



คู่มือการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ  
(Service Level Agreement: SLA)

กระบวนการงาน P1-P11 สำหรับ กฟส.

สายงานยุทธศาสตร์

ฝ่ายพัฒนารัฐกิจ กองระบบงานรัฐกิจ

## คำนำ

ตามแผนยุทธศาสตร์ กฟผ. 2557-2566 และ แผนยุทธศาสตร์ Balance Scorecard พ.ศ. 2557-2559 มุ่งดำเนินการมุ่งเน้นที่ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Center Organization) และเพิ่มสมรรถนะปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยให้ความสำคัญในการพัฒนากระบวนการภายใน (Internal Process) ให้มีประสิทธิภาพ และ ประสิทธิภาพ ลดต้นทุน ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

กองระบบงานธุรกิจ ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ ซึ่งทำหน้าที่เป็นหน่วยงานประสาน (Facilitator) ในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการภายในให้ กฟผ. และได้ดำเนินการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ของ กฟผ. โดยกำหนดเป็นเกณฑ์วัดผลระหว่าง กฟผ. และ กระทรวงการคลัง (IRDP) ดังนั้นเพื่อให้การพัฒนากระบวนการภายในอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ กองระบบงานธุรกิจ จึงได้จัดทำคู่มือฉบับนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ SLA และเรียนรู้วิธีการติดตามประเมินผลข้อตกลงระดับการให้บริการทั้ง 11 กระบวนการ

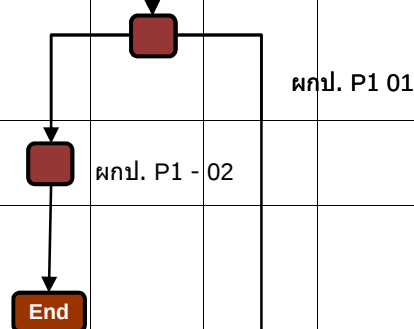
กองระบบงานธุรกิจหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของทุกการไฟฟ้า ให้มีการให้บริการที่เป็นมาตรฐานนำไปสู่การพัฒนาการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศและยั่งยืนสืบต่อไป

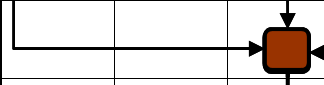
กองระบบงานธุรกิจ  
ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ  
มกราคม 2558

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P1 : รับชำระเงินค่าไฟฟ้า

| ลำดับที่ | กิจกรรม                                                                                                                                                  |      |      |             |           |                 |        | เอกสาร/บันทึก<br>/ระบบที่เกี่ยวข้อง |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|-------------|-----------|-----------------|--------|-------------------------------------|
|          |                                                                                                                                                          | ผบด. | ผกป. | ผบง.        | งานธุรการ | ผคล./ผคบ        | อื่น ๆ |                                     |
|          |                                                                                                                                                          |      |      | P7<br>Start |           |                 |        |                                     |
| 1        | ตรวจสอบสถานะลูกหนี้ (ในระบบ)                                                                                                                             |      |      |             |           |                 |        | ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า                  |
| 2        | รับชำระเงิน/บันทึกรายละเอียดการชำระเงิน                                                                                                                  |      |      |             |           | ผบง. P1 01, 02, |        |                                     |
| 3        | <u>กรณีที่ 1</u> รับชำระเงินต่างหน่วยงาน                                                                                                                 |      |      |             |           |                 |        |                                     |
|          | - กองการเงิน<br>- ต่างสาขา                                                                                                                               |      |      |             |           |                 |        | ใบเสร็จรับเงิน                      |
|          | - ต่างเขตฯ<br>และบันทึกข้อมูลผ่านระบบ on line / แพลตฟอร์ม<br>สำเนาใบเสร็จรับเงิน (กรณีไม่มีระบบ on line)                                                 |      |      |             |           |                 |        | ใบเสร็จรับเงิน                      |
| 4        | <u>กรณีที่ 2</u> รับชำระเงินนอกเวลาทำการกรณีฉุกเฉิน<br>จ่ายไฟ                                                                                            |      |      |             |           |                 |        |                                     |
|          | - ผู้ควบคุมงานงดจ่ายไฟบันทึกข้อมูลการผ่อน<br>ผัน/ปลดสาย/ตัดมิเตอร์ เข้าในระบบ ISU ที่<br>ถูกต้องในเวลาทำการ                                              |      |      |             |           |                 |        |                                     |
| 5        | ผบง.นำส่งมิเตอร์ให้ ผบด.โดยจัดทำสมุดคุมการ<br>รับ-ส่งมิเตอร์ พร้อมลงนามรับ-ส่ง                                                                           |      |      |             |           |                 |        |                                     |
| 6        | หลังปิดบัญชีประจำวันให้ ทำการส่งมอบใบรับฝาก<br>เงินนอกเวลาทำการพร้อมรายงานการติดตามงาน<br>งดจ่ายไฟและต่อกลับ (zwmr 021)/รายงาน<br>การงดจ่ายไฟ (zwmr 010) |      |      |             |           |                 |        |                                     |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |  |  |  |  |  |  |  |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 7  | ผบต.(พ.ที่ทำหน้าที่ควบคุมการปฏิบัติงาน)ส่งมอบมิเตอร์ที่ได้ตัดกลับให้ พนักงานอยู่เวรฯ พร้อมลงนามรับ-ส่ง                                                                                                                                                                                                                  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 8  | พนักงานอยู่เวรฯที่ได้รับมอบหมายให้รับฝากเงินค่าไฟฟ้าที่ค้างชำระและค่าต่อกลับฯโดยออกใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการมอบให้ผู้ใช้ไฟพร้อมบันทึกหมายเลข PEA และหน่วยอ่านในมิเตอร์และส่งมอบใบรับฝากเงินให้ผู้ใช้ไฟเป็นหลักฐาน พร้อมทำการบันทึกรายการรับเงินในรายงานการรับฝากเงินของชุดปฏิบัติการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (กง.107-ป.56) |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 9  | พนักงานอยู่เวรฯนำส่งเงินพร้อมกับส่งสำเนาใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการฉบับที่ 1(สีชมพู) และรายงานการรับฝากเงินฯ (กง.107 ป.56)ให้ ผบง.กฟส. ผกป.                                                                                                                                                                                |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 10 | ส่งคืนมิเตอร์ที่ยังไม่ได้ขอต่อกลับการใช้ไฟฟ้าให้กับ ผบต.ในวันทำการถัดไป                                                                                                                                                                                                                                                 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 11 | ผบต.พ.ทำหน้าที่ควบคุมการปฏิบัติงานทำการตรวจสอบความถูกต้องของมิเตอร์ที่นำไปต่อกลับให้ผู้ใช้ไฟกับรายงานการรับฝากเงินฯและสมุดคุดหมายเลข PEA แล้วลงนามรับรองในรายงานการติดตามงานจ่ายไฟและต่อกลับ (ZWMR 021) /รายงานแสดงผลการปฏิบัติงาน (ZWMR019)                                                                            |  |  |  |  |  |  |  |  |



|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                     |  |  |  |                           |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|---------------------------|
| 12 | พนักงานควบคุมการจ่ายไฟ ผบง.กฟส. ทำการตรวจสอบรายการรับฝากเงินฯกับสำเนาใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯ และรายงานการติดตามงานงจ่ายไฟและต่อกลับ (ZWMR021) / รายงานแสดงผลการปฏิบัติงาน (ZWMR019)ให้ถูกต้องตรงกันและจัดส่งให้พนักงานบัญชี(ทำหน้าที่รับเงิน)ทำการรับเงินและตัดชำระหนี้ในระบบ BPM โดยประทับตราทางด้านหลังใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯ ฉบับสุดท้ายของเล่ม เลขที่ ที่นำส่ง พร้อมแนบใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษีกับรายการการรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯไว้เพื่อมอบใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษีให้ผู้ใช้ไฟ |  |  |  |  |                           |
|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |   |  |  |  | รายงานการรับ-จ่ายประจำวัน |
| 13 | - สรุปการรับ-จ่ายเงินประจำวัน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |  |  |  |                           |

หมายเหตุ : (ส่วนราชการ - กองการเงินรับแทน และบันทึกข้อมูลผ่านระบบ on line GFMIS ให้ กฟฟ.)  
, รายงานการรับชำระเงินผ่านระบบ GFMIS

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

|                   |                          |           |                                                                  |               |                    |                |  |
|-------------------|--------------------------|-----------|------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------|----------------|--|
| รหัส SLA:         | ผกป. P1                  | ชื่อ SLA: | การส่งข้อมูลยอดชำระเงินค่าไฟฟ้า (นอกเวลาทำการ กรณีฉุกเฉินจ่ายไฟ) |               |                    |                |  |
| ผู้ให้บริการ      | ผกป.                     |           |                                                                  |               |                    |                |  |
| SLA ของกระบวนการ: | P1 : รับชำระเงินค่าไฟฟ้า | ระยะเวลา  | วันที่เริ่มต้น                                                   | วันที่สิ้นสุด | วันที่จัดทำ/แก้ไข: | แก้ไขครั้งที่: |  |
|                   |                          |           |                                                                  |               |                    |                |  |

| ผู้รับบริการปลายทาง    | ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง                           |
|------------------------|-------------------------------------------------------------|
| 1) ผู้ใช้ไฟ            | ความถูกต้อง รวดเร็ว ในด้านการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า            |
| 2) ผู้ขอต่อมิเตอร์กลับ | ความถูกต้อง รวดเร็ว ในด้านการรับชำระเงินเพื่อต่อมิเตอร์กลับ |

| รหัส SLA     | บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ                                                                                                                                        | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                                                                                                                                                                                        | ผู้รับบริการ | ระดับการบริการ                                                                                                                                                                                       | เป้าหมาย | รายงานผล |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|
| ผกป. P1 - 01 | ส่งสำเนาใบรับฝากเงิน (กง.119 ร.56)พร้อมยอดเงินค่ากระแสไฟฟ้า/ค่าต่อกลับ และรายงานการรับฝากเงินแต่ละวัน (กง. 107-ป56) (กรณีรับชำระเงินนอกเวลาทำการกรณีฉุกเฉินจ่ายไฟ) | พนักงานอยู่เวรที่ได้รับมอบหมาย<br>- นำส่งเงิน พร้อมกับส่งสำเนาใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯ ฉบับที่ 1 (สีชมพู)<br>- รายงานการรับฝากเงินของชุดปฏิบัติการกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (กง. 107-ป.56) ให้ ผบง.<br>ภายในวันทำการถัดไป ตามเวลาที่กำหนด และส่งคืนเล่มใบรับฝากเงิน กง.119 ร.56 | ผบง.         | ร้อยละเอกสาร (ค่าไฟฟ้าค้างชำระ และค่าธรรมเนียมการต่อกลับ/ ค่าประกันเรียกเก็บเพิ่ม) ที่มีข้อมูลถูกต้อง เอกสารครบถ้วน และได้รับเงินที่ครบถ้วนตามที่ระบุในใบเสร็จ ส่งภายในกำหนดเวลา                     | 100%     | รายเดือน |
| ผกป. P1 - 02 | ส่งคืนมิเตอร์ที่ยังไม่ได้ทำการต่อกลับการใช้ไฟฟ้าให้กับ ผบด.ในวันทำการถัดไป                                                                                         | นำส่งมิเตอร์คืนให้ ผบด.พร้อมบันทึกนำส่งในแบบฟอร์มสมุดคุมการรับ-ส่งมิเตอร์กรณีงดจ่ายไฟของชุดปฏิบัติการงานกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (กง.120-ป.56) ในวันทำการถัดไป ภายในเวลาที่กำหนด ได้อย่างถูกต้องครบถ้วน                                                                         | ผบด.         | ร้อยละนำส่งมิเตอร์คืนให้ ผบด.พร้อมบันทึกนำส่งในแบบฟอร์มสมุดคุมการรับ-ส่งมิเตอร์กรณีงดจ่ายไฟของชุดปฏิบัติการงานกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (กง.120-ป.56)ภายในเวลา 09.00น.ในวันทำการถัดไป ได้อย่างถูกต้องครบถ้วน | 100%     | รายเดือน |

## ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

|                   |                          |           |                                                   |               |                   |                |  |
|-------------------|--------------------------|-----------|---------------------------------------------------|---------------|-------------------|----------------|--|
| รหัส SLA:         | ผบง. P1                  | ชื่อ SLA: | การรับชำระเงินค่าไฟฟ้า และการรายงานรายรับ-รายจ่าย |               |                   |                |  |
| ผู้ให้บริการ      |                          | ผบง.      |                                                   |               |                   |                |  |
| SLA ของกระบวนการ: | P1 : รับชำระเงินค่าไฟฟ้า | ระยะเวลา  | วันที่เริ่มต้น                                    | วันที่สิ้นสุด | วันที่จัดทำ/แก้ไข | แก้ไขครั้งที่: |  |
|                   |                          |           |                                                   |               |                   |                |  |

| ผู้รับบริการปลายทาง    | ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง                           |
|------------------------|-------------------------------------------------------------|
| 1) ผู้ใช้ไฟ            | ความถูกต้อง รวดเร็ว ในด้านการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า            |
| 2) ผู้ขอต่อมิเตอร์กลับ | ความถูกต้อง รวดเร็ว ในด้านการรับชำระเงินเพื่อต่อมิเตอร์กลับ |

| รหัส SLA     | บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ                                                                                                                                                                                                                                                                          | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | ผู้รับบริการ                                 | ระดับการบริการ                                                                                                           | เป้าหมาย | รายงานผล |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|
| ผบง. P1 - 01 | ส่งข้อมูลยอดชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า<br>- กรณีรับชำระเงินแทน กองการเงิน/การไฟฟ้าอื่น /<br>รับชำระหนี้ส่วนราชการผ่านระบบ GFMIS และบันทึก<br>ข้อมูลผ่านระบบ on line ให้กองการเงิน สำนักงานใหญ่                                                                                                            | ข้อมูลการรับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | กองการเงิน<br>สำนักงานใหญ่ /<br>การไฟฟ้าอื่น | ร้อยละของข้อมูลในระบบ BPM/รายงาน<br>เอกสาร (รายงานรับชำระเงินแทน) ซึ่ง<br>กฟฟ.รับแทน ที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน<br>รวดเร็ว | 100%     | รายเดือน |
| ผบง. P1 - 02 | ส่งข้อมูลยอดชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า<br>- กรณี - รับชำระเงินแทนการไฟฟ้าต่างเขต                                                                                                                                                                                                                          | ข้อมูลการรับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | การไฟฟ้าต่าง<br>เขต                          | ร้อยละของข้อมูลในระบบ BPM/รายงาน<br>เอกสาร (ใบเสร็จรับเงิน) ซึ่ง กฟฟ.รับ<br>แทน ที่ถูกต้อง ครบถ้วน                       | 100%     | รายเดือน |
| ผบง. P1 - 03 | ส่งข้อมูลการตัดมิเตอร์ประจำวันที่มีการนำเข้าระบบ<br>ISU ตามรายงานการติดตามงานงดจ่ายไฟและต่อกลับ<br>(ZWMR021) ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน พร้อมใบรับ<br>ฝากเงินนอกเวลาทำการของ ชุดปฏิบัติการแก้<br>กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (กง.119 ร.56) ส่งให้ ผกป.(ชุด<br>ปฏิบัติการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องภายในเวลา 16.30 น. | การรับชำระเงินนอกเวลาทำการ กรณี<br>ถูกงดจ่ายไฟ ส่งรายละเอียดภายใน<br>เวลา 16.30 น.<br>- ข้อมูลการตัดมิเตอร์ประจำวันที่มีการ<br>นำเข้าระบบ IS-U ตามรายงานการ<br>ติดตามงานงดจ่ายไฟและต่อกลับ<br>(ZWMR021)/รายงานแสดงผลการ<br>ปฏิบัติงาน (ZWMR019)<br>- มิเตอร์ที่ถูกงดจ่าย (กรณีปลดสาย<br>ให้หมายเหตุด้วย)<br>- แผนผังสังเขป<br>- เล่มใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯ<br>(กง.119 ร.56) | ผกป.                                         | ร้อยละของข้อมูลการตัดมิเตอร์ประจำ<br>วันที่มีการนำเข้าระบบ ISU ภายในเวลาที่<br>กำหนด                                     | 100%     | รายเดือน |
| ผบง. P1 - 04 | นำส่งมิเตอร์ให้ ผบด. (พนักงานที่ทำหน้าที่ควบคุม<br>การปฏิบัติงาน)พร้อมรายงานการติดตามงานงด<br>จ่ายไฟและต่อกลับ (ZWMR021)                                                                                                                                                                             | ผบง.นำส่งมอบมิเตอร์ที่ได้ตัดกลับให้<br>ผบด. พร้อมรายงานการติดตามงานงด<br>จ่ายไฟและต่อกลับ(ZWMR021)โดย<br>จัดทำสมุดการรับ-ส่งมิเตอร์                                                                                                                                                                                                                                            | ผบด.                                         | ร้อยละของการนำส่งมอบมิเตอร์ให้ ผบด.<br>ครบถ้วนถูกต้อง และภายในเวลาที่กำหนด                                               | 100%     | รายเดือน |

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

|                        |                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                               |                                                             |                                                                                                                                                                                                       |               |                    |                |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------|----------------|
| รหัส SLA:              | ผบต. P1                                                                                                                                                      | ชื่อ SLA:                                                                                                                                                                                     | การรับชำระเงินค่าไฟฟ้า และการรายงานรายรับ-รายจ่าย           |                                                                                                                                                                                                       |               |                    |                |
| ผู้ให้บริการ           |                                                                                                                                                              | ผบต.                                                                                                                                                                                          |                                                             |                                                                                                                                                                                                       |               |                    |                |
| SLA ของกระบวนการ:      |                                                                                                                                                              | P1 : รับชำระเงินค่าไฟฟ้า                                                                                                                                                                      | ระยะเวลา                                                    | วันที่เริ่มต้น                                                                                                                                                                                        | วันที่สิ้นสุด | วันที่จัดทำ/แก้ไข: | แก้ไขครั้งที่: |
|                        |                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                               |                                                             |                                                                                                                                                                                                       |               |                    |                |
| ผู้รับบริการปลายทาง    |                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                               | ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง                           |                                                                                                                                                                                                       |               |                    |                |
| 1) ผู้ใช้ไฟ            |                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                               | ความถูกต้อง รวดเร็ว ในด้านการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า            |                                                                                                                                                                                                       |               |                    |                |
| 2) ผู้ขอต่อมิเตอร์กลับ |                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                               | ความถูกต้อง รวดเร็ว ในด้านการรับชำระเงินเพื่อต่อมิเตอร์กลับ |                                                                                                                                                                                                       |               |                    |                |
|                        |                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                               |                                                             |                                                                                                                                                                                                       |               |                    |                |
| รหัส SLA               | บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ                                                                                                                                  | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                                                                                                             | ผู้รับบริการ                                                | ระดับการบริการ                                                                                                                                                                                        |               | เป้าหมาย           | รายงานผล       |
| ผบต. P1 - 01           | ส่งมอบมิเตอร์ที่ติดตั้งและบันทึกนาส่งในแบบฟอร์มสมุดคุมการรับ-จ่ายมิเตอร์กรณึงดจ่ายไฟของชุดปฏิบัติการงานแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (กง.120-ป.56) ให้พนักงานอยู่เวรฯ | ผบต.ส่งมอบมิเตอร์ที่ได้ติดตั้ง พร้อมบันทึกนาส่งในแบบฟอร์มสมุดคุมการรับ-จ่ายมิเตอร์กรณึงดจ่ายไฟของชุดปฏิบัติการงานแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (กง.120-ป.56) ภายในเวลา 16.30 น.ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน | ผกป.                                                        | ร้อยละของการส่งมอบมิเตอร์ที่ได้ติดตั้ง พร้อมบันทึกนาส่งในแบบฟอร์มสมุดคุมการรับ-จ่ายมิเตอร์กรณึงดจ่ายไฟของชุดปฏิบัติการงานแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (กง.120-ป.56) ภายในเวลา 16.30 น.ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน |               | 100%               | รายเดือน       |

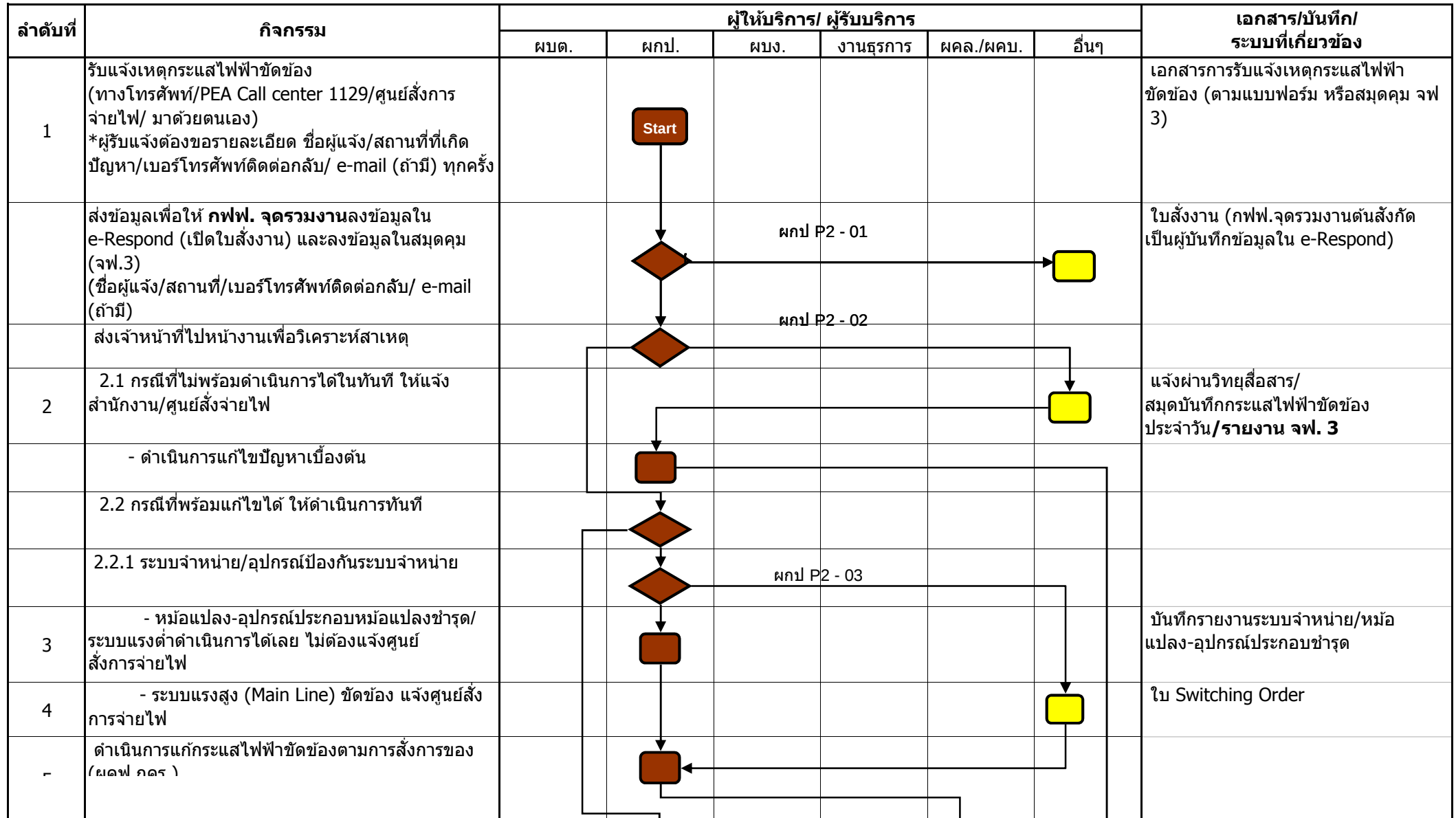
การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนการ: P1 รับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า  
รหัสกระบวนการ: P1

| ผู้ให้บริการ | SLA No. | รหัส SLA     | ผู้รับบริการ                                             | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | จำนวนงานทั้งหมด<br>ที่ผู้ให้บริการส่งมอบ<br>(A) | จำนวนงานทั้งหมด<br>ที่ผู้รับบริการได้รับ<br>(B) | ไม่ได้ผลตามที่<br>ต้องการ<br>(C) | สาเหตุ<br>(D) |
|--------------|---------|--------------|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------|----------------------------------|---------------|
| ผบง.         | 1       | ผบง. P1 - 01 | กองการเงิน<br>สำนักงาน<br>ใหญ่ /<br>การไฟฟ้าส่วน<br>กลาง | ข้อมูลการรับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                 |                                                 |                                  |               |
| ผบง.         | 2       | ผบง. P1 - 02 | การไฟฟ้า<br>ต่างเขต                                      | ข้อมูลการรับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                 |                                                 |                                  |               |
| ผบง.         | 3       | ผบง. P1 - 03 | ผกป.                                                     | ส่งข้อมูลการตัดมิเตอร์ประจำวันที่มีการ<br>นำเข้าระบบ ISU ตามรายงานการติดตาม<br>งานงดจ่ายไฟและต่อกลับ (ZWMR021) ที่<br>มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน พร้อมใบรับฝาก<br>เงินนอกเวลาทำการของ ชุดปฏิบัติการแก้<br>กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (กง.119 ร.56) ส่งให้<br>ผกป.(ชุดปฏิบัติการแก้กระแสไฟฟ้า<br>ขัดข้องภายในเวลา 16.30 น.                                |                                                 |                                                 |                                  |               |
| ผบง.         | 4       | ผบง.P1 - 04  | ผบด.                                                     | ผบง.นำส่งมิเตอร์ที่ผู้รับจ้างตัดกลับและ<br>รายการงานการติดตามงานงดจ่ายไฟและ<br>ต่อกลับ (ZWMR021)ให้ ผบด.ภายในเวลา<br>16.30 น.                                                                                                                                                                                                                |                                                 |                                                 |                                  |               |
| ผกป.         | 1       | ผกป. P1 - 01 | ผบง.                                                     | ผกป.ชุดปฏิบัติการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง<br>รับฝากเงินค่าไฟฟ้าที่ค้างชำระและค่าต่อ<br>กลับ นำมิเตอร์ต่อกลับให้ผู้ใช้ไฟพร้อมทั้ง<br>บันทึกรายการรับฝากเงินของชุดปฏิบัติการ<br>แก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง(กง.107-ป.56)<br>และแนบสำเนาใบรับฝากเงินนอกเวลาทำ<br>การฯ (กง.119 ร.56) ฉบับที่1 (สีชมพู)<br>นำส่งให้ ผบง.ภายในเวลาที่กำหนดของ<br>รับชำระค่าไฟ |                                                 |                                                 |                                  |               |

|      |   |              |      |                                                                                                                                                                                                                        |  |  |  |  |
|------|---|--------------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| ผกป. | 2 | ผกป.P1 - 02  | ผบด. | นำส่งมิเตอร์คืนให้ ผบด.พร้อมบันทึกนำส่ง<br>ในแบบฟอร์มสมุดคุมการรับ-ส่งมิเตอร์กรณี<br>งดจ่ายไฟของชุดปฏิบัติงานแก้ไข<br>กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (กง.120-ป.56) ใน<br>วันทำการถัดไป ภายในเวลาที่กำหนด ได้<br>อย่างถูกต้องครบถ้วน |  |  |  |  |
| ผบด. | 1 | ผบด. P1 - 01 | ผกป. | การส่งมอบมิเตอร์ที่ได้ตัดกลับ<br>พร้อมบันทึกนำส่งในแบบฟอร์มสมุดคุมการ<br>รับ-จ่ายมิเตอร์กรณีงดจ่ายไฟของชุด<br>ปฏิบัติงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (กง.<br>120-ป.56) ภายในเวลา 16.30 น.ได้อย่าง<br>ถูกต้อง ครบถ้วน         |  |  |  |  |

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P2 : กระบวนการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง



สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P2 : กระบวนการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง

| ลำดับที่ | กิจกรรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ |             |      |           |           |       |  | เอกสาร/บันทึก/<br>ระบบที่เกี่ยวข้อง                                                                                                                                                   |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-------------|------|-----------|-----------|-------|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ผบด.                       | ผกป.        | ผบง. | งานธุรการ | ผคล./ผคป. | อื่นๆ |  |                                                                                                                                                                                       |
| 6        | 2.2.2 มิเตอร์ชำรุด                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                            | ผกป P2 - 05 |      |           |           |       |  |                                                                                                                                                                                       |
| 7        | <b>กรณี 1 ในเวลาทำการ</b> -ให้แจ้ง ผบด. ดำเนินการในวันทำการนั้น                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                            |             |      |           |           |       |  | รายงานมิเตอร์ชำรุด<br>P4-กระบวนการบริการด้านมิเตอร์                                                                                                                                   |
| 8        | <b>กรณี 2 นอกเวลาทำการ/วันหยุด</b> -ให้ ผกป.(เวร) ดำเนินการ และแจ้ง ผบด. ดำเนินการแก้ไขในวันทำการถัดไป                                                                                                                                                                                                                                                    |                            |             |      |           |           |       |  | รายงานมิเตอร์ชำรุด                                                                                                                                                                    |
|          | <b>หมายเหตุ</b><br>- ในกรณีแก้ไขฉุกเฉินเร่งด่วน หรือมีเหตุผลความจำเป็น สามารถดำเนินการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ได้ แล้วทำบันทึกรายงานแจ้งผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับชั้นทันที แล้วส่งบันทึกรายงานการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ให้ ผบง. เพื่อเฉลี่ยหน่วย<br>- ให้ ผกป.(เวร) เตรียมสำรองมิเตอร์ให้พร้อม กรณีไม่มีมิเตอร์สำรอง อาจทำการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ให้ลูกค้าใช้ก่อน |                            |             |      |           |           |       |  | บันทึกรายละเอียดการดำเนินการ<br>ในใบบริการ (ตามข้อตกลง SLA ระหว่าง<br>แผนก) เช่น<br>- ว/ด/ป เวลา สถานที่<br>- หมายเลขผู้ใช้ไฟ<br>- หมายเลข PEA<br>- ขนาดมิเตอร์<br>- หน่วยหน้ามิเตอร์ |
|          | 2.2.3 ถูกดจ่ายไฟ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                            |             |      |           |           |       |  | P1-กระบวนการรับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า                                                                                                                                                  |
|          | - ติดตั้งมิเตอร์ (นอกเวลาทำการ) หลังจากได้รับชำระค่ากระแสไฟฟ้า, ค่าแรงต่อกลับ<br>- ตรวจสอบสมุดคัมรายงานการตัดมิเตอร์ประจำวันเพื่อดู ชื่อ หมายเลขผู้ใช้ไฟ หมายเลขเครื่อง (PEA.) ขนาดมิเตอร์ จำนวนเงินที่ค้างชำระ<br>- รับชำระค่ากระแสไฟฟ้า ค่าติดตั้งมิเตอร์ต่อกลับ<br>- ออกใบเสร็จทั่วไป/ ใบเสร็จค่าประกัน (กรณีมีค่าประกันเรียกเก็บเพิ่ม)                |                            |             |      |           |           |       |  |                                                                                                                                                                                       |

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P2 : กระบวนการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

| ลำดับที่ | กิจกรรม                                                                                                                              | ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ |      |             |             |           |       | เอกสาร/บันทึก/<br>ระบบที่เกี่ยวข้อง                                                                                              |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------|-------------|-------------|-----------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          |                                                                                                                                      | ผบด.                       | ผกป. | ผบง.        | งานธุรการ   | ผคล./ผคป. | อื่นๆ |                                                                                                                                  |
| 9        | ส่งเอกสารรายงานการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ให้ ผบง. เพื่อเฉลี่ยหน่วย                                                                       |                            |      | P7<br>P8    |             |           |       | รายงานการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ (ตามแบบฟอร์ม)<br>P7-กระบวนการงานจดหน่วย แจ่งค่าไฟฟ้า<br>P8-กระบวนการงานจดหน่วย พิมพ์ใบ แจ่งค่าไฟฟ้า |
| 10       | แจ้ง ผบด. (ใบรายงานมิเตอร์ชำรุด/รายงานการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์)                                                                        | P4                         |      |             |             |           |       | ใบรายงานมิเตอร์ชำรุด<br>P4-กระบวนการงานบริการด้านมิเตอร์                                                                         |
| 11       | ออกใบสั่งซ่อม ในระบบ SAP (PM)                                                                                                        |                            |      |             |             |           |       | ใบสั่งซ่อม ในระบบ SAP (PM)                                                                                                       |
|          | ดำเนินการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง                                                                                                      |                            |      |             |             |           |       |                                                                                                                                  |
|          | <u>กรณีแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องให้กับทรัพย์สินของลูกค้า</u>                                                                            |                            |      |             |             |           |       |                                                                                                                                  |
| 12       | - ออกใบบริการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (ใบ คน.9)<br>- คิดค่าใช้จ่ายดำเนินการ                                                            |                            |      | ผกป P2 - 08 |             |           |       | ใบบริการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (สำเนาใบ คน. 9)                                                                                   |
|          | - แจ้งเรียกเก็บค่าใช้จ่ายกับผู้ใช้ไฟ                                                                                                 |                            |      | End         |             |           |       | บันทึกการเรียกเก็บค่าใช้จ่าย (ตั้งลูกหนี้ในระบบ)                                                                                 |
| 13       | <u>เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ</u><br>แจ้งศูนย์สั่งการจ่ายไฟเพื่อขอจ่ายไฟคืนระบบ(*) ผ่าน กฟฟ. จดรวมงาน(กรณีระบบแรงสูง (Main Line) ชำรุด) |                            |      |             | ผกป P2 - 04 |           | End   | แจ้งผ่านวิทยุสื่อสาร/<br>สมุดบันทึกกระแสไฟฟ้าขัดข้องประจำวัน/<br>รายงาน จฟ. 3                                                    |
| 14       | ลงรายละเอียดเวลาการปฏิบัติงาน                                                                                                        |                            |      | ผกป P2 - 09 |             |           |       |                                                                                                                                  |
| 15       | เบิกอุปกรณ์ทดแทน                                                                                                                     |                            |      |             |             |           |       | ใบเบิกอุปกรณ์                                                                                                                    |

**สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P2 : กระบวนการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง**

| ลำดับที่ | กิจกรรม                                                                                                                                                                                              | ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ |                                                                                    |      |           |           |       | เอกสาร/บันทึก/<br>ระบบที่เกี่ยวข้อง |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|------|-----------|-----------|-------|-------------------------------------|
|          |                                                                                                                                                                                                      | ผบด.                       | ผกป.                                                                               | ผบง. | งานธุรการ | ผคล./ผคป. | อื่นๆ |                                     |
|          | พิมพ์ใบเบิกอุปกรณ์ใน SAP ที่ใช้ในการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องส่งไปที่ ผคล./ผคป. เพื่อจ่ายทดแทนในคลังสำรอง/รถแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง<br>ตอนเปลี่ยนเวร มีสมุดบันทึกการใช้อุปกรณ์ที่ใช้ในการแก้ไขกระแสไฟฟ้า |                            |                                                                                    |      |           |           |       | ใบเบิกอุปกรณ์ทดแทน (ZPMF 019)       |
| 16       | รับพัสดุ เพื่อใช้ในงานซ่อมแซมระบบจำหน่าย                                                                                                                                                             |                            |  |      |           |           |       | ใบส่งของ อุปกรณ์ทดแทน               |
| 17       | รายงานผลการแก้ไข/ ปิดงานทางเทคนิค (Teco)                                                                                                                                                             |                            |  |      |           |           |       | รายงานผลการแก้ไข/ ปิดงาน            |

**กรณีมีเตอร์ชำรุด**

ผบด.ดำเนินการเบิกให้ ผปบ.

ใบเบิกอุปกรณ์/  
สมุดบันทึกในแผนก

**หมายเหตุ**

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

## ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

|                     |                                                                                                                                                                 |                                                                                                                |                                                               |                                                                                                                         |               |                    |                |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------|----------------|
| รหัส SLA:           | ผกป. P2                                                                                                                                                         | ชื่อ SLA:                                                                                                      | กระบวนการงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง                            |                                                                                                                         |               |                    |                |
| ผู้ให้บริการ        |                                                                                                                                                                 | แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ                                                                                      |                                                               |                                                                                                                         |               |                    |                |
| SLA ของกระบวนการ:   |                                                                                                                                                                 | P2 : แก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง                                                                                      | ระยะเวลา                                                      | วันที่เริ่มต้น                                                                                                          | วันที่สิ้นสุด | วันที่จัดทำ/แก้ไข: | แก้ไขครั้งที่: |
|                     |                                                                                                                                                                 |                                                                                                                |                                                               |                                                                                                                         |               |                    |                |
| ผู้รับบริการปลายทาง |                                                                                                                                                                 |                                                                                                                | ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง                             |                                                                                                                         |               |                    |                |
| 1) ผู้ใช้ไฟ         |                                                                                                                                                                 |                                                                                                                | ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับการแก้ไขกระแสฟ้าขัดข้องที่รวดเร็ว และปลอดภัย |                                                                                                                         |               |                    |                |
| รหัส SLA            | บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ                                                                                                                                     | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                              | ผู้รับบริการ                                                  | ระดับการบริการ                                                                                                          |               | เป้าหมาย           | รายงานผล       |
| ผกป. P2- 01         | ส่งข้อมูลเพื่อให้ กฟฟ. จดรวมงานลงข้อมูลใน e-Respond (เปิดใบสั่งงาน) และลงข้อมูลลงในสมุดคุม (จฟ.3) (ชื่อผู้แจ้ง/สถานที่/เบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ/ e-mail (ถ้ามี)) | ข้อมูลที่แจ้งมีรายละเอียด ถูกต้อง ครบถ้วน                                                                      | กฟฟ.จดรวมงาน                                                  | ร้อยละข้อมูลที่แจ้งมีรายละเอียดถูกต้องครบถ้วน                                                                           |               | 100%               | รายเดือน       |
| ผกป. P2 - 02        | ส่งเจ้าหน้าที่ไปหน่วยงานเพื่อวิเคราะห์สาเหตุกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการได้                                                                                        | การแจ้งผ่านวิทยุสื่อสาร/การบันทึกลงสมุดบันทึกกระแสไฟฟ้าขัดข้องประจำวัน/รายงาน จฟ. 3 ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน | สำนักงาน/ ศูนย์ส่งจ่ายไฟ                                      | ร้อยละของการแจ้งผ่านวิทยุสื่อสาร/ การบันทึกลงสมุดบันทึกกระแสไฟฟ้าขัดข้องประจำวัน/รายงาน จฟ.3 ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน |               | 100%               | รายเดือน       |
| ผกป. P2 - 03        | ระบบแรงสูง (Main Line) ขัดข้อง แจ้งศูนย์สั่งการจ่ายไฟ                                                                                                           | ข้อมูลที่แจ้งมีรายละเอียด ถูกต้อง ครบถ้วน                                                                      | สำนักงาน/ ศูนย์ส่งจ่ายไฟ                                      | ร้อยละข้อมูลที่แจ้งมีรายละเอียดถูกต้องครบถ้วน                                                                           |               | 100%               | รายเดือน       |
| ผกป. P2 - 04        | แจ้งศูนย์สั่งการจ่ายไฟเพื่อขอจ่ายไฟคืนระบบ                                                                                                                      | ข้อมูลที่แจ้งมีรายละเอียด ถูกต้อง ครบถ้วน                                                                      | สำนักงาน/ ศูนย์ส่งจ่ายไฟ                                      | ร้อยละข้อมูลที่แจ้งมีรายละเอียดถูกต้องครบถ้วน                                                                           |               | 100%               | รายเดือน       |

## ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                           |                                                                 |                                                                                        |               |                    |                |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------|----------------|
| รหัส SLA:           | ผกป. P2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | ชื่อ SLA:                                                                                                                                                                                 | กระบวนการงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง                              |                                                                                        |               |                    |                |
| ผู้ให้บริการ        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ                                                                                                                                                                 |                                                                 |                                                                                        |               |                    |                |
| SLA ของกระบวนการ:   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | P2 : แก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง                                                                                                                                                                 | ระยะเวลา                                                        | วันที่เริ่มต้น                                                                         | วันที่สิ้นสุด | วันที่จัดทำ/แก้ไข: | แก้ไขครั้งที่: |
|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                           |                                                                 |                                                                                        |               |                    |                |
| ผู้รับบริการปลายทาง |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                           | ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง                               |                                                                                        |               |                    |                |
| 1) ผู้ใช้ไฟ         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                           | ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องที่รวดเร็ว และปลอดภัย |                                                                                        |               |                    |                |
| รหัส SLA            | บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                                                                                                         | ผู้รับบริการ                                                    | ระดับการบริการ                                                                         |               | เป้าหมาย           | รายงานผล       |
| ผกป. P2 - 05        | กรณี 1 มิเตอร์ชำรุด (ในเวลาทำการ)<br>- ให้ ผกป.(เวร) ดำเนินการ และแจ้ง ผบด. ทราบในวันทำการถัดไป<br>- ให้ ผกป.(เวร) เตรียมมิเตอร์ขนาด 1 เฟส 5A, 15A สำรองไว้ในรถแก้ไขไฟ<br>หมายเหตุ<br>- ในกรณีแก้ไขฉุกเฉินเร่งด่วน หรือมีเหตุผลความจำเป็น สามารถดำเนินการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ได้ แล้วทำบันทึก รายงานแจ้งผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับชั้นทันที แล้วส่งบันทึก รายงานการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ให้ ผบง. เพื่อเฉลี่ยหน่วย | เอกสารรายงานมิเตอร์ชำรุด<br>ในเวลาทำการ<br>ข้อกำหนด<br>1. ระบบชื่อผู้ใช้ไฟ หมายเลขผู้ใช้ไฟ, PEA สถานที่ จุดติดตั้ง หมายเลขเสาติดตั้ง วันและเวลา<br>2. ในเวลาทำการ ให้ส่งภายในวันทำการนั้น | ผบด.                                                            | ร้อยละของเอกสารรายงานมิเตอร์ชำรุดที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน และจัดส่งภายในเวลาที่กำหนด |               | 100%               | รายเดือน       |

## ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |         |  |                                                                                                                                                                                                                  |                                                               |                                    |                                                                                                                   |               |                    |                |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------|----------------|
| รหัส SLA:           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | ผกป. P2 |  | ชื่อ SLA:                                                                                                                                                                                                        |                                                               | กระบวนการงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง |                                                                                                                   |               |                    |                |
| ผู้ให้บริการ        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |         |  | แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ                                                                                                                                                                                        |                                                               |                                    |                                                                                                                   |               |                    |                |
| SLA ของกระบวนการ:   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |         |  | P2 : แก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง                                                                                                                                                                                        |                                                               | ระยะเวลา                           | วันที่เริ่มต้น                                                                                                    | วันที่สิ้นสุด | วันที่จัดทำ/แก้ไข: | แก้ไขครั้งที่: |
|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |         |  |                                                                                                                                                                                                                  |                                                               |                                    |                                                                                                                   |               |                    |                |
| ผู้รับบริการปลายทาง |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |         |  |                                                                                                                                                                                                                  | ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง                             |                                    |                                                                                                                   |               |                    |                |
| 1) ผู้ใช้ไฟ         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |         |  |                                                                                                                                                                                                                  | ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับการแก้ไขกระแสฟ้าขัดข้องที่รวดเร็ว และปลอดภัย |                                    |                                                                                                                   |               |                    |                |
| รหัส SLA            | บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |         |  | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                                                                                                                                |                                                               | ผู้รับบริการ                       | ระดับการบริการ                                                                                                    |               | เป้าหมาย           | รายงานผล       |
| ผกป. P2 - 06        | กรณี2 มิเตอร์ชำรุด(นอกเวลาทำการ)<br>- ให้ ผกป.(เวร) ดำเนินการ และแจ้ง ผบด. ทราบในวันทำการถัดไป<br>- ให้ ผกป.(เวร) เตรียมมิเตอร์ขนาด 1 เฟส 5A, 15A สำรองไว้ในรถแก้ไขไฟ<br>หมายเหตุ<br>- ในกรณีแก้ไขฉุกเฉินเร่งด่วน หรือมี เหตุผลความจำเป็น สามารถดำเนินการ ต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ได้ แล้วทำบันทึก รายงานแจ้งผู้บังคับบัญชาทราบ ตามลำดับชั้นทันที แล้วส่งบันทึก รายงานการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ให้ ผบง. เพื่อเฉลี่ยหน่วย |         |  | รายงานมิเตอร์ชำรุด/รายงานการต่อ ไฟไม่ผ่านมิเตอร์ นอกเวลาทำการ ข้อกำหนด<br>1. ระบุชื่อผู้ใช้ไฟ หมายเลขผู้ใช้ไฟ, PEA สถานที่ จุดติดตั้ง หมายเลข เสาติดตั้ง วันและเวลา<br>2. นอกเวลาทำการ ให้ส่งภายใน วันทำการถัดไป |                                                               | ผบด.                               | ร้อยละของรายงานมิเตอร์ชำรุด/ รายงานการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ ที่มี ข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน และจัดส่ง ภายในเวลาที่กำหนด |               | 100%               | รายเดือน       |
| ผกป. P2 - 07        | - แจ้ง ผบง. เพื่อคำนวณหน่วยการใช้ ไฟ-กรณีที่มีการจ่ายไฟไม่ผ่านมิเตอร์**<br>- ในเวลาทำการ/นอกเวลาทำการ/ วันหยุด -แจ้ง ผบง. เพื่อคำนวณหน่วย การใช้ไฟในกรณีที่มีการจ่ายไฟไม่ผ่าน มิเตอร์                                                                                                                                                                                                                            |         |  | เอกสารรายงานมิเตอร์ชำรุด ที่มี ข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน และจัดส่ง ภายในเวลาที่กำหนด                                                                                                                                 |                                                               | ผบง.                               | ร้อยละของเอกสารรายงานมิเตอร์ชำรุด ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน และจัดส่ง ภายในเวลาที่กำหนด                          |               | 100%               | รายเดือน       |

## ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

|                     |                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                       |                                                               |                                                                                                         |               |                    |                |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------|----------------|
| รหัส SLA:           | ผกป. P2                                                                                                                                                                         | ชื่อ SLA:                                                                                                                             | กระบวนการงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง                            |                                                                                                         |               |                    |                |
| ผู้ให้บริการ        |                                                                                                                                                                                 | แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ                                                                                                             |                                                               |                                                                                                         |               |                    |                |
| SLA ของกระบวนการ:   |                                                                                                                                                                                 | P2 : แก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง                                                                                                             | ระยะเวลา                                                      | วันที่เริ่มต้น                                                                                          | วันที่สิ้นสุด | วันที่จัดทำ/แก้ไข: | แก้ไขครั้งที่: |
|                     |                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                       |                                                               |                                                                                                         |               |                    |                |
| ผู้รับบริการปลายทาง |                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                       | ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง                             |                                                                                                         |               |                    |                |
| 1) ผู้ใช้ไฟ         |                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                       | ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับการแก้ไขกระแสฟ้าขัดข้องที่รวดเร็ว และปลอดภัย |                                                                                                         |               |                    |                |
| รหัส SLA            | บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ                                                                                                                                                     | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                                                     | ผู้รับบริการ                                                  | ระดับการบริการ                                                                                          |               | เป้าหมาย           | รายงานผล       |
| ผกป. P2 - 08        | - ออกใบบริการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (ใบ คน.9)<br>- คิดค่าใช้จ่ายดำเนินการ                                                                                                       | เอกสาร คน. 9 (สำเนา) และบันทึกประมาณการค่าใช้จ่าย<br>ข้อกำหนด<br>1. มีข้อมูลถูกต้อง ให้ครบถ้วนตามแบบฟอร์ม<br>2. ส่งภายในวันทำการถัดไป | ผบง.                                                          | ร้อยละของคน. 9 (สำเนา) และบันทึกประมาณการค่าใช้จ่ายที่มีข้อมูลถูกต้องครบถ้วน และจัดส่งภายในเวลาที่กำหนด |               | 100%               | รายเดือน       |
| ผกป. P2 - 09        | แจ้ง ผคล./ผคบ. เพื่อเบิกอุปกรณ์แก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องทดแทนก่อนเปลี่ยนเวร<br>- พิมพ์ใบเบิกอุปกรณ์ใน SAP ที่ใช้ในการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง<br>- ส่งไปที่ ผคล./ผคบ. เพื่อจ่ายทดแทน | ส่งใบเบิกอุปกรณ์ไฟฟ้าทดแทน (ZPMF 019)<br>ข้อกำหนด<br>1. ระบุเลขที่ใบสั่งซ่อมชัดเจน ลงนามอนุมัติโดยครบถ้วน<br>2. ส่งภายในวันทำการถัดไป | ผคล./ผคบ.                                                     | ร้อยละของใบเบิกอุปกรณ์ไฟฟ้าทดแทน (ZPMF 019) ที่มีข้อมูลถูกต้องครบถ้วน และจัดส่งภายในเวลาที่กำหนด        |               | 100%               | รายเดือน       |

## ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

|                     |                                                   |                                                            |                                                               |                                                                     |               |                    |                |
|---------------------|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------|----------------|
| รหัส SLA:           | ผคค./ผคค. P2                                      | ชื่อ SLA:                                                  | กระบวนการงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง                            |                                                                     |               |                    |                |
| ผู้ให้บริการ        |                                                   | แผนกคลังพัสดุหลัก/แผนกคลังพัสดุนบริการ                     |                                                               |                                                                     |               |                    |                |
| SLA ของกระบวนการ:   |                                                   | P2 : แก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง                                  | ระยะเวลา                                                      | วันที่เริ่มต้น                                                      | วันที่สิ้นสุด | วันที่จัดทำ/แก้ไข: | แก้ไขครั้งที่: |
|                     |                                                   |                                                            |                                                               |                                                                     |               |                    |                |
| ผู้รับบริการปลายทาง |                                                   |                                                            | ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง                             |                                                                     |               |                    |                |
| 1) ผู้ใช้ไฟ         |                                                   |                                                            | ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับการแก้ไขกระแสฟ้าขัดข้องที่รวดเร็ว และปลอดภัย |                                                                     |               |                    |                |
| รหัส SLA            | บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ                       | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                          | ผู้รับบริการ                                                  | ระดับการบริการ                                                      |               | เป้าหมาย           | รายงานผล       |
| ผคค./ผคค.P2 - 01    | จ่ายพัสดุ เพื่อใช้ในงานซ่อมแซมระบบจำหน่ายให้ ผกค. | ใบส่งของและอุปกรณ์ไฟฟ้าทดแทนที่ถูกต้องครบถ้วน ตามกำหนดเวลา | ผกค.                                                          | ร้อยละของใบส่งของและอุปกรณ์ไฟฟ้าทดแทนที่ถูกต้องครบถ้วน ตามกำหนดเวลา |               | 100%               | รายเดือน       |

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนการ: P2 แก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง  
รหัสกระบวนการ: P2

| ผู้ให้บริการ | SLA No. | รหัส SLA    | ผู้รับบริการ            | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                             | จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้ให้บริการส่งมอบ (A) | จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ (B) | ไม่ได้ผลตามที่ต้องการ (C) | สาเหตุ (D) |
|--------------|---------|-------------|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|---------------------------|------------|
| ผกป.         | 1       | ผกป. P2- 01 | กฟฟ.จตุรรมงาน           | ข้อมูลที่แจ้งมีรายละเอียด ถูกต้อง ครบถ้วน                                                                     |                                          |                                          |                           |            |
| ผกป.         | 2       | ผกป. P2- 02 | สำนักงาน/ศูนย์ส่งจ่ายไฟ | การแจ้งผ่านวิทยุสื่อสาร/การบันทึกลงสมุดบันทึกกระแสไฟฟ้าขัดข้องประจำวัน/รายงาน จฟ.3 ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน |                                          |                                          |                           |            |
| ผกป.         | 3       | ผกป. P2- 03 | สำนักงาน/ศูนย์ส่งจ่ายไฟ | ข้อมูลที่แจ้งมีรายละเอียด ถูกต้อง ครบถ้วน                                                                     |                                          |                                          |                           |            |
| ผกป.         | 4       | ผกป. P2- 04 | สำนักงาน/ศูนย์ส่งจ่ายไฟ | ข้อมูลที่แจ้งมีรายละเอียด ถูกต้อง ครบถ้วน                                                                     |                                          |                                          |                           |            |
| ผกป.         | 5       | ผกป. P2- 05 | ผบด.                    | เอกสารรายงานมิเตอร์ชำรุด ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน และจัดส่งภายในเวลาที่กำหนด                                |                                          |                                          |                           |            |
| ผกป.         | 6       | ผกป. P2- 06 | ผบด.                    | รายงานต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน และจัดส่งภายในเวลาที่กำหนด                               |                                          |                                          |                           |            |
| ผกป.         | 7       | ผกป. P2- 07 | ผบง.                    | รายงานมิเตอร์ชำรุดและรายงานต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน และจัดส่งภายในเวลาที่กำหนด          |                                          |                                          |                           |            |
| ผกป.         | 8       | ผกป. P2- 08 | ผบง.                    | สำเนาใบ คน. 9 และบันทึกประมาณการค่าใช้จ่าย ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน และจัดส่งภายในเวลาที่กำหนด              |                                          |                                          |                           |            |

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนการ: P2 แก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง  
รหัสกระบวนการ: P2

| ผู้ให้บริการ | SLA No. | รหัส SLA          | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                        | จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้ให้บริการส่งมอบ (A) | จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ (B) | ไม่ได้ผลตามที่ต้องการ (C) | สาเหตุ (D) |
|--------------|---------|-------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|---------------------------|------------|
| ผกป.         | 9       | ผกป. P2- 09       | ผคล./ผคบ.    | ใบเบิกอุปกรณ์ไฟฟ้าทดแทน (ZPMF 019) ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน และจัดส่งภายในเวลาที่กำหนด |                                          |                                          |                           |            |
| ผคล./ผคบ.    | 1       | ผคล./ผคบ. P2 - 01 | ผกป.         | ใบส่งของและอุปกรณ์ไฟฟ้าทดแทนที่ถูกต้องครบถ้วน ตามกำหนดเวลา                               |                                          |                                          |                           |            |

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P3 : กระบวนการขอใช้ไฟฟ้า

| ลำดับที่ | กิจกรรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |       |      |      |           |           |       | เอกสาร/บันทึก<br>/ระบบที่เกี่ยวข้อง                                                                                                                                 |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------|------|-----------|-----------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | ผบด.  | ผกป. | ผบง. | งานธุรการ | ผคล./ผคบ. | อื่นๆ |                                                                                                                                                                     |
|          | <b>การขอใช้ไฟ (ลูกค้ารายใหม่ระบบแรงดันต่ำ)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |       |      |      |           |           |       |                                                                                                                                                                     |
| 1        | รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐาน<br>- ตรวจสอบข้อมูลจากระบบ GIS ในเบื้องต้น<br>- งานลงทะเบียน (Move-in)<br>- สอบถามข้อมูลรายละเอียดของผู้ใช้ไฟ<br>- ให้ผู้ขอใช้ไฟลงนามในข้อตกลงการใช้ไฟฟ้า<br>- สํารวจจุดติดตั้งใช้ไฟ/ตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งระบบไฟฟ้า<br>- กำหนด/ให้สายการอ่านหน่วย (หมายเลขผู้ใช้ไฟ)<br>- ขออนุมัติติดตั้ง<br>- สร้างรายการเรียกเก็บ (Sale Order) ค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ<br>- แจกจ่ายผู้ใช้ไฟ | Start |      |      |           |           |       | - ใบคำร้องขอใช้ไฟ<br>- หลักฐานประกอบการขอใช้ไฟ ตามระเบียบ กฟภ. ว่าด้วยการใช้ไฟฟ้าและบริการ พ.ศ. 2552<br>- อัตราค่าธรรมเนียมและค่าบริการ (อ.5)<br>- ใบแจ้งค่าใช้จ่าย |
| 2        | รับชำระเงิน (ค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ และหลักประกันการใช้ไฟ)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |       |      |      |           |           |       | - ใบคำร้องขอใช้ไฟ<br>- หลักประกันการใช้ไฟ ตามระเบียบ กฟภ. ว่าด้วยการใช้ไฟฟ้าและบริการ พ.ศ. 2552<br>- ใบเสร็จรับเงิน                                                 |
|          | <b>ก. กรณีการขอใช้ไฟ (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |       |      |      |           |           |       | ตามมาตรฐานคุณภาพบริการที่ กฟภ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า (GSP-01)                                                                                                     |
| 3        | - คุมคำร้อง<br>- สร้าง/ปรับปรุงใบสั่งงาน (Work Order)<br>- ติดตั้งมิเตอร์และสร้างประวัติมิเตอร์ (ลงทะเบียนมิเตอร์)                                                                                                                                                                                                                                                                                        |       |      |      |           |           |       | - ใบอนุมัติงานย่อย<br>- ใบสั่งงาน (Work Order)                                                                                                                      |
| 4        | ปิดงาน (WMS)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | End   |      |      |           |           |       |                                                                                                                                                                     |
| 5        | สร้าง/ปรับปรุง/ตรวจสอบ/บันทึกสายการจดหน่วย (จัดลำดับวันอ่านหน่วย)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |       |      |      |           |           |       | - ใบคำร้องขอใช้ไฟพร้อมใบสั่งงานที่บันทึกลงในระบบแล้วและเอกสารหลักฐานขอใช้ไฟ                                                                                         |
| 6        | ติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานการให้บริการ ตามที่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟร้องขอ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |       |      |      |           |           |       | รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการบริการของ กฟภ.                                                                                                                     |

