



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คู่มือการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement)

กระบวนการงาน P1-P11

สายงานพัฒนาองค์กร
ฝ่ายพัฒนารัฐกิจ กองระบบงานรัฐกิจ

คำนำ

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

กองระบบงานธุรกิจ ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ ซึ่งทำหน้าที่เป็นหน่วยงานประสาน (Facilitator) ในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการภายในให้ กฟภ. และได้ดำเนินการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ของ กฟภ. โดยกำหนดเป็นเกณฑ์วัดผลระหว่าง กฟภ. และ กระทรวงการคลัง (IRDP) ตั้งนั้นเพื่อให้การพัฒนากระบวนการภายในอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ กองระบบงานธุรกิจ จึงได้จัดทำคู่มือฉบับนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ SLA และ เรียนรู้วิธีการติดตามประเมินผลข้อตกลงระดับการให้บริการทั้ง 11 กระบวนการ

กองระบบงานธุรกิจหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของทุกการไฟฟ้า ให้มีการให้บริการที่เป็นมาตรฐานนำไปสู่การพัฒนาการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศและยั่งยืนสืบต่อไป

กองระบบงานธุรกิจ
ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ
ตุลาคม 2556

สารบัญ

คำนำ	ก
วัตถุประสงค์/ขอบเขต	1
คำจำกัดความ	2
หน้าที่ความรับผิดชอบ	6
กระบวนการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า (P1)	7
กระบวนการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (P2)	17
กระบวนการขอใช้ไฟ (P3)	35
กระบวนการบริการด้านมิเตอร์ (P4)	43
กระบวนการตอบข้อร้องเรียน (P5)	57
กระบวนการดับไฟล่งหน้า (P6)	67
กระบวนการจดหน่วย แจ็งค่าไฟฟ้า (P7)	78
กระบวนการจดหน่วย พิมพ์บิล แจ็งค่าไฟฟ้า (P8)	88
กระบวนการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์สินค้ำประกัน (P9)	100
กระบวนการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (P10)	107
กระบวนการบำรุงรักษา (P11)	113
ภาคผนวก	135

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อใช้เป็นแนวทางให้ผู้ปฏิบัติสามารถนำไปดำเนินงานให้เป็นไปตามข้อตกลงระดับการให้บริการได้อย่างถูกต้อง
- 1.2 เพื่อให้การปฏิบัติงานระหว่างแผนกเกิดความถูกต้อง รวดเร็ว ลื่นไหล ไม่ติดขัด และลดอุปสรรคในการทำงาน และมีการควบคุมให้ดำเนินงานเกิดปัญหาน้อยที่สุด
- 1.3 เพื่อสร้างการรับรู้และแก้ไขปัญหาร่วมกัน
- 1.4 เพื่อสร้างกระบวนการทำงานให้เป็นรูปแบบเดียวกันสามารถพัฒนาให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นได้อย่างมีระบบ
- 1.5 พัฒนาและยกระดับการให้บริการสู่การบริการที่เป็นเลิศ เพื่อตอบสนองลูกค้าและผู้ใช้ไฟ

2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ครอบคลุมงานบริการจากมาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคของ กฟภ. คือ มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard), มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standard) และมาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาครับประกันกับผู้ไฟฟ้า (Guaranteed Standard of Performance) จำนวนทั้งสิ้น 11 กระบวนงาน ประกอบด้วย










1. กระบวนงานการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า (P1)
2. กระบวนงานการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (P2)
3. กระบวนงานการขอใช้ไฟ (P3)
4. กระบวนงานการบริการด้านมิเตอร์ (P4)
5. กระบวนงานการตอบข้อร้องเรียน (P5)
6. กระบวนงานการดับไฟล่วงหน้า (P6)
7. กระบวนงานการจดหน่วย แฉ่งค่าไฟฟ้า (P7)
8. กระบวนงานการจดหน่วย พิมพ์บิล แฉ่งค่าไฟฟ้า (P8)
9. กระบวนงานการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์สินค้าประกัน (P9)
10. กระบวนงานการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (P10)
11. กระบวนงานการบำรุงรักษา (P11)

