



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการ ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล
การดำเนินงานการให้บริการตามที่ถูกค้า/ผู้ใช้ไฟร้องขอ
(ปรับปรุงครั้งที่ 1)

สายงานการไฟฟ้าภาค 3

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 ภาคกลาง

จังหวัดนครปฐม

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพราน

อนุมัติ

(ลงชื่อ).....

(นายอนุสรณ์ บุญศิริ)

ตำแหน่ง ผจก.กฟอ.สามพราน

/ /

A-WM-01

คำนำ

แผนกบริการลูกค้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพราน ได้รับมอบหมายหน้าที่ในการดำเนินการจัดทำ ทบทวนและปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) กระบวนการงาน ติดตามตรวจสอบ และประเมินผล การดำเนินงานการให้บริการตามที่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟร้องขอ

หนังสือคู่มือการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ ภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใช้เป็นแนวทางในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ให้เป็นรูปแบบเดียวกัน อันจะส่งผลให้ทุกหน่วยงานมีคู่มือการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานต่อไป

อนึ่ง หากมีข้อเสนอแนะ หรือข้อสงสัยประการใด กรุณาติดต่อสอบถามที่แผนกบริการลูกค้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพราน โทร. (33) 14235

แผนกบริการลูกค้า
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพราน
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 ภาคกลาง (นครปฐม)

สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์ (Objective)	1
2. ขอบเขต (Scope)	
3. คำจำกัดความ (Definition)	1
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibility)	3
5. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)	4
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)	5
7. มาตรฐานงาน (Performance Standard)	6
8. ระบบติดตามประเมินผล (Evaluation)	7
9. เอกสารอ้างอิง (Reference Document)	
10. แบบฟอร์มที่ใช้ (Form)	
11. ระบบ SAP/ ระบบ Software/ โปรแกรมสำเร็จรูปอื่น ๆ/เครื่องมืออื่นๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	
12. ภาคผนวก (Appendix)	8
ตัวอย่างแบบฟอร์ม (Sample Forms)	9
- รายงานสรุปจำนวนคำร้องขอ	10
- คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานรายงานสรุปประเภทคำร้อง	14
กฎระเบียบ/คำสั่งที่เกี่ยวข้อง (Regulations / Order related)	26
อื่นๆ	31
- ความคุ้มครองภายใน	32
- ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA)	33
รายชื่อผู้จัดทำ (List Provider)	35

1. วัตถุประสงค์ (Objective)

เพื่อให้ กฟภ. มีกระบวนการภายใน (Internal Process) และแบบฟอร์มมาตรฐานเกี่ยวกับการจัดทำกระบวนการงาน ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานการให้บริการ ตามที่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟร้องขอ และคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ที่มีมาตรฐาน รวมทั้งมีข้อมูลในการบริหารจัดการองค์กร โดยมุ่งเน้นการพัฒนากระบวนการ (Process Oriented) เช่นเดียวกับองค์กรชั้นนำอื่น ๆ

2. ขอบเขต (Scope)

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) กระบวนการงาน ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานการให้บริการ ตามที่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟร้องขอ (ปรับปรุงครั้งที่ 1) ครอบคลุมขั้นตอนการดำเนินงาน ตั้งแต่แผนกบริการลูกค้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพราน ทบพวนและปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน ขออนุมัติหลักการ ชี้แจงและประสานให้ส่วนที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการดำเนินการตามแบบฟอร์มมาตรฐานนี้ เมื่อดำเนินการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานแล้วเสร็จ ส่งให้ กองระบบงานธุรกิจพิจารณาคู่มือการปฏิบัติงาน (หากไม่มีการแก้ไขปรับปรุง) หน่วยงานเจ้าของกระบวนการนำเสนอขอความเห็นชอบ/อนุมัติผู้บริหารระดับสูงของแต่ละสายงาน โดยกองระบบงานธุรกิจ และ เจ้าของกระบวนการ จะรวบรวมจัดทำเป็นเอกสารเผยแพร่ต่อหน่วยงาน อื่น ๆ รวมทั้งติดตามการปรับปรุงและพัฒนาคู่มืออย่างต่อเนื่อง

3. คำจำกัดความ (Definition)

3.1 คำร้องขอ คือ เรื่องที่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟร้องขอ ให้ ผบค. ดำเนินการหรืองดดำเนินการ ที่มีการบันทึกข้อมูลผ่านระบบ SAP IS-U CS (ใบคำร้องมีเลขที่กำกับ) เท่านั้น

3.2 ผบค. คือ แผนกบริการลูกค้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพราน

3.3 คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) กระบวนการงาน ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานการให้บริการ ตามที่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟร้องขอ (ปรับปรุงครั้งที่ 1) เปรียบเสมือนแผนที่บอกทางทำงานที่มีจุดเริ่มต้น และจุดสิ้นสุดของกระบวนการงาน ระบุถึงขั้นตอนและรายละเอียดของกระบวนการงานต่างๆ มักจัดทำขึ้นสำหรับงานที่มีความซับซ้อน มีหลายขั้นตอน และเกี่ยวข้องกับหลายแผนก สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานไว้อ้างอิง มิให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

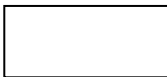
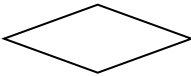
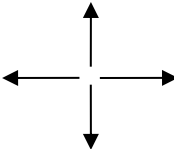
3.4 วัตถุประสงค์ (Objective) คือ การชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงวัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของกระบวนการงานนี้ขึ้นมา

3.5 ขอบเขต (Scope) คือ การชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงขอบเขตของกระบวนการงานในคู่มือว่าครอบคลุมตั้งแต่ขั้นตอนใด หน่วยงานใด ที่ใดและเมื่อใด

3.6 คำจำกัดความ (Definition) คือ การชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงคำศัพท์เฉพาะซึ่งอาจเป็นภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษหรือคำย่อที่กล่าวถึงภายใต้ระเบียบปฏิบัตินั้น ๆ เพื่อให้เป็นที่เข้าใจตรงกัน

3.7 หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ การชี้แจงให้ผู้อ่านทราบว่ามิใครบ้างที่เกี่ยวข้องกับระเบียบปฏิบัตินั้น ๆ โดยมักจะเรียงจากผู้มีอำนาจหรือตำแหน่งสูงสุดลงมา

3.8 พังการไหลของกระบวนการงาน (Work Flow Chart) คือ การใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการเขียนแผนผังการทำงานเพื่อให้เห็นถึงลักษณะและความสัมพันธ์ก่อนหลังของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการทำงาน

- | | | |
|-------|---|---|
| 3.7.1 |  | คือ จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ |
| 3.7.2 |  | คือ กิจกรรมและการปฏิบัติงาน |
| 3.7.3 |  | คือ การตัดสินใจ |
| 3.7.4 |  | คือ ทิศทาง/การเคลื่อนไหวของงาน |
| 3.7.5 |  | คือ จุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน เช่น กรณีการเขียนกระบวนการไม่สามารถจบได้ภายใน 1 หน้า |
| 3.7.6 |  | คือ เอกสาร/รายงาน |
| 3.7.7 |  | คือ ฐานข้อมูล |

3.9 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure) คือ การอธิบายขั้นตอนการทำงานอย่างละเอียดว่าทำอะไร ที่ไหน อย่างไร เมื่อใด โดยสามารถจัดทำได้ในรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ การใช้ข้อความอธิบาย การใช้แผนภูมิ เป็นต้น

3.10 มาตรฐานงาน (Performance Standard) คือ การอธิบายข้อกำหนดในการปฏิบัติงาน แบ่งเป็นมาตรฐานระยะเวลา และมาตรฐานในเชิงคุณภาพ เช่น ความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของข้อมูล ความผิดพลาด ความคุ้มค่าของงาน เป็นต้น

3.11 ระบบติดตามประเมินผล (Evaluation) คือ การกำหนดรูปแบบและระยะเวลาในการติดตาม เช่น ทุก 3 เดือน ทุก 6 เดือน หรือ ทุก 1 ปี เป็นต้น เพื่อใช้ติดตามผลการปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนด

3.12 เอกสารอ้างอิง (Reference Document) คือ การชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงเอกสารอื่นใดที่ต้องใช้ประกอบคู่มือหรืออ้างอิงถึงกันเพื่อให้การปฏิบัติงานนั้น ๆ สมบูรณ์ ได้แก่ ระเบียบปฏิบัติ พระราชบัญญัติ กฎหมาย วิธีการทำงาน หรือเรื่องอื่น ๆ เป็นต้น

3.13 แบบฟอร์มที่ใช้ (Form) คือ การชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการบันทึกข้อมูลของผู้เกี่ยวข้อง ในการปฏิบัติงานของกระบวนการนั้น ๆ

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibility)

4.1 ผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ทำหน้าที่ พิจารณา/อนุมัติหลักการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