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

|                     |                                      |                                                                                                                |                                      |                                                                                                                                                                                          |               |                    |                |
|---------------------|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------|----------------|
| รหัส SLA:           | ผบง. P3                              | ชื่อ SLA:                                                                                                      | การขอใช้ไฟฟ้า                        |                                                                                                                                                                                          |               |                    |                |
| ผู้ให้บริการ        |                                      | ผบง.                                                                                                           |                                      |                                                                                                                                                                                          |               |                    |                |
| SLA ของกระบวนการ:   |                                      | P3 การขอใช้ไฟฟ้า ติดตั้งมิเตอร์ใหม่                                                                            | ระยะเวลา                             | วันที่เริ่มต้น                                                                                                                                                                           | วันที่สิ้นสุด | วันที่จัดทำ/แก้ไข: | แก้ไขครั้งที่: |
|                     |                                      |                                                                                                                |                                      |                                                                                                                                                                                          |               |                    |                |
| ผู้รับบริการปลายทาง |                                      |                                                                                                                | ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง    |                                                                                                                                                                                          |               |                    |                |
| ผบด.                |                                      |                                                                                                                | ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้าที่ถูกต้อง ครบถ้วน |                                                                                                                                                                                          |               |                    |                |
|                     |                                      |                                                                                                                |                                      |                                                                                                                                                                                          |               |                    |                |
| รหัส SLA            | บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ          | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                              | ผู้รับบริการ                         | ระดับการบริการ                                                                                                                                                                           |               | เป้าหมาย           | รายงานผล       |
| ผบง. P3 - 01        | รับชำระเงินค่าธรรมเนียมและเงินประกัน | ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ที่ระบุเลขที่ใบเสร็จและวันที่รับชำระ ที่ถูกต้อง ครบถ้วน และมีลงนามผู้รับเงินในคำร้องขอใช้ไฟ | ผบด.                                 | ร้อยละของใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า พร้อมใบแจ้งหนี้ที่ระบุเลขที่ใบเสร็จและวันที่รับชำระ ชื่อผู้รับเงิน ที่ถูกต้อง ครบถ้วน และส่งคืน ผบด. ภายในวันที่ลูกค้าชำระเงิน ก่อนเวลา 10.00 น.และ 15.30 น. |               | 100%               | รายเดือน       |

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                     |                                   |                                                                   |               |                    |                |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------|----------------|
| รหัส SLA:           | ผบด. P3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ชื่อ SLA:                                                           | การขอใช้ไฟฟ้า                     |                                                                   |               |                    |                |
| ผู้ให้บริการ        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ผบด.                                                                |                                   |                                                                   |               |                    |                |
| SLA ของกระบวนการ:   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | P3 การขอใช้ไฟฟ้า (ติดตั้งมิเตอร์รายใหม่)                            | ระยะเวลา                          | วันที่เริ่มต้น                                                    | วันที่สิ้นสุด | วันที่จัดทำ/แก้ไข: | แก้ไขครั้งที่: |
|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                     |                                   |                                                                   |               |                    |                |
| ผู้รับบริการปลายทาง |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                     | ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง |                                                                   |               |                    |                |
| ผบง.                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                     | ข้อมูลถูกต้อง หลักฐานครบถ้วน      |                                                                   |               |                    |                |
| รหัส SLA            | บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                   | ผู้รับบริการ                      | ระดับการบริการ                                                    |               | เป้าหมาย           | รายงานผล       |
| ผบด. P3 - 01        | รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐาน<br>- ตรวจสอบข้อมูลจากระบบ GIS ในเบื้องต้น<br>- งานลงทะเบียน (Move-in)<br>- สอบถามข้อมูลรายละเอียดของผู้ใช้ไฟ<br>- ให้ผู้ขอใช้ไฟลงนามในข้อตกลงการใช้ไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน<br>- สรรวจจุดติดตั้งใช้ไฟ/ตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งระบบไฟฟ้า<br>- กำหนด/ให้สายการอ่านหน่วย (หมายเลขผู้ใช้ไฟ)<br>- ขออนุมัติติดตั้ง<br>- สร้างรายการเรียกเก็บ (Sale Order) ค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ<br>- แจ้งค่าใช้จ่ายผู้ใช้ไฟ | ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้าที่มีข้อมูลถูกต้อง หลักฐานครบถ้วน พร้อมใบแจ้งหนี้ | ผบง.                              | ร้อยละของใบคำร้องที่มีข้อมูล หลักฐานครบถ้วน พร้อมใบแจ้งค่าใช้จ่าย |               | 100%               | รายเดือน       |
| ผบด. P3 - 02        | ปัดงาน wms เพื่อให้ ผบง. สร้าง/ปรับปรุง/ตรวจสอบ/บันทึกสายการจดหน่วย (จัดลำดับวันอ่านหน่วย)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | ข้อมูลปัดงาน wms ที่มีข้อมูลถูกต้อง                                 | ผบง.                              | ร้อยละของข้อมูลปัดงาน wms ที่มีข้อมูลถูกต้อง                      |               | 100%               | รายเดือน       |

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนการ: P3 กระบวนการขอใช้ไฟฟ้า

| ผู้ให้บริการ | SLA No. | รหัส SLA     | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                              | จำนวนงานทั้งหมด<br>ที่ผู้ให้บริการส่งมอบ<br>(A) | จำนวนงาน<br>ทั้งหมดที่<br>ผู้รับบริการได้รับ<br>(B) | ไม่ได้ผลตามที่<br>ต้องการ<br>(C) | สาเหตุ<br>(D) |
|--------------|---------|--------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------------|---------------|
| ผบด.         | 1       | ผบด. P3 - 01 | ผบง.         | ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้าที่มีข้อมูลถูกต้องหลักฐานครบถ้วน พร้อมใบแจ้งหนี้                                             |                                                 |                                                     |                                  |               |
| ผบด.         | 2       | ผบด. P3 - 02 | ผบง.         | ข้อมูลปีดงาน wms ที่มีข้อมูลถูกต้อง                                                                            |                                                 |                                                     |                                  |               |
| ผบง.         | 1       | ผบง. P3 - 01 | ผบด.         | ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ที่ระบุเลขที่ใบเสร็จและวันที่รับชำระ ที่ถูกต้อง ครบถ้วน และมีลงนามผู้รับเงินในคำร้องขอใช้ไฟ |                                                 |                                                     |                                  |               |

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P4 : กระบวนการบริการด้านมิเตอร์

| ลำดับที่ | กิจกรรม                                                                                                                                                                                        |      |      |       |           |            |       | เอกสาร/บันทึก<br>/ระบบที่เกี่ยวข้อง                 |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|-------|-----------|------------|-------|-----------------------------------------------------|
|          |                                                                                                                                                                                                | ผบด. | ผกป. | ผบง.. | งานธุรการ | ผคล./ผคป.. | อื่นๆ |                                                     |
|          | <b>A. ต่อกลับมิเตอร์</b>                                                                                                                                                                       |      |      |       |           |            |       |                                                     |
| 1        | (กรณีค้างชำระไม่เกิน 7 วัน)<br>- ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน/วงเงินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า<br>รับชำระเงิน<br>- ค่าธรรมเนียมการติดตั้ง<br>- ค่าไฟฟ้าค้างชำระ<br>- เงินค้ำประกันใหม่หรือเพิ่มเติม |      |      | Start |           |            |       |                                                     |
|          | (กรณีค้างชำระเกิน 7 วัน แต่ไม่เกิน 90 วัน)<br>- รับชำระเงินค่าไฟฟ้าค้างชำระ<br>- ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน/วงเงินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า<br>- ออกใบสั่ง zwmr 021                              |      |      | Start |           |            |       |                                                     |
| 2        | (หักเงินค้ำประกันชำระค่าไฟค้างชำระแล้ว)<br>- ตรวจสอบข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า<br>- แจ้งผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน                                                                                             |      |      |       |           |            |       | zcaie012 (การทบทวนหลักประกัน<br>ของผู้ใช้ไฟรายย่อย) |
|          | <b>B. เพิ่ม-ลด ขนาดมิเตอร์</b>                                                                                                                                                                 |      |      |       |           |            |       |                                                     |
|          | <b>C. ตัด - ผ่ามิเตอร์</b>                                                                                                                                                                     |      |      |       |           |            |       |                                                     |
|          | <b>D. ขอย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์</b>                                                                                                                                                              |      |      |       |           |            |       |                                                     |

## สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P4 : กระบวนการบริการด้านมิเตอร์

| ลำดับที่ | กิจกรรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                              |                                                                                           |       |           |            |       | เอกสาร/บันทึก<br>/ระบบที่เกี่ยวข้อง                                                                                                                                                                                                                    |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----------|------------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | ผบด.                                                                                                                                                         | ผกป.                                                                                      | ผบง.. | งานธุรการ | ผคล./ผคป.. | อื่นๆ |                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 3        | <p>รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐาน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ตรวจสอบข้อมูลจากระบบ GIS ในเบื้องต้น</li> <li>- งานลงทะเบียน (Move-in) เฉพาะมิเตอร์ 3 เฟส เท่านั้น</li> <li>- สอบถามข้อมูลรายละเอียดของผู้ใช้ไฟ</li> <li>- ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน/วงเงินค่าประกันการใช้ไฟฟ้า</li> <li>- ให้ผู้ขอใช้ไฟลงนามในข้อตกลงการใช้ไฟฟ้า</li> <li>- แจกจ่ายค่าใช้จ่ายผู้ใช้ไฟ</li> <li>- ขออนุมัติงาน</li> <li>- สร้างรายการเรียกเก็บ (Sale Order)</li> </ul> <p>ค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ตรวจสอบหน่วยงาน</li> </ul> | <p><b>Start</b></p> <p>ผบด. P4 - 01 (เพิ่ม/ลด)</p> <p>ผบด. P4 - 02 (ตัดฝาก) เงินประกันไม่ครบ</p> <p>ผบด. P4 - 03 (ย้ายจุด)</p> <p>(ตัดฝาก) เงินประกันครบ</p> |                                                                                           |       |           |            |       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า</li> <li>- หลักฐานประกอบการขอใช้ไฟ</li> <li>- ตามระเบียบ กฟผ. ว่าด้วยการใช้ไฟฟ้าและบริการ พ.ศ. 2552</li> <li>- อัตราค่าธรรมเนียมและค่าบริการ (อ. 5)</li> <li>- ใบแจ้งค่าใช้จ่าย</li> </ul> |
| 4        | <p>รับชำระเงิน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ค่าธรรมเนียมการติดตั้ง</li> <li>- ค่าไฟฟ้าค้างชำระ (ถ้ามี)</li> <li>- เงินค่าประกันใหม่หรือเพิ่มเติม</li> <li>- ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน/วงเงินค่าประกันการใช้ไฟฟ้า</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                              | <p>ผบง. P4 - 02 (เพิ่ม-ลด)</p> <p>ผบง. P4 - 03 (ตัดฝาก)</p> <p>ผบง. P4 - 04 (ย้ายจุด)</p> |       |           |            |       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ใบรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า</li> <li>- เอกสารประกอบ เช่น ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า</li> </ul>                                                                                                                              |
|          | <p><u>กรณีที่ 1</u> มีวงเงินค่าประกันครบถ้วน - ผบด. ดำเนินการต่อไป</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                              |                                                                                           |       |           |            |       |                                                                                                                                                                                                                                                        |
|          | <p><u>กรณีที่ 2</u> มีวงเงินค่าประกันไม่ครบ/ผู้ใช้ไฟใช้ไฟเกินวงเงินค่าประกัน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผบค. แจกจ่ายใบแจ้งหนี้เพิ่มเงินค่าประกันใหม่</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                              |                                                                                           |       |           |            |       | ใบเสร็จรับเงิน                                                                                                                                                                                                                                         |
| 5        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- คมคำร้อง - สร้าง-อนุมัติงานย่อย</li> <li>- ดำเนินการด้านมิเตอร์</li> <li>- สร้าง/ปรับปรุงประวัติมิเตอร์ (ใบสั่งงาน)</li> <li>- พิมพ์ใบเบิกอุปกรณ์</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <p>ผบด. P4 - 04</p>                                                                                                                                          |                                                                                           |       |           |            |       |                                                                                                                                                                                                                                                        |

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P4 : กระบวนการบริการด้านมิเตอร์

| ลำดับที่ | กิจกรรม                                                                                               |                                                                                   |             |                                                                                     |           |                                                                                     |       | เอกสาร/บันทึก<br>/ระบบที่เกี่ยวข้อง                 |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----------------------------------------------------|
|          |                                                                                                       | ผบด.                                                                              | ผกป.        | ผบง..                                                                               | งานธุรการ | ผคล./ผคบ..                                                                          | อื่นๆ |                                                     |
| 6        | - เบิกอุปกรณ์ (กรณีผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่)<br>- ดำเนินการด้านมิเตอร์                                      | รายย่อย<br>↓ 01 ผคล. P4 - 01                                                      |             |                                                                                     | รายใหญ่   |  |       |                                                     |
| 7        | ปิดงาน (WMS)                                                                                          |  | ผบด. P4 -05 |                                                                                     |           |                                                                                     |       |                                                     |
| 8        | บันทึกข้อมูล/แก้ไขประวัติการอ่านหน่วย<br>- ตรวจสอบรายละเอียดในใบสั่งงาน จนถึง<br>จัดลำดับการอ่านหน่วย |                                                                                   |             |  |           |                                                                                     |       | รายงานการปรับปรุงประวัติผู้ใช้ไฟฟ้า                 |
|          | ปิดใบคำร้อง/ ติดตามตรวจสอบและประเมินผลการ<br>ดำเนินการให้บริการ ตามที่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟร้องขอ           |                                                                                   |             |                                                                                     |           |                                                                                     |       | รายงานผลการดำเนินงาน<br>ตามมาตรฐานการบริการของ กฟภ. |

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

|                     |                                                                          |                                |                                   |                                                                                |               |                    |                |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------|----------------|
| รหัส SLA:           | ผคด. P4                                                                  | ชื่อ SLA:                      | การบริการด้านมิเตอร์              |                                                                                |               |                    |                |
| ผู้ให้บริการ        |                                                                          | ผคด.                           |                                   |                                                                                |               |                    |                |
| SLA ของกระบวนการ:   |                                                                          | P4 การบริการด้านมิเตอร์        | ระยะเวลา                          | วันที่เริ่มต้น                                                                 | วันที่สิ้นสุด | วันที่จัดทำ/แก้ไข: | แก้ไขครั้งที่: |
|                     |                                                                          |                                |                                   |                                                                                |               |                    |                |
| ผู้รับบริการปลายทาง |                                                                          |                                | ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง |                                                                                |               |                    |                |
| ผบด.                |                                                                          |                                |                                   |                                                                                |               |                    |                |
|                     |                                                                          |                                |                                   |                                                                                |               |                    |                |
| รหัส SLA            | บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ                                              | ผลลัพธ์ที่ต้องการ              | ผู้รับบริการ                      | ระดับการบริการ                                                                 |               | เป้าหมาย           | รายงานผล       |
| ผคด.P4 - 01         | ตัดอุปกรณ์ (MB90) ในระบบที่จ่ายอุปกรณ์ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว | ใบส่งของที่ครบถ้วนตามกำหนดเวลา | ผบด.                              | ร้อยละของใบเบิกอุปกรณ์ (MB90) ที่จ่ายอุปกรณ์ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว |               | 100%               | รายเดือน       |

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

|                            |                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                         |                                   |                                                                                                                                  |               |                    |                |
|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------|----------------|
| รหัส SLA:                  | ผบง. P4                                                                                                                                                                          | ชื่อ SLA:                                                                                                               | งานบริการด้านมิเตอร์              |                                                                                                                                  |               |                    |                |
| ผู้ให้บริการ               |                                                                                                                                                                                  | ผบง.                                                                                                                    |                                   |                                                                                                                                  |               |                    |                |
| SLA ของกระบวนการ:          |                                                                                                                                                                                  | P4 การบริการด้านมิเตอร์                                                                                                 | ระยะเวลา                          | วันที่เริ่มต้น                                                                                                                   | วันที่สิ้นสุด | วันที่จัดทำ/แก้ไข: | แก้ไขครั้งที่: |
|                            |                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                         |                                   |                                                                                                                                  |               |                    |                |
| ผู้รับบริการปลายทาง        |                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                         | ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง |                                                                                                                                  |               |                    |                |
| ผบด.                       |                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                         |                                   |                                                                                                                                  |               |                    |                |
| รหัส SLA                   | บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ                                                                                                                                                      | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                                       | ผู้รับบริการ                      | ระดับการบริการ                                                                                                                   |               | เป้าหมาย           | รายงานผล       |
| ผบง. P4 - 01<br>(ต่อกลับ)  | ก. กรณีต่อกลับมิเตอร์ ตรวจสอบข้อมูลเงินค่าไฟฟ้าคงค้าง ค่าแรงต่อกลับ และเงินประกันทบทวน และรับชำระเงินค่าไฟฟ้าที่ค้างชำระ และค่าธรรมเนียมการติดตั้งและเงินประกันใหม่หรือเพิ่มเติม | ใบสั่งงานที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน เมื่อผู้ใช้ไฟฟ้ามาติดต่อขอต่อกลับมิเตอร์ ทันที (กรณีที่ยังไม่มีการโอนหักเงินประกัน) | ผบด.                              | ร้อยละของข้อมูลที่มีการรับชำระเงินตามระบบ และค่าติดตั้ง รวมทั้งมีการตรวจสอบเงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน                          |               | 100%               | รายเดือน       |
| ผบง. P4 - 02<br>(เพิ่ม/ลด) | ข. กรณีเพิ่ม/ลดขนาด รับชำระเงินค่าธรรมเนียมและเงินประกันใหม่                                                                                                                     | ใบคำร้องที่ระบุเลขที่ใบเสร็จ และวันที่รับชำระ ชื่อผู้รับเงิน รวมทั้ง มีการตรวจสอบเงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน           | ผบด.                              | ร้อยละของใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้าที่ระบุเลขที่ใบเสร็จ และวันที่รับชำระ ชื่อผู้รับเงิน รวมทั้ง มีการตรวจสอบเงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน |               | 100%               | รายเดือน       |
| ผบง. P4 - 03<br>(ตัดฝาก)   | ค. กรณีตัด-ฝาก รับชำระเงินค่าประกันใหม่                                                                                                                                          | ใบคำร้องที่ระบุเลขที่ใบเสร็จ และวันที่รับชำระ ชื่อผู้รับเงิน รวมทั้ง มีการตรวจสอบเงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน           | ผบด.                              | ร้อยละของใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้าและ การตรวจสอบเงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน                                                            |               | 100%               | รายเดือน       |
| ผบง. P4 - 04<br>(ย้ายจุด)  | ง. กรณีย้ายจุดติดตั้ง รับชำระเงินค่าธรรมเนียมและเงินประกันใหม่                                                                                                                   | ใบคำร้องที่ระบุเลขที่ใบเสร็จ และวันที่รับชำระ ชื่อผู้รับเงิน รวมทั้ง มีการตรวจสอบเงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน           | ผบด.                              | ร้อยละของใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้าที่ระบุเลขที่ใบเสร็จ และวันที่รับชำระ ชื่อผู้รับเงิน รวมทั้ง มีการตรวจสอบเงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน |               | 100%               | รายเดือน       |

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

|                     |         |                         |                                   |                |               |                    |                |
|---------------------|---------|-------------------------|-----------------------------------|----------------|---------------|--------------------|----------------|
| รหัส SLA:           | ผบด. P4 | ชื่อ SLA:               | การบริการด้านมิเตอร์              |                |               |                    |                |
| ผู้ให้บริการ        |         | ผบด.                    |                                   |                |               |                    |                |
| SLA ของกระบวนการ:   |         | P4 การบริการด้านมิเตอร์ | ระยะเวลา                          | วันที่เริ่มต้น | วันที่สิ้นสุด | วันที่จัดทำ/แก้ไข: | แก้ไขครั้งที่: |
|                     |         |                         |                                   |                |               |                    |                |
| ผู้รับบริการปลายทาง |         |                         | ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง |                |               |                    |                |
| ผบง                 |         |                         |                                   |                |               |                    |                |
|                     |         |                         |                                   |                |               |                    |                |

| รหัส SLA                   | บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                         | ผู้รับบริการ | ระดับการบริการ                                                                                            | เป้าหมาย | รายงานผล |
|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|
| ผบด. P4 - 01<br>(เพิ่ม/ลด) | <p>ข. กรณีเพิ่ม-ลดขนาดมิเตอร์</p> <p>รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐาน และตรวจสอบสถานะลูกหนี้คงค้าง/วงเงินค่าประกันการใช้ไฟฟ้า</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- สอบถามข้อมูลรายละเอียด</li><li>- สร้างคำร้องขอใช้ไฟ (เพิ่ม-ลดขนาด)</li><li>- ตรวจสอบสถานะลูกหนี้คงค้าง/วงเงินค่าประกันการใช้ไฟฟ้า</li></ul> <p>กรณีที่ 1- มีวงเงินค่าประกันครบถ้วน - ให้ ผบด.ดำเนินการต่อไปได้</p> <p>กรณีที่ 2- มีวงเงินค่าประกันไม่ครบ</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- คิดค่าใช้จ่ายค่าธรรมเนียมการติดตั้งและเงินประกันใหม่หรือเพิ่มเติม</li><li>- แจ้งค่าใช้จ่าย</li></ul> <p>กรณีที่ 3-กรณีผู้ใช้ไฟ ใช้ไฟเกินวงเงินค่าประกัน</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- ให้เรียกเก็บเงินค่าประกันเพิ่มเติม</li></ul> | ใบคำร้องที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสารประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด | ผบง.         | ร้อยละของใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า พร้อมใบแจ้งหนี้ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา และเอกสารประกอบครบถ้วน | 100%     | รายเดือน |

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

|                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                               |                      |                                                                                                   |               |                    |                |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------|----------------|
| รหัส SLA:                | ผบด. P4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | ชื่อ SLA:                                                                     | การบริการด้านมิเตอร์ |                                                                                                   |               |                    |                |
| ผู้ให้บริการ             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | ผบด.                                                                          |                      |                                                                                                   |               |                    |                |
| SLA ของกระบวนการ:        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | P4 การบริการด้านมิเตอร์                                                       | ระยะเวลา             | วันที่เริ่มต้น                                                                                    | วันที่สิ้นสุด | วันที่จัดทำ/แก้ไข: | แก้ไขครั้งที่: |
|                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                               |                      |                                                                                                   |               |                    |                |
| ผบด. P4 - 02<br>(ตัดฝาก) | ค. กรณีตัดฝากมิเตอร์<br>รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐาน และ<br>ตรวจสอบสถานะลูกหนี้คงค้าง/วงเงิน<br>ค่าประกันการใช้ไฟฟ้า<br>- สอบถามข้อมูลรายละเอียด<br>- สร้างคำร้องขอใช้ไฟ (ตัดฝาก)<br>- ตรวจสอบสถานะลูกหนี้คงค้าง/<br>วงเงินค่าประกันการใช้ไฟฟ้า<br><br>กรณีที่ 1- มีวงเงินค่าประกันครบถ้วน -<br>ให้ ผบค.ดำเนินการต่อไปได้<br>กรณีที่ 2- มีวงเงินค่าประกันไม่ครบ<br>- คิดค่าใช้จ่ายค่าธรรมเนียมการติดตั้งและ<br>เงินประกันใหม่หรือเพิ่มเติม<br>- แจ้งค่าใช้จ่าย<br>กรณีที่ 3-กรณีผู้ใช้ไฟ ใช้ไฟเกินวงเงิน<br>ค่าประกัน<br>- ให้เรียกเก็บเงินค่าประกันเพิ่มเติม | ใบคำร้องที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสาร<br>ประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด | ผบง.                 | รายละเอียดของใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้าที่มีข้อมูลถูกต้อง<br>ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา/เอกสารประกอบ<br>ครบถ้วน | 100%          | รายเดือน           |                |

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

|                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                               |                      |                                                                                |               |                    |                |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------|----------------|
| รหัส SLA:                 | ผบด. P4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | ชื่อ SLA:                                                                     | การบริการด้านมิเตอร์ |                                                                                |               |                    |                |
| ผู้ให้บริการ              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | ผบด.                                                                          |                      |                                                                                |               |                    |                |
| SLA ของกระบวนการ:         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | P4 การบริการด้านมิเตอร์                                                       | ระยะเวลา             | วันที่เริ่มต้น                                                                 | วันที่สิ้นสุด | วันที่จัดทำ/แก้ไข: | แก้ไขครั้งที่: |
|                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                               |                      |                                                                                |               |                    |                |
| ผบด. P4 - 03<br>(ย้ายจุด) | ง. กรณีย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์<br>รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐาน และ<br>ตรวจสอบสถานะลูกหนี้คงค้าง/วงเงิน<br>ค่าประกันการใช้ไฟฟ้า<br><br>- สอบถามข้อมูลรายละเอียด<br>- สร้างคำร้องขอใช้ไฟ (ย้ายจุดติดตั้ง<br>มิเตอร์)<br>- ตรวจสอบสถานะลูกหนี้คงค้าง/<br>วงเงินค่าประกันการใช้ไฟฟ้า<br><br>กรณีที่ 1- มีวงเงินค่าประกันครบถ้วน -<br>ให้ ผบด.ดำเนินการต่อไปได้<br>กรณีที่ 2- มีวงเงินค่าประกันไม่ครบ<br>- คิดค่าใช้จ่ายค่าธรรมเนียมการติดตั้งและ<br>เงินประกันใหม่หรือเพิ่มเติม<br>- แจ้งค่าใช้จ่าย<br>กรณีที่ 3-กรณีที่ผู้ใช้ไฟ ใช้ไฟเกินวงเงิน<br>ค่าประกัน | ใบคำร้องที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสาร<br>ประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด | ผบง.                 | ร้อยละของใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า พร้อมใบแจ้งหนี้<br>ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา |               | 100%               | รายเดือน       |
| ผบด. P4 - 04              | สร้างใบสั่งงานที่มีการอนุมัติใบสั่งงาน<br>พร้อมพิมพ์ใบเบิกอุปกรณ์ ที่ถูกต้อง<br>สมบูรณ์ ครบถ้วน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | ใบเบิกอุปกรณ์ที่ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา                                          | ผคล.                 | ร้อยละของใบเบิกอุปกรณ์ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตาม<br>กำหนดเวลา                      |               | 100%               | รายเดือน       |

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนการ: P4 กระบวนการบริการด้านมิเตอร์ (ต่อกลับ, เพิ่ม-ลดขนาด, ตัดฝาก, ย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์)

| ผู้ให้บริการ | SLA No. | รหัส SLA     | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                                               | จำนวนงานทั้งหมด<br>ที่ผู้ให้บริการส่งมอบ<br>(A) | จำนวนงานทั้งหมด<br>ที่ผู้รับบริการได้รับ<br>(B) | ไม่ได้ผลตามที่<br>ต้องการ<br>(C) | สาเหตุ<br>(D) |
|--------------|---------|--------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------|----------------------------------|---------------|
| ผบด.         | 1       | ผบด. P4 - 01 | ผบง.         | ใบคำร้องที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสาร<br>ประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด                                                   |                                                 |                                                 |                                  |               |
| ผบด.         | 2       | ผบด. P4 - 02 | ผบง.         | ใบคำร้องที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสาร<br>ประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด                                                   |                                                 |                                                 |                                  |               |
| ผบด.         | 3       | ผบด. P4 - 03 | ผบง.         | ใบคำร้องที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสาร<br>ประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด                                                   |                                                 |                                                 |                                  |               |
| ผบด.         | 4       | ผบด. P4 - 04 | ผคด.         | ใบเบิกอุปกรณ์ที่ต้องครบถ้วน ตาม<br>กำหนดเวลา                                                                                    |                                                 |                                                 |                                  |               |
| ผบด.         | 5       | ผบด. P4 - 05 | ผบง.         | ข้อมูลที่มีการปิดงานในระบบที่ถูกต้อง<br>ครบถ้วนตามกำหนดเวลา                                                                     |                                                 |                                                 |                                  |               |
| ผบง.         | 1       | ผบง. P4 - 01 | ผบด.         | ใบสั่งงานที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน เมื่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>มาติดต่อขอต่อกลับมิเตอร์ ทันที (กรณีที่ยังไม่มีการ<br>โอนหักเงินประกัน) |                                                 |                                                 |                                  |               |
| ผบง.         | 2       | ผบง. P4 - 02 | ผบด.         | ใบคำร้องที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสาร<br>ประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด                                                   |                                                 |                                                 |                                  |               |
| ผบง.         | 3       | ผบง. P4 - 03 | ผบด.         | ใบคำร้องที่ระบุเลขที่ใบเสร็จ และวันที่รับชำระ ชื่อ<br>ผู้รับเงิน รวมทั้ง มีการตรวจสอบเงินประกันที่ต้อง<br>ครบถ้วน               |                                                 |                                                 |                                  |               |
| ผบง.         | 4       | ผบง. P4 - 04 | ผบด.         | ใบคำร้องที่ระบุเลขที่ใบเสร็จ และวันที่รับชำระ ชื่อ<br>ผู้รับเงิน รวมทั้ง มีการตรวจสอบเงินประกันที่ต้อง<br>ครบถ้วน               |                                                 |                                                 |                                  |               |
| ผคด.         | 1       | ผคด. P4 - 01 | ผบด.         | ใบส่งของที่ต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา                                                                                            |                                                 |                                                 |                                  |               |