3. คำจำกัดความ

	ความหมาย
ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)	ข้อตกลง หรือสัญญาการให้บริการ ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เพื่อให้บริการในระดับที่ทั้งสองฝ่ายตกลงกัน โดยจัดทำขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษร และมีผลใช้บังคับภายในเวลา/เงื่อนไขที่กำหนด
กระบวนการงาน (Process Flow)	เป็นการแสดงความสัมพันธ์และการไหลของงาน/กิจกรรม ที่แต่ละแผนก ดำเนินงานตามขั้นตอนภายในจนแล้วเสร็จ และส่งให้แผนกที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อ เริ่มตั้งแต่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟขอรับบริการจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จนเสร็จสิ้นกระบวนการ จัดทำเป็นผังงานของแผนกต่างๆ เชื่อมต่อการส่งงาน ด้วยเส้นลูกศรและใช้ทิศทางของลูกศรแสดงการไหลของงาน ลูกศรแต่ละเส้น คือ ข้อตกลง SLA 1 ข้อตกลง และมีรหัส SLA กำกับทุกเส้น เพื่อให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจและบันทึกข้อมูล พร้อมทั้ง มีการระบุชื่อเอกสาร ระเบียบระบบที่เกี่ยวข้อง ฯลฯ เพื่อความถูกต้องในการปฏิบัติงาน
ข้อตกลง SLA	ข้อกำหนด หรือเงื่อนไขในการรับ-ส่งงาน/กิจกรรมของกระบวนการงานต่างๆ ระหว่างแผนกที่เกี่ยวข้องกัน ขั้นต่ำหรืออย่างน้อยที่สุดจากผู้ให้บริการ ที่ผู้รับบริการสามารถดำเนินงานต่อได้ทันทีโดยไม่ติดขัด มีการระบุ แผนกผู้ให้บริการ บทบาทของผู้ให้บริการ แผนกผู้รับบริการ และเงื่อนไข ข้อตกลง หรือผลลัพธ์ที่ชัดเจน รวมถึง ค่าเป้าหมายที่ต้องการและการรายงานผล ทุกการรับ-ส่งงาน/กิจกรรมของกระบวนการงานต่างๆระหว่างแผนกที่เกี่ยวข้องกัน จะเกิดข้อตกลง SLA ทุกครั้ง และมีการกำหนดหมายเลขกำกับ ข้อตกลง SLA เพื่อให้ผู้ปฏิบัติสามารถจดจำ รวบรวมและบันทึกข้อมูลการรับส่งงานตาม SLA ได้อย่างถูกต้อง ไม่สับสน
แผนเฝ้าระวัง (Monitoring Plan)	เป็นแนวทาง/วิธีปฏิบัติเพื่อลดหรือขจัดปัญหา จุดล้มเหลว จุดบกพร่องที่อาจทำให้กิจกรรมต่างๆในกระบวนการงานไม่สามารถดำเนินการได้ หรือแล้วเสร็จล่าช้ากว่ากำหนด ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ ความพึงพอใจของลูกค้า/ผู้ใช้ไฟไปในทางลบ หรือเกิดความเสียหายต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การจัดทำแผนเฝ้าระวัง เริ่มจากการวิเคราะห์ขั้นตอนการปฏิบัติภายในกระบวนการงานว่า ขั้นตอนใดบ้างมีความเร่งด่วนหรือมีนัยสำคัญของจุดล้มเหลวสูง แล้วนำมาค้นหาปัญหา กำหนดขั้นตอน วิธีปฏิบัติและแนวทางป้องกัน แก้ไข บรรเทาหรือขจัดปัญหานั้นๆ ให้ผู้ปฏิบัตินำไปใช้เป็นดำเนินงานตามแนวทางที่ได้ระบุไว้ในแผนเฝ้าระวัง เพื่อป้องกันและจัดการกับปัญหาที่อาจเกิดขึ้น โดย

