



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

งานตรวจสอบและกำหนดสาย ลำดับการจดหน่วย
(ปรับปรุง ครั้งที่ 1)

สายงาน การไฟฟ้าภาค 3
การไฟฟ้าเขต 3 (ภาคกลาง) นครปฐม
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนครชัยศรี

อนุมัติ

(ลงชื่อ).....

(นายสุวัฒน์ เทียนสวัสดิ์)

ตำแหน่ง ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอ นครชัยศรี

คำนำ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอ นครชัยศรี แผนกบริการลูกค้า มีภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ (Job Description) ในงานตรวจสอบและกำหนดสาย ลำดับการจดหน่วย

หนังสือคู่มือ การปฏิบัติงานนี้ กฟอ.นครชัยศรี ได้ปรับปรุงครั้งที่ 1 ซึ่งจากเดิม กฟภ.มาบตาพุด ได้เริ่มต้นเขียนไว้โดยมีวัตถุประสงค์จัดทำขึ้นเพื่อให้หน่วยงานต่างๆ ภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน (Work Manual) งานตรวจสอบและกำหนดสาย ลำดับการจดหน่วย

อนึ่ง หากมีข้อเสนอแนะ หรือข้อสงสัยประการใด กรุณาติดต่อสอบถามที่แผนกบริการลูกค้า (ผบค.) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอ นครชัยศรี จังหวัดนครปฐม โทร.14535 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคกลาง) นครปฐม

แผนกบริการลูกค้า

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอ นครชัยศรี

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคกลาง) นครปฐม

สายงานการไฟฟ้าภาค 3

11 กรกฎาคม 2559

สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์	1
2. ขอบเขต	1
3. คำจำกัดความ	1
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	3
5. ผังการไหลของกระบวนการงาน (Work Flow Chart)	4
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	5
7. มาตรฐานงาน	8
8. ระบบติดตามประเมินผล	8
9. เอกสารอ้างอิง	8
10. ภาคผนวก	9
กฎระเบียบ/คำสั่งที่เกี่ยวข้อง	
การควบคุมภายใน / SLA	
รายชื่อผู้จัดทำ	

1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้ กฟภ. มีกระบวนการ งานตรวจสอบและกำหนดสาย ลำดับการจัดหน่วย ที่มีมาตรฐาน และคู่มือการปฏิบัติงาน สามารถตรวจสอบข้อมูล ได้อย่างถูกต้องครบถ้วน และเป็นไปตามระเบียบของ กฟภ.

2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการงานตรวจสอบและกำหนดสาย ลำดับการจัดหน่วย เป็นขั้นตอนการดำเนินงาน ในแผนกบริการลูกค้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ครอบคลุมผู้ใช้ไฟฟ้าทุกประเภท เพื่อบันทึกข้อมูล สายการจัดหน่วย

3. คำจำกัดความ

3.1 พบค. คือ แผนกบริการลูกค้า

3.2 ผมต. คือ แผนกมิเตอร์

3.3 ผปป. คือ แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา

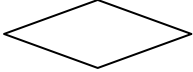
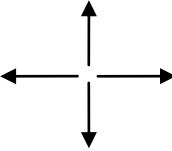
3.4 คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) เปรียบเสมือนแผนที่บอกทางการทำงานที่มีจุดเริ่มต้น และจุดสิ้นสุดของกระบวนการระบุถึงขั้นตอนและรายละเอียดของกระบวนการต่างๆ มักจัดทำขึ้นสำหรับงานที่มีความซับซ้อน มีหลายขั้นตอน และเกี่ยวข้องกับหลายคน สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลง เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานไว้อ้างอิง มิให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

3.5 วัตถุประสงค์ (Objective) คือ การชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงวัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของกระบวนการนี้ขึ้นมา

3.6 ขอบเขต (Scope) คือ การชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงขอบเขตของกระบวนการในคู่มือว่าครอบคลุมตั้งแต่ขั้นตอนใด หน่วยงานใด กับใครที่ใดและเมื่อใด

3.7 หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ การชี้แจงให้ผู้อ่านทราบว่ามิใครบ้างที่เกี่ยวข้องกับระเบียบปฏิบัตินั้นๆ

3.8 ผังการไหลของกระบวนการงาน (Work Flow Chart) คือ การใช้สัญลักษณ์ต่างๆ ในการเขียนแผนผังการทำงานเพื่อให้เห็นถึงลักษณะและความสัมพันธ์ก่อนหลังของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการทำงาน

3.8.1		คือ กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
3.8.2		คือ การตัดสินใจ
3.8.3		คือ ทิศทาง/การเคลื่อนไหวของงาน
3.8.4		คือ จุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน เช่นกรณีการเขียนกระบวนการไม่สามารถจบได้ภายใน 1 หน้า
3.8.5		คือ เอกสาร/รายงาน
3.8.6		คือ ฐานข้อมูล

