

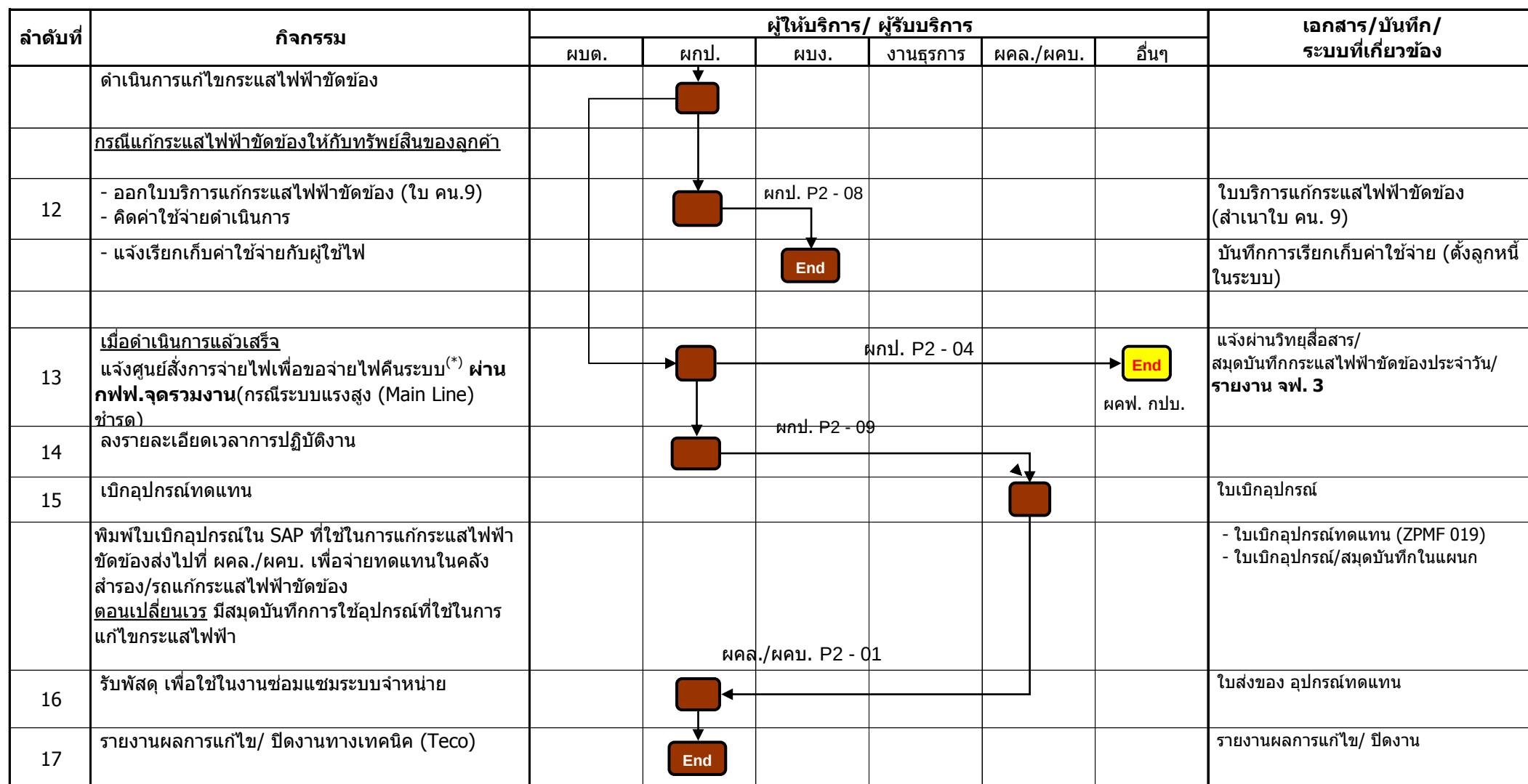
สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P2 : กระบวนการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ						เอกสาร/บันทึก/ ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบต.	ผกป.	ผบง.	งานธุรการ	ผคล./ผคป.	อื่นๆ	
1	รับแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (ทางโทรศัพท์/PEA Call center 1129/ศูนย์สั่งการ จ่ายไฟ/ มาด้วยตนเอง) *ผู้รับแจ้งต้องขอรายละเอียด ชื่อผู้แจ้ง/สถานที่ที่เกิด ปัญหา/เบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ/ e-mail (ถ้ามี) ทุกครั้ง		Start					เอกสารการรับแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้า ขัดข้อง (ตามแบบฟอร์ม หรือสมุดคุม จฟ. 3)
	ส่งข้อมูลเพื่อให้ กฟฟ.จัดรวมงาน ลงข้อมูลใน e-Respond (เปิดใบสั่งงาน) และลงข้อมูลในสมุดคุม (จฟ.3) (ชื่อผู้แจ้ง/สถานที่/เบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ/ e-mail (ถ้ามี)			ผกป. P2 - 01			ผบป.	ใบสั่งงาน (กฟฟ.จัดรวมงานต้นสังกัด เป็นผู้บันทึกข้อมูลใน e-Respond)
	ส่งเจ้าหน้าที่ไปหน้างานเพื่อวิเคราะห์สาเหตุ			ผกป. P2 - 02				
2	2.1 กรณีที่ไม่พร้อมดำเนินการใดในทันที ให้แจ้ง สำนักงาน/ศูนย์สั่งจ่ายไฟ							แจ้งผ่านวิทยุสื่อสาร/ สมุดบันทึกกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ประจำวัน/รายงาน จฟ. 3
	- ดำเนินการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น							
	2.2 กรณีที่พร้อมแก้ไขได้ ให้ดำเนินการทันที							
	2.2.1 ระบบจำหน่าย/อุปกรณ์ป้องกันระบบจำหน่าย				ผกป. P2 - 03			
3	- หม้อแปลง-อุปกรณ์ประกอบหม้อแปลงชำรุด/ ระบบแรงต่ำดำเนินการได้เลย ไม่ต้องแจ้งศูนย์ สั่งการจ่ายไฟ							บันทึกรายงานระบบจำหน่าย/หม้อ แปลง-อุปกรณ์ประกอบชำรุด
4	- ระบบแรงสูง (Main Line) ขัดข้อง แจ้ง E/O เพื่อให้ดำเนินการประสานงานกับศูนย์สั่งการจ่ายไฟ						ผบป.	ใบ Switching Order
5	ดำเนินการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องตามการสั่งการของ ผคป. กปบ.					ผบป. P2 - 01		
6	2.2.2 มิเตอร์ชำรุด	ผกป. P2 - 05						

