



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการรับแจ้งและสั่งการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง
(E/O)

สายงานการไฟฟ้า ภาค 1
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคเหนือ)
จังหวัดพิษณุโลก
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิจิตร
(ปรับปรุงครั้งที่ 1)

อนุมัติ

(ลงชื่อ).....
(นายกิตติวิทย์ มีพยุง)
ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิจิตร
/ มิถุนายน /2560

A-WM-01

คำนำ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิจิตร แผนปฏิบัติการและบำรุงรักษา มีภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ (Job Description) ในการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องการส่งงานแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง การวิเคราะห์วางแผนและควบคุมการจ่ายไฟฟ้างานสำรวจ ออกแบบปรับปรุงระบบไฟฟ้า งานปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพและงานย้ายแนวระบบจำหน่ายฯ งานก่อสร้างระบบจำหน่ายงานตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้างานตรวจสอบคุณภาพไฟฟ้างานบริการหลังการขายงานตรวจสอบมาตรฐานการก่อสร้างงานระบบผลิตและระบบไฟฟ้าสำรองงานหม้อแปลงและคาปาซิเตอร์งานจัดทำฐานข้อมูลสินทรัพย์อุปกรณ์ไฟฟ้า (ADS)งานจัดทำและปรับปรุงฐานข้อมูลGIS งานควบคุมสายสื่อสารโทรคมนาคม และงานควบคุมคลังพัสดุย่อยสำรองงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

หนังสือคู่มือปฏิบัติงาน กระบวนการรับแจ้งและสั่งการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง(E/O) ได้ปรับปรุงจากปี 2559เพื่อให้หน่วยงานต่างๆ ภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เป็นรูปแบบเดียวกัน อันจะส่งผลให้ทุกหน่วยงานมีคู่มือการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานต่อไป

อนึ่ง หากมีข้อเสนอแนะ หรือข้อสงสัยประการใด กรุณาติดต่อสอบถามที่ นายทศพร เอี่ยมบางทราย พงช.7 แผนปฏิบัติการและบำรุงรักษา (ผปบ.) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิจิตรสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคเหนือ (กพน.2) โทร 14755 - 56

แผนปฏิบัติการและบำรุงรักษา
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพิจิตร
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคเหนือ)
จังหวัดพิจิตร โลก
สายงานการไฟฟ้าภาค 1
มิถุนายน 2560

สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์	1
2. ขอบเขต	1
3. คำจำกัดความ	1
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	3
5. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)	4
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	5
7. มาตรฐานงาน	6
8. ระบบติดตามประเมินผล	7
9. เอกสารอ้างอิง	8
10. แบบฟอร์มที่ใช้	8
11. ระบบ SAP/ ระบบ Software/ โปรแกรมสำเร็จรูปอื่นๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	8
12. ภาคผนวก	9
รายชื่อผู้จัดทำ	

1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิจิตรมีกระบวนการรับแจ้งและสั่งการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (E/O) เป็นไปตามแนวทางที่ถูกต้องตามคู่มือปฏิบัติงานนี้

2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการรับแจ้งและสั่งการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (E/O) ครอบคลุมขั้นตอนการดำเนินงาน ตั้งแต่การรับแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง รับข้อมูล สั่งการ ประสานงานส่วนที่เกี่ยวข้อง บันทึกข้อมูลเหตุการณ์กระแสไฟฟ้าขัดข้องลงในระบบ e-Respond และลงรายละเอียดการใช้อุปกรณ์ในการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องในระบบ SAP-PM เพื่อจัดทำใบเบิกอุปกรณ์ให้แผนกคลังพัสดุ จัดหาอุปกรณ์มาทดแทนในส่วนที่ใช้ไปให้มีเพียงพอต่อการใช้งาน ดำเนินการปิดใบสั่งงานและเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพการบริการ

3. คำจำกัดความ

3.1 พนักงาน E/O หมายถึงพนักงานที่ทำหน้าที่รับแจ้ง บันทึกข้อมูลใน e-Respond สั่งการ ประสานงานส่วนที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

3.2 หน่วยแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง หมายถึง ระบบงานที่เกี่ยวข้องกับงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง เช่น ห้อง E/O ห้องคลังสำรอง ยานพาหนะ พัสตุ เครื่องมือ อุปกรณ์สื่อสาร พนักงาน E/O พนักงานช่างและลูกจ้างช่างแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง เป็นต้น

3.3 กระแสไฟฟ้าขัดข้อง หมายถึง เหตุการณ์ที่ทำให้คุณภาพไฟฟ้า (Power Quality) เปลี่ยนไปจากสภาวะปกติ เช่น แรงดันตก แรงดันเกิน ไฟดับ เป็นต้น

3.4 แรงดันตก (Under Voltage) หมายถึง ค่าแรงดัน RMS มีขนาดลดลงระหว่าง 0.8-0.9 Pu. ในช่วงเวลานานกว่า 1 นาที สาเหตุจากผลของการสวิตชิงโหลดขนาดใหญ่เข้าระบบ หรือมีการปลดคาปาซิเตอร์ออกจากระบบ มีผลทำให้อุปกรณ์ได้รับความเสียหาย เนื่องจากเกิดการรับภาระเกิน (Overload)

3.5 แรงดันเกิน (Over Voltage) หมายถึง ค่าแรงดัน RMS มีขนาดเพิ่มขึ้นระหว่าง 1.1-1.2 Pu. ในช่วงเวลานานกว่า 1 นาที สาเหตุจากผลของการปลดโหลดขนาดใหญ่ออกจากระบบ หรือมีการสวิตชิงคาปาซิเตอร์เข้าระบบ หรือการปรับเทปหม้อแปลงไม่เหมาะสมกับระบบ ผลทำให้อุปกรณ์ได้รับความเสียหาย เนื่องจากแรงดันเกิน

3.6 ไฟดับ (Voltage Interruption) หมายถึง ค่าแรงดัน RMS มีค่าลดลงเหลือ 0.0Pu. ในช่วงเวลานานกว่า 1 นาที สาเหตุจากสภาวะความผิดปกติของไฟฟ้าในระบบ ทำให้อุปกรณ์ป้องกันมีการตัดวงจรแหล่งจ่ายไฟออกถาวร

3.7 พนักงานสถานีไฟฟ้า หมายถึง พนักงานที่ได้รับมอบหมายให้อยู่เวรปฏิบัติงานที่สถานีไฟฟ้าของ กฟภ. ตามช่วงเวลา (กะ) ที่กำหนด

3.8 ศพฟ. หมายถึง ศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟประจำการไฟฟ้าเขต

3.9 SCADA (Supervisory Control and Data Acquisition) หมายถึง ระบบสั่งการและควบคุมไฟฟ้าระยะไกลจากศูนย์ควบคุมส่วนกลาง

3.10 OMS (Outage Management System) หมายถึง ระบบบริหารไฟฟ้าขัดข้อง

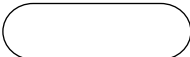
3.11 e_Respond หมายถึง โปรแกรมที่ใช้ในการบันทึกข้อมูลเหตุการณ์กระแสไฟฟ้าขัดข้องในระบบบริหารไฟฟ้าขัดข้อง

3.7 ใบสั่งงาน (Work Order) หมายถึง การบันทึกข้อมูลการทำงานในระบบ SAP

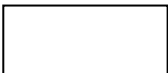
3.8 ใบเบิก หมายถึง ใบเบิกอุปกรณ์ที่จองในระบบ SAP

3.9 คลังพัสดุ หมายถึง แผนกคลังหลัก(ผคล.)หรือแผนกคลังบริการ(ผคบ.)