	ความหมาย
	ใช้หลักการประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) ในการพิจารณากำหนดแผนเฝ้าระวังและระดับการแก้ไขปัญหา ขั้นตอนหรือกิจกรรมที่ได้รับการระบุปัญหาที่มีค่าความเสี่ยงสูง จำเป็นต้องมีการเฝ้าระวังดำเนินการป้องกันทันทีเนื่องจากตัวเลขแสดงให้เห็นว่า มีแนวโน้มที่จะทำให้เกิดผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าในทางลบและโอกาสในการเกิดสูง ทั้งนี้ แต่ละการไฟฟ้าสามารถนำแผนเฝ้าระวังไปใช้ร่วมกับการรายงานระบบความคุมภายในและการบริหารความเสี่ยงได้
แบบฟอร์มเก็บข้อมูล SLA	เป็นการบันทึกสถิติผลลัพธ์ของการส่งต่องานตามข้อตกลง SLA ของกิจกรรมในกระบวนการตั้งแต่ต้นจนจบเป็นรายเดือน โดยผู้ให้บริการจะบันทึกจำนวนงาน/กิจกรรมที่ส่งให้ผู้รับบริการ ผู้รับบริการจะบันทึกจำนวนงาน/กิจกรรมที่ได้รับมาแล้วไม่เป็นไปตามข้อตกลง SLA พร้อมระบุสาเหตุจุดบกพร่อง หรือข้อผิดพลาดลงในแบบฟอร์มเก็บข้อมูล SLA ที่ได้เรียงลำดับตามกิจกรรมที่ดำเนินการ ซึ่งกำหนดหมายเลขกำกับข้อตกลง SLA ไว้แล้ว เพื่อง่ายต่อการบันทึกข้อมูล และไม่เกิดความสับสน แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และหาทางลดปัญหาเหล่านั้น และจัดส่งข้อมูลให้กองระบบงานธุรกิจวิเคราะห์ภาพรวมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อไป โดยกำหนดให้จัดส่งภายในวันที่ 15 ของเดือนถัดไป
บันทึกลงนามข้อตกลง	เป็นบันทึกข้อตกลงที่หัวหน้าแผนกต่างๆ ได้ลงนามร่วมกันเพื่อยืนยันว่า จะดำเนินงานให้แล้วเสร็จและส่งมอบให้แผนกที่เกี่ยวข้อง ตามกระบวนการและข้อตกลง SLA ที่ระบุเงื่อนไขและรายละเอียดไว้ โดยผู้จัดการเป็นผู้อนุมัติข้อตกลงนั้น และกำหนดผู้รับผิดชอบกระบวนการ ทำหน้าที่ดูแล ประสานงาน การบันทึกและรวบรวมผลการดำเนินงานตามข้อตกลง เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการประชุมประจำเดือน และรายงานกลับมายัง กรธ. ทั้งนี้ ข้อตกลงต่างๆ สามารถปรับเปลี่ยน/แก้ไขได้ หากแผนกที่เกี่ยวข้องเห็นพ้องร่วมกัน
ผู้ให้บริการ	หน่วยงาน/แผนกที่เป็นผู้ให้บริการ ตามข้อตกลงระดับให้บริการ
ผู้รับบริการ	หน่วยงาน/แผนกที่เป็นผู้รับบริการ ตามข้อตกลงระดับให้บริการ
บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ขั้นตอนการดำเนินงานของผู้ให้บริการที่เกิดขึ้น (Work Instruction) และเอกสารที่เกี่ยวข้องในกิจกรรมของกระบวนการต่างๆ ก่อนการส่งงานต่อไปยังผู้รับบริการ

