



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการ
งานตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งระบบไฟฟ้า
ของผู้ใช้ไฟทั้งภายในและภายนอกอาคาร

สายงานการไฟฟ้า ภาค 3
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 ภาคกลาง จ.นครปฐม
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกระทุ่มแบน
(ปรับปรุงครั้งที่ 1)

อนุมัติ
(ลงชื่อ)
(นายสมักร ว่องไวพาณิชย์)
ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกระทุ่มแบน
4 สิงหาคม 2559

คำนำ

แผนกบริการลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกระทุ่มแบนได้จัดทำคู่มืองานตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งระบบไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งภายในและภายนอกอาคาร เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ใช้อไฟฟ้าได้ทราบถึงขั้นตอนการตรวจสอบ การติดตั้งอุปกรณ์ต่างๆก่อนดำเนินการจ่ายไฟฟ้าให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ กฟภ.กำหนดไว้ สร้างความปลอดภัยต่อผู้ใช้ไฟอย่างสูงสุดต่อไปนึ่งหากมีข้อเสนอแนะหรือข้อสงสัยประการใดกรุณาติดต่อสอบถามที่แผนกบริการลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกระทุ่มแบน โทร 14435

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกระทุ่มแบน
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 ภาคกลาง จ.นครปฐม
สายงานจำหน่ายและบริการ
4 สิงหาคม 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	5
8. ระบบติดตามประเมินผล	6
9. เอกสารอ้างอิง	7
10. แบบฟอร์มที่ใช้	7
11. ระบบ SAP/ ระบบ Software/ โปรแกรมสำเร็จรูปอื่นๆ ที่ใช้ในการ ปฏิบัติงาน	7
12. ภาคผนวก	8
ตัวอย่างแบบฟอร์ม	
กฎระเบียบ/คำสั่งที่เกี่ยวข้อง	
อื่นๆ	
รายชื่อผู้จัดทำ	

1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้ กฟภ. มีกระบวนการภายใน (Internal Process) และมาตรฐานการชี้แจงแนะนำการติดตั้งระบบไฟฟ้าตามมาตรฐานของกฟภ. ให้ลูกค้า / ผู้ใช้ไฟ รวมทั้งมีข้อมูลในการบริหารจัดการองค์กรโดยมุ่งเน้นการพัฒนากระบวนการ (Process Oriented) เช่นเดียวกับองค์กรชั้นนำอื่นๆ

2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการงานการติดตั้งระบบไฟฟ้าตามมาตรฐานของกฟภ. ให้ลูกค้า / ผู้ใช้ไฟ ครอบคลุมขั้นตอนการดำเนินงานตั้งแต่แผนกบริการลูกค้ารับคำร้องหรือหนังสือให้แนะนำการติดตั้งระบบไฟฟ้าภายในมอบหมายให้พนักงานแนะนำหรือติดต่อผู้ใช้ไฟเพื่อนัดหมายเข้าตรวจมาตรฐานการติดตั้งระบบไฟฟ้าทั้งภายในและภายนอกอาคาร โดยแผนกบริการลูกค้าและเจ้าของกระบวนการจะรวบรวมจัดทำเป็นคู่มือการตรวจมาตรฐานระบบไฟฟ้าภายในและภายนอกอาคารก่อนจ่ายไฟเผยแพร่ต่อหน่วยงานอื่นๆ รวมทั้งติดตามการปรับปรุงและพัฒนาคู่มืออย่างต่อเนื่อง

3. คำจำกัดความ

3.1 ผบค.คือ แผนกบริการลูกค้า

3.2 กฟอ.กทบ.คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกระทุ่มแบน

3.4 กฟภ.3 คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 ภาคกลาง (นครปฐม)

3.5 กฟภ.คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

3.6 คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) เปรียบเสมือนแผนที่บอกทางการทำงานที่มีจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของกระบวนการระบุถึงขั้นตอนและรายละเอียดของกระบวนการต่างๆมักจัดทำขึ้นสำหรับงานที่มีความซับซ้อนมีหลายขั้นตอนและเกี่ยวข้องกับหลายคนสามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานทั้งนี้เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานไว้อ้างอิงมิให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

3.7 วัตถุประสงค์ (Objective) คือเพื่อให้ผู้ใช้ไฟทราบถึงวัตถุประสงค์ ขั้นตอน มาตรฐานในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของกระบวนการนี้ขึ้นมา

3.8 ขอบเขต (Scope) คือการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงขอบเขตของกระบวนการในคู่มือว่าครอบคลุมตั้งแต่ขั้นตอนใดหน่วยงานใดกับใครที่ใดและเมื่อใดคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) กระบวนการตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งระบบไฟฟ้าตามมาตรฐานของกฟภ.ให้ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ | ผบค. กฟอ.กทบ.

