



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอควนขนุน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ

(Service Level Agreement : SLA)

P๑ – P๑๑

ผู้ให้บริการ $\longrightarrow$ ผู้รับบริการ

เริ่มใช้งานตั้งแต่ ๑๒ มีนาคม ๒๕๖๒



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำสั่ง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอควนขนุน
ที่ ต.๓ คน.-๓๑..../๒๕๖๒

เรื่อง แต่งตั้งผู้รับผิดชอบการดำเนินงานการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ ของ กฟส.อ.ควนขนุน
(Service Level Agreement หรือ SLA)

เพื่อให้การดำเนินงานด้านการพัฒนาข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement หรือ SLA) และระบบประกันคุณภาพงาน (Quality Assurance) หรือ QA ของ กฟส.อ.ควนขนุน มีการขยายผลการดำเนินงานจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement หรือ SLA) ทั้ง ๑๑ กระบวนการ บรรลุเป้าหมายตามที่ กฟผ.กำหนด

ดังนั้นเพื่อให้การนำ “ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement หรือ SLA) มาใช้ในการพัฒนาคุณภาพงานด้านบริการ และเพื่อเป็นการควบคุมภายในอีกทางหนึ่ง กฟส.อ.ควนขนุน จึงขอแต่งตั้งผู้รับผิดชอบการดำเนินงานการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement หรือ SLA) ของ กฟส.อ.ควนขนุน ประจำปี ๒๕๖๒ ดังต่อไปนี้

๑. คณะกรรมการดำเนินงาน

รายชื่อคณะกรรมการผู้รับผิดชอบในการดำเนินงาน

๑.๑. ผจก.กฟส.อ.ควนขนุน	ประธานคณะกรรมการ
๑.๒. ทผ.กป.กฟส.อ.ควนขนุน	คณะกรรมการ
๑.๓. ทผ.บง.กฟส.อ.ควนขนุน	คณะกรรมการ
๑.๔. ทผ.บต.กฟส.อ.ควนขนุน	คณะกรรมการและเลขานุการ
๑.๕. พบค.กฟส.อ.ควนขนุน	คณะกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

หน้าที่และความรับผิดชอบ

๑. ให้คณะกรรมการ ผู้รับผิดชอบการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement หรือ SLA) จัดทำแผนการดำเนินงาน เพื่อขับเคลื่อนการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการหรือ SLA ของ กฟส.อ.ควนขนุน ให้ครอบคลุมทุกกิจกรรม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่ กฟผ. กำหนด

๒. ให้คณะกรรมการ ให้การสนับสนุน ส่งเสริม ให้ผู้เกี่ยวข้องมีการดำเนินการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement หรือ SLA) ของ กฟส.อ.ควนขนุน อย่างจริงจังและต่อเนื่อง รวมทั้งขยายผลการดำเนินงานออกไปตามเป้าหมายที่ กฟผ. กำหนดด้วย

๓. ให้คณะกรรมการ ติดตาม ประเมินผล การดำเนินงานการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement หรือ SLA) ของ กฟส.อ.ควนขนุน อย่างสม่ำเสมอ

๒. คณะกรรมการผู้ประสานงาน

รายชื่อคณะกรรมการผู้ประสานงานประจำแผนก

๒.๑. นายณัฐกร	รักอ่อน	ผู้ประสานงาน ผกป.คน.
๒.๒. นางสาวศรีแพร	สุวรรณณี	ผู้ประสานงาน ผบง.คน.
๒.๓. นายทัศน์เทพ	ทวีวงศ์	ผู้ประสานงาน ผบต.คน.
๒.๔. นางสาวนิศากร	รักด้วง	ผู้ประสานงานกลุ่มงานธุรการและงานสารบรรณ

หน้าที่และความรับผิดชอบ

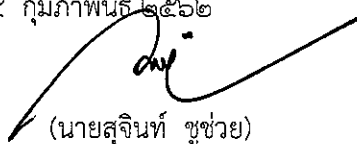
๑. ให้ผู้ประสานงานประจำแผนก มีหน้าที่รวบรวมข้อมูล ผลการดำเนินงานการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ ที่เกี่ยวข้องกับงานของแผนกในฐานะผู้ให้บริการ ในทุกกระบวนการงานประจำเดือน กรอกลงในแบบฟอร์มรายงาน เพื่อจัดส่งให้เลขานุการ ภายในวันที่ ๕ ของเดือนถัดไป

๒. ให้ผู้ประสานงานประจำแผนก มีหน้าที่ ตรวจสอบความถูกต้อง ของข้อมูลผลการดำเนินงาน การจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ ที่เกี่ยวข้องกับแผนก ในฐานะผู้รับบริการ เพื่อบันทึก รายการที่ไม่เป็นไปตามข้อตกลงไว้ เพื่อนำเสนอที่ประชุมในการปรับปรุงข้อตกลงในเชิงพัฒนาต่อไป

๓. ให้ผู้ประสานงานประจำแผนก มีหน้าที่ ติดตามประเมินผลการดำเนินการดำเนินงานในส่วนที่แผนกรับผิดชอบ ว่ามีปัญหาและอุปสรรคใดบ้าง ที่ไม่สามารถดำเนินการให้เป็นไปตามข้อตกลงได้ เพื่อรวบรวมรายงานให้คณะกรรมการดำเนินงานพิจารณาหาทางแก้ไขต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

ลง ณ วันที่ ๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒



(นายสุจินต์ ชูช่วย)

ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอควนขนุน



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ประกาศ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอควนขนุน

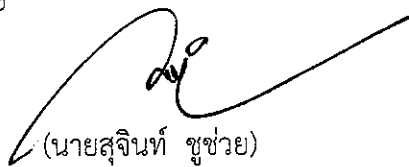
เรื่อง นโยบายการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)

ด้วยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ดำเนินการพัฒนาข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) และนำมาใช้ในองค์กร เพื่อเป็นหลักประกันคุณภาพงานที่จะส่งมอบให้ลูกค้าในลำดับต่อไป ซึ่งผลจากการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้นำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) มาใช้ ๑๑ กระบวนงาน พบว่า SLA สามารถพัฒนาคุณภาพงานบริการได้อย่างเป็นรูปธรรม

ดังนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอควนขนุน จึงขอประกาศว่า

๑. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอควนขนุน มีความมุ่งมั่นที่จะนำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) มาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาระบบงานด้านการบริการในทุกกระบวนงาน และเพื่อให้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบ
๒. พัฒนาข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) เป็นหลักประกันคุณภาพงานบริการและสามารถขยายผลไปยังระบบงานอื่นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
๓. ผู้บริหารและพนักงานทุกคน ได้ร่วมแรงร่วมใจในการนำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ตามที่ กฟผ.ได้ประกาศใช้ นำมาใช้งานอย่างจริงจัง ในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอควนขนุน
๔. ผู้บริหารและคณะกรรมการให้การสนับสนุน ส่งเสริม ให้มีการดำเนินการอย่างจริงจังและติดตามประเมินผลเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ กฟผ.กำหนดต่อไป

ประกาศ ณ วันที่ ๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒



(นายสุจินต์ ชูช่วย)

ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอควนขนุน

แผนงานการดำเนินงานการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)

กฟส.อ.ขอนแก่น ประจำปี ๒๕๖๒

ที่	กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินงาน ปี ๒๕๖๒												ผู้รับผิดชอบ
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
๑	ประกาศนโยบาย SLA ปี ๒๕๖๒	↔												ประธานฯ
๒	แต่งตั้งคณะทำงาน	↔	↔											ประธานฯ
๓	จัดประชุมชี้แจงแผนงาน SLA		↔	↔										เลขาฯ
๔	ประกาศใช้งานข้อตกลงระดับการให้บริการ P๑-P๑๑			↔									↔	คณะทำงาน
๕	ตรวจสอบ ติดตาม ประเมินผล						↔	↔					↔	คณะทำงาน
๓	ประชุมคณะทำงานกำหนดแนวทางการแก้ไขปรับปรุง และสรุปผล						↔	↔					↔	คณะทำงาน

ผู้จัดทำแผน

(นายธีระชัย รัชการพนธ์)

เลขานุการคณะกรรมการข้อตกลงระดับการให้บริการ

- 4 ก.พ. 2562

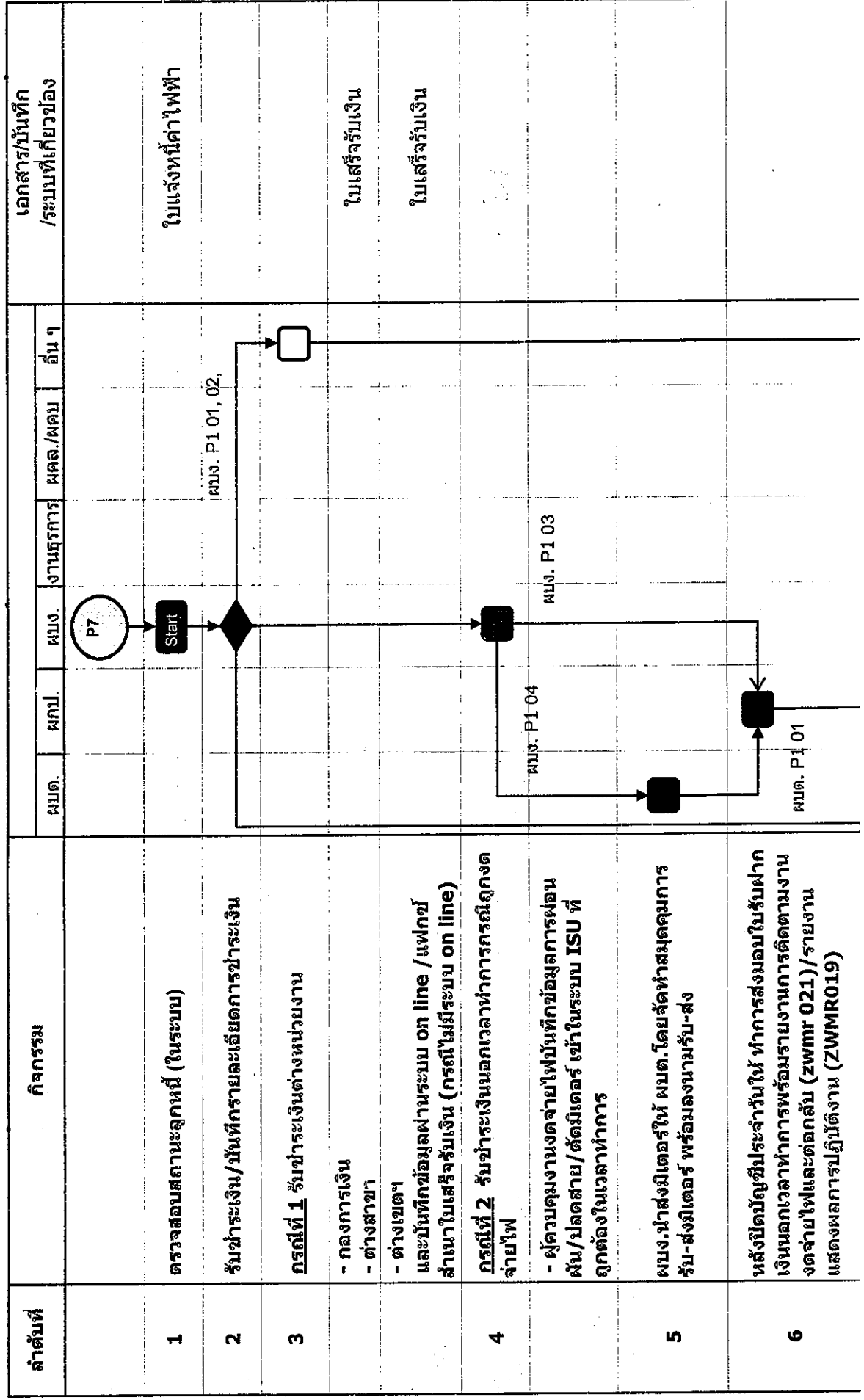
ผู้อนุมัติแผน

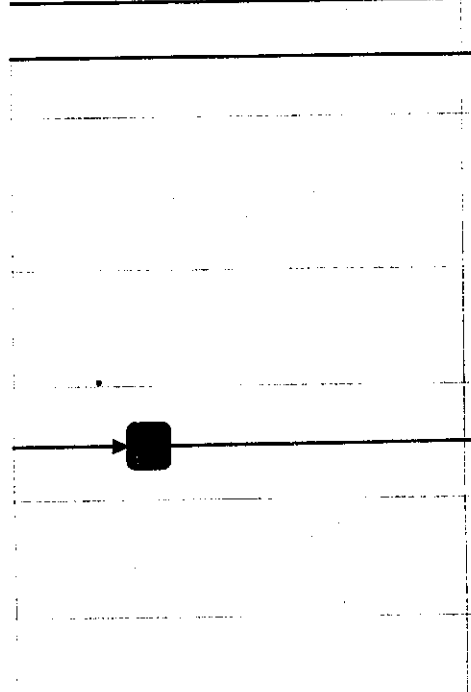
(นายสุจินต์ ชูช่วย)

ผจก.กฟส.อ.ขอนแก่น

- 4 ก.พ. 2562

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P1 : รับชำระเงินค่าไฟฟ้า



พนักงานควบคุมการจ่ายไฟ ผบง.กฟผ. ทำการตรวจสอบรายงานการรับฝากเงินฯ กับสำเนาใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯ และรายงานการติดตามงานงดจ่ายไฟและต่อกลับ (ZWMR021) / รายงานแสดงผลการปฏิบัติงาน (ZWMR019) ให้ถูกต้องตรงกันและจัดส่งให้พนักงานบัญชี(ทำหน้าที่รับเงิน)ทำการรับเงิน		รายงานการรับ-จ่ายประจำวัน
12	13	- สรุปการรับ-จ่ายเงินประจำวัน

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



ข้อตกลงการให้บริการ Service Level Agreement

กระบวนการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า P1

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอควนขนุน

วัตถุประสงค์ของข้อตกลงการให้บริการ (Purpose of Service Level Agreement)

วัตถุประสงค์ของข้อตกลงในการให้บริการฉบับนี้ เป็นข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการใน กระบวนการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า P1 โดยที่ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการตกลงว่า จะปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการตามที่ระบุในรายละเอียด

โดยมีผลบังคับใช้ ตั้งแต่ วันที่ 12 มีนาคม 2562 เป็นต้นไป

ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือยกเลิก ข้อตกลงระดับการให้บริการ ต้องได้รับความยินยอม ทั้งจากผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ผบง. P1 - 01 นำส่งข้อมูลการตัดมิเตอร์ประจำวันที่มีการนำเข้าระบบ ISU ตามรายงานการติดตามงานจ่ายไฟและค่อกลับ (ZWMR 021) /รายงานแสดงผลการปฏิบัติงาน (ZWMR019) ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน พร้อมนำส่งเล่มใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการของ ชุดปฏิบัติการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง(กง.119 ร.56) ให้ แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการส่งภายในเวลา 16.30 น.

ผู้ให้บริการ แผนกบัญชีและการเงิน

ผู้รับบริการ แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

ชื่อ-สกุล 

ชื่อ-สกุล 

(นางอิงอร กระช่างโรจน์)

(นายวิจิตร บุญกลาง)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบัญชีและการเงิน

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

วันที่ 12 มีนาคม 2562

วันที่ 12 มีนาคม 2562

ผบง. P1 - 02 ข้อมูลจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าที่รับชำระเงินแทน กองการเงินและ กฟฟ.อื่นในเขตเดียวกัน ในระบบ BPM ตามรายงานการรับชำระเงินแทนต่างหน่วยงาน (ZCANR026) ที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว ภายในเวลาที่กำหนด

ผู้ให้บริการ แผนกบัญชีและการเงิน

ผู้รับบริการ กองการเงิน

ชื่อ-สกุล 

ชื่อ-สกุล

(นางอิงอร กระช่างโรจน์)

(.....)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบัญชีและการเงิน

ตำแหน่ง

วันที่ 12 มีนาคม 2562

วันที่ 12 มีนาคม 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-2-

ผบง. P1 - 03 ข้อมูลจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าที่รับชำระเงินต่างเขต/ต่างสังกัดหน่วยงาน ในระบบ BPM (รายงานการรับชำระ
เงินแทน) ที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว ภายในเวลาที่กำหนด

ผู้ให้บริการ แผนกบัญชีและการเงิน

ผู้รับบริการ กฟฟ.ต่างเขต

ชื่อ-สกุล 

ชื่อ-สกุล

(นางอิงอร กระจ่างโรจน์)

()

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบัญชีและการเงิน

ตำแหน่ง

วันที่ 12 มีนาคม 2562

วันที่ 12 มีนาคม 2562

ผบง. P1 - 04 พบข.บันทึกข้อมูลผ่อนผัน /ปลดสาย/ตัดมิเตอร์ ในระบบ ISU พร้อมนำส่งมิเตอร์ที่ผู้รับจ้างตัดกลับ
และรายงานการติดตามงานจ่ายไฟและต่อกลับ (ZWMR021) / รายงานแสดงผลการปฏิบัติงาน (ZWMR019) ให้
ผบต. ภายในเวลา 16.00 น.

ผู้ให้บริการ แผนกบัญชีและการเงิน

ผู้รับบริการ แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

ชื่อ-สกุลไม่ดำเนินการ.....

ชื่อ-สกุลไม่ดำเนินการ.....