3.9 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure) คือ การอธิบายขั้นตอนการทำงานอย่างละเอียดว่าใครทำอะไร ที่ไหน อย่างไร เมื่อใด โดยสามารถจัดทำได้ในรูปแบบต่างๆ ได้แก่ การใช้ข้อความอธิบาย การใช้แผนภูมิ เป็นต้น

3.10 มาตรฐานงาน คือ การอธิบายข้อกำหนดในการปฏิบัติงาน แบ่งเป็นมาตรฐานระยะเวลา และมาตรฐานในเชิงคุณภาพ เช่นความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของข้อมูล ความผิดพลาด ความคุ้มค่าของงาน เป็นต้น

3.11 ระบบการติดตามประเมินผล คือ การกำหนดรูปแบบและระยะเวลาในการติดตาม เช่น ทุก 3 เดือน ทุก 6 เดือน หรือ ทุก 1 ปี เป็นต้น เพื่อใช้ติดตามผลการปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนด

3.12 เอกสารอ้างอิง (Reference Document) คือ การชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงเอกสารอื่นใดที่ต้องใช้ประกอบคู่มือหรืออ้างอิงถึงกันเพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นๆ สมบูรณ์ ได้แก่ ระเบียบปฏิบัติพระราชบัญญัติ กฎหมาย วิธีการทำงาน หรือเรื่องอื่น ๆ เป็นต้น

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

4.1 หัวหน้าปฏิบัติการและบำรุงรักษา ทำหน้าที่แก้ไขข้อมูลระบบจำหน่ายใน GIS ให้ตรงกับสภาพหน้างาน

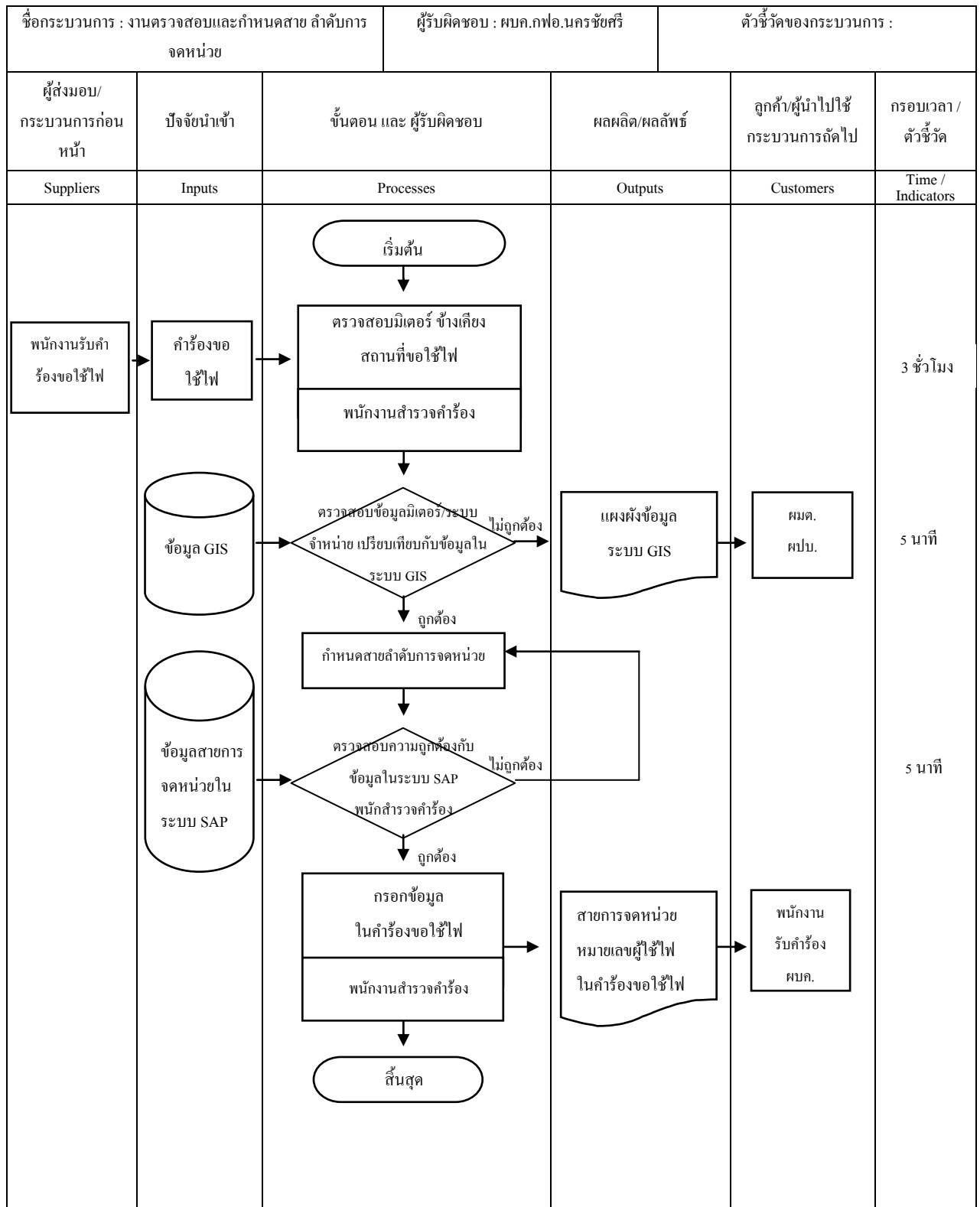
4.2 หัวหน้าแผนกมิเตอร์ ทำหน้าที่แก้ไขข้อมูลมิเตอร์ที่ติดตั้งในระบบจำหน่ายใน GIS ให้ตรงกับสภาพหน้างาน

