกรรมการเห็นควรให้ใช้งาน “ระเบียบ กฟภ. ว่าด้วยวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับมิเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๘” ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๕๘ เป็นต้นไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบขอได้โปรดอนุมัติตามข้อเสนอดังกล่าวต่อไป ทั้งนี้เมื่อได้รับอนุมัติแล้วเห็นควรให้มีการฝึกอบรมวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับมิเตอร์ เพื่อให้เป็นไปตามแนวทางเดียวกัน

ลงชื่อ.....ประธานกรรมการ
(นายวิเชียร ลีวรินทร์พาณิชย์) อ.บ.บ.

อนุศาสกมนตรี.

(นายนำชัย หล่อวัฒนตระกูล)
ผวก.

21 ต.ค. 2557

๑๓๓๗

(นายวิเชียร ลีวรินทร์พาณิชย์)
อ.บ.บ.

๒๒.๑ ต.ค. 2557

สำนักงานเลขที่ ๒

ลงชื่อ.....<i>น.ส.พรกษ นาน่วม</i>.....กรรมการ (นายทนทพงศ์ นาน่วม) อก.อส.(ก)	ลงชื่อ.....<i>นายปัญญา สุขแสน</i>.....กรรมการ (นายปัญญา สุขแสน) อก.ศฟ.
ลงชื่อ.....<i>น.ส.ฐิติพร วีระธัญญา</i>.....กรรมการ (น.ส.ฐิติพร วีระธัญญา) อก.ธธ.	ลงชื่อ.....<i>นางสัณณลักษณ์ สุขเกษม</i>.....กรรมการ (นางสัณณลักษณ์ สุขเกษม) อก.นต.
ลงชื่อ.....<i>นาย สุระ ณ หนองคาย</i>.....กรรมการ (นาย สุระ ณ หนองคาย) อก.มฟ.	ลงชื่อ.....<i>นายวัฒนะ ลิ้มปิ่นท้วติ</i>.....กรรมการ (นายวัฒนะ ลิ้มปิ่นท้วติ) อก.คส.
ลงชื่อ.....<i>นายสมศักดิ์ สำราญราษฎร์</i>.....กรรมการ (นายสมศักดิ์ สำราญราษฎร์) อก.บส.(ก.๒)	ลงชื่อ.....<i>นายพรศักดิ์ จุฑาทกาญจน์</i>.....กรรมการ (นายพรศักดิ์ จุฑาทกาญจน์) ผจก.กฟภ.รังสิต
ลงชื่อ.....<i>นายเทอด กรรณ</i>.....กรรมการและเลขานุการ (นายเทอด กรรณ) อก.มต.	ลงชื่อ.....<i>นายมิ่งศิษฐ์ ศุภธาสัญญ์</i>.....กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ (นายมิ่งศิษฐ์ ศุภธาสัญญ์) รท.สร.



บันทึก

สรท.(พ)
เลขที่... ๑๕๖๑
วันที่ ๑๐ ก.ค. ๒๕๕๖

ฝ่ายพัฒนารัฐกิจ
เลขที่ ๑๓๑๓
วันที่ ๕ ก.ค. ๒๕๕๖
ในรัชกาลที่ ๑๐

ผู้ว่าการ
เลขที่ ๓๕๗๗
วันที่ ๑๐ ก.ค. ๒๕๕๖
เวลา ๑๔.๑๕ น.

กองระบบงานธุรกิจ
วันที่ ๑๕ ก.ค. ๒๕๕๖
เลขที่ กพร. (พ) ๑๕๖๑

จาก กธ.
เลขที่ กธ. (พ) ๑๕๖๑ / ๒๕๕๖
เรื่อง ขออนุมัติการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของ กฟภ.
เรียน อ.พ.ร. ผ่าน ข.พ.ร. (อ.พ.ร.)

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ กองระบบงานธุรกิจ มีภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบ (Job Description) ในการศึกษา วิเคราะห์เสนอแนะและติดตามแนวทางในการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน (Business Process Reengineering) บริหารจัดการเพื่อพัฒนาปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานขององค์กร (Transformation Program Management) จัดทำแนวทางมาตรฐานงาน (Work Standard) คู่มือการปฏิบัติงาน และระบบประกันคุณภาพงาน (Quality Assurance)

๑.๒ อนุมัติ ผวก. สว. ๙ ก.ย. ๒๕๕๓ อนุมัติหลักการให้จัดทำกระบวนการของ กฟภ. ทั้ง ๑๕ สายงาน และ ๓ สำนักขึ้นตรง ผวก. โดยให้ กธ. สามารถเข้าศึกษา รวบรวมข้อมูล สัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องกับกระบวนการโดยมีแผนงานแล้วเสร็จภายในปี ๒๕๕๖ (เอกสารแนบ ๑)