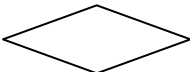
3.10 ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) คือ การใช้สัญลักษณ์ต่างๆในการเขียนแผนผังการทำงานเพื่อให้เห็นถึงลักษณะและความสัมพันธ์ก่อนหลังของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการทำงาน

3.10.1 

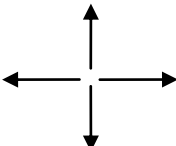
คือ จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ

3.10.2 

คือ กิจกรรมและการปฏิบัติงาน

3.10.3 

คือ การตัดสินใจ

3.10.4 

คือ ทิศทาง/การเคลื่อนไหวของงาน

3.10.5 

คือ จุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน เช่นกรณีการเขียนกระบวนการไม่สามารถจบได้ภายใน 1 หน้า

3.10.6		คือ เอกสาร/รายงาน
3.10.7		คือ ฐานข้อมูล
3.10.8		คือ จุดควบคุมกิจกรรมหลักที่คาดว่าจะเกิดปัญหา บ่อย/ต้องควบคุมเป็นพิเศษ

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

4.1 ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคหรือผู้ปฏิบัติงานแทน ทำหน้าที่ อนุมัติการใช้อุปกรณ์ในการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องในระบบ SAP-PM และอนุมัติใบเบิกอุปกรณ์ก่อนจะจัดส่งให้แผนกคลังพัสดุ

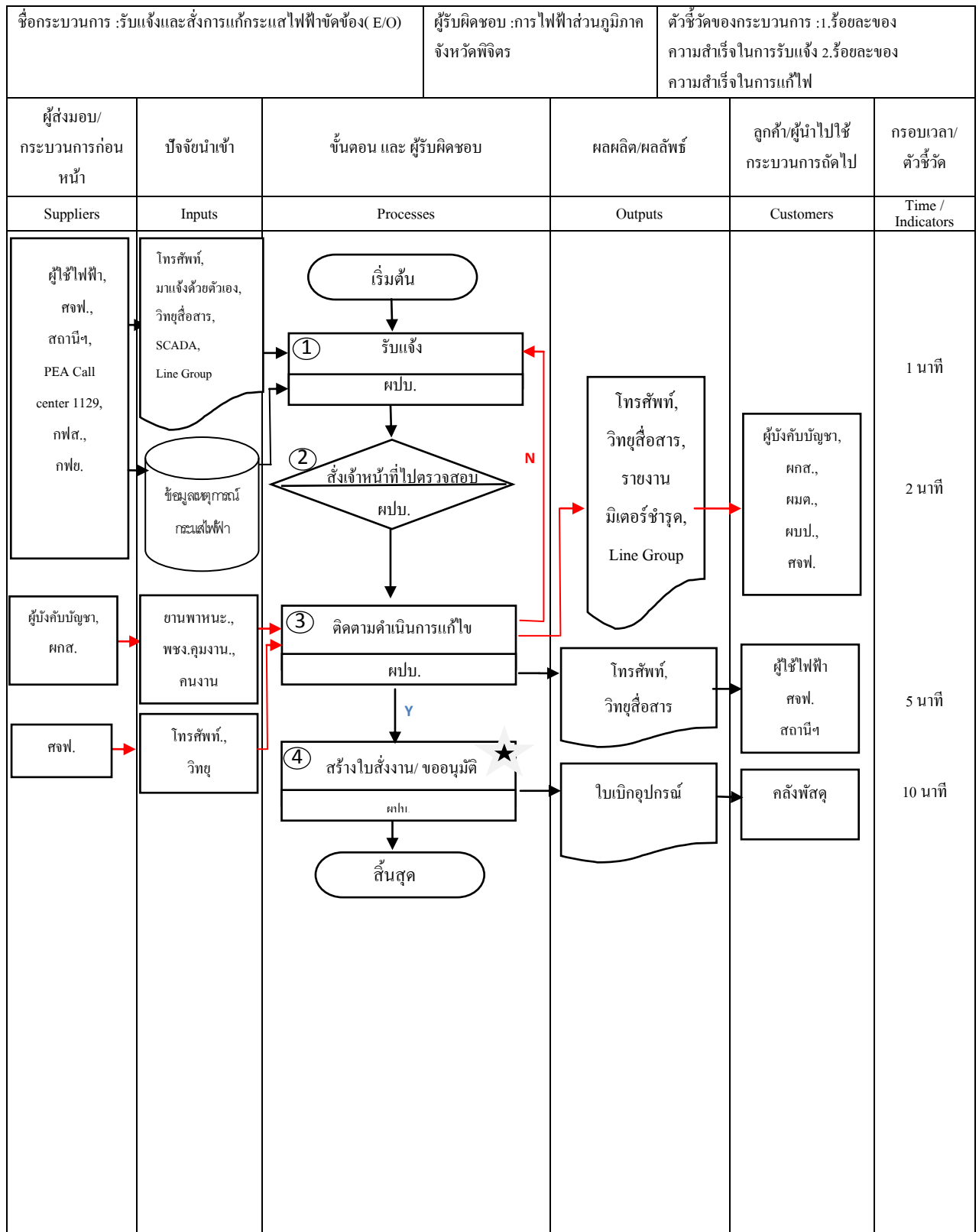
4.2 หัวหน้าแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา ทำหน้าที่ควบคุมดูแลกระบวนการรับแจ้งและสั่งการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (E/O) พิจารณาตรวจสอบการใช้อุปกรณ์ในการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องในระบบ SAP-PM และพิจารณาตรวจสอบรายการและจำนวนอุปกรณ์ในใบเบิกอุปกรณ์ก่อนจะจัดส่งให้แผนกคลังพัสดุ

4.3 แผนกคลังพัสดุ ทำหน้าที่ จัดหา จ่ายอุปกรณ์ที่ใช้อุปกรณ์ไปในงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