4.2 กองระบบงานธุรกิจ (Facilitator) ทำหน้าที่ ในการศึกษาวิเคราะห์เสนอแนะและติดตามแนวทางในการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน บริหารจัดการเพื่อพัฒนาปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานขององค์กร จัดทำแนวทางมาตรฐานงาน คู่มือการปฏิบัติงานและระบบประกันคุณภาพ

4.3 ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพราน ทำหน้าที่ พิจารณา/อนุมัติการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงานตนเอง

4.4 แผนกบริการลูกค้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพราน และคณะทำงาน ทำหน้าที่ในการวางแผน ออกแบบ คัดเลือก จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ประเมินผล และการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน

5. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)

ชื่อกระบวนการ : กระบวนการ ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล การดำเนินงานการให้บริการ ตามที่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟร้องขอ		ผู้รับผิดชอบ : แผนกบริการลูกค้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพราน		ตัวชี้วัดของกระบวนการ : ทุกวันที่ 5 ของเดือน	
ผู้ส่งมอบ/ กระบวนการก่อนหน้า	ปัจจัยนำเข้า	ขั้นตอน และ ผู้รับผิดชอบ	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลูกค้า/ผู้นำไปใช้ กระบวนการถัดไป	กรอบเวลา / ตัวชี้วัด
Suppliers	Inputs	Processes	Outputs	Customers	Time / Indicators
งานบริการ รับคำร้อง ผบค.	ระบบงาน SAP-ISU-CS คำร้องขอ ที่มีการสร้างใน ระบบ IS-U CS ผบค.	เริ่มต้น ↓ ตรวจสอบคำร้องขอ ระบบ IS-U CS ① ผบค. ↓ ตรวจสอบและประเมินผล รายงานตามประเภทคำร้องขอ ② ผบค. ↓ รายงาน สรุปผลการดำเนินงาน ③ ผบค. ↓ อนุมัติ ④ ผจก. ↓ ⑤ ติดตาม ตรวจสอบและประเมินผล			1 วัน
					1 วัน
					1วัน
					1วัน
			รายงานผล การดำเนินงาน การให้บริการตามที่ ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟร้องขอ ผบค.	ส่วนที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการต่อไป ผบค. ผมต. ผบป. ผกส. ผบป.	ทุกวันที่ 5 ของ เดือน

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)

6.1 ผบค. ตรวจสอบคำร้องขอ ในระบบงาน SAP (IS-U CS)

- 6.1.1 T-code CIC0 (คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานรายงานสรุปประเภทคำร้อง)
- 6.1.2 T-code ZCSR124 (รายงานคำร้องที่ยังไม่ได้เปิดใบงาน)

6.2 ผบค. ตรวจสอบและประเมินผลตามประเภทคำร้องขอ

- 6.2.1 CS012 – รายงานสรุปประเภทคำร้อง
- 6.2.2 CS014 – รายงานคำร้องที่ดำเนินการแล้วเสร็จ
- 6.2.3 CS121 – รายงานคำร้องที่ยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ (Y3, Y4)
- 6.2.4 CS122 – รายงานคำร้องที่ยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ (Y1)
- 6.2.5 CS123 – รายงานคำร้องขอขยายเขตฯ ที่ยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ (Y2)
- 6.2.6 CS181 – รายงานสรุปค่าบริการและการขาย
- 6.2.7 ZCSR124 – รายงานคำร้องที่ยังไม่ได้เปิดใบงาน

6.3 รายงานสรุปผลการดำเนินงาน

- 6.3.1 ZCS012 – รายงานสรุปประเภทคำร้อง
- 6.3.2 ZCS014 – รายงานคำร้องที่ดำเนินการแล้วเสร็จ
- 6.3.3 ZCS121 – รายงานคำร้องที่ยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ (Y3, Y4)
- 6.3.4 ZCS122 – รายงานคำร้องที่ยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ (Y1)
- 6.3.5 ZCS123 – รายงานคำร้องขอขยายเขตฯ ที่ยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ (Y2)
- 6.3.6 ZCSR124 – รายงานคำร้องที่ยังไม่ได้เปิดใบงาน
- 6.3.7 ZCS181 – รายงานสรุปค่าบริการและการขาย

6.4 ขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติ โดยผู้จัดการเป็นผู้ลงนามอนุมัติ

- 6.4.1 พิจารณาความคุ้มค่าและความผิดพลาดของงานที่ติดตาม

6.5 กระบวนการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผล

- 6.5.1 ผบค.รายงานผลการดำเนินงานประจำเดือน ทุกวันที่ 5 ของเดือนถัดไป
- 6.5.2 ส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการติดตามต่อไป

7. มาตรฐานงาน (Performance Standard)

7.1 มาตรฐานงานของแต่ละกิจกรรม

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
1. ตรวจสอบคำร้องขอ ในระบบงาน IS-U CS	1.1 เอกสารประกอบคำร้องครบถ้วน 1.2 สร้างคำร้องขอในระบบ 1.3 ลงข้อมูลในระบบครบถ้วน 1.4 อนุมัติ 1.5 ตั้งหนี้แจ้งค่าใช้จ่าย 1.6 ชำระเงิน (เลขที่ใบเสร็จรับเงิน) 1.7 ระยะเวลาที่ดำเนินการแล้วเสร็จ 1.8 ส่วนที่เกี่ยวข้องต้องดำเนินการต่อไป
2. ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงาน	2.1 วันที่รับรับคำร้อง 2.2 วันที่ชำระเงิน(เลขที่ใบเสร็จรับเงิน) 2.3 วันที่ดำเนินการแล้วเสร็จ
3. รายงานสรุปผลการดำเนินงาน	3.1 ผลการดำเนินงานที่ครบถ้วน 3.2 ระยะเวลาที่ดำเนินการแล้วเสร็จ 3.3 ดำเนินการแล้วเสร็จตามที่กำหนด
4. ผก.อนุมัติ	4.1 ความถูกต้อง สมบูรณ์ของข้อมูล 4.2 ความคุ้มค่าและความผิดพลาดของงาน 4.3 ระยะเวลาดำเนินการตามที่กำหนด
5. ติดตาม ตรวจสอบและประเมินผล	5.1 ติดตามผลการปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนด 5.2 ติดตามรายการที่ระบุตรวจสอบติดตาม 5.3 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (ทุกวันที่ 5 ของเดือน)

7.2 มาตรฐานงานในภาพรวมของกิจกรรม

7.2.1 การดำเนินการอย่างต่อเนื่องเป็นระบบ และมีมาตรฐานชัดเจน

7.2.2 มีกระบวนการ และคู่มือปฏิบัติงานที่มีมาตรฐาน รวมทั้งมีข้อมูลในการบริหารจัดการองค์กร โดยมุ่งเน้นการพัฒนาด้านกระบวนการ (Process Oriented) เช่นเดียวกับองค์กรชั้นนำ

7.3 ระยะเวลาแล้วเสร็จทั้งกระบวนการ 5 วัน

8. ระบบติดตามประเมินผล (Evaluation)

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

9. เอกสารอ้างอิง (Reference Document)

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

9.2 คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) สายงานการไฟฟ้าภาค 3 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคกลาง จังหวัดชลบุรี การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอศรีราชา 30 ก.ย. 2558

9.3 อนุมัติที่ อข.ก.3 ลว. 7 มิ.ย. 2559 แผนการดำเนินงานและมอบหมายการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ตามหน้าที่ความรับผิดชอบ

10. แบบฟอร์มที่ใช้ (Form)

10.1 แบบฟอร์มรายงานสรุปจำนวนคำร้องขอ

10.2 คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานรายงานสรุปประเภทคำร้อง

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

11.1 ระบบงาน SAP/ Microsoft Word , Excel / Acrobat / Visio / Computer / Printer / Paper

ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบฟอร์ม

รายงานสรุปจำนวนคำร้องขอใช้ไฟ (Y1S)

ลำดับ	รายการ	รหัส	สรุปจำนวนคำร้อง (ราย)				
			คำร้อง (ZCSR012)	ดำเนินการ แล้วเสร็จ (ZCSR014)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (ZCSR122)	ยังไม่เปิด ใบงาน (ZCSR124)	ค่าบริการ และการขาย (ZCSR181)
1	ขอติดตั้งมิเตอร์ใหม่	S101					
2	ขอใช้ไฟฟ้าชั่วคราว	S102					
3	ขอใช้ไฟฟ้าสาธารณะ	S103					
4	ขอต่อกลับการใช้ไฟฟ้า	S104					
5	ขอยกเลิกการใช้ไฟฟ้า	S105					
6	ขอย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบ	S106					
7	ขอโอนเปลี่ยนชื่อกรณี เปลี่ยนเจ้าของ	S107					
8	ขอเพิ่มขนาดมิเตอร์และ อุปกรณ์ประกอบ	S108					
9	ขอลดขนาดมิเตอร์และ อุปกรณ์ประกอบ	S109					
10	ขอเปลี่ยนประเภทมิเตอร์	S110					
11	ขอแก้ไขข้อมูลประวัติ	S111					
12	ขอเปลี่ยนประเภท การใช้ไฟฟ้า	S112					
13	ขอเปลี่ยนมิเตอร์กรณี ชำรุด	S113					
14	ขอตัดฝากมิเตอร์ โดยไม่ใช้ไฟฟ้า	S114					
15	ขอตัดฝากมิเตอร์ใช้ไฟฟ้า เพื่อแสงสว่าง ไม่ลด CT	S115					
16	ขอตัดฝากมิเตอร์ใช้ไฟฟ้า เพื่อแสงสว่าง ลด CT	S116					
17	ขอหยุดซ่อมเครื่องจักร ประจำปี	S117					
18	ขอใช้ไฟฟ้าชั่วคราว แบบเหมาจ่าย	S118					
19	ขอใช้ไฟผู้โทรศัพท์ต่อตรง	S119					
20	อื่นๆ	S199					
	รวม						