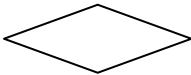
3.9 คำจำกัดความ (Definition) คือการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงคำศัพท์เฉพาะซึ่งอาจเป็นภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษหรือคำย่อที่กล่าวถึงภายใต้ระเบียบปฏิบัตินั้นๆเพื่อให้เป็นที่เข้าใจตรงกัน

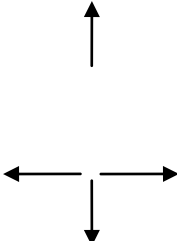
3.10 หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบว่าใครบ้างที่เกี่ยวข้องกับระเบียบปฏิบัตินั้นๆโดยมักจะเรียงจากผู้มีอำนาจหรือตำแหน่งสูงสุดลงมา

3.11 ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) คือการใช้สัญลักษณ์ต่างๆในการเขียนแผนผังการทำงานเพื่อให้เห็นถึงลักษณะและความสัมพันธ์ก่อนหลังของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการทำงาน

3.11.1  คือ จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ

3.11.2  คือ กิจกรรมและการปฏิบัติงาน

3.11.3  คือ การตัดสินใจ

3.11.4  คือ ทิศทาง/การเคลื่อนไหวของงาน

3.11.5  คือ จุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน เช่น กรณีการเขียนกระบวนการไม่สามารถจบได้ภายใน 1 หน้า

3.11.6  คือ เอกสาร/รายงาน

3.11.7  คือ ฐานข้อมูล

3.12 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure) คือการอธิบายขั้นตอนการทำงานอย่างละเอียดว่าใครทำอะไรที่ไหนอย่างไรเมื่อใดโดยสามารถจัดทำได้ในรูปแบบต่างๆ ได้แก่การใช้ข้อความอธิบายการใช้แผนภูมิเป็นต้น

3.13 มาตรฐานงานคือการอธิบายข้อกำหนดในการปฏิบัติงานแบ่งเป็นมาตรฐานระยะเวลาและมาตรฐานในเชิงคุณภาพเช่นความถูกต้องความสมบูรณ์ของข้อมูลความผิดพลาดความคุ้มค่าของงานเป็นต้น

3.14 ระบบการติดตามประเมินผลคือการกำหนดรูปแบบและระยะเวลาในการติดตามเช่นทุก 3 เดือนทุก 6 เดือนหรือทุก 1 ปีเป็นต้นเพื่อใช้ติดตามผลการปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนด

3.15 เอกสารอ้างอิง (Reference Document) คือการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงเอกสารอื่นใดที่ต้องใช้ประกอบคู่มือหรืออ้างอิงถึงกันเพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นๆสมบูรณ์ได้แก่ระเบียบปฏิบัติพระราชบัญญัติกฎหมายวิธีการทำงานหรือเรื่องอื่นๆเป็นต้น

3.16 แบบฟอร์มที่ใช้ (Form) คือการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงแบบฟอร์มต่างๆที่ต้องใช้ในการบันทึกข้อมูลของผู้เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานของกระบวนการนั้นๆ