4.4 E/O ทำหน้าที่ รับแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง สั่งการ ประสานงานส่วนที่เกี่ยวข้อง บันทึกข้อมูลเหตุการณ์กระแสไฟฟ้าขัดข้องลงในระบบ e-Respond และลงรายละเอียดการใช้อุปกรณ์ในการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องในระบบ SAP-PM เพื่อจัดทำใบเบิกอุปกรณ์ให้แผนกคลังพัสดุ จัดหาอุปกรณ์มาทดแทนในส่วนที่ใช้ไปให้มีเพียงพอต่อการใช้งาน ดำเนินการปิดใบสั่งงาน ในระหว่างเวลาที่เข้ากะตามอนุมัติ

4.5 ชุดแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องทำหน้าที่ แก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องในระหว่างเวลาที่เข้ากะตามอนุมัติ

5. ฟังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)



6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 E/O รับแจ้งเหตุการณ์กระแสไฟฟ้าขัดข้อง

6.1.1 รับแจ้งเหตุการณ์กระแสไฟฟ้าขัดข้อง(ทางโทรศัพท์/PEA Call center 1129/มาด้วยตนเอง/ศพ./พนักงานสถานี/กฟส./กฟย.)ผู้รับแจ้งต้องขอรายละเอียด ชื่อผู้แจ้ง/สถานที่เกิดเหตุ/ปัญหา/เบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ/e-mail (ถ้ามี) ทุกครั้ง

6.1.2 ลงข้อมูลสร้างเหตุการณ์ในระบบ e-Respond

6.1.2.1 ทำการสร้าง ปรับปรุงชื่อ/ประเภทคนงาน เพื่อสามารถรายงาน และคำนวณต้นทุนค่าแรง

6.1.2.2 ทำการสร้างเหตุการณ์เมื่อได้รับแจ้งจากชุดแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องว่ามีอุปกรณ์ชำรุดอะไรบ้าง ใช้อุปกรณ์ที่มีอยู่แก้ไขจนแล้วเสร็จ แล้วส่งไปแจ้งไปในระบบบริหารงานบำรุงรักษา (SAP-PM)

6.1.3 เปิดใบสั่งงาน (ชื่อผู้แจ้ง/สถานที่/เบอร์โทรศัพท์(ถ้ามี)) และลงข้อมูลในสมุดรับแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

6.2 E/O สั่งการชุดแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องไปตรวจสอบหน้างาน

6.2.1 เพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุ

6.2.2 กรณีไม่สามารถดำเนินการแก้ไขได้ทันที เช่นเสาหัก สายขาด หรือไม่สามารถดำเนินการได้ทันที ให้แจ้ง E/O ทราบเพื่อรายงานผู้บังคับบัญชา และส่วนที่เกี่ยวข้อง

6.3 หน่วยแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องดำเนินการแก้ไข

6.3.1 กรณีไม่สามารถดำเนินการแก้ไขได้ทันที ประสานงานส่วนที่เกี่ยวข้อง เช่น ศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ เพื่อออกขั้นตอนสวิตชิง ดำเนินการร่วมกับชุดงานก่อสร้าง แก้ไขแล้วเสร็จจ่ายไฟคืนสภาพปกติ และแจ้งเวลาให้พนักงานE/O ทราบ

6.3.2 กรณีมีเตอร์ชำรุดทำการต่อตรงเพื่อให้ผู้ใช้ไฟมีไฟใช้ แจ้งเวลาและรายละเอียดให้พนักงานE/O ทราบ เพื่อเขียนรายงานมิเตอร์ชำรุดส่งให้แผนกแผนกมิเตอร์ดำเนินการ พร้อมสำเนาแจ้งแผนกบัญชีและประมวลผลเพื่อเฉลี่ยหน่วยการใช้ไฟ

6.3.2 กรณีที่แก้ไขได้ทันที ดำเนินการแล้วเสร็จแจ้งรายละเอียดและเวลาให้พนักงาน E/O ทราบ

6.4 E/O บันทึกใบสั่งงาน/ใบเบิกอุปกรณ์

6.4.1 บันทึกเวลาการปฏิบัติงานลงในระบบ e-Respond

6.4.2 พิมพ์ใบเบิกอุปกรณ์(ZPMF019)ในระบบSAP ที่ใช้แก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

6.4.3 คัดยอดอุปกรณ์(MIGO) ในระบบ SAP จำนวนตามที่ระบุในใบเบิกอุปกรณ์

6.4.4 ลงนามในใบเบิกอุปกรณ์ พนักงาน E/O ลงนามช่องผู้เบิก หัวหน้าแผนกหรือผู้ปฏิบัติงานแทนลงนามช่องผู้ตรวจสอบ และผู้จัดการหรือผู้ปฏิบัติงานแทนลงนามช่องผู้อนุมัติ

6.4.5 พนักงาน E/O หรือพนักงานที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลการเบิกเติมเต็มคลังสำรองแก้ไข ตรวจสอบจำนวนอุปกรณ์ที่จะเบิก โดยเปรียบเทียบจำนวนระหว่าง อุปกรณ์ที่ได้รับอนุมัติให้มีสำรองคลังแก้ไข กับ จำนวนอุปกรณ์ใน MB52 เพื่อสรุปจำนวนที่จะสามารถเบิกได้จริง เขียนลงในแบบฟอร์มเบิกของอุปกรณ์ (แบบฟอร์มนอกระบบ SAP)

6.4.6 ลงนามในแบบฟอร์มเบิกอุปกรณ์ พนักงาน E/O หรือพนักงานที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลการเบิกเติมเต็มคลังสำรองแก้ไข ลงนามช่องผู้เบิก หัวหน้าแผนกหรือผู้ปฏิบัติงานแทนลงนามช่องผู้ตรวจสอบ และผู้จัดการหรือผู้ปฏิบัติงานแทนลงนามช่องผู้อนุมัติ

6.4.5 ส่งแบบฟอร์มใบเบิกอุปกรณ์ทดแทนไปที่ ผลล./ผลบ.(โดย ผลล./ผลบ.จะต้องจ่ายอุปกรณ์ให้ภายในวันทำการถัดไป)

6.4.5 พนักงาน E/O หรือพนักงานที่ได้รับมอบหมาย รายงานผลการแก้ไข/ปิดงานเทคนิค (TECO) ในระบบ SAP