รายงานสรุปจำนวนคำร้องขอขยายเขต (Y2S)

ลำดับ	รายการ	รหัส	สรุปจำนวนคำร้อง (ราย)				
			คำร้อง (ZCSR012)	ดำเนินการ แล้วเสร็จ (ZCSR014)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (ZCSR123)	ยังไม่เปิด ใบงาน (ZCSR124)	ค่าบริการ และการขาย (ZCSR181)
1	ขอขยายเขตไฟฟ้าใหม่	S201					
2	ขอติดตั้งหม้อแปลงชั่วคราว	S202					
3	ขอปรับปรุงระบบจำหน่าย ภายใน	S203					
4	ขอเปลี่ยนเพิ่ม-ลด ขนาดหม้อแปลง	S204					
5	ขอย้ายแนวเสาและ/หรือ อุปกรณ์ต่างๆ	S205					
6	ขอขยายเขตโดยงบโครงการฯ	S206					
7	ขอขยายเขตก่อสร้างสายส่ง	S207					
8	ขอก่อสร้างสถานีไฟฟ้า	S208					
9	ขอขยายเขตติดตั้ง ไฟฟ้าสาธารณะ	S209					
10	อื่นๆ	S229					
	รวม						

รายงานสรุปจำนวนคำร้องขอใช้บริการ (Y3S)

ลำดับ	รายการ	รหัส	สรุปจำนวนคำร้อง (ราย)				
			คำร้อง (ZCSR012)	ดำเนินการ แล้วเสร็จ (ZCSR014)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (ZCSR121)	ยังไม่เปิด ใบงาน (ZCSR124)	ค่าบริการ และการขาย (ZCSR181)
1	ขอซ่อมแซมอุปกรณ์ไฟฟ้า	S301					
2	ขอตรวจสอบและบำรุงรักษา สวิตช์เกียร์	S302					
3	ขอตรวจสอบและบำรุงรักษาเคเบิล	S303					
4	ขอตรวจสอบและบำรุงรักษารีเลย์	S304					
5	ขอบำรุงรักษาหม้อแปลง	S305					
6	ขอแก้ไขและบำรุงรักษาระบบ จำหน่าย	S306					
7	ขอแก้ไข/บำรุงรักษาระบบจำหน่าย โดย Hot line	S307					
8	ขอตรวจสอบระบบไฟฟ้าพร้อม ออกไปรับรอง	S308					
9	ขอตรวจหาจุดร้อน/จุดสัมผัส ทางไฟฟ้า	S309					
10	ขอปรึกษาด้านวิศวกรรมไฟฟ้า/ ตรวจรับรองระบบ	S310					
11	ขอปรึกษาด้านวิศวกรรมและ ก่อสร้าง	S311					
12	ขอทดสอบอุปกรณ์ไฟฟ้า	S312					
13	ขอทดสอบหม้อแปลงไฟฟ้า	S313					
14	ขอเข้าฉนวนครอบสายไฟฟ้า	S314					
15	ขอเข้าหม้อแปลง	S315					
16	ขอเข้าเครื่องกำเนิดไฟฟ้า	S316					
17	ขอติดตั้งมิเตอร์เปรียบเทียบ TOU	S317					
18	ขอซื้อมิเตอร์/อุปกรณ์ไฟฟ้า	S318					
19	ขอซื้อข้อมูล Load Profile	S319					
20	ขอติดตั้งมิเตอร์เปรียบเทียบ กรณีผิดปกติ	S320					
21	ขอแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง	S321					
22	ขอบำรุงรักษาระบบจำหน่ายไฟฟ้า แบบPackage	S322					
23	ขอบริการอื่นๆ	S399					
	รวม						

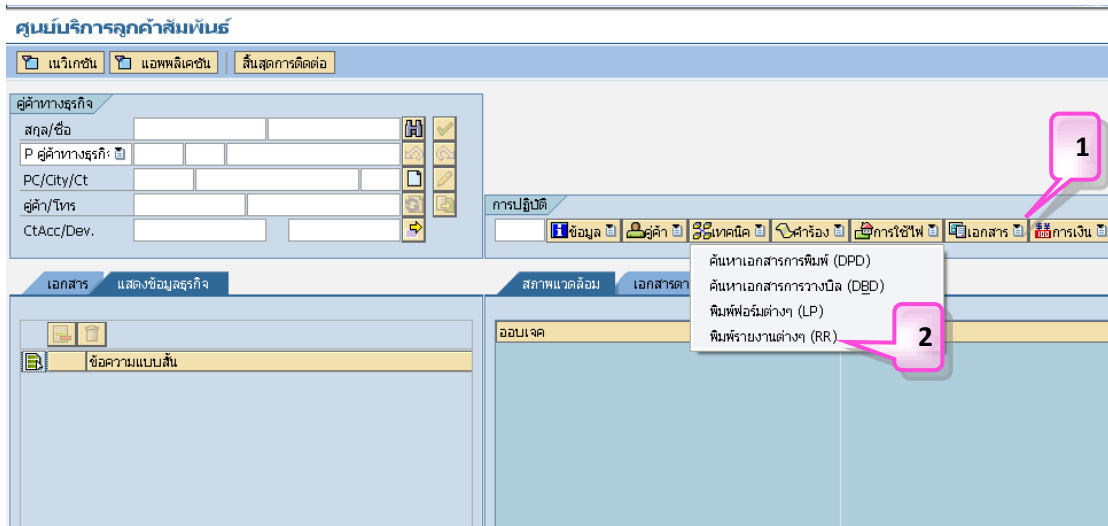
รายงานสรุปจำนวนคำร้อง-ข้อร้องขอ (Y4S)

ลำดับ	รายการ	รหัส	สรุปจำนวนคำร้อง (ราย)				
			คำร้อง (ZCSR012)	ดำเนินการ แล้วเสร็จ (ZCSR014)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (ZCSR121)	ยังไม่เปิด ใบงาน (ZCSR124)	ค่าบริการ และการขาย (ZCSR181)
1	อื่นๆ	S499					
2	ขอรับเงินประกัน การใช้ไฟฟ้าคั้น	S4A1					
3	ขอรับเงินประกัน คาปาซิเตอร์คั้น	S4A2					
4	ขอรับเงินประกัน หม้อแปลงไฟฟ้าคั้น	S4A3					
5	ขอรับเงินค่าขยายเขตระบบ จำหน่ายไฟฟ้าคั้น	S4A4					
6	ขอรับค่าปรับตามมาตรฐาน การให้บริการ	S4A5					
7	ขอเข้าพื้นที่โฆษณา	S4B1					
8	ขอเข้าที่ดิน	S4B2					
9	ขอเข้าพาดสายโทรคมนาคม	S4B3					
10	ขอเข้าสาย Fiber Optic	S4B4					
11	ขอสิทธิใช้ไฟฟ้าฟรี – ทหารผ่านศึก	S4C1					
12	ขอสิทธิใช้ไฟฟ้าฟรี – กรรมการ	S4C2					
13	ขอสิทธิใช้ไฟฟ้าฟรี – หน่วยงานราชการ	S4C3					
14	ขอซื้อที่ดิน	S4D1					
15	ขอชำระค่าไฟฟ้า โดยหักจากบัญชีเงินฝาก	S4D2					
16	ขอพิมพ์โฆษณา หลังใบแจ้งหนี้/ใบเสร็จ	S4D3					
17	ขอใช้ไฟฟ้าที่ กฟภ. สนับสนุน	S4D4					
	รวม						