()

()

ตำแหน่ง

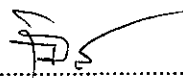
ตำแหน่ง

ผกป. P1 - 01 -พนักงานชุดปฏิบัติการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องที่ได้รับมอบหมายมารับฝากเงินค่าไฟฟ้าที่ ค้างชำระ
และค่าต่อกลับโดยออกไปรับฝากเงินนอกเวลาทำการ(ก.119-ร56)พร้อมทั้งบันทึกหมายเลข PEA NO.และหน่วยอ่าน
ในมิเตอร์มอบให้ผู้ใช้ไฟ และนำมิเตอร์ต่อกลับให้ผู้ใช้ไฟ

-จัดทำรายการการรับฝากเงินของชุดปฏิบัติการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง(ก.107-ป. 56) และนำส่ง
เงินให้ แผนกบัญชีและการเงิน ถูกต้องครบถ้วนตามรายงานการรับฝากเงินฯ(ก.107-ป. 56) ภายในเวลา 09.00 น.
ของวันทำการถัดไป ให้ถูกต้องครบถ้วน

ผู้ให้บริการ แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

ผู้รับบริการ แผนกบัญชีและการเงิน

ชื่อ-สกุล 

ชื่อ-สกุล 

(นายวิจิตร นุญกลาง)

(นางอิงอร กระจ่างโรจน์)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบัญชีและการเงิน

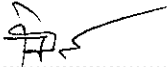
วันที่ 12 มีนาคม 2562

วันที่ 12 มีนาคม 2562

ผกป. P1 – 02 -พนักงานชุดปฏิบัติการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องที่ได้รับมอบหมายให้รับฝากเงินค่าไฟฟ้าที่ ค้างชำระ และค่าต่อกลับนำส่งเงินค่าไฟฟ้าและค่าต่อกลับ พร้อมสำเนาใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการ (กง.119-ร56) (ชุดที่ 1 สีชมพู)พร้อมรายการการรับฝากเงินของชุดปฏิบัติการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง(กง.107-ป. 56) ภายในเวลา 09.00 น. ของวันทำการถัดไป ให้ถูกต้องครบถ้วน

ผู้ให้บริการ แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

ผู้รับบริการ แผนกบัญชีและการเงิน

ชื่อ-สกุล 

ชื่อ-สกุล 

(นายวิจิตร บุญกลาง)

(นางอิงอร กระจ่างโรจน์)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบัญชีและการเงิน

วันที่ 12 มีนาคม 2562

วันที่ 12 มีนาคม 2562

ผกป. P1 - 03 ผกป.ส่งคืนมิเตอร์ที่ยังไม่ได้ขอต่อกลับการใช้ไฟฟ้าให้กับ ผบง.พร้อมบันทึกนำส่งในแบบฟอร์มสมุด การรับ-จ่ายมิเตอร์กรณีจ่ายไฟของชุดปฏิบัติการงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (กง.120-ป.56) ภายใน เวลา 09.00 น. ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน

ผู้ให้บริการ แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

ผู้รับบริการ แผนกบัญชีและการเงิน

ชื่อ-สกุล 

ชื่อ-สกุล 

(นายวิจิตร บุญกลาง)

(นางอิงอร กระจ่างโรจน์)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบัญชีและการเงิน

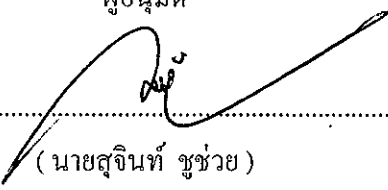
วันที่ 12 มีนาคม 2562

วันที่ 12 มีนาคม 2562

ผู้ดูแลกระบวนการงาน

ผู้อนุมัติ

ชื่อ-สกุล 

ชื่อ-สกุล 

(นางอิงอร กระจ่างโรจน์)

(นายสุจินต์ ชูช่วย)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบัญชีและการเงิน

ตำแหน่ง ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

วันที่ 12 มีนาคม 2562

วันที่ 12 มีนาคม 2562

จัดทำโดย

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอควนขนุน

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการแจ้งไฟฟ้าขัดข้อง

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ					เอกสาร/บันทึก/ ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผกป.	ผบง.	งานธุรการ	ผดล./ผคบ.	อื่นๆ
1	รับแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (ทางโทรศัพท์/PEA Call center 1129/ศูนย์ส่งการ จ่ายไฟ/ มาด้วยตนเอง) *ผู้รับแจ้งต้องขอรายละเอียด ชื่อผู้แจ้ง/สถานที่ที่เกิด ปัญหา/เบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ/ e-mail (ถ้ามี) ทุกครั้ง						เอกสารการรับแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้า ขัดข้อง (ตามแบบฟอร์ม หรือสมุดคุม จฟ. 3)
2	ส่งข้อมูลเพื่อให้ กฟฟ.จัดรวมงาน ลงข้อมูลใน e-Respond (เปิดใบสั่งงาน) และลงข้อมูลในสมุดคุม (จฟ.3) (ชื่อผู้แจ้ง/สถานที่/เบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ/ e-mail (ถ้ามี)) ส่งเจ้าหน้าที่ไปหน้างานเพื่อวิเคราะห์สาเหตุ 2.1 กรณีที่ไม่พร้อมดำเนินการใดในพื้นที่ ให้แจ้ง สำนักงาน/ศูนย์ส่งจ่ายไฟ - ดำเนินการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น 2.2 กรณีที่พร้อมแก้ไขได้ ให้ดำเนินการทันที 2.2.1 ระบบจำหน่าย/อุปกรณ์ป้องกันระบบจำหน่าย - หม้อแปลง-อุปกรณ์ประกอบหม้อแปลงชำรุด/ ระบบแรงต่ำดำเนินการได้เลย ไม่ต้องแจ้งศูนย์ ส่งการจ่ายไฟ - ระบบแรงสูง (Main Line) ขัดข้อง แจ้ง E/O เพื่อให้ดำเนินการประสานงานกับศูนย์ส่งการจ่ายไฟ ดำเนินการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องตามการสั่งการของ ผคฟ. กปบ. 2.2.2 มิเตอร์ชำรุด						ใบสั่งงาน (กฟฟ.จัดรวมงานต้นสังกัด เป็นผู้นำบันทึกข้อมูลใน e-Respond) แจ้งผ่านวิทยุสื่อสาร/ สมุดบันทึกกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ประจำวัน/รายงาน จฟ. 3 บันทึกรายงานระบบจำหน่าย/หม้อ แปลง-อุปกรณ์ประกอบชำรุด ใน Switching Order

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการเสไฟฟ้าขัดข้อง

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ					เอกสาร/บันทึก/ ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผกป.	ผบง.	งานธุรการ	ผดล./ผคป.	
7	กรณี 1 ในเวลาทำการ -ให้แจ้ง ผบด. ดำเนินการในวันทำการนั้น	P4					รายงานมิเตอร์ชำรุด P4-กระบวนการบริการด้านมิเตอร์
8	กรณี 2 นอกเวลาทำการ/วันหยุด -ให้ ผกป.(เวร) ดำเนินการ และแจ้ง ผบด. ดำเนินการแก้ไขในวันทำการต่อไป หมายเหตุ - ในกรณีแก้ไขฉุกเฉินเร่งด่วน หรือมีเหตุผลความจำเป็น สามารถดำเนินการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ได้ แล้วทำบันทึกรายงานแจ้งผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับชั้นทันที แล้วส่งบันทึกรายงานการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ให้ ผบง. เพื่อเฉลี่ยหน่วย - ให้ ผกป.(เวร) เตรียมสำรอง						รายงานมิเตอร์ชำรุด บันทึกรายละเอียดการดำเนินการ ในการบริการ (ตามข้อตกลง SLA ระหว่างแผนก) เช่น - ว/ด/ป เวลา สถานที่ - หมายเลขผู้ใช้ไฟ - หมายเลข PEA - ขนาดมิเตอร์ - หน่วยหน้ามิเตอร์
	2.2.3 ถูกดจ่ายไฟ				ผกป. P2 - 07		P1-กระบวนการรับชำระเงินค่า กระแสไฟฟ้า
	- ติดตั้งมิเตอร์ (นอกเวลาทำการ) หลังจากได้รับชำระค่ากระแสไฟฟ้า, ค่าแรงต่อกลับ - ตรวจสอบสมุดคัมรายงานการตัดมิเตอร์ประจำวันเพื่อดู ชื่อ หมายเลขผู้ใช้ไฟ หมายเลขเครื่อง (PEA.) ขนาดมิเตอร์ จำนวนเงินที่ค้างชำระ - รับชำระค่ากระแสไฟฟ้า ค่าติดตั้งมิเตอร์ต่อกลับ						
9	ส่งเอกสารรายงานการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ให้ ผบง. เพื่อเฉลี่ยหน่วย						รายงานการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ (ตามแบบฟอร์ม) P7-กระบวนการงานจุดหน่วย แจ้งค่าไฟฟ้า P8-กระบวนการงานจุดหน่วย พิมพ์บิล แจ้งค่าไฟฟ้า
10	แจ้ง ผบด. (ใบรายงานมิเตอร์ชำรุด/รายงานการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์)						ใบรายงานมิเตอร์ชำรุด P4-กระบวนการบริการด้านมิเตอร์
11	ออกใบส่งซ่อม ในระบบ SAP (PM)						ใบส่งซ่อม ในระบบ SAP (PM)

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการแก้ไขข้อผิดพลาด

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ					เอกสาร/บันทึก/ ระบบที่เกี่ยวข้อง
		• ผบด.	ผกป.	ผบง.	งานธุรการ	ผคส./ผคณ.	อื่นๆ
	ดำเนินการแก้ไขข้อผิดพลาด						
12	กรณีแก้ไขข้อผิดพลาดให้กับทรัพย์สินของลูกค้า - ออกใบบริการแก้ไขข้อผิดพลาด (ใบ คน.9) - คิดค่าใช้จ่ายดำเนินการ - แจ้งเรียกเก็บค่าใช้จ่ายกับผู้ซื้อ						ใบบริการแก้ไขข้อผิดพลาด (สำเนาใบ คน. 9) บันทึกการเรียกเก็บค่าใช้จ่าย (ส่งลูกค้าในระบบ)
13	เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ แจ้งศูนย์ส่งการจ่ายไฟเพื่อจ่ายไฟคืนระบบ(*) ผ่าน กฟฟ.จุดรวมงาน(กรณีระบบแรงสูง (Main Line) ชั่วคราว)						แจ้งผ่านวิทยุสื่อสาร/ สมุดบันทึกการแก้ไขข้อผิดพลาดประจำวัน/ รายงาน จพ. 3
14	ลงรายละเอียดเวลาการปฏิบัติงาน						
15	เปิดอุปกรณ์ทดแทน						ใบเปิดอุปกรณ์
	พิมพ์ใบเปิดอุปกรณ์ใน SAP ที่ใช้ในการแก้ไขข้อผิดพลาด ข้อผิดพลาดส่งไปที่ ผคส./ผคณ. เพื่อจ่ายทดแทนในคลัง สำรอง/รถแก้ไขข้อผิดพลาดไฟฟ้า ข้อผิดพลาด ตอนเปลี่ยนเวอร์ มีสมุดบันทึกการใช้อุปกรณ์ที่ใช้ในการ แก้ไขข้อผิดพลาด						- ใบเปิดอุปกรณ์ทดแทน (ZPMF 019) - ใบเปิดอุปกรณ์/สมุดบันทึกในแผนก
16	รับพัสดุ เพื่อใช้ในงานซ่อมแซมระบบจำหน่าย						ใบส่งของ อุปกรณ์ทดแทน
17	รายงานผลการแก้ไข/ มีผลงานทางเทคนิค (Teco)						รายงานผลการแก้ไข/ มีผลงาน

หมายเหตุ

1) กรณีมีเดอรัลด์ ให้มีการวิเคราะห์เป็น 2 กรณี

- 1.1 คิดค่าใช้จ่ายกับผู้ซื้อ/ ทำความเสียหายให้กับมิเตอร์ ผบด. คิดค่ามิเตอร์
- 1.2 ไม่คิดค่าใช้จ่าย เช่น มิเตอร์ชำรุด เนื่องจากปัญหาด้านคุณภาพของมิเตอร์

2) กรณีมีเดอรัลด์ของชุดแก้ไข ให้ ผบด.ดำเนินการเบิกทดแทนให้ ผบม.

กรณีมีเดอรัลด์ชำรุด

ผบด.ดำเนินการเบิกให้ ผบม.



ข้อตกลงการให้บริการ Service Level Agreement

กระบวนการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง P2

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอควนขนุน

วัตถุประสงค์ของข้อตกลงการให้บริการ (Purpose of Service Level Agreement)

วัตถุประสงค์ของข้อตกลงในการให้บริการฉบับนี้ เป็นข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ ใน กระบวนการ แก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง P2 โดยที่ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการตกลงว่า จะปฏิบัติตามข้อตกลงระดับ การให้บริการ ตามที่ระบุในรายละเอียด

โดยมีผลบังคับใช้ ตั้งแต่ 12 มีนาคม 2562 เป็นต้นไป

ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือยกเลิก ข้อตกลงระดับการให้บริการ ต้องได้รับความยินยอม ทั้งจากผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ผกป. P2 - 01 ส่งข้อมูล (ชื่อผู้แจ้ง/สถานที่/เบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ/ e-mail (ถ้ามี) เพื่อให้ กฟฟ. จุฬารวมงานลงข้อมูล ใน e-Respond (เปิดใบสั่งงาน) และลงข้อมูลในสมุดคุม (จฟ.3) ภายใน 1 วัน

ผู้ให้บริการ แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

ผู้รับบริการ กฟฟ.จุฬารวมงาน

ชื่อ-สกุล.....

ชื่อ-สกุล.....

(นายวิจิตร บุญกลาง)

()

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

ตำแหน่ง.....

วันที่ 12 มีนาคม 2562

วันที่ 12 มีนาคม 2562

ผกป. P2 - 02 การแจ้งผ่านวิทยุสื่อสาร/การบันทึกลงสมุดบันทึกกระแสไฟฟ้าขัดข้องประจำวัน/รายงาน จฟ. 3 ที่มี ข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน (ข้อมูลสภาพหน้างาน ณ จุดเกิดเหตุ เพื่อประกอบการพิจารณาสั่งการ ผ่านทางวิทยุสื่อสาร/ โทรศัพท์ ดังนี้ ผู้ควบคุมงาน, วงจร, อุปกรณ์, สถานที่, สาเหตุ, สภาพพื้นที่-อากาศ, ตรวจสอบแรงดัน)

ผู้ให้บริการ แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

ผู้รับบริการ ศูนย์จ่ายไฟ

ชื่อ-สกุล.....

ชื่อ-สกุล.....

(นายวิจิตร บุญกลาง)

()

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

ตำแหน่ง.....

วันที่ 12 มีนาคม 2562

วันที่ 12 มีนาคม 2562

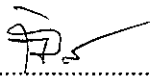
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-2-

ผกป. P2 - 03 การแจ้งผ่านวิทยุสื่อสาร/การบันทึกลงสมุดบันทึกกระแสไฟฟ้าขัดข้องประจำวัน/รายงาน จฟ. 3 ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน (ข้อมูลสภาพหน้างาน ณ จุดเกิดเหตุ เพื่อประกอบการพิจารณาสั่งการ ผ่านทางวิทยุสื่อสาร/โทรศัพท์ ดังนี้ ผู้ควบคุมงาน, วงจร, อุปกรณ์, สถานที่, สาเหตุ, สภาพพื้นที่-อากาศ, ตรวจสอบแรงดัน)

ผู้ให้บริการ แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

ผู้รับบริการ ศูนย์จ่ายไฟ

ชื่อ-สกุล..... 

ชื่อ-สกุล.....

(นายวิจิตร บุญกลาง)

()

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

ตำแหน่ง.....

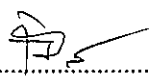
วันที่ 12 มีนาคม 2562

วันที่ 12 มีนาคม 2562

ผกป. P2 - 04 แจ้งศูนย์สั่งการจ่ายไฟเพื่อขอจ่ายไฟคืนระบบ

ผู้ให้บริการ แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

ผู้รับบริการ ศูนย์จ่ายไฟ

ชื่อ-สกุล..... 

ชื่อ-สกุล.....

(นายวิจิตร บุญกลาง)

()

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

ตำแหน่ง.....

วันที่ 12 มีนาคม 2562

วันที่ 12 มีนาคม 2562

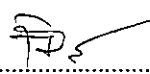
ผกป. P2 - 05 เอกสารรายงานมิเตอร์ชำรุด (ในเวลาทำการ)

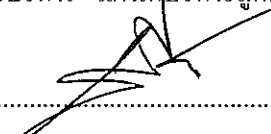
ข้อกำหนด

1. ระบุชื่อผู้ใช้ไฟ, หมายเลขผู้ใช้ไฟ, PEA, สถานที่, จุดติดตั้ง, หมายเลขเสาติดตั้ง, วันและเวลา
2. ให้ส่งภายในวันทำการถัดไป

ผู้ให้บริการ แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

ชื่อ-สกุล..... 

ชื่อ-สกุล..... 

(นายวิจิตร บุญกลาง)

(นายธีระชัย รักษาพรหมณ์)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบริการลูกค้าและการตลาด

วันที่ 12 มีนาคม 2562

วันที่ 12 มีนาคม 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-3-

ผกป. P2 - 06 เอกสารรายงานมิเตอร์ชำรุด กรณีต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ (ต้นฉบับ)

ข้อกำหนด

1. ระบุชื่อผู้ใช้ไฟ, หมายเลขผู้ใช้ไฟ, PEA, สถานที่, จุดติดตั้ง, หมายเลขเสาติดตั้ง, วันและเวลา
2. ให้ส่งภายในวันทำการถัดไป

ผู้ให้บริการ แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

ชื่อ-สกุล.....

ชื่อ-สกุล.....

(นายวิจิตร บุญกลาง)

(นายธีระชัย รักษาพรหมณ์)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบริการลูกค้าและการตลาด

วันที่ 12 มีนาคม 2562

วันที่ 12 มีนาคม 2562

ผกป. P2 - 07 เอกสารรายงานมิเตอร์ชำรุด กรณีต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ (สำเนา)

ข้อกำหนด

1. ระบุชื่อผู้ใช้ไฟ, หมายเลขผู้ใช้ไฟ, PEA, สถานที่, จุดติดตั้ง, หมายเลขเสาติดตั้ง, วันและเวลา
2. ให้ส่งภายในวันทำการถัดไป

ผู้ให้บริการ แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

ผู้รับบริการ แผนกบัญชีและการเงิน

ชื่อ-สกุล.....

ชื่อ-สกุล.....

(นายวิจิตร บุญกลาง)

(นางอิงอร กระจ่างโรจน์)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบัญชีและการเงิน

วันที่ 12 มีนาคม 2562

วันที่ 12 มีนาคม 2562

ผกป. P2 - 08 ใบแจ้งหนี้และเอกสาร คน. 9 (สำเนา)

ข้อกำหนด

1. มีข้อมูลถูกต้อง ให้ครบถ้วนตามแบบฟอร์ม (มี PEA หรือหมายเลขผู้ใช้ไฟ)
2. หมายเลขโทรศัพท์/แผนผังสังเขป 3. ส่งภายในวันทำการถัดไป

ผู้ให้บริการ แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

ผู้รับบริการ แผนกบัญชีและการเงิน

ชื่อ-สกุล.....

ชื่อ-สกุล.....