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P5 : กระบวนการตอบข้อร้องเรียน

| ลำดับที่ | กิจกรรม                                                                                                                                                                                                                             | ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ                                                          |             |             |                                                                                      |           |                                                                                     | เอกสาร/บันทึก<br>/ระบบที่เกี่ยวข้อง                           |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
|          |                                                                                                                                                                                                                                     | ผบด.                                                                                | ผกป.        | ผบง.        | งานธุรการ.                                                                           | ผคล./ผคป. | อื่นๆ                                                                               |                                                               |
| 1        | รับเรื่องร้องเรียน                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                     |             |             |                                                                                      |           |                                                                                     | หนังสือร้องเรียน                                              |
|          | กรณีเรื่องสำคัญเร่งด่วน<br>- ส่งเรื่องคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน<br>- รายงาน ผวก.ทราบ กำหนดมาตรฐานแก้ไขภายใน 3 วัน<br>- ชี้แจงผู้ร้องเรียน<br>- ชี้แจง/จัดแถลงข่าวสื่อมวลชน                                                       |    |             |             |                                                                                      |           |  |                                                               |
|          | - รับแจ้งทางโทรศัพท์ที่สำนักงาน หรือ ได้รับแจ้งข้อร้องเรียนจาก Call Center , Internet                                                                                                                                               |    |             |             |                                                                                      |           |                                                                                     |                                                               |
|          | - ผู้ใช้ไฟเขียนหนังสือร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร<br>ดำเนินการลงเลขที่รับ และนำเสนอ ผวก. พิจารณาสั่งการ<br>ให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการ<br>- สำเนาแจ้ง ผบด. เพื่อดำเนินการติดตามผล                                                     |                                                                                     |             |             |   |           |                                                                                     |                                                               |
| 2        | พิจารณาความเกี่ยวข้อง<br>- จำแนกประเภทเรื่องเข้า /ร้องขอ/เสนอแนะ/ชมเชย<br>- ธก.ลงเลขที่รับ และนำเสนอ ผวก./ผู้ปฏิบัติงานแทน<br>พิจารณาสั่งการ<br>- ส่งเรื่องให้แผนกที่เกี่ยวข้อง และสำเนาเรื่องให้ ผบด.<br>เพื่อติดตามผลการดำเนินงาน |                                                                                     |             |             |  |           |                                                                                     | ธก. จัดส่งทางระบบสารบัญให้แต่ละแผนก และสำเนาทุกเรื่องให้ ผบด. |
|          | บันทึกเรื่องร้องเรียนเข้าฐานข้อมูลสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียน                                                                                                                                                                     |  |             |             |                                                                                      |           |                                                                                     |                                                               |
|          |                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                     |             |             |                                                                                      |           |                                                                                     | หนังสือร้องเรียน, ใบคำร้อง,<br>ใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน |
|          |                                                                                                                                                                                                                                     | ธก. P5 - 02                                                                         | ธก. P5 - 03 | ธก. P5 - 04 |                                                                                      |           |                                                                                     |                                                               |

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P5 : กระบวนการตอบข้อร้องเรียน

| ลำดับที่ | กิจกรรม                                                                                                                                                                                                                                                   | ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ                                                          |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                       |           |       | เอกสาร/บันทึก<br>/ระบบที่เกี่ยวข้อง                          |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------|--------------------------------------------------------------|
|          |                                                                                                                                                                                                                                                           | ผบด.                                                                                | ผกป.                                                                                | ผบง.                                                                                | งานธุรการ.                                                                            | ผคล./ผคบ. | อื่นๆ |                                                              |
| 3        | ธก.ส่งเรื่องให้แผนกที่เกี่ยวข้อง                                                                                                                                                                                                                          |    |  |  |    |           |       | หนังสือร้องเรียน,ใบคำร้อง,<br>ใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน |
| 4        | ชี้แจง ผู้ใช้ไฟ (ติดต่อ/เข้าพบเพื่อชี้แจงผู้ใช้ไฟเบื้องต้นภายใน 5 วันทำการ)                                                                                                                                                                               |    |  |  |    |           |       |                                                              |
|          | - แผนก/กฟฟ.ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบเบื้องต้นและนัดพบ<br>ผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อชี้แจงเบื้องต้นพร้อมขอทราบข้อมูลเพิ่มเติม<br>- แผนก/กฟฟ.ที่เกี่ยวข้องวิเคราะห์ข้อมูลและปัญหาเพื่อกำหนดแผนงานแก้ไขระยะสั้น-ระยะยาวและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาตามแผนงาน |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                       |           |       |                                                              |
| 5        | ตอบข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร                                                                                                                                                                                                                         |    |  |  |    |           |       |                                                              |
|          | - กรณีตอบข้อร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร แผนกที่รับผิดชอบดำเนินการตอบข้อร้องเรียนผู้ใช้ไฟ(ภายใน 30 วันทำการ)และสำเนาให้แผนกที่ควบคุมเรื่องร้องเรียนลงในทะเบียนรับ/คุมข้อร้องเรียน<br>- sms แจ้งผู้ร้องเรียน                                             |    | ผกป. P5 - 01                                                                        | ผบง. P5 - 01                                                                        | ธก. P5 - 05                                                                           |           |       | หนังสือตอบข้อร้องเรียน                                       |
|          | - กรณีตอบข้อร้องเรียนจาก Call Center และ Internet แผนกที่รับผิดชอบเป็นผู้ส่งข้อมูลเกี่ยวกับการแก้ไขข้อร้องเรียนให้กับ แผนกที่ควบคุมเรื่องร้องเรียน (ผบด.) เป็นผู้ตอบข้อร้องเรียนในระบบ อย่างรวดเร็วที่สุด และแจ้งปิดงานไปยัง Call Center                  |  |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                       |           |       | ข้อความตอบข้อร้องเรียน                                       |
| 6        | จัดทำรายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนทุกเดือน                                                                                                                                                                                                                  |  |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                       |           |       | รายงาน/ทะเบียนข้อร้องเรียนประจำเดือน                         |
|          | - แผนกที่ควบคุมเรื่องร้องเรียนติดตามผลการชี้แจงและจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียน พร้อมทั้งสถานะของข้อร้องเรียนแต่ละราย เพื่อนำเสนอผู้บริหาร                                                                                                                  |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |  |           |       |                                                              |

## ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

|                     |                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                      |                                   |                                                                                                                                  |               |                    |                |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------|----------------|
| รหัส SLA:           | ผกป. P5                                                                                                                                                                                                                                  | ชื่อ SLA:                                                                                                            | ตอบข้อร้องเรียน                   |                                                                                                                                  |               |                    |                |
| ผู้ให้บริการ        |                                                                                                                                                                                                                                          | แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ                                                                                            |                                   |                                                                                                                                  |               |                    |                |
| SLA ของกระบวนการ:   |                                                                                                                                                                                                                                          | P5 : ตอบข้อร้องเรียน                                                                                                 | ระยะเวลา                          | วันที่เริ่มต้น                                                                                                                   | วันที่สิ้นสุด | วันที่จัดทำ/แก้ไข: | แก้ไขครั้งที่: |
|                     |                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                      |                                   |                                                                                                                                  |               |                    |                |
| ผู้รับบริการปลายทาง |                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                      | ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง |                                                                                                                                  |               |                    |                |
|                     |                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                      |                                   |                                                                                                                                  |               |                    |                |
|                     |                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                      |                                   |                                                                                                                                  |               |                    |                |
| รหัส SLA            | บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ                                                                                                                                                                                                              | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                                    | ผู้รับบริการ                      | ระดับการบริการ                                                                                                                   |               | เป้าหมาย           | รายงานผล       |
| ผกป. P5 - 01        | - กรณีตอบข้อร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร แผนกที่รับผิดชอบดำเนินการตอบข้อร้องเรียนผู้ใช้ไฟ (ภายใน 30 วันทำการ) และสำเนาให้แผนกที่ควบคุมเรื่องร้องเรียนลงในทะเบียนรับ/คุมข้อร้องเรียน                                                    | ข้อร้องเรียนได้รับการชี้แจง ภายในระยะเวลาที่กำหนด (ไม่เกิน 30 วันทำการ) ตามใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน | ผบด.                              | ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับการชี้แจง ภายในระยะเวลาที่กำหนด (ไม่เกิน 30 วันทำการ) ตามใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน |               | 100%               | รายเดือน       |
|                     | - กรณีตอบข้อร้องเรียนจาก Call Center และ Internet แผนกที่รับผิดชอบเป็นผู้ส่งข้อมูลเกี่ยวกับการแก้ไขข้อร้องเรียนให้กับ แผนกที่ควบคุมเรื่องร้องเรียน (ผบด.) เป็นผู้ตอบข้อร้องเรียนในระบบ อย่างรวดเร็วที่สุด และแจ้งปิดงานไปยัง Call Center |                                                                                                                      |                                   |                                                                                                                                  |               |                    |                |

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

|                     |                                                                                                                                                                            |                                            |                                   |                                                     |               |                    |                |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------------------------|---------------|--------------------|----------------|
| รหัส SLA:           | ธก. P5                                                                                                                                                                     | ชื่อ SLA:                                  | ตอบข้อร้องเรียน                   |                                                     |               |                    |                |
| ผู้ให้บริการ        |                                                                                                                                                                            | งานธุรการ                                  |                                   |                                                     |               |                    |                |
| SLA ของกระบวนการ:   |                                                                                                                                                                            | P5 : ตอบข้อร้องเรียน                       | ระยะเวลา                          | วันที่เริ่มต้น                                      | วันที่สิ้นสุด | วันที่จัดทำ/แก้ไข: | แก้ไขครั้งที่: |
|                     |                                                                                                                                                                            |                                            |                                   |                                                     |               |                    |                |
| ผู้รับบริการปลายทาง |                                                                                                                                                                            |                                            | ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง |                                                     |               |                    |                |
|                     |                                                                                                                                                                            |                                            |                                   |                                                     |               |                    |                |
|                     |                                                                                                                                                                            |                                            |                                   |                                                     |               |                    |                |
| รหัส SLA            | บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ                                                                                                                                                | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                          | ผู้รับบริการ                      | ระดับการบริการ                                      | เป้าหมาย      | รายงานผล           |                |
| ธก. P5 - 01         | รับเรื่องร้องเรียน<br>- ผู้ใช้ไฟเขียนหนังสือร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร<br>- สำเนาแจ้ง ผบต. เพื่อดำเนินการ                                                                 | ข้อมูลที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว | ผบต.                              | ร้อยละของข้อมูลที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว | 100%          | รายเดือน           |                |
| ธก. P5 - 02         | - ธก. ลงใบคำร้อง และนำเสนอ ผจก./ผู้ปฏิบัติงานแทน พิจารณาสั่งการ เพื่อพิจารณาความเกี่ยวข้อง<br>- ธก. เป็นผู้พิจารณาตรวจสอบรายละเอียดเบื้องต้นและแจ้งแผนกเกี่ยวข้องดำเนินการ | ข้อมูลที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว | ผบต.                              | ร้อยละข้อมูลที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว    | 100%          | รายเดือน           |                |
| ธก. P5 - 03         | - ธก. ลงใบคำร้อง และนำเสนอ ผจก./ผู้ปฏิบัติงานแทน พิจารณาสั่งการ เพื่อพิจารณาความเกี่ยวข้อง<br>- ธก. เป็นผู้พิจารณาตรวจสอบรายละเอียดเบื้องต้นและแจ้งแผนกเกี่ยวข้องดำเนินการ | ข้อมูลที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว | ผกป.                              | ร้อยละข้อมูลที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว    | 100%          | รายเดือน           |                |

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

|                     |                                                                                                                                                                            |                                                                                                                      |                                   |                                                                                                                                  |               |                    |                |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------|----------------|
| รหัส SLA:           | ธก. P5                                                                                                                                                                     | ชื่อ SLA:                                                                                                            | ตอบข้อร้องเรียน                   |                                                                                                                                  |               |                    |                |
| ผู้ให้บริการ        |                                                                                                                                                                            | งานธุรการ                                                                                                            |                                   |                                                                                                                                  |               |                    |                |
| SLA ของกระบวนการ:   |                                                                                                                                                                            | P5 : ตอบข้อร้องเรียน                                                                                                 | ระยะเวลา                          | วันที่เริ่มต้น                                                                                                                   | วันที่สิ้นสุด | วันที่จัดทำ/แก้ไข: | แก้ไขครั้งที่: |
|                     |                                                                                                                                                                            |                                                                                                                      |                                   |                                                                                                                                  |               |                    |                |
| ผู้รับบริการปลายทาง |                                                                                                                                                                            |                                                                                                                      | ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง |                                                                                                                                  |               |                    |                |
|                     |                                                                                                                                                                            |                                                                                                                      |                                   |                                                                                                                                  |               |                    |                |
|                     |                                                                                                                                                                            |                                                                                                                      |                                   |                                                                                                                                  |               |                    |                |
| รหัส SLA            | บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ                                                                                                                                                | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                                    | ผู้รับบริการ                      | ระดับการบริการ                                                                                                                   | เป้าหมาย      | รายงานผล           |                |
| ธก. P5 - 04         | - ธก. ลงใบคำร้อง และนำเสนอ ผจก./ผู้ปฏิบัติงานแทน พิจารณาสั่งการ เพื่อพิจารณาความเกี่ยวข้อง<br>- ธก. เป็นผู้พิจารณาตรวจสอบรายละเอียดเบื้องต้นและแจ้งแผนกเกี่ยวข้องดำเนินการ | ข้อมูลที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว                                                                           | ผบง.                              | ร้อยละข้อมูลที่ชัดเจน ถูกต้อง และรวดเร็ว                                                                                         | 100%          | รายเดือน           |                |
| ธก. P5 - 05         | ตอบข้อร้องเรียน ดำเนินการตอบข้อร้องเรียน ภายใน 30 วันทำการ)                                                                                                                | ข้อร้องเรียนได้รับการชี้แจง ภายในระยะเวลาที่กำหนด (ไม่เกิน 30 วันทำการ) ตามใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน | ผบด.                              | ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับการชี้แจง ภายในระยะเวลาที่กำหนด (ไม่เกิน 30 วันทำการ) ตามใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน | 100%          | รายเดือน           |                |

## ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

|                     |                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                      |                                   |                                                                                                                                  |               |                    |                |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------|----------------|
| รหัส SLA:           | ผบง. P5                                                                                                                                                                                                                                  | ชื่อ SLA:                                                                                                            | ตอบข้อร้องเรียน                   |                                                                                                                                  |               |                    |                |
| ผู้ให้บริการ        |                                                                                                                                                                                                                                          | แผนกบัญชีและการเงิน                                                                                                  |                                   |                                                                                                                                  |               |                    |                |
| SLA ของกระบวนการ:   |                                                                                                                                                                                                                                          | P5 : ตอบข้อร้องเรียน                                                                                                 | ระยะเวลา                          | วันที่เริ่มต้น                                                                                                                   | วันที่สิ้นสุด | วันที่จัดทำ/แก้ไข: | แก้ไขครั้งที่: |
|                     |                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                      |                                   |                                                                                                                                  |               |                    |                |
| ผู้รับบริการปลายทาง |                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                      | ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง |                                                                                                                                  |               |                    |                |
|                     |                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                      |                                   |                                                                                                                                  |               |                    |                |
|                     |                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                      |                                   |                                                                                                                                  |               |                    |                |
| รหัส SLA            | บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ                                                                                                                                                                                                              | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                                    | ผู้รับบริการ                      | ระดับการบริการ                                                                                                                   |               | เป้าหมาย           | รายงานผล       |
| ผบง. P5 - 01        | - กรณีตอบข้อร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร แผนกที่รับผิดชอบดำเนินการตอบข้อร้องเรียนผู้ใช้ไฟ (ภายใน 30 วันทำการ) และสำเนาให้แผนกที่ควบคุมเรื่องร้องเรียนลงในทะเบียนรับ/คุมข้อร้องเรียน                                                    | ข้อร้องเรียนได้รับการชี้แจง ภายในระยะเวลาที่กำหนด (ไม่เกิน 30 วันทำการ) ตามใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน | ผบด.                              | ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับการชี้แจง ภายในระยะเวลาที่กำหนด (ไม่เกิน 30 วันทำการ) ตามใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน |               | 100%               | รายเดือน       |
|                     | - กรณีตอบข้อร้องเรียนจาก Call Center และ Internet แผนกที่รับผิดชอบเป็นผู้ส่งข้อมูลเกี่ยวกับการแก้ไขข้อร้องเรียนให้กับ แผนกที่ควบคุมเรื่องร้องเรียน (ผบด.) เป็นผู้ตอบข้อร้องเรียนในระบบ อย่างรวดเร็วที่สุด และแจ้งปิดงานไปยัง Call Center |                                                                                                                      |                                   |                                                                                                                                  |               |                    |                |

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

|                     |                                                                                                                                                                         |                                            |                                   |                                                  |               |                    |                |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------------------|---------------|--------------------|----------------|
| รหัส SLA:           | ผบต. P5                                                                                                                                                                 | ชื่อ SLA:                                  | ตอบข้อร้องเรียน                   |                                                  |               |                    |                |
| ผู้ให้บริการ        |                                                                                                                                                                         | แผนกบริการลูกค้าและการตลาด                 |                                   |                                                  |               |                    |                |
| SLA ของกระบวนการ:   |                                                                                                                                                                         | P5 : ตอบข้อร้องเรียน                       | ระยะเวลา                          | วันที่เริ่มต้น                                   | วันที่สิ้นสุด | วันที่จัดทำ/แก้ไข: | แก้ไขครั้งที่: |
|                     |                                                                                                                                                                         |                                            |                                   |                                                  |               |                    |                |
| ผู้รับบริการปลายทาง |                                                                                                                                                                         |                                            | ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง |                                                  |               |                    |                |
|                     |                                                                                                                                                                         |                                            |                                   |                                                  |               |                    |                |
|                     |                                                                                                                                                                         |                                            |                                   |                                                  |               |                    |                |
| รหัส SLA            | บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ                                                                                                                                             | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                          | ผู้รับบริการ                      | ระดับการบริการ                                   |               | เป้าหมาย           | รายงานผล       |
| ผบต. P5 - 01        | - ผบต. ลงใบคำร้อง และนำเสนอ ผจก./ผู้ปฏิบัติงานแทน พิจารณาสั่งการ เพื่อพิจารณาความเกี่ยวข้องส่ง ธก. แจ้งแผนกเกี่ยวข้องดำเนินการ รวมถึงเป็นผู้รับผิดชอบ ควบคุมและติดตามผล | ข้อมูลที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว | ธก.                               | ร้อยละข้อมูลที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว |               | 100%               | รายเดือน       |
| ผบต. P5 - 02        | จัดทำรายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน ทุกเดือน                                                                                                                               | ข้อมูลการจัดทำรายงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน     | ธก.                               | ร้อยละข้อมูลการจัดทำรายงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน     |               | 100%               | รายเดือน       |

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนการ: P5 ตอบข้อร้องเรียน  
รหัสกระบวนการ: P5

| ผู้ให้บริการ | SLA No. | รหัส SLA     | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                                 | จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้ให้บริการส่งมอบ (A) | จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ (B) | ไม่ได้ผลตามที่ต้องการ (C) | สาเหตุ (D) |
|--------------|---------|--------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|---------------------------|------------|
| ธก.          | 1       | ธก. P5 - 01  | ผบด.         | ข้อมูลที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว                                                                        |                                          |                                          |                           |            |
| ธก.          | 2       | ธก. P5 - 02  | ผบด.         | ข้อมูลที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว                                                                        |                                          |                                          |                           |            |
| ธก.          | 3       | ธก. P5 - 03  | ผกป.         | ข้อมูลที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว                                                                        |                                          |                                          |                           |            |
| ธก.          | 4       | ธก. P5 - 04  | ผบง.         | ข้อมูลที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว                                                                        |                                          |                                          |                           |            |
| ธก.          | 5       | ธก. P5 - 05  | ผบด.         | ข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด (ไม่เกิน 30วันทำการ) ตามใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน |                                          |                                          |                           |            |
| ผกป.         | 1       | ผกป. P5 - 01 | ผบด.         | ข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด (ไม่เกิน 30วันทำการ) ตามใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน |                                          |                                          |                           |            |
| ผบง.         | 1       | ผบง. P5 - 01 | ผบด.         | ข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด (ไม่เกิน 30วันทำการ) ตามใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน |                                          |                                          |                           |            |
| ผบด.         | 1       | ผบด. P5 - 01 | ธก.          | ข้อมูลที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว                                                                        |                                          |                                          |                           |            |
| ผบด.         | 2       | ผบด. P5 - 02 | ธก.          | รายงาน/ทะเบียนข้อร้องเรียนประจำเดือน                                                                              |                                          |                                          |                           |            |

## สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P6 : ดับไฟฟาล่วงหน้า

| ลำดับที่ | กิจกรรม                                                                                                                                                                                                                                | ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ |           |      |           |              |       | เอกสาร/บันทึก<br>/ระบบที่เกี่ยวข้อง                                         |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-----------|------|-----------|--------------|-------|-----------------------------------------------------------------------------|
|          |                                                                                                                                                                                                                                        | ผบด.                       | ผกป.      | ผบง. | งานธุรการ | ผคณ./ผคป.    | อื่นๆ |                                                                             |
|          | <b>ดับไฟฟาล่วงหน้าแบบมีแผน</b>                                                                                                                                                                                                         |                            |           |      |           |              |       |                                                                             |
| 1        | วางแผนการดับไฟฟ้า                                                                                                                                                                                                                      |                            | Start     |      |           |              |       |                                                                             |
|          |                                                                                                                                                                                                                                        |                            | กรณีที่ 1 |      |           |              |       |                                                                             |
|          | กรณีที่ 1 ดับไฟฟาล่วงหน้าตามแผนงานของ ผกป./ ผู้ใช้ไฟฟ้า<br>- ทำบันทึกขออนุมัติดับไฟฟ้า จากแผนการซ่อมบำรุง ระบบจำหน่าย, แผนการขยายเขต/ปรับปรุง, งาน PATROL LINE โดยระบุ วันที่ เวลา สถานที่ และ บุคลากรดำเนินการ (จำนวนพนักงานและคนงาน) |                            |           |      |           |              |       | แบบฟอร์มขออนุมัติดับไฟฟ้า                                                   |
|          | กรณีที่ 2 หน่วยงานภายในแจ้งความต้องการขอดับไฟฟ้า<br>- ผบด.จัดทำบันทึกขออนุมัติ ผก. ดับไฟฟ้า<br>- ส่งบันทึกที่ได้รับการอนุมัติแล้วมาให้ ผกป. เพื่อเตรียมการดับไฟฟ้า                                                                     | Start                      | กรณีที่ 2 |      |           |              |       | แบบฟอร์มขออนุมัติดับไฟฟ้า                                                   |
| 2        | ผกป. จัดทำแผนผัง switching พื้นที่และวงจรที่จะดับ ไฟฟ้า จากแผนงานของ ผกป., ผบด. โดยระบุ วันที่ เวลา สถานที่ และบุคลากรดำเนินการ (จำนวนพนักงาน และคนงาน) พร้อมแนบแผนผังพื้นที่ที่จะปฏิบัติงาน                                           | ผบด. P6 - 01               |           |      |           |              |       | แบบฟอร์มวิทยุ-โทรสารขอดับไฟฟ้า ปฏิบัติงาน ระบุรายละเอียดและแผนผัง Switching |
|          | (กรณีแรงดันและไลน์แยก/ไลน์แยกย่อยที่ไม่มีการ ถ่ายเทโหลด ให้ขออนุมัติ ผก. ดำเนินการได้เลย ไม่ ต้องแจ้งศูนย์สั่งการจ่ายไฟฟ้า)                                                                                                            |                            |           |      |           |              |       |                                                                             |
| 3        | - ศูนย์สั่งการจ่ายไฟฟ้า กฟข. จะเป็นผู้ตรวจสอบและ พิจารณา พร้อมออก Switching Order                                                                                                                                                      |                            |           |      |           |              | ผปบ.  |                                                                             |
| 4        | ผกป. แจ้งแผนที่เกี่ยวข้อง (กรณีที่ 2)                                                                                                                                                                                                  | ผกป. P6 - 02               |           |      |           | ผปบ. P6 - 01 |       | Switching Order ที่ได้รับการอนุมัติ เรียบร้อยแล้ว                           |

### สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P6 : ดับไฟฟาล่วงหน้า

| ลำดับที่ | กิจกรรม                                                                                                                                                                                                                                | ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ                                                        |                                                                                     |      |           |           |                                                                                     | เอกสาร/บันทึก<br>/ระบบที่เกี่ยวข้อง               |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------|-----------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
|          |                                                                                                                                                                                                                                        | ผบด.                                                                              | ผกป.                                                                                | ผบง. | งานธุรการ | ผคล./ผคป. | อื่นๆ                                                                               |                                                   |
| 5        | ผกป. แจง ผู้ใช้ไฟฟ้า                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                   |   |      |           |           |  | หนังสือแจ้งดับไฟฟ้า ก่อนดับไฟฟ้า 3 วัน            |
|          | แจ้งยืนยันความพร้อม และยืนยัน Switching Order เพื่อดำเนินการดับกระแสไฟฟ้า กรณีแรงสูง                                                                                                                                                   |                                                                                   |                                                                                     |      |           |           |  |                                                   |
| 6        | - ดำเนินการดับกระแสไฟฟ้าตาม Switching Order โดย ประสานงานกับศูนย์สั่งการจ่ายไฟฟ้า<br>- ผู้ควบคุมและประสานงาน (ผกป.) ตรวจสอบระบบ จำหน่ายบริเวณปฏิบัติงานว่า ดับไฟฟ้าแล้ว และพร้อม ปฏิบัติงาน จึงแจ้งชุดปฏิบัติงานขึ้นปฏิบัติงานบนเสาได้ |                                                                                   |   |      |           |           |                                                                                     | Switching Order ที่ได้รับการอนุมัติ เรียบร้อยแล้ว |
| 7        | ปฏิบัติงาน                                                                                                                                                                                                                             |  |   |      |           |           |                                                                                     |                                                   |
| 8        | ผู้ควบคุมและประสานงาน(ผกป.) ตรวจสอบความ เรียบร้อยของงานและความพร้อมในการจ่ายไฟฟ้าคืน ระบบแล้ว จึงแจ้งยืนยันให้ ผกป. ประสานงานกับศูนย์ สั่งการจ่ายไฟฟ้าฯ ในการทำสวิตชิงจ่ายไฟฟ้าคืนระบบ                                                 |                                                                                   |   |      |           |           |  | Switching Order ที่ได้รับการอนุมัติ เรียบร้อยแล้ว |
| 9        | - แจ้งศูนย์สั่งการจ่ายไฟฟ้าทราบเมื่อดำเนินการจ่าย ไฟฟ้าแล้วเสร็จ พร้อมส่ง Single Line ที่มีการ เปลี่ยนแปลงให้ศูนย์สั่งการจ่ายไฟฟ้าฯ ปรับปรุงต่อไป                                                                                      |                                                                                   |  |      |           |           |                                                                                     |                                                   |

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

|                     |                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                          |                  |                                                                                                                                         |               |                    |                |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------|----------------|
| รหัส SLA:           | ผกป. P6                                                                                                                                                                                                                            | ชื่อ SLA:                                                                                                                | ดับไฟฟ้าล่วงหน้า |                                                                                                                                         |               |                    |                |
| ผู้ให้บริการ        |                                                                                                                                                                                                                                    | แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ                                                                                                |                  |                                                                                                                                         |               |                    |                |
| SLA ของกระบวนการ:   |                                                                                                                                                                                                                                    | P6: ดับไฟฟ้าล่วงหน้า                                                                                                     | ระยะเวลา         | วันที่เริ่มต้น                                                                                                                          | วันที่สิ้นสุด | วันที่จัดทำ/แก้ไข: | แก้ไขครั้งที่: |
|                     |                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                          |                  |                                                                                                                                         |               |                    |                |
| ผู้รับบริการปลายทาง |                                                                                                                                                                                                                                    | ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง                                                                                        |                  |                                                                                                                                         |               |                    |                |
|                     |                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                          |                  |                                                                                                                                         |               |                    |                |
|                     |                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                          |                  |                                                                                                                                         |               |                    |                |
| รหัส SLA            | บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ                                                                                                                                                                                                        | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                                        | ผู้รับบริการ     | ระดับการบริการ                                                                                                                          | เป้าหมาย      | รายงานผล           |                |
| ผกป. P6 - 01        | ผกป. จัดทำแผนผัง switching พื้นที่และวงจรที่จะดับไฟฟ้า จากแผนงานของ ผกป., ผบต. โดยระบุ วันที่ เวลา สถานที่ และบุคลากรดำเนินการ (จำนวนพนักงานและคนงาน) พร้อมแนบแผนผังพื้นที่ที่จะปฏิบัติงาน                                         | แบบฟอร์มวิทยุ-โทรสารขอดับไฟฟ้าปฏิบัติงาน ระบุรายละเอียดและแผนผัง Switching ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ก่อนวันดับไฟฟ้า 3 วันทำการ | ผปค.             | ร้อยละของแบบฟอร์มวิทยุ-โทรสารที่ขอดับไฟฟ้าปฏิบัติงาน ระบุรายละเอียดและแผนผัง Switching ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ก่อนวันดับไฟฟ้า 3 วันทำการ    | 100%          | รายเดือน           |                |
| ผกป. P6 - 02        | ผกป. แจ้งแผนที่เกี่ยวข้องผลการขออนุมัติดับไฟฟ้า                                                                                                                                                                                    | สำเนา Switching Order ที่ได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว ก่อนปฏิบัติงาน 1 วัน                                              | ผบต.             | ร้อยละของสำเนา Switching Order ที่ได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว ก่อนปฏิบัติงาน 1 วัน                                                    | 100%          | รายเดือน           |                |
| ผกป. P6 - 03        | แจ้งยืนยันความพร้อมและยืนยัน Switching Order เพื่อดำเนินการดับกระแสไฟฟ้ากรณีแรงสูง                                                                                                                                                 | การยืนยันว่าดับไฟฟ้าแล้วและพร้อมให้ชุดปฏิบัติงานขึ้นปฏิบัติงานบนเสาได้จากผู้ควบคุมและผู้ประสานงาน (ผกป.)                 | ผปค.             | ร้อยละของการปฏิบัติงานที่ได้รับการยืนยันว่าดับไฟฟ้าแล้วและพร้อมให้ชุดปฏิบัติงานขึ้นปฏิบัติงานบนเสาได้จากผู้ควบคุมและผู้ประสานงาน (ผกป.) |               |                    |                |
| ผกป. P6 - 04        | - ดำเนินการดับกระแสไฟฟ้าตาม Switching Order โดย ผกปประสานงานกับศูนย์ส่งจ่ายไฟฟ้า<br>- ผู้ควบคุมและประสานงาน (ผกป.) ตรวจสอบระบบจำหน่ายบริเวณปฏิบัติงานว่าดับไฟฟ้าแล้ว และพร้อมปฏิบัติงาน จึงแจ้งชุดปฏิบัติงานขึ้นปฏิบัติงานบนเสาได้ | การยืนยันว่าดับไฟฟ้าแล้วและพร้อมให้ชุดปฏิบัติงานขึ้นปฏิบัติงานบนเสาได้จากผู้ควบคุมและผู้ประสานงาน (ผกป.)                 | ผบต.             | ร้อยละของการปฏิบัติงานที่ได้รับการยืนยันว่าดับไฟฟ้าแล้วและพร้อมให้ชุดปฏิบัติงานขึ้นปฏิบัติงานบนเสาได้จากผู้ควบคุมและผู้ประสานงาน (ผกป.) | 100%          | รายเดือน           |                |