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

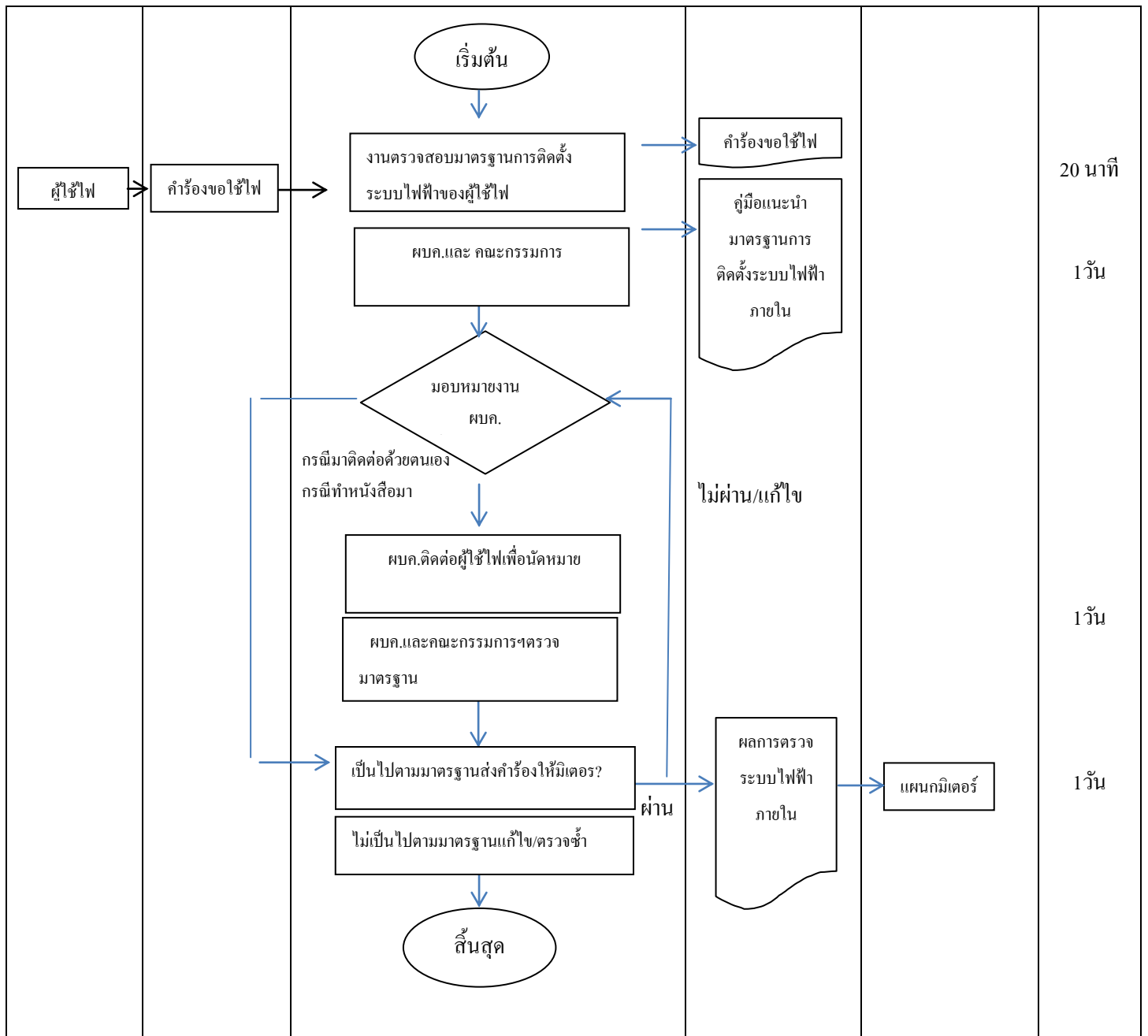
4.1 ผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทำหน้าที่พิจารณา/อนุมัติหลักการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

4.2 ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกระทุ่มแบน ทำหน้าที่พิจารณา/อนุมัติการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงานตนเอง

4.3 แผนกบริการลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกระทุ่มแบน /คณะทำงาน/ทีมงานทำหน้าที่ในการวางแผนออกแบบคัดเลือกจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานประเมินผลและการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงานตนเอง

4.4 กองระบบงานธุรกิจ (Facilitator) ทำหน้าที่ในการศึกษาวิเคราะห์เสนอแนะและติดตามแนวทางในการปรับเปลี่ยนกระบวนการทางงานบริหารจัดการเพื่อพัฒนาปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานขององค์กรจัดทำแนวทางมาตรฐานงานคู่มือการปฏิบัติงานและระบบประกันคุณภาพ