(นายวิจิตร บุญกลาง)

(นางอิงอร กระจ่างโรจน์)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบัญชีและการเงิน

วันที่ 12 มีนาคม 2562

วันที่ 12 มีนาคม 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-4-

ผกป. P2 - 09 ส่งใบเบิกอุปกรณ์ไฟฟ้าทดแทน (ZPMF 019)

ข้อกำหนด

1. ระบุเลขที่ใบตั้งซ่อมชัดเจน ลงนามอนุมัติโดยครบถ้วน
2. ส่งภายใน 7 วัน

ผู้ให้บริการ แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

ผู้รับบริการ แผนกคลังพัสดุหลัก/คลังบริการ

ชื่อ-สกุล.....

ชื่อ-สกุล.....

(นายวิจิตร บุญกลาง)

()

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

ตำแหน่ง.....

วันที่ 12 มีนาคม 2562

วันที่ 12 มีนาคม 2562

ผกค./ผกบ. P2 - 01 ใบส่งของที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วนตามแบบฟอร์ม และอุปกรณ์ไฟฟ้าทดแทนที่ถูกต้อง ครบถ้วน และจัดส่งภายใน 3 วัน

ผู้ให้บริการ แผนกคลังพัสดุหลัก / บริการ

ผู้รับบริการ แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

ชื่อ-สกุล.....

ชื่อ-สกุล.....

()

(นายวิจิตร บุญกลาง)

ตำแหน่ง.....

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

วันที่ 12 มีนาคม 2562

วันที่ 12 มีนาคม 2562

ผู้ดูแลกระบวนการงาน

ผู้อนุมัติ

ชื่อ-สกุล.....

ชื่อ-สกุล.....

(นายวิจิตร บุญกลาง)

(นายสุจินต์ ชูช่วย)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

ตำแหน่ง ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

วันที่ 12 มีนาคม 2562

วันที่ 12 มีนาคม 2562

จัดทำโดย

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอควนขนุน

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P3 : กระบวนการขอใช้ไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	แผนภูมิ					เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผกป.	ผบง.	งานธุรการ	ผคส./ผคณ.	อื่นๆ
1	การขอใช้ไฟฟ้า (ลูกค้ารายใหม่ระบบแรงดันต่ำ) รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐาน - ตรวจสอบข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้าว่ามีดังชำระหรือไม่ - ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ให้สร้างข้อมูลคู่ค้า (Business Partner) และข้อมูลทางเทคนิค หากมีข้อมูลเดิมให้ใช้ข้อมูลเดิม - สร้างใบคำร้องในระบบ CS - ตรวจสอบข้อมูลจากระบบ GIS						- ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า - หลักฐานประกอบการขอใช้ไฟฟ้า ตามระเบียบ กฟผ. ว่าด้วยการใช้ไฟฟ้าและบริการ พ.ศ. 2552 - อัตราค่าธรรมเนียมและค่าบริการ (อ.1, อ.5) - ใบแจ้งคำใช้จ่าย
2	รับชำระเงิน (ค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ และหลักประกันการใช้ไฟฟ้า)						- ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า - หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ตามระเบียบ กฟผ. ว่าด้วยการใช้ไฟฟ้าและบริการ พ.ศ. 2552 - ใบเสร็จรับเงิน
3	ก. กรณีการขอใช้ไฟฟ้า (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ) - คนคำร้อง - ดำเนินการการเบิก/จ่ายเงินสดในระบบ MM จากนั้นพิมพ์ใบส่งของให้ส่วนเกี่ยวข้องลงนาม (ตัวบรรจง) เพื่อเก็บหลักฐาน - สร้าง/ปรับปรุงใบสั่งงาน (Work Order) พร้อมพิมพ์ใบสั่งงาน (Work Order) ให้ผู้ปฏิบัติงานไปดำเนินการติดตั้งมิเตอร์ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า						ตามมาตรฐานคุณภาพบริการที่ กฟผ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า (GSP-01) - ใบอนุมัติงานย่อย - ใบสั่งงาน (Work Order) - ระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วยวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับมิเตอร์ พ.ศ. 2558 - GIS (WEB: Web viewing)



ข้อตกลงการให้บริการ Service Level Agreement

กระบวนการขอใช้ไฟฟ้า P3

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอควนขนุน

วัตถุประสงค์ของข้อตกลงการให้บริการ (Purpose of Service Level Agreement)

วัตถุประสงค์ของข้อตกลงในการให้บริการฉบับนี้ เป็นข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ ใน กระบวนการ ขอใช้ไฟ P3 โดยที่ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการตกลงว่า จะปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการ ตามที่ระบุในรายละเอียด

โดยมีผลบังคับใช้ ตั้งแต่ 12 มีนาคม 2562 เป็นต้นไป

ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือยกเลิก ข้อตกลงระดับการให้บริการ ต้องได้รับความยินยอม ทั้งจากผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ผบต. P3 - 01 ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้าและใบแจ้งค่าใช้จ่าย ที่มีเอกสารและข้อมูลประกอบครบถ้วน ถูกต้อง ครบถ้วน พร้อมลงนามบนแบบฟอร์มรับ-ส่งเอกสารของ SLA

ผู้ให้บริการ แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

ผู้รับบริการ แผนกบัญชีและการเงิน

ชื่อ-สกุล.....

ชื่อ-สกุล.....

(นายธีระชัย รักษาพรหมณ์)

(นางอิงอร กระจ่างโรจน์)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบริการลูกค้าและการตลาด

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบัญชีและการเงิน

วันที่ 12 มีนาคม 2562

วันที่ 12 มีนาคม 2562

ผบต. P3 - 02 คำร้องขอใช้ไฟฟ้า ที่ติดตั้งมิเตอร์ในระบบได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 2 วันทำการหลังวันติดตั้งให้กับผู้ใช้ไฟแล้ว หรือนำส่งข้อมูลการติดตั้งมิเตอร์ใหม่ที่ติดตั้งในระบบ SAP แล้ว ให้ ผบง.ก่อนถึงกำหนดวันอ่านหน่วยในรอบบิลถัดไป

ผู้ให้บริการ แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

ผู้รับบริการ แผนกบัญชีและการเงิน

ชื่อ-สกุล.....

ชื่อ-สกุล.....

(นายธีระชัย รักษาพรหมณ์)

(นางอิงอร กระจ่างโรจน์)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบริการลูกค้าและการตลาด

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบัญชีและการเงิน

วันที่ 12 มีนาคม 2562

วันที่ 12 มีนาคม 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-2-

ผบง. P3 - 01 ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า พร้อมใบแจ้งหนี้ที่ระบุเลขที่ใบเสร็จและวันที่รับชำระ ชื่อผู้รับเงินที่ต้อง
ครบถ้วน และส่งคืน ผบต. เวลา 15.30 น. และ 09.00 น. ของวัน และลงนามบนแบบฟอร์มรับ-ส่งเอกสารของ SLA

ผู้ให้บริการ แผนกบัญชีและการเงิน

ชื่อ-สกุล.....

(นางอิงอร กระจ่างโรจน์)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบัญชีและการเงิน

วันที่ 12 มีนาคม 2562

ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

ชื่อ-สกุล.....

(นายธีระชัย รักษาพรหมณ์)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบริการลูกค้าและการตลาด

วันที่ 12 มีนาคม 2562

ผู้ดูแลกระบวนการ

ชื่อ-สกุล.....

(นายธีระชัย รักษาพรหมณ์)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบริการลูกค้าและการตลาด

วันที่ 12 มีนาคม 2562

ผู้อนุมัติ

ชื่อ-สกุล.....

(นายสุจินต์ ชูช่วย)

ตำแหน่ง ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

วันที่ 12 มีนาคม 2562

จัดทำโดย

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอควนขนุน

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P4 : กระบวนการบริการด้านมิเตอร์

ลำดับที่	กิจกรรม	ผบด.	ผกป.	ผบง..	งานธุรการ	ผดล./ผคณ..	อื่นๆ	เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
1	A. ดอกลบมิเตอร์ (กรณีค้างชำระไม่เกิน 7 วัน) - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน/วงเงินค้างชำระ การใช้ไฟฟ้า - รับชำระเงิน - ค่าธรรมเนียมการติดตั้ง - ค่าไฟฟ้าค้างชำระ - เงินค้างชำระใหม่หรือเพิ่มเติม (กรณีค้างชำระเกิน 7 วัน แต่ไม่เกิน 90 วัน) - รับชำระเงินค่าไฟฟ้าค้างชำระ - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน/วงเงินค้าง ชำระหนี้การใช้ไฟฟ้า - ออกใบสั่ง zwmr 021	.						.
2	(หักเงินค่าประกันชำระค่าไฟค้างชำระแล้ว) - ตรวจสอบข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า - แจ้งผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน B. เพิ่ม-ลด ขนาดมิเตอร์ C. ตัด - ผ่ามิเตอร์ D. ขอย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์	ผบง. P4 - 01 (ต่อกลับ)						zcaie012 (การทบทวนหลักประกันของผู้ใช้ไฟราย ย่อย)
3	รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐาน - ตรวจสอบข้อมูลจากระบบ GIS ในเบื้องต้น - งานลงทะเบียน (Move-in) เฉพาะมิเตอร์ 3 เฟส เท่านั้น - สอบถามข้อมูลรายละเอียดของผู้ใช้ไฟ - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน/วงเงินค้าง ชำระหนี้การใช้ไฟฟ้า - ให้ผู้ใช้ไฟลงนามในข้อ	Start		ผบด. P4 - 01 (เพิ่ม/ลด) ผบด. P4 - 02 (ตัดผ่า) เงินประกันไม่ครบ ผบด. P4 - 03 (ย้ายจุด) (ตัดผ่า) เงินประกันครบ				- ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า - หลักฐานประกอบการขอใช้ไฟ ตามระเบียบ กฟผ. ว่าด้วยการใช้ไฟฟ้าและบริการ พ.ศ. 2552 - อัตราค่าธรรมเนียมและค่าบริการ (อ. 5) - ใบแจ้งค่าใช้จ่าย
4	รับชำระเงิน - ค่าธรรมเนียมการติดตั้ง - ค่าไฟฟ้าค้างชำระ (ถ้ามี) - เงินค้างชำระใหม่หรือเพิ่มเติม - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน/วงเงินค้าง ชำระหนี้การใช้ไฟฟ้า							- ใบรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า - เอกสารประกอบ เช่น ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P4 : กระบวนการบริการด้านมิเตอร์

ลำดับที่	กิจกรรม	แผนภูมิการดำเนินงาน					เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผกป.	ผบง..	งานธุรการ	ผดล./ผคบ..	อื่นๆ
	กรณีที่ 1 มีวงเงินค่าประกันครมถั่ว - ผบด. ดำเนินการต่อไปได้						
	กรณีที่ 2 มีวงเงินค่าประกันไมครม/ผู้ใช้ไฟฟ้า เกินวงเงินค่าประกัน - ผบด. แจ้งให้ลูกค้าเพิ่มเงินค่าประกันใหม่ - คมคำร้อง - สร้าง-อนุมัติงานย่อย - ดำเนินการด้านมิเตอร์ - สร้าง/ปรับปรุงประวัติมิเตอร์ (ใบสั่งงาน) - พิมพ์ใบเบิกอุปกรณ์ - เบิกอุปกรณ์ (กรณีผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่) - ดำเนินการด้านมิเตอร์					ผบง. P4 - 02 (เพิ่ม-ลด) ผบง. P4 - 03 (ตัดฝาก) ผบง. P4 - 04 (ย้ายจุด)	ใบเสร็จรับเงิน
5							
6							
7	ปฏิบัติงาน (WMS)						
8	บันทึกข้อมูล/แก้ไขประวัติการอ่านหน่วย - ตรวจสอบรายละเอียดในใบสั่งงาน จนถึง ลำดับขั้นการอ่านหน่วย ติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการ ให้บริการ ตามที่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ - รวบรวมคำร้องที่ ผบด. ดำเนินการแล้วเสร็จ เพื่อ ดำเนินการจัดแยกประเภทคำร้องฯ - จัดส่งคำร้องฯ ให้งานธุรการหาสถานที่จัดเก็บ (ตาม หน้าี่และความรับผิดชอบ (Job Description) (ข)						รายงานการปรับปรุงประวัติผู้ใช้ไฟฟ้า รายงานผลการดำเนินงาน ตามมาตรฐานการบริการของ กฟผ.



ข้อตกลงการให้บริการ Service Level Agreement

กระบวนการบริการด้านมิเตอร์ P4

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอควนขนุน

วัตถุประสงค์ของข้อตกลงการให้บริการ (Purpose of Service Level Agreement)

วัตถุประสงค์ของข้อตกลงในการให้บริการฉบับนี้ เป็นข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ ใน กระบวนการ บริการมิเตอร์ P4 โดยที่ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการตกลงว่า จะปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการ ให้บริการ ตามที่ระบุในรายละเอียด

โดยมีผลบังคับใช้ ตั้งแต่วันที่ 12 มีนาคม 2562 เป็นต้นไป

ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือยกเลิก ข้อตกลงระดับการให้บริการ ต้องได้รับความยินยอม ทั้งจากผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ผบต P4 - 01 (เพิ่ม/ลดขนาด) ใบคำร้องที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสารประกอบครบถ้วน

ผู้ให้บริการ แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

ผู้รับบริการ แผนกบัญชีและการเงิน

ชื่อ-สกุล.....

ชื่อ-สกุล.....

(นายธีระชัย รักษาพรหมณ์)

(นางอิงอร กระจำโรจน์)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบริการลูกค้าและการตลาด

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบัญชีและการเงิน

วันที่ 12 มีนาคม 2562

วันที่ 12 มีนาคม 2562

ผบต P4 - 02 (ตัดฝาก) ใบคำร้องที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสารประกอบครบถ้วน

ผู้ให้บริการ แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

ผู้รับบริการ แผนกบัญชีและการเงิน

ชื่อ-สกุล.....

ชื่อ-สกุล.....

(นายธีระชัย รักษาพรหมณ์)

(นางอิงอร กระจำโรจน์)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบริการลูกค้าและการตลาด

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบัญชีและการเงิน

วันที่ 12 มีนาคม 2562

วันที่ 12 มีนาคม 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-2-

ผบต P4 - 03 (ย้ายจุด) ใบคำร้องที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสารประกอบครบถ้วน

ผู้ให้บริการ แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

ผู้รับบริการ แผนกบัญชีและการเงิน

ชื่อ-สกุล.....

ชื่อ-สกุล.....

(นายธีระชัย รักษาพราหมณ์)

(นางอิงอร กระจำโรจน์)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบริการลูกค้าและการตลาด

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบัญชีและการเงิน

วันที่ 12 มีนาคม 2562

วันที่ 12 มีนาคม 2562

ผบต P4 - 04 ใบเบิกอุปกรณ์ที่ครบถ้วน (กรณีผู้ใช้ไฟรายใหญ่) ตามกำหนดเวลา

ผู้ให้บริการ แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

ผู้รับบริการ แผนกคลังพัสดุ

ชื่อ-สกุล.....

ชื่อ-สกุล.....

(นายธีระชัย รักษาพราหมณ์)

()

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบริการลูกค้าและการตลาด

ตำแหน่ง.....

วันที่ 12 มีนาคม 2562

วันที่.....

ผบต P4 - 05 ข้อมูลที่มีการปิดงานในระบบที่ถูกต้อง ครบถ้วน

ผู้ให้บริการ แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

ผู้รับบริการ แผนกบัญชีและการเงิน

ชื่อ-สกุล.....

ชื่อ-สกุล.....

(นายธีระชัย รักษาพราหมณ์)

(นางอิงอร กระจำโรจน์)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบริการลูกค้าและการตลาด

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบัญชีและการเงิน

วันที่ 12 มีนาคม 2562

วันที่ 12 มีนาคม 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

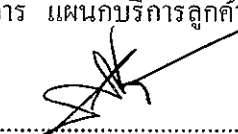
-3-

ผบง P4 - 01 (ต่อกลับ) ใบสั่งงานที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน เมื่อผู้ใช้ไฟฟ้ามาติดต่อขอต่อกลับมิเตอร์ ทันที (กรณีที่ยังไม่มีการโอนหักเงินประกัน เกิน 7 วัน แต่ไม่เกิน 90 วัน)

ผู้ให้บริการ แผนกบัญชีและการเงิน

ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

ชื่อ-สกุล.....

ชื่อ-สกุล.....

(นางอิงอร กระจ่างโรจน์)

(นายธีระชัย รักษาพรหมณ์)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบัญชีและการเงิน

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบริการลูกค้าและการตลาด

วันที่ 12 มีนาคม 2562

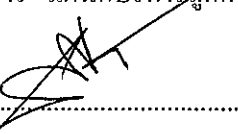
วันที่ 12 มีนาคม 2562

ผบง P4 - 02 (เพิ่ม/ลด) ใบคำร้องที่ระบุเลขที่ใบเสร็จ และวันที่รับชำระ ชื่อผู้รับเงิน รวมทั้ง มีการตรวจสอบเงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน

ผู้ให้บริการ แผนกบัญชีและการเงิน

ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

ชื่อ-สกุล.....

ชื่อ-สกุล.....

(นางอิงอร กระจ่างโรจน์)

(นายธีระชัย รักษาพรหมณ์)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบัญชีและการเงิน

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบริการลูกค้าและการตลาด

วันที่ 12 มีนาคม 2562

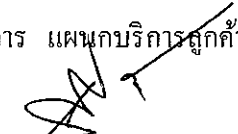
วันที่ 12 มีนาคม 2562

ผบง P4 - 03 (ตัดฝาก) ใบคำร้องที่ระบุเลขที่ใบเสร็จ และวันที่รับชำระ ชื่อผู้รับเงิน รวมทั้ง มีการตรวจสอบเงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน

ผู้ให้บริการ แผนกบัญชีและการเงิน

ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

ชื่อ-สกุล.....

ชื่อ-สกุล.....

(นางอิงอร กระจ่างโรจน์)

(นายธีระชัย รักษาพรหมณ์)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบัญชีและการเงิน

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบริการลูกค้าและการตลาด

วันที่ 12 มีนาคม 2562

วันที่ 12 มีนาคม 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-4-

ผบบง P4 - 04 (ย้ายจุด) ใบคำร้องที่ระบุเลขที่ใบเสร็จ และวันที่รับชำระ ชื่อผู้รับเงิน รวมทั้ง มีการตรวจสอบเงินประกัน
ที่ถูกต้อง ครบถ้วน

ผู้ให้บริการ แผนกบัญชีและการเงิน

ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

ชื่อ-สกุล.....

ชื่อ-สกุล.....