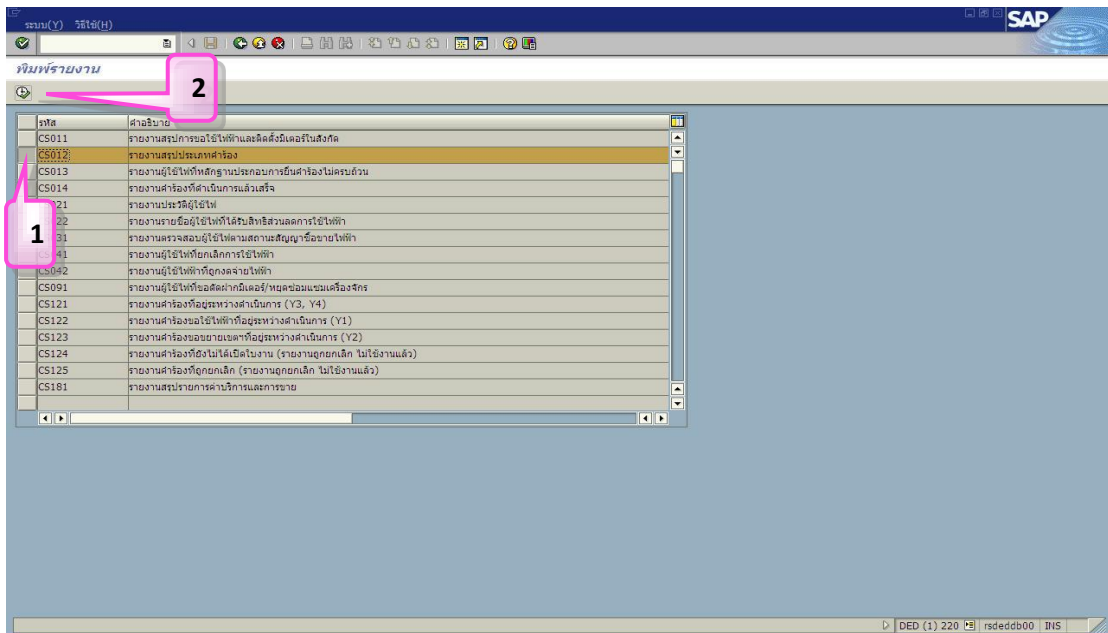
คู่มือขั้นตอน

การปฏิบัติงานรายงานสรุปประเภทคำร้อง

หน้าจอศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ (CIC0)



- 1.Tab เอกสาร
- 2.คลิกเลือก พิมพ์รายการต่างๆ



- 1.เลือกรายงานที่ต้องการ เช่น **CS012** รายงานสรุปประเภทคำร้อง
- 2.คลิกเลือก

รายงานสรุปประเภทคำร้อง

เงื่อนไขในการเลือกข้อมูล

กลุ่มโครงสร้างตามเขต	001101	ถึง	
ประเภทใบแจ้งซ่อม	Y*	ถึง	
รหัสการลงรหัส		ถึง	
วันที่ยื่นคำร้อง	01.09.2008	ถึง	30.09.2008
ยอดคงค้างย้อนหลังจากวันที่	01.08.2008		

รูปแบบที่ต้องการ

ALV Layout ☐ Optimized Width

1. **กลุ่มโครงสร้างตามเขต** = กฟฟ.ที่ต้องการจัดทำรายงาน / ดูรายงาน
2. **ประเภทใบแจ้งซ่อม** = ประเภทคำร้อง มี Y1 - Y4
3. **วันที่ยื่นคำร้อง** 01.09.2008 **ถึง** 30.09.2008
4. **ยอดคงค้างย้อนหลังจากวันที่** เลือกคำร้องวันที่ย้อนหลัง เช่น 01.08.2008

กรณีต้องการจัดทำรายงานมากกว่า 1 กฟฟ.ทำดังนี้

รายงานสรุปประเภทคำร้อง

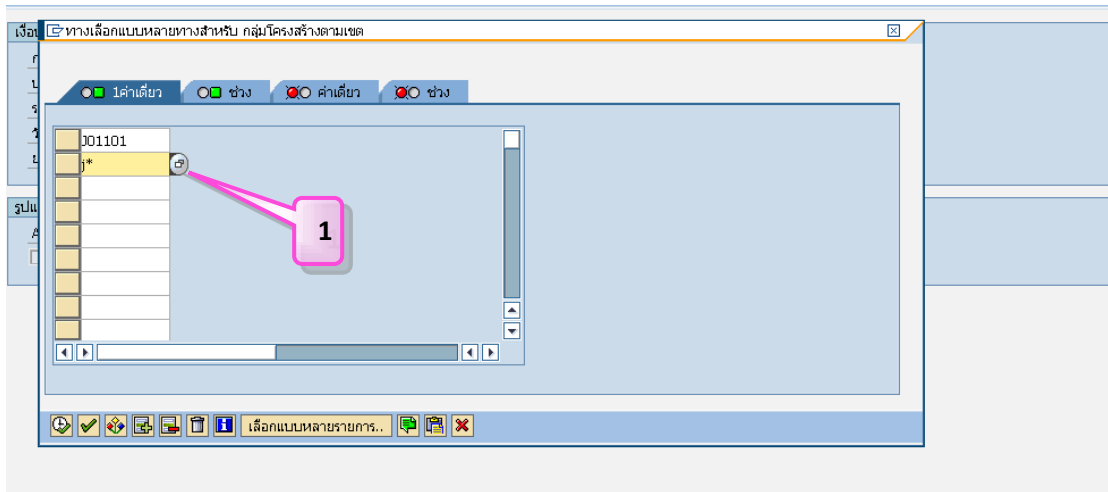
เงื่อนไขในการเลือกข้อมูล

กลุ่มโครงสร้างตามเขต	001101	ถึง	
ประเภทใบแจ้งซ่อม	Y*	ถึง	
รหัสการลงรหัส		ถึง	
วันที่ยื่นคำร้อง	01.09.2008	ถึง	30.09.2008
ยอดคงค้างย้อนหลังจากวันที่	01.08.2008		

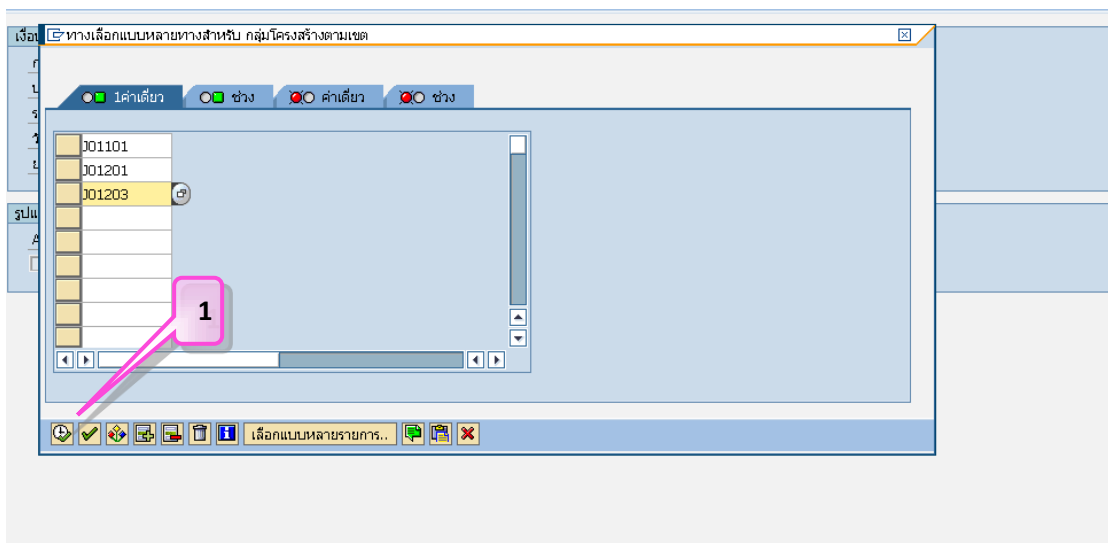
รูปแบบที่ต้องการ

ALV Layout ☐ Optimized Width

- 1.คลิก 



1.ระบุ กฟฟ.ที่ต้องการ (สามารถ ค้นหาได้ โดยคลิก )



เมื่อระบุ กฟฟ.ที่ต้องการจัดทำรายงาน เพิ่มเติมแล้ว

1.คลิก 

รายงานสรุปประเภทเครื่อง

เงื่อนไขในการเลือกข้อมูล

กลุ่มโครงสร้างตามเขต	01101	ถึง	
ประเภทใบแจ้งซ่อม	Y*	ถึง	
รหัสการลงรหัส		ถึง	
วันที่ยื่นคำร้อง	01.09.2008	ถึง	30.09.2008
ยอดคงค้างย้อนหลังจากวันที่	01.08.2008		

รูปแบบที่ต้องการ

ALV Layout

☐ Optimized Width

1. ข้อสังเกต  มีแถบสีเขียวแสดงว่ามีข้อมูลเพิ่มเติม

2. ระบุ รูปแบบรายงาน (สามารถ ค้นหาได้ โดยคลิก )

โครงสร้าง: เลือก

โครงสร้าง	รายละเอียดโครงสร้าง				
/EXCS-00	CS layout	✓	✓		

✓ คัดลอก        

1. เลือก รูปแบบรายงานที่ต้องการ

2. คลิก  คัดลอก

รายงานสรุปประเภทค้ำประกัน



เงื่อนไขในการเลือกข้อมูล

กลุ่มโครงสร้างตามเขต	01101	ถึง	
ประเภทใบแจ้งซ่อม	Y*	ถึง	
รหัสการลงรหัส		ถึง	
วันที่ยื่นค้ำประกัน	01.09.2008	ถึง	30.09.2008
ยอดคงค้างย้อนหลังจากวันที่	01.08.2008		