4.3 หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า ทำหน้าที่ตรวจสอบข้อมูลรายละเอียดในการรับคำร้องขอใช้ไฟ

4.4 พนักงานสำรวจคำร้องขอใช้ไฟ ทำหน้าที่ตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคาร ตามคำร้องขอใช้ไฟ ให้เป็นไปตามมาตรฐาน ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคและกำหนดสายลำดับการจดหน่วย

4.5 พนักงานผู้บันทึกคำร้องขอใช้ไฟ ทำหน้าที่นำข้อมูลที่พนักงานสำรวจคำร้องขอใช้ไฟ ได้ตรวจสอบแล้ว โดยบันทึกข้อมูลดังกล่าวลงในระบบ SAP พร้อมทั้งกำหนดประเภทการใช้ไฟ และอัตราค่าไฟฟ้า

5. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)



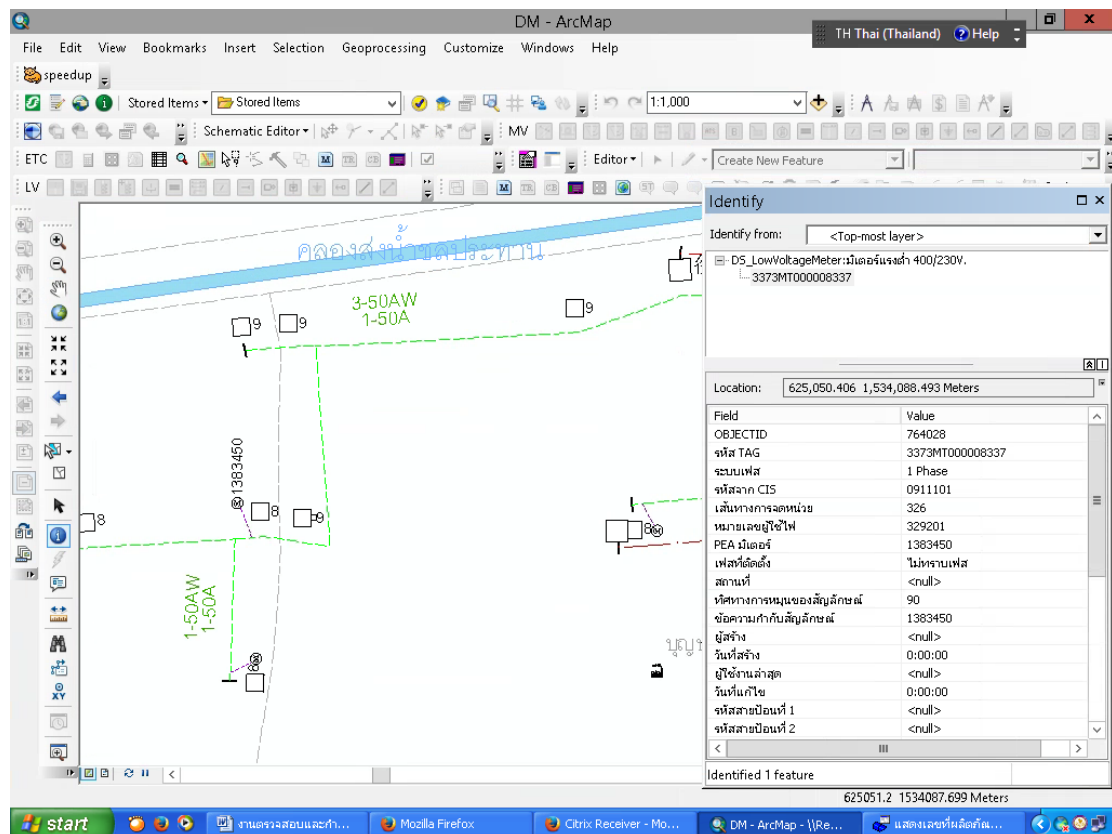
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 พนักงานรับคำร้องขอใช้ไฟ ส่งคำร้องให้ พนักงานสำรวจคำร้อง

6.2 พนักงานสำรวจคำร้อง ดำเนินการ

6.2.1 ตรวจสอบ ข้อมูลมิเตอร์ข้างเคียง สถานที่ขอใช้ไฟ

6.2.2 ตรวจสอบข้อมูลมิเตอร์ และระบบจำหน่าย เปรียบเทียบกัน ระหว่างติดตั้งจริง กับฐานข้อมูลระบบ GIS หรือ PEA MAP หากข้อมูล ไม่ตรงกัน ผบค. จะส่ง แผนผังข้อมูลดังกล่าวให้ ผมต., ผบป. ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องต่อไป



