



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานบริการ
รับคำร้อง ตามที่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟร้องขอ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคกลาง)

จ.นครปฐม

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จ. นครปฐม

(ปรับปรุงครั้งที่ 1)

อนุมัติ

(ลงชื่อ).....

(นายพระ ระ ตรีโต)

ตำแหน่ง ผจก.กฟจ.นครปฐม

15 / ก.ค. / 2559

A-WM-01

คำนำ

แผนกบริการลูกค้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด นครปฐม มีภาระหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดทำแนวทางมาตรฐานงาน (Work Manual) คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการงานบริการรับคำร้อง ตามที่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟร้องขอ

หนังสือคู่มือการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ ภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใช้เป็นแนวทางในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ให้เป็นรูปแบบเดียวกัน อันจะส่งผลให้ทุกหน่วยงานมีคู่มือการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานต่อไป

อนึ่ง หากมีข้อเสนอแนะ หรือข้อสงสัยประการใด กรุณาติดต่อสอบถามที่แผนกบริการลูกค้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จ.นครปฐม เขต ก.3 ภาคกลาง โทร. 14135

แผนกบริการลูกค้า
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จ.นครปฐม
การไฟฟ้าเขต 3 (ภาคกลาง) นครปฐม
ก.ค. 2559

สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์	1
2. ขอบเขต	1
3. คำจำกัดความ	1-2
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	2
5. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)	3,4,6,7,9,10
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	5,8,11
7. มาตรฐานงาน	12
8. ระบบติดตามประเมินผล	13
9. เอกสารอ้างอิง	13
10. แบบฟอร์มที่ใช้	13
11. ระบบ SAP/ ระบบ Software/ โปรแกรมสำเร็จรูปอื่น ๆ / เครื่องมืออื่น ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	13
12. ภาคผนวก	14
- กฎระเบียบ/คำสั่งที่เกี่ยวข้อง	
- รายชื่อผู้จัดทำ	

1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้ กฟภ. มีกระบวนการภายใน (Internal Process) และแบบฟอร์มมาตรฐานการจัดทำกระบวนการงานและคู่มือการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐาน รวมทั้งมีข้อมูลในการบริหารจัดการองค์กร โดยมุ่งเน้นการพัฒนากระบวนการ (Process Oriented) เช่นเดียวกับองค์กรชั้นนำอื่น ๆ และสามารถดำเนินการรับคำร้องตามที่ลูกค้า / ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอได้

2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการบริการรับคำร้อง ตามที่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ ครอบคลุมขั้นตอนการดำเนินงาน ตั้งแต่ค้นหาข้อมูลลูกค้า สร้างข้อมูลลูกค้า สร้างคำร้อง บันทึกผลหลังสำรวจ สร้างข้อมูลการติดตั้ง ลงทะเบียนการใช้ไฟ สร้างรายการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมนิยามการใช้ไฟ สร้างเอกสารการวางบิล พิมพ์ใบแจ้งหนี้ ติดตามการปรับปรุงและพัฒนาคู่มืออย่างต่อเนื่อง

3. คำจำกัดความ

3.1 ผบค. คือ แผนกบริการลูกค้า

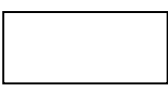
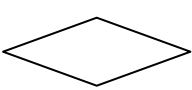
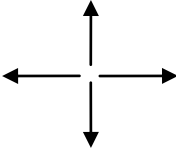
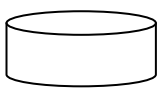
3.2 ผบป. คือ แผนกบัญชีและประมวลผล

3.3 พชง. คือ พนักงานช่าง

3.4 SAP ISU คือ โปรแกรมงานรับคำร้อง

3.5 คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) เปรียบเสมือนแผนที่บอกทางการทำงานที่มีจุดเริ่มต้น ศัพท์เทคนิค และจุดสิ้นสุดของกระบวนการ SAP ISU ระบุถึงขั้นตอนและรายละเอียดของกระบวนการต่าง ๆ มักจัดทำขึ้นสำหรับงานที่มีความซับซ้อน มีหลายขั้นตอน และเกี่ยวข้องกับหลายคน สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลง เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานไว้อ้างอิง มิให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

3.6 ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) คือ การใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการเขียนแผนผังการทำงานเพื่อให้เห็นถึงลักษณะและความสัมพันธ์ก่อนหลังของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการทำงาน

3.5.1		คือ จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
3.5.2		คือ กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
3.5.3		คือ การตัดสินใจ
3.5.4		คือ ทิศทาง/การเคลื่อนไหวของงาน
3.5.5		คือ จุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน เช่น กรณีการเขียนกระบวนการไม่สามารถจบได้ภายใน 1 หน้า
3.5.6		คือ เอกสาร/รายงาน
3.5.7		คือ ฐานข้อมูล
3.5.8		คือ จุดควบคุม