รูปแบบที่ต้องการ

ALV Layout: /EXCS-00

☒ Optimized Width

1

1.เป็นการกำหนดให้ความกว้างของแต่ละช่องในรายงานมีความเหมาะสมตามขนาดที่กำหนด (สามารถ เลือกได้ โดยคลิก )

รายงานสรุปประเภทค้ำประกัน



เงื่อนไขในการเลือกข้อมูล

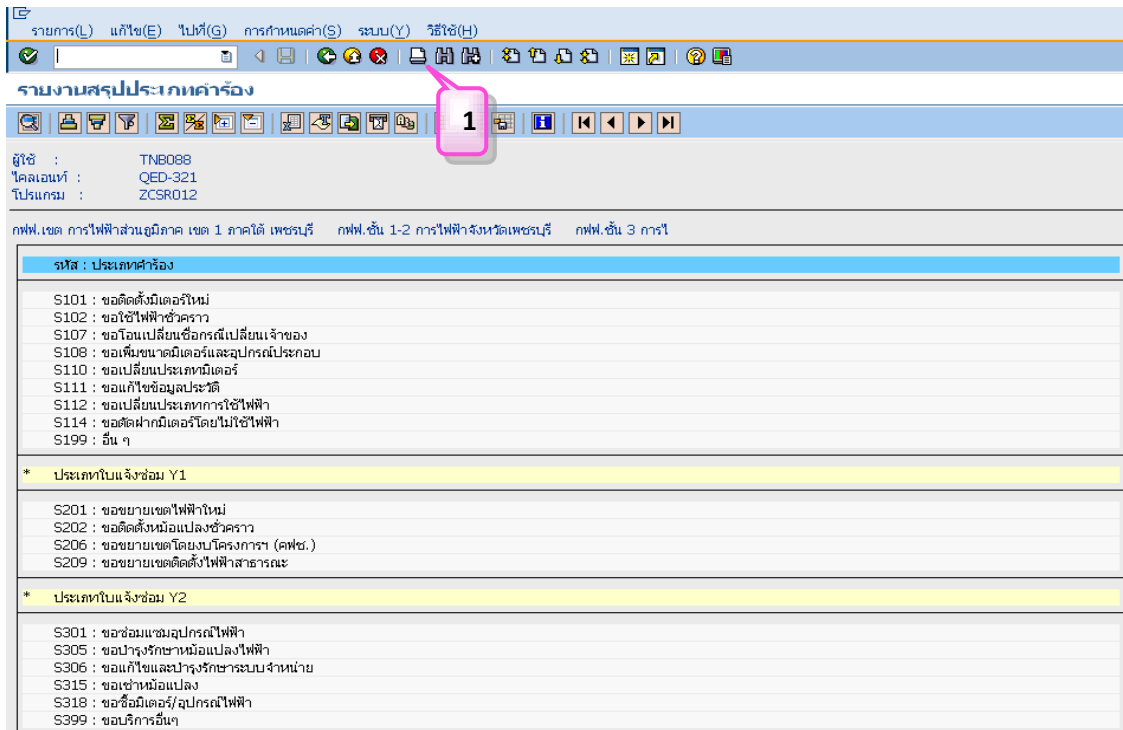
กลุ่มโครงสร้างตามเขต	01101	ถึง	
ประเภทใบแจ้งซ่อม	Y*	ถึง	
รหัสการลงรหัส		ถึง	
วันที่ยื่นค้ำประกัน	01.09.2008	ถึง	30.09.2008
ยอดคงค้างย้อนหลังจากวันที่	01.08.2008		

รูปแบบที่ต้องการ

ALV Layout: /EXCS-00

☒ Optimized Width

1.คลิก  เพื่อจัดทำรายงาน



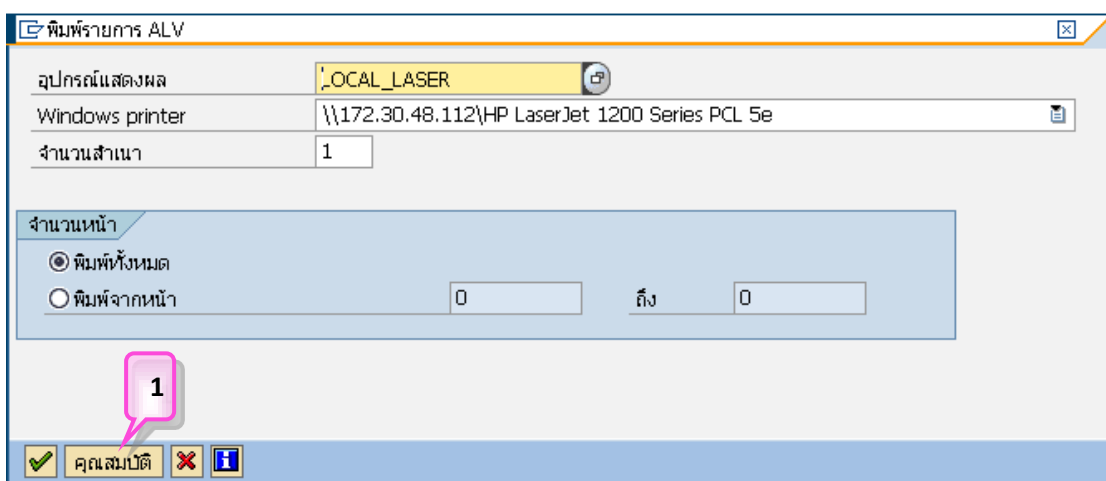
รายงานสรุปประเภทคำร้อง

ผู้ใช้ : TNB088
โคลเนท : QED-321
โปรแกรม : ZCSR012

กฟผ.เขต การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 ภาคใต้ เพชรบุรี กฟผ.ชั้น 1-2 การไฟฟ้าจังหวัดเพชรบุรี กฟผ.ชั้น 3 การไฟ

รหัส : ประเภทคำร้อง
S101 : ขอติดตั้งมิเตอร์ใหม่
S102 : ขอใช้ไฟฟ้าชั่วคราว
S107 : ขอโอนเปลี่ยนชื่อกรณีเปลี่ยนเจ้าของ
S108 : ขอเพิ่มขนาดมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ
S110 : ขอเปลี่ยนประเภทมิเตอร์
S111 : ขอแก้ไขข้อมูลประวัติ
S112 : ขอเปลี่ยนประเภทการใช้ไฟฟ้า
S114 : ขอตัดฟากมิเตอร์โดยไม่ใช้ไฟฟ้า
S199 : อื่น ๆ
* ประเภทใบแจ้งซ่อม Y1
S201 : ขอขยายเขตไฟฟ้าใหม่
S202 : ขอติดตั้งหม้อแปลงชั่วคราว
S206 : ขอขยายเขตโดยงบโครงการ (คฟช.)
S209 : ขอขยายเขตติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ
* ประเภทใบแจ้งซ่อม Y2
S301 : ขอซ่อมแซมอุปกรณ์ไฟฟ้า
S305 : ขอบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า
S306 : ขอแก้ไขและบำรุงรักษาระบบจำหน่าย
S315 : ขอเช่าหม้อแปลง
S318 : ขอซ่อมมิเตอร์/อุปกรณ์ไฟฟ้า
S399 : ขอบริการอื่นๆ

