













กระบวนการขอใช้ไฟฟ้าผ่าน PEA Smart Plus

ลำดับที่	กิจกรรม	กฟภ.	ผู้ใช้ไฟ	Out Source	เอกสาร/บันทึก/รายงาน (Non-IT)	ระบบ IT ที่เกี่ยวข้อง	เป้าหมาย 100% ระดับการให้บริการ (ความสำเร็จเชิงคุณภาพ)	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	คู่มือการปฏิบัติงาน(WM ที่เกี่ยวข้อง)มาตรฐานการปฏิบัติงาน	กรอบเวลา
1	ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า รับคำร้องผ่านช่องทางต่างๆ เช่น PEA Smart plus, PEA COS, สำนักงาน กฟภ.		Start		ใบคำร้องขอใช้ไฟ	PEA Smart plus, PEA COS ระบบงาน ISU/CS T-Code : Cico ระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ (SCS)	ความสำเร็จของการรับคำร้องที่ ถูกต้อง ครบถ้วน ตามเวลาที่กำหนด	ข้อมูลการรับคำร้องที่ถูกต้องภายในเวลาที่กำหนด	-คู่มือการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานรูปแบบ End to End Process กระบวนการขอใช้ไฟฟ้า (รายใหม่) -มาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.	15 นาที (กรณีรับคำร้องผ่านสำนักงาน กฟภ.)
2	ตรวจสอบคำร้อง / ติดต่อลูกค้าเพื่อนัดสำรวจ / แจ้งยืนยันการนัดสำรวจ				-หลักฐานประกอบการขอใช้ไฟ ตามระเบียบ กฟภ. ว่าด้วยการใช้ไฟฟ้าและบริการ พ.ศ. 2552	PEA Smart plus, PEA COS ระบบงาน ISU/CS T-Code : Cico ระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ (SCS)	ความสำเร็จของการตรวจสอบคำร้องที่ ถูกต้อง ครบถ้วน ติดต่อกลับลูกค้าภายในเวลาที่กำหนด	ตรวจสอบ รับคำร้องบันทึกลงในระบบ SCS และติดต่อแจ้งลูกค้ายืนยันการนัดสำรวจภายในเวลาที่กำหนด		
3	แจ้งสถานะคำร้องกลับผ่าน PEA Smart plus, PEA COS					PEA Smart plus, PEA COS ระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ (SCS)	ความสำเร็จของการแจ้งสถานะคำร้องที่ ถูกต้อง ครบถ้วน ให้ผู้ใช้ไฟรับทราบ	การแจ้งสถานะคำร้องที่ตรวจสอบแล้ว ให้ผู้ใช้ไฟรับทราบ เพื่อนัดสำรวจภายในเวลาที่กำหนด		กรณีลูกค้าขอใช้ไฟฟ้าในเวลาทำการ : ภายใน 2 ชม. กรณีลูกค้าขอใช้ไฟฟ้านอกเวลาทำการ: ภายใน 9.30 น. ของวันทำการถัดไป นับจากได้รับคำร้องผ่านช่องทาง PEA Smart plus, PEA COS
4	สำรวจจุดติดตั้งใช้ไฟ/ตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งระบบไฟฟ้า				มาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.	GIS	ความสำเร็จของการสำรวจจุดติดตั้ง และมาตรฐานการติดตั้งระบบไฟฟ้าที่ถูกต้อง ตรงกับที่มาตรฐาน กฟภ.กำหนด	สำรวจจุดติดตั้ง และตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งระบบไฟฟ้าให้ถูกต้อง ตรงกับที่มาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.	มาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.	
5	แจ้งผลสำรวจและค่าใช้จ่ายให้ผู้ใช้ไฟชำระเงิน (ค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ และหลักประกันการใช้ไฟ)				- อัตราค่าธรรมเนียมและค่าบริการ (อ.5) - ใบแจ้งค่าใช้จ่าย	PEA Smart plus, PEA COS ระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ (SCS) ระบบ BPM	ความสำเร็จของการแจ้งผลสำรวจและค่าใช้จ่ายที่ถูกต้องครบถ้วน	การแจ้งผลสำรวจและค่าใช้จ่ายที่ถูกต้องครบถ้วน		
6	รับชำระเงินผ่าน PEA Smart Plus/ สำนักงาน กฟภ.				ใบเสร็จรับเงิน	SAP ระบบ BPM	ความสำเร็จของการรับชำระเงินที่ถูกต้องครบถ้วน	การรับชำระเงินที่ถูกต้องครบถ้วน		