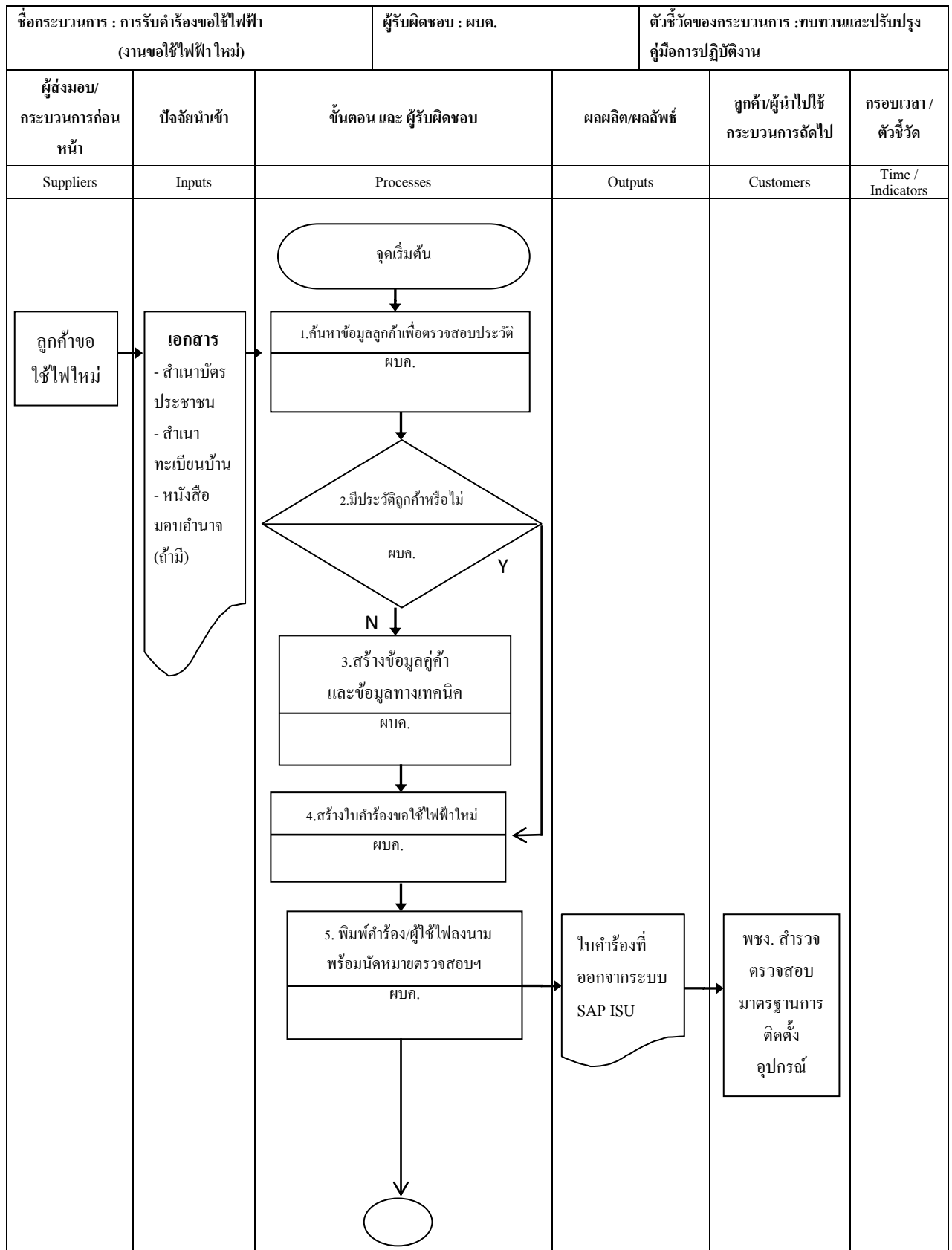
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