One Touch - Mozilla Firefox

gisc3.pea.co.th/peaonetouch/OneTouch.aspx?AOCHARNAME=I

PEAMAP One touch V.3

ค้นหาข้อมูล | คำนวณราคา (Package) | ติดตั้งมิเตอร์ | คำนวณราคา (Per Unit)

ค้นหาข้อมูล > ข้อมูลมิเตอร์

▼ เเื่อนไข

หมายเลขมิเตอร์ : 1383450

CA :

ชื่อ :

นามสกุล :

บ้านเลขที่ :

หมู่ :

ซอย/ถนน :

จังหวัด :

อำเภอ/เขต :

ตำบล/แขวง :

หมายเหตุ : ค้นหาจากหมายเลขมิเตอร์ หรือ เเื่อนไขอื่นๆอย่างน้อย 1 เเื่อนไข

ค้นหา

► ผลลัพธ์

พบผลลัพธ์จำนวน 1 รายการ

*คลิกที่รายการเพื่อแสดงรายละเอียด

ลำดับ	PEAND	ชื่อ-นามสกุล ลูกค้า	ที่อยู่
1	1383450	พณิพ อุณศิริ	- - 156/5 ม.4 มหาโพธิ์

« < หน้า 1 จาก 1 > » หน้า 10

มาตราส่วนนี้ไม่ปรากฏแผนที่ฐาน มาตราส่วน 1 : 1,128
x : 625,107,416 , y : 1,534,035,912 | lat : 13.87347 , long : 100.1578

©All Right Reserved 2016 By Provincial Electricity Authority; Contact us : peamap@pea.co.th

6.2.3 กำหนดลำดับสายการจดหน่วย

6.2.4 ตรวจสอบสายลำดับการจดหน่วย ที่กำหนดขึ้นใหม่เปรียบเทียบกับฐานข้อมูลในระบบ SAP มีความถูกต้องหรือไม่ หากพบว่า สายลำดับการจดหน่วยที่กำหนดขึ้นซ้ำซ้อนกับของเดิมในระบบ SAP ให้ดำเนินการกำหนดขึ้นใหม่ แล้วตรวจสอบให้ถูกต้อง ก่อนนำไปใช้งาน

รายงานรายละเอียดสายการจดหน่วย

ผู้ใช้ : C3NCICSO1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ไดอะแกรม : PED-400 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคนครศรีธรรมราช (11101) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
โปรแกรม : ZDMR308

สายการจดหน่วย : INCIO326 หมายเลขเครื่องจดหน่วย : 213 พื้นที่จดหน่วย : B Portion : B2
รวมทั้งสิ้น : 71 ราย : สร้าง MR : 1 วัน : 1 วัน : 0 วัน :

ลำดับ	เลขลำดับจด	หมายเลขผู้	หมายเลขการ	ชื่อ-นามสกุล	หมายเลข PE	ประเภทเขต	หมายเหตุ
48	328600	20003207062	6003350668	นาย เจริญ อุ่นศิริ	26198129	NORMAL	
49	328601	20003207102	6003350683	นาย ปราโมทย์ อุ่นศิริ	23365239	NORMAL	
50	328700	20018920760	6018664148	นาย สมศักดิ์ พรหมมี	30133169	NORMAL	ยังไม่
51	328800	20003207188	6003350694	นาย สนธิ โพธิ์สีดา	16660571	NORMAL	
52	328850	20019362389	6003350710	นาง รุ่งกานา แสงสงวน	30133187	NORMAL	
53	328900	20003207265	6003350722	นาง เลียน โพธิ์ศรีดา	5700367423	NORMAL	
54	329010	20003209355	6003350749	นาย สมศักดิ์ สุทธิเลิศทรัพย์	25237879	NORMAL	
55	329050	20019017180	6018750368	นาง กาญจนา อยู่ญาติมาก	5701358661	NORMAL	ยังไม่
56	329100	20003209378	6003350764	นาง หม่อม อยู่ศิริ	23895136	NORMAL	
57	329101	20003209410	6003350775	นางสาว น้อย อยู่ศิริ	8790389	NORMAL	
58	329120	20003209455	6003350791	นาย อองอาจ พิทักษ์กุล	26565107	NORMAL	
59	329121	20003209506	6003350801	นางสาว หงส์ อยู่ศิริ	18745990	NORMAL	
60	329150	20003209534	6003350816	นาง ฎิ อยู่ศิริ	26348920	NORMAL	
61	329201	20003209558	6003350828	นาย พายุ อุ่นศิริ	1383450	NORMAL	
62	329300	20003209633	6003350839	นาง เฉลียว แก้วกังวาล	29283957	NORMAL	
63	329301	20003209667	6003350850	นาย สมหมาย แก้วกังวาล	22030219	NORMAL	
64	329302	20017267104	6017175148	นางสาว นกมล แก้วกังวาล	29283686	NORMAL	ยังไม่
65	329303	20017796303	6017651636	นางสาว สมทรง แก้วกังวาล	29283952	NORMAL	ยังไม่
66	329304	20019338459	6019029961	นาย สุชาติ แก้วกังวาล	5701273166	NORMAL	ยังไม่
67	329305	20003209733	6003350863	นาย ชูชาติ แก้วกังวาล	26108463	NORMAL	
68	329310	20003209793	6003350880	นางสาว ดวงพร อางแรงค์	23146674	NORMAL	
69	329400	20003209858	6003350898	นาย หน พุกสุริวงศ์	26565111	NORMAL	
70	329500	20003209909	6003350961	นาง สติลา เสงี่ยมญาติ	14506416	NORMAL	
71	329501	20003209944	6003350973	นาย สมบัติ หล่อสารเกียรติ	25308539	NORMAL	