กระบวนการขอใช้ไฟฟ้าผ่าน PEA Smart Plus

ลำดับที่	กิจกรรม	กฟภ.	ผู้ใช้ไฟ	Out Source	เอกสาร/บันทึก/รายงาน (Non-IT)	ระบบ IT ที่เกี่ยวข้อง	เป้าหมาย 100% ระดับการให้บริการ (ความสำเร็จเชิงคุณภาพ)	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	คู่มือการปฏิบัติงาน(WM ที่เกี่ยวข้อง)มาตรฐานการปฏิบัติงาน	กรอบเวลา
7	แจ้งวันที่จะดำเนินการติดตั้งมิเตอร์/ สร้างใบสั่งงาน /เบิกมิเตอร์ อุปกรณ์/ พิมพ์ใบเสร็จรับเงิน/สัญญา				- ใบส่งของ - ใบสั่งงาน (Work Order)	SAP..CS, MM,DM ระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ (SCS)	ความสำเร็จของการแจ้งวันที่จะดำเนินการติดตั้งมิเตอร์/ สร้างใบสั่งงาน / เบิกมิเตอร์ อุปกรณ์/ พิมพ์ใบเสร็จรับเงิน/สัญญา	การแจ้งวันที่จะดำเนินการติดตั้งมิเตอร์/ สร้างใบสั่งงาน /เบิกมิเตอร์ อุปกรณ์/ พิมพ์ใบเสร็จรับเงิน/สัญญา ที่ถูกต้องครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด		
8	ติดตั้งมิเตอร์ / ส่งมอบใบเสร็จ / สัญญา					GIS	ความสำเร็จของการติดตั้งมิเตอร์ให้กับผู้ใช้ไฟ ภายในกำหนดมาตรฐานคุณภาพบริการ - ในเขตชุมชน ภายใน 2 วันทำการ - นอกเขตชุมชน ภายใน 5 วันทำการ	การติดตั้งมิเตอร์ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ถูกต้อง ตรงตามมาตรฐาน ภายในเวลาที่กำหนด นับตั้งแต่รับชำระเงิน	มาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.	ในเขตชุมชน ภายใน 2 วันทำการ นอกเขตชุมชน ภายใน 5 วันทำการ นับตั้งแต่รับชำระเงิน
9	บันทึกผลการติดตั้ง, ปิดคำร้อง, ปิดใบสั่งงาน					SAP..CS	ความสำเร็จของการบันทึกผลการติดตั้ง, ปิดคำร้อง, ปิดใบสั่งงาน ที่ถูกต้องครบถ้วน	การบันทึกผลการติดตั้ง, ปิดคำร้อง, ปิดใบสั่งงาน ที่ถูกต้องครบถ้วน		

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:		ชื่อ SLA:	กระบวนการขอใช้ไฟฟ้าผ่าน PEA Smart Plus			
ผู้ให้บริการ						
SLA ของกระบวนการ:		ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:

ผู้รับบริการปลายทาง	ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง

รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
กฟภ.	ผบค. รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐาน บันทึกลงในระบบ SCS / ติดต่อแจ้งลูกค้าเพื่อนัดสำรวจ	การรับคำร้องและตรวจสอบหลักฐานที่ถูกต้อง ครบถ้วน และติดต่อแจ้งลูกค้า เพื่อนัดสำรวจ กรณีลูกค้าขอใช้ไฟฟ้าในวัน/เวลาทำการ - ในเวลาทำการ ภายใน 2 ชม. กรณีลูกค้าขอใช้ไฟฟ้านอกวัน/เวลาทำการ ถัดไป - ภายใน 9.30 น.ของวันทำการถัดไป	ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ	ความสำเร็จของการรับคำร้องและตรวจสอบหลักฐานที่ถูกต้องครบถ้วนและติดต่อแจ้งลูกค้า ตามเวลาที่กำหนด	100%	รายเดือน
กฟภ.	ติดตั้งมิเตอร์ ส่งมอบใบเสร็จ/สัญญาบันทึกผลการติดตั้ง	ติดตั้งมิเตอร์ ส่งมอบใบเสร็จ/สัญญาบันทึกผลการติดตั้ง แล้วเสร็จ - ในเขตเทศบาล ภายใน 2 วันทำการ - นอกเขตเทศบาล ภายใน 5 วันทำการ  นับตั้งแตรับชำระเงิน	ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ	ความสำเร็จของการติดตั้งมิเตอร์ให้แล้วเสร็จ ภายในเวลาที่กำหนด	100%	รายเดือน