1.คลิก  เพื่อจัดพิมพ์รายงาน



พิมพ์รายการ ALV

อุปกรณ์แสดงผล : LOCAL_LASER

Windows printer : \\172.30.48.112\HP LaserJet 1200 Series PCL 5e

จำนวนสำเนา : 1

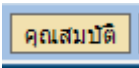
จำนวนหน้า

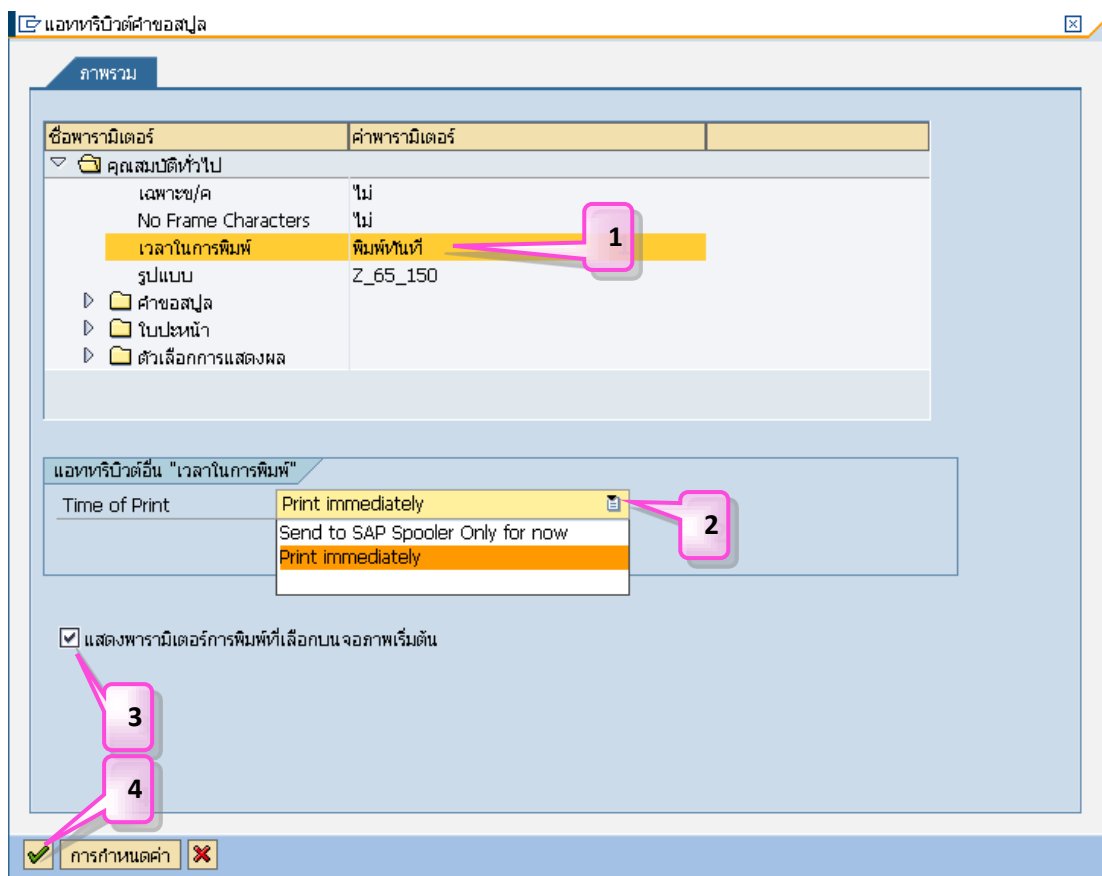
☒ พิมพ์ทั้งหมด

☐ พิมพ์จากหน้า : 0 ถึง : 0

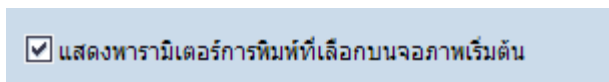
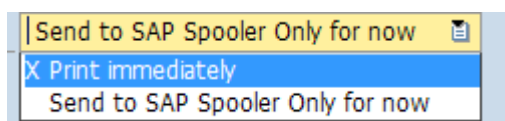
1

☒ คุณสมบัติ

1.คลิก  เพื่อกำหนดให้พิมพ์รายงาน

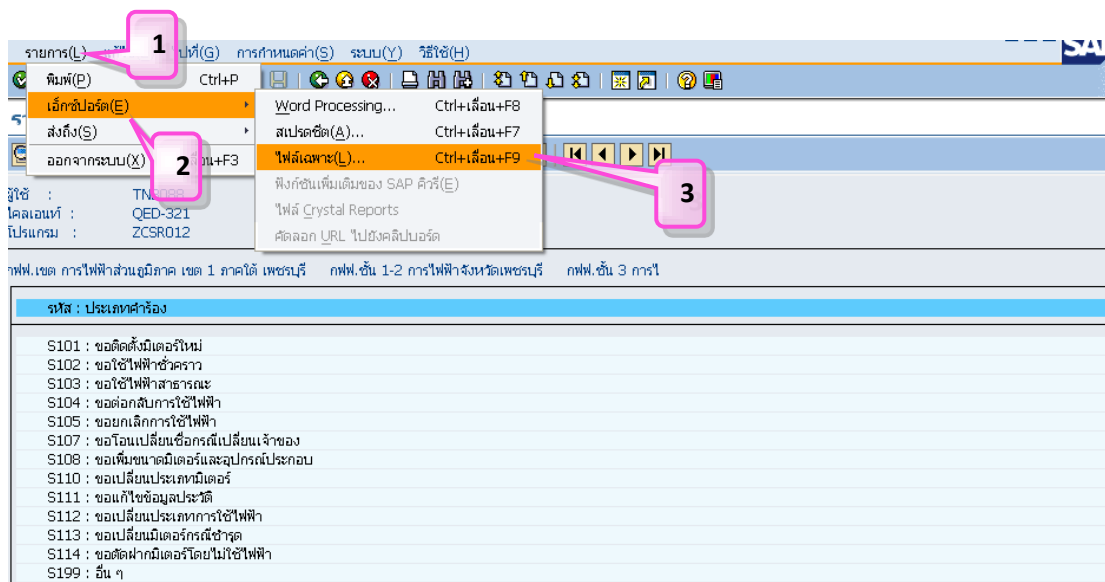


เวลาในการพิมพ์	ส่งไปยังสปรูต SAP เท่านั้นในขณะนี้
----------------	------------------------------------



1. ตรวจสอบเครื่องพิมพ์
2. เลือก ☒ พิมพ์ทั้งหมด เมื่อต้องการการพิมพ์ทั้งหมด หรือ เลือก ☐ พิมพ์จากหน้า เมื่อต้องการพิมพ์เฉพาะหน้าที่ต้องการเท่านั้น
3. คลิก ระบบจะพิมพ์รายงานตามที่ต้องการ และจะแสดงข้อความ ✔ Spool request (number 0000017841) sent to SAP printer LOCAL_LASER เพื่อจัดเก็บรายงานไว้ใน สPOOL ตามหมายเลขที่เกิดขึ้น เพื่อหากมีปัญหาในการพิมพ์รายงานสามารถส่งพิมพ์รายงานใหม่โดยผ่านทาง สPOOL

ขั้นตอนการนำรายงานไปไว้ที่ Excel มีขั้นตอนดังนี้



1.เมนูรายการ

2.เลือก เอกซ์พอร์ต (E)

3.เลือกไฟล์เฉพาะ (L)

รายงานสรุปประเภทคำร้อง

ผู้ใช้ : TNB088
ไคลเอนท์ : QED-321
โปรแกรม : ZCSR012

กฟฟ.เขต การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 ภาคใต้ เพชรบุรี กฟฟ.ชั้น 1-2 การไฟฟ้าจังหวัดเพชรบุรี กฟฟ.ชั้น 3 การไฟฟ้า

รหัส : ประเภทคำร้อง
S101 : ขอติดตั้งมิเตอร์ใหม่
S102 : ขอใช้ไฟฟ้าชั่วคราว
S103 : ขอใช้ไฟฟ้าสาธารณะ
S104 : ขอต่อกลับการใช้ไฟฟ้า
S105 : ขอยกเลิกการใช้ไฟฟ้า
S107 : ขอโอนเปลี่ยนชื่อกรณีเปลี่ยนเจ้าของ
S108 : ขอเพิ่มขนาดมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ
S110 : ขอเปลี่ยนประเภทมิเตอร์
S111 : ขอแก้ไขข้อมูลประวัติ
S112 : ขอเปลี่ยนประเภทการใช้ไฟฟ้า
S113 : ขอเปลี่ยนมิเตอร์กรณีชำรุด
S114 : ขอตัดฟกมิเตอร์โดยไม่ใช้ไฟฟ้า
S199 : อื่น ๆ
* ประเภทใบแจ้งซ่อม Y1
S201 : ขอขยายเขตไฟฟ้าใหม่
S202 : ขอติดตั้งหม้อแปลงชั่วคราว
S204 : ขอเปลี่ยนเพิ่ม/ลดขนาดหม้อแปลง
S206 : ขอขยายเขตโดยงบโครงการ (คฟช.)
S209 : ขอขยายเขตติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ

บันทึกการเป็นไฟล์...

ในรูปแบบไหนที่รายงานควรจะ
ถูกจัดเก็บ ?