(นางอิงอร กระจ่างโรจน์)

(นายธีระชัย รักษาพรหมณ์)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบัญชีและการเงิน

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบริการลูกค้าและการตลาด

วันที่ 12 มีนาคม 2562

วันที่ 12 มีนาคม 2562

ผคค./ผคบ. P4 - 01 ใบส่งของที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วนตามแบบฟอร์ม และอุปกรณ์ไฟฟ้าทดแทนที่ถูกต้อง
ครบถ้วน และจัดส่งภายใน 3 วัน

ผู้ให้บริการ แผนกคลังพัสดุหลัก/บริการ

ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

ชื่อ-สกุล.....

ชื่อ-สกุล.....

()

(นายธีระชัย รักษาพรหมณ์)

ตำแหน่ง.....

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบริการลูกค้าและการตลาด

วันที่ 12 มีนาคม 2562

วันที่ 12 มีนาคม 2562

ผู้ดูแลกระบวนการงาน

ผู้อนุมัติ

ชื่อ-สกุล.....

ชื่อ-สกุล.....

(นายธีระชัย รักษาพรหมณ์)

(นายสุจินต์ ชูช่วย)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบริการลูกค้าและการตลาด

ตำแหน่ง ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

วันที่ 12 มีนาคม 2562

วันที่ 12 มีนาคม 2562

จัดทำโดย

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอควนขนุน

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P5 : กระบวนการงานตอบข้อร้องเรียน

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ				เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผกป.	ผบง.	งานธุรการ	อื่นๆ
1	รับเรื่องร้องเรียน - รับแจ้งข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ที่สำนักงาน หรือ Call Center , Internet. สื่อประเภทต่างๆ - ผู้ใช้ไฟฟ้าเขียนหนังสือร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร	Start				เรื่องร้องเรียน
2	พิจารณาความเกี่ยวข้อง - จำแนกประเภทเรื่องเข้า / ร้องขอ/เสนอแนะ/ขอแก้ไข - รก. ลงเลขที่รับ และนำเสนอ ผก. /ผู้ปฏิบัติงานแทน พิจารณาล้างการ, - สำเนาแจ้ง ผบด. เพื่อดำเนินการ	ผบด. P5 - 01			Start	หนังสือร้องเรียน
	กรณีเรื่องสำคัญเร่งด่วน ผก. มอบหมายให้ ผู้รับผิดชอบ - ส่งเรื่องเข้าคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน - รายงาน ผวก. ทราบ กำหนดมาตรฐานแก้ไขภายใน 3 วัน -ชี้แจงผู้ร้องเรียน -ชี้แจง/จัดแถลงข่าวสื่อมวลชน - บันทึกเรื่องร้องเรียนเข้าสู่ฐานข้อมูลสารสนเทศการจัด	ผก. P5 - 01				ระบบสารบรรณ
3	ส่งเรื่องให้แผนกที่เกี่ยวข้อง	ผก. P5 - 02	ผก. P5 - 03	ผก. P5 - 04		หนังสือร้องเรียน,ใบคำร้อง, ใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน
4	ชี้แจง ผู้ใช้ไฟฟ้า (ติดต่อ/เข้าพบเพื่อชี้แจงผู้ใช้ไฟฟ้าเบื้องต้นภายใน 5 วัน) - แผนก/กฟฟ. ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบเบื้องต้นและนัดพบผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อชี้แจงเบื้องต้นพร้อมขอทราบข้อมูลเพิ่มเติม - แผนก/กฟฟ. ที่เกี่ยวข้องวิเคราะห์ข้อมูลและปัญหาเพื่อกำหนดแผนงานแก้ไขระยะสั้น-ระยะยาวและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามแผนงาน					
5	ตอบข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร					

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P5 : กระบวนการตอบข้อร้องเรียน

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ					เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผกป.	ผบง.	งานธุรการ	อื่นๆ	
6	- กรณีตอบข้อร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร แผนกที่รับผิดชอบ ดำเนินการตอบข้อร้องเรียนผู้ใช้ไฟ (ภายใน 30 วัน) และสำเนาให้แผนกที่ควบคุมเรื่องร้องเรียนลงในทะเบียนรับ/คุมข้อร้องเรียน - sms แจ้งผู้ร้องเรียน	<pre>graph TD; A[ผบด.] --> B[ผกป. P5 - 01]; B --> C[ผบง. P5 - 01]; C --> D[ธก. P5 - 05]; D --> E[End];</pre>					หนังสือตอบข้อร้องเรียน
	- กรณีตอบข้อร้องเรียนจาก Call Center และ Internet แผนกที่รับผิดชอบเป็นผู้ส่งข้อมูลเกี่ยวกับการแก้ไขข้อร้องเรียนให้กับ แผนกที่ควบคุมเรื่องร้องเรียน (ผบด.) เป็นผู้ตอบข้อร้องเรียนในระบบ อย่างรวดเร็วที่สุด และแจ้งปฏิบัติงานไปยัง Call Center						ข้อความตอบข้อร้องเรียน
	- จัดทำรายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนทุกเดือน - สรุปวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน ปัญหา อุปสรรค เพื่อปรับปรุงการทำงาน - สำนวณความพึงพอใจผู้ร้องเรียน						รายงาน/ทะเบียนข้อร้องเรียนประจำเดือน
		- แผนกที่ควบคุมเรื่องร้องเรียนติดตามผลการชี้แจงและจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียน พร้อมทั้งสถานะของข้อร้องเรียนแต่ละรายที่แจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร (มีการลงบันทึกเลขรับเข้า ธก. เพื่อนำเสนอผู้บริหาร					<pre>graph TD; A[ผบด. P5 - 02] --> B[ธก.]; B --> C[End];</pre>



ข้อตกลงการให้บริการ Service Level Agreement

กระบวนการตอบข้อร้องเรียน P5

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอควนขนุน

วัตถุประสงค์ของข้อตกลงการให้บริการ (Purpose of Service Level Agreement)

วัตถุประสงค์ของข้อตกลงในการให้บริการฉบับนี้ เป็นข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ ใน กระบวนการตอบข้อร้องเรียน P5 โดยที่ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการตกลงว่า จะปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการ ให้บริการ ตามที่ระบุในรายละเอียด

โดยมีผลบังคับใช้ ตั้งแต่วันที่ 12 มีนาคม 2562 เป็นต้นไป

ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือยกเลิก ข้อตกลงระดับการให้บริการ ต้องได้รับความยินยอม ทั้งจากผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ผบต. P5 – 01 ข้อร้องเรียนที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว เพื่อนำเสนอ ผอ.สั่งการภายใน 1 วันทำการ นับจาก วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

ผู้ให้บริการ แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

ชื่อ-สกุล.....

(นายธีระชัย รักษาพรหมณ์)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบริการลูกค้าและการตลาด

วันที่ 12 มีนาคม 2562

ผู้รับบริการ งานธุรการ

ชื่อ-สกุล.....

(นางสาวเสาวภา ขวัญกลับ)

ตำแหน่ง พนักงานบันทึกข้อมูลคอมพิวเตอร์

วันที่ 12 มีนาคม 2562

ชก. P5 - 01 ข้อร้องเรียนที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว เพื่อการติดตามผล ให้ภายใน 1 วันทำการ นับจาก วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

ผู้ให้บริการ งานธุรการ

ชื่อ-สกุล.....

(นางสาวเสาวภา ขวัญกลับ)

ตำแหน่ง พนักงานบันทึกข้อมูลคอมพิวเตอร์

วันที่ 12 มีนาคม 2562

ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

ชื่อ-สกุล.....

(นายธีระชัย รักษาพรหมณ์)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบริการลูกค้าและการตลาด

วันที่ 12 มีนาคม 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-2-

ชก. P5 - 02 ขั้วร้อยเรียนที่ชำรุดเงิน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว เพื่อการติดตามผล ให้ภายใน 1 วันทำการ

ผู้ให้บริการ งานธุรการ

ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

ชื่อ-สกุล.....

ชื่อ-สกุล.....

(นางสาวเสาวภา ขวัญกลับ)

(นายธีระชัย รักษาพราหมณ์)

ตำแหน่ง พนักงานบันทึกข้อมูลคอมพิวเตอร์

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบริการลูกค้าและการตลาด

วันที่ 12 มีนาคม 2562

วันที่ 12 มีนาคม 2562

ชก. P5 - 03 ขั้วร้อยเรียนที่ชำรุดเงิน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว เพื่อการติดตามผล ให้ภายใน 1 วันทำการ

ผู้ให้บริการ งานธุรการ

ผู้รับบริการ แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

ชื่อ-สกุล.....

ชื่อ-สกุล.....

(นางสาวเสาวภา ขวัญกลับ)

(นายวิจิตร บุญกลาง)

ตำแหน่ง พนักงานบันทึกข้อมูลคอมพิวเตอร์

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

วันที่ 12 มีนาคม 2562

วันที่ 12 มีนาคม 2562

ชก. P5 - 04 ขั้วร้อยเรียนที่ชำรุดเงิน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว เพื่อการติดตามผล ให้ภายใน 1 วันทำการ

ผู้ให้บริการ งานธุรการ

ผู้รับบริการ แผนกบัญชีและการเงิน

ชื่อ-สกุล.....

ชื่อ-สกุล.....

(นางสาวเสาวภา ขวัญกลับ)

(นางอิงอร กระจ่างโรจน์)

ตำแหน่ง พนักงานบันทึกข้อมูลคอมพิวเตอร์

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบัญชีและการเงิน

วันที่ 12 มีนาคม 2562

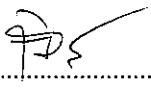
วันที่ 12 มีนาคม 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-3-

ผกป. P5 - 01 ผลการดำเนินการตอบข้อร้องเรียน โดยการเข้าพบผู้ร้องเรียนเพื่อชี้แจงเบื้องต้น ภายใน 5 วัน และตอบหนังสือชี้แจงเป็นลายลักษณ์อักษรภายใน 30 วัน

ผู้ให้บริการ แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

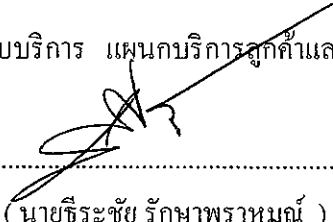
ชื่อ-สกุล..... 

(นายวิจิตร นุชกลาง)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

วันที่ 12 มีนาคม 2562

ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

ชื่อ-สกุล..... 

(นายธีระชัย รักษาพรหมณ์)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบริการลูกค้าและการตลาด

วันที่ 12 มีนาคม 2562

ผบง. P5 - 01 ผลการดำเนินการตอบข้อร้องเรียน โดยการเข้าพบผู้ร้องเรียนเพื่อชี้แจงเบื้องต้น ภายใน 5 วัน และตอบหนังสือชี้แจงเป็นลายลักษณ์อักษรภายใน 30 วัน

ผู้ให้บริการ แผนกบัญชีและการเงิน

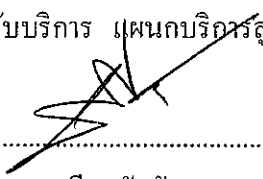
ชื่อ-สกุล..... 

(นางอิงอร กระจำโรจน์)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบัญชีและการเงิน

วันที่ 12 มีนาคม 2562

ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

ชื่อ-สกุล..... 

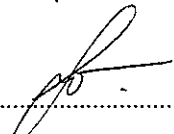
(นายธีระชัย รักษาพรหมณ์)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบริการลูกค้าและการตลาด

วันที่ 12 มีนาคม 2562

ชก. P5 - 05 ผลการดำเนินการตอบข้อร้องเรียน โดยการเข้าพบผู้ร้องเรียนเพื่อชี้แจงเบื้องต้น ภายใน 5 วัน และตอบหนังสือชี้แจงเป็นลายลักษณ์อักษรภายใน 30 วัน

ผู้ให้บริการ งานธุรการ

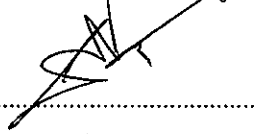
ชื่อ-สกุล..... 

(นางสาวเสาวภา ชวัญกลับ)

ตำแหน่ง พนักงานบันทึกข้อมูลคอมพิวเตอร์

วันที่ 12 มีนาคม 2562

ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

ชื่อ-สกุล..... 

(นายธีระชัย รักษาพรหมณ์)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบริการลูกค้าและการตลาด

วันที่ 12 มีนาคม 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-4-

ผบต. P5 – 02 สรุปผลการตอบข้อร้องเรียนจากผู้เกี่ยวข้อง เพื่อนำเสนอผู้บริหารในการติดตามผล

ผู้ให้บริการ แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

ชื่อ-สกุล.....

(นายธีระชัย รักษาพรหมณ์)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบริการลูกค้าและการตลาด

วันที่ 12 มีนาคม 2562

ผู้รับบริการ งานธุรการ

ชื่อ-สกุล.....

(นางสาวดาวภา ขวัญกลับ)

ตำแหน่ง ลูกจ้างบันทึกข้อมูลคอมพิวเตอร์

วันที่ 12 มีนาคม 2562

ผบต. P5 – 03 ข้อร้องเรียนที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว เพื่อนำเสนอ คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน
กำหนดมาตรฐานแก้ไขภายใน 3 วัน นับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

ผู้ให้บริการ แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

ชื่อ-สกุล.....

(นายธีระชัย รักษาพรหมณ์)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบริการลูกค้าและการตลาด

วันที่ 12 มีนาคม 2562

ผู้รับบริการ คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน

ชื่อ-สกุล.....

(นายวิจิตร บุญกลาง)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

วันที่ 12 มีนาคม 2562

ผู้ดูแลกระบวนการงาน

ชื่อ-สกุล.....

(นายธีระชัย รักษาพรหมณ์)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบริการลูกค้าและการตลาด

วันที่ 12 มีนาคม 2562

ผู้อนุมัติ

ชื่อ-สกุล.....

(นายสุจินต์ ชูช่วย)

ตำแหน่ง ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

วันที่ 12 มีนาคม 2562

จัดทำโดย

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอควนขนุน

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P6 : ดับไฟฟาล่วงหน้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ					เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผกป.	ผบง.	งานธุรการ	ผคส./ผคป.	
1	<u>ดับไฟฟาล่วงหน้าแบบมีแผน</u> วางแผนการดับไฟฟ้า กรณีที่ 1 ดับไฟฟาล่วงหน้าตามแผนงานของ ผกป./ ผู้ใช้ไฟฟ้า - ทำบันทึกขออนุมัติดับไฟฟ้า จากแผนการซ่อมบำรุง ระบบจำหน่าย, แผนการขยายเขต/ปรับปรุง, งาน PATROL LINE โดยระบุ วันที่ เวลา สถานที่ และ บุคลากรดำเนินการ (จำนวนพนักงานและคนงาน) กรณีที่ 2 หน่วยงานภายในแจ้งความต้องการขอดับไฟฟ้า - ผบด. จัดทำบันทึกขออนุมัติ ผก. ดับไฟฟ้า - ส่งบันทึกที่ได้รับการอนุมัติแล้วมาให้ ผกป. เพื่อเตรียมการดับไฟฟ้า						แบบฟอร์มขออนุมัติดับไฟฟ้า
2	ผกป. จัดทำแผนผัง switching พื้นที่และวงจรที่จะดับ ไฟฟ้าฟ้า จากแผนงานของ ผกป., ผบด. โดยระบุ วันที่ เวลา สถานที่ และบุคลากรดำเนินการ (จำนวนพนักงานและคนงาน) พร้อมแบบแผนผังพื้นที่ที่จะปฏิบัติงาน (กรณีแรงต่ำและไลน์แยก/ไลน์แยกย่อยที่ไม่มีการ ถ่ายเทโหลด ให้ขออนุมัติ ผก. ดำเนินการได้เลย ไม่ต้องแจ้งศูนย์ส่งการจ่ายไฟฟ้า)						แบบฟอร์มวิทยุ-โทรสารขอดับไฟฟ้า ปฏิบัติงาน ระบุรายละเอียดและแผนผัง Switching
3	(กรณีแรงต่ำและไลน์แยก/ไลน์แยกย่อยที่ไม่มีการ ถ่ายเทโหลด ให้ขออนุมัติ ผก. ดำเนินการได้เลย ไม่ต้องแจ้งศูนย์ส่งการจ่ายไฟฟ้า) - ศูนย์ส่งการจ่ายไฟฟ้า กฟช. จะเป็นผู้ตรวจสอบและ พิจารณา พร้อมออก Switching Order						
4	ผกป. แจ้งแผนที่เกี่ยวข้อง (กรณีที่ 2)						Switching Order ที่ได้รับการอนุมัติ เรียบร้อยแล้ว
5	ผกป. แจ้ง ผู้ใช้ไฟฟ้า						หนังสือแจ้งดับไฟฟ้า ก่อนดับไฟฟ้า 3 วัน

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P6 : ดับไฟฟาล่วงหน้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ					เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผกป.	ผบง.	งานธุรการ	ผดล./ผดบ.	อื่นๆ
6	แจ้งยืนยันความพร้อม และยืนยัน Switching Order เพื่อดำเนินการดับกระแสไฟฟ้า กรณีแรงสูง - ดำเนินการดับกระแสไฟฟ้าตาม Switching Order โดยประสานงานกับศูนย์สั่งการจ่ายไฟฟ้า - ผู้ควบคุมและประสานงาน (ผกป.) ตรวจสอบระบบจำหน่ายบริเวณปฏิบัติงานว่า ดับไฟฟ้แล้ว โดยใช้ Voltage Detector และดำเนินการ Short Ground แล้วแจ้ง ผดฟ. กปบ. ก่อนแจ้งชุดปฏิบัติ						Switching Order ที่ได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว
7	ปฏิบัติงาน						
8	ผู้ควบคุมและประสานงาน(ผกป.) ตรวจสอบความพร้อมและประสานงานพร้อมในการจ่ายไฟฟ้าคืนระบบแล้ว จึงแจ้งยืนยันให้ ผกป. ประสานงานกับศูนย์สั่งการจ่ายไฟฟ้าฯ ในการทำสวิตชิงจ่ายไฟฟ้าคืนระบบ						Switching Order ที่ได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว
9	- แจ้งศูนย์สั่งการจ่ายไฟฟ้าทราบเมื่อดำเนินการจ่ายไฟฟ้าแล้วเสร็จ พร้อมส่ง Single Line ที่มีการเปลี่ยนแปลงให้ศูนย์สั่งการจ่ายไฟฟ้าฯ ปรับปรุงต่อไป						



ข้อตกลงการให้บริการ Service Level Agreement

กระบวนการดับเพลิงหน้า P6

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอควนขนุน

วัตถุประสงค์ของข้อตกลงการให้บริการ (Purpose of Service Level Agreement)

วัตถุประสงค์ของข้อตกลงในการให้บริการฉบับนี้ เป็นข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ ใน กระบวนการดับเพลิงหน้า P6 โดยที่ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการตกลงว่า จะปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการ ให้บริการ ตามที่ระบุในรายละเอียด

โดยมีผลบังคับใช้ ตั้งแต่วันที่ 12 มีนาคม 2562 เป็นต้นไป

ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือยกเลิก ข้อตกลงระดับการให้บริการ ต้องได้รับความยินยอม ทั้งจากผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ผกป. P6 - 01 แบบฟอร์มขอดับไฟเพื่อปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน ก่อนวันดับไฟ 7 วันทำการ

ผู้ให้บริการ แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

ผู้รับบริการ ฝ่ายปฏิบัติการเครือข่าย

ชื่อ-สกุล.....