กระบวนการรับชำระเงินผ่าน PEA Smart Plus

ลำดับที่	กิจกรรม	กฟภ.	ผู้ใช้ไฟ	Out Source	เอกสาร/บันทึก/รายงาน (Non-IT)	ระบบ IT ที่เกี่ยวข้อง	เป้าหมาย 100% ระดับการให้บริการ (ความสำเร็จเชิงคุณภาพ)	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	คู่มือการปฏิบัติงาน(WM ที่เกี่ยวข้อง)มาตรฐานการปฏิบัติงาน	กรอบเวลา
	ลูกค้า		Start							
1	รับชำระเงินผ่าน PEA Smart Plus - บัตรเครดิต, Visa/Master Card - บัญชีธนาคาร - ช่องทางอื่น - การส่งผลการชำระเงินมาให้ กฟภ. ***PEA Smart Plus สามารถรับชำระเงินค่าต่อกลับมิเตอร์ 107.- บาท ได้ตลอด 24 ชม.					PEA Smart Plus SAP	ความสำเร็จในการชำระเงินถูกต้อง ครบถ้วนภายในเวลาที่กำหนด	รับชำระเงินถูกต้องภายในเวลาที่กำหนด	มาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.	
2	ประมวลผลจาก PEA Smart Plus เพื่อนำมาตัดชำระลูกหนี้ในระบบ SAP และส่งข้อมูลมาที่ระบบ BPM					SAP,BPM	ความสำเร็จในการประมวลผลและส่งข้อมูลตามเวลาที่กำหนด	ประมวลผลและส่งข้อมูลตามวันเวลาที่กำหนด		
3	จัดทำและส่งใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษีให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า - E-mail สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการลงทะเบียน ขอรับใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษีผ่าน e-mail - จัดส่งพร้อมกับใบแจ้งค่าไฟฟ้าในรอบบิลค่าไฟฟ้าเดือนถัดไป สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่อยู่ในระบบจดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า - จัดส่งทางไปรษณีย์ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่อยู่ในระบบตัวแทนเก็บเงินค่าไฟฟ้า		End			e-Tax , SAP, e-form	ความสำเร็จของการแจ้งใบเสร็จรับเงินถูกต้องครบถ้วน	ใบเสร็จถูกต้องครบถ้วนตามวันเวลาที่กำหนด		30 วัน

กระบวนการงดจ่ายไฟและต่อกลับมิเตอร์โดยใช้โปรแกรมระบบงานงดจ่ายไฟ (DMSx) ผ่าน PEA Smart Plus