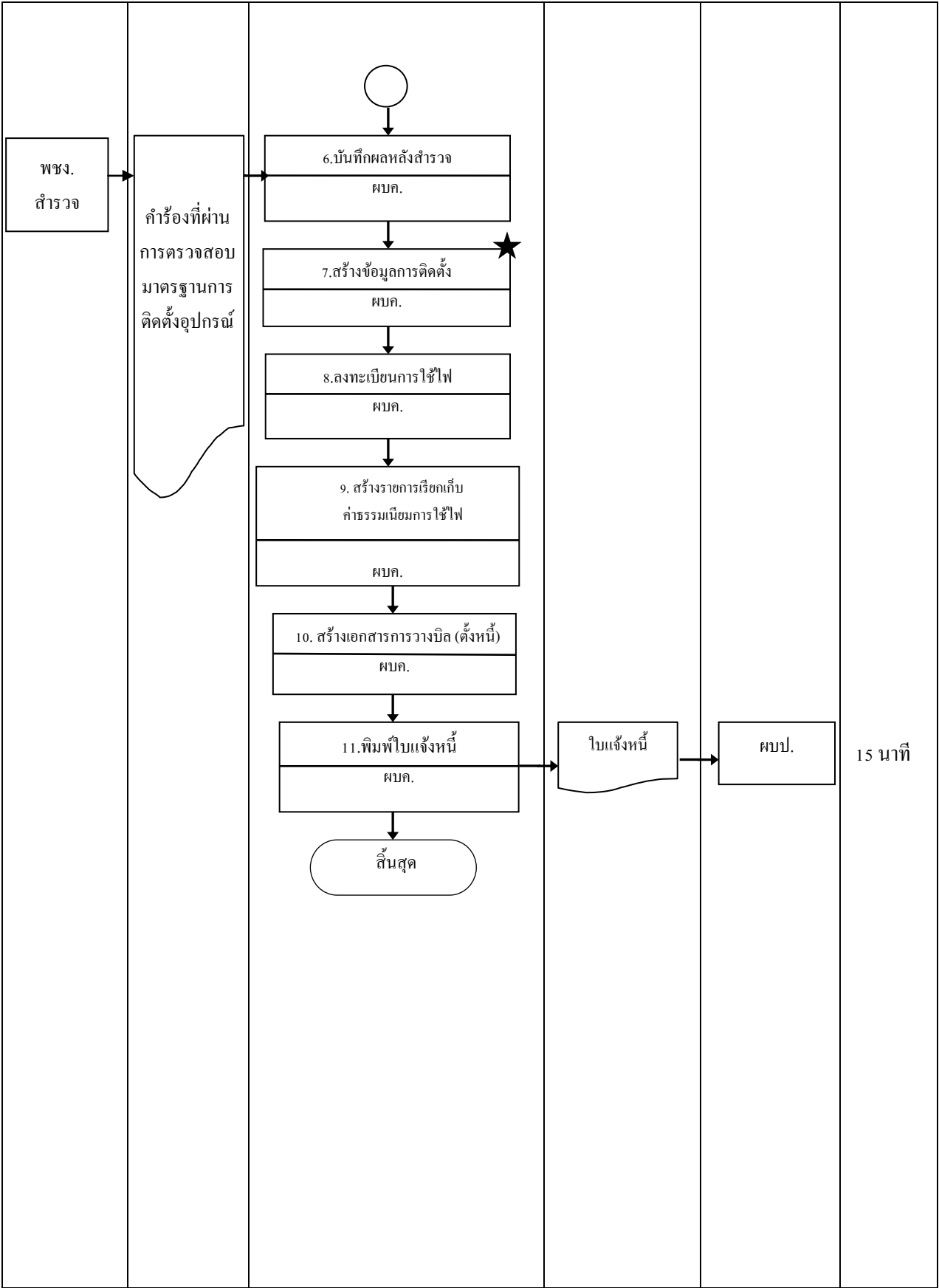
4.1 ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ทำหน้าที่ พิจารณา/อนุมัติการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงานตนเอง

4.2 หน่วยงาน ผบค. (Process Owner) ทำหน้าที่ รับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน และ การปรับปรุงคู่มือ การปฏิบัติงานของหน่วยงานตนเอง

4.3 ผบป. ติดตามเรียกเก็บค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ตามใบแจ้งหนี้