ชื่อ-สกุล.....

(นายวิจิตร บุญกลาง)

()

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

ตำแหน่ง.....

วันที่ 12 มีนาคม 2562

วันที่.....

ผกป. P6 - 02 สำเนา Switching Order ที่ได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว ก่อนปฏิบัติงาน 1 วัน

ผู้ให้บริการ แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

ชื่อ-สกุล.....

ชื่อ-สกุล.....

(นายวิจิตร บุญกลาง)

(นายธีระชัย รักษาพรหมณ์)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบริการลูกค้าและการตลาด

วันที่ 12 มีนาคม 2562

วันที่ 12 มีนาคม 2562

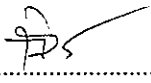
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-2-

ผกป. P6 - 03 ตรวจสอบระบบจำหน่ายบริเวณปฏิบัติงานว่า ดับไฟฟ้าแล้ว และพร้อมปฏิบัติงาน จึงแจ้งชุดปฏิบัติงาน
ขึ้นปฏิบัติงานบนเสาได้

ผู้ให้บริการ แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

ผู้รับบริการ ฝ่ายปฏิบัติการเครือข่าย

ชื่อ-สกุล..... 

ชื่อ-สกุล.....

(นายวิจิตร นุญกลาง)

()

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

ตำแหน่ง.....

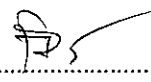
วันที่ 12 มีนาคม 2562

วันที่.....

ผกป. P6 - 04 การยืนยันการปฏิบัติงานแล้วเสร็จ เพื่อจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนระบบ

ผู้ให้บริการ แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

ผู้รับบริการ ฝ่ายปฏิบัติการเครือข่าย

ชื่อ-สกุล..... 

ชื่อ-สกุล.....

(นายวิจิตร นุญกลาง)

()

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

ตำแหน่ง.....

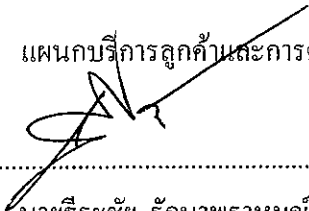
วันที่ 12 มีนาคม 2562

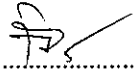
วันที่.....

ผบต. P6 - 01 บันทึกการขออนุมัติดับไฟเพื่อปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 2 วัน

ผู้ให้บริการ แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

ผู้รับบริการ แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

ชื่อ-สกุล..... 

ชื่อ-สกุล..... 

(นายธีระชัย รักษาพรหมณ์)

(นายวิจิตร นุญกลาง)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบริการลูกค้าและการตลาด

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

วันที่ 12 มีนาคม 2562

วันที่ 12 มีนาคม 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-3-

ผบต. P6 - 02 สรุปรายงานการปฏิบัติงานแล้วเสร็จที่ถูกต้อง ครบถ้วน

ผู้ให้บริการ แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

ชื่อ-สกุล.....

(นายธีระชัย รักษาพรหมณ์)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบริการลูกค้าและการตลาด

วันที่ 12 มีนาคม 2562

ผู้รับบริการ แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

ชื่อ-สกุล.....

(นายวิจิตร บุญกลาง)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

วันที่ 12 มีนาคม 2562

ผบค. P6 - 01 อนุมัติแบบฟอร์มขอตัดไฟเพื่อปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน พร้อม Switching Order ก่อน
วันตัดไฟอย่างน้อย 3 ทำการ หลังจากได้รับแบบฟอร์มขอตัดไฟ

ผู้ให้บริการ ฝ่ายปฏิบัติการเครือข่าย

ชื่อ-สกุล.....

()

ตำแหน่ง.....

วันที่.....

ผู้รับบริการ แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

ชื่อ-สกุล.....

(นายวิจิตร บุญกลาง)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

วันที่ 12 มีนาคม 2562

ผู้ดูแลกระบวนการงาน

ชื่อ-สกุล.....

(นายวิจิตร บุญกลาง)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

วันที่ 12 มีนาคม 2562

ผู้อนุมัติ

ชื่อ-สกุล.....

(นายสุจินต์ ชูช่วย)

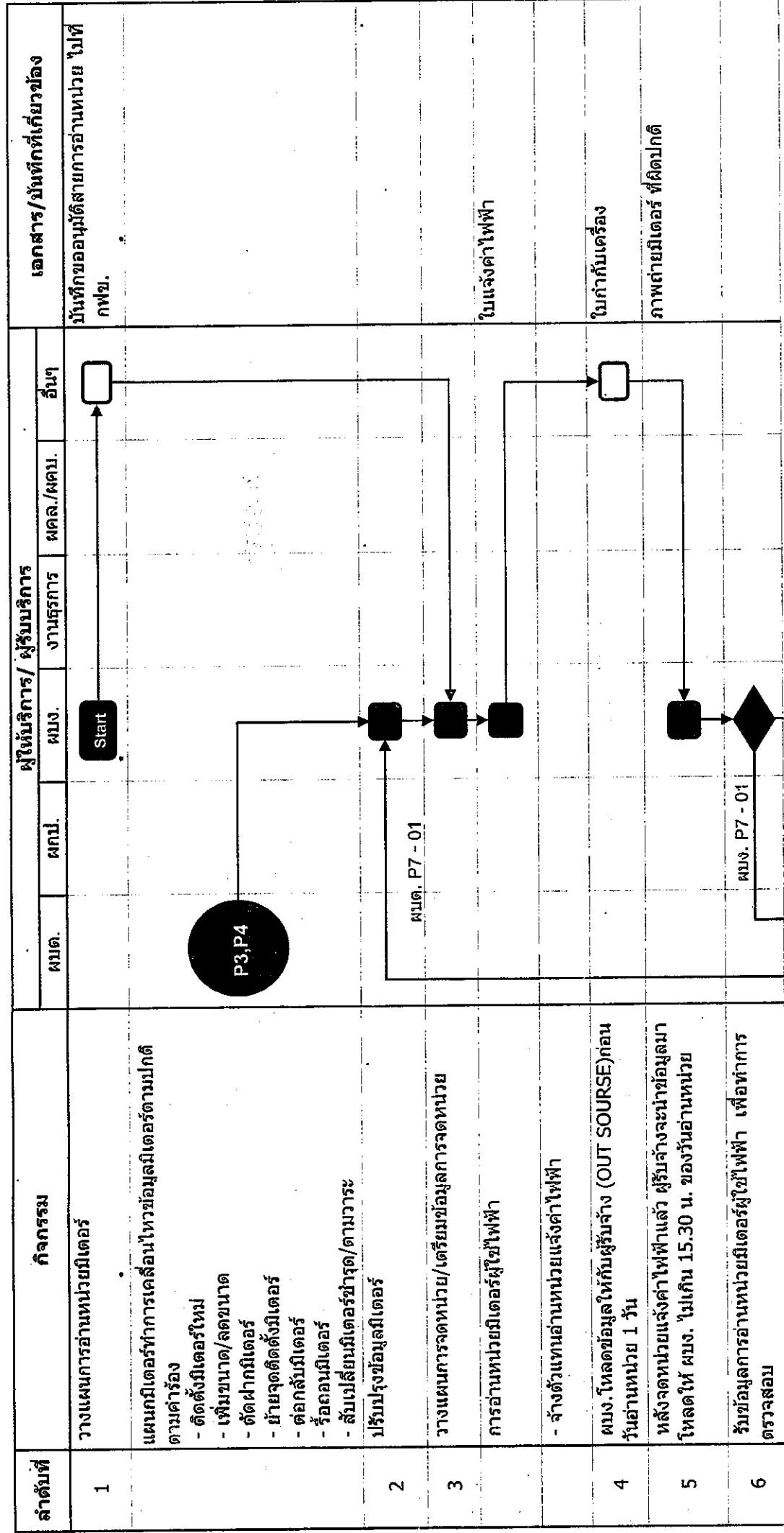
ตำแหน่ง ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

วันที่ 12 มีนาคม 2562

จัดทำโดย

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอควนขนุน

สรุปกระบวนการทำงานปัจจุบันของกระบวนการจดหน่วย แสงค่าไฟฟ้า



สรุปกระบวนการทำงานปัจจุบันของกระบวนการจ่ายหน่วย แล่งค่าไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ					เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผลบด.	ผลกบ.	ผลบง.	งานรกรการ	ผลล./ผลบ.	
	- ถ้าตรวจสอบแล้ว - มิเตอร์มีการผิดปกติ ทำให้ไม่สามารถอ่านหน่วยได้ - มิเตอร์ไม่พบ , มิเตอร์ชำรุด - ให้ PEA No. มิเตอร์ไม่ถูกต้อง - ไม่สามารถอ่านหน่วยได้ เนื่องจาก ให้อย่างการจดหน่วยและ/หรือหมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้าผิด - ถ้าตรวจสอบแล้ว มิเตอร์ปกติข้อมูลการอ่านหน่วยถูกต้อง มีรายงาน มต.3 ที่มีการเปลี่ยนแปลง	<pre> graph TD Start(()) --> Rect[] Rect --> End([End]) End --> P1((P1)) </pre>					รายงานมิเตอร์ชำรุด (รหัส 06) , รายงานหมายเลข PEA ไม่ตรงกับข้อมูล ในเครื่อง PTC (รหัส 07) PTC_006/012 /010
7	ประมวลผลข้อมูล Process (ระบบ Billing)						
8	พิมพ์บิลค่ากระแสไฟฟ้า (เฉพาะรายที่ไม่สามารถวางใบ แล่งค่าไฟฟ้า)						ใบแจ้งหนี้, ใบเสร็จ
							P1 : กระบวนการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า



ข้อตกลงการให้บริการ Service Level Agreement

กระบวนการงานจดหน่วย แฉ่งค่าไฟฟ้า P7

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอควนขนุน

วัตถุประสงค์ของข้อตกลงการให้บริการ (Purpose of Service Level Agreement)

วัตถุประสงค์ของข้อตกลงในการให้บริการฉบับนี้ เป็นข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ ใน กระบวนการงานจดหน่วย แฉ่งค่าไฟฟ้า P7 โดยที่ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการตกลงว่า จะปฏิบัติตามข้อตกลงระดับ การให้บริการ ตามที่ระบุในรายละเอียด

โดยมีผลบังคับใช้ ตั้งแต่ 12 มีนาคม 2562 เป็นต้นไป

ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือยกเลิก ข้อตกลงระดับการให้บริการ ต้องได้รับความยินยอม ทั้งจากผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ผบง. P7 - 01 ส่งรายงานมิเตอร์ผิดปกติหลังการจดหน่วยมิเตอร์ผู้ใช้ไฟ ให้ ผบต. ภายใน 3 วันทำการ หลังจากได้รับ รายงานจากตัวแทนจดหน่วย แฉ่งค่าไฟฟ้า

ผู้ให้บริการ แผนกบัญชีและการเงิน

ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

ชื่อ-สกุล 

ชื่อ-สกุล 

(นางอิงอร กระจ่างโรจน์)

(นายธีระชัย รักษาพรหมณ์)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบัญชีและการเงิน

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบริการลูกค้าและการตลาด

วันที่ 12 มีนาคม 2562

วันที่ 12 มีนาคม 2562

ผบต. P7 - 01 ส่งรายงานผลการตรวจสอบมิเตอร์ผิดปกติ หลังจากได้รับรายงานจาก ผบง. ก่อนรอบบิลการจดหน่วย ของเดือนถัดไป

ผู้ให้บริการ แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

ผู้รับบริการ แผนกบัญชีและการเงิน

ชื่อ-สกุล 

ชื่อ-สกุล 

(นายธีระชัย รักษาพรหมณ์)

(นางอิงอร กระจ่างโรจน์)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบริการลูกค้าและการตลาด

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบัญชีและการเงิน

วันที่ 12 มีนาคม 2562

วันที่ 12 มีนาคม 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-2-

ผู้ดูแลกระบวนการงาน

ชื่อ-สกุล.....



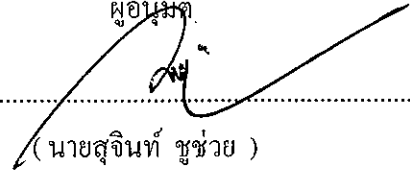
(นางอิงอร กระจ่างโรจน์)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบัญชีและการเงิน

วันที่ 12 มีนาคม 2562

ผู้อนุมัติ

ชื่อ-สกุล.....



(นายสุจินต์ ชูช่วย)

ตำแหน่ง ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

วันที่ 12 มีนาคม 2562

จัดทำโดย

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอควนขนุน

สรุปกระบวนการทำงานปัจจุบันของกระบวนการงาน P8 : กระบวนการจัดการหน่วย พิมพ์ิล แล้งค่าไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ					เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผกป.	ผบง.	ผคณ./ผคณ.	งานธุรการ	
1	วางแผนการอ่านหน่วยมิเตอร์						บันทึกขออนุมัติสายการอ่านหน่วย ไปที่ กตท.
2	ปรับปรุงข้อมูลมิเตอร์						
3	วางแผนการจดหน่วย/เตรียมข้อมูลการจดหน่วย						
4	การอ่านหน่วยมิเตอร์ผู้ใช้ไฟฟ้า						ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า
5	พชง. ผบด. จดหน่วยมิเตอร์รายใหญ่ โดย ผบง. โหลดข้อมูลเข้าเครื่อง PTC มอบให้ พชง. ผบด. ก่อนวันจดหน่วย 1 วัน						
6	จ้างตัวแทนจดหน่วยมิเตอร์รายย่อย โดย ผบง. โหลดข้อมูลให้กับผู้รับจ้าง (OUT SOURCE) ก่อนวันจดหน่วย 1 วัน						
7	หลังจดหน่วยแล้ว พชง. ผบด. นำข้อมูลมาโหลดให้ ผบง. ไม่เกิน 15.30 น. ของวันจดหน่วย						ใบกำกับเครื่อง
8	หลังจากหน่วยแล้ว ผู้รับจ้างจะนำข้อมูลมาโหลดให้ ผบง. ไม่เกิน 15.30 น. ของวันจดหน่วย						
	รับข้อมูลการจดหน่วยมิเตอร์ผู้ใช้ไฟฟ้า เพื่อทำการตรวจสอบ						
	กรณีที่ 1 - ถ้าตรวจสอบแล้ว - มิเตอร์มีการผิดปกติ ทำให้ไม่สามารถอ่านหน่วยได้ ให้ทำบันทึกถึง ผบด. เพื่อตรวจสอบ - มิเตอร์ไม่พบ, มิเตอร์ชำรุด - ให้ pea มิเตอร์ไม่ถูกต้อง						ภาพถ่ายมิเตอร์ ที่ผิดปกติ
	กรณีที่ 2 - ไม่สามารถอ่านหน่วยได้ เนื่องจาก ผบด. ให้สายการจดหน่วยและ/หรือหมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้าผิด						
							รายงานมิเตอร์ชำรุด (รหัส 06) , รายงานหมายเลข PEA ไม่ตรงกับข้อมูลในเครื่อง PTC (รหัส 07) PTC_006/012 /010

สรุปกระบวนการทำงานปัจจุบันของกระบวนการงาน P8 : กระบวนการงานการจดหน่วย พิมพ์บิล แล้งค่าไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ					เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผกป.	ผบง.	ผคณ./ผคณ.	งานธุรการ	
9	กรณีที่ 3 ถ้าตรวจสอบแล้ว มีเตอร์ผิดปกติข้อมูลการอ่านหน่วยถูกต้อง ประมวลผลข้อมูล Process (ระบบ Billing)	<pre> graph TD Start([Start]) --> Process1[] Process1 --> Decision{ } Decision --> Process2[] Process2 --> Printer[] Printer --> End([End]) Decision --> Process3[] Process3 --> P1((P1)) </pre>					เอกสารนำส่งข้อมูลสายการอ่านหน่วย ใบแจ้งหนี้, ใบเสร็จ
10	พิมพ์บิลค่ากระแสไฟฟ้า	<pre> graph TD Start([Start]) --> Process1[] Process1 --> P1((P1)) P1 --> Process2[] Process2 --> Printer[] Printer --> End([End]) </pre>					สัญญาจ้างเหมา
11	การวางใบแจ้งค่าไฟฟ้า - กรณีผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย จ้างตัวแทนเก็บเงิน/วางใบแจ้งหนี้ - กรณีผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ พนักงาน/จ้างตัวแทน จัดส่งใบแจ้งหนี้	<pre> graph TD Start([Start]) --> Process1[] Process1 --> P1((P1)) P1 --> Process2[] Process2 --> Printer[] Printer --> End([End]) </pre>					สัญญาจ้างเหมา
12	รับหลักฐานการวางใบแจ้งค่าไฟฟ้า	<pre> graph TD Start([Start]) --> Process1[] Process1 --> P1((P1)) P1 --> Process2[] Process2 --> Printer[] Printer --> End([End]) </pre>					P1 : กระบวนการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า



ข้อตกลงการให้บริการ Service Level Agreement

กระบวนการจนหน่วย พิมพ์บิล แจ้งค่าไฟฟ้า P8

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอควนขนุน

วัตถุประสงค์ของข้อตกลงการให้บริการ (Purpose of Service Level Agreement)

วัตถุประสงค์ของข้อตกลงในการให้บริการฉบับนี้ เป็นข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ ใน กระบวนการจนหน่วย พิมพ์บิล แจ้งค่าไฟฟ้า P8 โดยที่ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการตกลงว่า จะปฏิบัติตามข้อตกลง ระดับการให้บริการ ตามที่ระบุในรายละเอียด

โดยมีผลบังคับใช้ ตั้งแต่ 12 มีนาคม 2562 เป็นต้นไป

ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือยกเลิก ข้อตกลงระดับการให้บริการ ต้องได้รับความยินยอมทั้งจาก ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ผบง. P8 - 01 ส่งข้อมูลก่อนการจนหน่วยผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ให้ พชง.ผบต. ก่อนวันจนหน่วย 1 วันทำการ
ผู้ให้บริการ แผนกบัญชีและการเงิน

ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

ชื่อ-สกุล.....
(นางอิงอร กระจ่างโรจน์)

ชื่อ-สกุล.....
(นายธีระชัย รักษาพรหมณ์)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบัญชีและการเงิน

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบริการลูกค้าและการตลาด

วันที่ 12 มีนาคม 2562

วันที่ 12 มีนาคม 2562

ผบง. P8 - 02 ส่งรายงานมิเตอร์ผิดปกติหลังการจนหน่วยมิเตอร์ผู้ใช้ไฟ ให้ ผบต. ภายใน 3 วันทำการ หลังจากได้รับ
รายงานจากตัวแทนจนหน่วย และ พชง.ผบต.