๒. ข้อเท็จจริง

๒.๑ กธ. ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและจัดทำกระบวนการของสายงานต่างๆ โดยใช้แบบฟอร์มพัฒนาระบบงาน (Process Development Form) ซึ่งสามารถสรุปการดำเนินการได้ดังนี้

ปี	สายงาน	จำนวนกระบวนการ
๒๕๕๓ - ๒๕๕๔	สายงานพัฒนาองค์กร สายงานวางแผนและพัฒนาระบบไฟฟ้า สายงานธุรกิจวิศวกรรม สายงานธุรกิจก่อสร้างและบำรุงรักษา สายงานบริหารโครงการ	๑๕ กระบวนการ ๑๑ กระบวนการ ๑๑ กระบวนการ ๔๗ กระบวนการ ๖ กระบวนการ
๒๕๕๕	สายงานบัญชีและการเงิน สายงานทรัพยากรมนุษย์ สายงานอำนวยความสะดวก สายงานจำหน่ายและบริการ ภาค ๑-๔ สายงานปฏิบัติการเครือข่าย	๓๙ กระบวนการ ๑๘ กระบวนการ ๗ กระบวนการ ๑๑ กระบวนการ ๒ กระบวนการ
๒๕๕๖	สายงานสังคมและสิ่งแวดล้อม สายงานธุรกิจสารสนเทศและสื่อสาร สำนักกฎหมาย สำนักผู้ว่าการ สำนักตรวจสอบภายใน	อยู่ระหว่างดำเนินการ

กองระบบงานธุรกิจ
ฝ่ายพัฒนารัฐกิจ ๑๕๖๑

- ๒ -

๒.๒ ภายหลังจากรวบรวมข้อมูลของแต่ละสายงานตามข้อ ๒.๑ แล้ว กรธ. มีเป้าหมายที่จะดำเนินการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน โดยที่ผ่านมา กรธ. ได้ร่วมกับกองแผนจากระบบไฟฟ้าจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศระบบไฟฟ้าทางภูมิศาสตร์ ระยะที่ ๒ (คสพ.๒) สำหรับ สนญ. กฟช. กฟอ. กฟส. และ กฟย. เสร็จเรียบร้อยแล้ว (เอกสารแนบ ๒)

๒.๓ จากการรวบรวม ข้อมูล และประสานงานติดตามจากสายงานต่างๆ พบว่า บางสายงานมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อใช้ในหน่วยงานเองบ้างแล้ว อย่างไรก็ตาม รูปแบบของคู่มือฯ ยังมีความแตกต่างและไม่เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน

๒.๔ กรธ. ได้ประสานงานกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ โดยใช้เกณฑ์การประเมินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA) ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่ประยุกต์จากเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา หรือ The Malcolm Baldrige National Quality Award และได้กลายเป็นต้นแบบรางวัลคุณภาพแห่งชาติให้กับประเทศต่างๆ รวมทั้งประเทศไทย มาสร้างความรู้ ความเข้าใจในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ รวมถึงแนะนำแนวทางวิธีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) เนื่องจากการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเป็นการดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (Fundamental Level: FL)

๒.๕ คู่มือการปฏิบัติงาน สามารถนำมาใช้ในการบริหารจัดการองค์กร เช่น การจัดทำโครงสร้างองค์กร การจัดทำหน้าที่ความรับผิดชอบ (Job Description) การวิเคราะห์อัตราค่าจ้าง การประเมินผลการปฏิบัติงาน การจัดการความรู้ (Knowledge Management) การจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) และระบบประกันคุณภาพให้บริการ (Service Quality Assurance: SOA) และสามารถวิเคราะห์สิ่งที่ต้องเปลี่ยนแปลง (Gap Analysis) เพื่อปรับปรุง จัดการกระบวนการให้มีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ส่งผลให้ กฟภ. มีกระบวนการภายในที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น เพื่อรองรับการขยายธุรกิจของ กฟภ. ในอนาคต

๒.๖ กรธ. ได้นำแนวทาง วิธีการจัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานของ ก.พ.ร. มาจัดทำแนวทางการดำเนินงานและรูปแบบคู่มือการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐาน โดย กรธ. มีแผนสื่อสาร ถ่ายทอด สร้างความรู้ความเข้าใจถึง วิธีการ ประโยชน์/ สิ่งที่ได้รับ จากการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ให้กับหน่วยงานเจ้าของกระบวนการงาน (Process Owner) ได้นำไปปฏิบัติต่อไป