ชื่อกระบวนการ:งานตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งระบบไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งภายในและภายนอกอาคาร			ผู้รับผิดชอบกระบวนการหลัก : หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง, ผบค.กฟอ.กทบ.		
ผู้ส่งมอบ/ กระบวนการ ก่อนหน้า	ปัจจัยนำเข้า	ขั้นตอนและผู้รับผิดชอบ	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ผู้รับมอบลูกค้า/ กระบวนการ/ ผู้นำไปใช้ต่อไป	กรอบ เวลา
Suppliers	Input	Process	Output	Customers	Time



6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 พบค.รับคำร้องหรือหนังสือให้แนะนำมาตรฐานติดตั้งระบบไฟฟ้า

6.2 พบค.มอบหมายงาน

6.2.1 กรณีมาติดต่อด้วยตนเองให้ผู้ใช้ไฟรับคำแนะนำจากพนักงานที่เกี่ยวข้อง

- 6.2.2 กรณีทำหนังสือมาแจ้งให้พนักงานที่เกี่ยวข้องติดต่อประสานงานกับผู้ใช้ไฟ
- 6.3 ผบค.ติดต่อผู้ใช้ไฟเพื่อนัดหมายเข้าตรวจมาตรฐาน
- 6.4 ผบค.ตรวจมาตรฐานการติดตั้งระบบไฟฟ้าภายในและภายนอกผู้ใช้ไฟ
- 6.4.1 หากเป็นไปตามมาตรฐาน ส่งคำร้องไปยังแผนกมิเตอร์เพื่อดำเนินการติดตั้งเครื่องวัดพร้อมจ่ายไฟ
- 6.4.2 หากไม่เป็นไปตามมาตรฐาน ให้กลับไปขั้นตอนการแก้ไขใหม่

7. มาตรฐานงาน

7.1 มาตรฐานงานของแต่ละกิจกรรม

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
1.รับคำร้องตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งระบบไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ	1.1 ความครบถ้วนของข้อมูลประกอบการวางแผนตรวจสอบ 1.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด(20 นาที) 1.3 กรณีทำเป็นหนังสือมา (2วัน)
2.การมอบหมายงาน	2.1ความครบถ้วนของข้อมูลประกอบการมอบหมายงาน 2.2 กรณีผู้ใช้ไฟมาติดต่อด้วยตนเอง (มอบหมายงานทันที) 2.3 กรณีทำเป็นหนังสือมามอบหมายงานภายใน(1วัน)
3.ติดต่อผู้ใช้ไฟเพื่อนัดหมายตรวจสอบมาตรฐาน	3.1ความครบถ้วนของข้อมูลประกอบการนัดหมาย 3.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (1วัน)
4.ตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งระบบไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ	4.1ผลการติดตั้งระบบไฟฟ้าภายในผู้ใช้ไฟถูกต้อง

7.2 มาตรฐานงานในภาพรวมของกิจกรรม

- 7.2.1 แนะนำการติดตั้งระบบไฟฟ้าภายในเป็นไปตามมาตรฐานการติดตั้งของกฟภ.
- 7.2.2 มาตรฐานการติดตั้งของกฟภ. เป็นไปตามมาตรฐานวิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทย

8. ระบบติดตามประเมินผล

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

9. เอกสารอ้างอิง

9.1 อนุมัติพวค.ลว. 18 ก.ค. 2556 ให้ใช้แบบฟอร์มมาตรฐานการจัดทำกระบวนการและคู่มือการปฏิบัติงานของกฟภ.

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

10. แบบฟอร์มที่ใช้

10.1 แบบฟอร์มรับคำร้องขอใช้ไฟ

10.2 แบบฟอร์มรายงานผลการติดตามประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงาน (ขั้นตอนที่ 8)

11. ระบบ SAP/ระบบ Software/โปรแกรมสำเร็จรูปอื่นๆที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

11.1 โปรแกรม SAP (ISU)

11.2 โปรแกรม Microsoft Word โปรแกรม Microsoft Excel

ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบฟอร์ม (แบบฟอร์มเปล่า)

แบบฟอร์มรายงานผลการติดตามประเมินผลคู่มือการปฏิบัติการ
ครั้งที่.....

ชื่อหน่วยงาน.....ชื่อกระบวนงาน.....