ผู้ให้บริการ แผนกบัญชีและการเงิน

ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

ชื่อ-สกุล.....
(นางอิงอร กระจ่างโรจน์)

ชื่อ-สกุล.....
(นายธีระชัย รักษาพรหมณ์)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบัญชีและการเงิน

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบริการลูกค้าและการตลาด

วันที่ 12 มีนาคม 2562

วันที่ 12 มีนาคม 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-2-

ผบต. P8 - 01 ส่ง ข้อมูลการจดหน่วยให้ ผบง. ไม่เกิน 15.30 น. ของวันจดหน่วย

ผู้ให้บริการ แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

ชื่อ-สกุล.....

(นายธีระชัย รักษาพราหมณ์)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบริการลูกค้าและการตลาด

วันที่ 12 มีนาคม 2562

ผู้รับบริการ แผนกบัญชีและการเงิน

ชื่อ-สกุล.....

(นางอิงอร กระจำโรจน์)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบัญชีและการเงิน

วันที่ 12 มีนาคม 2562

ผบต. P8 - 02 ส่ง รายงานผลการตรวจสอบมิเตอร์ผิดปกติ หลังจากได้รับรายงานจากผบง. ก่อนรอบบิล
การจดหน่วยของเดือนถัดไป

ผู้ให้บริการ แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

ชื่อ-สกุล.....

(นายธีระชัย รักษาพราหมณ์)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบริการลูกค้าและการตลาด

วันที่ 12 มีนาคม 2562

ผู้รับบริการ แผนกบัญชีและการเงิน

ชื่อ-สกุล.....

(นางอิงอร กระจำโรจน์)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบัญชีและการเงิน

วันที่ 12 มีนาคม 2562

ผู้ดูแลกระบวนการ

ชื่อ-สกุล.....

(นางอิงอร กระจำโรจน์)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบัญชีและการเงิน

วันที่ 12 มีนาคม 2562

ผู้อนุมัติ

ชื่อ-สกุล.....

(นายสุจินต์ ชูช่วย)

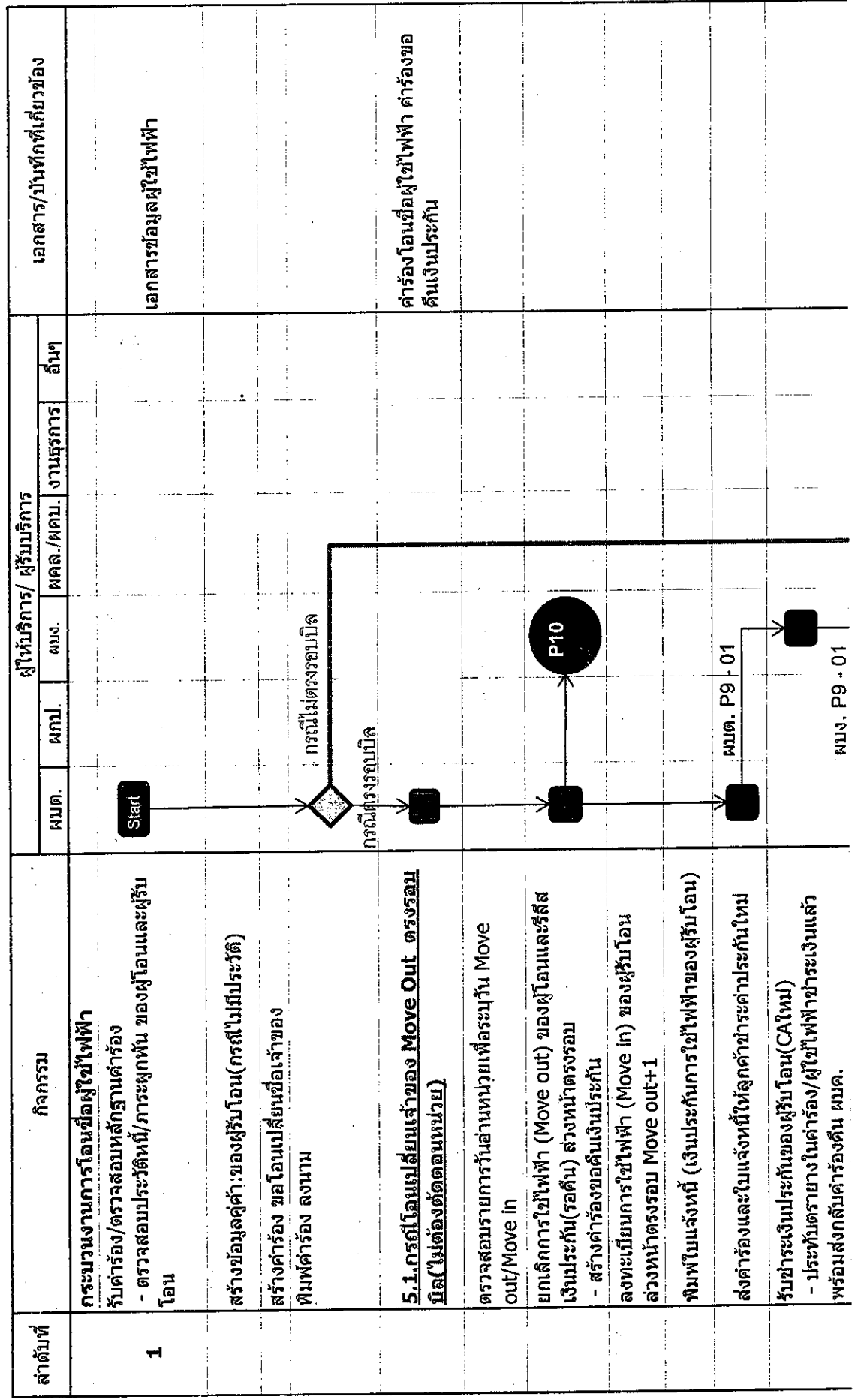
ตำแหน่ง ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

วันที่ 12 มีนาคม 2562

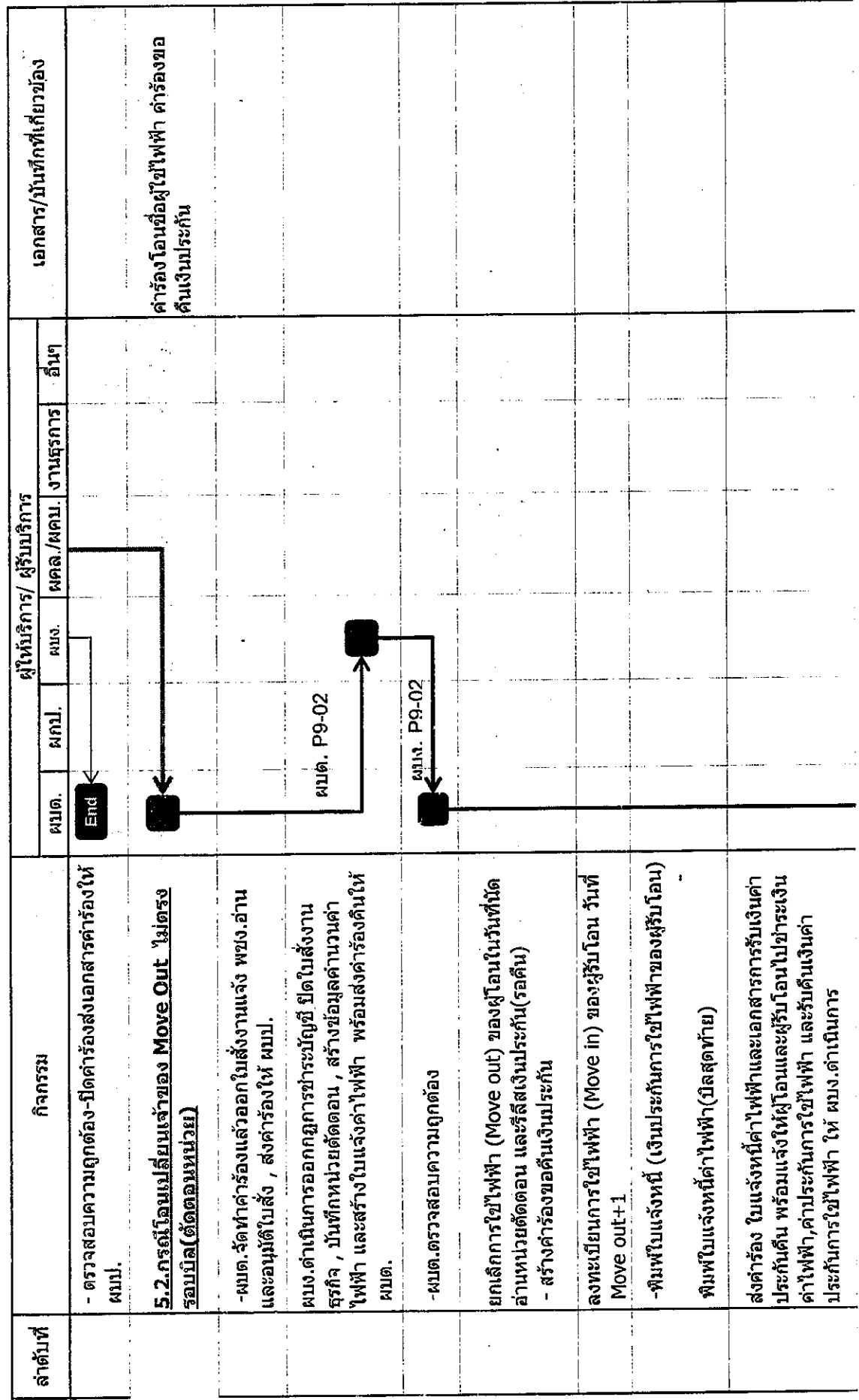
จัดทำโดย

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอควนขนุน

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์สินด้วยกัน



สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค่าประกัน



สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P9 : กระบวนการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ					เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผกป.	ผบง.	ผคด./ผคบ.	งานธุรการ	อื่นๆ
	ผบง.รับชำระเงินประกันของผู้รับโอน(CAใหม่) ,รับชำระค่าไฟฟ้า(ปิลสุดท้าย) และคืนเงินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้าให้ผู้โอน - ประทับตราภายในคำร้อง/ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินแล้ว พร้อมส่งกลับคำร้องคืน ผบด. ผบด.ตรวจสอบความถูกต้องในระบบ CS ปิดคำร้องและรัดเก็บ	<pre> graph TD A[ผบด. P9-03] --> B[ผบง. P9-03] B --> C[End] </pre>					



ข้อตกลงการให้บริการ Service Level Agreement
กระบวนการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน P9
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอควนขนุน

วัตถุประสงค์ของข้อตกลงการให้บริการ (Purpose of Service Level Agreement)

วัตถุประสงค์ของข้อตกลงในการให้บริการฉบับนี้ เป็นข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ ใน กระบวนการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน P9 โดยที่ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการตกลงว่าจะปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการ ตามที่ระบุในรายละเอียด

โดยมีผลบังคับใช้ ตั้งแต่ 12 มีนาคม 2562 เป็นต้นไป

ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือยกเลิก ข้อตกลงระดับการให้บริการ ต้องได้รับความยินยอม ทั้งจากผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ผบต. P9 - 01 คำร้องพร้อมใบแจ้งหนี้เงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 30 นาที ที่สร้างคำร้องแล้วเสร็จ (ควร บริการลูกค้าโดยเร็ว)

ผู้ให้บริการ แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

ผู้รับบริการ แผนกบัญชีและการเงิน

ชื่อ-สกุล.....

ชื่อ-สกุล.....

(นายธีระชัย รักษาพรหมณ์)

(นางอิงอร กระจ่างโรจน์)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบริการลูกค้าและการตลาด

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบัญชีและการเงิน

วันที่ 12 มีนาคม 2562

วันที่ 12 มีนาคม 2562

ผบง. P9 - 01 คำร้องพร้อมใบแจ้งหนี้ที่ระบุเลขที่ใบเสร็จและประทับตราทางโดยระบุวันที่ พร้อมชื่อผู้รับเงินภาย หลังจากให้บริการลูกค้าเสร็จเรียบร้อยแล้ว

ผู้ให้บริการ แผนกบัญชีและการเงิน

ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

ชื่อ-สกุล.....

ชื่อ-สกุล.....

(นางอิงอร กระจ่างโรจน์)

(นายธีระชัย รักษาพรหมณ์)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบัญชีและการเงิน

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบริการลูกค้าและการตลาด

วันที่ 12 มีนาคม 2562

วันที่ 12 มีนาคม 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-2-

ผบต. P9 - 02 คำร้องขอโอนเปลี่ยนเจ้าของ พร้อมหลักฐานการชำระเงินค่าประกันการใช้ไฟ ภายใน 2 วันทำการ

ผู้ให้บริการ แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

ผู้รับบริการ แผนกบัญชีและการเงิน

ชื่อ-สกุล.....

ชื่อ-สกุล.....

(นายธีระชัย รักษาพรหมณ์)

(นางอิงอร กระจ่างโรจน์)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบริการลูกค้าและการตลาด

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบัญชีและการเงิน

วันที่ 12 มีนาคม 2562

วันที่ 12 มีนาคม 2562

ผบง. P9 - 02 คำร้องขอโอนเปลี่ยนเจ้าของ และหลักฐานการขอคืนเงินค่าประกันการใช้ไฟ พร้อมข้อมูลค่าไฟฟ้า ภายใน 1 วันทำการ

ผู้ให้บริการ แผนกบัญชีและการเงิน

ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

ชื่อ-สกุล.....

ชื่อ-สกุล.....

(นางอิงอร กระจ่างโรจน์)

(นายธีระชัย รักษาพรหมณ์)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบัญชีและการเงิน

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบริการลูกค้าและการตลาด

วันที่ 12 มีนาคม 2562

วันที่ 12 มีนาคม 2562

ผบต. P9 - 03 คำร้องขอโอนเปลี่ยนเจ้าของ และหลักฐานการขอคืนเงินค่าประกันการใช้ไฟ พร้อมค่าไฟฟ้า(บิลสุดท้าย) ภายใน 1 วันทำการ

ผู้ให้บริการ แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

ผู้รับบริการ แผนกบัญชีและการเงิน

ชื่อ-สกุล.....

ชื่อ-สกุล.....

(นายธีระชัย รักษาพรหมณ์)

(นางอิงอร กระจ่างโรจน์)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบริการลูกค้าและการตลาด

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบัญชีและการเงิน

วันที่ 12 มีนาคม 2562

วันที่ 12 มีนาคม 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-3-

ผบง. P9 - 03 คำร้องขอโอนเปลี่ยนเจ้าของ (ให้ ผบต.ตรวจสอบและปิดคำร้อง) ภายใน 1 วันทำการ

ผู้ให้บริการ แผนกบัญชีและการเงิน

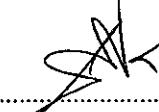
ชื่อ-สกุล.....

(นางอิงอร กระจ่างโรจน์)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบัญชีและการเงิน

วันที่ 12 มีนาคม 2562

ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

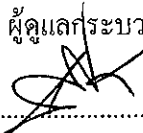
ชื่อ-สกุล.....

(นายธีระชัย รักษาพราหมณ์)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบริการลูกค้าและการตลาด

วันที่ 12 มีนาคม 2562

ผู้ดูแลระบบงาน

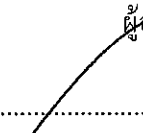
ชื่อ-สกุล.....

(นายธีระชัย รักษาพราหมณ์)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบริการลูกค้าและการตลาด

วันที่ 12 มีนาคม 2562

ผู้อนุมัติ

ชื่อ-สกุล.....

(นายสุจินต์ ชูช่วย)

ตำแหน่ง ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

วันที่ 12 มีนาคม 2562

จัดทำโดย

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอควนขนุน

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการจ่ายค่าน้ำค่าไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ					เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผกป.	ผบง.	งานธุรการ	ผดล./ผดบ.	อื่นๆ
	- กรณีไม่ชำระเงินสด บันทึกข้อมูลในระบบเงินประกันการใช้ไฟฟ้า						
6	จ่ายค่าน้ำค่าไฟฟ้า และการจัดเก็บ						บันทึกการขอจากผู้ไฟฟ้า/ธนาคาร
	- แจ้งรายการจ่ายเงินให้พนักงานรับ-จ่ายเงินด้วยเช็คหรือโอนผ่านบัญชีธนาคาร						คำร้องขอคืนหลักประกัน
	- การจ่ายคืนเป็นเงินสดให้พนักงานรับ-จ่ายด้วยเงินสดผ่านบาร์โค้ดที่ระบบ BPM						
	- การจ่ายคืนเป็นเช็ค/โอนผ่านบัญชีธนาคารให้พนักงานรับ-จ่ายเงินด้วยเช็คหรือโอนผ่านบัญชีธนาคาร						





ข้อตกลงการให้บริการ Service Level Agreement

กระบวนการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า P10

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอควนขนุน

วัตถุประสงค์ของข้อตกลงการให้บริการ (Purpose of Service Level Agreement)

วัตถุประสงค์ของข้อตกลงในการให้บริการฉบับนี้ เป็นข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ ใน กระบวนการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า P10 โดยที่ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการตกลงว่า จะปฏิบัติตาม ข้อตกลงระดับการให้บริการ ตามที่ระบุในรายละเอียด

โดยมีผลบังคับใช้ ตั้งแต่ 12 มีนาคม 2562 เป็นต้นไป

ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือยกเลิก ข้อตกลงระดับการให้บริการ ต้องได้รับความยินยอม ทั้งจากผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ผบต. P10 - 01 ผบต.จัดทำคำร้องขอคืนเงินประกัน พร้อมจัดแนบเอกสารหลักฐานของผู้ใช้ไฟ และทำการ ตรวจสอบหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระ ได้อย่างถูกต้องครบถ้วน ก่อนนำเสนอให้ ผบง. ทุกครั้ง

ผู้ให้บริการ แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

ผู้รับบริการ แผนกบัญชีและการเงิน

ชื่อ-สกุล.....