๓. ขัอพิจารณา

๓.๑ ปัจจุบัน สคร. ใช้ระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Performance Appraisal: SEPA) มาเป็นเกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงานของ กฟภ. โดยมีเกณฑ์ประเมินผลครอบคลุมทั้ง ๗ ด้าน คือ ๑ การนำองค์กร ๒. การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ๓ การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด ๔ การวัดการวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ๕ การมุ่งเน้นบุคลากร ๖ การมุ่งเน้นการปฏิบัติการ ๗ ผลลัพธ์ (เอกสารแนบ ๓)

ทั้งนี้ หมวด ๖ การมุ่งเน้นการปฏิบัติการ เป็นการประเมินผลการดำเนินงานเกี่ยวกับกระบวนการ การกำหนดความสามารถพิเศษและระบบงาน รวมทั้งวิธีการ ออกแบบ จัดการ และปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญเพื่อนำไปใช้ในระบบงานในการสร้างคุณค่าให้ลูกค้า ซึ่งคู่มือการปฏิบัติงานถือเป็นเครื่องมือหนึ่งในการปรับปรุงกระบวนการ

กองระบบงานธุรกิจ
ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ ๑๕๒๕

- ๓ -

๓.๒ องค์ประกอบคู่มือการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

๓.๒.๑. วัตถุประสงค์ เป็นการชี้แจงให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานของกระบวนการ

๓.๒.๒ ขอบเขต เป็นการชี้แจงให้ทราบถึงขอบเขตของกระบวนการในคู่มือว่าครอบคลุมตั้งแต่ขั้นตอนใด ถึงขั้นตอนใด หน่วยงานใด กับใคร ที่ใด และเมื่อใด (End to End Process)

๓.๒.๓ คำจำกัดความ เป็นการชี้แจงให้ทราบถึงคำศัพท์เฉพาะซึ่งอาจเป็นภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษ หรือคำย่อ ที่กล่าวถึงภายใต้ระเบียบปฏิบัตินั้นๆ เพื่อให้เป็นที่เข้าใจตรงกัน

๓.๒.๔ หน้าที่ความรับผิดชอบ เป็นการชี้แจงถึงหน้าที่ ความรับผิดชอบของหน่วยงานหรือตำแหน่งงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการนั้นๆ โดยมีจะเรียงจากตำแหน่งสูงสุดลงมา

๓.๒.๕ ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) แสดงลำดับขั้นตอน จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ ระยะเวลา (หน่วยวัดเวลา) รายละเอียดงาน ผู้รับผิดชอบแต่ละกิจกรรม เอกสารที่เกี่ยวข้อง

๓.๒.๖ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เป็นการพรรณารายละเอียดวิธีการทำงานของแต่ละขั้นตอน และระบุเอกสาร/ระเบียบ/แบบฟอร์ม/บันทึก/รายงานที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ผู้รับผิดชอบ

๓.๒.๗ มาตรฐานงาน คือ ข้อกำหนดในการปฏิบัติงาน แสดงลำดับขั้นตอน ประเภทงาน ปริมาณงาน/เดือน มาตรฐานการปฏิบัติงาน เช่น มาตรฐานระยะเวลา มาตรฐานในเชิงคุณภาพ เช่น ความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของข้อมูล ความผิดพลาด ความคุ้มค่าของงาน เป็นต้น

๓.๒.๘ ระบบติดตามประเมินผล เพื่อใช้ติดตามผลการปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนด โดยระบุรายการตรวจสอบติดตาม ผู้ตรวจติดตาม ผู้รับการตรวจ และกำหนดกรอบเวลารูปแบบ และระยะเวลาในการติดตาม เช่น ทุก ๓ เดือน หรือทุก ๖ เดือน หรือ ทุก ๑ ปี

๓.๒.๙ เอกสารอ้างอิง เป็นการชี้แจงให้ทราบถึงเอกสารอื่นใดที่ต้องใช้ประกอบคู่กันหรืออ้างอิงถึงกัน เพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นๆ สมบูรณ์ ได้แก่ ระเบียบปฏิบัติเรื่องอื่น พระราชบัญญัติ กฎหมาย กฎระเบียบ หรือวิธีการทำงาน เป็นต้น

๓.๒.๑๐ แบบฟอร์มที่ใช้ เป็นการชี้แจงให้ทราบถึงแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการบันทึกข้อมูลของผู้ที่เกี่ยวข้อง ในการปฏิบัติงานของกระบวนการนั้น ๆ

๓.๒.๑๑ ระบบ SAP/ระบบ Software/โปรแกรมสำเร็จรูปอื่น ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