5. จัดทำ/ปรับปรุง Flow Chart ในรูปแบบ SIPOC

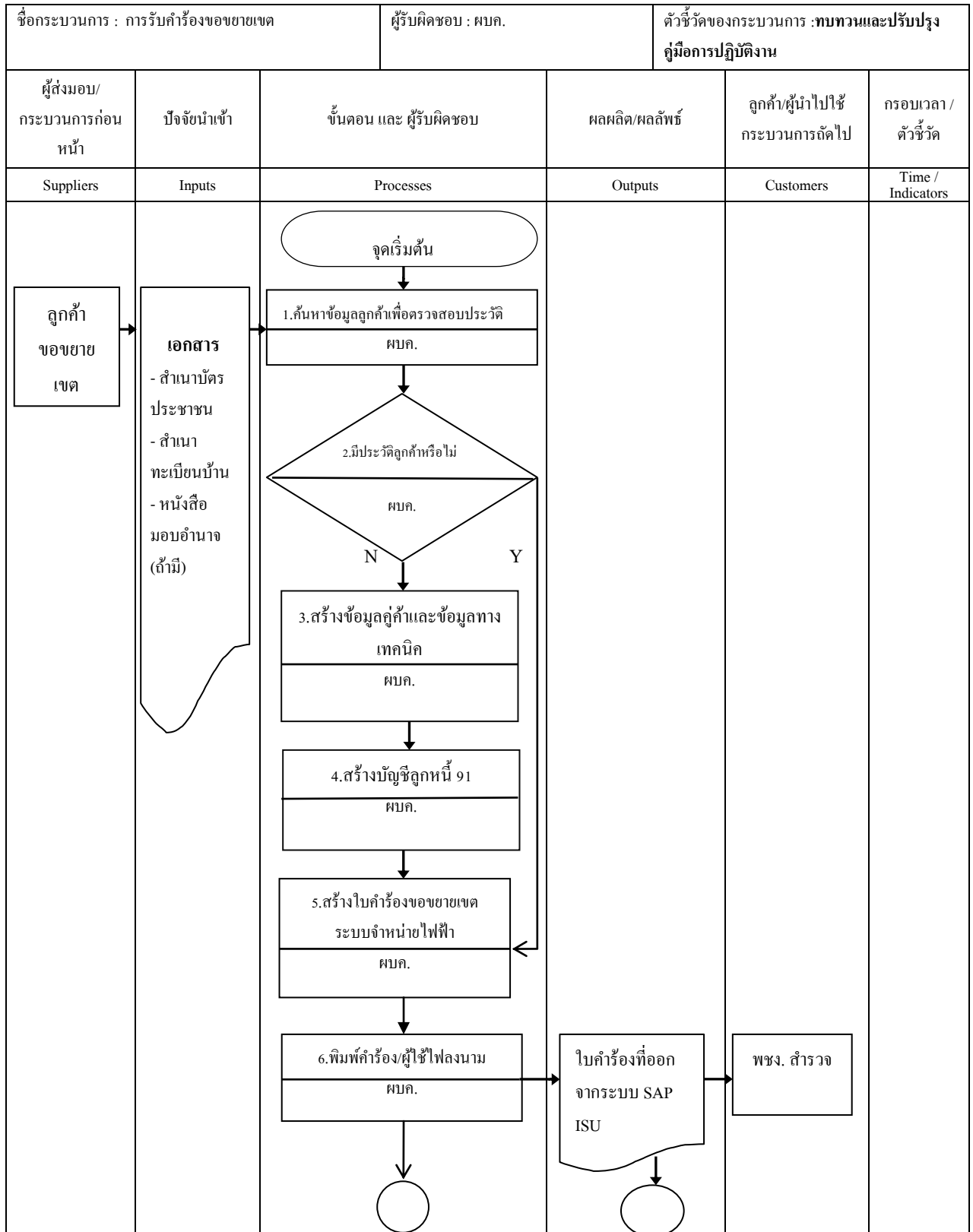


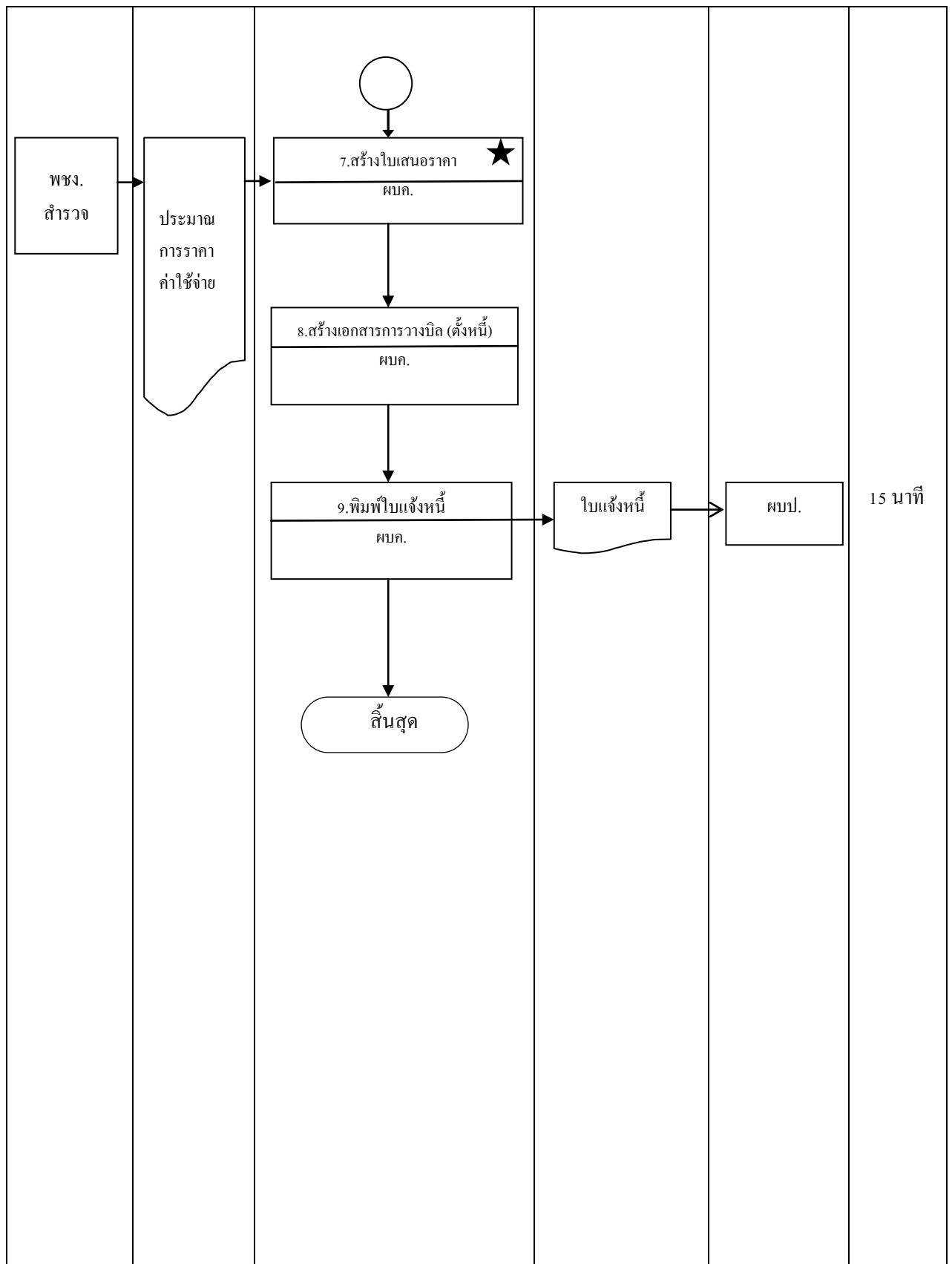


6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- 6.1 ผบค. ค้นหาข้อมูลลูกค้าเพื่อตรวจสอบประวัติ โดยค้นหาจากเลขประจำตัวประชาชนหรือชื่อ-สกุล
- 6.2 ตรวจสอบว่ามีประวัติลูกค้าหรือไม่ ถ้ามีประวัติแล้วให้ตรวจสอบว่ามีหนี้ค้างชำระหรือไม่ (ถ้าไม่มีประวัติ ให้ดำเนินการข้อ 6.3)(ถ้ามีดำเนินการข้อ 6.4)
- 6.3 สร้างข้อมูลลูกค้า (BP) และข้อมูลทางเทคนิค
- 6.4 สร้างใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า (Y1)
- 6.5 พิมพ์คำร้องจากระบบ SAP ISU ให้ลูกค้าลงนาม พร้อมนัดหมายวันตรวจสอบกับลูกค้า
- 6.6 บันทึกผลหลังสำรวจกรณีที่ พชง.ไปตรวจสอบถูกต้องตามมาตรฐาน กฟภ. แล้ว
- 6.7 สร้างข้อมูลการติดตั้ง กำหนดอัตรา สายจดหน่วย และ Tsic
- 6.8 ลงทะเบียนการใช้ไฟ (Move in)
- 6.9 สร้างรายการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการใช้ไฟ
- 6.10 สร้างเอกสารการวางบิล (ตั้งหนี้)
- 6.11 พิมพ์ใบแจ้งหนี้