7. มาตรฐานงาน

7.1 มาตรฐานงานของแต่ละกิจกรรม

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
1. รับแจ้งเหตุการณ์กระแสไฟฟ้าขัดข้อง	1.1 ความครบถ้วนของข้อมูลประกอบ การรับแจ้ง 1.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามขั้นตอนกำหนด
2. สั่งการหน่วยแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องไปตรวจสอบ	2.1 ความครบถ้วน ถูกต้องของขั้นตอน 2.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามขั้นตอนที่กำหนด
3. ติดตามงาน หน่วยแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องไปตรวจสอบ	3.1 ความครบถ้วน ถูกต้องของขั้นตอนและ ข้อมูลรายงานผล 3.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามขั้นตอนที่กำหนด
4. สร้างใบสั่งงาน/ใบเบิกอุปกรณ์	4.1 ความครบถ้วน ถูกต้องของขั้นตอนและ เอกสารการเบิกอุปกรณ์ 4.2 ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (ก่อนเปลี่ยนเวร/ภายในวันทำการถัดไป)

7.2 มาตรฐานงานในภาพรวมของกิจกรรม

กระบวนการรับแจ้งและสั่งการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง(E/O) | การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิจิตร

- 7.2.1 การดำเนินการ เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.กำหนด
- 7.2.1.1 แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับให้สามารถจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนได้ภายใน 24 ชั่วโมง นับตั้งแต่เวลาที่ได้รับแจ้งคิดเป็นร้อยละ 60 ของจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าดับ (ยกเว้นในกรณีฉุกเฉิน)
- 7.2.1.2 ระยะเวลาแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง เขตเมือง 1 ชั่วโมง
- 7.2.1.3 ระยะเวลาแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง นอกเขตเมือง 1.5 ชั่วโมง
- 7.2.2 มีคู่มือกระบวนการรับแจ้งและสั่งการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (E/O) ที่มีมาตรฐาน และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ถูกต้องครบถ้วนตามกระบวนการงาน

8. ระบบติดตามประเมินผล

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

9. เอกสารอ้างอิง

9.1 บันทึกเลขที่ CBS-OMS 528/2552 ลว. 23 พ.ย. 2552 “หน้าที่และหลักปฏิบัติงานระบบบริหารไฟฟ้าขัดข้อง (OMS)”

9.2 ระเบียบ กฟภ. ว่าด้วยมาตรฐานคุณภาพบริการ พ.ศ. 2543

9.2.1 มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standards)

9.2.2 มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

9.2.3 มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

10. แบบฟอร์มที่ใช้

10.1 แบบฟอร์มใบเบิกอุปกรณ์

10.2 แบบฟอร์มรายงานมิเตอร์ชำรุด

11. ระบบ SAP/ระบบ Software/โปรแกรมสำเร็จรูปอื่นๆ/เครื่องมืออื่นๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

11.1 โปรแกรม e-Respond ระบบบริหารไฟฟ้าขัดข้อง (OMS)

11.2 โปรแกรม X-manager

11.3 โปรแกรม GIS

11.4 จอ Monitor แสดงแผนผังระบบจำหน่าย

ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบฟอร์มต่างๆ

P2-TP-02 แบบฟอร์มเก็บข้อมูลผู้แจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (กฟจ.พิจิตร)

วัน/เดือน/ปี :...../...../..... เวลา.....:

รายละเอียดผู้แจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง	การติดตามผลหลังการจ่ายไฟ
1. ชื่อ-สกุล ที่อยู่..... เบอร์ติดต่อกลับ..... PEA มิเตอร์ / CA (ถ้ามี).....	☐ ติดต่อกลับแล้ว ☐ ดี ☐ ควรปรับปรุง ด้าน.....
2. ชื่อ-สกุล ที่อยู่..... เบอร์ติดต่อกลับ..... PEA มิเตอร์ / CA (ถ้ามี).....	☐ ติดต่อกลับแล้ว ☐ ดี ☐ ควรปรับปรุง ด้าน.....
3. ชื่อ-สกุล ที่อยู่..... เบอร์ติดต่อกลับ..... PEA มิเตอร์ / CA (ถ้ามี).....	☐ ติดต่อกลับแล้ว ☐ ดี ☐ ควรปรับปรุง ด้าน.....

ลักษณะไฟฟ้าขัดข้อง ☐ ดับหลังเดียว ☐ ดับหลายหลัง ☐ เฉพาะราย ☐ อื่นๆ	สถานที่เกิดเหตุ / รหัสอุปกรณ์ไฟฟ้า : รายละเอียดเพิ่มเติม และสถานที่ใกล้เคียง :
---	--

สาเหตุ / เหตุการณ์ไฟฟ้า	☐ สายขาด ☐ สายตกรวด ☐ จุดต่อหลวม ☐ มิเตอร์ชำรุด ☐ ดริบไล่น้ำแยก ☐ ทวราบสาเหตุ ☐ ตกรวด ☐ ดริบไล่น้ำแยก ☐ พิวส์แรงต่ำขาด ☐ ต้นไม้ทับสาย ☐ ต้นไม้แตะสาย ☐ รถชนเสาหัก ☐ สายส่ง ,สถานี ☐ ระบบจำหน่ายแรงสูง ☐ รกเกี่ยวสายขาด ☐ ไฟรั่ว ☐ อุปกรณ์อาร์คแดง, มีประกายไฟ, มีเสียง(ชำรุด) ☐ หม้อแปลง - แรงต่ำ ☐ ดับจากผู้ใช้ไฟฟ้า ☐ ไฟช็อตลงกราวด์ ☐ อื่นๆ
-------------------------	--

สภาพอากาศ ☐ ปกติ ☐ ชื้น ☐ ลมแรง ☐ ฝนตก ☐ ฝนตก ลมแรง ☐ ฝนตกฟ้าคะนอง

รถแก้ไขไฟ ☐ คันที่ 1 ☐ คันที่ 2 ☐ คันที่ 3 (ชุดเสริม) ☐ รถอื่นๆ.....

พนักงาน กฟผ. 1.ตำแหน่ง.....ระดับ..... ☐ ปกติ ☐ 1 เท่า ☐ 1.5 เท่า ☐ 3 เท่า

2.ตำแหน่ง.....ระดับ..... ☐ ปกติ ☐ 1 เท่า ☐ 1.5 เท่า ☐ 3 เท่า

3.ตำแหน่ง.....ระดับ..... ☐ ปกติ ☐ 1 เท่า ☐ 1.5 เท่า ☐ 3 เท่า

สถานะ/การทำงาน 1. ออกเดินทางค้นหาสาเหตุ เวลา : 2. ถึงหน้างาน เวลา : 3. แก้ไขพร้อมจ่ายไฟคืน เวลา : 4. เดินทางกลับ/แก้ต่อเนื่อง เวลา :	รายละเอียดการแก้ไข อุปกรณ์ที่ใช้ในการแก้ไข
---	---

เลขที่ใบรับแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง.....ใบบริการ (คน.9) เล่มที่.....เลขที่.....หมายเลขผู้ใช้ไฟ
(CA).....