๓.๒.๑๒ ภาคผนวก ตัวอย่างแบบฟอร์ม/กฎระเบียบ/คำสั่ง/บันทึก/รายงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) รายชื่อผู้จัดทำ

กองระบบงานธุรกิจ
ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ ๔๕๒๕

- ๔ -

4. ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้ กฟภ. มีกระบวนการภายใน (Internal Process) ที่มีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอน ลดต้นทุนการดำเนินงาน และสอดคล้องรองรับกับระบบประเมินการบริหารจัดการองค์กรต่างๆ เช่น Balanced Scorecard: BSC ระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Performance Appraisal: SEPA) และมีรูปแบบคู่มือการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กรเช่นเดียวกับองค์กรอื่นๆ ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (Fundamental Level: FL) จึงเห็นควรขออนุมัติ ดังนี้

๔.๑ รูปแบบคู่มือการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานของ กฟภ. (เอกสารแนบ ๔)

๔.๒ แนวทางการดำเนินงานการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานของ กฟภ. (เอกสารแนบ ๕)

๔.๓ ให้ กรธ. เข้าสื่อสาร ถ่ายทอด สร้างความรู้ ความเข้าใจ ให้หน่วยงานเจ้าของกระบวนการงานทุกสายงานเพื่อจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (เอกสารแนบ ๖)

๔.๔ ให้ กรธ. เข้าร่วมติดตาม ประสานงาน กับหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้มีการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการและคู่มือการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องทุกปี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบขอได้โปรดนำเรียน รพภ.(พ) เพื่อนำเสนอ ผวก. อนุมัติตามข้อ ๔.๑ - ๔.๔ ต่อไป



(นายธนาเศรษฐ์ บุญเรตชนะพงศ์)

อ.ก.ธ.

เรียน ผวก.(พ)

เพื่อโปรดพิจารณา

เรียน ผวก. ตามที่



(นางเพ็ญ ไพบุลย์วรจาดิ)

รพ.พช. รักษาการแทน อ.พ.พช.

- ๔ - ก.ค. ๒๕๕๖

เรียน ผวก.

เพื่อโปรดพิจารณา อนุมัติตามข้อ ๔.๑ - ๔.๔ ตามที่ กรธ. และผพร. เสนอต่อไปด้วย



(นายสมชัย จรุงชนะกิจ)

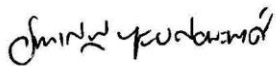
รพภ.(พ)

๑๐ ก.ค. ๒๕๕๖

อ.ก.ธ. นพ.
นพ. ๙. ๙. ๙. ๙.
นพ. นพ.

๑๙ ก.ค. ๒๕๕๖





(นายณัชช หล่อวัฒนตระกูล)

ผวก.

18 ก.ค. 2556

นายธนาเศรษฐ์ บุญเรตชนะพงศ์

ผู้อำนวยการกองระบบงานธุรกิจ

๑๘ ก.ค. ๒๕๕๖

อ.พ.ร. ก.ธ.



นพ.



(นางเพ็ญ ไพบุลย์วรจาดิ)

รพ.พช. รักษาการแทน อ.พ.พช.

๑๘ ก.ค. ๒๕๕๖

กองระบบงานธุรกิจ

ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ ๑๘๒๕ (นายณัชช หล่อวัฒนตระกูล)

รพภ.(พ)

๑๘ ก.ค. ๒๕๕๖



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก

จาก คณะทำงานจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน ถึง ผวอ.
เลขที่ ค.พ.อ. (ค.อ.) ๑๖๐/๒๕๕๘ วันที่ - 1 ก.ค. 2558
เรื่อง ขอยุติคู่มือสำหรับประชาชน
อ้างถึง
สิ่งที่ส่งมาด้วย 1.ร่างคู่มือสำหรับประชาชน จำนวน 8 แผ่น
2.หนังสือถึง ก.พ.ร. ส่งร่างคู่มือสำหรับประชาชน จำนวน 1 แผ่น

เรียน ผวอ.

1.เรื่องเดิม

1.1 ตามที่ พรบ. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.2558 ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 22 ม.ค.2558 โดยจะมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 21 ก.ค. พ.ศ.2558 โดยสาระสำคัญของ พรบ. กำหนดให้ทุกหน่วยงานของภาครัฐ จัดทำคู่มือสำหรับประชาชน ซึ่งตามมาตรา 7 และ 17 พรบ.กำหนดให้หน่วยงานของภาครัฐ จัดทำคู่มือสำหรับประชาชนภายใน 180วัน นับจาก พรบ.ประกาศใช้ โดยคู่มือต้องมีหลักเกณฑ์,วิธีการ,เงื่อนไข,ขั้นตอน,ระยะเวลาที่ใช้ รายการเอกสารและหลักฐานที่ต้องใช้ ซึ่งจะต้องมีการปิดประกาศและ/หรือ แพร่ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์