ชื่อ-สกุล.....

(นายธีระชัย รักษาพรหมณ์)

(นางอิงอร กระจ่างโรจน์)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบริการลูกค้าและการตลาด

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบัญชีและการเงิน

วันที่ 12 มีนาคม 2562

วันที่ 12 มีนาคม 2562

ผู้ดูแลกระบวนการ

ผู้อนุมัติ

ชื่อ-สกุล.....

ชื่อ-สกุล.....

(นางอิงอร กระจ่างโรจน์)

(นายสุจินต์ ชูช่วย)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบัญชีและการเงิน

ตำแหน่ง ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

วันที่ 12 มีนาคม 2562

วันที่ 12 มีนาคม 2562

จัดทำโดย

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอควนขนุน

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P11 : การบำรุงรักษา

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ					เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผกป.	ผบง.	งานธุรการ/ผบง.	ผคส./ผคป.	อื่นๆ
2.1	ดำเนินการเอง						
	- ขออนุมัติ ผก. เปิดงาน PM วงเงินไม่เกิน 5000			ผกป. P11 - 04			
	- แจ้ง ผบง. เพื่อบันทึกงบประมาณ						ทำบันทึกแจ้งให้ ผบง. ลงบันทึกงบประมาณ
	- ผกป. ทำใบสั่งงาน			ผบง. P11 - 01			ZPM4, IW31, CRTD
2.2	- ผก. อนุมัติใบสั่งงาน						ZPM4, IW32, REL
	- ดำเนินการแล้วเสร็จ พร้อมเคลียร์ค่าใช้จ่ายและปิดงานในระบบ			End			ZPM4, IW32, TECO, CLSD
	จ้างเหมา (แรงงาน)						
	2.2.1 ขออนุมัติจ้างเหมา, จัดทำใบ PR, เปิดงานในระบบ PM (IW31-จ้างเหมา)			ผกป. P11 - 05			ZPM4, IW31, REL, แผนตัดต้นไม้, มาตรฐานการตัดต้นไม้, ใบเสนอราคา พร้อมรายละเอียดการปฏิบัติงาน
	2.2.2 แจ้ง งานธุรการ จัดทำใบ PO						อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PM (ZPM4)
	2.2.3 จัดทำสัญญาจ้าง, แจ้งผู้รับเหมาดำเนินการ พร้อมเรียกเก็บเงินประกันผลงาน			ผก. P11 - 01			อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR, ใบ PO, ใบ PM (ZPM4)
	2.2.4 ตรวจรับงานจ้าง			ผกป. P11 - 06			
	- ผู้รับเหมาแจ้งส่งมอบงาน						

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P11 : การบำรุงรักษา

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ					เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผกป.	ผบง.	งานธุรการ/ผบง.	ผคส./ผคป.	
	- ผกป. ตรวจสอบเบื้องต้น (ผู้ควบคุมงาน) พร้อมเสนอ ผก. แจ้งคณะกรรมการฯ - ผกป. แจ้งคณะกรรมการตรวจสอบงานจ้าง						
	2.2.5 งานธุรการ ตรวจสอบเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย และตั้งหนี้ AP พร้อมขออนุมัติจ่ายเงินผู้รับจ้าง						บันทึกตรวจรับงาน จากคณะกรรมการตรวจสอบงาน
	2.2.6 ผบง. จ่ายเงินให้ผู้รับจ้าง พร้อมจัดส่งสำเนาการจ้างตัดต้นโน้ตทั้งหมดให้ ผกป. สรุปปฏิบัติงาน						เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน
	2.2.7 ผกป. สรุปปฏิบัติงานในระบบ PM						สำเนาการจ้างตัดต้นโน้, ZPM4, IW32, TECO, CLSD
3	แผนงานบำรุงรักษาระบบจำหน่ายแรงสูง/แรงต่ำ หม้อแปลง (ของ กฟภ.) ประจำปี						
	- กฟภ. จัดสร้างงบประมาณประจำปีให้ กฟพ. ในสังกัดตามแผนงานที่ขออนุมัติไว้ - กฟพ. กำหนดจำนวนหม้อแปลงและจัดสร้างงบประมาณประจำปีให้ กฟพ. ในสังกัด - สำรวจ วัดโหลด ขออนุมัติ ผก. ดำเนินการตามแผน						
	ดำเนินการเอง						
3.1	- ประกาศดับไฟฟ้าเพื่อบำรุงรักษาระบบจำหน่าย, หม้อแปลง สว่างอย่างน้อย 3 วันทำการ						ZPM4, IW32

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P11 : การบำรุงรักษา

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ					เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผกป.	ผบง.	งานธุรการ/ผบง.	ผดล./ผคป.	อื่นๆ
3.2	- เปิดอุปกรณ์						ZPM018, ZPM019,
	- ดำเนินการบำรุงรักษาตามแผน/ปฏิบัติงานในระบบ พร้อมบันทึกประวัติหม้อแปลง TFMIDX					ผดล./ผคป. P11 - 03	ลงเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm), TECO, CLSD, สรุปรายงาน มป.4
	จ้างเหมา (แรงงาน)						
	3.2.1 ขออนุมัติจ้างเหมา, จัดทำใบ PR, เปิดงานในระบบ PM (IW31-จ้างเหมา)						ZPM4, IW31, REL, แผนบำรุงรักษาหม้อแปลง, ใบ เสนอราคา พร้อมรายละเอียดการ ปฏิบัติงาน
	3.2.2 แล้ง งานธุรการ จัดทำใบ PO						อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบ PM (ZPM4)
	3.2.3 เปิดอุปกรณ์						อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR, ใบ PO, ใบ PM (ZPM4)
	จ่ายอุปกรณ์						ZPM018, ZPM019
	3.2.4 จัดทำสัญญาจ้าง, แจ้งผู้รับเหมาดำเนินการ พร้อมเรียกเก็บเงินประกันผลงาน						อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR, ใบ PM (ZPM4)
	3.2.5 ตรวจรับงานจ้าง					ผกป. P11 - 10	
	- ผู้รับเหมาแจ้งส่งมอบงาน						
	- ผกป. ตรวจสอบเบื้องต้น (ผู้ควบคุมงาน) พร้อมเสนอ ผจก. แจ้งคณะกรรมการฯ						ลงเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm)

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P11 : การบำรุงรักษา

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ					เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผกป.	ผบง.	งานธุรการ/ผบง.	ผดล./ผคป.	
	- ผกป. แจ้งคณะกรรมการตรวจสอบงานจ้าง						
	3.2.6 งานธุรการ ตรวจสอบเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย และตั้งหนี้ AP พร้อมขออนุมัติจ่ายเงินผู้รับจ้าง				ชก. P11 - 04		บันทึกตรวจสอบรับงาน จากคณะกรรมการตรวจสอบรับงาน
	3.2.7 ผบง. จ่ายเงินให้ผู้รับจ้าง พร้อมจัดส่งส่งงานการ จ้างบำรุงรักษาให้ ผบม. สรุปปฏิบัติงาน						เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน
	3.2.8 ผกป. สรุปปฏิบัติงานในระบบ PM				ผบง. P11 - 03		TECO, CLSD สรุปรายงานการ จ่ายเงินค่าจ้าง
4	แผนงานบำรุงรักษาปีต่อไป (งบลงทุน)						
	- กพข. จัดสรรงบประมาณประจำปีให้ กพฟ. ในสังกัด ตามแผนงานที่ขออนุมัติไว้						
	ขออนุมัติ ผก. ดำเนินการตามแผน						
4.1	ดำเนินการเอง (งบลงทุน)						
	- เปิดงานใน WBS (CJ20N)						ZPSI002
	- ขออนุมัติ ผก. เปิดงาน (REL)				ผบด. P11 - 02		ZPSR004
	- หลังจากอนุมัติแล้ว ผบด. ส่งใบประมาณการ ค่าใช้จ่ายหน้างานให้ ผบง. เพื่อเตรียมบันทึก งบประมาณ				ผบง. P11 - 04		ZPSR005 และเมื่อบันทึกงบประมาณ เสร็จ ผบม. แจ้งผลการบันทึก งบประมาณ กลับมาที่ ผบด.
	- เปิดอุปกรณ์				ผบด. P11 - 03		ZPSF009 (ใบจอง)

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P11 : การบำรุงรักษา

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ					เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผู้ให้บริการ	ผู้รับบริการ	งานบริการ/มอบ	ผลล./มอบ	อื่นๆ	
4.2	- จ่ายอุปกรณ์	ผู้ให้บริการ	ผู้รับบริการ	ผู้ให้บริการ	ผู้รับบริการ	ผู้ให้บริการ	CN25, KB31N ผู้ควบคุมงานลงเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm) สร้างอุปกรณ์หลัก, TECO ในระบบ ส่งปิด กส.3 (ZPSR018) CLSD ZPSI002 ZPSR004 ZPSR005 และเปลี่ยนที่กิ่งบประมาณเสร็จ, มอบ. แจ้งผลการบันทึกงบประมาณ กลับมาที่ ผบด. อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR ใบ PO ZPSF009 (ใบจอง) ผู้ควบคุมงานลงเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm) CN25, KB31N
	- ดำเนินการบำรุงรักษาตามแผนที่ประมาณการไว้,	ผู้ให้บริการ	ผู้รับบริการ	ผู้ให้บริการ	ผู้รับบริการ	ผู้ให้บริการ	
	- ดำเนินการแล้วเสร็จ เบิกค่าใช้จ่าย มีผลงานทางด้านเทคนิค	ผู้ให้บริการ	ผู้รับบริการ	ผู้ให้บริการ	ผู้รับบริการ	ผู้ให้บริการ	
	- ส่งมอบ. มีผลงานทางด้านบัญชี (F2) และขึ้นบัญชีทรัพย์สิน (F4)	ผู้ให้บริการ	ผู้รับบริการ	ผู้ให้บริการ	ผู้รับบริการ	ผู้ให้บริการ	
	จ้างเหมา (แรงงาน)	ผู้ให้บริการ	ผู้รับบริการ	ผู้ให้บริการ	ผู้รับบริการ	ผู้ให้บริการ	
	เปิดงานใน WBS (CJ20N)	ผู้ให้บริการ	ผู้รับบริการ	ผู้ให้บริการ	ผู้รับบริการ	ผู้ให้บริการ	
	- ขออนุมัติ ผบก. เปิดงาน (REL)	ผู้ให้บริการ	ผู้รับบริการ	ผู้ให้บริการ	ผู้รับบริการ	ผู้ให้บริการ	
	- หลังจากอนุมัติแล้ว มอบ.ส่งใบประมาณการค่าใช้จ่ายหน้างานให้ ผบง. เพื่อดำเนินการ	ผู้ให้บริการ	ผู้รับบริการ	ผู้ให้บริการ	ผู้รับบริการ	ผู้ให้บริการ	
	4.2.1 ขออนุมัติจ้างเหมา, จัดทำใบ PR, เปิดงานในระบบ PM (IW31-จ้างเหมา)	ผู้ให้บริการ	ผู้รับบริการ	ผู้ให้บริการ	ผู้รับบริการ	ผู้ให้บริการ	
	4.2.2 แจ้ง งานธุรการ จัดทำใบ PO	ผู้ให้บริการ	ผู้รับบริการ	ผู้ให้บริการ	ผู้รับบริการ	ผู้ให้บริการ	
	4.2.3 เบิกอุปกรณ์	ผู้ให้บริการ	ผู้รับบริการ	ผู้ให้บริการ	ผู้รับบริการ	ผู้ให้บริการ	
	จ่ายอุปกรณ์	ผู้ให้บริการ	ผู้รับบริการ	ผู้ให้บริการ	ผู้รับบริการ	ผู้ให้บริการ	
	4.2.4 จัดทำสัญญาจ้าง, แจ้งผู้รับเหมาดำเนินการพร้อมกับเรียกเก็บเงินประกันผลงาน	ผู้ให้บริการ	ผู้รับบริการ	ผู้ให้บริการ	ผู้รับบริการ	ผู้ให้บริการ	

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P11 : การบำรุงรักษา

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ					เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผกป.	ผบง.	งานธุรการ/ผบง.	ผดล./ผคบ.	
4.2.5	ตรวจสอบงานจ้าง	<pre>graph TD Start([Start]) --> 4.2.5[4.2.5] 4.2.5 --> 4.2.6[4.2.6] 4.2.6 --> 4.2.7[4.2.7] 4.2.7 --> 4.2.8[4.2.8] 4.2.8 --> 4.2.9[4.2.9] 4.2.9 --> End([End])</pre>					
	- ผู้รับเหมาแจ้งส่งมอบงาน - ผบด. ตรวจสอบเบื้องต้น (ผู้ควบคุมงานจ้าง) พร้อมเดินตรา และเสนอ ผก. แจ้งคณะกรรมการฯ - ผบด. แจ้งคณะกรรมการตรวจสอบงานจ้าง		ผู้ควบคุมงาน ลงเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm)				
4.2.6	งานธุรการ ตรวจสอบเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย และตั้งหนี้ AP พร้อมขออนุมัติจ่ายเงินผู้รับจ้าง		บันทึกตรวจรับงาน จากคณะกรรมการตรวจสอบรับงาน				
4.2.7	จ่ายเงินให้ผู้รับจ้าง พร้อมจัดส่งสำเนาการจ้างเหมาบำรุงรักษาให้ ผบด.สรุปปิดงาน		เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน				
4.2.8	สรุปปิดแฟ้มงานในระบบ PS					ส่งปิด กส.3 (ZPSR018) พร้อมใบ สร้างอุปกรณ์หลัก, สำเนาใบสำคัญจ่าย	
4.2.9	ผบง. ปิดงานทางด้านบัญชี (F2), CLSD และ ขึ้นบัญชีทรัพย์สิน (F4),					แฟ้มงานกส.3 (ZPSR018) พร้อมใบ สร้างอุปกรณ์หลัก	



ข้อตกลงการให้บริการ Service Level Agreement

กระบวนการบำรุงรักษา P11

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอควนขนุน

วัตถุประสงค์ของข้อตกลงการให้บริการ (Purpose of Service Level Agreement)

วัตถุประสงค์ของข้อตกลงในการให้บริการฉบับนี้ เป็นข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ ใน กระบวนการบำรุงรักษา P11 โดยที่ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการตกลงว่าจะปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการ ตามที่ระบุในรายละเอียด

โดยมีผลบังคับใช้ ตั้งแต่วันที่ 12 มีนาคม 2562 เป็นต้นไป

ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือยกเลิก ข้อตกลงระดับการให้บริการ ต้องได้รับความยินยอม ทั้งจากผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

รท. P11 - 01 งานตัดต้นไม้ข้างเสา ใ้บ PO ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 1 วันทำการ

ผู้ให้บริการ งานธุรการ/แผนกบัญชีและการเงิน

ผู้รับบริการ แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

ชื่อ-สกุล.....

ชื่อ-สกุล.....

(นางสาวเสาวภา ขวัญกลัับ)

(นายวิจิตร บุญกลาง)

ตำแหน่ง พนักงานบันทึกข้อมูลคอมพิวเตอร์

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

วันที่ 12 มีนาคม 2562

วันที่ 12 มีนาคม 2562

รท. P11 - 02 งานตัดต้นไม้ข้างเสา เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน, ตั้งหนี้ AP ภายใน 3 วันทำการ หลังจาก คณะกรรมการตรวจรับ

ผู้ให้บริการ งานธุรการ/แผนกบัญชีและการเงิน

ผู้รับบริการ แผนกบัญชีและการเงิน

ชื่อ-สกุล.....

ชื่อ-สกุล.....

(นางสาวเสาวภา ขวัญกลัับ)

(นางอิงอร กระจ่างโรจน์)

ตำแหน่ง พนักงานบันทึกข้อมูลคอมพิวเตอร์

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบัญชีและการเงิน

วันที่ 12 มีนาคม 2562

วันที่ 12 มีนาคม 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-2-

รท. P11 - 03 งานบำรุงรักษาระบบจำหน่าย จ่ายเหมา ใบ PO ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 1 วันทำการ

ผู้ให้บริการ งานธุรการ/แผนกบัญชีและการเงิน

ผู้รับบริการ แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

ชื่อ-สกุล.....

ชื่อ-สกุล.....

(นางสาวเสาวภา ขวัญกลับ)

(นายวิจิตร บุญกลาง)

ตำแหน่ง พนักงานบันทึกข้อมูลคอมพิวเตอร์

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

วันที่ 12 มีนาคม 2562

วันที่ 12 มีนาคม 2562

รท. P11 - 04 งานบำรุงรักษาระบบจำหน่าย จ่ายเหมา เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน, ตั้งหนี้ AP ภายใน 3 วันทำการ หลังจากคณะกรรมการตรวจรับ

ผู้ให้บริการ งานธุรการ/แผนกบัญชีและการเงิน

ผู้รับบริการ แผนกบัญชีและการเงิน

ชื่อ-สกุล.....

ชื่อ-สกุล.....

(นางสาวเสาวภา ขวัญกลับ)

(นางอิงอร กระจ่างโรจน์)

ตำแหน่ง พนักงานบันทึกข้อมูลคอมพิวเตอร์

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบัญชีและการเงิน

วันที่ 12 มีนาคม 2562

วันที่ 12 มีนาคม 2562

รท. P11 - 05 งานบำรุงรักษามิเตอร์ จ่ายเหมาใบ PO ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 1 วันทำการ

ผู้ให้บริการ งานธุรการ/แผนกบัญชีและการเงิน

ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

ชื่อ-สกุล.....

ชื่อ-สกุล.....

(นางสาวเสาวภา ขวัญกลับ)

(นายธีระชัย รักษาพราหมณ์)

ตำแหน่ง พนักงานบันทึกข้อมูลคอมพิวเตอร์

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบริการลูกค้าและการตลาด

วันที่ 12 มีนาคม 2562

วันที่ 12 มีนาคม 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-3-

ชก. P11 - 06 งานบำรุงรักษามิเตอร์ จ้างเหมา เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน, ดังนี้ AP ภายใน 3 วันทำการ
หลังจากคณะกรรมการตรวจรับ

ผู้ให้บริการ งานธุรการ/แผนกบัญชีและการเงิน

ผู้รับบริการ แผนกบัญชีและการเงิน

ชื่อ-สกุล.....

(นางสาวเสาวภา ขวัญกลับ)

ตำแหน่ง พนักงานบันทึกข้อมูลคอมพิวเตอร์

วันที่ 12 มีนาคม 2562

ชื่อ-สกุล.....