6.2.5 กรอกข้อมูล สายลำดับการจดหน่วยในคำร้องขอใช้ไฟ แล้วส่งให้พนักงานรับคำร้อง ดำเนินการต่อไป

7. มาตรฐานงาน

7.1 มาตรฐานงานของแต่ละกิจกรรม

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
1. ตรวจสอบมิเตอร์ข้างเคียงสถานที่ใช้ไฟ	1.1 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (3 ชั่วโมง)
2. ตรวจสอบข้อมูลเปรียบเทียบกับฐานข้อมูล GIS พร้อมกำหนดสายลำดับการจดหน่วย	2.1 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (5 นาที)
3. ตรวจสอบข้อมูลเปรียบเทียบกับฐานข้อมูล SAP พร้อมกรอกข้อมูลในคำร้อง	3.1 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (5 นาที)

7.2 ระยะเวลาในการดำเนินงานทั้งหมด 3.10 ชั่วโมง

8. ระบบติดตามประเมินผล

รายการตรวจสอบติดตาม	ผู้ตรวจติดตาม	ผู้รับการตรวจติดตาม	กรอบเวลาในการประเมินผล
1. รายงานประจำเดือน 2. อื่นๆ - ควบคุมภายใน - SLA	การประชุมประจำเดือน	ผู้ปฏิบัติงาน/แผนกของกระบวนการที่เกี่ยวข้อง	เดือนละ ครั้ง

9. เอกสารอ้างอิง

9.1 คู่มือการใช้โปรแกรม GIS

9.2 คู่มือการใช้โปรแกรม SAP

ภาคผนวก



ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement)

กระบวนการงานการขอใช้ไฟ (P3)

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ								เอกสารบันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมด.	ผปป.	ผกส.	เคลง.คอม.	ผบบ.	ผบท.	ผวด.	
	การขอ ใช้ไฟ (ลูกค้ารายใหม่ระบบแรงดันต่ำ)									
1	รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐาน - ตรวจสอบข้อมูลจากระบบ GIS ในเบื้องต้น - งานลงทะเบียน (Move-in) - สอบถามข้อมูลรายละเอียดของผู้ใช้ไฟ - ให้ผู้ใช้ไฟลงนามในข้อตกลงการใช้ไฟฟ้า - สำรองจัดติดตั้ง ใช้ไฟ/ตรวจสอบมาตรฐานการจัดตั้งระบบไฟฟ้า - กำหนด/ให้สายการอ่านหน่วย (หมายเลขผู้ใช้ไฟ) - ขออนุมัติติดตั้ง - สร้างรายการเรียกเก็บ (Sale Order) ค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ - แจ้งค่าใช้จ่ายผู้ใช้ไฟ	Start								- ใบคำร้องขอ ใช้ไฟ - หลักฐานประกอบการขอ ใช้ไฟ ตามระเบียบ กฟภ. ว่าด้วยการใช้ไฟฟ้าและบริการ พ.ศ. 2552 - อัตราค่าธรรมเนียมและค่าบริการ (อ.5) - ใบแจ้งค่าใช้จ่าย
2	รับชำระเงิน (ค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ และหลักประกันการใช้ไฟ) ก. กรณีการขอ ใช้ไฟ (ไม่ต้องขอย้ายเขตแรงต่ำ)									- ใบคำร้องขอ ใช้ไฟ - หลักประกันการใช้ไฟ ตามระเบียบ กฟภ. ว่าด้วยการใช้ไฟฟ้าและบริการ พ.ศ. 2552 - ใบเสร็จรับเงิน
3	คู่มือเครื่อง และส่งให้ ผมด.ดำเนินการ ตรวจสอบ CA									ตามมาตรฐานคุณภาพบริการที่ กฟภ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า (GSP-01) - ใบอนุมัติงานย่อย
4	- สร้าง/ปรับปรุงใบสั่งงาน (Work Order) - ติดตั้งมิเตอร์และสร้างประวัติมิเตอร์ (ลงทะเบียนมิเตอร์)									- ใบสั่งงาน (Work Order)
5	ปฏิบัติงาน (VMS)									
6	สร้าง/ปรับปรุง/ตรวจสอบ/บันทึกสายการจดหน่วย (จัดลำดับสายการอ่านหน่วย)									- ใบคำร้องขอ ใช้ไฟพร้อมใบสั่งงานที่บันทึกลงในระบบแล้วและเอกสารหลักฐานขอ ใช้ไฟ
7	ติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานให้บริการ ตามที่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟร้องขอ									รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานบริการของ กฟภ.