ลำดับ	กิจกรรม/ขั้นตอน	กฟภ.	Outsource	ผู้ใช้ไฟฟ้า	เอกสาร/บันทึก/รายงาน (Non-IT)	ระบบ IT ที่เกี่ยวข้อง	เป้าหมาย 100% ระดับของการให้บริการ (ความสำเร็จเชิงคุณภาพ)	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	คู่มือการปฏิบัติงาน (WM ที่เกี่ยวข้อง) มาตรฐานการปฏิบัติงาน	กรอบเวลา
1.	- พนักงานบัญชี ควบคุมงดจ่ายไฟ ถ่ายข้อมูล จาก SAP ลงในระบบ DMSx ส่งมอบงานงดจ่ายไฟให้แก่พนักงานแผนกมิเตอร์หรือผู้รับจ้าง บนระบบ DMSx (Website)				-	- SAP - DMSx (Website) - BPM - E-Service - PEA Smartplus	ความสำเร็จของการส่งมอบใบงานให้แก่พนักงานแผนกมิเตอร์หรือผู้รับจ้าง บนระบบ DMSx (Website) ที่ถูกต้องครบถ้วนภายในระยะเวลาที่กำหนด	พนักงานแผนกมิเตอร์หรือผู้รับจ้างได้รับใบงานจากพนักงานบัญชีทางระบบ DMSx	คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการงานควบคุมงานจ้างงานงดจ่ายไฟ	ในเวลาทำการ
2	- พนักงานแผนกมิเตอร์ หรือ ผู้รับจ้าง รับมอบงาน บนระบบ DMSx (Website) คัดแยกส่งมอบงานให้ ผู้ปฏิบัติงานภาคสนาม บนระบบ DMSx (Website) (หน้าจอแผนกมิเตอร์ หรือผู้รับจ้าง) - ผู้ปฏิบัติงาน สังกัด พนักงานแผนกมิเตอร์ หรือ ผู้รับจ้างทำการไหลตรรับมอบงานในระบบ DMSx (Mobile Application) เพื่อดำเนินการงดจ่ายไฟ				-	- DMSx (Application)	-	ผู้ปฏิบัติงานภาคสนามได้รับมอบงานที่คัดแยกแล้วในระบบ DMSx	-	ในเวลาทำการ
3	<b>ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินค่าไฟฟ้า/ค่าต่อกลับผ่านช่องทาง</b> -BPM POS -PEA smart plus -internet Banking -Counter Service					- BPM - SAP - DMSx				
4	<b>กรณีต่อกลับมิเตอร์ในเวลาทำการ</b> ผู้ปฏิบัติงาน สังกัด พนักงานแผนกมิเตอร์ / ผู้รับจ้าง  ผู้ปฏิบัติงานภาคสนามดำเนินการตรวจสอบสถานะการชำระเงิน/ต่อกลับมิเตอร์				-	- PEA Smartplus - BPM - SAP - DMSx	ความสำเร็จของการดำเนินการต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกงดจ่ายไฟชั่วคราว ภายในกำหนดระยะเวลามาตรฐาน 4 ชม. หลังจากผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน	ผู้ปฏิบัติงานภาคสนามดำเนินการงดจ่ายไฟ/ต่อกลับมิเตอร์ แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด	-	ในเวลาทำการ/นอกเวลาทำการ

กระบวนการงดจ่ายไฟและต่อกลับมิเตอร์โดยใช้โปรแกรมระบบงานงดจ่ายไฟ (DMSx) ผ่าน PEA Smart Plus

ลำดับ	กิจกรรม/ขั้นตอน	กฟภ.	Outsource	ผู้ใช้ไฟฟ้า	เอกสาร/บันทึก/รายงาน (Non-IT)	ระบบ IT ที่เกี่ยวข้อง	เป้าหมาย 100% ระดับของการให้บริการ (ความสำเร็จเชิงคุณภาพ)	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	คู่มือการปฏิบัติงาน (WM ที่เกี่ยวข้อง) มาตรฐานการปฏิบัติงาน	กรอบเวลา
6	<p><b>กรณีต่อกลับมิเตอร์นอกเวลาราชการ ผ.บ. (E/O)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ทำหน้าที่ Monitor รับการแจ้งเตือนของ Application Line จากการชำระหนี้ของผู้ใช้ไฟ</li> <li>- ทำการรับมอบงาน ในระบบ DMSx (Website)</li> <li>- สั่งการชุดเวรแก้ไขดำเนินการต่อกลับมิเตอร์ให้ผู้ใช้ไฟ</li> </ul>				ใบสั่งงานจากระบบ OMS	- Application Line - DMSx (Website)	-	-	-	นอกเวลาทำการ
7	<p><b>พนักงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ปฏิบัติงานภาคสนามดำเนินการต่อกลับมิเตอร์</li> </ul>				-	-	ความสำเร็จของการดำเนินงานต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกงดจ่ายไฟภายในกำหนดระยะเวลามาตรฐาน 4 ชม. หลังจากผู้ใช้ไฟชำระหนี้	พนักงานแก้ไขไฟฟ้าดำเนินการต่อกลับมิเตอร์ ตามใบสั่งงานของ E/O แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลามาตรฐาน 4 ชม. หลังจากผู้ใช้ไฟชำระหนี้	-	นอกเวลาทำการ
8	แจ้งผู้ใช้ไฟฟ้ารับทราบ ว่า "PEA ได้ต่อกลับการใช้ไฟฟ้าแล้ว" ผ่านระบบ PEA Smartplus					- PEA Smartplus				