1.2 กฟภ.ได้มีคำสั่งที่ พ.(ก)124/2558 ลง 11 พ.ค.2558 แต่งตั้งคณะทำงานจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน โดยมี รณภ.(ภ3) เป็นประธานคณะทำงาน

2. ข้อมูล

2.1 ตามภารกิจหลักของ กฟภ. ซึ่งเป็นรัฐวิสาหกิจด้านสาธารณูปโภค ที่ให้บริการพลังงานไฟฟ้าแก่ภาคประชาชน ภาคเอกชนและภาครัฐและองค์กรต่างๆ โดยจะต้องมีการขอใช้ไฟฟ้าที่มีกระบวนการที่เป็นลักษณะของการพิจารณา และอนุญาต รวมถึงเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการขอใช้ไฟฟ้า ซึ่งมีลักษณะเข้าตาม พรบ.อำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.2558

2.2 ลักษณะของการขอใช้ไฟฟ้าที่ กฟภ.ให้บริการแบ่งเป็น 2 ประเภทหลัก คือ

2.2.1 การขอใช้ไฟฟ้าติดตั้งมิเตอร์แรงต่ำ ที่ไม่ต้องขยายเขตไฟฟ้า

2.2.2 การขอใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งมิเตอร์แรงสูงและแรงต่ำ ที่ต้องขยายเขตไฟฟ้า

2.3 ตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ที่รับประกันกับผู้ไฟฟ้า กำหนดระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว ให้กำหนดการติดตั้งพร้อมจ่ายไฟฟ้านับถัดจากวันที่ผู้ไฟฟ้าได้ชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน แยกตามประเภทการใช้ไฟฟ้า มีดังนี้

2.3.1 ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส ในเขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ

2.3.2 ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส ในเขตชนบท ภายใน 5 วันทำการ

2.3.3 ขอใช้ไฟฟ้าในระบบแรงดัน 22-33 กิโลโวลต์ ที่ติดตั้งหม้อแปลงรวมกับไม่เกิน 250 เควี.อ.

ภายใน 35 วันทำการ

2

2.3.4 ขอใช้ไฟฟ้าในระบบแรงดัน 22-33 กิโลโวลต์ ที่ติดตั้งหม้อแปลงรวมกันไม่เกินกว่า 250 เควีเอ.
แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ. ภายใน 55 วันทำการ

2.4 กฟภ.ได้กำหนดระยะเวลาในการให้บริการขยายเขตระบบจำหน่ายประเภทต่างๆ โดยมีขั้นตอนและ
ระยะเวลา ดังนี้ (ตามข้อมูลใน Website ของ PEA)

2.4.1 ติดตั้งระบบจำหน่ายแรงต่ำไม่เกิน 250 เมตร

2.4.2 ติดตั้งระบบจำหน่ายแรงต่ำเกิน 250 เมตร แต่ไม่เกิน 1,000 เมตร

2.4.3 ติดตั้งระบบจำหน่ายแรงสูงไม่เกิน 33 เควี ระยะทางไม่เกิน 500 เมตร และหม้อแปลงไม่เกิน
250 เควีเอ.

2.4.4 ติดตั้งระบบจำหน่ายแรงสูงไม่เกิน 33 เควี. ระยะทางเกิน 500 เมตร แต่ไม่เกิน 5,000 เมตร
และ หม้อแปลงไม่เกิน 250 เควีเอ.

ขั้นตอน	ระยะเวลา (วันทำการ)			
	ประเภท 2.4.1	ประเภท 2.4.2	ประเภท 2.4.3	ประเภท 2.4.4
1. รับคำร้องและนัดวันสำรวจ	7	10	15	25
2. สำรวจรายละเอียด				
3. จัดทำแผนผังและประมาณการค่าใช้จ่าย				
4. อนุมัติแผนผังและประมาณการค่าใช้จ่าย				
5. แจ้งค่าใช้จ่ายให้ผู้ขอใช้ไฟฟ้า				
6. รับชำระเงินและเตรียมการก่อสร้าง	8	20	25	35
7. ดำเนินการก่อสร้างวันแล้วเสร็จ				
รวมรวมระยะเวลาตั้งแต่รับคำร้องจนก่อสร้างเสร็จ	15	30	40	60

2.5 ตามอนุวัติ ผวก. ลว.14 พ.ย.2558 อนุมัติหลักการใช้จ่ายผลการดำเนินงาน " PEA บริการถูกใจ
มิติใหม่งานบริการขอมิตเตอร์ขอใช้ไฟ" ดังนี้

2.5.1 ยื่นขอใช้ไฟ ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ พร้อมชำระค่าธรรมเนียมได้ ภายใน 15 นาที

2.5.2 เขตเมือง ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ ติดตั้งได้ภายใน 24 ชม.