กระบวนการงาน P3 : กระบวนการขอใช้ไฟฟ้า

ผู้ให้บริการ	ลำดับที่	รหัส SLA	ขั้นตอนหลัก	ผลลัพธ์	ผู้ให้บริการ	เป้าหมาย
ผบค.		ผบค. P3 - 01	ผ.กรณีติดตั้งมิเตอร์ในขยายเขต - สอบถามข้อมูลรายละเอียด - ให้ผู้ขอใช้ไฟลงนามในข้อตกลงการใช้ไฟฟ้า - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน - สรุปรวจุดติดตั้งใช้ไฟ - ให้หมายเลขผู้ใช้ไฟ - ขออนุมัติติดตั้ง - แจ้งค่าไปจ่ายผู้ใช้ไฟ	ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้าที่ข้อมูลถูกต้อง หลักฐานครบถ้วน พร้อมใบแจ้งหนี้	ผบค.	
ผบค.		ผบค. P3 - 01	รับชำระค่าธรรมเนียมน (รับชำระเงินค่าธรรมเนียมนและเงินประกัน)	ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ที่ระบบเลขที่ใบเสร็จและวันที่รับชำระ ที่ถูกต้อง ครบถ้วน และส่งคืนผู้รับเงินใบคำร้องขอใช้ไฟ	ผบค.	
ผบค.		ผบค. P3 - 02	สร้างอนุมัติใบสั่งงาน เพื่อให้ ผบค. สร้างใบสั่งงานแยกจากใบคำร้อง	ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ที่มีการสร้างคำร้องลงในระบบพร้อมอนุมัติงาน ที่ถูกต้อง ครบถ้วน และส่งให้ ผบค. ภายในวันศุกร์ค่าชำระเงิน	ผบค.	
ผบค.		ผบค. P3 - 01	- สร้างใบสั่งงาน และติดตั้งมิเตอร์ - สร้างประวัติมิเตอร์ (ลงทะเบียนมิเตอร์) - จัดลำดับสายการอ่านหน่วย	- มีเอกสารประกอบครบถ้วน แนบส่งส่ง		
			ปฏิบัติงาน (WMS)	ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า พร้อมเอกสารประกอบ และข้อมูลการติดตั้ง มิเตอร์ในระบบ (มด.15) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	ผบค.	
ผบค.			บันทึกข้อมูล/ประวัติการอ่านหน่วย			
			- ตรวจสอบรายละเอียด ในใบสั่งงาน			

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	หมวด. P3	ชื่อ SLA:	การขอใช้ไฟฟ้า			
ผู้ให้บริการ		หมวด.		P3 การขอใช้ไฟฟ้า ติดตั้งมิเตอร์ใหม่		
SLA ของกระบวนการ:		ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง						
ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง						
รหัส SLA	ประเภทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
หมวด. P3 - 01	รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐาน - ตรวจสอบข้อมูลจากระบบ GIS ในเบื้องต้น - งานลงทะเบียน (Move-in) - สอดตามข้อมูลรายละเอียดของผู้ใช้ไฟฟ้า - ให้ผู้ใช้ไฟฟ้าลงนามในข้อตกลงการใช้ไฟฟ้า - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน - สำราจจุดติดตั้งไฟฟ้า/ตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งระบบไฟฟ้า - กำหนด/ให้สายการอ่านหน่วย (หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า) - ขออนุมัติติดตั้ง - สร้างรายการเรียกเก็บ (Sale Order) ค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ - แจ้งค่าใช้จ่ายผู้ใช้ไฟฟ้า	ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้าที่มีข้อมูลถูกต้อง หลักฐานครบถ้วน พร้อมใบแจ้งหนี้	มอบ.	ร้อยละของ ใบคำร้องที่ไม่มีข้อมูล หลักฐานครบถ้วน พร้อมใบแจ้งค่าใช้จ่าย	100%	รายงานผลรายเดือน
หมวด. P3 - 02	สร้าง-อนุมัติงานย่อย ที่มีการอนุมัติงานในระบบ พร้อมคำร้องขอใช้ไฟฟ้าที่มีเอกสารครบถ้วน	ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ที่มีการสร้างคำร้องลงในระบบพร้อมอนุมัติงาน ที่ถูกต้อง ครบถ้วนและส่งให้ มอบ. ภายในวันที่ลูกค้าชำระเงิน - มีเอกสารประกอบครบถ้วน แผนผังสังเขป	มอบ.	ร้อยละของ ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ที่มีการสร้างคำร้องลงในระบบพร้อมอนุมัติงานย่อย ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	100%	รายงานผลรายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