5. จัดทำ/ปรับปรุง Flow Chart ในรูปแบบ SIPOC

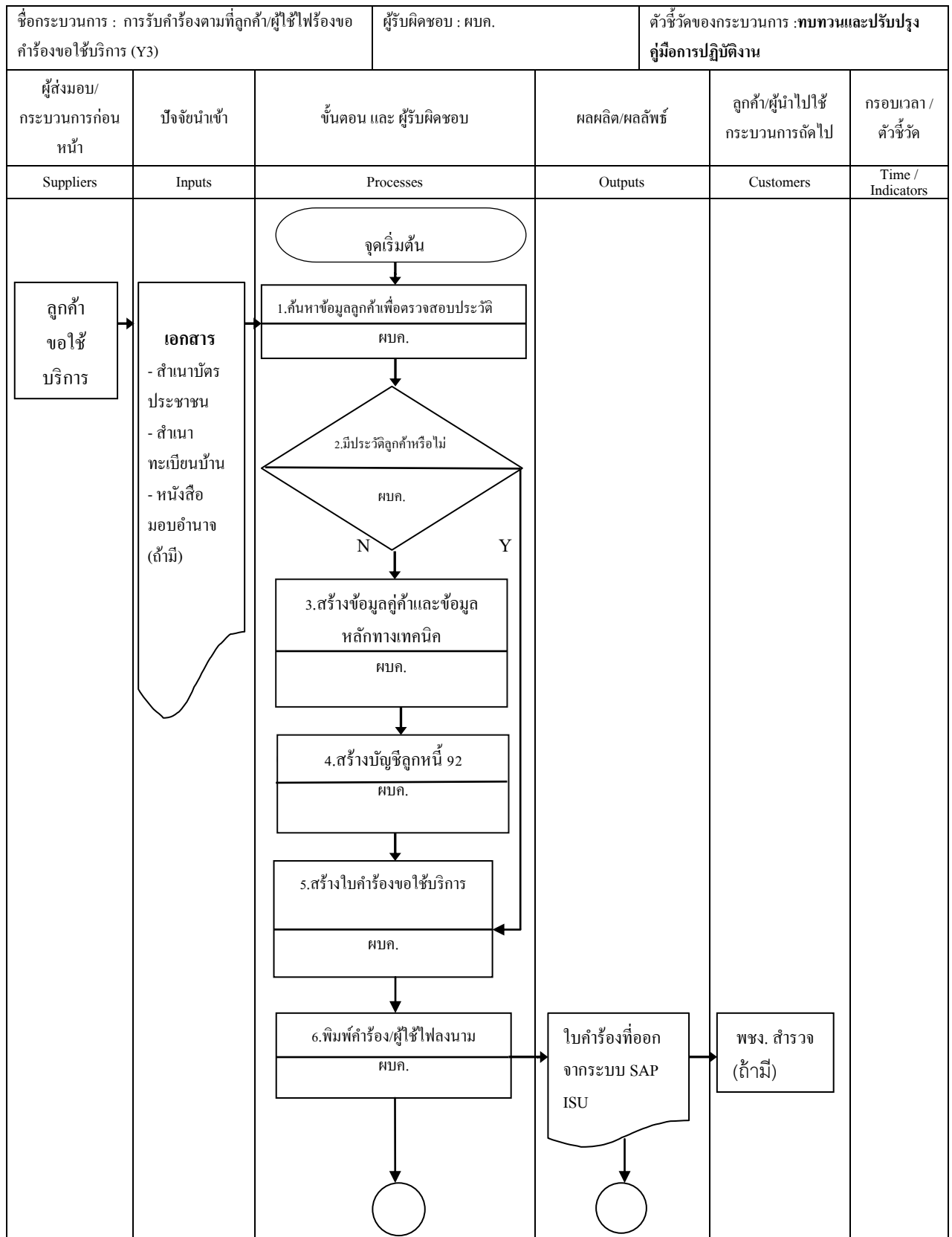


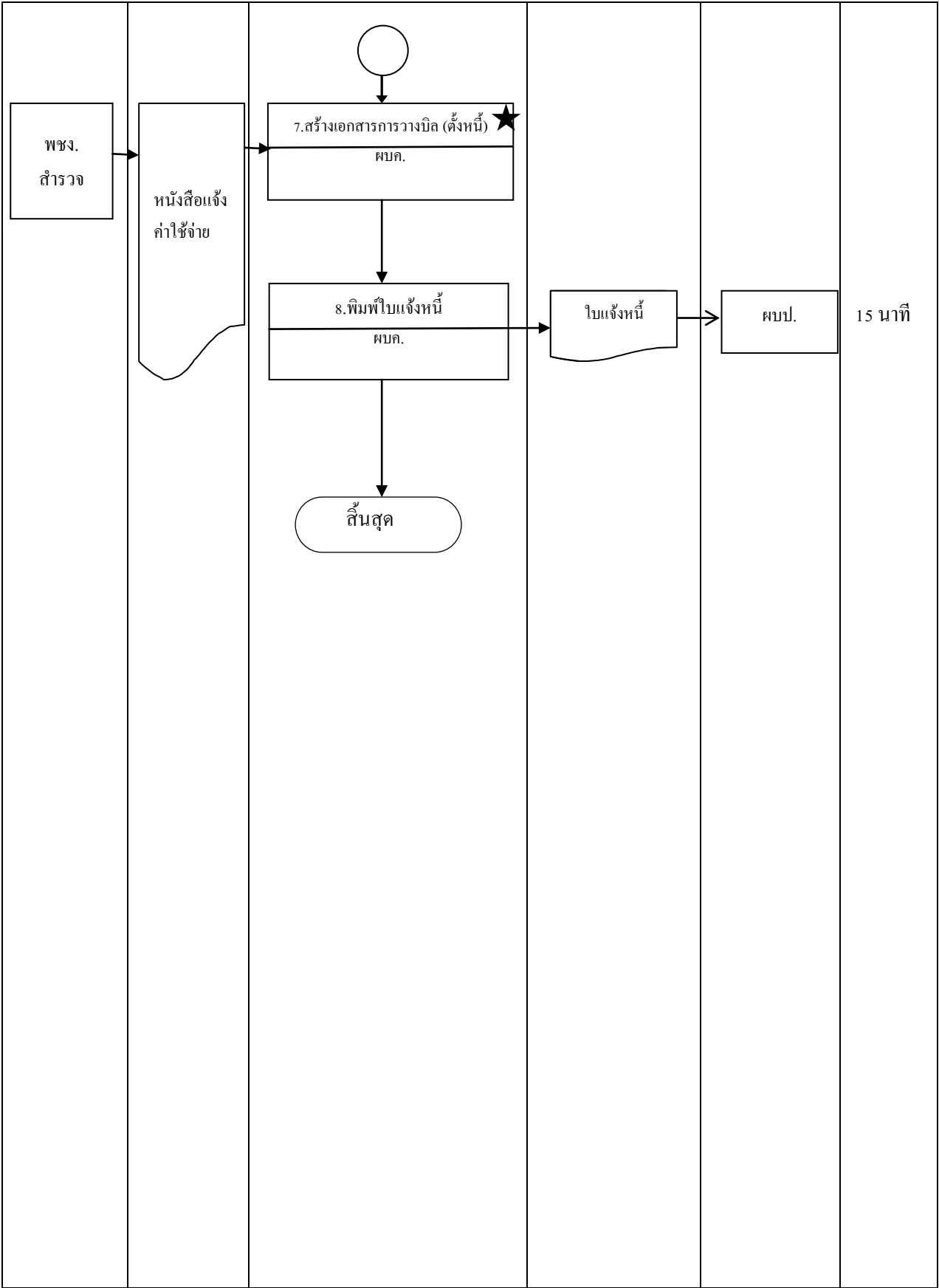


6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- 6.1 ค้นหาข้อมูลลูกค้าเพื่อตรวจสอบประวัติโดยค้นหาจาก เลขประจำตัวประชาชนหรือชื่อ-สกุล
- 6.2 ตรวจสอบว่ามีประวัติลูกค้าหรือไม่ ถ้ามีให้ตรวจสอบว่ามีหนี้ค้างชำระหรือไม่ (ถ้าไม่มีประวัติ ให้ดำเนินการข้อ 6.3)(ถ้ามีให้ดำเนินการข้อ 6.5)
- 6.3 สร้างข้อมูลคู่ค้าและข้อมูลทางเทคนิค
- 6.4 สร้างบัญชีลูกหนี้งานขยายเขต (91)
- 6.5 สร้างใบคำร้องขอขยายเขตระบบจำหน่ายไฟฟ้า (Y2)
- 6.6 พิมพ์คำร้องจากระบบ SAP ISU ให้ลูกค้าลงนาม พร้อมนัดหมายวันตรวจสอบกับลูกค้า
- 6.7 สร้างใบเสนอราคาแจ้งให้ลูกค้าทราบ
- 6.8 สร้างเอกสารการวางบิล(ตั้งหนี้)
- 6.9 พิมพ์ใบแจ้งหนี้จากระบบ SAP ISU