ผู้รับแจ้ง นาย สันติ พิมพทอง ตำแหน่ง พนักงานช่าง(ส่งงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง) ระดับ 3

SQA-P2 – กฟฟ.

แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงาน ระบบประกันคุณภาพบริการ SQA-P2

กระบวนการงาน แก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (P2)

การไฟฟ้าประจำเดือน..... ปี

ส่วนที่ 1 มาตรฐานการปฏิบัติงานที่ 1

Report – SQA-P2 – TP

จุดสัมผัสบริการ	แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง	ผู้ปฏิบัติงาน (ตำแหน่ง)	การปฏิบัติตาม มาตรฐาน		เหตุผล ที่ไม่ปฏิบัติ	ผู้ประเมิน (ตำแหน่ง)
			ปฏิบัติ	ไม่ปฏิบัติ		
1 การรับแจ้งเหตุ กระแสไฟฟ้า ขัดข้อง	P2-TP-01 รูปแบบการสนทนา					หผ.ปป.
TP 1 รับแจ้งเหตุ	P2-TP-02 แบบฟอร์มเก็บข้อมูล					
TP 2 สอบถาม	ผู้แจ้งเหตุ					
TP 3 ติดต่อกลับ	กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (TP-02,03,04 เดิม)					
2 การรับชำระ เงินจากผู้ใช้ไฟฟ้า (คน.9)						หผ.ปป.
TP 4 รับชำระเงิน						

ส่วนที่ 2 มาตรฐานการปฏิบัติงานที่ 2

Report – SQA-P2 – SE

รหัส แบบฟอร์ม	ชื่อแบบฟอร์ม	ผู้ปฏิบัติงาน (ตำแหน่ง)	การปฏิบัติตาม มาตรฐาน		เหตุผล ที่ไม่ปฏิบัติ	ผู้ประเมิน (ตำแหน่ง)
			ปฏิบัติ	ไม่ปฏิบัติ		
P2-SE-01	รายงานผลการประเมิน ความรู้ทักษะของ E/O ฯ	E/O				หผ.ปป.
P2-SE-03	แบบฟอร์มการตรวจสอบ มาตรฐานการให้บริการ ฯ	หผ.ปป. หผ.ปป.				รจก./ชจก. (ท),(บ)
P2-SE-17	แบบฟอร์มตรวจสอบ รายการเครื่องมือ อุปกรณ์ ประจำสำนักงาน ฯ	หผ.ปป.				รจก./ชจก. (ท)/ระดับ 9
P2-SE-19	รายงานผลการประเมิน ความรู้ทักษะพนักงานช่าง ฯ	พนักงาน (เวอร์ก้า)				หผ.ปป.

ข้อเสนอแนะจากการดำเนินงาน

.....

.....

ลงชื่อ ผู้จัดการ (รับทราบการดำเนินงาน)

P2-TP-01	รูปแบบการสนทนา
----------	----------------

รายละเอียดการสนทนาตามขั้นตอนที่ 4.1

เหตุการณ์ 1 : เมื่อผู้แจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องติดต่อเข้ามา เจ้าหน้าที่จะต้องดำเนินการกล่าวคำ
ทักทาย

เจ้าหน้าที่ทักทาย	สวัสดีครับ การไฟฟ้า..... ผม(ชื่อ)..... รับสายครับ	เจ้าหน้าที่
-------------------	--	-------------

รายละเอียดการสนทนาตามขั้นตอนที่ 4.2

เหตุการณ์ 1 : เมื่อกล่าวคำทักทายแล้วให้สอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับกระแสไฟฟ้าขัดข้องพร้อมทั้ง
บันทึก ข้อมูล

เจ้าหน้าที่ สอบถาม รายละเอียด	ขอทราบ วัน/เดือน/ปี เวลา ที่เกิดไฟฟ้าขัดข้องด้วย ครับ/ค่ะ	เจ้าหน้าที่ดำเนินการ กรอกข้อมูลตามแบบ
	ขอทราบ ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่และเบอร์โทรผู้แจ้งด้วย ครับ/ค่ะ	เจ้าหน้าที่ดำเนินการ กรอกข้อมูลตามแบบ
	ขอทราบ สาเหตุหรือเหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้องด้วย ครับ/ค่ะ	เจ้าหน้าที่ดำเนินการ กรอกข้อมูลตามแบบ

รายละเอียดการสนทนาตามขั้นตอนที่ 4.3

เหตุการณ์ 1 : เมื่อเจ้าหน้าที่ได้ทำการบันทึกข้อมูลแล้ว ให้ดำเนินการตรวจสอบสาเหตุของกระแสไฟฟ้า
ขัดข้อง โดยแบ่งเป็น 2 กรณี
กรณีที่ 1 ฉุกเฉินจ่ายไฟฟ้า
กรณีที่ 2 กระแสไฟฟ้าขัดข้อง

รายละเอียดการสนทนาตามขั้นตอนที่ 4.4

เหตุการณ์ 1 : เมื่อเจ้าหน้าที่ทราบสาเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องมาจากการค้างชำระค่าไฟฟ้า

เจ้าหน้าที่แจ้ง รายละเอียด	เรียนคุณ..... สาเหตุที่ไฟฟ้าดับ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ตรวจสอบ พบว่า ท่านค้างชำระค่าไฟฟ้า เป็นเวลา.....วัน/เดือน และมีค่าบริการ ติดตั้งมิเตอร์บาท หากท่านได้ดำเนินการชำระค่าไฟฟ้าและค่า ติดตั้งมิเตอร์เรียบร้อยแล้ว ทางการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะ ดำเนินการติดตั้งมิเตอร์ภายใน.....ชม./วัน ท่านสะดวกที่จะชำระวันนี้เลยหรือเปล่าครับ	
-------------------------------	---	--

เหตุการณ์ 2 : เมื่อเจ้าหน้าที่ทราบสาเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องมาจากกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

เจ้าหน้าที่แจ้ง รายละเอียด	เรียนคุณ..... การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้ดำเนินการส่งเจ้าหน้าที่ไป ตรวจสอบบริเวณที่เกิดเหตุแล้ว คาดว่า จะไปถึงภายในเวลา.....นาที่/ชม. (ประเมินจากสถานที่) ครับ	
-------------------------------	---	--

**P2-SE-01 แบบฟอร์มการประเมินความรู้ทักษะของ E/O ตามมาตรฐานของตำแหน่ง
เพื่อการพัฒนาศักยภาพ**

ผู้ได้รับการประเมิน **ชื่อพนักงาน E/O** ตำแหน่ง.....
 แผนกผปบ. ชื่อผู้บังคับบัญชาชั้นต้น **ชื่อ ผผ.ปป.**
 รอบการประเมิน เดือน

ลำดับ	ประเด็นการประเมิน	ดี	ปานกลาง	ควรปรับปรุง
1	ความรู้เรื่องระบบจำหน่าย			
2	ข้อมูลการเปลี่ยนแปลงการจ่ายไฟฟ้า			
3	การระบุข้อมูลในแบบฟอร์มการรับแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องได้ถูกต้อง ครบถ้วน			
4	การสื่อสารกับผู้ใช้ไฟฟ้า			
5	การประเมินปัญหา			
6	การวางแผนทีม/เส้นทางในการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง			
7	การบันทึกข้อมูลลงในระบบ e-Response และ SAP			
8	ความร่วมมือและการสร้างทีม			
9				
10				

ความคิดเห็นเกี่ยวกับผู้ได้รับการประเมิน :

จุดเด่นของผู้ได้รับการประเมิน :

.....