3 ข้อพิจารณา

3.1 ก.พ.ร.ได้กำหนดให้ กระบวนการที่จัดทำคู่มือสำหรับประชาชนที่มีความแตกต่างกันในลำดับขั้นตอน
การให้บริการและระยะเวลาดำเนินการ ตามแต่เงื่อนไขที่กำหนด ให้จัดทำคู่มือประชาชนแยกออกจากกันตาม
เงื่อนไขขั้นตอน และเวลาโดยหน่วยงานที่ให้บริการทุกแห่งจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนของตนเอง ซึ่งหน่วยงานกลาง
จะเป็นผู้จัดทำคู่มือประชาชนกลางให้ใช้เป็นแนวทางสำหรับหน่วยงานให้บริการ

3.2 จากข้อมูลข้อ 2.1-2.5 คณะทำงานฯ พิจารณาแล้ว เพื่อเป็นการบูรณาการมาตรฐานคุณภาพบริการ
ของ กฟภ. ที่กำหนดระยะเวลาขอใช้ไฟฟ้า และการกำหนดระยะเวลาของการให้บริการขยายเขตระบบจำหน่าย
ประเภทต่างๆ รวมถึงการให้บริการ "PEA บริการถูกใจ มิติใหม่งานบริการขอมิตเตอร์ขอใช้ไฟ" แต่เนื่องจาก ในส่วน
การให้บริการขยายเขตระบบจำหน่าย มีขอบเขตของงานและขั้นตอนการดำเนินการที่ยังแตกต่างกับตามข้อมูลข้อ
2.3 และ 2.4 รวมทั้งมีระยะเวลาที่จำกัดที่จะพิจารณาจัดทำร่างให้แล้วเสร็จ ในระยะแรก จึงได้จัดทำคู่มือสำหรับ
ประชาชน การขอใช้ไฟฟ้าติดตั้งมิเตอร์แรงต่ำ ที่ไม่ต้องขยายเขตไฟฟ้า จำนวน 4 คู่มือ โดยมีขั้นตอนและระยะเวลา
ดังนี้

3

- 1) การขอใช้ไฟฟ้าประเภทติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า ในเขตเมือง กรณีตรวจสอบการเดินสายภายในก่อนชำระค่าธรรมเนียม
- 2) การขอใช้ไฟฟ้าประเภทติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า ในเขตเมือง กรณีชำระค่าธรรมเนียมก่อนการตรวจสอบการเดินสายภายใน
- 3) การขอใช้ไฟฟ้าประเภทติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า ในเขตชนบท กรณีตรวจสอบการเดินสายภายในก่อนชำระค่าธรรมเนียม
- 4) การขอใช้ไฟฟ้าประเภทติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า ในเขตชนบท กรณีชำระค่าธรรมเนียมก่อนการตรวจสอบการเดินสายภายใน

การขอใช้ไฟฟ้าติดตั้งมิเตอร์ประเภทที่ไม่ต้องขออนุญาตใช้ไฟฟ้า (ตามคู่มือข้อ 1-4)

ขั้นตอน	ระยะเวลา (วันที่กำหนด)			
	คู่มือที่ 1	คู่มือที่ 2	คู่มือที่ 3	คู่มือที่ 4
กรณีตรวจสอบเดินสายภายใน ก่อนชำระค่าธรรมเนียม (คู่มือที่ 1,3)				
1.รับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า สอบถามข้อมูลรายละเอียดต่างๆ และนัดหมายตรวจสอบการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคาร	60 นาที	-	60 นาที	-
2.ตรวจสอบการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคาร	0.5 วัน	-	1 วัน	-
3.อนุมัติคำร้อง	15 นาที	-	15 นาที	-
4.รับชำระเงินในการขอติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า	30 นาที	-	30 นาที	-
5.ติดตั้งมิเตอร์พร้อมจ่ายไฟ	2 วัน	-	5 วัน	-
รวมระยะเวลาดำเนินการ 1-3 ไม่เกิน	2 วันทำการ	-	2 วันทำการ	-
รวมระยะเวลาดำเนินการ 4-5 ไม่เกิน	2 วันทำการ	-	5 วันทำการ	-
กรณีชำระค่าธรรมเนียมก่อนการตรวจสอบเดินสายภายใน (คู่มือที่ 2,4)				
1.รับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า สอบถามข้อมูลรายละเอียดต่างๆ และนัดหมายตรวจสอบการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคาร	-	60 นาที	-	60 นาที
2.อนุมัติคำร้อง	-	15 นาที	-	15 นาที
3.รับชำระเงินในการขอติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า	-	30 นาที	-	30 นาที
4.ตรวจสอบการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคาร	-	0.5 วัน	-	1 วัน
5.ติดตั้งมิเตอร์พร้อมจ่ายไฟ	-	1.5 วัน	-	4 วัน
รวมระยะเวลาดำเนินการ 1-3 ไม่เกิน	-	1 วันทำการ	-	1 วันทำการ
รวมระยะเวลาดำเนินการ 4-5 ไม่เกิน	-	2 วันทำการ	-	5 วันทำการ
หมายเหตุ 1. ระยะเวลาที่กำกับในขั้นตอน เป็นเวลาการปฏิบัติงานภายหลังจากเจ้าหน้าที่ได้ตรวจสอบเอกสารหลักฐานประกอบมีความถูกต้องครบถ้วนแล้ว				
2. ระยะเวลาที่กำกับในขั้นตอน ไม่รวมเวลาในการเดินทาง และ เวลาในการรอคอยนัดหมาย				