รายการตรวจสอบ และติดตาม	ผลการตรวจสอบ และติดตาม	ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/การ แก้ไขปรับปรุง
----------------------------	---------------------------	--

1. ผังการไหลของกระบวนการงาน (Work Flow Chart)		
2.มาตรฐาน		
3.แบบฟอร์มที่ใช้		
4.ระบบ SAP/ระบบ Software/โปรแกรมสำเร็จรูป		
5.การปรับปรุงแก้ไขตามผล การตรวจติดตาม		
6. อื่นๆ - ควบคุมภายใน - SLA		

ทั้งนี้ เห็นควรดำเนินการ ☐ ปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติการ ☐ ไม่ปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติการ

ผู้ตรวจติดตาม.....

()

...../...../.....

ผู้รับการผู้ตรวจติดตาม.....

()

...../...../.....

A-ME-01

ตัวอย่างแบบฟอร์ม (แบบฟอร์มดำเนินการ)

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)						
รหัส SLA:	หมวด: P3 TO BE	ชื่อ SLA:	งานขอใช้ไฟฟ้า			
ผู้ให้บริการ	แผนกบริการลูกค้า					
SLA ของกระบวนการ:		ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง			ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง			
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
หมวด: P3 TO BE - 01	รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐาน - ตรวจสอบข้อมูลจากระบบ GIS ในเบื้องต้น - งานลงทะเบียน (Move-in) - สอบถามข้อมูลรายละเอียดของผู้ใช้ไฟฟ้า - ให้อำนาจใช้พลังงานในข้อตกลงการใช้ไฟฟ้า - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน - สืบหาจุดติดตั้งไฟฟ้า/ตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งระบบไฟฟ้า - กำหนด/ให้สายการอ่านหน่วย (หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า) - ขออนุมัติติดตั้ง - สร้างรายการเรียกเก็บ (Sale Order) ค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ - แจ้งค่าใช้จ่ายผู้ใช้ไฟฟ้า	ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน พร้อมใบแจ้งหนี้	หมวด:	ร้อยละของใบคำร้องที่มีข้อมูล ครบถ้วน พร้อมใบแจ้งหนี้จ่าย	100%	รายเดือน
หมวด: P3 TO BE - 02	สร้าง-อนุมัติงานย่อย ที่มีการอนุมัติงานในระบบ พร้อมคำร้องขอใช้ไฟฟ้าที่มีเอกสารครบถ้วน	ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ที่มีการสร้างคำร้องลงในระบบพร้อมอนุมัติงาน ที่ถูกต้อง ครบถ้วน และส่งให้ หมวด: ภายในวันที่ลูกค้าชำระเงิน - มีเอกสารประกอบครบถ้วน แผนผังสังเขป	หมวด:	ร้อยละของใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ที่มีการสร้างคำร้องลงในระบบพร้อมอนุมัติงานย่อย ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	100%	รายเดือน
หมวด: P3 TO BE - 03	กำหนดหมายเลขงาน WBS (CJ20N) และกำหนดสถานะเป็น A0	ข้อมูลของงานที่ถูกส่ง ครบถ้วน ส่งให้ หมวด: ภายในวันทำการถัดไป	หมวด:	ร้อยละของข้อมูลของงานที่ถูกส่ง ครบถ้วน ส่งให้ หมวด: ตามกำหนดเวลา	100%	รายเดือน
หมวด: P3 TO BE - 04	กรณีที่ 2 กรณีก่อสร้างแล้วเสร็จ เป็นทรัพย์สินของผู้ใช้ไฟฟ้า และที่ดินจัดสรร - สร้างรายการเรียกเก็บ (Sale Order) ค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ - แจ้งค่าใช้จ่ายผู้ใช้ไฟฟ้า (งบผู้ใช้ไฟฟ้า)	ข้อมูลในรายการเรียกเก็บเงินที่ถูกส่ง ครบถ้วน แล้วเสร็จส่ง หมวด: ทันที	หมวด:	ร้อยละของข้อมูลในรายการเรียกเก็บเงินที่ถูกส่ง ครบถ้วน ตามกำหนด	100%	รายเดือน
หมวด: P3 TO BE - 05	- สร้าง ออกแบบ ประมาณการค่าใช้จ่ายงานขยายเขต (ยกเว้นกรณีผู้ใช้ไฟฟ้าออกแบบดำเนินการเอง ต้องตรวจสอบแบบและอุปกรณ์ที่ใช้ในการก่อสร้าง ก่อนดำเนินการก่อสร้าง) - นำเข้าข้อมูลประมาณการค่าใช้จ่ายงานขยายเขต (Interface) - ขออนุมัติประมาณการค่าใช้จ่ายงานขยายเขต (เปลี่ยนสถานะจาก A1 เป็น A5) - สร้างรายการเรียกเก็บ (Sale Order) ค่าใช้จ่ายงานขยายเขต - แจ้งค่าใช้จ่าย	ข้อมูลคำร้องขอขยายเขตและคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ใบแจ้งหนี้และแผนงาน ที่มีรายละเอียดครบถ้วน ถูกต้อง แล้วเสร็จส่ง หมวด: เมื่อผู้ใช้ไฟฟ้ามัดจำค่าเช่าเงิน	หมวด:	ร้อยละของข้อมูลคำร้อง ใบแจ้งหนี้และแผนงาน ที่รายละเอียดครบถ้วน ถูกต้อง แล้วเสร็จ ส่ง หมวด: พร้อมผู้ใช้ไฟฟ้ามัดจำค่าเช่าเงิน	100%	รายเดือน
หมวด: P3 TO BE - 06	สร้าง-อนุมัติใบสั่งงาน ที่มีการอนุมัติงานในระบบ พร้อมคำร้องขอใช้ไฟฟ้าที่มีเอกสารครบถ้วน (กรณีรับคำร้องพร้อมงานขยายเขต)	ใบสั่งงาน พร้อมคำร้องขอใช้ไฟฟ้าที่มีเอกสารครบถ้วน (ส่ง หมวด: เนื่องจากก่อสร้างแล้วเสร็จ)	หมวด:	ร้อยละของข้อมูลของการสร้าง-อนุมัติงานย่อย ที่มีการอนุมัติงานในระบบ พร้อมคำร้องขอใช้ไฟฟ้าที่มีเอกสารครบถ้วน ตามเวลาที่กำหนด	100%	รายเดือน