หมายเหตุ :

1. ในการปฏิบัติงาน จนถึงขั้นตอนก่อนพนักงานภาคสนามทำการงดจ่ายไฟ พนักงานบัญชีควบคุมงดจ่ายไฟ,พนักงานแผนกมิเตอร์ และผู้รับจ้าง จะมีการติดตามรับชำระหนี้ค่าไฟฟ้าจากระบบ BPM และ C-Service ตลอดเวลาทุก 15 นาที
2. ในการปฏิบัติงาน พนักงานบัญชีควบคุมงดจ่ายไฟ,พนักงานแผนกมิเตอร์, E/O และผู้รับจ้าง สามารถตรวจสอบสถานะใบงานได้ตลอดเวลา เนื่องจากเป็นระบบ Online
3. กรณีงานต่อกลับมิเตอร์ ต้องดำเนินการต่อกลับมิเตอร์ให้ผู้ใช้ไฟภายใน 4 ชม. นับจากผู้ใช้ไฟชำระหนี้ (เงื่อนไขภายในช่วงเวลา 08.30 - 23.00)
4. ในกรณีต่อกลับมิเตอร์นอกเวลาราชการ เงื่อนไขการปฏิบัติงาน ยกเว้น กรณีผู้ปฏิบัติงานมีการกิจแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)

รหัส SLA:		ชื่อ SLA:	กระบวนการงดจ่ายไฟและต่อกลับมิเตอร์โดยใช้โปรแกรมระบบงานงดจ่ายไฟ (DMSx) ผ่าน PEA Smart Plus				
ผู้ให้บริการ	ผมต.						
SLA ของกระบวนการ: กระบวนการงานงดจ่ายไฟและต่อกลับมิเตอร์โดยใช้โปรแกรมระบบงานงดจ่ายไฟ (DMSx)			ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:

ผู้รับบริการปลายทาง	ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง
ผบป./ผู้รับจ้าง	ความสำเร็จของการคัดแยกใบงานเพื่อส่งมอบให้ผู้ปฏิบัติงานภาคสนามที่ถูกต้อง ครบถ้วนภายในเวลาที่กำหนด
ผู้ใช้ไฟ	ความสำเร็จของการดำเนินงานต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกงดจ่ายไฟชั่วคราว ภายในกำหนดระยะเวลามาตรฐาน 4 ชม. หลังจากผู้ใช้ไฟชำระเงิน
ผบป./ผบง.	ความสำเร็จของการสรุปผลการดำเนินงานงดจ่ายไฟ/ต่อกลับมิเตอร์ ที่ถูกต้องครบถ้วนภายในระยะเวลาที่กำหนด

รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
DMSx - ผมต/ ผู้รับจ้าง. - 02	- ผู้ปฏิบัติงานภาคสนามดำเนินการงดจ่ายไฟ/ต่อกลับมิเตอร์ - กรณีนงานต่อกลับมิเตอร์ ต้องดำเนินการต่อกลับมิเตอร์ให้ผู้ใช้ไฟภายใน 4 ชม. นับจากผู้ใช้ไฟชำระเงิน (เลื่อนไซภายในช่วงเวลา 08.30 - 23.00)	ผู้ปฏิบัติงานภาคสนามดำเนินการต่อกลับมิเตอร์ แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด	ผู้ใช้ไฟ	ความสำเร็จของการดำเนินงานต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกงดจ่ายไฟชั่วคราว ภายในกำหนดระยะเวลามาตรฐาน 4 ชม. หลังจากผู้ใช้ไฟชำระเงิน	100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)

รหัส SLA:		ชื่อ SLA:	กระบวนการงดจ่ายไฟและต่อกลับมิเตอร์โดยใช้โปรแกรมระบบงานงดจ่ายไฟ (DMSx) ผ่าน PEA Smart Plus				
ผู้ให้บริการ	ผปบ.						
SLA ของกระบวนการงาน: กระบวนการงานงดจ่ายไฟและต่อกลับมิเตอร์โดยใช้โปรแกรมระบบงานงดจ่ายไฟ (DMSx)		ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:	