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

|                     |                                                                                                                                                                                   |                                                                                                              |                                   |                                                                                                        |               |                    |                |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------|----------------|
| รหัส SLA:           | ผกป. P6                                                                                                                                                                           | ชื่อ SLA:                                                                                                    | ดับไฟฟ้าล่วงหน้า                  |                                                                                                        |               |                    |                |
| ผู้ให้บริการ        |                                                                                                                                                                                   | แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ                                                                                    |                                   |                                                                                                        |               |                    |                |
| SLA ของกระบวนการ:   |                                                                                                                                                                                   | P6: ดับไฟฟ้าล่วงหน้า                                                                                         | ระยะเวลา                          | วันที่เริ่มต้น                                                                                         | วันที่สิ้นสุด | วันที่จัดทำ/แก้ไข: | แก้ไขครั้งที่: |
|                     |                                                                                                                                                                                   |                                                                                                              |                                   |                                                                                                        |               |                    |                |
| ผู้รับบริการปลายทาง |                                                                                                                                                                                   |                                                                                                              | ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง |                                                                                                        |               |                    |                |
|                     |                                                                                                                                                                                   |                                                                                                              |                                   |                                                                                                        |               |                    |                |
|                     |                                                                                                                                                                                   |                                                                                                              |                                   |                                                                                                        |               |                    |                |
| รหัส SLA            | บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ                                                                                                                                                       | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                            | ผู้รับบริการ                      | ระดับการบริการ                                                                                         |               | เป้าหมาย           | รายงานผล       |
| ผกป. P6 - 05        | ผู้ควบคุมและประสานงาน(ผกป.) ตรวจสอบความเรียบร้อยของงานและความพร้อมในการจ่ายไฟฟ้าคืนระบบแล้ว จึงแจ้งยืนยันให้ E/O ประสานงานกับศูนย์สั่งการจ่ายไฟฟ้าฯ ในการทำสวิตซ์จ่ายไฟฟ้าคืนระบบ | การลงเวลาที่ปฏิบัติงานแล้วเสร็จ และจ่ายคืนระบบที่บันทึกไว้ในสมุดรับแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง อย่างถูกต้องครบถ้วน | ผปค.                              | ร้อยละของการลงเวลาที่ปฏิบัติงานแล้วเสร็จที่บันทึกไว้ในสมุดรับแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง อย่างถูกต้องครบถ้วน |               | 100%               | รายเดือน       |

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

|                     |                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                       |                                   |                                                                                                                |               |                    |                |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------|----------------|
| รหัส SLA:           | ผบด. P6                                                                                                                                                                                         | ชื่อ SLA:                                                                                             | ดับไฟฟ้าล่วงหน้า                  |                                                                                                                |               |                    |                |
| ผู้ให้บริการ        |                                                                                                                                                                                                 | แผนกบริการลูกค้าและการตลาด                                                                            |                                   |                                                                                                                |               |                    |                |
| SLA ของกระบวนการ:   |                                                                                                                                                                                                 | P6: ดับไฟฟ้าล่วงหน้า                                                                                  | ระยะเวลา                          | วันที่เริ่มต้น                                                                                                 | วันที่สิ้นสุด | วันที่จัดทำ/แก้ไข: | แก้ไขครั้งที่: |
|                     |                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                       |                                   |                                                                                                                |               |                    |                |
| ผู้รับบริการปลายทาง |                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                       | ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง |                                                                                                                |               |                    |                |
|                     |                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                       |                                   |                                                                                                                |               |                    |                |
|                     |                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                       |                                   |                                                                                                                |               |                    |                |
| รหัส SLA            | บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ                                                                                                                                                                     | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                     | ผู้รับบริการ                      | ระดับการบริการ                                                                                                 | เป้าหมาย      | รายงานผล           |                |
| ผบด. P6 - 01        | กรณีที่ 2 หน่วยงานภายในแจ้งความ<br>ต้องการขอดับไฟฟ้า<br>- ผบด.จัดทำบันทึกขออนุมัติ ผวก. ดับ<br>ไฟฟ้า<br>- ส่งบันทึกที่ได้รับการอนุมัติแล้วมาให้<br>ผกป. เพื่อเตรียมการดับไฟฟ้า                  | บันทึกการขออนุมัติดับไฟฟ้าเพื่อ<br>ปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน<br>ระยะเวลาที่กำหนด             | ผกป.                              | ร้อยละของบันทึกการขออนุมัติดับไฟฟ้า<br>เพื่อปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน<br>ระยะเวลาที่กำหนด             | 100%          | รายเดือน           |                |
| ผบด. P6 - 02        | ผู้ควบคุมและประสานงาน(ผกป.) ตรวจสอบ<br>ความเรียบร้อยของงานและความพร้อมใน<br>การจ่ายไฟฟ้าคืนระบบแล้ว จึงแจ้งยืนยันให้<br>E/O ประสานงานกับศูนย์สั่งการจ่ายไฟฟ้าฯ<br>ในการทำสวิตช์จ่ายไฟฟ้าคืนระบบ | การลงเวลาที่ปฏิบัติงานแล้วเสร็จที่<br>บันทึกไว้ในสมุดรับแจ้งกระแสไฟฟ้า<br>ขัดข้อง อย่างถูกต้องครบถ้วน | ผกป.                              | ร้อยละของการลงเวลาที่ปฏิบัติงานแล้ว<br>เสร็จที่บันทึกไว้ในสมุดรับแจ้งกระแสไฟฟ้า<br>ขัดข้อง อย่างถูกต้องครบถ้วน | 100%          | รายเดือน           |                |

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

|                     |                                                                                |                                                                                                                                           |                                   |                                                                                                                                                    |               |                    |                |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------|----------------|
| รหัส SLA:           | ฟปบ. P6                                                                        | ชื่อ SLA:                                                                                                                                 | ดับไฟฟ้าล่วงหน้า                  |                                                                                                                                                    |               |                    |                |
| ผู้ให้บริการ        |                                                                                | ฝ่ายปฏิบัติการเครือข่าย                                                                                                                   |                                   |                                                                                                                                                    |               |                    |                |
| SLA ของกระบวนการ:   |                                                                                | P6: ดับไฟฟ้าล่วงหน้า                                                                                                                      | ระยะเวลา                          | วันที่เริ่มต้น                                                                                                                                     | วันที่สิ้นสุด | วันที่จัดทำ/แก้ไข: | แก้ไขครั้งที่: |
|                     |                                                                                |                                                                                                                                           |                                   |                                                                                                                                                    |               |                    |                |
| ผู้รับบริการปลายทาง |                                                                                |                                                                                                                                           | ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง |                                                                                                                                                    |               |                    |                |
|                     |                                                                                |                                                                                                                                           |                                   |                                                                                                                                                    |               |                    |                |
|                     |                                                                                |                                                                                                                                           |                                   |                                                                                                                                                    |               |                    |                |
| รหัส SLA            | บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ                                                    | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                                                         | ผู้รับบริการ                      | ระดับการบริการ                                                                                                                                     | เป้าหมาย      | รายงานผล           |                |
| ฟปค. P6 - 01        | ศูนย์สั่งการจ่ายไฟฟ้า กฟข. จะเป็นผู้ตรวจสอบและพิจารณา พร้อมออก Switching Order | อนุมัติแบบฟอร์มขอดับไฟฟ้าเพื่อปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน พร้อม Switching Order ภายใน 2 วันทำการ หลังจากได้รับแบบฟอร์มขอดับไฟฟ้าจาก ผกป. | ผกป.                              | ร้อยละของอนุมัติแบบฟอร์มขอดับไฟฟ้าเพื่อปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน พร้อม Switching Order ภายใน 2 วันทำการ หลังจากได้รับแบบฟอร์มขอดับไฟฟ้าจาก ผกป. | 100%          | รายเดือน           |                |
| ฟปบ. P6 - 02        | การสั่งการจ่ายกระแสไฟฟ้าตาม Switching Order                                    | การสั่งการจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนระบบตาม Switching Order โดย ผกป. ประสานงานกับ ผคฟ. (กคร.)                                                      | ผกป.                              | ร้อยละของการสั่งการจ่ายไฟฟ้าคืนระบบที่ถูกต้องตาม Switching Order                                                                                   | 100%          | รายเดือน           |                |

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนการ: P6 การดับไฟฟาล่วงหน้า  
รหัสกระบวนการ: P6

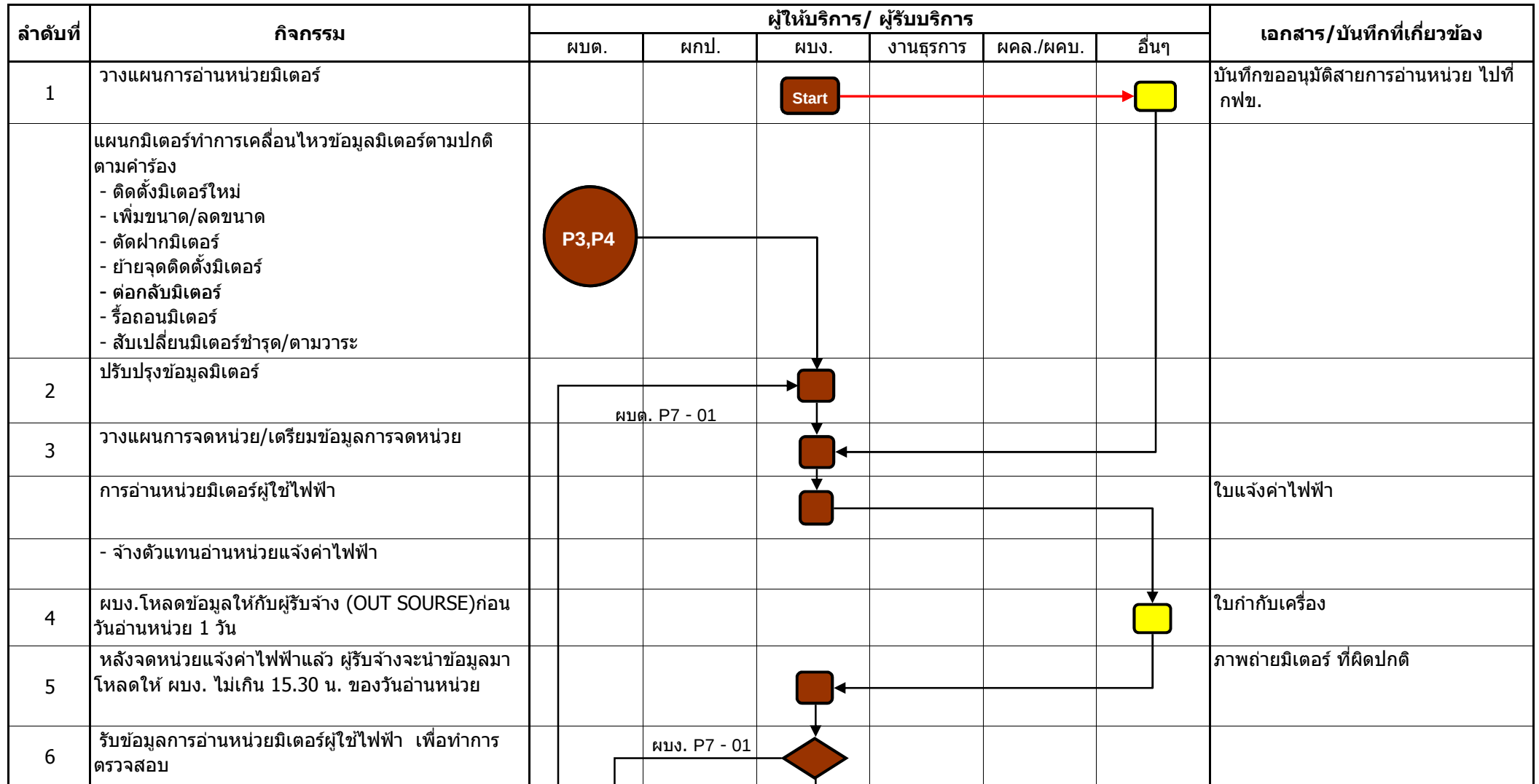
| ผู้ให้บริการ | SLA No. | รหัส SLA     | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                                            | จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้ให้บริการส่งมอบ (A) | จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ (B) | ไม่ได้ผลตามที่ต้องการ (C) | สาเหตุ (D) |
|--------------|---------|--------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|---------------------------|------------|
| ผกป.         | 1       | ผกป. P6 - 01 | ผปบ.         | แบบฟอร์มขอดับไฟฟ้าเพื่อปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในระยะเวลาที่กำหนด                                                    |                                          |                                          |                           |            |
| ผกป.         | 2       | ผกป. P6 - 02 | ผบด.         | สำเนา Switching Order ที่ได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว ก่อนปฏิบัติงาน 1 วัน                                                  |                                          |                                          |                           |            |
| ผกป.         | 3       | ผกป. P6 - 03 | ผปบ.         | การยืนยันว่าดับไฟฟ้าแล้วและพร้อมให้ชุดปฏิบัติงานขึ้นปฏิบัติงานบนเสาได้ จากผู้ควบคุมและผู้ประสานงาน (ผกป.) ถูกต้อง ไม่ผิดพลาด |                                          |                                          |                           |            |
| ผกป.         | 4       | ผกป. P6 - 04 | ผบด.         | การยืนยันว่าดับไฟฟ้าแล้วและพร้อมให้ชุดปฏิบัติงานขึ้นปฏิบัติงานบนเสาได้ จากผู้ควบคุมและผู้ประสานงาน (ผกป.) ถูกต้อง ไม่ผิดพลาด |                                          |                                          |                           |            |
| ผกป.         | 5       | ผกป. P6 - 05 | ผปบ.         | การยืนยันประสานงานกับศูนย์สั่งการจ่ายไฟฟ้าฯ ในการทำสวิตชิงจ่ายไฟฟ้าคืนระบบ                                                   |                                          |                                          |                           |            |
| ผบด.         | 1       | ผบด. P6 - 01 | ผกป.         | บันทึกการขออนุมัติดับไฟฟ้าเพื่อปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในระยะเวลาที่กำหนด                                            |                                          |                                          |                           |            |
| ผบด.         | 2       | ผบด. P6 - 02 | ผกป.         | การลงเวลาที่ปฏิบัติงานแล้วเสร็จที่บันทึกไว้ในสมุดรับแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง อย่างถูกต้องครบถ้วน                                |                                          |                                          |                           |            |

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

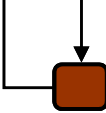
กระบวนการ: P6 การดับไฟฟาล่วงหน้า  
รหัสกระบวนการ: P6

| ผู้ให้บริการ | SLA No. | รหัส SLA     | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                                                         | จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้ให้บริการส่งมอบ (A) | จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ (B) | ไม่ได้ผลตามที่ต้องการ (C) | สาเหตุ (D) |
|--------------|---------|--------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|---------------------------|------------|
| ฝปบ.         | 1       | ฝปบ. P6 - 01 | ผกป.         | อนุมัติแบบฟอร์มขอดับไฟฟ้าเพื่อปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน พร้อม Switching Order ภายใน 2 วันทำการ หลังจากได้รับแบบฟอร์มขอดับไฟฟ้าจาก ผกป. |                                          |                                          |                           |            |
| ฝปบ.         | 2       | ฝปบ. P6 - 02 | ผกป.         | การสั่งการจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนระบบตาม Switching Order โดย ผกป. ประสานงานกับ ผคฟ. (กคร.)                                                      |                                          |                                          |                           |            |

สรุปกระบวนการทำงานปัจจุบันของกระบวนการงาน P7 : กระบวนการงานการจดหน่วย แ่้งค่าไฟฟ้า



สรุปกระบวนการทำงานปัจจุบันของกระบวนการงาน P7 : กระบวนการการจดหน่วย แ่้งค่าไฟฟ้า

| ลำดับที่ | กิจกรรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ                                                        |      |                                                                                       |           |           |       | เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง                                                                             |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | ผบด.                                                                              | ผกป. | ผบง.                                                                                  | งานธุรการ | ผคล./ผคป. | อื่นๆ |                                                                                                        |
|          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ถ้าตรวจสอบแล้ว</li> <li>- มิเตอร์มีการผิดปกติ ทำให้ไม่สามารถอ่านหน่วยได้</li> <li>- มิเตอร์ไม่พบ , มิเตอร์ชำรุด</li> <li>- ให้ PEA No. มิเตอร์ไม่ถูกต้อง</li> <li>- ไม่สามารถอ่านหน่วยได้ เนื่องจาก ให้สายการจดหน่วยและ/หรือหมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้าผิด</li> <li>- ถ้าตรวจสอบแล้ว มิเตอร์ปกติข้อมูลการอ่านหน่วยถูกต้อง มีรายงาน มต.3 ที่มีการเปลี่ยนแปลง</li> </ul> |  |      |    |           |           |       | รายงานมิเตอร์ชำรุด (รหัส 06) , รายงานหมายเลข PEA ไม่ตรงกับข้อมูลในเครือ PTC (รหัส 07) PTC_006/012 /010 |
| 7        | ประมวลผลข้อมูล Process (ระบบ Billing)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                   |      |    |           |           |       |                                                                                                        |
| 8        | พิมพ์บิลค่ากระแสไฟฟ้า (เฉพาะรายที่ไม่สามารถวางใบแจ้งค่าไฟฟ้า)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                   |      |    |           |           |       | ใบแจ้งหนี้, ใบเสร็จ                                                                                    |
|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                   |      |    |           |           |       |                                                                                                        |
|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                   |      |  |           |           |       | P1 : กระบวนการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า                                                                      |

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                               |                                   |                |                                        |                    |                |          |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|----------------|----------------------------------------|--------------------|----------------|----------|
| รหัส SLA:           | ผบง. P7                                                                                                                                                                                                                                                                 | ชื่อ SLA:                     | การจดหน่วย แฉงค่าไฟฟ้า            |                |                                        |                    |                |          |
| ผู้ให้บริการ        |                                                                                                                                                                                                                                                                         | แผนกบัญชีและการเงิน           |                                   |                |                                        |                    |                |          |
| SLA ของกระบวนการ:   |                                                                                                                                                                                                                                                                         | P7 : การจดหน่วย แฉงค่าไฟฟ้า   | ระยะเวลา                          | วันที่เริ่มต้น | วันที่สิ้นสุด                          | วันที่จัดทำ/แก้ไข: | แก้ไขครั้งที่: |          |
|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                               |                                   |                |                                        |                    |                |          |
| ผู้รับบริการปลายทาง |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                               | ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง |                |                                        |                    |                |          |
|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                               |                                   |                |                                        |                    |                |          |
|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                               |                                   |                |                                        |                    |                |          |
| รหัส SLA            | บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ                                                                                                                                                                                                                                             | ผลลัพธ์ที่ต้องการ             |                                   | ผู้รับบริการ   | ระดับการบริการ                         |                    | เป้าหมาย       | รายงานผล |
| ผบง. P7 - 01        | แจ้งข้อมูลหลังจากการอ่านหน่วยมิเตอร์ผู้ใช้ไฟฟ้า พบว่ามีมิเตอร์ผิดปกติ ได้แก่ ไม่พบมิเตอร์, มิเตอร์ชำรุด, PEA No.มิเตอร์ไม่ถูกต้อง ไม่เกินวันทำการถัดไป ให้สายจดหน่วยและหรือให้หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้าผิดปกติภายใน 3 วันทำการ หลังจากได้รับรายงานจากตัวแทนจดหน่วย แฉงค่าไฟฟ้า | ข้อมูลการตรวจพบมิเตอร์ผิดปกติ |                                   | ผบด.           | ร้อยละของข้อมูลการตรวจพบมิเตอร์ผิดปกติ |                    | 100%           | รายเดือน |

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                             |                                   |                                                                   |               |                    |                |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------|----------------|
| รหัส SLA:           | ผบด. P7                                                                                                                                                                                                                                                                                | ชื่อ SLA:                   | การจดหน่วย แฉงค่าไฟฟ้า            |                                                                   |               |                    |                |
| ผู้ให้บริการ        |                                                                                                                                                                                                                                                                                        | แผนกบริการลูกค้าและการตลาด  |                                   |                                                                   |               |                    |                |
| SLA ของกระบวนการ:   |                                                                                                                                                                                                                                                                                        | P7 : การจดหน่วย แฉงค่าไฟฟ้า | ระยะเวลา                          | วันที่เริ่มต้น                                                    | วันที่สิ้นสุด | วันที่จัดทำ/แก้ไข: | แก้ไขครั้งที่: |
|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                             |                                   |                                                                   |               |                    |                |
| ผู้รับบริการปลายทาง |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                             | ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง |                                                                   |               |                    |                |
|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                             |                                   |                                                                   |               |                    |                |
|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                             |                                   |                                                                   |               |                    |                |
| รหัส SLA            | บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ                                                                                                                                                                                                                                                            | ผลลัพธ์ที่ต้องการ           | ผู้รับบริการ                      | ระดับการบริการ                                                    |               | เป้าหมาย           | รายงานผล       |
| ผบด. P7 - 01        | ตรวจสอบมิเตอร์ที่ผิดปกติ ทำให้ไม่สามารถอ่านหน่วยได้<br>- มิเตอร์มีการผิดปกติ<br>- มิเตอร์ไม่พบ , มิเตอร์ชำรุด<br>- ให้ pea มิเตอร์ไม่ถูกต้อง<br>ให้สายการจดหน่วยและ/หรือหมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้าผิด<br>ถ้าตรวจสอบแล้ว มิเตอร์ปกติข้อมูลการอ่านหน่วยถูกต้อง มีรายงาน มด.3 ที่มีการเปลี่ยนแปลง | รายงานผลการตรวจสอบ          | ผบง.                              | ร้อยละของรายงานผลการตรวจสอบที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว ทันตามกำหนด |               | 100%               | รายเดือน       |

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนการ: P7 การจัดหน่วย แสงค่าไฟฟ้า  
รหัสกระบวนการ: P7

| ผู้ให้บริการ | SLA No. | รหัส SLA     | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                             | จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้ให้บริการส่งมอบ (A) | จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ (B) | ไม่ได้ผลตามที่ต้องการ (C) | สาเหตุ (D) |
|--------------|---------|--------------|--------------|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|---------------------------|------------|
| ผบง.         | 1       | ผบง. P7 - 01 | ผบด.         | ข้อมูลการผิดปกติของมิเตอร์ ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน ทันกำหนด |                                          |                                          |                           |            |
| ผบด.         | 1       | ผบด. P7 - 01 | ผบง.         | ผลการดำเนินการแก้ไขภายในเวลาที่กำหนด                          |                                          |                                          |                           |            |

สรุปกระบวนการทำงานปัจจุบันของกระบวนการงาน P8 : กระบวนการการจดหน่วย พิมพ์บิล แ่่งค่าไฟฟ้า

| ลำดับที่ | กิจกรรม                                                                                                                                                                       | ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ |      |       |           |           |       | เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง                                                                               |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------|-------|-----------|-----------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          |                                                                                                                                                                               | ผบด.                       | ผกป. | ผบง.  | ผคล./ผคป. | งานธุรการ | อื่นๆ |                                                                                                          |
| 1        | วางแผนการอ่านหน่วยมิเตอร์                                                                                                                                                     |                            |      | Start |           |           |       | บันทึกขออนุมัติสายการอ่านหน่วย ไปที่ กศท.                                                                |
| 2        | ปรับปรุงข้อมูลมิเตอร์                                                                                                                                                         |                            |      |       |           |           |       |                                                                                                          |
| 3        | วางแผนการจดหน่วย/เตรียมข้อมูลการจดหน่วย                                                                                                                                       |                            |      |       |           |           |       |                                                                                                          |
|          | การอ่านหน่วยมิเตอร์ผู้ใช้ไฟฟ้า                                                                                                                                                |                            |      |       |           |           |       | ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า                                                                                       |
| 4        | พขง. ผบด. จดหน่วยมิเตอร์รายใหญ่ โดย ผบง. โหลด ข้อมูลเข้าเครื่อง PTC มอบให้ พขง. ผบด. ก่อนวันจด หน่วย 1 วัน                                                                    |                            |      |       |           |           |       |                                                                                                          |
| 5        | จ้างตัวแทนจดหน่วยมิเตอร์รายย่อย โดย ผบง.โหลด ข้อมูลให้กับผู้รับจ้าง (OUT SOURCE)ก่อนวันจดหน่วย 1 วัน                                                                          |                            |      |       |           |           |       | ใบกำกับเครื่อง                                                                                           |
| 6        | หลังจดหน่วยแล้ว พขง.ผบด. นำข้อมูลมาโหลดให้ ผบง. ไม่เกิน 15.30 น. ของวันจดหน่วย                                                                                                |                            |      |       |           |           |       |                                                                                                          |
| 7        | หลังจดหน่วยแล้ว ผู้รับจ้างจะนำข้อมูลมาโหลดให้ ผบง. ไม่เกิน 15.30 น. ของวันจดหน่วย                                                                                             |                            |      |       |           |           |       | ภาพถ่ายมิเตอร์ ที่ผิดปกติ                                                                                |
| 8        | รับข้อมูลการจดหน่วยมิเตอร์ผู้ใช้ไฟฟ้า เพื่อทำการ ตรวจสอบ                                                                                                                      |                            |      |       |           |           |       |                                                                                                          |
|          | กรณีที่ 1 - ถ้าตรวจสอบแล้ว<br>- มิเตอร์มีการผิดปกติ ทำให้ไม่สามารถอ่านหน่วยได้ ให้ทำบันทึกถึง ผบด. เพื่อตรวจสอบ<br>- มิเตอร์ไม่พบ,มิเตอร์ชำรุด<br>- ให้ pea มิเตอร์ไม่ถูกต้อง |                            |      |       |           |           |       | รายงานมิเตอร์ชำรุด (รหัส 06) ,รายงาน หมายเลข PEA ไม่ตรงกับข้อมูลในเครื่อง PTC (รหัส 07) PTC_006/012 /010 |
|          | กรณีที่ 2 ไม่สามารถอ่านหน่วยได้ เนื่องจาก ผบด. ให้                                                                                                                            |                            |      |       |           |           |       |                                                                                                          |