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

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA: ผู้ให้บริการ	แบบ. P3	ชื่อ SLA: แบบ. P3	การขอใช้ไฟฟ้า			
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 และมีเงินประกันในคำร้องขอใช้ไฟฟ้า	แบบ.	รายละเอียดของใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า พร้อมใบแจ้งหนี้ที่ระบุเลขที่ใบเสร็จและวันที่รับชำระ ชื่อผู้รับเงิน ที่ถูกต้อง ครบถ้วน และส่งคืน แบบ. ภายในวันที่ลูกค้าชำระเงิน ก่อนเวลา 10.00 น.และ 15.30 น.	100%	รายเดือน

แผนการเฝ้าระวัง
กระบวนการ P3 : กระบวนการขอใช้ไฟฟ้า

ลำดับ ของการ บริการ	ขั้นตอนกระบวนการบริการ	ความผิดพลาด (Failure) ที่อาจเกิดขึ้นได้	ระดับ ความเสี่ยง LC=R	มาตรการควบคุม	คำควบคุม	การตรวจติดตาม	การแก้ไข
1	รับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า	- เอกสารหลักฐานไม่ครบถ้วน	2x2=4	ใช้ระเบียบหลักเกณฑ์	มีผู้ปฏิบัติงานทำหน้าที่	หมั่นเป็นผู้ตรวจสอบผล	การประชาสัมพันธ์ให้ผู้ขอใช้ไฟฟ้า
	กรณีขอติดตั้งมิเตอร์ (ไม่ต้องขยายเขต)	- พนักงานรับยื่นไม่ครบถ้วน ไม่ทราบแนวทางการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง	3x3=9	ใช้ระเบียบหลักเกณฑ์	รับคำร้องขอติดตั้ง ขอคำแนะนำชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน	การปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด หมั่นเป็นผู้ตรวจสอบผลการ การปฏิบัติงาน	ทราบ/ อบรมพนักงาน จัดประชุม ชี้แจง/อบรมพนักงาน เพื่อให้ทราบแนวทางที่ถูกต้อง
	กรณีขอขยายเขตระบบจำหน่าย	- ดำเนินการไม่ถูกต้องตามระเบียบ	3x3=9	ใช้หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติ เกี่ยวกับงานก่อสร้างของ กฟภ. ปี 2538	ขอคำแนะนำที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน	หมั่นเป็นผู้ตรวจสอบผล การปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด	จัดประชุม ชี้แจง/อบรมพนักงาน เพื่อให้ทราบแนวทางที่ถูกต้อง
2	การตรวจสอบการติดตั้งระบบไฟฟ้าภายใน (เพื่อให้การติดตั้งถูกต้องเป็นไปตาม มาตรฐาน กฟภ.)	- พนักงานยังขาดทักษะ/ ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน	2x3=6	ไม่มาตรฐานติดตั้งทางไฟฟ้า สำหรับประเทศไทย ปี 2545	ข้อกำหนด/มาตรฐานที่ ถูกต้อง ครบถ้วน	หมั่นตรวจสอบ ความพร้อมในการปฏิบัติงาน อย่างใกล้ชิด	จัดประชุม ชี้แจง/อบรมพนักงาน เพื่อให้ทราบแนวทางที่ถูกต้อง
3	การสำรวจ ออกแบบ งานขยายเขต ระบบจำหน่าย	- การออกแบบไม่เหมาะสมกับ สภาพหน้างาน	2x3=6	- ทำการตรวจสอบสภาพหน้างาน อย่างละเอียด - แบบมาตรฐานการก่อสร้าง ระบบไฟฟ้า AO-A9	ข้อมูลชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน	หมั่นตรวจสอบ ความพร้อมในการปฏิบัติงาน อย่างใกล้ชิด	จัดประชุม ชี้แจง/อบรมพนักงาน เพื่อให้ทราบแนวทางที่ถูกต้อง
4	ขั้นตอนการติดค่าธรรมเนียม (เพื่อให้การเรียกเก็บค่าธรรมเนียม การใช้ไฟฟ้าและการติดตั้งตาม ระเบียบ กฟภ.)	พนักงานเรียกเก็บค่าธรรมเนียม และค่าบริการไม่ถูกต้อง ครบถ้วน	1x3=3	ใช้ระเบียบหลักเกณฑ์ กฟภ. ว่าด้วยอัตราค่าธรรมเนียม การใช้ไฟฟ้า ๑.1 หลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติ สำหรับภาคการค้าไฟฟ้า ทุกประเภท ๑.5 อัตราค่าธรรมเนียม การใช้ไฟฟ้าและค่าบริการ ข้อกำหนด TSIC	ค่าธรรมเนียมที่ถูกต้อง ครบถ้วน	หมั่นตรวจสอบ/ติดตาม/ แก้ไข อย่างใกล้ชิด	จัดประชุม ชี้แจง อบรมพนักงาน ให้ทราบแนวทางวิธีปฏิบัติ ที่ถูกต้อง
5	การประมาณการ คิดค่าใช้จ่าย งานขยายเขตระบบจำหน่าย (เพื่อให้การคิดค่าใช้จ่ายให้กับผู้ใช้ ไฟฟ้าถูกต้องตามระเบียบ กฟภ.)	การคิดค่าใช้จ่ายไม่ถูกต้อง ครบถ้วน	3x3=9	1.คู่มืออัตราประมาณการ 2.ระเบียบหลักเกณฑ์ กฟภ. ว่าด้วยอัตราค่าธรรมเนียม การใช้ไฟฟ้า	ค่าใช้จ่ายที่ถูกต้อง ครบถ้วน	หมั่นตรวจสอบ/ติดตาม/ แก้ไข อย่างใกล้ชิด	จัดประชุม ชี้แจง อบรมพนักงาน ให้ทราบแนวทางวิธีปฏิบัติ ที่ถูกต้อง
6	ขั้นตอนการติดตั้งมิเตอร์และจ่ายไฟ ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้มีไฟฟ้าใช้ตาม มาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.)	ติดตั้งมิเตอร์ไม่ทันตามมาตรฐาน คุณภาพบริการ	2x3=6	1.หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติ เกี่ยวกับมิเตอร์	ดำเนินการให้เป็นไปตาม หลักเกณฑ์	หมั่นเป็นผู้ตรวจสอบผล การปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ	จัดประชุม ชี้แจง อบรมพนักงาน ให้ทราบแนวทางวิธีปฏิบัติ ที่ถูกต้อง