File Name : Flow_P3-ISU+Note (Sheet : SLA หมวด: P3 To Be)_C2 Rev2

กฎระเบียบ/คำสั่งที่เกี่ยวข้อง



บันทึก

สรก.(พ)
เลขที่ ๑๘๖๑
วันที่ ๑๐ ก.ค. ๒๕๕๖

ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ
เลขรับที่ ๑๓๑๓
วันที่ ๕ ก.ค. ๒๕๕๖
วันจันทร์ ๑๖

ผู้ว่าการ
เลขรับที่ 3677
วันที่ 10 ก.ค. 2556
เวลา 19.19 น.

กองระบบงานธุรกิจ
วันที่ ๑๕ ก.ค. ๒๕๕๖
เลขที่ ๑๓๖๗๔๘/๑๕๖

จาก กรธ. ถึง ผพร.
เลขที่ กรธ. (พบ) ๗๔๘ / ๒๕๕๖ วันที่ - ๕ ก.ค. ๒๕๕๖
เรื่อง ขออนุมัติการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของ กฟภ.
เรียน อ.ผ.พร. ผ่าน ข.ผ.พร. (อ.พ.)

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 อนุมัติหลักการให้จัดทำกระบวนการงานของ กฟภ. ทั้ง ๑๕ สายงาน และ ๓ สำนักขึ้นตรง ผวก. โดยให้ กรธ. สามารถเข้าศึกษา รวบรวมข้อมูล สัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องกับกระบวนการงานโดยมีแผนงานแล้วเสร็จภายในปี ๒๕๕๖ (เอกสารแนบ ๑)

๒. ข้อเท็จจริง

๒.๑ กรธ. ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและจัดทำกระบวนการงานของสายงานต่างๆ โดยใช้แบบฟอร์มพัฒนากระบวนการงาน (Process Development Form) ซึ่งสามารถสรุปการดำเนินการได้ดังนี้