สรุปกระบวนการทำงานปัจจุบันของกระบวนการงาน P8 : กระบวนการการจดหน่วย พิมพ์บิล แ่้งค่าไฟฟ้า

| ลำดับที่ | กิจกรรม                                                                                                                   | ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ |      |                                                                                       |           |           |                                                                                       | เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง        |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
|          |                                                                                                                           | ผบด.                       | ผกป. | ผบง.                                                                                  | ผคล./ผคบ. | งานธุรการ | อื่นๆ                                                                                 |                                   |
|          | กรณีที่ 3 ถ้าตรวจสอบแล้ว มิเตอร์ปกติข้อมูลการอ่านหน่วยถูกต้อง                                                             |                            |      |    |           |           |                                                                                       |                                   |
| 9        | ประมวลผลข้อมูล Process (ระบบ Billing)                                                                                     |                            |      |    |           |           |                                                                                       |                                   |
|          |                                                                                                                           |                            |      |                                                                                       |           |           |    | เอกสารนำส่งข้อมูลสายการอ่านหน่วย  |
| 10       | พิมพ์บิลค่ากระแสไฟฟ้า                                                                                                     |                            |      |                                                                                       |           |           |    | ใบแจ้งหนี้, ใบเสร็จ               |
|          |                                                                                                                           |                            |      |    |           |           |                                                                                       |                                   |
| 11       | การวางใบแจ้งค่าไฟฟ้า                                                                                                      |                            |      |  |           |           |                                                                                       |                                   |
|          | - กรณีผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย จ้างตัวแทนเก็บเงิน/วางใบแจ้งหนี้<br>- กรณีผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ พนักงาน/จ้างตัวแทน จัดส่งใบแจ้งหนี้ |                            |      |                                                                                       |           |           |  | สัญญาจ้างเหมา                     |
| 12       | รับหลักฐานการวางใบแจ้งค่าไฟฟ้า                                                                                            |                            |      |  |           |           |                                                                                       |                                   |
|          |                                                                                                                           |                            |      |  |           |           |                                                                                       | P1 : กระบวนการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า |

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

|                     |                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                       |                                   |                                                               |               |                    |                |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------|---------------|--------------------|----------------|
| รหัส SLA:           | ผบง. P8                                                                                                                                                                                                                         | ชื่อ SLA:                                                                             | การจดหน่วย พิมพ์บิล แฉงค่าไฟฟ้า   |                                                               |               |                    |                |
| ผู้ให้บริการ        |                                                                                                                                                                                                                                 | แผนกบัญชีและการเงิน                                                                   |                                   |                                                               |               |                    |                |
| SLA ของกระบวนการ:   |                                                                                                                                                                                                                                 | P8 : การจดหน่วย พิมพ์บิล แฉงค่าไฟฟ้า                                                  | ระยะเวลา                          | วันที่เริ่มต้น                                                | วันที่สิ้นสุด | วันที่จัดทำ/แก้ไข: | แก้ไขครั้งที่: |
|                     |                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                       |                                   |                                                               |               |                    |                |
| ผู้รับบริการปลายทาง |                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                       | ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง |                                                               |               |                    |                |
|                     |                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                       |                                   |                                                               |               |                    |                |
|                     |                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                       |                                   |                                                               |               |                    |                |
| รหัส SLA            | บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ                                                                                                                                                                                                     | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                     | ผู้รับบริการ                      | ระดับการบริการ                                                |               | เป้าหมาย           | รายงานผล       |
| ผบง. P8 - 01        | ผบง. โหลดข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ เข้าเครื่อง PTC เพื่ออ่านหน่วย มอบให้ พชง. ผบด. ก่อนวันจดหน่วย 1 วัน                                                                                                                          | ข้อมูลการอ่านหน่วยผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ ที่ส่งให้พนักงานช่าง ถูกต้อง ครบถ้วน ทันตามกำหนด | ผบด.                              | ร้อยละของข้อมูลที่ส่งให้พนักงานช่าง ถูกต้อง ครบถ้วน ทันกำหนด  |               | 100%               | รายเดือน       |
| ผบง. P8 - 02        | แฉงข้อมูลหลังจากการอ่านหน่วยมิเตอร์ผู้ใช้ไฟฟ้า พบว่ามีมิเตอร์ผิดปกติ ได้แก่ ไม่พบ มิเตอร์, มิเตอร์ชำรุด, pea มิเตอร์ไม่ถูกต้อง และให้สายจดหน่วย ภายใน 3 วันทำการ หลังจากได้รับเอกสารจากตัวแทน, พชง. ผบด. (เดิมไม่เกินสิ้นเดือน) | ข้อมูลการตรวจพบมิเตอร์ผิดปกติ ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา                            | ผบด.                              | ร้อยละของข้อมูลการตรวจพบมิเตอร์ผิดปกติ ถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน |               | 100%               | รายเดือน       |
| ผบง. P8 - 03        | ดำเนินการ ตรวจสอบ,จัดเก็บข้อมูล ประมวลผลค่าไฟฟ้า แล้วจัดส่งข้อมูลให้ กฟฟ. ต้นสังกัด                                                                                                                                             | ข้อมูลการประมวลผล ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา                                        | กฟฟ.                              | ร้อยละข้อมูลการประมวลผล ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา          |               | 100%               | รายเดือน       |

## ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

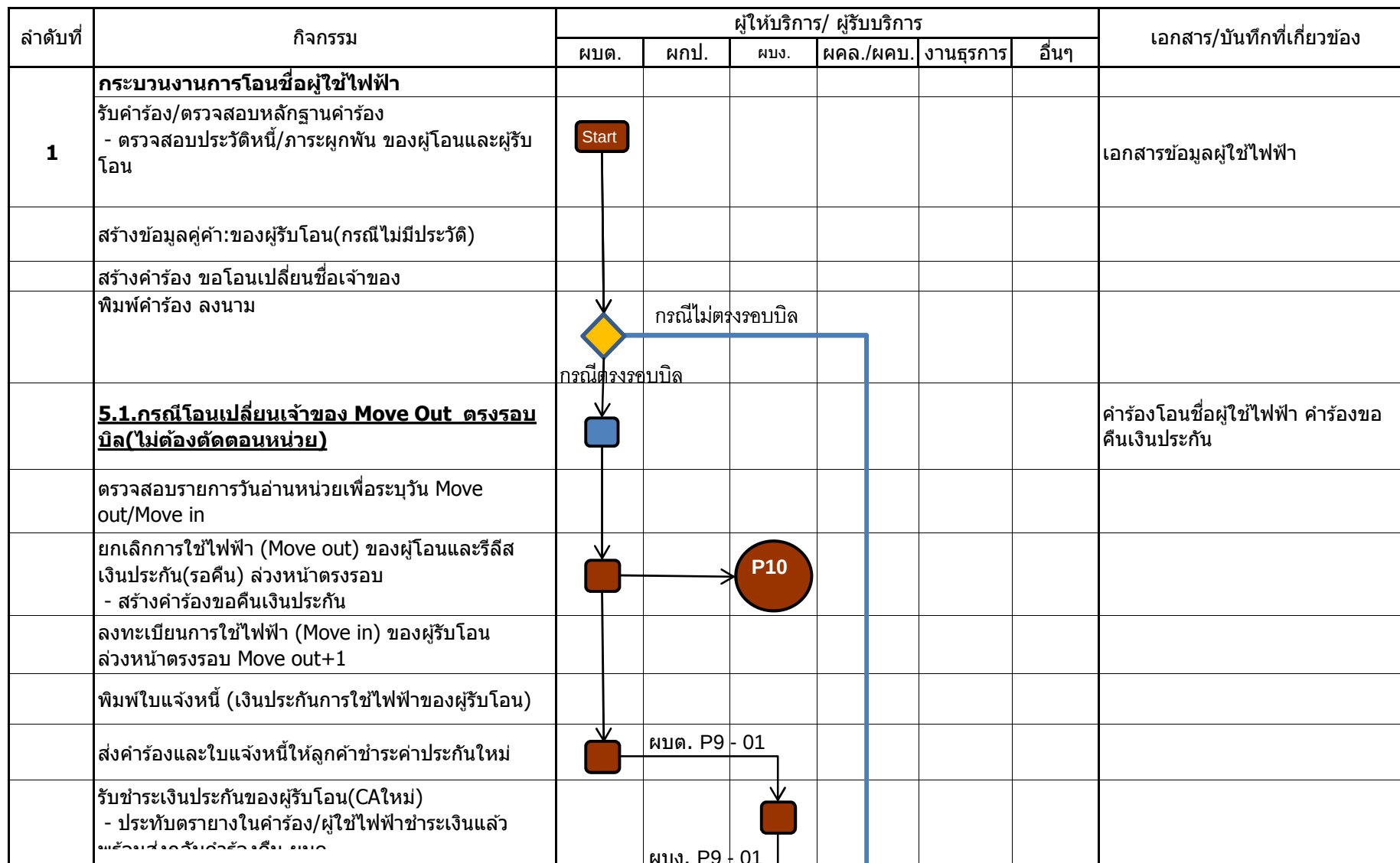
|                     |                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                              |                                   |                                                                                        |               |                    |                |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------|----------------|
| รหัส SLA:           | ผบต. P8                                                                                                                                                                                                                                    | ชื่อ SLA:                                                                    | การจดหน่วย พิมพ์บิล แจ้งค่าไฟฟ้า  |                                                                                        |               |                    |                |
| ผู้ให้บริการ        |                                                                                                                                                                                                                                            | แผนกบริการลูกค้าและการตลาด                                                   |                                   |                                                                                        |               |                    |                |
| SLA ของกระบวนการ:   |                                                                                                                                                                                                                                            | P8 : การจดหน่วย พิมพ์บิล แจ้งค่าไฟฟ้า                                        | ระยะเวลา                          | วันที่เริ่มต้น                                                                         | วันที่สิ้นสุด | วันที่จัดทำ/แก้ไข: | แก้ไขครั้งที่: |
|                     |                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                              |                                   |                                                                                        |               |                    |                |
| ผู้รับบริการปลายทาง |                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                              | ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง |                                                                                        |               |                    |                |
|                     |                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                              |                                   |                                                                                        |               |                    |                |
|                     |                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                              |                                   |                                                                                        |               |                    |                |
| รหัส SLA            | บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ                                                                                                                                                                                                                | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                            | ผู้รับบริการ                      | ระดับการบริการ                                                                         |               | เป้าหมาย           | รายงานผล       |
| ผบต. P8 - 01        | พชง. ผบต. จดหน่วยผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ นำข้อมูลมาโหลดให้ ผบง. ไม่เกิน 15.30 น. ของวันจดหน่วย                                                                                                                                                  | พชง. จดหน่วยผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ ถูกต้อง ครบถ้วน นำข้อมูลมาส่งให้ ผบง.ทันกำหนด | ผบง.                              | ร้อยละของ พชง. จดหน่วยผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ ถูกต้อง ครบถ้วน นำข้อมูลมาส่งให้ ผบง.ทันกำหนด |               | 100%               | รายเดือน       |
| ผบต. P8 - 02        | ตรวจสอบมิเตอร์ที่ผิดปกติ กรณีที่ 1 - มิเตอร์มีการผิดปกติ ทำให้ไม่สามารถอ่านหน่วยได้ ผบต. ทำการตรวจสอบได้แก่<br>- มิเตอร์ไม่พบ , มิเตอร์ชำรุด<br>- ให้ pea มิเตอร์ไม่ถูกต้อง รายงานผลการตรวจสอบก่อนรอบบิลการจดหน่วย เดือนถัดไป (เดิม 2 วัน) | รายงานผลการตรวจสอบ กรณีที่ 1 ที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว ทันตามกำหนด          | ผบง.                              | ร้อยละของรายงานผลการตรวจสอบที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว ทันตามกำหนด                      |               | 100%               | รายเดือน       |
|                     | ตรวจสอบมิเตอร์ที่ผิดปกติ กรณีที่ 2 ไม่สามารถอ่านหน่วยได้ เนื่องจากสายการจดหน่วยและ/หรือหมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้าผิด ผบต. ทำการตรวจสอบ และรายงานผลการตรวจสอบ ก่อนรอบบิลการจดหน่วยของ เดือนถัดไป (เดิม 5 วัน)                                       | รายงานผลการตรวจสอบ กรณีที่ 2 ที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว ทันตามกำหนด          | ผบง.                              | ร้อยละของรายงานผลการตรวจสอบที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว ทันตามกำหนด                      |               | 100%               | รายเดือน       |

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนการ: P8 การจดหน่วย พิมพ์บิล แฉงค่าไฟฟ้า  
รหัสกระบวนการ: P8

| ผู้ให้บริการ | SLA No. | รหัส SLA     | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                    | จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้ให้บริการส่งมอบ (A) | จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ (B) | ไม่ได้ผลตามที่ต้องการ (C) | สาเหตุ (D) |
|--------------|---------|--------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|---------------------------|------------|
| ผบง.         | 1       | ผบง. P8 - 01 | ผบด.         | ข้อมูลการอ่านหน่วยผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ที่ส่งให้พนักงานช่าง ถูกต้อง ครบถ้วน ทันตามกำหนด |                                          |                                          |                           |            |
| ผบง.         | 2       | ผบง. P8 - 02 | ผบด.         | ข้อมูลการผิดปกติของมิเตอร์ ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา                           |                                          |                                          |                           |            |
| ผบง.         | 3       | ผบง. P8 - 03 | กฟฟ.         | ข้อมูลการประมวลผล ที่ ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา                                   |                                          |                                          |                           |            |
| ผบด.         | 1       | ผบด. P8 - 01 | ผบง.         | พชง. จดหน่วยผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ ถูกต้อง ครบถ้วน นำข้อมูลมาส่งให้ ผบง. ทันกำหนด        |                                          |                                          |                           |            |
| ผบด.         | 2       | ผบด. P8 - 02 | ผบง.         | รายงานผลการตรวจสอบที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว ทันตามกำหนด                             |                                          |                                          |                           |            |

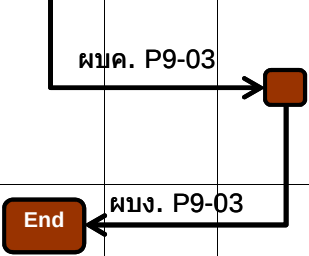
สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P9 : กระบวนการงานการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน



สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P9 : กระบวนการงานการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน

| ลำดับที่ | กิจกรรม                                                                                                                                                                                | ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ |      |      |           |           |       | เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง                     |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------|------|-----------|-----------|-------|------------------------------------------------|
|          |                                                                                                                                                                                        | ผบด.                       | ผกป. | ผบง. | ผคล./ผคป. | งานธุรการ | อื่นๆ |                                                |
|          | - ตรวจสอบความถูกต้อง-ปิดคำร้องส่งเอกสารคำร้องให้ ผบป.                                                                                                                                  | End                        |      |      |           |           |       |                                                |
|          | <b>5.2.กรณีโอนเปลี่ยนเจ้าของ Move Out ไม่ตรงรอบบิล(ตัดตอนหน่วย)</b>                                                                                                                    |                            |      |      |           |           |       | คำร้องโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า คำร้องขอคืนเงินประกัน |
|          | -ผบด.จัดทำคำร้องแล้วออกใบสั่งงานแจ้ง พชง.อ่านและอนุมัติใบสั่ง , ส่งคำร้องให้ ผบป.                                                                                                      |                            |      |      |           |           |       |                                                |
|          | ผบง.ดำเนินการออกกฎการชำระบัญชี ปิดใบสั่งงานธุรกิจ , บันทึกหน่วยตัดตอน , สร้างข้อมูลค่านวนค่าไฟฟ้า และสร้างใบแจ้งค่าไฟฟ้า พร้อมส่งคำร้องคืนให้ ผบด.                                     | ผบด. P9-02                 |      |      |           |           |       |                                                |
|          | -ผบด.ตรวจสอบความถูกต้อง                                                                                                                                                                |                            |      |      |           |           |       |                                                |
|          | ยกเลิกการใช้ไฟฟ้า (Move out) ของผู้โอนในวันที่นัดอ่านหน่วยตัดตอน และรื้อสเงินประกัน(รอคืน)<br>- สร้างคำร้องขอคืนเงินประกัน                                                             |                            |      |      |           |           |       |                                                |
|          | ลงทะเบียนการใช้ไฟฟ้า (Move in) ของผู้รับโอน วันที่ Move out+1                                                                                                                          |                            |      |      |           |           |       |                                                |
|          | -พิมพ์ใบแจ้งหนี้ (เงินประกันการใช้ไฟฟ้าของผู้รับโอน)<br>-<br>พิมพ์ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า(บิลสุดท้าย)                                                                                       |                            |      |      |           |           |       |                                                |
|          | ส่งคำร้อง ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าและเอกสารการรับเงินค้ำประกันคืน พร้อมแจ้งให้ผู้โอนและผู้รับโอนไปชำระเงินค่าไฟฟ้า,ค่าประกันการใช้ไฟฟ้า และรับคืนเงินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า ให้ ผบง. ดำเนินการ |                            |      |      |           |           |       |                                                |

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P9 : กระบวนการการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน

| ลำดับที่ | กิจกรรม                                                                                                                                                                                     | ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ |      |                                                                                    |           |           |       | เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------|------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-------|----------------------------|
|          |                                                                                                                                                                                             | ผบด.                       | ผกป. | ผบง.                                                                               | ผคล./ผคป. | งานธุรการ | อื่นๆ |                            |
|          | ผบง.รับชำระเงินประกันของผู้รับโอน(CAใหม่) ,รับชำระค่าไฟฟ้า(บิลสุดท้าย) และคืนเงินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้าให้ผู้โอน<br>- ประทับตราภายในค้ำรอง/ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินแล้ว พร้อมส่งกลับค้ำรองคืน ผบด. |                            |      |  |           |           |       |                            |
|          | ผบด.ตรวจสอบความถูกต้องในระบบ CS ปิดค้ำรอง และจัดเก็บ                                                                                                                                        | End                        |      |                                                                                    |           |           |       |                            |
|          |                                                                                                                                                                                             |                            |      |                                                                                    |           |           |       |                            |

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

|                     |         |                                                         |                                                     |                |               |                    |                |
|---------------------|---------|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|----------------|---------------|--------------------|----------------|
| รหัส SLA:           | ผบง. P9 | ชื่อ SLA:                                               | การโอนซื้อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน |                |               |                    |                |
| ผู้ให้บริการ        |         | ผบง.                                                    |                                                     |                |               |                    |                |
| SLA ของกระบวนการ:   |         | P9: การโอนซื้อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน | ระยะเวลา                                            | วันที่เริ่มต้น | วันที่สิ้นสุด | วันที่จัดทำ/แก้ไข: | แก้ไขครั้งที่: |
|                     |         |                                                         |                                                     |                |               |                    |                |
| ผู้รับบริการปลายทาง |         |                                                         | ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง                   |                |               |                    |                |
| ผู้ใช้ไฟฟ้า         |         |                                                         | ใบแจ้งค่าไฟฟ้าที่ถูกต้อง ครบถ้วน                    |                |               |                    |                |
|                     |         |                                                         |                                                     |                |               |                    |                |

| รหัส SLA     | บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ                                                                                                                                                       | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                             | ผู้รับบริการ | ระดับการบริการ                                                                                       | เป้าหมาย | รายงานผล |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|
| ผบง. P9 - 01 | รับชำระเงินประกันของผู้รับโอน (CAใหม่)<br>- ประทับตราภายในค้ำรอง/ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินแล้วพร้อมส่งกลับค้ำรองคืน                                                                     | ค้ำรองพร้อมใบแจ้งหนี้ที่ระบุเลขที่ใบเสร็จและประทับตราภายในโดยระบุวันที่ พร้อมชื่อผู้รับเงิน                   | ผบด.         | ร้อยละของค้ำรองพร้อมใบแจ้งหนี้ที่ระบุเลขที่ใบเสร็จและประทับตราภายในโดยระบุวันที่ พร้อมชื่อผู้รับเงิน | 100%     | รายเดือน |
| ผบง. P9 - 02 | ส่งค้ำรองและรายละเอียดของค่าไฟฟ้า ที่จะสร้างใบแจ้งค่าไฟฟ้า (บิลสุดท้าย)ของลูกค้า ให้แก่ ผบด.                                                                                      | ค้ำรองพร้อมหลักฐาน และหน่วยตัดตอนที่ถูกต้อง ครบถ้วน                                                           | ผบด.         | ร้อยละของค้ำรองพร้อมหลักฐาน และหน่วยตัดตอนที่ถูกต้อง ครบถ้วน                                         | 100%     | รายเดือน |
| ผบง. P9 - 03 | รับชำระเงินประกันของผู้รับโอน (CAใหม่) รับชำระค่าไฟฟ้า(บิลสุดท้าย) และคืนเงินค้ำประกันการให้ไฟฟ้าให้ผู้โอน<br>- ประทับตราภายในค้ำรอง/ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินแล้วพร้อมส่งกลับค้ำรองคืน | ค้ำรองพร้อมใบแจ้งหนี้ที่ระบุเลขที่ใบเสร็จและประทับตราภายในโดยระบุวันที่ พร้อมชื่อผู้รับเงินที่ถูกต้อง ครบถ้วน | ผบด.         | ร้อยละของค้ำรองพร้อมใบแจ้งหนี้ที่ระบุเลขที่ใบเสร็จและประทับตราภายในโดยระบุวันที่ พร้อมชื่อผู้รับเงิน | 100%     | รายเดือน |

## ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

|                     |         |                                                         |                                                     |                |               |                    |                |
|---------------------|---------|---------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|----------------|---------------|--------------------|----------------|
| รหัส SLA:           | ผบด. P9 | ชื่อ SLA:                                               | การโอนซื้อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน |                |               |                    |                |
| ผู้ให้บริการ        |         | ผบด.                                                    |                                                     |                |               |                    |                |
| SLA ของกระบวนการ:   |         | P9: การโอนซื้อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน | ระยะเวลา                                            | วันที่เริ่มต้น | วันที่สิ้นสุด | วันที่จัดทำ/แก้ไข: | แก้ไขครั้งที่: |
|                     |         |                                                         |                                                     |                |               |                    |                |
| ผู้รับบริการปลายทาง |         |                                                         | ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง                   |                |               |                    |                |
| ผู้ใช้ไฟฟ้า         |         |                                                         | ใบแจ้งค่าไฟฟ้าที่ถูกต้อง ครบถ้วน                    |                |               |                    |                |
|                     |         |                                                         |                                                     |                |               |                    |                |

| รหัส SLA     | บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ                                                                                                                              | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                   | ผู้รับบริการ | ระดับการบริการ                                             | เป้าหมาย | รายงานผล |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------|------------------------------------------------------------|----------|----------|
| ผบด. P9 - 01 | ส่งคำร้องและใบแจ้งหนี้ให้ลูกค้าชำระค่าประกันใหม่                                                                                                         | คำร้องพร้อมใบแจ้งหนี้เงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน   | ผบง.         | ร้อยละของคำร้องพร้อมใบแจ้งหนี้เงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน | 100%     | รายเดือน |
| ผบด. P9 - 02 | ส่งคำร้องและหน่วยตัดตอนให้ผบง. เพื่อดำเนินการออกกฎการชำระบัญชี ปิดใบสั่งงานธุรกิจ , บันทึกหน่วยตัดตอน , สร้างข้อมูลค่านวนค่าไฟฟ้า และสร้างใบแจ้งค่าไฟฟ้า | คำร้องพร้อมหลักฐาน และหน่วยตัดตอนที่ถูกต้อง ครบถ้วน | ผบง.         | ร้อยละของคำร้องพร้อมใบแจ้งหนี้เงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน | 100%     | รายเดือน |
| ผบด. P9 - 03 | ส่งคำร้องและใบแจ้งหนี้ให้ลูกค้าชำระค่าประกันใหม่ของ ผู้รับโอน(CAใหม่) ,รับชำระค่าไฟฟ้า(บิลสุดท้าย) และคืนเงินค่าประกันการใช้ไฟฟ้าให้ผู้โอน               | คำร้องพร้อมใบแจ้งหนี้เงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน   | ผบง.         | ร้อยละของคำร้องพร้อมใบแจ้งหนี้เงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน | 100%     | รายเดือน |

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนการ: P9 กระบวนการการโอนข้อผู้ใช้ไฟฟ้าและเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน

| ผู้ให้บริการ | SLA No. | รหัส SLA     | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                             | จำนวน<br>งาน<br>ทั้งหมดที่ผู้<br>ให้บริการ<br>ส่งมอบ<br>(A) | จำนวน<br>งาน<br>ทั้งหมดที่<br>ผู้รับบริการ<br>ได้รับ<br>(B) | ไม่ได้ผล<br>ตามที่ต้องการ<br>(C) | สาเหตุ<br>(D) |
|--------------|---------|--------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|----------------------------------|---------------|
| ผบด.         | 1       | ผบด. P9 - 01 | ผบง.         | คำร้องพร้อมใบแจ้งหนี้เงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน                                                             |                                                             |                                                             |                                  |               |
| ผบด.         | 2       | ผบด. P9 - 02 | ผบง.         | คำร้องพร้อมหลักฐาน และหน่วยตัดตอนที่ถูกต้อง ครบถ้วน                                                           |                                                             |                                                             |                                  |               |
| ผบด.         | 3       | ผบด. P9 - 03 | ผบง.         | คำร้องพร้อมใบแจ้งหนี้เงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน                                                             |                                                             |                                                             |                                  |               |
| ผบง.         | 1       | ผบง. P9 - 01 | ผบด.         | คำร้องพร้อมใบแจ้งหนี้ที่ระบุเลขที่ใบเสร็จและประทับตราอย่างโดยระบุวันที่ พร้อมชื่อผู้รับเงิน                   |                                                             |                                                             |                                  |               |
| ผบง.         | 2       | ผบง. P9 - 02 | ผบด.         | คำร้องพร้อมหลักฐาน และหน่วยตัดตอนที่ถูกต้อง ครบถ้วน                                                           |                                                             |                                                             |                                  |               |
| ผบง.         | 3       | ผบง. P9 - 03 | ผบด.         | คำร้องพร้อมใบแจ้งหนี้ที่ระบุเลขที่ใบเสร็จและประทับตราอย่างโดยระบุวันที่ พร้อมชื่อผู้รับเงินที่ถูกต้อง ครบถ้วน |                                                             |                                                             |                                  |               |

**สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P10 : กระบวนการการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า**

[illegible]

## สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P10 : กระบวนการการจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า

| ลำดับที่ | กิจกรรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ |      |                                                                                     |           |           |       | เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-------|----------------------------|
|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | ผบด.                       | ผกป. | ผบง.                                                                                | งานธุรการ | ผคล./ผคป. | อื่นๆ |                            |
|          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- แจ้งรายการจ่ายเงินให้พนักงานรับ-จ่ายเงินด้วยเช็คหรือโอนผ่านบัญชีธนาคาร</li> <li>- การจ่ายเงินเป็นเงินสดให้พนักงานรับ-จ่ายเงินสดผ่านบาร์โค้ดที่ระบบ BPM</li> <li>- การจ่ายเงินเป็นเช็ค/โอนผ่านบัญชีธนาคารให้พนักงานรับ-จ่ายเงินด้วยเช็คหรือโอนผ่านบัญชีธนาคาร</li> </ul> |                            |      |  |           |           |       |                            |

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

|                     |                                                             |                                                         |                                   |                                                                  |               |                    |                |
|---------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------|----------------|
| รหัส SLA:           | ผบด. P10                                                    | ชื่อ SLA:                                               | การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า   |                                                                  |               |                    |                |
| ผู้ให้บริการ        |                                                             | ผบด.                                                    |                                   |                                                                  |               |                    |                |
| SLA ของกระบวนการ:   |                                                             | P10: การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                    | ระยะเวลา                          | วันที่เริ่มต้น                                                   | วันที่สิ้นสุด | วันที่จัดทำ/แก้ไข: | แก้ไขครั้งที่: |
|                     |                                                             |                                                         |                                   |                                                                  |               |                    |                |
| ผู้รับบริการปลายทาง |                                                             |                                                         | ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง |                                                                  |               |                    |                |
| ผู้ใช้ไฟฟ้า         |                                                             |                                                         | หลักประกันการใช้ไฟฟ้าถูกต้อง      |                                                                  |               |                    |                |
|                     |                                                             |                                                         |                                   |                                                                  |               |                    |                |
| รหัส SLA            | บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ                                 | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                       | ผู้รับบริการ                      | ระดับการบริการ                                                   | เป้าหมาย      | รายงานผล           |                |
| ผบด. P10 - 01       | ตรวจสอบหลักฐาน/รับคำร้อง<br>- ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน | คำร้องขอคืนเงินประกัน พร้อมเอกสาร<br>หลักฐานผู้ใช้ไฟฟ้า | ผบง.                              | ร้อยละของคำร้องขอคืนเงินประกัน พร้อม<br>เอกสารหลักฐานผู้ใช้ไฟฟ้า | 100%          | รายเดือน           |                |