☐ ไม่เปลี่ยนแปลง

☒ **สเปรดชีต**

☐ รูปแบบบริษัท

☐ รูปแบบ HTML

☐ Copy to Clipboard

☒ ☒

1

2

1.คลิก ที่ **สเปรดชีต**

2.คลิก

รายงานสรุปประเภทคำร้อง

ผู้ใช้ : TNB088
ไคลเอนท์ : QED-321
โปรแกรม : ZCSR012

กฟฟ.เขต การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 ภาคใต้ เพชรบุรี กฟฟ.ชั้น 1-2 การไฟฟ้าจังหวัดเพชรบุรี กฟฟ.ชั้น 3 การไฟฟ้า

รหัส : ประเภทคำร้อง
S101 : ขอติดตั้งมิเตอร์ใหม่
S102 : ขอใช้ไฟฟ้าชั่วคราว
S103 : ขอใช้ไฟฟ้าสาธารณะ
S104 : ขอต่อกลับการใช้ไฟฟ้า
S105 : ขอยกเลิกการใช้ไฟฟ้า
S107 : ขอโอนเปลี่ยนชื่อกรณีเปลี่ยนเจ้าของ
S108 : ขอเพิ่มขนาดมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ
S110 : ขอเปลี่ยนประเภทมิเตอร์
S111 : ขอแก้ไขข้อมูลประวัติ
S112 : ขอเปลี่ยนประเภทการใช้ไฟฟ้า
S113 : ขอเปลี่ยนมิเตอร์กรณีชำรุด
S114 : ขอตัดฟกมิเตอร์โดยไม่ใช้ไฟฟ้า
S199 : อื่น ๆ
* ประเภทใบแจ้งซ่อม Y1

รายงานสรุปประเภทคำร้อง

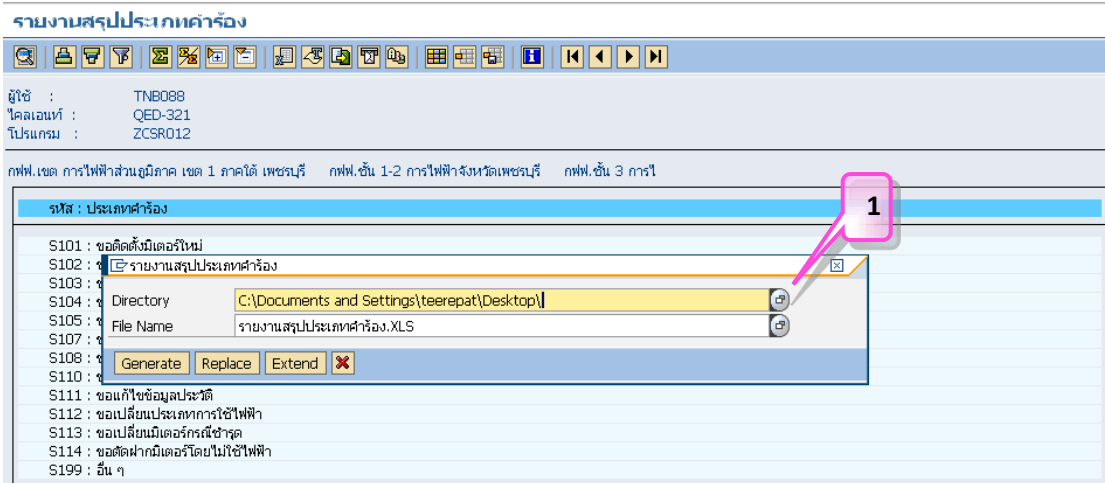
Directory C:\Documents and Settings\teerepat\Desktop\

File Name รายงานสรุปประเภทคำร้อง.XLS

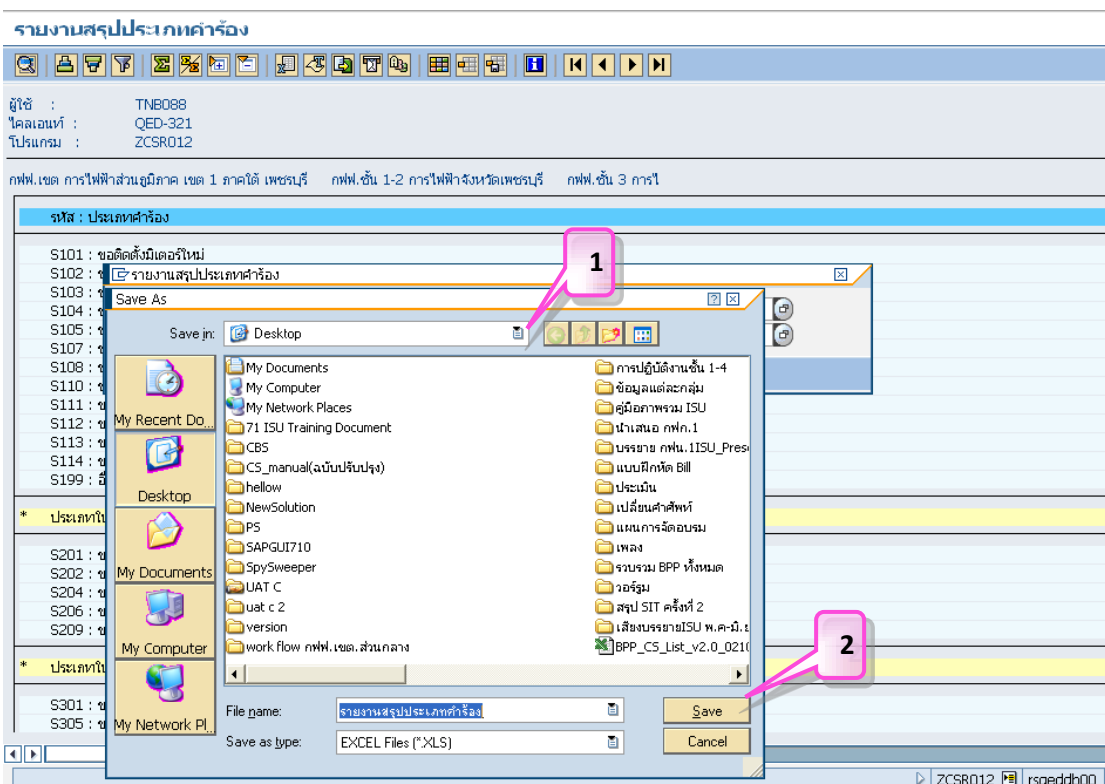
Generate Replace Extend

1

1. **File Name** ตั้งชื่อรายงาน = **รายงานสรุปประเภทคำร้อง.XLS**



1. Directory เลือกที่จัดเก็บรายงาน คลิกเลือก



- 1.เลือก Drive ที่จะจัดเก็บ
- 2.คลิก SAVE

รายงานสรุปประเภทคำร้อง

ผู้ใช้ : TNB088
 ไลน์เลขที่ : QED-321
 โปรแกรม : ZCSR012

กฟฟ.เขต การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 ภาคใต้ เพชรบุรี กฟฟ.ชั้น 1-2 การไฟฟ้าจังหวัดเพชรบุรี กฟฟ.ชั้น 3 การไฟฟ้าจังหวัดเพชรบุรี

รหัส : ประเภทคำร้อง

S101 : ขอติดตั้งมิเตอร์ใหม่
S102 : รายงานสรุปประเภทคำร้อง
S103 : Directory
S104 : File Name
S105 : C:\Documents and Settings\teerepat\Desktop\รายงานสรุปประเภทคำร้อง.XLS
S106 :
S107 : 1
S108 : ขอแก้ไขข้อมูลประวัติ
S109 : ขอเปลี่ยนประเภทการใช้ไฟฟ้า
S110 : ขอเปลี่ยนมิเตอร์กระแส
S111 : ขอติดตั้งมิเตอร์ใหม่
S112 : ขอตัดฟ้ามิเตอร์โดยมิใช้ไฟฟ้า
S113 : อื่น ๆ

1. คลิก

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
1	ผู้ใช้ :			TNB088					การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค						วันที่ :
2	ไลน์เลขที่ :			QED-321					รายงานสรุปประเภทคำร้อง						เวลา :
3	โปรแกรม :			ZCSR012					ระหว่าง วันที่ 1 เดือน กันยายน พ.ศ. 2551 ถึง วันที่ 30 เดือน กันยายน พ.ศ. 2551 (ยอดคงค้างจาก วันที่ 1 เดือนหน้า) :						
4															
5	กฟฟ.เขต การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 ภาคใต้ เพชรบุรี				กฟฟ.ชั้น 1-2 การไฟฟ้าจังหวัดเพชรบุรี			กฟฟ.ชั้น 3 การไฟฟ้าจังหวัดเพชรบุรี		กฟฟ.ชั้น 4 การไฟฟ้าจังหวัดเพชรบุรี					
6															
7				รหัส : ประเภทคำร้อง		ยอดคำร้อง ช่วงที่เลือก		ยอดคำร้อง คงค้างก่อนช่วงที่เลือก		ยอดคำร้อง	ยอดคำร้อง	ยอดคำร้อง	ยอดคำร้อง	ยอดคำร้อง	ยอดคำร้องยกไป (รายการ
8															
9				S101 : ขอติดตั้งมิเตอร์		294		534		828	78	44	122	706	
10				S102 : ขอใช้ไฟฟ้าชั่วคราว		1		53		54	0	47	47	7	
11				S103 : ขอใช้ไฟฟ้าสาขา		0		5		5	0	0	0	5	
12				S104 : ขอต่อกลับการใช้		0		43		43	0	36	36	7	
13				S105 : ขอยกเลิกการใช้		0		99		99	0	1	1	98	
14				S107 : ขอโอนเปลี่ยนชื่อ		9		1		10	4	0	4	6	
15				S108 : ขอเพิ่มขนาดมิเตอร์		19		282		301	1	15	16	285	
16				S110 : ขอเปลี่ยนประเภท		1		1		2	1	0	1	1	
17				S111 : ขอแก้ไขข้อมูล		2		0		2	1	0	1	1	
18				S112 : ขอเปลี่ยนประเภท		7		6		13	5	0	5	8	
19				S113 : ขอเปลี่ยนมิเตอร์		0		1		1	0	0	0	1	
20				S114 : ขอตัดฟ้ามิเตอร์		13		100		113	3	0	3	110	
21				S199 : อื่น ๆ		0		2		2	0	0	0	2	

ดูรายงานที่จัดเก็บ และทำการจัดหน้ารายงานให้เหมาะสมและส่งพิมพ์รายงานต่อไป

กฎระเบียบ/คำสั่งที่เกี่ยวข้อง (Regulations / Order related)



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก

สรก.(พ)
เลขที่ ๑๔๖๑
วันที่ ๑๐ ก.ค. ๒๕๕๖

ฝ่ายพัฒนารัฐกิจ
เลขที่ ๑๓๑๓
วันที่ ๕ ก.ค. ๒๕๕๖
วันรับเรื่อง

ผู้ว่าการ
เลขที่ ๓๕๗๗
วันที่ 10 ก.ค. ๒๕๕๖
เวลา 14.15 น.