จุดที่ควรได้รับการพัฒนาปรับปรุงของผู้ได้รับการประเมิน :

.....

แนวทางหรือหลักสูตรในการพัฒนาเพิ่มเติม :

.....

ผู้ประเมิน ลงนาม ผผ. ปบ. วันที่

ผู้ได้รับการประเมิน ลงนาม พนักงาน E/O วันที่

ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคลงนาม ผกก..... วันที่

P2-SE-03 แบบฟอร์มการตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการ

ผู้ได้รับการประเมิน **ชื่อพนักงาน** ตำแหน่งพพ.ปป.....

ผู้ได้รับการประเมิน **ชื่อพนักงาน** ตำแหน่งพพ.ปป.....

รอบการประเมิน เดือน กันยายน 2558.....

ลำดับ	ประเด็นการตรวจสอบ	ดี	ปานกลาง	ควรปรับปรุง
การให้บริการแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง				
1	สถานที่ สะดวก สะอาด เป็นระเบียบ มีบริเวณที่เป็นสัดส่วน			
2	ช่องทางการรับแจ้ง และระบบสื่อสาร			
3	เจ้าหน้าที่ มีทักษะการรับแจ้งเหตุ ชำนาญในพื้นที่ แต่งตัวสุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้ม และมีอัธยาศัยดี กล่าวต้อนรับและขอบคุณทุกครั้งที่ได้รับบริการ มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน			
4	เครื่องแต่งกายมี Uniform ที่สุภาพ เรียบร้อย			
5	เอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการ และรับบริการ ต่างๆ/เอกสารประกอบการบรรยายเชิงเทคนิคที่ถูกต้อง ชัดเจน			
6	รถยนต์ เครื่องมือ และอุปกรณ์ ที่มีมาตรฐาน และความปลอดภัยในการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง			
7	อื่น ๆ			
การให้บริการรับชำระเงินจากผู้ใช้ไฟฟ้า				
1	สถานที่ สะดวก สะอาด เป็นระเบียบ มีบริเวณที่เป็นสัดส่วน			
2	เจ้าหน้าที่แต่งตัวสุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้ม และมีอัธยาศัยดี กล่าวต้อนรับและขอบคุณทุกครั้งที่ได้รับบริการ มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน			
3	เครื่องแต่งกาย มี Uniform ที่สุภาพ เรียบร้อย			
4	เอกสารรายละเอียดการแจ้งค่าบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน สามารถชี้แจงรายละเอียดค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างครบถ้วน			

ความคิดเห็นจากการตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการ :

จุดเด่นจากผลการตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการ :

ด้านการให้บริการแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง.....

.....

.....

ด้านการให้บริการรับชำระเงินจากผู้ไฟฟ้า.....

.....

.....

จุดที่ควรได้รับการพัฒนาปรับปรุงจากผลการตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการ:

ด้านการให้บริการแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง.....

.....

.....

ด้านการให้บริการรับชำระเงินจากผู้ไฟฟ้า.....

.....

.....

แนวทางในการพัฒนาหรือปรับปรุงในอนาคต :

.....

.....

ผู้ประเมิน..... ชก.(ท).....

วันที่.....

ผู้ประเมิน..... ชก.(บ).....

วันที่.....

ความคิดเห็นเพิ่มเติม :

.....

.....

ผู้ได้รับการประเมินลงนาม ทพ.ปป

วันที่

ผู้ได้รับการประเมินลงนาม ทพ.ปป

วันที่

ผู้จัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค(ลงนาม ผจก.).....

วันที่

P2-SE-17 แบบฟอร์มตรวจสอบรายการเครื่องมือ อุปกรณ์ประจำสำนักงาน สำหรับการอำนวยความสะดวกบริการ และติดตามการบริการ ให้มีมาตรฐานตามที่กำหนดและพร้อมใช้งาน

ผู้ได้รับการประเมิน **ชื่อพนักงาน** ตำแหน่ง.....พ.บ.
 รอบการประเมิน

ลำดับ	รายการ	มี	ไม่มี	ควรปรับปรุง
เครื่องมือ				
1				
2				
3				
4				
5				
อุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวกบริการและติดตามการบริการ				
1				
2				
3				
4				
5				

P2-SE-17 แบบฟอร์มตรวจสอบรายการเครื่องมือ อุปกรณ์ประจำสำนักงาน เพื่อการอำนวยความสะดวก
และติดตามการบริการ ให้มีมาตรฐานตามที่กำหนดและพร้อมใช้งาน

ความคิดเห็นจากการตรวจสอบรายการเครื่องมือ อุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวกและติดตามการบริการ
ให้มีมาตรฐานตามที่กำหนดและพร้อมใช้งาน

จุดเด่นจากผลการตรวจสอบรายการเครื่องมือ อุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวกและติดตามการบริการ ให้มี
มาตรฐานตามที่กำหนดและพร้อมใช้งาน :

.....
.....
.....

จุดที่ควรได้รับการพัฒนาปรับปรุงจากผลการตรวจสอบรายการเครื่องมือ อุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวกและ
ติดตามการบริการ ให้มีมาตรฐานตามที่กำหนดและพร้อมใช้งาน

.....
.....
.....

แนวทางในการพัฒนาหรือปรับปรุง :

.....
.....
.....