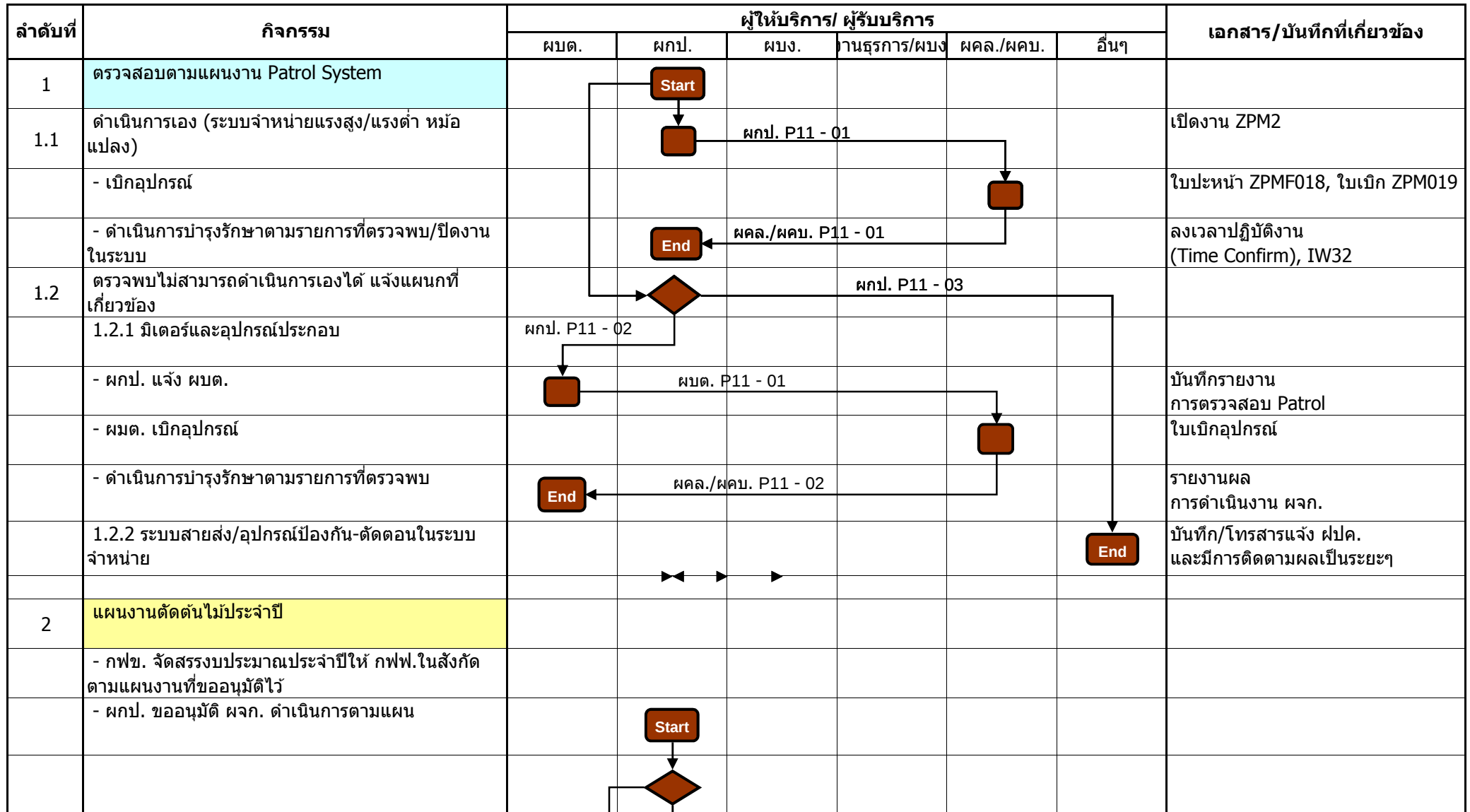
การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนการ: P10 กระบวนการการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า

| ผู้ให้บริการ | SLA No. | รหัส SLA      | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                   | จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้ให้บริการส่งมอบ (A) | จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ (B) | ไม่ได้ผลตามที่ต้องการ (C) | สาเหตุ (D) |
|--------------|---------|---------------|--------------|-----------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|---------------------------|------------|
| ผบด.         | 1       | ผบด. P10 - 01 | ผบง.         | คำร้องขอคืนเงินประกัน พร้อมเอกสารหลักฐานผู้ใช้ไฟฟ้า |                                          |                                          |                           |            |

กรธ. SLA B P10-01

## สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P11 : การบำรุงรักษา



## สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P11 : การบำรุงรักษา

| ลำดับที่ | กิจกรรม                                                                     | ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ |                                                                                      |                                                                                     |                                                                                       |           |       | เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง                                                                             |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          |                                                                             | ผบด.                       | ผกป.                                                                                 | ผบง.                                                                                | งานธุรการ/ผบง.                                                                        | ผดล./ผคบ. | อื่นๆ |                                                                                                        |
| 2.1      | ดำเนินการเอง                                                                |                            |                                                                                      |                                                                                     |                                                                                       |           |       |                                                                                                        |
|          | - ขออนุมัติ ผก. เปิดงาน PM วงเงินไม่เกิน 5000                               |                            |    | ผกป. P11 - 04                                                                       |                                                                                       |           |       |                                                                                                        |
|          | - แจ้ง ผบง. เพื่อบันทึกงบประมาณ                                             |                            |                                                                                      |  |                                                                                       |           |       | ทำบันทึกแจ้งให้<br>ผบง. ลงบันทึกงบประมาณ                                                               |
|          | - ผกป.ทำใบสั่งงาน                                                           |                            |    | ผบง. P11 - 01                                                                       |                                                                                       |           |       | ZPM4, IW31,<br>CRTD                                                                                    |
|          | - ผก. อนุมัติใบสั่งงาน                                                      |                            |    |                                                                                     |                                                                                       |           |       | ZPM4 , IW32,<br>REL                                                                                    |
|          | - ดำเนินการแล้วเสร็จ พร้อมเคลียร์ค่าใช้จ่ายและปิดงานในระบบ                  |                            |    |                                                                                     |                                                                                       |           |       | ZPM4, IW32,<br>TECO, CLSD                                                                              |
| 2.2      | จ้างเหมา (แรงงาน)                                                           |                            |                                                                                      |                                                                                     |                                                                                       |           |       |                                                                                                        |
|          | 2.2.1 ขออนุมัติจ้างเหมา, จัดทำใบ PR, เปิดงานในระบบ PM (IW31-จ้างเหมา)       |                            |  | ผกป. P11 - 05                                                                       |                                                                                       |           |       | ZPM4, IW31,<br>REL, แผนตัดต้นไม้, มาตรฐานการตัด<br>ต้นไม้, ใบเสนอราคา พร้อม<br>รายละเอียดการปฏิบัติงาน |
|          | 2.2.2 แจ้ง งานธุรการ จัดทำใบ PO                                             |                            |                                                                                      |                                                                                     |  |           |       | อนุมัติจ้างเหมา,<br>สัญญาจ้าง, ใบ PM (ZPM4)                                                            |
|          | 2.2.3 จัดทำสัญญาจ้าง, แจ้งผู้รับเหมาดำเนินการ พร้อมเรียกเก็บเงินประกันผลงาน |                            |  | ธก. P11 - 01                                                                        |                                                                                       |           |       | อนุมัติจ้างเหมา,<br>สัญญาจ้าง, ใบ PR, ใบ PO, ใบ PM<br>(ZPM4)                                           |
|          | 2.2.4 ตรวจสอบงานจ้าง                                                        |                            |  | ผกป. P11 - 06                                                                       |                                                                                       |           |       |                                                                                                        |
|          | - ผู้รับเหมาแจ้งส่งมอบงาน                                                   |                            |                                                                                      |                                                                                     |                                                                                       |           |       |                                                                                                        |

### สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P11 : การบำรุงรักษา

| ลำดับที่ | กิจกรรม                                                                                     | ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ |                                                                                      |                                                                                     |                                                                                     |           |       | เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง                    |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------|-----------------------------------------------|
|          |                                                                                             | ผบด.                       | ผกป.                                                                                 | ผบง.                                                                                | งานธุรการ/ผบง                                                                       | ผดล./ผคบ. | อื่นๆ |                                               |
|          | - ผกป. ตรวจสอบเบื้องต้น (ผู้ควบคุมงาน) พร้อมเสนอ ผกก. แจ้งคณะกรรมการฯ                       |                            |                                                                                      |                                                                                     |                                                                                     |           |       |                                               |
|          | - <u>ผกป. แจ้งคณะกรรมการตรวจรับงานจ้าง</u>                                                  |                            |                                                                                      |                                                                                     |                                                                                     |           |       |                                               |
|          | 2.2.5 งานธุรการ ตรวจสอบเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย และตั้งหนี้ AP พร้อมขออนุมัติจ่ายเงินผู้รับจ้าง  |                            |                                                                                      | ธก. P11 - 02                                                                        |  |           |       | บันทึกตรวจรับงาน<br>จากคณะกรรมการตรวจรับงาน   |
|          | 2.2.6 ผบง. จ่ายเงินให้ผู้รับจ้าง พร้อมจัดส่งสำเนาการจ้างตัดต้นไม่ทั้งหมดให้ ผบป. สรุปปิดงาน |                            |                                                                                      |  |                                                                                     |           |       | เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน          |
|          | 2.2.7 ผกป. สรุปปิดงานในระบบ PM                                                              |                            |    | ผบง. P11 - 02                                                                       |                                                                                     |           |       | สำเนาการจ้างตัดต้นไม่, ZPM4, IW32, TECO, CLSD |
| 3        | แผนงานบำรุงรักษาระบบจำหน่ายแรงสูง/แรงต่ำ หม้อแปลง (ของ กฟล.) ประจำปี                        |                            |                                                                                      |                                                                                     |                                                                                     |           |       |                                               |
|          | - กฟข. จัดสรรงบประมาณประจำปีให้ กฟฟ.ในสังกัดตามแผนงานที่ขออนุมัติไว้                        |                            |                                                                                      |                                                                                     |                                                                                     |           |       |                                               |
|          | - กฟข. กำหนดจำนวนหม้อแปลงและจัดสรรงบประมาณประจำปีให้ กฟฟ.ในสังกัด                           |                            |                                                                                      |                                                                                     |                                                                                     |           |       |                                               |
|          | - สำรวจ วัดโหลด ขออนุมัติ ผกก. ดำเนินการตามแผน                                              |                            |                                                                                      |                                                                                     |                                                                                     |           |       |                                               |
|          |                                                                                             |                            |  |                                                                                     |                                                                                     |           |       |                                               |
|          |                                                                                             |                            |  |                                                                                     |                                                                                     |           |       |                                               |
| 3.1      | ดำเนินการเอง                                                                                |                            |  | ผกป. P11 - 07                                                                       |                                                                                     |           |       | ZPM4, IW32                                    |
|          | - ประกาศดับไฟฟ้าเพื่อบำรุงรักษาระบบจำหน่าย, หม้อแปลง ล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วันทำการ           |                            |                                                                                      |                                                                                     |                                                                                     |           |       |                                               |

### สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P11 : การบำรุงรักษา

| ลำดับที่ | กิจกรรม                                                                     | ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ |                                                                                      |      |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                       | เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง                                                                 |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
|          |                                                                             | ผบด.                       | ผกป.                                                                                 | ผบง. | งานธุรการ/ผบง                                                                       | ผคด./ผคบ.                                                                           | อื่นๆ                                                                                 |                                                                                            |
|          | - เบิกอุปกรณ์                                                               |                            |                                                                                      |      |                                                                                     |  |                                                                                       | ZPM018, ZPM019,                                                                            |
|          | - ดำเนินการบำรุงรักษาตามแผน/ปีดงานในระบบ พร้อมบันทึกประวัติหม้อแปลง TFMIDX  |                            |    |      |                                                                                     | ผคด./ผคบ. P11 - 03                                                                  |                                                                                       | ลงเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm),<br>TECO, CLSD, สรุปรายงาน มป.4                            |
| 3.2      | จ้างเหมา (แรงงาน)                                                           |                            |                                                                                      |      |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                       |                                                                                            |
|          | 3.2.1 ขออนุมัติจ้างเหมา, จัดทำใบ PR, เปิดงานในระบบ PM (IW31-จ้างเหมา)       |                            |    |      |                                                                                     | ผกป. P11 - 08                                                                       |                                                                                       | ZPM4, IW31,<br>REL, แผนบำรุงรักษาหม้อแปลง, ใบ<br>เสนอราคา พร้อมรายละเอียดการ<br>ปฏิบัติงาน |
|          | 3.2.2 แจ้ง งานธุรการ จัดทำใบ PO                                             |                            |                                                                                      |      |  | รท. P11 - 03                                                                        |                                                                                       | อนุมัติจ้างเหมา,<br>สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบ PM (ZPM4)                                         |
|          | 3.2.3 เบิกอุปกรณ์                                                           |                            |   |      |                                                                                     | ผกป. P11 - 09                                                                       |                                                                                       | อนุมัติจ้างเหมา,<br>สัญญาจ้าง, ใบ PR, ใบ PO, ใบ PM<br>(ZPM4)                               |
|          | จ่ายอุปกรณ์                                                                 |                            |                                                                                      |      |                                                                                     | ผคด./ผคบ. P11 - 04                                                                  |  | ZPM018, ZPM019                                                                             |
|          | 3.2.4 จัดทำสัญญาจ้าง, แจ้งผู้รับเหมาดำเนินการ พร้อมเรียกเก็บเงินประกันผลงาน |                            |  |      |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                       | อนุมัติจ้างเหมา,<br>สัญญาจ้าง, ใบ PR, ใบ PM (ZPM4)                                         |
|          | 3.2.5 ตรวจรับงานจ้าง                                                        |                            |  |      |                                                                                     | ผกป. P11 - 10                                                                       |                                                                                       |                                                                                            |
|          | - ผู้รับเหมาแจ้งส่งมอบงาน                                                   |                            |                                                                                      |      |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                       |                                                                                            |
|          | - ผกป. ตรวจสอบเบื้องต้น (ผู้ควบคุมงาน) พร้อมเสนอ ผจก. แจ้งคณะกรรมการฯ       |                            |                                                                                      |      |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                       | ลงเวลาปฏิบัติงาน<br>(Time Confirm)                                                         |

### สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P11 : การบำรุงรักษา

| ลำดับที่ | กิจกรรม                                                                                              | ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ                                                          |                                                                                    |                                                                                     |                                                                                       |           |       | เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง                                                              |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
|          |                                                                                                      | ผบด.                                                                                | ผกป.                                                                               | ผบง.                                                                                | งานธุรการ/ผบง.                                                                        | ผดล./ผดบ. | อื่นๆ |                                                                                         |
|          | - ผกป. แจ้งคณะกรรมการตรวจรับงานจ้าง                                                                  |                                                                                     |                                                                                    |                                                                                     |                                                                                       |           |       |                                                                                         |
|          | 3.2.6 งานธุรการ ตรวจสอบเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย และตั้งหนี้ AP พร้อมขออนุมัติจ่ายเงินผู้รับจ้าง           |                                                                                     |                                                                                    | ธก. P11 - 04                                                                        |    |           |       | บันทึกตรวจรับงาน<br>จากคณะกรรมการตรวจรับงาน                                             |
|          | 3.2.7 ผบง. จ่ายเงินให้ผู้รับจ้าง พร้อมจัดส่งสำเนาการจ้างบำรุงรักษาให้ ผบป. สรุปปิดงาน                |                                                                                     |                                                                                    |  |                                                                                       |           |       | เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน                                                    |
|          | 3.2.8 ผกป. สรุปปิดงานในระบบ PM                                                                       |                                                                                     |                                                                                    | ผบง. P11 - 03                                                                       |                                                                                       |           |       | TECO, CLSD สรุปรายงานการ<br>จ่ายเงินค่าจ้าง                                             |
|          |                                                                                                      |                                                                                     |  |                                                                                     |                                                                                       |           |       |                                                                                         |
| 4        | แผนงานบำรุงรักษามีเตอร์ประจำปี (งบลงทุน)                                                             |                                                                                     |                                                                                    |                                                                                     |                                                                                       |           |       |                                                                                         |
|          | - กฟข. จัดสรรงบประมาณประจำปีให้ กฟฟ.ในสังกัด<br>ตามแผนงานที่ขออนุมัติไว้                             |                                                                                     |                                                                                    |                                                                                     |                                                                                       |           |       |                                                                                         |
|          | ขออนุมัติ ผก. ดำเนินการตามแผน                                                                        |                                                                                     |                                                                                    |                                                                                     |                                                                                       |           |       |                                                                                         |
|          |                                                                                                      |    |                                                                                    |                                                                                     |                                                                                       |           |       |                                                                                         |
|          |                                                                                                      |   |                                                                                    |                                                                                     |                                                                                       |           |       |                                                                                         |
| 4.1      | ดำเนินการเอง (งบลงทุน)                                                                               |                                                                                     |                                                                                    |                                                                                     |                                                                                       |           |       |                                                                                         |
|          | - เปิดงานใน WBS (CJ20N)                                                                              |                                                                                     |                                                                                    |                                                                                     |                                                                                       |           |       | ZPSI002                                                                                 |
|          |                                                                                                      |  |                                                                                    |                                                                                     |                                                                                       |           |       |                                                                                         |
|          | - ขออนุมัติ ผก. เปิดงาน (REL)                                                                        |                                                                                     |                                                                                    |                                                                                     |                                                                                       |           |       | ZPSR004                                                                                 |
|          |                                                                                                      |  |                                                                                    |                                                                                     |                                                                                       |           |       |                                                                                         |
|          | - หลังจากอนุมัติแล้ว ผบด. ส่งใบประมาณการ<br>ค่าใช้จ่ายหน่วยงานให้ ผบง. เพื่อเตรียมบันทึก<br>งบประมาณ |                                                                                     |                                                                                    |                                                                                     |                                                                                       |           |       | ZPSR005 และเมื่อบันทึกงบประมาณ<br>เสร็จ ผบป. แจ้งผลการบันทึก<br>งบประมาณ กลับมาที่ ผบด. |
|          |                                                                                                      |                                                                                     |                                                                                    |                                                                                     |  |           |       |                                                                                         |
|          | - เบิกอุปกรณ์                                                                                        |                                                                                     |                                                                                    |                                                                                     |                                                                                       |           |       | ZPSF009 (ใบจอง)                                                                         |
|          |                                                                                                      |  |                                                                                    |                                                                                     |                                                                                       |           |       |                                                                                         |

## สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P11 : การบำรุงรักษา

| ลำดับที่ | กิจกรรม                                                                            | ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ                                                          |      |                    |                                                                                       |                                                                                       |       | เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง                                                      |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-------|---------------------------------------------------------------------------------|
|          |                                                                                    | ผบด.                                                                                | ผกป. | ผบง.               | งานธุรการ/ผบง.                                                                        | ผคด./ผคป.                                                                             | อื่นๆ |                                                                                 |
|          | - จ่ายอุปกรณ์                                                                      |                                                                                     |      | ผคด./ผคป. P11 - 05 |                                                                                       |    |       |                                                                                 |
|          | - ดำเนินการบำรุงรักษาตามแผนที่ประมาณการไว้,                                        |    |      |                    |                                                                                       |                                                                                       |       | CN25, KB31N ผู้ควบคุมงานลงเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm)                         |
|          | - ดำเนินการแล้วเสร็จ เบิกค่าใช้จ่าย ปิดงานทางด้านเทคนิค                            |    |      |                    |                                                                                       |                                                                                       |       | สร้างอุปกรณ์หลัก, TECO ในระบบ                                                   |
|          | - ส่ง ผบง. ปิดงานทางด้านบัญชี (F2) และขึ้นบัญชีทรัพย์สิน (F4)                      |                                                                                     |      | ผบด. P11 - 04      |                                                                                       |    |       | ส่งปิด กส.3 (ZPSR018) CLSD                                                      |
| 4.2      | จ้างเหมา (แรงงาน)                                                                  |                                                                                     |      |                    |                                                                                       |                                                                                       |       |                                                                                 |
|          | เปิดงานใน WBS (CJ20N)                                                              |    |      |                    |                                                                                       |                                                                                       |       | ZPSI002                                                                         |
|          | - ขออนุมัติ ผก. เปิดงาน (REL)                                                      |    |      | ผบด. P11 - 05      |                                                                                       |                                                                                       |       | ZPSR004                                                                         |
|          | - หลังจากอนุมัติแล้ว ผบด.ส่งใบประมาณการค่าใช้จ่ายหน้างานให้ ผบง. เพื่อดังงงบประมาณ |                                                                                     |      | ผบง. P11 - 05      |   |                                                                                       |       | ZPSR005 และเมื่อบันทึกงบประมาณเสร็จ ผบป. แจ้งผลการบันทึกงบประมาณ กลับมาที่ ผบด. |
|          | 4.2.1 ขออนุมัติจ้างเหมา, จัดทำใบ PR, เปิดงานในระบบ PM (IW31-จ้างเหมา)              |  |      |                    | ผบด. P11 - 06                                                                         |                                                                                       |       |                                                                                 |
|          | 4.2.2 แจ้ง งานธุรการ จัดทำใบ PO                                                    |                                                                                     |      |                    |  |                                                                                       |       | อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR                                               |
|          | 4.2.3 เบิกอุปกรณ์                                                                  |  |      |                    | ธก. P11 - 05                                                                          |                                                                                       |       | ใบ PO                                                                           |
|          | จ่ายอุปกรณ์                                                                        |                                                                                     |      | ผบด. P11 - 07      |                                                                                       |  |       | ZPSF009 (ใบจอง)                                                                 |
|          | 4.2.4 จัดทำสัญญาจ้าง, แจ้งผู้รับเหมาดำเนินการพร้อมกับเรียกเก็บเงินประกันผลงาน      |  |      |                    |                                                                                       | ผคด./ผคป. P11 - 06                                                                    |       | ผู้ควบคุมงานลงเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm) CN25, KB31N                         |

**สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P11 : การบำรุงรักษา**

| ลำดับที่ | กิจกรรม                                                                                    | ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ                                                        |      |      |               |              |       | เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง                                          |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------|------|---------------|--------------|-------|---------------------------------------------------------------------|
|          |                                                                                            | ผบด.                                                                              | ผกป. | ผบง. | งานธุรการ/ผบง | ผดล./ผคบ.    | อื่นๆ |                                                                     |
|          | 4.2.5 ตรวจรับงานจ้าง                                                                       |  |      |      |               |              |       |                                                                     |
|          | - ผู้รับเหมาแจ้งส่งมอบงาน                                                                  |                                                                                   |      |      |               |              |       |                                                                     |
|          | - ผบด. ตรวจสอบเบื้องต้น (ผู้ควบคุมงานจ้าง) พร้อมดีตรา และเสนอ ผก. แจ้งคณะกรรมการฯ          |                                                                                   |      |      |               |              |       | ผู้ควบคุมงาน<br>ลงเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm)                     |
|          | - <u>ผบด. แจ้งคณะกรรมการตรวจรับงานจ้าง</u>                                                 |                                                                                   |      |      |               |              |       |                                                                     |
|          | 4.2.6 งานธุรการ ตรวจสอบเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย และตั้งหนี้ AP พร้อมขออนุมัติจ่ายเงินผู้รับจ้าง |                                                                                   |      |      | ผบด. P11 - 08 |              |       | บันทึกตรวจรับงาน<br>จากคณะกรรมการตรวจรับงาน                         |
|          | 4.2.7 ผบง. จ่ายเงินให้ผู้รับจ้าง พร้อมจัดส่งสำเนาการจ้างเหมาบำรุงรักษาให้ ผบด.สรุปปิดงาน   |                                                                                   |      |      |               | ธก. P11 - 06 |       | เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน                                |
|          | 4.2.8 ผบด. สรุปปิดแฟ้มงานในระบบ PS                                                         |  |      |      |               |              |       | ส่งปิด กส.3 (ZPSR018) พร้อมใบ<br>สร้างอุปกรณ์หลัก ,สำเนาใบสำคัญจ่าย |
|          | 4.2.9 ผบง. ปิดงานทางด้านบัญชี (F2), CLSD และขึ้นบัญชีทรัพย์สิน (F4),                       |                                                                                   |      |      | ผบด. P11 - 09 |              |       | แฟ้มงานกส.3 (ZPSR018) พร้อมใบ<br>สร้างอุปกรณ์หลัก                   |
|          |                                                                                            |                                                                                   |      |      | End           |              |       |                                                                     |

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

|                                   |                                                          |                                                                               |                                   |                                                                                        |                |               |                    |                |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------|--------------------|----------------|
| รหัส SLA:                         | ผกป. P11                                                 | ชื่อ SLA:                                                                     | การบำรุงรักษา                     |                                                                                        |                |               |                    |                |
| ผู้ให้บริการ                      | แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ                                |                                                                               |                                   |                                                                                        |                |               |                    |                |
| SLA ของกระบวนการ:                 |                                                          |                                                                               | P11: การบำรุงรักษา                | ระยะเวลา                                                                               | วันที่เริ่มต้น | วันที่สิ้นสุด | วันที่จัดทำ/แก้ไข: | แก้ไขครั้งที่: |
|                                   |                                                          |                                                                               |                                   |                                                                                        |                |               | 22-มิ.ย.-53        |                |
| ผู้รับบริการปลายทาง               |                                                          |                                                                               | ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง |                                                                                        |                |               |                    |                |
| ผคค./ผคบ., ผมด., ผบป., ผบท., กฟข. |                                                          |                                                                               |                                   |                                                                                        |                |               |                    |                |
|                                   |                                                          |                                                                               |                                   |                                                                                        |                |               |                    |                |
| รหัส SLA                          | บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ                              | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                             | ผู้รับบริการ                      | ระดับการบริการ                                                                         | เป้าหมาย       | รายงานผล      |                    |                |
|                                   | 1. ตรวจสอบตามแผนงาน Patrol System                        |                                                                               |                                   |                                                                                        |                |               |                    |                |
|                                   | 1.1 ดำเนินการเอง                                         |                                                                               |                                   |                                                                                        |                |               |                    |                |
| ผกป. P11 - 01                     | 1.1.1 เบิกอุปกรณ์                                        | ใบเบิก ZPM019 ที่ถูกต้อง ครบถ้วน                                              | ผคค./ผคบ.                         | ร้อยละของใบเบิกอุปกรณ์ ZPM 019 ที่ถูกต้อง ครบถ้วน                                      | 100%           | รายเดือน      |                    |                |
|                                   | 1.2 ตรวจพบไม่สามารถดำเนินการเองได้ แจ้งแผนกที่เกี่ยวข้อง |                                                                               |                                   |                                                                                        |                |               |                    |                |
| ผกป. P11 - 02                     | 1.2.1 มิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ                            | บันทึกรายงานการตรวจสอบ Patrol Meter ที่ถูกต้องครบถ้วน                         | ผบด.                              | ร้อยละของบันทึกรายงานการตรวจสอบ Patrol Meter ที่ถูกต้องครบถ้วน                         | 100%           | รายเดือน      |                    |                |
| ผกป. P11 - 03                     | 1.2.2 ระบบสายส่ง/อุปกรณ์ป้องกัน-ตัดตอนในระบบจำหน่าย      | บันทึกแจ้ง กฟข. ที่ถูกต้อง ครบถ้วน                                            | กฟข.                              | ร้อยละของบันทึกแจ้ง กฟข. ที่ถูกต้อง ครบถ้วน                                            | 100%           | รายเดือน      |                    |                |
|                                   | 2. แผนงานตัดต้นไม้ประจำปี                                |                                                                               |                                   |                                                                                        |                |               |                    |                |
|                                   | 2.1 กรณีดำเนินการเอง                                     |                                                                               |                                   |                                                                                        |                |               |                    |                |
| ผกป. P11 - 04                     | 2.1.1 แจ้ง ผบป.เพื่อตั้งงบประมาณ                         | บันทึกการขอตั้งงบประมาณที่ถูกต้อง ครบถ้วน                                     | ผบง.                              | ร้อยละของบันทึกการขอตั้งงบประมาณที่ถูกต้องครบถ้วน                                      | 100%           | รายเดือน      |                    |                |
|                                   | 2.2 กรณีจ้างเหมา                                         |                                                                               |                                   |                                                                                        |                |               |                    |                |
| ผกป. P11 - 05                     | 2.2.1 แจ้ง ผบท. จัดทำใบ PO                               | เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR, ZPM4, IW31, REL) | ธก.                               | ร้อยละของเอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR, ZPM4, IW31, REL) | 100%           | รายเดือน      |                    |                |

|               |                                                                                       |                                                                                                                           |           |                                                                                                                                    |      |          |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------|
| ผกป. P11 - 06 | 2.2.2 ส่ง ผบห.ตรวจสอบเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย และดัชนี AP พร้อมขออนุมัติจ่ายเงินผู้รับจ้าง | เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบส่งมอบงานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของกรรมการตรวจรับงานจ้าง) | ธก.       | ร้อยละของเอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบส่งมอบงานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของกรรมการตรวจรับงานจ้าง) | 100% | รายเดือน |
|               | 3. แผนงานบำรุงรักษาระบบจำหน่ายแรงสูง/แรงต่ำ หม้อแปลง                                  |                                                                                                                           |           |                                                                                                                                    |      |          |
|               | 3.1 ดำเนินการเอง                                                                      |                                                                                                                           |           |                                                                                                                                    |      |          |
| ผกป. P11 - 07 | 3.1 เบิกอุปกรณ์ (ถ้ามี)                                                               | ใบเบิก ZPM019 ที่ถูกต้อง ครบถ้วน                                                                                          | ผคส./ผคบ. | ร้อยละของใบเบิกอุปกรณ์ ZPM 019 ที่ถูกต้อง ครบถ้วน                                                                                  | 100% | รายเดือน |
|               | 3.2 จ้างเหมา                                                                          |                                                                                                                           |           |                                                                                                                                    |      |          |
| ผกป. P11 - 08 | 3.2.1 แจ่ง ผบห. จัดทำใบ PO                                                            | เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR, ZPM4, IW31, REL)                                             | ธก.       | ร้อยละของเอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR, ZPM4, IW31, REL)                                             | 100% | รายเดือน |
| ผกป. P11 - 09 | - เบิกอุปกรณ์ (ถ้ามี)                                                                 | ใบเบิก ZPM019 ที่ถูกต้อง ครบถ้วน                                                                                          | ผคส./ผคบ. | ร้อยละของใบเบิกอุปกรณ์ ZPM 019 ที่ถูกต้อง ครบถ้วน                                                                                  | 100% | รายเดือน |
| ผกป. P11 - 10 | 3.2.2 ส่ง ผบห.ตรวจสอบเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย และดัชนี AP พร้อมขออนุมัติจ่ายเงินผู้รับจ้าง | เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบส่งมอบงานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของกรรมการตรวจรับงานจ้าง) | ธก.       | ร้อยละของเอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบส่งมอบงานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของกรรมการตรวจรับงานจ้าง) | 100% | รายเดือน |