4

4. ข้อเสนอเพื่อขออนุมัติ

เพื่อให้ กฟภ. มีคู่มือสำหรับประชาชน ตาม พรบ. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.2558 จึงเห็นควรอนุมัติ ดังนี้

4.1 อนุมัติ คู่มือสำหรับประชาชน การขอใช้ไฟฟ้าติดตั้งมิเตอร์แรงต่ำ ที่ไม่ต้องขยายเขตไฟฟ้า จำนวน 4 คู่มือ ตามรายละเอียดข้อ 3.2 และสิ่งที่ส่งมาด้วย 1

4.2 ลงนามในหนังสือจัดส่งคู่มือประชาชน เพื่อจัดส่งให้ ก.ท.ร.เพื่อพิจารณาต่อไป โดยให้คณะกรรมการชี้แจงกรณี ก.ท.ร.สอบถามเพิ่มเติมหรือขอให้มีการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม และหากต้องมีการปรับปรุงแก้ไขให้นำเสนอ ผวท. เพื่อเห็นชอบ ต่อไป

4.3 กำหนดหน้าที่ของผู้ที่จะต้องเป็นผู้รับผิดชอบปฏิบัติตาม ระบบสารสนเทศ เพื่อดำเนินการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.2558 ดังนี้

4.3.1 ผอท. ทำหน้าที่ Admin .

4.3.2 ผอท. ทำหน้าที่ Reviewer

4.3.3 ผวท.(ภ.1-ภ.4) กธธ, กบส.กทส. ทำหน้าที่ CUser

4.3.4 กฟภ.,กฟส.,กฟอ. ทำหน้าที่ AUser

ทั้งนี้ ในการนำคู่มือจากกลาง ตามข้อ 4.1 เข้าระบบครั้งแรก คณะทำงานจะเป็นผู้ดำเนินการโดยให้ User รอง ผวท.(ภ.3)

4.4 ให้หน่วยงานให้บริการขอใช้ไฟฟ้าทุกแห่ง ได้แก่ กฟภ.,กฟส.,กฟอ. จัดทำคู่มือประชาชน การขอใช้ไฟฟ้าประกาศ ณ จุดให้บริการสำหรับหน่วยงานแต่ละแห่ง จากคู่มือกลาง โดยให้ ผอท. และ ผวท.(ภ.1-ภ.4) เป็นหน่วยงานสนับสนุนขยายผลและติดตามให้ทุกแห่งดำเนินการให้ครบถ้วน ต่อไป

4.5 ให้คณะกรรมการจัดประชุมชี้แจงแนวทางการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนให้กับ ผวท.(ภ.1-ภ.4) และ กทส. เพื่อสนับสนุน ขยายผลและติดตามผลการดำเนินงาน ให้เป็นไปตามที่ ทรบ.กำหนด ต่อไป

4.6 มอบหมายให้ ผอท. เป็นผู้รับผิดชอบในการพัฒนา ปรับปรุง และจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน สำหรับงานบริการประชาชนประเภทอื่นๆ ในระยะถัดไป ที่เป็นไปตาม พรบ.ฯ กำหนด เช่น การขอใช้ไฟฟ้าติดตั้งมิเตอร์ แรงสูงและแรงต่ำ ที่ต้องขยายเขตไฟฟ้า เป็นต้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบได้โปรดอนุมัติตามข้อ 4.1-4.6 และ ลงนามในหนังสือแจ้ง ก.ท.ร. ต่อไป