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

กองระบบงานธุรกิจ
ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ ๙๕๒๕

- ๒ -

๒.๒ ภายหลังจากรวบรวมข้อมูลของแต่ละสายงานตามข้อ ๒.๑ แล้ว กรธ. มีเป้าหมายที่จะดำเนินการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน โดยที่ผ่านมา กรธ. ได้ร่วมกับกองแผนในระบบไฟฟ้าจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศระบบไฟฟ้าทางภูมิศาสตร์ ระยะที่ ๒ (คสพ.๒) สำหรับ สนย. กฟช. 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) ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่ประยุกต์จากเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา หรือ The Malcolm Baldrige National Quality Award และได้กลายเป็นต้นแบบรางวัลคุณภาพแห่งชาติให้กับประเทศต่างๆ รวมทั้งประเทศไทย มาสร้างความรู้ ความเข้าใจในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ รวมถึงแนะนำแนวทางการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (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 ให้กับหน่วยงานเจ้าของกระบวนการ (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 การวัดการวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ๕ การมุ่งเน้นบุคลากร ๖ การมุ่งเน้นการปฏิบัติการ ๗ ผลลัพธ์ (เอกสารแนบ ๓)

ทั้งนี้ หมวด ๖ การมุ่งเน้นการปฏิบัติการ เป็นการประเมินผลการดำเนินงานเกี่ยวกับกระบวนการ การกำหนดความสามารถพิเศษและระบบงาน รวมทั้งวิธีการ ออกแบบ จัดการ และปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญเพื่อนำไปใช้ในกระบวนการในการสร้างคุณค่าให้ลูกค้า ซึ่งคู่มือการปฏิบัติงานถือเป็นเครื่องมือหนึ่งในการปรับปรุงกระบวนการ

- 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 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 ๑๕๒๕

- ๔ -

4. ข้อเสนอแนะ

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

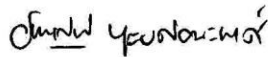
๔.๑ รูปแบบคู่มือการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานของ กฟภ. (เอกสารแนบ ๔)

๔.๒ แนวทางการดำเนินงานการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานของ กฟภ. (เอกสารแนบ ๕)

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

๔.๔ ให้ กธ. เข้าร่วมติดตาม ประสานงาน กับหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้มีการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการและคู่มือการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องทุกปี

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



(นายธนาเศรษฐ์ บุญเรศธนะพงศ์)

อกรธ.

เรียน รผก.(พ)

เพื่อโปรดพิจารณา

นางเสนา พวท. ๓๐/๖/๒๕๖๑



(นางเสนา ไพบูลย์วรชาติ)
รผ.พช. รักษาการแทน อผ.พช.

- ๙ ก.ค. ๒๕๕๖

เรียน ผวก.

เพื่อโปรดพิจารณา อนุมัติตามข้อ ๔.๑ - ๔.๔ ตามที่
กธ. และผพธ. เสนอต่อไปด้วย



(นายสมชัย จรุงธนะกิจ)
รผก.(พ)

๑๐ ก.ค. ๒๕๕๖

นธ.



(นางเสนา ไพบูลย์วรชาติ)
รผ.พช. รักษาการแทน อผ.พช.
๑๘ ก.ค. ๒๕๕๖



(นายนำชัย หล่อวัฒนตระกูล)

ผวก.
18 ก.ค. 2556

นายธนาเศรษฐ์ บุญเรศธนะพงศ์
ผู้อำนวยการกองระบบงานธุรกิจ
๑๘ ก.ค. ๒๕๕๖

อกรธ./กธ.



กองระบบงานธุรกิจ

ฝ่ายพัฒนารกิจ ๔๕๒๕ (นายสมชัย จรุงธนะกิจ)

รผก.(พ) ๑๘ ก.ค. ๒๕๕๖

อื่นๆ

รายชื่อผู้จัดทำ

1. นายสมักร	ว่องไวพาณิชย์	ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกระทุ่มแบน
2. นายไชยยันต์	มั่งศิลป์	รองผู้จัดการด้านเทคนิค การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกระทุ่มแบน
3. นายล่อ	น่วมนาม	หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า
4. นายฐิติ	ฉิ่งทองคำ	วิศวกร ระดับ 6 แผนกบริการลูกค้า
5. นายสุกชัย	พ่วงลา	พนักงานช่าง ระดับ 4 แผนกบริการลูกค้า