5. จัดทำ/ปรับปรุง Flow Chart ในรูปแบบ SIPOC





6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- 6.1 ค้นหาข้อมูลลูกค้าเพื่อตรวจสอบประวัติโดยค้นหาจาก เลขประจำตัวประชาชนหรือชื่อ-สกุล
- 6.2 ตรวจสอบว่ามีประวัติลูกค้าหรือไม่ ถ้ามีให้ตรวจสอบว่ามีหนี้ค้างชำระหรือไม่ (ถ้าไม่มีประวัติ ให้ดำเนินการข้อ 6.3) (ถ้ามีให้ดำเนินการข้อ 6.5)
- 6.3 สร้างข้อมูลคู่ค้าและข้อมูลทางเทคนิค
- 6.4 สร้างบัญชีลูกหนี้งานธุรกิจเสริม (92)
- 6.5 สร้างใบคำร้องขอใช้บริการ(Y3)
- 6.6 พิมพ์คำร้องจากระบบ SAP ISU ให้ลูกค้าลงนาม พร้อมนัดหมายวันตรวจสอบกับลูกค้า
- 6.7 สร้างเอกสารการวางบิล(ตั้งหนี้)
- 6.8 พิมพ์ใบแจ้งหนี้จากระบบ SAP ISU

๘

7. มาตรฐานงาน

7.1 มาตรฐานงานของแต่ละกิจกรรม

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
1. พบค. ค้นหาข้อมูลเพื่อตรวจสอบประวัติลูกค้า	1. ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (2 นาที)
2. ตรวจสอบว่ามีประวัติลูกค้าหรือไม่ (ถ้าไม่มีสร้างข้อ 3.)	2. ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (1 นาที)
3. สร้างข้อมูลลูกค้าและข้อมูลหลักทางเทคนิค	3. ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (2 นาที)
4. สร้างใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้าใหม่	4. ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (1 นาที)
5. พิมพ์คำร้องจากระบบ SAP ISU ให้ลูกค้าลงนาม พร้อมนัดหมายวันตรวจสอบกับลูกค้า	5. ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (2 นาที)
6. บันทึกผลหลังสำรวจ	8. ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (1 นาที)
7. สร้างข้อมูลการติดตั้ง	9. ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (1 นาที)
8. ลงทะเบียนการใช้ไฟ	10. ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (2 นาที)
9. สร้างรายการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการใช้ไฟ	11. ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (1 นาที)
10. สร้างเอกสารการวางบิล(ตั้งหนี้)	12. ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (1 นาที)
11. พิมพ์ใบแจ้งหนี้	13. ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (1 นาที)

7.2 มาตรฐานงานในภาพรวมของกิจกรรม

.....
ระยะเวลาแล้วเสร็จทั้งกระบวนการ.....15.....นาที

8. ระบบติดตามประเมินผล

รายการตรวจสอบติดตาม	ผู้ตรวจติดตาม	ผู้รับการตรวจติดตาม	กรอบเวลาในการประเมินผล
1. ผังการไหลของกระบวนการงาน (Work Flow Chart) 2. มาตรฐานงาน 3. แบบฟอร์มที่ใช้ 4. ระบบ SAP/ระบบ Software/โปรแกรมสำเร็จรูป/เครื่องมืออื่นๆ 5. การปรับปรุงแก้ไขตามผลการตรวจติดตาม 6. อื่น ๆ - ควบคุมภายใน - SLA	คณะทำงาน/ ทีมงานของ หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	ผู้ปฏิบัติงาน/ หน่วยงานเจ้าของ กระบวนการที่ เกี่ยวข้อง	อย่างน้อยปีละ ครั้ง

9. เอกสารอ้างอิง

9.1 อนุมัติ ผวก. ลว. 18 ก.ค. 2556 ให้ใช้แบบฟอร์มมาตรฐานการจัดทำกระบวนการและคู่มือการปฏิบัติงานของ กฟภ.

9.2 สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2548) การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน Work Manual กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ ก.พลพิมพ์ (1996) จำกัด

10. แบบฟอร์มที่ใช้

10.1 แบบฟอร์มคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

10.2 แบบฟอร์มรายงานผลการติดตามประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงาน (ขั้นตอนที่ 8)

11. ระบบ SAP/ระบบ Software/โปรแกรมสำเร็จรูปอื่น ๆ/เครื่องมืออื่น ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

11.1 โปรแกรม SAP IS-U โปรแกรม ESTIMATION PEA

ภาคผนวก

กฎระเบียบ/คำสั่งที่เกี่ยวข้อง



บันทึก

สชก.(พ)
เลขที่ ๙๕๖๙
วันที่ ๑๐ ก.ค. ๒๕๕๖

ฝ่ายพัฒนารูจ
เลขที่ ๑๓๑๓
วันที่ ๕ ก.ค. ๒๕๕๖
วันที่ ๑๐ ก.ค. ๒๕๕๖

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

กองระบบงานธุรกิจ
วันที่ ๑๕ ก.ค. ๒๕๕๖
เลขที่ กษ.๒๕๕๖/๑๕๖

จาก กรธ. ถึง ผบธ.
เลขที่ กรธ. (พบ) ๗๕๕ / ๒๕๕๖ วันที่ - ๕ ก.ค. ๒๕๕๖
เรื่อง ขออนุมัติการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของ กฟภ.
เรียน อผ.พธ. ผ่าน ขผ.พธ. *อผ.*