กองระบบงานธุรกิจ
วันที่ ๑๕ ก.ค. ๒๕๕๖
เลขที่ กพร.๒๕๕๖/๑๔๖

จาก กรธ. ถึง ผอ.
เลขที่ กรธ. (พบ)๓๕๔ / ๒๕๕๖ วันที่ - ๕ ก.ค. ๒๕๕๖
เรื่อง ขออนุมัติการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของ กฟผ.
เรียน อ.พธ. ผ่าน ข.พธ.

๑. เรื่องเดิม

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

๑.๒ อนุมัติ ผวก. สว. ๙ ก.ย. ๒๕๕๓ อนุมัติหลักการให้จัดทำกระบวนการของ กฟผ. ทั้ง ๑๕ สายงาน และ ๓ สำนักขึ้นตรง ผวก. โดยให้ กรธ. สามารถเข้าศึกษา รวบรวมข้อมูล สัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องกับ กระบวนการโดยมีแผนงานแล้วเสร็จภายในปี ๒๕๕๖ (เอกสารแนบ ๑)

๒. ข้อเท็จจริง

๒.๑ กรธ. ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและจัดทำกระบวนการของสายงานต่างๆ โดยใช้ แบบฟอร์มพัฒนากระบวนการ (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 ๑๕๒๕

- ๒ -

๒.๒ ภายหลังจากรวบรวมข้อมูลของแต่ละสายงานตามข้อ ๒.๑ แล้ว กรธ. มีเป้าหมายที่จะดำเนินการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน โดยที่ผ่านมา กรธ. ได้ร่วมกับกองแผนจากระบบไฟฟ้าจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศระบบไฟฟ้าทางภูมิศาสตร์ 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. ข้อยพิจารณา

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
ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ 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/รายงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) รายชื่อผู้จัดทำ

กองระบบงานธุรกิจ
ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ ๑๕๒๕

- 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



(นายธนาเศรษฐ์ บุญเรศธนะพงศ์)

อกร.ธธ.

เรียน พล.ท.(พ)

เพื่อโปรดพิจารณา

น.ย.เรียน พล.ท. น.ย.เรียน พล.ท.



(นางเสฐา ไพบุลย์วรจัตติ)
รฟ.พช. รักษาการแทน อส.พช.

- ๔ - ก.ค. ๒๕๕๖

อกร.ธธ. น.ย.
แนว. ๑. น.ย.
พพพ.

๑. น.ย. น.ย. น.ย.

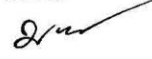


(นายสมชัย จรุงธนกิจ)

รผก.(พ)

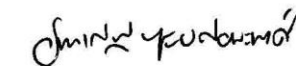
๑๐ ก.ค. ๒๕๕๖

น.ย.



(นางเสฐา ไพบุลย์วรจัตติ)
รฟ.พช. รักษาการแทน อส.พช.

๑๘ ก.ค. ๒๕๕๖



(นายนำชัย หล่อวัฒนตระกูล)

ผวก.
18 ก.ค. 2556

น.ย.เรียน พล.ท. น.ย.เรียน พล.ท.
ผู้อำนวยการกองระบบงานธุรกิจ
๑๘ ก.ค. ๒๕๕๖

กองระบบงานธุรกิจ

ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ (นายสมชัย จรุงธนกิจ)

รผก.(พ) ๑๐ ก.ค. ๒๕๕๖

อื่น ๆ

- กวบคุมภายใน
- ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)

กระตาดำทำการ (๘ ช่ง) แผนกบริการลูกค้า การไฟฟ้ส่วนภูมิภาคอำเภอสามพราน สำรับปีสิ้นสุดวันที่ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๕๘							
กระบวนการปฏิบัติงำน/โครงการ/กิจกรรม/ด้านของงานที่ประเมินและวัดประสงค์	ความเส่งและสาเหตุ	การควบคุมที่มีอยู่เดิม	ประเมินการควบคุมที่มีอยู่เดิม (เพียงพอ/ไม่เพียงพอ)	ความเส่งที่ยังเหลืออยู่และสาเหตุ	การปรับปรุงการควบคุม	กำหนดเสร็จ	ผู้รับผิดชอบ
(๑)	(๒)	(๓)	(๔)	(๕)	(๖)	(๗)	(๘)
๑.๖ ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานการให้บริการ ตามที่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟร้องขอ วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้ใช้ไฟพึงพอใจกับมาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	ความเส่งข้อร้องเรียนสาเหตุ ๑.ไม่ได้ตามมาตรฐานการให้บริการ ๒.ไม่ชี้แจงให้ผู้ใช้ไฟทราบ	๑. มาตรฐานการให้บริการ ๒. ข้อตกลงระดับการให้บริการ SLA ๓. คู่มือการปฏิบัติงาน SAP ISU – CS ๔. ประชุมประจำเดือนติดตามงาน	เพียงพอ				

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ผบค.Pxx-01	ชื่อ SLA:	ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล การดำเนินงานการให้บริการตามที่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ				
ผู้ให้บริการ		ผบค.					
SLA ของกระบวนการงาน:	ผู้ให้บริการปลายทาง		ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:
		Px : ติดตาม ตรวจสอบ และ ประเมินผลการ ดำเนินงานการ ให้บริการตามที่ ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ					
		ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง					
1) ลูกค้า / ส่วนที่เกี่ยวข้อง		ความถูกต้องครบถ้วนของการติดตั้งเข้าหม้อแปลงไฟฟ้า ได้ทันกำหนด					
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล	
ผบค.Pxx-01	รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐาน - สร้างคำร้องขอตามความประสงค์ - ขออนุมัติ - สร้างรายการเรียกเก็บค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ - แจ้งค่าใช้จ่ายผู้ใช้ไฟฟ้า	รายงานผลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล ถูกต้องและ ครบถ้วน ภายใน 5 วัน	ลูกค้า หรือ ผู้ใช้ไฟฟ้า	ร้อยละของการรายงานผลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	100%	รายงานเดือน	
ผบค.Pxx-02	รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐาน - สร้างคำร้องขอตามความประสงค์ - ขออนุมัติ - สร้างรายการเรียกเก็บค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ - แจ้งค่าใช้จ่ายผู้ใช้ไฟฟ้า	รายงานผลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล ถูกต้องและ ครบถ้วน ภายใน 5 วัน	ผกส.	ร้อยละของการรายงานผลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	100%	รายงานเดือน	
ผบค.Pxx-03	รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐาน - สร้างคำร้องขอตามความประสงค์ - ขออนุมัติ - สร้างรายการเรียกเก็บค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ - แจ้งค่าใช้จ่ายผู้ใช้ไฟฟ้า	รายงานผลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล ถูกต้องและ ครบถ้วน ภายใน 5 วัน	ผบม.	ร้อยละของการรายงานผลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	100%	รายงานเดือน	

รายชื่อผู้จัดทำ

(List Provider)

1. นายอนุสรณ์ บุญศิริ	ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพราน
2. นายสงวน นาคลมัย	รองผู้จัดการด้านเทคนิค
3. นางกรรณิกา ศรีมงคล	ผู้ช่วยผู้จัดการด้านบริหาร
4. นายอนวัจน์ พรวงค์เลิศ	หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า
5. นายศิรินทร์ เกลิมศักดิ์	ผู้ช่วยหัวหน้าแผนกบริการลูกค้า
6. นางสุพุมล ชื้อสกุล	พนักงานช่างระดับ 6 แผนกบริการลูกค้า
7. นายพิสเรศ กาบมาลา	พนักงานช่างระดับ 6 แผนกบริการลูกค้า
8. นายดุสิต จรตล	พนักงานช่างระดับ 6 แผนกบริการลูกค้า
9. นายชัชวาล รัตนสิทธิ์	พนักงานช่างระดับ 6 แผนกบริการลูกค้า
10. นายวันดี เล็กทอง	พนักงานช่างระดับ 5 แผนกบริการลูกค้า
11. นายปริญทร์ เนียมหอม	ลูกจ้างช่าง แผนกบริการลูกค้า
12. นายอพิชัย ห้วยหงษ์ทอง	ลูกจ้างช่าง แผนกบริการลูกค้า