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P2 : กระบวนการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ						เอกสาร/บันทึก/ ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบต.	ผกป.	ผบง.	งานธุรการ	ผคล./ผคป.	อื่นๆ	
7	กรณี 1 ในเวลาทำการ -ให้แจ้ง ผบต. ดำเนินการในวันทำการนั้น							รายงานมิเตอร์ชำรุด P4-กระบวนการงานบริการด้านมิเตอร์
8	กรณี 2 นอกเวลาทำการ/วันหยุด -ให้ ผกป.(เวร) ดำเนินการ และแจ้ง ผบต. ดำเนินการแก้ไขในวันทำการถัดไป							รายงานมิเตอร์ชำรุด
	หมายเหตุ - ในกรณีแก้ไขฉุกเฉินเร่งด่วน หรือมีเหตุผลความจำเป็น สามารถดำเนินการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ได้ แล้วทำบันทึกรายงานแจ้งผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับขั้นทันที แล้วส่งบันทึกรายงานการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ให้ ผบง. เพื่อเฉลี่ยหน่วย - ให้ ผกป.(เวร) เตรียมสำรองมิเตอร์ให้พร้อม กรณีไม่มีมิเตอร์สำรอง อาจทำการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ให้ลูกค้าใช้ก่อน							บันทึกการรายละเอียดการดำเนินการในใบบริการ (ตามข้อตกลง SLA ระหว่างแผนก) เช่น - ว/ด/ป เวลา สถานที่ - หมายเลขผู้ใช้ไฟ - หมายเลข PEA - ขนาดมิเตอร์ - หน่วยหน้ามิเตอร์
	2.2.3 ถูกดจ่ายไฟ							P1-กระบวนการรับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า
	- ติดตั้งมิเตอร์ (นอกเวลาทำการ) หลังจากได้รับชำระค่ากระแสไฟฟ้า, ค่าแรงต่อกลับ - ตรวจสอบสมุดคุมรายการการติดตั้งมิเตอร์ประจำวัน เพื่อดู ชื่อ หมายเลขผู้ใช้ไฟ หมายเลขเครื่อง (PEA.) ขนาดมิเตอร์ จำนวนเงินที่ค้างชำระ - รับชำระค่ากระแสไฟฟ้า ค่าติดตั้งมิเตอร์ต่อกลับ - ออกใบเสร็จทั่วไป/ ใบเสร็จค่าประกัน (กรณีมีค่าประกันเรียกเก็บเพิ่ม)							
9	ส่งเอกสารรายงานการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ให้ ผบง. เพื่อเฉลี่ยหน่วย							รายงานการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ (ตามแบบฟอร์ม) P7-กระบวนการจดหน่วย แฉงค่าไฟฟ้า P8-กระบวนการจดหน่วย พิมพ์บิล แฉงค่าไฟฟ้า
10	แจ้ง ผบต. (ใบรายงานมิเตอร์ชำรุด/รายงานการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์)							ใบรายงานมิเตอร์ชำรุด P4-กระบวนการงานบริการด้านมิเตอร์
11	ออกใบสั่งซ่อม ในระบบ SAP (PM)							ใบสั่งซ่อม ในระบบ SAP (PM)

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P2 : กระบวนการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง



หมายเหตุ

- 1) กรณีมีเตอร์ชำรุด ให้มีการวิเคราะห์เป็น 2 กรณี
 - 1.1 คิดค่าใช้จ่ายกับผู้ใช้ไฟ เช่น ใช้ไฟเกิน/ ทำความเสียหายให้กับมิเตอร์ ผบต. คิดค่ามิเตอร์
 - 1.2 ไม่คิดค่าใช้จ่าย เช่น มิเตอร์ชำรุด เนื่องจากปัญหาด้านคุณภาพของมิเตอร์
- 2) กรณีมีเตอร์สำรองของชุดแก้ไขไฟ ให้ ผบต.ดำเนินการเบิกทดแทนให้ ผบป.

กรณีมีเตอร์ชำรุด

ผบต.ดำเนินการเบิกให้ ผบป.