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ กองระบบงานธุรกิจ มีภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบ (Job Description) ในการศึกษาวิเคราะห์เสนอแนะและติดตามแนวทางในการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน (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 กรธ. สามารถเข้าศึกษา รวบรวมข้อมูล สัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องกับกระบวนการงานโดยมีแผนงานแล้วเสร็จภายในปี ๒๕๕๖ (เอกสารแนบ ๑)

๒. ข้อเท็จจริง

๒.๑ กรธ. ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและจัดทำกระบวนการของสายงานต่างๆ โดยใช้แบบฟอร์มพัฒนากระบวนการงาน (Process Development Form) ซึ่งสามารถสรุปการดำเนินการได้ดังนี้

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

กองระบบงานธุรกิจ
ฝ่ายพัฒนารูจ ๙๕๒๕

- ๒ -

๒.๒ ภายหลังจากรวบรวมข้อมูลของแต่ละสายงานตามข้อ ๒.๑ แล้ว กรธ. มีเป้าหมายที่จะดำเนินการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน โดยที่ผ่านมา กรธ. ได้ร่วมกับกองแผนที่ระบบไฟฟ้าจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศระบบไฟฟ้าทางภูมิศาสตร์ ระยะที่ ๒ (คสฟ.๒) สำหรับ สนย. กฟข. กฟจ. 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) ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่ประยุกต์จากเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทยหรือ 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: SQA) 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. ข้อพิจารณา

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

ทั้งนี้ หมวด ๖ การมุ่งเน้นการปฏิบัติการ เป็นการประเมินผลการดำเนินงานเกี่ยวกับกระบวนการ การกำหนดความสามารถพิเศษและระบบงาน รวมทั้งวิธีการ ออกแบบ จัดการ และปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญเพื่อนำไปใช้ในกระบวนการในการสร้างคุณค่าให้ลูกค้า ซึ่งคู่มือการปฏิบัติงานถือเป็นเครื่องมือหนึ่งในการปรับปรุงกระบวนการ

กองระบบงานธุรกิจ
ฝ่ายพัฒนากิจการ ๑๕๒๕

- ๓ -

๓.๒ องค์ประกอบคู่มือการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

- ๓.๒.๑. วัตถุประสงค์ เป็นการชี้แจงให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานของกระบวนการงาน
- 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 โดยมักจะเรียงจากตำแหน่งสูงสุดลงมา
- 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 เป็นการชี้แจงให้ทราบถึงเอกสารอื่นใดที่ต้องใช้ประกอบคู่มือหรืออ้างอิงถึงกัน 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/รายงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) รายชื่อผู้จัดทำ

กองระบบงานธุรกิจ
ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ ๑๕๒๑๕

- 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 รผก.(พ) เพื่อนำเสนอ ผวก. อนุมัติตามข้อ ๔.๑ - ๔.๔ ต่อไป



(นายธนา เศรษฐ์ บุญเรศนงพงศ์)

อ.ร.ธ.

เรียน พล.ท.(น)

เพื่อโปรดพิจารณา

เรียน พล.ท. น.อ. น.อ.



(นางเสฐา ไพบุลย์วรจัตติ)

ร.ผ.ท. รักษาการแทน อ.ร.ท.

- ๔ ก.ค. ๒๕๕๖

อ.ร.ธ. น.อ.

แนว. ๑. น.อ.

พ.ท.



น.ยธนาเศรษฐ์ บุญเรศนงพงศ์

ผู้อำนวยการกองระบบงานธุรกิจ

๑๘ ก.ค. ๒๕๕๖

กองระบบงานธุรกิจ

ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ (นายธนา เศรษฐ์ บุญเรศนงพงศ์)

ร.ผ.ท.(พ) ๑๘ ก.ค. ๒๕๕๖

๑๘ ก.ค. ๒๕๕๖



(นายนำชัย หล่อวัฒนตระกูล)

ผวก.

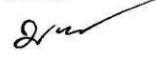
๑๘ ก.ค. ๒๕๕๖

(นายสมชัย จรุงธนะกิจ)

ร.ผก.(พ)

๑๐ ก.ค. ๒๕๕๖

น.อ.



(นางเสฐา ไพบุลย์วรจัตติ)

ร.ผ.ท. รักษาการแทน อ.ร.ท.

๑๘ ก.ค. ๒๕๕๖

รายชื่อผู้จัดทำ

- | | |
|------------------------------|---|
| 1. นายพระ ตราโต | ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครปฐม |
| 2. นายนพดล ดอกจันทร์ | รองผู้จัดการ(ท.) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครปฐม |
| 3. นายเฉลิมเกียรติ ชื่นชะง้อ | หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า |
| 4. นายรัชพล ลีมสงวน | ผู้ช่วยหัวหน้าแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา |
| 5. นายยุทธการ บรรจงศิลป์ | พนักงานช่างระดับ 5 แผนกบริการลูกค้า |