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนการ: P3 กระบวนการขอใช้ไฟฟ้า

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวนงานทั้งหมด ที่ผู้ให้บริการส่งมอบ (A)	จำนวนงาน ทั้งหมดที่ ผู้รับบริการได้รับ (B)	ไม่ได้ผลตามที่ ต้องการ (C)	สาเหตุ (D)
ผด.	1	ผด. P3 - 01	ผบ.	ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้าที่มีข้อมูลถูกต้อง หลักฐาน ครบถ้วน พร้อมใบแจ้งหนี้				
ผด.	2	ผด. P3 - 02	ผด.	ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ที่มีการสร้างคำร้องลงในระบบ พร้อมอนุมัติงาน ที่ถูกต้อง ครบถ้วน และส่งให้ ผมด. ภายในวันที่ลูกค้าชำระเงิน - มีเอกสารประกอบครบถ้วน แผนผังสังเขป				
ผบ.	1	ผบ. P3 - 01	ผด.	ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ที่ระบุเลขที่ใบเสร็จและวันที่รับชำระ ที่ถูกต้อง ครบถ้วน และมีงบงานผู้รับเงินในคำร้องขอใช้ไฟ				
ผด.	1	ผด. P3 - 01	ผบ.	ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า พร้อมเอกสารประกอบ และ ข้อมูลการติดตั้งมิเตอร์ในระบบ (มด.15) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา				

กฎระเบียบ/คำสั่งที่เกี่ยวข้อง



บันทึก

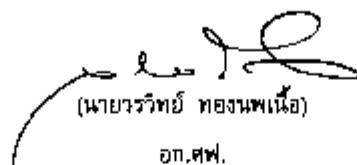
กองดำเนินการ (อภ.นท.)	26 ต.ค. 2552
เลขที่ 2491	วันที่ 26 ต.ค. 2552
เรื่อง 41.18	

จาก กทฟ. ถึง กทภ.
เลขที่ ศฟ. (ปท.) 1413/2552 วันที่ 26 ต.ค. 2552
เรื่อง ขอดความอนุเคราะห์แจ้งเวียน ระเบียบ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วยการใช้ไฟฟ้าและบริการ
อ้างถึง พ.ศ. 2552

เรียน คท.นท.

กทฟ. ขอดความอนุเคราะห์ กทภ. เพื่อโปรดแจ้งเวียนอนุมัติ ผวก. ลว. 20 ต.ค. 2552 ตามบันทึกเลขที่ ศฟ. (ปท.) 1339/2552 ลว. 16 ต.ค. 2552 เรื่อง ขออนุมัติปรับปรุง แก้ไข ระเบียบ กทภ. ว่าด้วยการใช้ไฟฟ้าและบริการ พ.ศ. 2534 ในหัวข้อ “ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง กทภ.” โดยแจ้งเวียน “ระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วยการใช้ไฟฟ้าและบริการ พ.ศ. 2552” ทางระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ให้หน่วยงานสังกัด กทภ. ทราบ และถือปฏิบัติต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง


(นายวิทย์ ทองนงนุ้ย)
อภ.ศฟ.

กองเศรษฐกิจพลังงานไฟฟ้า.

รายชื่อผู้จัดทำ

- | | |
|----------------------------|--|
| 1. นายณัฐวัฒน์ ทัพพ์พัฒนะ | หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า การไฟฟ้าอำเภอ นครชัยศรี |
| 2. นายประสิทธิ์ เอี่ยมลิ้ม | วิศวกรระดับ 6 แผนกบริการลูกค้า การไฟฟ้าอำเภอ นครชัยศรี |