(นางอิงอร กระจำโรจน์)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบัญชีและการเงิน

วันที่ 12 มีนาคม 2562

ผคส./ผคบ. P11 - 01 งาน Patrol System ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ที่ต้องครบถ้วน ภายใน 3 วัน

ผู้ให้บริการ แผนกคลังพัสดุหลัก/บริการ

ผู้รับบริการ แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

ชื่อ-สกุล.....

()

ตำแหน่ง.....

วันที่.....

ชื่อ-สกุล.....

(นายวิจิตร บุญกลาง)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

วันที่ 12 มีนาคม 2562

ผคส./ผคบ. P11 - 02 งาน Patrol System ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ที่ต้องครบถ้วน ภายใน 3 วันทำการหลังรับใบเบิก
อุปกรณ์

ผู้ให้บริการ แผนกคลังพัสดุหลัก/บริการ

ผู้รับบริการ แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

ชื่อ-สกุล.....

()

ตำแหน่ง.....

วันที่.....

ชื่อ-สกุล.....

(นายวิจิตร บุญกลาง)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

วันที่ 12 มีนาคม 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

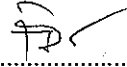
-4-

ผคส./ผคบ. P11 - 03 งานบำรุงรักษาระบบจำหน่าย ดำเนินการเอง ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ที่ต้องครบถ้วน ภายใน 3 วันทำการหลังรับใบเบิกอุปกรณ์

ผู้ให้บริการ แผนกคลังพัสดุหลัก/บริการ

ผู้รับบริการ แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

ชื่อ-สกุล.....

ชื่อ-สกุล..... 

()

(นายวิจิตร บุญกลาง)

ตำแหน่ง.....

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

วันที่.....

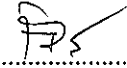
วันที่ 12 มีนาคม 2562

ผคส./ผคบ. P11 - 04 งานบำรุงรักษาระบบจำหน่าย จ้างเหมา ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ที่ต้องครบถ้วน ภายใน 3 วัน หลังรับใบเบิกอุปกรณ์

ผู้ให้บริการ แผนกคลังพัสดุหลัก/บริการ

ผู้รับบริการ แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

ชื่อ-สกุล.....

ชื่อ-สกุล..... 

()

(นายวิจิตร บุญกลาง)

ตำแหน่ง.....

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

วันที่.....

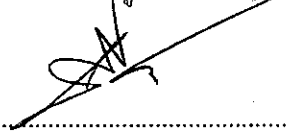
วันที่ 12 มีนาคม 2562

ผคส./ผคบ. P11 - 05 งานบำรุงรักษามิเตอร์ ดำเนินการ ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ที่ต้องครบถ้วน ภายใน 3 วันหลังรับ ใบเบิกอุปกรณ์

ผู้ให้บริการ แผนกคลังพัสดุหลัก/บริการ

ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

ชื่อ-สกุล.....

ชื่อ-สกุล..... 

()

(นายธีระชัย รักษาพรหมณ์)

ตำแหน่ง.....

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบริการลูกค้าและการตลาด

วันที่.....

วันที่ 12 มีนาคม 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-5-

ผดล./ผคบ. P11 - 06 งานบำรุงรักษามิเตอร์ จ้างเหมา ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ที่ถูกต้องครบถ้วน ภายใน 3 วันหลังรับใบเบิกอุปกรณ์

ผู้ให้บริการ แผนกคลังพัสดุหลัก/บริการ

ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

ชื่อ-สกุล.....

ชื่อ-สกุล.....

()

(นายธีระชัย รักษาพรหมณ์)

ตำแหน่ง.....

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบริการลูกค้าและการตลาด

วันที่.....

วันที่ 12 มีนาคม 2562

ผบง. P11 - 01 งานตัดต้นไม้ ดำเนินการเอง การแจ้งผลการลงงบประมาณที่ทันตามกำหนดเวลา ภายใน.....วันทำการ

ผู้ให้บริการ แผนกบัญชีและการเงิน

ผู้รับบริการ แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

ชื่อ-สกุล ไม่ได้ดำเนินการ

ชื่อ-สกุล ไม่ได้ดำเนินการ

()

()

ตำแหน่ง.....

ตำแหน่ง.....

วันที่.....

วันที่.....

ผบง. P11 - 02 งานตัดต้นไม้ จ้างเหมา รายงานการจ่ายเงินค่าจ้างที่ดำเนินการแล้วเสร็จ ภายใน 3 วันทำการ

ผู้ให้บริการ แผนกบัญชีและการเงิน

ผู้รับบริการ แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

ชื่อ-สกุล.....

ชื่อ-สกุล.....

(นางอิงอร กระจ่างโรจน์)

(นายวิจิตร บุญกลาง)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบัญชีและการเงิน

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

วันที่ 12 มีนาคม 2562

วันที่ 12 มีนาคม 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-6-

ผบง. P11 - 03 งานบำรุงรักษา จ้างเหมา รายงานการจ่ายเงินค่าจ้างที่ดำเนินการแล้วเสร็จ ภายใน 3 วันทำการ

ผู้ให้บริการ แผนกบัญชีและการเงิน

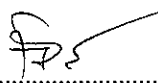
ผู้รับบริการ แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

ชื่อ-สกุล.....


(นางอิงอร กระช่างโรจน์)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบัญชีและการเงิน

วันที่ 12 มีนาคม 2562

ชื่อ-สกุล.....


(นายวิจิตร บุญกลาง)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

วันที่ 12 มีนาคม 2562

ผบง. P11 - 04 งานบำรุงรักษามอเตอร์ ดำเนินการเอง การแจ้งผลการบันทึกงบประมาณ ภายใน 3 วันทำการ

ผู้ให้บริการ แผนกบัญชีและการเงิน

ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

ชื่อ-สกุล.....


(นางอิงอร กระช่างโรจน์)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบัญชีและการเงิน

วันที่ 12 มีนาคม 2562

ชื่อ-สกุล.....


(นายธีระชัย รักษาพรหมณ์)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบริการลูกค้าและการตลาด

วันที่ 12 มีนาคม 2562

ผบง. P11 - 05 งานบำรุงรักษามอเตอร์ จ้างเหมา การแจ้งผลการบันทึกงบประมาณ ภายใน 3 วันทำการ

ผู้ให้บริการ แผนกบัญชีและการเงิน

ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

ชื่อ-สกุล.....


(นางอิงอร กระช่างโรจน์)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบัญชีและการเงิน

วันที่ 12 มีนาคม 2562

ชื่อ-สกุล.....


(นายธีระชัย รักษาพรหมณ์)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบริการลูกค้าและการตลาด

วันที่ 12 มีนาคม 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-7-

ผบง. P11 - 06 งานบำรุงรักษามิเตอร์ จ้างเหมา รายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง ภายใน 3 วันทำการ

ผู้ให้บริการ แผนกบัญชีและการเงิน

ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

ชื่อ-สกุล.....

ชื่อ-สกุล.....

(นางอิงอร กระจ่างโรจน์)

(นายธีระชัย รักษาพรหมณ์)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบัญชีและการเงิน

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบริการลูกค้าและการตลาด

วันที่ 12 มีนาคม 2562

วันที่ 12 มีนาคม 2562

ผกป. P11 - 01 ใบเบิก ZPMF019 ที่ถูกต้อง ครบถ้วน

ผู้ให้บริการ แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

ผู้รับบริการ แผนกคลังพัสดุหลัก/บริการ

ชื่อ-สกุล.....

ชื่อ-สกุล.....

(นายวิจิตร บุญกลาง)

()

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

ตำแหน่ง.....

วันที่ 12 มีนาคม 2562

วันที่.....

ผกป. P11 - 02 บันทึกรายงานการตรวจสอบ Patrol Meter ที่ถูกต้องครบถ้วน

ผู้ให้บริการ แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

ชื่อ-สกุล.....

ชื่อ-สกุล.....

(นายวิจิตร บุญกลาง)

(นายธีระชัย รักษาพรหมณ์)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบริการลูกค้าและการตลาด

วันที่ 12 มีนาคม 2562

วันที่ 12 มีนาคม 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-8-

ผกป. P11 - 03 บันทึกแจ้ง ผปบ.ต.3 ที่ถูกต้อง ครบถ้วน

ผู้ให้บริการ แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

ผู้รับบริการ กฟฟ.เขต

ชื่อ-สกุล.....

(นายวิจิตร บุญกลาง)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

วันที่ 12 มีนาคม 2562

ชื่อ-สกุล.....

()

ตำแหน่ง.....

วันที่.....

ผกป. P11 - 04 งานตัดต้นไม้ ดำเนินการเอง บันทึกการขอตั้งงบประมาณที่ถูกต้องครบถ้วน

ผู้ให้บริการ แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

ผู้รับบริการ แผนกบัญชีและการเงิน

ชื่อ-สกุล ไม่ได้ดำเนินการ

()

ตำแหน่ง.....

วันที่.....

ชื่อ-สกุล ไม่ได้ดำเนินการ

()

ตำแหน่ง.....

วันที่.....

ผกป. P11 - 05 งานตัดต้นไม้ ข้างหมา เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR, ME5A, ZPM4) ที่มีการอนุมัติในระบบแล้ว

ผู้ให้บริการ แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

ผู้รับบริการงานธุรการ/แผนกบัญชีและการเงิน

ชื่อ-สกุล.....

(นายวิจิตร บุญกลาง)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

วันที่ 12 มีนาคม 2562

ชื่อ-สกุล.....

(นางสาวเสาวภา ขวัญกลับ)

ตำแหน่ง พนักงานบันทึกข้อมูลคอมพิวเตอร์

วันที่ 12 มีนาคม 2562

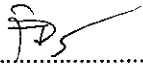
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

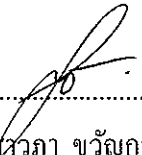
-9-

ผกป. P11 - 06 งานตัดต้นไม้ จำ่งเหมา เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจำ่งเหมา, สัญญาจำ่ง, ใบ PO, ใบส่งมอบงานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของกรรมการตรวจรับงานจำ่ง)

ผู้ให้บริการ แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

ผู้รับบริการ งานธุรการ/ แผนกบัญชีและการเงิน

ชื่อ-สกุล..... 

ชื่อ-สกุล..... 

(นายวิจิตร บุญกลาง)

(นางสาวเสาวภา ขวัญกลับ)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

ตำแหน่ง พนักงานบันทึกข้อมูลคอมพิวเตอร์

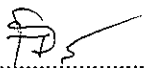
วันที่ 12 มีนาคม 2562

วันที่ 12 มีนาคม 2562

ผกป. P11 - 07 ใบเบิก ZPM019 ที่ถูกต้อง ครบถ้วน

ผู้ให้บริการ แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

ผู้รับบริการ แผนกคลังพัสดุหลัก/บริการ

ชื่อ-สกุล..... 

ชื่อ-สกุล.....

(นายวิจิตร บุญกลาง)

()

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

ตำแหน่ง.....

วันที่ 12 มีนาคม 2562

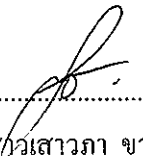
วันที่.....

ผกป. P11 - 08 งานบำรุงรักษาระบบจำหน่าย จำ่งเหมา เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจำ่งเหมา, สัญญาจำ่ง, ใบ PR, ZPM4) ที่มีการอนุมัติในระบบแล้ว

ผู้ให้บริการ แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

ผู้รับบริการ งานธุรการ/ แผนกบัญชีและการเงิน

ชื่อ-สกุล..... 

ชื่อ-สกุล..... 

(นายวิจิตร บุญกลาง)

(นางสาวเสาวภา ขวัญกลับ)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

ตำแหน่ง พนักงานบันทึกข้อมูลคอมพิวเตอร์

วันที่ 12 มีนาคม 2562

วันที่ 12 มีนาคม 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-10-

ผกป. P11 - 09 ใบเบิก ZPMF019 ที่ถูกต้อง ครบถ้วน

ผู้ให้บริการ แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

ผู้รับบริการ แผนกคลังพัสดุหลัก/บริการ

ชื่อ-สกุล.....

(นายวิจิตร บุญกลาง)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

วันที่ 12 มีนาคม 2562

ชื่อ-สกุล.....

()

ตำแหน่ง.....

วันที่.....

ผกป. P11 - 10 งานบำรุงรักษาระบบจำหน่าย จ้างเหมา เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบส่งมอบงานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของกรรมการตรวจรับงานจ้าง)

ผู้ให้บริการ แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

ผู้รับบริการ งานธุรการ/ แผนกบัญชีและการเงิน

ชื่อ-สกุล.....

(นายวิจิตร บุญกลาง)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

วันที่ 12 มีนาคม 2562

ชื่อ-สกุล.....

(นางสาวเสาวภา ขวัญกลับ)

ตำแหน่ง พนักงานบันทึกข้อมูลคอมพิวเตอร์

วันที่ 12 มีนาคม 2562

ผบค. P11 - 01 ใบเบิก ZPSF009 ที่ถูกต้อง ครบถ้วน

ผู้ให้บริการ แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

ผู้รับบริการ แผนกคลังพัสดุหลัก/บริการ

ชื่อ-สกุล.....

(นายธีระชัย รักษาพรหมณ์)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบริการลูกค้าและการตลาด

วันที่ 12 มีนาคม 2562

ชื่อ-สกุล.....

()

ตำแหน่ง.....

วันที่.....

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-11-

ผบต. P11 - 02 งานบำรุงรักษามิเตอร์ ดำเนินการเอง เอกสาร (ZPSR005) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 1 วันทำการ
หลังจากได้รับอนุมัติจาก ผกก.

ผู้ให้บริการ แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

ผู้รับบริการ แผนกบัญชีและการเงิน

ชื่อ-สกุล.....

ชื่อ-สกุล.....

(นายธีระชัย รักษาพราหมณ์)

(นางอิงอร กระจ่างโรจน์)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบริการลูกค้าและการตลาด

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบัญชีและการเงิน

วันที่ 12 มีนาคม 2562

วันที่ 12 มีนาคม 2562

ผบต. P11 - 03 ใบเบิก ZPSF009 ที่ถูกต้อง ครบถ้วน

ผู้ให้บริการ แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

ผู้รับบริการ แผนกคลังพัสดุหลัก/บริการ

ชื่อ-สกุล.....

ชื่อ-สกุล.....

(นายธีระชัย รักษาพราหมณ์)

()

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบริการลูกค้าและการตลาด

ตำแหน่ง.....

วันที่ 12 มีนาคม 2562

วันที่.....

ผบต. P11 - 04 กส.3 (ZPSR018) พร้อมใบสร้างอุปกรณ์หลัก (ADS) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 2 วันทำการ

ผู้ให้บริการ แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

ผู้รับบริการ แผนกบัญชีและการเงิน

ชื่อ-สกุล.....

ชื่อ-สกุล.....

(นายธีระชัย รักษาพราหมณ์)

(นางอิงอร กระจ่างโรจน์)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบริการลูกค้าและการตลาด

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบัญชีและการเงิน

วันที่ 12 มีนาคม 2562

วันที่ 12 มีนาคม 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-12-

ผบต. P11 - 05 งานบำรุงรักษามิเตอร์ จ้างเหมา เอกสาร (ZPSR005) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 1 วันทำการหลังจากได้รับอนุมัติจาก ผก.

ผู้ให้บริการ แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

ผู้รับบริการ แผนกบัญชีและการเงิน

ชื่อ-สกุล.....

ชื่อ-สกุล.....

(นายธีระชัย รักษาพราหมณ์)

(นางอิงอร กระจำจโรจน์)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบริการลูกค้าและการตลาด

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบัญชีและการเงิน

วันที่ 12 มีนาคม 2562

วันที่ 12 มีนาคม 2562

ผบต. P11 - 06 งานบำรุงรักษามิเตอร์ จ้างเหมา เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR)

ผู้ให้บริการ แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

ผู้รับบริการ งานธุรการ/ แผนกบัญชีและการเงิน

ชื่อ-สกุล.....

ชื่อ-สกุล.....

(นายธีระชัย รักษาพราหมณ์)

(นางสาวเสาวภา ขวัญกลับ)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบริการลูกค้าและการตลาด

ตำแหน่ง ลูกจ้างบันทึกข้อมูลคอมพิวเตอร์

วันที่ 12 มีนาคม 2562

วันที่ 12 มีนาคม 2562

ผบต. P11 - 07 งานบำรุงรักษามิเตอร์ จ้างเหมา ใบเบิก ZPSF009 ที่ถูกต้อง ครบถ้วน

ผู้ให้บริการ แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

ผู้รับบริการ แผนกคลังพัสดุหลัก/บริการ

ชื่อ-สกุล.....

ชื่อ-สกุล.....

(นายธีระชัย รักษาพราหมณ์)

()

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบริการลูกค้าและการตลาด

ตำแหน่ง.....

วันที่ 12 มีนาคม 2562

วันที่.....

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-13-

ผบต. P11 - 08 งานบำรุงรักษามิเตอร์ข้างเสาเอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติข้างเสา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบส่งมอบงานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของกรรมการตรวจรับงานจ้าง) ภายใน 1 วันทำการ

ผู้ให้บริการ แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

ชื่อ-สกุล.....

(นายธีระชัย รักษาพรหมณ์)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบริการลูกค้าและการตลาด

วันที่ 12 มีนาคม 2562

ผู้รับบริการ งานธุรการ/ แผนกบัญชีและการเงิน

ชื่อ-สกุล.....

(นางสาวสาวภา ขวัญกลับ)

ตำแหน่ง ลูกจ้างบันทึกข้อมูลคอมพิวเตอร์

วันที่ 12 มีนาคม 2562

ผบต. P11 - 09 งานบำรุงรักษามิเตอร์ข้างเสาเพิ่มงาน กส.3 (ZPSR018) พร้อมใบสร้างอุปกรณ์หลัก (ADS) ภายใน 2 วันทำการ

ผู้ให้บริการ แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

ชื่อ-สกุล.....

(นายธีระชัย รักษาพรหมณ์)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบริการลูกค้าและการตลาด

วันที่ 12 มีนาคม 2562

ผู้รับบริการ แผนกบัญชีและการเงิน

ชื่อ-สกุล.....

(นางอิงอร กระจำโรจน์)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกบัญชีและการเงิน

วันที่ 12 มีนาคม 2562

ผู้ดูแลกระบวนการงาน

ชื่อ-สกุล.....

(นายวิจิตร บุญกลาง)

ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

วันที่ 12 มีนาคม 2562

ผู้อนุมัติ

ชื่อ-สกุล.....

(นายสุจินต์ ชูช่วย)

ตำแหน่ง ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

วันที่ 12 มีนาคม 2562

จัดทำโดย

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอควนขนุน