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

|                   |                         |                    |               |                |               |                    |                |
|-------------------|-------------------------|--------------------|---------------|----------------|---------------|--------------------|----------------|
| รหัส SLA:         | ผคด./ผคบ. P11           | ชื่อ SLA:          | การบำรุงรักษา |                |               |                    |                |
| ผู้ให้บริการ      | แผนกคลังหลัก/คลังบริการ |                    |               |                |               |                    |                |
| SLA ของกระบวนการ: |                         | P11: การบำรุงรักษา | ระยะเวลา      | วันที่เริ่มต้น | วันที่สิ้นสุด | วันที่จัดทำ/แก้ไข: | แก้ไขครั้งที่: |
|                   |                         |                    |               |                |               | 22-มิ.ย.-53        |                |

|                     |                                       |
|---------------------|---------------------------------------|
| ผู้รับบริการปลายทาง | ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง     |
| ผปบ., ผมด.          | ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ที่ถูกต้องครบถ้วน |
|                     |                                       |

| รหัส SLA           | บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ                                              | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                     | ผู้รับบริการ | ระดับการบริการ                                 | เป้าหมาย | รายงานผล |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--------------|------------------------------------------------|----------|----------|
|                    | 1. ตรวจสอบตามแผนงาน Patrol System                                        |                                       |              |                                                |          |          |
| ผคล./ผคบ. P11 - 01 | 1.1 จ่ายอุปกรณ์ (กรณี ผปบ. ดำเนินการเอง)                                 | ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ที่ถูกต้องครบถ้วน | ผปบ.         | ร้อยละของใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ที่ถูกต้องครบถ้วน | 100%     | รายเดือน |
| ผคล./ผคบ. P11 - 02 | 1.2 จ่ายอุปกรณ์ (กรณี ผปบ. ไม่สามารถดำเนินการเองได้)                     | ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ที่ถูกต้องครบถ้วน | ผมด.         | ร้อยละของใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ที่ถูกต้องครบถ้วน | 100%     | รายเดือน |
|                    | 2. แผนงานบำรุงรักษาระบบจำหน่ายแรงสูง/แรงต่ำ, หม้อแปลง (ของ กฟภ.) ประจำปี |                                       |              |                                                |          |          |
| ผคล./ผคบ. P11 - 03 | 2.1 ดำเนินการเอง เบิกจ่ายอุปกรณ์ - (ถ้ามี)                               | ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ที่ถูกต้องครบถ้วน | ผปบ.         | ร้อยละของใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ที่ถูกต้องครบถ้วน | 100%     | รายเดือน |
| ผคล./ผคบ. P11 - 04 | 2.2 จ้างเหมา เบิกจ่ายอุปกรณ์ - (ถ้ามี)                                   | ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ที่ถูกต้องครบถ้วน | ผปบ.         | ร้อยละของใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ที่ถูกต้องครบถ้วน | 100%     | รายเดือน |
|                    | 3. แผนงานบำรุงรักษามีเตอร์ประจำปี                                        |                                       |              |                                                |          |          |
| ผคล./ผคบ. P11 - 05 | 3.1 ดำเนินการเอง เบิกจ่ายอุปกรณ์ - (ถ้ามี)                               | ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ที่ถูกต้องครบถ้วน | ผมด.         | ร้อยละของใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ที่ถูกต้องครบถ้วน |          |          |
| ผคล./ผคบ. P11 - 06 | 3.2 จ้างเหมา เบิกจ่ายอุปกรณ์ - (ถ้ามี)                                   | ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ที่ถูกต้องครบถ้วน | ผมด.         | ร้อยละของใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ที่ถูกต้องครบถ้วน | 100%     | รายเดือน |

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

|                   |           |                    |                                 |                |               |                    |                |
|-------------------|-----------|--------------------|---------------------------------|----------------|---------------|--------------------|----------------|
| รหัส SLA:         | ธก. P11   | ชื่อ SLA:          | การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า |                |               |                    |                |
| ผู้ให้บริการ      | งานธุรการ |                    |                                 |                |               |                    |                |
| SLA ของกระบวนการ: |           | P11: การบำรุงรักษา | ระยะเวลา                        | วันที่เริ่มต้น | วันที่สิ้นสุด | วันที่จัดทำ/แก้ไข: | แก้ไขครั้งที่: |
|                   |           |                    |                                 |                |               | 22-มิ.ย.-53        |                |

|                     |                                   |
|---------------------|-----------------------------------|
| ผู้รับบริการปลายทาง | ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง |
| ผบป., ผบป., ผมด.    | ใบ PO ที่ถูกต้อง ครบถ้วน          |
|                     |                                   |

| รหัส SLA     | บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ                                             | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                | ผู้รับบริการ | ระดับการบริการ                                                               | เป้าหมาย | รายงานผล |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|
|              | 1. แผนงานตัดต้นไม้ประจำปี (กรณีจ้างเหมา)                                |                                                  |              |                                                                              |          |          |
| ธก. P11 - 01 | 1.1 จัดทำเอกสาร PO                                                      | ใบ PO ที่ถูกต้อง ครบถ้วน                         | ผกป.         | ร้อยละของใบ PO ที่ถูกต้อง ครบถ้วน                                            | 100%     | รายเดือน |
| ธก. P11 - 02 | 1.2 เบิกจ่ายเงินค่าจ้าง                                                 | เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน, ดั้งนี้ AP | ผกป.         | ร้อยละของเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน, ดั้งนี้ AP ที่ถูกต้อง ครบถ้วน | 100%     | รายเดือน |
|              | 2. แผนงานบำรุงรักษาระบบจำหน่ายแรงสูง/แรงต่ำ หม้อแปลง (ของ กฟภ.) ประจำปี |                                                  |              |                                                                              |          |          |
| ธก. P11 - 03 | 1.1 จัดทำเอกสาร PO                                                      | ใบ PO ที่ถูกต้อง ครบถ้วน                         | ผกป.         | ร้อยละของใบ PO ที่ถูกต้อง ครบถ้วน                                            | 100%     | รายเดือน |
| ธก. P11 - 04 | 1.2 เบิกจ่ายเงินค่าจ้าง                                                 | เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน, ดั้งนี้ AP | ผบง.         | ร้อยละของเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน, ดั้งนี้ AP ที่ถูกต้อง ครบถ้วน | 100%     | รายเดือน |
|              | 3. แผนงานบำรุงรักษามีเตอร์ประจำปี (งบลงทุน)                             |                                                  |              |                                                                              |          |          |
|              | 3.1 กรณีจ้างเหมา                                                        |                                                  |              |                                                                              |          |          |
| ธก. P11 - 05 | 3.1.1 จัดทำเอกสาร PO                                                    | ใบ PO ที่ถูกต้อง ครบถ้วน                         | ผมด.         | ร้อยละของใบ PO ที่ถูกต้อง ครบถ้วน                                            | 100%     | รายเดือน |
| ธก. P11 - 06 | 3.1.2 เบิกจ่ายเงินค่าจ้าง                                               | เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน, ดั้งนี้ AP | ผบง.         | ร้อยละของเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน, ดั้งนี้ AP ที่ถูกต้อง ครบถ้วน | 100%     | รายเดือน |

## ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

|                   |                     |                    |               |                |               |                |                |
|-------------------|---------------------|--------------------|---------------|----------------|---------------|----------------|----------------|
| รหัส SLA:         | ผบง. P11            | ชื่อ SLA:          | การบำรุงรักษา |                |               |                |                |
| ผู้ให้บริการ      | แผนกบัญชีและการเงิน |                    |               |                |               |                |                |
| SLA ของกระบวนการ: |                     | P11: การบำรุงรักษา | ระยะเวลา      | วันที่เริ่มต้น | วันที่สิ้นสุด | ที่จัดทำ/แก้ไข | แก้ไขครั้งที่: |
|                   |                     |                    |               |                |               |                |                |

|                     |  |                                   |  |  |  |  |  |
|---------------------|--|-----------------------------------|--|--|--|--|--|
| ผู้รับบริการปลายทาง |  | ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง |  |  |  |  |  |
| ผบป., ผมด.          |  | รายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง          |  |  |  |  |  |
|                     |  |                                   |  |  |  |  |  |

| รหัส SLA      | บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ                                                               | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                        | ผู้รับบริการ | ระดับการบริการ                      | เป้าหมาย | รายงานผล |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------|-------------------------------------|----------|----------|
|               | <b>1. แผนงานตัดต้นไม้ประจำปี</b>                                                          |                                                          |              |                                     |          |          |
|               | (กรณีดำเนินการเอง)                                                                        |                                                          |              |                                     |          |          |
| ผบง. P11 - 01 | - ดำเนินการลงงบประมาณ และ<br>แจ้งผลให้ ผบป. ทราบ                                          | การแจ้งผลการลงงบประมาณที่ทัน<br>ตามกำหนดเวลา ภายใน 1 วัน | ผกป.         | ร้อยละของการแจ้งผลการบันทึกงบประมาณ | 100%     | รายเดือน |
|               | ภาคใต้ ผบป. ดำเนินการเอง                                                                  |                                                          |              |                                     |          |          |
|               | (กรณีจ้างเหมา)                                                                            |                                                          |              |                                     |          |          |
| ผบง. P11 - 02 | - ใบสรุปการจ่ายเงินจ้างเหมา<br>ตัดต้นไม้ม                                                 | รายงานการจ่ายเงินค่าจ้างที่<br>ดำเนินการแล้วเสร็จ        | ผกป.         | ร้อยละของการแจ้งผลการบันทึกงบประมาณ | 100%     | รายเดือน |
|               | <b>2. แผนงานบำรุงรักษาระบบ<br/>จำหน่ายแรงสูง/แรงต่ำ, หม้อ<br/>แปลง (ของ กฟภ.) ประจำปี</b> |                                                          |              |                                     |          |          |
| ผบง. P11 - 03 | - ใบสรุปการจ่ายเงินจ้างเหมา<br>บำรุงรักษาระบบจำหน่ายแรงสูง/                               | รายงานการจ่ายเงินค่าจ้างที่<br>ดำเนินการแล้วเสร็จ        | ผกป.         | ร้อยละของรายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง   | 100%     | รายเดือน |
|               | <b>3. แผนงานบำรุงรักษามีเตอร์<br/>ประจำปี</b>                                             | รายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง                                 |              |                                     |          |          |
|               | (กรณีดำเนินการเอง-งบลงทุน)                                                                |                                                          |              |                                     |          |          |
| ผบง. P11 - 04 | - ดำเนินการบันทึกงบประมาณ<br>และแจ้งผลให้ ผมด. ทราบ                                       | การแจ้งผลการบันทึกงบประมาณที่<br>ทันตามกำหนดเวลา         | ผมด.         | ร้อยละของการแจ้งผลการบันทึกงบประมาณ | 100%     | รายเดือน |
|               | (กรณีจ้างเหมา-งบลงทุน)                                                                    |                                                          |              |                                     |          |          |

|               |                                                     |                                                  |      |                                     |      |          |
|---------------|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------|-------------------------------------|------|----------|
| ผบง. P11 - 05 | - ดำเนินการบันทึกงบประมาณ<br>และแจ้งผลให้ ผมด. ทราบ | การแจ้งผลการบันทึกงบประมาณที่<br>ทันตามกำหนดเวลา | ผมด. | ร้อยละของการแจ้งผลการบันทึกงบประมาณ | 100% | รายเดือน |
| ผบง. P11 - 06 | - ใบสรุปการจ่ายเงินจ้างเหมา<br>บำรุงมีเตอร์         | รายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง                         | ผมด. | ร้อยละของรายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง   | 100% | รายเดือน |

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

| รหัส SLA:           | ผบด. P11                                                           | ชื่อ SLA:                                                                              | การบำรุงรักษา                     |                                                                           |               |                    |                |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------|----------------|
| ผู้ให้บริการ        | แผนกบริการลูกค้าและการตลาด                                         |                                                                                        |                                   |                                                                           |               |                    |                |
| SLA ของกระบวนการ:   |                                                                    | P11: การบำรุงรักษา                                                                     | ระยะเวลา                          | วันที่เริ่มต้น                                                            | วันที่สิ้นสุด | วันที่จัดทำ/แก้ไข: | แก้ไขครั้งที่: |
|                     |                                                                    |                                                                                        |                                   |                                                                           |               |                    |                |
| ผู้รับบริการปลายทาง |                                                                    |                                                                                        | ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง |                                                                           |               |                    |                |
|                     |                                                                    |                                                                                        |                                   |                                                                           |               |                    |                |
|                     |                                                                    |                                                                                        |                                   |                                                                           |               |                    |                |
| รหัส SLA            | บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ                                        | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                      | ผู้รับบริการ                      | ระดับการบริการ                                                            | เป้าหมาย      | รายงานผล           |                |
| ผบด. P11 - 01       | - เบิกอุปกรณ์ (ถ้ามี)                                              | ใบเบิก ZPSF009 ที่ถูกต้อง ครบถ้วน                                                      | ผคล./ผคป.                         | ร้อยละของใบเบิกอุปกรณ์ ZPSF009 ที่ถูกต้อง ครบถ้วน                         | 100%          | รายเดือน           |                |
| ผบด. P11 -02        | 1.1.1 ส่งใบประมาณการค่าใช้จ่ายหน่วยงานให้ ผบป. เพื่อบันทึกงบประมาณ | การแจ้งผลการบันทึกงบประมาณ                                                             | ผบง.                              | ร้อยละของเอกสาร (ZPSR005) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน                              | 100%          | รายเดือน           |                |
| ผบด. P11 - 03       | - เบิกอุปกรณ์ (ถ้ามี)                                              | ใบเบิก ZPSF009 ที่ถูกต้อง ครบถ้วน                                                      | ผคล./ผคป.                         | ร้อยละของใบเบิกอุปกรณ์ ZPSF009 ที่ถูกต้อง ครบถ้วน                         | 100%          | รายเดือน           |                |
| ผบด. P11 -04        | 1.1.2 ส่ง ผบป. ปิดงานทางด้านบัญชี (F2) และขึ้นบัญชีทรัพย์สิน (F4)  | กส.3 (ZPSR018) พร้อมใบสร้างอุปกรณ์หลัก (ADS) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน                        | ผบง.                              | ร้อยละของ กส.3 (ZPSR018) พร้อมใบสร้างอุปกรณ์หลัก (ADS) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน | 100%          | รายเดือน           |                |
| ผบด. P11 -05        | 1.1.1 ส่งใบประมาณการค่าใช้จ่ายหน่วยงานให้ ผบป. เพื่อบันทึกงบประมาณ | การแจ้งผลการบันทึกงบประมาณ                                                             | ผบง.                              | ร้อยละของเอกสาร (ZPSR005) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน                              | 100%          | รายเดือน           |                |
| ผบด. P11 -06        | 1.2.2 แจ้ง ผบท. จัดทำใบ PO                                         | เอกสารที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR) ภายในเวลาที่กำหนด | ธก.                               | ร้อยละของเอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR)     | 100%          | รายเดือน           |                |
| ผบด. P11 - 07       | - เบิกอุปกรณ์ (ถ้ามี)                                              | ใบเบิก ZPSF009 ที่ถูกต้อง ครบถ้วน                                                      | ผคล./ผคป.                         | ร้อยละของใบเบิกอุปกรณ์ ZPSF009 ที่ถูกต้อง ครบถ้วน                         | 100%          | รายเดือน           |                |

|               |                                                                                                           |                                                                                                                                                    |      |                                                                                                                                               |      |          |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------|
| ผบด. P11 -08  | 1.2.3 ส่ง งานธุรการ.<br>ตรวจสอบเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย<br>และตั้งหนี้ AP พร้อมขออนุมัติ<br>จ่ายเงินผู้รับจ้าง | เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้าง<br>เหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบส่งมอบ<br>งานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของ<br>กรรมการตรวจรับงานจ้าง) ภายในเวลาที่ | ธก.. | ร้อยละของเอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน<br>(อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบ<br>ส่งมอบงานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของ<br>กรรมการตรวจรับงานจ้าง) | 100% | รายเดือน |
| ผบด. P11 - 09 | ผบด. ปิดแฟ้มงาน TECO                                                                                      | แฟ้มงาน กส.3 (ZPSR018) พร้อมใบ<br>สร้างอุปกรณ์หลัก (ADS) ภายในเวลาที่<br>กำหนด                                                                     | ผบง. | ร้อยละแฟ้มงานกส.3 (ZPSR018) พร้อมใบ<br>สร้างอุปกรณ์หลัก(ADS)                                                                                  | 100% | รายเดือน |

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนการ: P11 การบำรุงรักษา  
รหัสกระบวนการ: P11

| ผู้ให้บริการ | SLA No. | รหัส SLA           | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                         | จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้ให้บริการส่งมอบ (A) | จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ (B) | ไม่ได้ผลตามที่ต้องการ (C) | สาเหตุ (D) |
|--------------|---------|--------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|---------------------------|------------|
| ธก.          | 1       | ธก. P11 - 01       | ผกป.         | ใบ PO งานจ้างเหมาตัดต้นไม้ประจำปีที่ถูกต้อง ครบถ้วน                                                       |                                          |                                          |                           |            |
| ธก.          | 2       | ธก. P11 - 02       | ผบง.         | เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน, ดั้งนี้ AP งานจ้างเหมาตัดต้นไม้ประจำปี                              |                                          |                                          |                           |            |
| ธก.          | 3       | ธก. P11 - 03       | ผกป.         | ใบ PO งานจ้างเหมาบำรุงรักษาระบบจำหน่าย ที่ถูกต้อง ครบถ้วน                                                 |                                          |                                          |                           |            |
| ธก.          | 4       | ธก. P11 - 04       | ผบง.         | เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน, ดั้งนี้ AP งานจ้างเหมาบำรุงรักษาระบบจำหน่าย                         |                                          |                                          |                           |            |
| ธก.          | 5       | ธก. P11 - 05       | ผบด.         | ใบ PO งานจ้างเหมาบำรุงรักษามีเตอร์ประจำปี ที่ถูกต้อง ครบถ้วน                                              |                                          |                                          |                           |            |
| ธก.          | 6       | ธก. P11 - 06       | ผบง.         | เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงนดั้งนี้ AP งานจ้างเหมาบำรุงรักษามีเตอร์ประจำปี                         |                                          |                                          |                           |            |
| ผคล./ผคบ.    | 1       | ผคล./ผคบ. P11 - 01 | ผกป.         | ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ งาน Patrol System ผกป. ดำเนินการเอง ที่ถูกต้องครบถ้วน                                |                                          |                                          |                           |            |
| ผคล./ผคบ.    | 2       | ผคล./ผคบ. P11 - 02 | ผบด.         | ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ งาน Patrol System และงานบำรุงรักษามีเตอร์ประจำปี ผบด. ดำเนินการเอง ที่ถูกต้องครบถ้วน |                                          |                                          |                           |            |

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนการ: P11 การบำรุงรักษา  
รหัสกระบวนการ: P11

| ผู้ให้บริการ | SLA No. | รหัส SLA           | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                    | จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้ให้บริการส่งมอบ (A) | จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ (B) | ไม่ได้ผลตามที่ต้องการ (C) | สาเหตุ (D) |
|--------------|---------|--------------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|---------------------------|------------|
| ผคล./ผคบ.    | 3       | ผคล./ผคบ. P11 - 03 | ผกป.         | ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ งานบำรุงรักษาระบบจำหน่าย ผกป. ดำเนินการเอง ที่ถูกต้องครบถ้วน    |                                          |                                          |                           |            |
| ผคล./ผคบ.    | 4       | ผคล./ผคบ. P11 - 04 | ผกป.         | ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ งานจ้างเหมาบำรุงรักษาระบบจำหน่าย ที่ถูกต้องครบถ้วน              |                                          |                                          |                           |            |
| ผคล./ผคบ.    | 5       | ผคล./ผคบ. P11 - 05 | ผบด.         | ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ งานบำรุงรักษามีเตอร์ประจำปี ผบด. ดำเนินการเอง ที่ถูกต้องครบถ้วน |                                          |                                          |                           |            |
| ผคล./ผคบ.    | 6       | ผคล./ผคบ. P11 - 06 | ผบด.         | ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ งานจ้างเหมาบำรุงรักษามีเตอร์ประจำปี ที่ถูกต้องครบถ้วน           |                                          |                                          |                           |            |
| ผบง.         | 1       | ผบง. P11 - 01      | ผกป.         | การแจ้งผลการลงงบประมาณ งานตัดต้นไม้ประจำปี ผกป. ดำเนินการเอง ที่ทันตามกำหนดเวลา      |                                          |                                          |                           |            |
| ผบง.         | 2       | ผบง. P11 - 02      | ผกป.         | รายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง งานจ้างเหมาตัดต้นไม้ประจำปี ที่ดำเนินการแล้วเสร็จ           |                                          |                                          |                           |            |
| ผบง.         | 3       | ผบง. P11 - 03      | ผกป.         | รายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง งานจ้างเหมาบำรุงรักษาระบบจำหน่าย ที่ดำเนินการแล้วเสร็จ      |                                          |                                          |                           |            |

## การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนการ: P11 การบำรุงรักษา

รหัสกระบวนการ: P11

| ผู้ให้บริการ | SLA No. | รหัส SLA      | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                           | จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้ให้บริการส่งมอบ (A) | จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ (B) | ไม่ได้ผลตามที่ต้องการ (C) | สาเหตุ (D) |
|--------------|---------|---------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|---------------------------|------------|
| ผบง.         | 4       | ผบง. P11 - 04 | ผบด.         | การแจ้งผลการลงงบประมาณ งานบำรุงรักษามีเตอร์ประจำปี ที่ ผบด. ดำเนินการเอง ที่ทันตามกำหนดเวลา |                                          |                                          |                           |            |
| ผบง.         | 5       | ผบง. P11 - 05 | ผบด.         | การแจ้งผลการลงงบประมาณ งานจ้างเหมาบำรุงรักษามีเตอร์ประจำปี ที่ทันตามกำหนดเวลา               |                                          |                                          |                           |            |
| ผบง.         | 6       | ผบง. P11 - 06 | ผบด.         | รายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง งานจ้างเหมาบำรุงรักษามีเตอร์ประจำปี ที่ถูกต้อง ครบถ้วน             |                                          |                                          |                           |            |
| ผกป.         | 1       | ผกป. P11 - 01 | ผคค./ผคบ.    | ใบเบิก ZPSR018 งาน Patrol System ผบป. ดำเนินการเอง ที่ถูกต้อง ครบถ้วน                       |                                          |                                          |                           |            |
| ผกป.         | 2       | ผกป. P11 - 02 | ผบด.         | บันทึกรายงานการตรวจสอบ งาน Patrol System เกี่ยวข้องกับมิเตอร์ ที่ถูกต้องครบถ้วน             |                                          |                                          |                           |            |
| ผกป.         | 3       | ผกป. P11 - 03 | กฟข.         | บันทึก/โทรสารแจ้ง กฟข. งาน Patrol System ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่นๆที่ถูกต้อง ครบถ้วน    |                                          |                                          |                           |            |
| ผกป.         | 4       | ผกป. P11 - 04 | ผบง.         | บันทึกการขอตั้งงบประมาณ งานตัดต้นไม้ประจำปี ผกป. ดำเนินการเอง ที่ถูกต้องครบถ้วน             |                                          |                                          |                           |            |

## การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนการ: P11 การบำรุงรักษา

รหัสกระบวนการ: P11

| ผู้ให้บริการ | SLA No. | รหัส SLA      | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                                                                 | จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้ให้บริการส่งมอบ (A) | จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ (B) | ไม่ได้ผลตามที่ต้องการ (C) | สาเหตุ (D) |
|--------------|---------|---------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|---------------------------|------------|
| ผกป.         | 5       | ผกป. P11 - 05 | ธก.          | เอกสารงานจ้างเหมาตัดต้นไม้ประจำปีที่ต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR, ZPM4, IW31, REL)                                             |                                          |                                          |                           |            |
| ผกป.         | 6       | ผกป. P11 - 06 | ธก.          | เอกสารงานจ้างเหมาตัดต้นไม้ประจำปีที่ต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบส่งมอบงานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของกรรมการตรวจรับงานจ้าง) |                                          |                                          |                           |            |
| ผกป.         | 7       | ผกป. P11 - 07 | ผคค./ผคค.    | ใบเบิก ZPSR018 งานบำรุงรักษาระบบจำหน่าย ผปบ. ดำเนินการเองที่ต้อง ครบถ้วน                                                                          |                                          |                                          |                           |            |
| ผกป.         | 8       | ผกป. P11 - 08 | ธก.          | เอกสารงานจ้างเหมาบำรุงรักษาระบบจำหน่าย ที่ต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR, ZPM4, IW31, REL)                                       |                                          |                                          |                           |            |
| ผกป.         | 9       | ผกป. P11 - 09 | ผคค./ผคค.    | ใบเบิก ZPSR018 งานจ้างเหมาบำรุงรักษาระบบจำหน่าย ที่ต้อง ครบถ้วน                                                                                   |                                          |                                          |                           |            |

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนการ: P11 การบำรุงรักษา  
รหัสกระบวนการ: P11

| ผู้ให้บริการ | SLA No. | รหัส SLA      | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                                                                          | จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้ให้บริการส่งมอบ (A) | จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ (B) | ไม่ได้ผลตามที่ต้องการ (C) | สาเหตุ (D) |
|--------------|---------|---------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|---------------------------|------------|
| ผกป.         | 10      | ผกป. P11 - 10 | ธก.          | เอกสารงานจ้างเหมาบำรุงรักษาระบบจำหน่าย ที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบส่งมอบงานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของกรรมการตรวจรับงานจ้าง) |                                          |                                          |                           |            |
| ผบด.         | 1       | ผบด. P11 - 01 | ผคค./ผคค.    | ใบเบิกอุปกรณ์ ZPSF009 ที่ถูกต้อง ครบถ้วน                                                                                                                   |                                          |                                          |                           |            |
| ผบด.         | 2       | ผบด. P11 - 02 | ผบง.         | การแจ้งผลการประมาณการที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน                                                                                                              |                                          |                                          |                           |            |
| ผบด.         | 3       | ผบด. P11 - 03 | ผคค./ผคค.    | ใบเบิกอุปกรณ์ ZPSF009 ที่ถูกต้อง ครบถ้วน                                                                                                                   |                                          |                                          |                           |            |
| ผบด.         | 4       | ผบด. P11 - 04 | ผบง.         | แฟ้มงานกส.3 (ZPSR018) พร้อมใบสร้างอุปกรณ์หลัก งานจ้างเหมาบำรุงรักษามีเดอร์ประจำปี                                                                          |                                          |                                          |                           |            |
| ผบด.         | 5       | ผบด. P11 - 05 | ผบง.         | การแจ้งผลการประมาณการที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน                                                                                                              |                                          |                                          |                           |            |

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนการ: P11 การบำรุงรักษา  
รหัสกระบวนการ: P11

| ผู้ให้บริการ | SLA No. | รหัส SLA      | ผู้รับบริการ | ผลลัพธ์ที่ต้องการ                                                                                                                                             | จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้ให้บริการส่งมอบ (A) | จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ (B) | ไม่ได้ผลตามที่ต้องการ (C) | สาเหตุ (D) |
|--------------|---------|---------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|---------------------------|------------|
| ผบด.         | 6       | ผบด. P11 - 06 | ธก..         | เอกสาร ที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบส่งมอบงานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของกรรมการตรวจรับงานจ้าง)                                    |                                          |                                          |                           |            |
| ผบด.         | 7       | ผบด. P11 - 07 | ผคด./ผคบ.    | ใบเบิกอุปกรณ์ ZPSF009 ที่ถูกต้อง ครบถ้วน                                                                                                                      |                                          |                                          |                           |            |
| ผบด.         | 8       | ผบด. P11 - 08 | ธก.          | เอกสารงานจ้างเหมาบำรุงรักษามิเตอร์ประจำปี ที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบส่งมอบงานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของกรรมการตรวจรับงานจ้าง) |                                          |                                          |                           |            |
| ผบด.         | 9       | ผบด. P11 - 09 | ผบง.         | ร้อยละแฟ้มงานกส.3 (ZPSR018) พร้อมใบสร้างอุปกรณ์หลัก งานจ้างเหมาบำรุงรักษามิเตอร์ประจำปี                                                                       |                                          |                                          |                           |            |

ภาคผนวก