ผู้ประเมิน..... ชก.(ท)..... วันที่

ผู้ได้รับการประเมินลงนาม หผ.ปป..... วันที่

ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคลงนาม ผจก..... วันที่

**P2-SE-19 แบบฟอร์มการประเมินความรู้ทักษะของพนักงานช่างปฏิบัติงานแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง
ตามมาตรฐานของตำแหน่งเพื่อการพัฒนาศักยภาพ**

ผู้ได้รับการประเมิน **ชื่อพนักงาน (เวรแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง)** ตำแหน่ง

รอบการประเมิน

ลำดับ	ประเด็นการประเมิน	ดี	ปานกลาง	ควรปรับปรุง
1	ความรู้ทางเทคนิค			
2	การอ่านสัญลักษณ์ผังขั้นตอนทางไฟฟ้า (single line diagram)			
3	การ Operate SF6 และ Recloser			
4	การสื่อสารกับผู้ใช้ไฟฟ้า			
5	การประเมินปัญหา			
6	การบันทึกข้อมูลการปฏิบัติงาน			
7	ความร่วมมือและการสร้างทีม			
8				
9				
10				

ความคิดเห็นเกี่ยวกับผู้ได้รับการประเมิน :

จุดเด่นของผู้ได้รับการประเมิน :

.....

.....

จุดที่ควรได้รับการพัฒนาปรับปรุงของผู้ได้รับการประเมิน :

.....

.....

แนวทางหรือวิธีการในการพัฒนาเพิ่มเติม :

.....

ผู้ประเมิน ลงนาม หพ. ปบ. วันที่

ผู้ได้รับการประเมิน ลงนาม พนักงานเวรฯ วันที่

ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ลงนาม ผจก. วันที่

กระดาษาทำการ ๘ ช่อง

ชื่อหน่วยงาน แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา

สำหรับปี สิ้นสุดวันที่ ๓๑ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๙

กระบวนการปฏิบัติงาน/ โครงการ/ กิจกรรม/ ด้านของงานที่ประเมิน และวัตถุประสงค์ (๑)	ความเสี่ยง (๒)	การควบคุมที่มีอยู่ (๓)	การประเมินผล การควบคุม (เพียงพอ/ ไม่เพียงพอ) (๔)	ความเสี่ยงที่ ยังมีอยู่ (O,F,C)* (๕)	การปรับปรุงการควบคุม (๖)	กำหนดเสร็จ (๗)	ผู้รับผิดชอบ (๘)
๑ งานแก้ไขกระแส ไฟฟ้า ขัดข้อง <u>วัตถุประสงค์</u> เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า สามารถแก้กระแสไฟฟ้า ขัดข้อง ได้ตามค่าเกณฑ์ มาตรฐานคุณภาพบริการ ที่กำหนดได้ ๑.๑ การจัดการอยู่เวรแก้ กระแสไฟฟ้าขัดข้อง และ พนักงานสั่งการแก้ กระแสไฟฟ้าขัดข้อง(E/O)	-พนักงานอยู่เวรแก้ กระแสไฟฟ้าขัดข้อง ผู้รับผิดชอบ ไม่ขอ อนุมัติอยู่เวร หรือ ล่าช้า	- การจัดเวรแบบกะ ตามอนุมัติที่ กรบ.(อค) ๕๒๙/๒๕๕๗ ลว.๕ มิ.ย.๕๗	ไม่เพียงพอ	O,C ไม่ขอ อนุมัติฯหรือ ล่าช้า)	- กำชับให้ผู้รับผิดชอบจัดเวรแก้ กระแสไฟฟ้า - แจ้งเวียนอนุมัติอยู่เวรฯ ให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ	ล่วงหน้าก่อนสิ้นเดือน ๓-๗ วัน	-หผ.ปบ./พช. E/O

กระดาษาทำการ ๘ ช่อง
ชื่อหน่วยงาน แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา
สำหรับปี สิ้นสุดวันที่ ๓๑ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๙

กระบวนการปฏิบัติงาน/ โครงการ/ กิจกรรม/ ด้านของงานที่ประเมิน และวัตถุประสงค์ (๑)	ความเสี่ยง (๒)	การควบคุมที่มีอยู่ (๓)	การประเมินผล การควบคุม (เพียงพอ/ ไม่เพียงพอ) (๔)	ความเสี่ยงที่ ยังมีอยู่ (O,F,C)* (๕)	การปรับปรุงการควบคุม (๖)	กำหนดเสร็จ (๗)	ผู้รับผิดชอบ (๘)
๑.๒ การรับแจ้งและงานสั่ง การแก้ไขกระแสไฟฟ้า ขัดข้อง ๑.๒.๑ รับแจ้งกระแส ไฟฟ้า ขัดข้อง (ทางโทรศัพท์/ PEACall center ๑๑๒๙/มา ด้วยตนเอง)	- ข้อมูลการรับแจ้ง ไม่ชัดเจนครบถ้วน	-บันทึก CBS-OMS ๑๑๕/๒๕๕๓ ลว.๒๔ ธ.ค.๕๓ เรื่องขออนุมัติปรับปรุงเอกสาร หน้าที่และหลักปฏิบัติระบบงาน บริหารกระแสไฟฟ้าขัดข้อง	ไม่เพียงพอ	O,C (ไม่ครบถ้วน)	- กำชับให้ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือ ผู้รับแจ้งสอบถามข้อมูล จากผู้แจ้งอย่างละเอียด	- ทุกครั้งที่ม ีการรับแจ้ง	พนักงาน E/O
๑.๒.๒ สร้างเหตุการณ์จาก ระบบงาน OMS (อัตโนมัติ)	- ไม่สร้างเหตุการณ์ ในระบบงาน OMS	(OMS)	ไม่เพียงพอ	O,C (ไม่สร้าง เหตุการณ์)	- กำชับพนักงาน E/O ให้บันทึก ข้อมูลให้ถูกต้อง ครบถ้วนเป็น ปัจจุบันลงในสมุดบันทึกเหตุ การณ์ ฯ และระบบงาน OMS	- ทุกครั้งที่ม ีเหตุการณ์ กระแสไฟฟ้าขัดข้อง	พนักงาน E/O
๑.๒.๓ สร้างใบสั่งงานโดย อ้างอิงระบบงาน OMS(ZPM๑)	- ไม่สร้างใบสั่งงาน	-คู่มือปฏิบัติงานใน ระบบ SAP(PM)	ไม่เพียงพอ	O,C (ไม่สร้าง ใบสั่งงาน)	- กำชับพนักงาน E/O สร้างใบสั่งงาน ในระบบ SAP และบันทึกเลขที่ใบสั่ง ๑๐ หลักลงในสมุดสมุดบันทึก เหตุการณ์	- ทุกครั้งที่ม ีเหตุการณ์ กระแสไฟฟ้าขัดข้อง	พนักงาน E/O