(นายสุจิตต์ บุญธงการเจริญ)

รองผู้อำนวยการการไฟฟ้า ภาค 3

ประธานคณะกรรมการ

ไปราชการ

(นายสมภท เต็งทับทิม)

ผู้ช่วยผู้อำนวยการกิจการสังคมและสิ่งแวดล้อม

รองประธานคณะกรรมการ

/สท -

(นางโสภา ถิ่นแก้ว)

ผู้อำนวยการฝ่ายงานผู้ว่าการ

คณะกรรมการ

สาป้วย

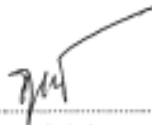
(นางรุ่งรัตน์ วิจิตรภาค)

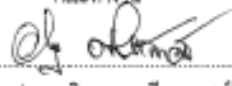
ผู้อำนวยการฝ่ายนิติการ

คณะกรรมการ

๕.๕

5


(นางอารมย์ จิตศิริกุล)
ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาธุรกิจ
คณะทำงาน


(นางอภิญญา ศรีวรสาสน์)
ผู้อำนวยการฝ่ายวางแผนธุรกิจ (ภาค 2)
คณะทำงาน

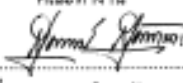

(นายวิทย์ เจนเจริญวงศ์)
ผู้อำนวยการฝ่ายวางแผนธุรกิจ (ภาค 4)
คณะทำงาน


(นางจุฑาทรรณ์ แก้วสิงห์ระบอง)
ผู้อำนวยการฝ่ายสังคมและสิ่งแวดล้อม
คณะทำงาน

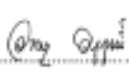

(นายธีรพันธุ์ จันทจินดา)
ผู้อำนวยการกองบริการลูกค้า (ก1)
คณะทำงานและเลขานุการ


(นางจันทรีจิรา ชัยญาโภชน)
ผู้อำนวยการฝ่ายวางแผนธุรกิจ (ภาค 1)
คณะทำงาน

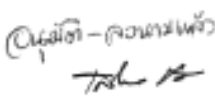

(นายชาติชาย ชัยญาโภชน)
ผู้อำนวยการฝ่ายวางแผนธุรกิจ (ภาค 3)
คณะทำงาน


(ว่าที่ ร.ท.สมพงษ์ สอนเฒ่า)
ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาและสนับสนุนระบบสารสนเทศ
คณะทำงาน


(นายพงศ์ศักดิ์ จุฑาทาญจน์)
ประธานชมรมผู้จัดการ
คณะทำงาน


(นางอารยา อนุฤทธิ์)
ผู้อำนวยการกองฝึกอบรมและระเบียบ
ผู้ช่วยเลขานุการ


(นายชจรเกียรติ อัครปัญญา)
รองผู้อำนวยการกองบริการลูกค้าและวิศวกรรม (ก3)
ผู้ช่วยเลขานุการ


(นายเสรีเชษฐ สอนเฒ่า)
ผก.
๕ 2 ก.ค. 2558

๕.๕.๕

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)									
รหัส SLA :	ผบค. Pxx	ชื่อ SLA:	กระบวนการบริการการติดต่อสอบถาม และชี้แจงข้อปัญหาต่างๆรวมถึงให้คำปรึกษาแนะนำการใช้ไฟฟ้าทุกประเภท						
ผู้ให้บริการ	แผนกบริการลูกค้า								
SLA ของกระบวนการ :	Pxx กระบวนการติดต่อสอบถาม		ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่ :		
ผู้รับบริการปลายทาง			ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง						
			เอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา						
รหัสSLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้ให้บริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล			
ผบค. Pxx-01	รับข้อมูลและสอบถามจากผู้ให้บริการร้องขอ	ข้อมูลเบื้องต้นที่ชัดเจน	ผบป.	ร้อยละ100ของจำนวนผู้สอบถาม	100%	15 นาที			
	อย่างละเอียด วิเคราะห์ปัญหาเบื้องต้นให้ส่วน	ครบถ้วน เช่น ติดต่อเรื่อง							
	เกี่ยวข้อง เช่น ผู้ใช้ไฟฟ้าสอบถามข้อมูล การงด	การโดนตัดมิเตอร์ ผู้รับบริการ							
	จ่ายไฟเนื่องจากโดนตัดมิเตอร์ ทางโทรศัพท์	ต้องการข้อมูลดังนี้							
		สถานที่ใช้ไฟ							
		หมายเลขผู้ใช้ไฟ							
		เบอร์ติดต่อกลับ							

รายชื่อผู้จัดทำ

1. นายรัชชัย พิไชยแพทย์

หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า