ผู้รับบริการปลายทาง	ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง
ผู้ใช้ไฟ	ความสำเร็จของการดำเนินงานต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกงดจ่ายไฟ
ผมต.	ความสำเร็จของการบันทึกผลการปฏิบัติการลงใน Application DMSx

รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
DMSx - ผปบ. - 01	- <u>กรณีนงานต่อกลับมิเตอร์ นอกเวลาทำการ</u> ดำเนินการต่อกลับมิเตอร์ให้ผู้ใช้ไฟภายใน 4 ชม. นับจากผู้ใช้ไฟชำระเงิน	พนักงานแก้ไขไฟฟ้าดำเนินการต่อกลับมิเตอร์ ตามใบสั่งงานของ E/O แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลามาตรฐาน 4 ชม. หลังจากผู้ใช้ไฟชำระเงิน	ผู้ใช้ไฟ	ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกงดจ่ายไฟ ภายในกำหนดระยะเวลามาตรฐาน 4 ชม. หลังจากผู้ใช้ไฟชำระเงิน	100%	รายเดือน

ยกเว้น กรณีผู้ปฏิบัติงานมีภารกิจแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องเป็นการเร่งด่วน









ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:		ชื่อ SLA:	กระบวนการแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ผ่าน PEA Smart Plus			
ผู้ให้บริการ						
SLA ของกระบวนการ:		ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:

ผู้รับบริการปลายทาง	ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง

รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
กฟภ.	ดำเนินการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องและจ่ายไฟฟ้าคืนระบบหลังจากมีการตรวจสอบความปลอดภัยแล้ว	การจ่ายไฟฟ้าคืนระบบ หลังจากมีการตรวจสอบความปลอดภัยแล้ว ภายในระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการกำหนด - กรณีไฟฟ้าดับ (ไฟฟ้าดับเฉพาะราย) แก้ไขได้ภายใน 24 ชม. นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง - กรณีไฟฟ้าขัดข้อง (การที่ไฟฟ้าดับในวงกว้าง) จ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง	ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ	ความสำเร็จของการดำเนินการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องและการจ่ายไฟคืนระบบ ภายในเวลาที่กำหนด	100%	รายเดือน

กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนผ่าน PEA Smart Plus

ลำดับที่	กิจกรรม	กฟผ.	ผู้ใช้ไฟ	Call Center/PE A Smart Plus	เอกสาร/บันทึก/รายงาน (Non-IT)	ระบบ IT ที่เกี่ยวข้อง	เป้าหมาย 100% ระดับการให้บริการ (ความสำเร็จเชิงคุณภาพ)	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	คู่มือการปฏิบัติงาน(WM ที่เกี่ยวข้อง)มาตรฐานการปฏิบัติงาน	กรอบเวลา
1	ลูกค้า		Start							
	รับเรื่องร้องเรียน - กรณีร้องเรียนเรื่องทั่วไป Pea Smart Plus จะส่งข้อมูลตรงไปยังระบบ VOC - กรณีร้องเรียนเรื่องกระแสไฟฟ้าขัดข้อง Pea Smart Plus จะส่ง e-mail ให้พนักงาน 1129 PEA Call Center				หนังสือ/บันทึก/เรื่องร้องเรียนต่างๆ	ระบบCall center 1129 Pea Smart Plus	- ความครบถ้วนถูกต้องของข้อมูลที่รับมา - ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (ทันทีที่ได้รับเรื่อง)	ความสำเร็จของข้อมูลเรื่องร้องเรียน/แนะนำ/ชื่นชม/แจ้งเบาะแส	- กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง 1129 PEA Call Center - มาตรฐานคุณภาพบริการ	ทันทีที่ได้รับเรื่องร้องเรียน
2	จำแนกประเภทแบ่งเป็นเรื่องร้องเรียนด้านบริการ หรือเรื่องร้องเรียนด้านทุจริตประพฤติมิชอบ และบันทึกรายละเอียดในระบบสารสนเทศศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า CSIS - คุณภาพไฟฟ้า - การให้บริการ - การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า - พฤติกรรมพนักงาน - การถูกงดจ่ายไฟฟ้า - อื่นๆ					ระบบ CSIS ระบบCall center	ความสำเร็จของการจำแนกรื่องร้องเรียนที่ถูกต้อง ครบถ้วน	ความสำเร็จของ - การบันทึกรายละเอียดในระบบCSIS (เรื่องลับ) - บันทึกรายละเอียด และพื้นที่การให้บริการในระบบ CSIS	- กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง 1129 PEA Call Center - มาตรฐานคุณภาพบริการ	
3	ตรวจสอบความถูกต้อง และส่งเรื่องเข้าระบบรับฟังเสียงของลูกค้า VOC ผ่าน web service ระบบ VOC จะทำการส่ง SMS ชี้แจงและให้ข้อมูลเบื้องต้นกับผู้ร้องเรียน					SMS แจ้งผู้ติดต่อระบบ VOC	- ความสำเร็จของการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเรื่องร้องเรียน - การชี้แจงให้ข้อมูลเบื้องต้นกับผู้ร้องเรียน ภายใน 10 นาที	ตรวจสอบความถูกต้องและส่งเรื่องเข้าระบบรับฟังเสียงของลูกค้า(ระบบ VOC) ผ่าน Web Service - ชี้แจงและให้ข้อมูลเบื้องต้นกับผู้ร้องเรียน	- กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง 1129 PEA Call Center - มาตรฐานคุณภาพบริการ	ภายใน 10 นาที นับจากได้รับเรื่องร้องเรียน

กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนผ่าน PEA Smart Plus

ลำดับที่	กิจกรรม	กฟภ.	ผู้ใช้ไฟ	Call Center/PE A Smart Plus	เอกสาร/บันทึก/รายงาน (Non-IT)	ระบบ IT ที่เกี่ยวข้อง	เป้าหมาย 100% ระดับการให้บริการ (ความสำเร็จเชิงคุณภาพ)	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	คู่มือการปฏิบัติงาน(WM ที่เกี่ยวข้อง)มาตรฐานการปฏิบัติงาน	กรอบเวลา
4	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับเรื่องร้องเรียน และดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนผ่านระบบรับฟังเสียงของลูกค้าไปดำเนินการตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ปิดข้อร้องเรียน และบันทึกผลการแก้ไขข้อร้องเรียนในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (ระบบ VOC)					ระบบ VOC	- ความครบถ้วนถูกต้องของการดำเนินงาน - ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (ภายใน 30 วันนับจากวันที่ได้รับเรื่อง ตามมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.) ภายใน 4 เดือน นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนเรื่องเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและปัญหาไฟกะพริบ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบรับฟังเสียงของลูกค้าไปดำเนินการตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	- กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง 1129 PEA Call Center	ภายใน 30 วัน (ตามมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.)  ภายใน 4 เดือน นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและปัญหาไฟกะพริบ
5	การติดตามและประเมินผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน และสุ่มสำรวจความพึงพอใจผ่านช่องทาง 1129 PEA Call Center					ระบบ Call Center	- ความครบถ้วนถูกต้องของข้อมูลรายงานผลการติดตามและประเมินผลการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง 1129 PEA Call Center - ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (รายเดือน/รายไตรมาส)	ติดตามและประเมินผลเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง Call Center	- กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง 1129 PEA Call Center	ภายใน 15 วัน หลังจากตอบข้อร้องเรียน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:		ชื่อ SLA:	กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนผ่าน PEA Smart Plus			
ผู้ให้บริการ						
SLA ของกระบวนการ:		ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:

ผู้รับบริการปลายทาง	ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง

รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับเรื่องร้องเรียน และดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนผ่านระบบรับฟังเสียงของลูกค้า ไปดำเนินการตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ปิดข้อร้องเรียน และบันทึกผลการแก้ไขข้อร้องเรียนในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (ระบบ VOC)	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบรับฟังเสียงของลูกค้า ไปดำเนินการตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด	ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ	ความสำเร็จของการดำเนินงาน ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (ภายใน 30 วันนับจากวันที่ได้รับเรื่อง ตามมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ ภายใน 4 เดือน นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่อง ร้องเรียนร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหา แรงดันไฟฟ้าและปัญหาไฟกะพริบ	100%	ภายใน 30 วัน (ตามมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟภ.) ภายใน 4 เดือน นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่อง ร้องเรียน ร้องเรียน