กระดาษาทำการ ๘ ช่อง

ชื่อหน่วยงาน แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา

สำหรับปี สิ้นสุดวันที่ ๓๑ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๙

กระบวนการปฏิบัติงาน/ โครงการ/ กิจกรรม/ ด้าน ของงานที่ประเมิน และวัตถุประสงค์ (๑)	ความเสี่ยง (๒)	การควบคุมที่มีอยู่ (๓)	การประเมินผล การควบคุม (เพียงพอ/ ไม่เพียงพอ) (๔)	ความเสี่ยงที่ ยังมีอยู่ (O,F,C)* (๕)	การปรับปรุงการควบคุม (๖)	กำหนดเสร็จ (๗)	ผู้รับผิดชอบ (๘)
๑.๒.๔ปรับปรุงใบสั่งงาน และ ตรวจสอบความเพียงพอของ พัสดุ	- ปริมาณพัสดุที่ต้องการ ในคลังพัสดุย่อยไม่ เพียงพอหรือไม่มีให้เบิก (ตัดจ่าย)	๑. บันทึก CBS-OMS ๑๑๕/๒๕๕๓ ลว.๒๔ ๖.ค.๕๓ เรื่องหน้าที่และหลักปฏิบัติ ระบบงานบริหาร	ไม่เพียงพอ	○ (พัสดุไม่ เพียงพอ)	- กำชับให้ผู้เกี่ยวข้องตรวจสอบ พัสดุในคลังพัสดุย่อยและจัดเบิก มาทดแทนให้เพียงพอใช้งานอยู่ เสมอ	- ทุกครั้งที่มีการสร้าง ใบสั่งงาน	ทพ.ปป. /พช. ที่เกี่ยวข้อง
๑.๒.๕พิมพ์ใบสั่งงาน	- รายละเอียดไม่ถูกต้อง ครบถ้วน	กระแสไฟฟ้าขัดข้อง(OMS)	ไม่เพียงพอ	○ (ไม่ครบถ้วน)	- กำชับให้ตรวจสอบความถูกต้อง และครบถ้วนของรายละเอียดใน ใบสั่งงาน	- ทุกครั้งที่มีการตรวจสอบ และปรับปรุงใบสั่งงาน	พนักงาน E/O
๑.๒.๖พิมพ์ใบเบิกพัสดุเพื่อเสนอ อนุมัติใบเบิกพัสดุ	- ไม่พิมพ์ใบเบิกพัสดุเพื่อ เสนออนุมัติใบเบิกพัสดุ - ไม่ยืนยันชั่วโมงการ ปฏิบัติงาน		ไม่เพียงพอ	○ (ไม่พิมพ์ ใบเบิก)	- กำชับให้พิมพ์ใบเบิกพัสดุเพื่อ เสนอขออนุมัติเบิกพัสดุ - กำชับให้มีการยืนยันชั่วโมงการ ปฏิบัติงาน	- ทุกครั้งที่มีการใช้พัสดุ สำหรับงานแก้ไข กระแสไฟฟ้าขัดข้อง ทุกครั้งเมื่อมีการ ปฏิบัติงานแก้ไขแล้ว เสร็จ	พนักงาน E/O พนักงาน E/O
๑.๒.๗ยืนยันชั่วโมงการ ปฏิบัติงาน	- รายงานผลการแก้ไข/ปิด งานทางเทคนิค (TECO D๒)		ไม่เพียงพอ	○ (ไม่ยืนยัน ชม.)			พนักงาน E/O
๑.๒.๘รายงานผลการแก้ไข/ปิด งานทางเทคนิค (TECO)			ไม่เพียงพอ	○ (ไม่ปิดงาน)	- กำชับให้มีการรายงานผลการ แก้ไข/ปิดงานทางเทคนิค (TECO D๒)	จัดพิมพ์รายงานผลการ แก้ไขเพื่อตรวจสอบ	

กระดาษทำการ ๘ ช่อง

ชื่อหน่วยงาน แผนปฏิบัติการและบำรุงรักษา

สำหรับปี สิ้นสุดวันที่...๓๑...เดือน...ธันวาคม...พ.ศ....๒๕๕๙.....

กระบวนการปฏิบัติงาน/ โครงการ/ กิจกรรม/ ด้านของงานที่ประเมิน และวัตถุประสงค์ (๑)	ความเสี่ยง (๒)	การควบคุมที่มีอยู่ (๓)	การประเมินผล การควบคุม (เพียงพอ/ ไม่เพียงพอ) (๔)	ความเสี่ยงที่ ยังมีอยู่ (O,F,C)* (๕)	การปรับปรุงการควบคุม (๖)	กำหนดเสร็จ (๗)	ผู้รับผิดชอบ (๘)
๑.๓ การแก้กระแสไฟฟ้า ขัดข้องหลังมิเตอร์ของ ผู้ใช้ไฟ	-ไม่ออกใบบริการแก้ กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (คน.๙)ให้ผู้ใช้ไฟ -การลงข้อมูลในใบ เรียกเก็บ(คน.๙)ไม่ ครบถ้วน -ไม่ออกใบรายการ เรียกเก็บให้ผู้ใช้ไฟ(ใบ แจ้งหนี้)	๑.หลักเกณฑ์การคิดค่าใช้จ่ายตามใบ บริการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง(คน.๙) ๒.คู่มือปฏิบัติงานในระบบ SAP ๓.ราคามาตรฐานพัสดุเป็น ปัจจุบัน	ไม่เพียงพอ ไม่เพียงพอ ไม่เพียงพอ	○ (ไม่ออกใบ คน.๙) ○ (ลงข้อมูลไม่ ครบถ้วน) ○ (ไม่ทำใบแจ้ง หนี้)	-กำชับพนักงานช่างฯออกใบบริการฯ(คน. ๙)ทุกครั้งหลังแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องแล้ว เสร็จ -กำชับพนักงานลงข้อมูลใบบริการแก้ กระแสไฟฟ้าขัดข้อง(คน.๙)ให้ครบถ้วนทุก รายการ -กำชับพนักงานจัดทำรายการเรียกเก็บ(ใบ แจ้งหนี้)ตามใบบริการแก้กระแสไฟฟ้า ขัดข้อง ทุกครั้ง	-ติดตามผลทุก เดือน - ติดตามผลทุก เดือน - ติดตามผลทุก เดือน	พนักงาน แก้ไฟ พนักงาน แก้ไฟ พนักงาน แก้ไฟ

หมายเหตุ : * ให้ระบุความเสี่ยงที่ยังมีอยู่ ว่าเป็นความเสี่ยงด้านใดด้านหนึ่ง หรือหลายด้าน คือ

ผู้รายงาน

1) O : Operation : ด้านการดำเนินงาน

(.....)

2) F : Financial Reporting : ด้านความถูกต้องเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน

ตำแหน่ง

กฟจ.พิจิตร

บันทึกการปฏิบัติงานแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้องประจำเดือน มิ.ย. พ.ศ.2560

[illegible]

ประวัติการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน

[illegible]

รายชื่อผู้จัดทำ

- 1.นายทศพร เอี่ยมบางทราย พชง.7 ผปบ.กฟจ.พจ.
- 2.นายสันติ พิมพ์ทอง พชง.3 ผปบ.กฟจ.พจ.