	ความหมาย
ผลลัพธ์ที่ต้องการในข้อตกลง SLA	<p>เป็นความต้องการอย่างน้อยที่สุด ที่ผู้รับบริการขอให้ผู้ให้บริการมอบให้ แล้วผู้รับบริการสามารถดำเนินการต่อได้ทันทีโดยไม่ติดขัด เป็นได้ทั้งข้อมูล เอกสาร แบบฟอร์ม ช่วงเวลา หรืออื่นๆ ที่จำเป็นก็ได้ เช่น</p> <p>ข้อมูล ถูกต้อง ครบถ้วน เอกสาร ถูกต้อง ครบถ้วน แบบฟอร์ม ถูกต้อง ช่วงเวลา ที่กำหนดหรือตกลงกันได้</p> <p>ตัวอย่าง กระบวนการขอใช้ไฟ (P3) ผบค. P3 -01 การรับชำระเงินค่าธรรมเนียม ค่าประกัน กรณีขอใช้ไฟใหม่</p> <p>ข้อมูล ชื่อลูกค้าถูกต้อง หมายเลขผู้ใช้ไฟถูกต้อง ครบถ้วน เอกสาร สำเนาบัตรประชาชน ทะเบียนบ้าน ครบถ้วน แบบฟอร์ม แบบฟอร์มขอใช้ไฟที่ถูกต้อง ช่วงเวลา ตามที่กำหนดหรือตกลงกันได้ อื่นๆที่จำเป็น หากเป็นนิติบุคคล ต้องมีสำเนาทะเบียนการค้า หนังสือมอบอำนาจ</p>
ระดับการบริการ	ดัชนีวัดความสำเร็จที่สามารถวัดผล/ประเมินผลในส่วนของผลลัพธ์ที่ต้องการจากการให้บริการของผู้ให้บริการในแต่ละกิจกรรมว่าจะวัดที่สิ่งใด เช่น จำนวนร้อยละของใบเบิกพัสดุที่ถูกต้อง มีเอกสารครบถ้วน ตรงตามกำหนดเวลา
เป้าหมาย	เกณฑ์วัดผลหรือตัวเลขแสดงค่าผลลัพธ์ที่ต้องการของระดับการบริการ ในแต่ละกิจกรรมที่ผู้รับ บริการต้องการ มีค่าเป็นร้อยละ เช่น 100% เป็นต้น
รายงานผล	ความถี่ในการรายงานค่าผลลัพธ์ของระดับการบริการทุกกิจกรรมใน กระบวนการ ภายในช่วงเวลาที่กำหนด เช่น รายเดือน รายไตรมาส เป็นต้น
SLA No.	ลำดับของข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการ ตั้งแต่กิจกรรม แรกจนดำเนินการแล้วเสร็จตามกระบวนการ เริ่มต้นจากข้อที่ 1
รหัสข้อตกลง SLA	เป็นหมายเลขที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้อ้างอิงและกำกับกระบวนการ (Process Flow) ให้ทราบว่า การไหลของงานช่วงนั้นๆ ผู้ให้บริการคือใคร กระบวนการใด เป็นข้อตกลง SLA ข้อที่เท่าไร ทำให้ง่ายต่อการสื่อสาร การ จดจำ และทำความเข้าใจถึงการไหลของงาน ไม่เกิดความสับสน และผู้ปฏิบัติ สามารถนำไปบันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มเก็บข้อมูลได้ถูกต้อง รวดเร็ว

	ความหมาย
ตัวอย่าง ผบป P1 -02	<p>ความหมาย</p> <p>ผบป. - แผนกบัญชีประมวลผล (ผู้ให้บริการ)</p> <p>P1 - กระบวนการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า</p> <p>02 - ข้อตกลงลำดับที่ 2 “การรับชำระเงินค่าไฟฟ้าต่างหน่วยงาน”</p>
ข้อมูล/เอกสารถูกต้อง ครบถ้วน	<p>ข้อมูล/เอกสาร ที่จำเป็นต่อดำเนินงานของผู้รับบริการ ที่ผู้ให้บริการ จะต้องระบุ/จัดส่งให้ตามที่ได้ตกลงกันไว้ในข้อตกลงระดับการให้บริการ เช่น กระบวนการขอใช้ไฟ (P3) ผบค. P3 -01 (ผบค. ส่งคำร้องให้ ผบป. รับชำระค่าธรรมเนียมขอใช้ไฟฟ้า, เงินประกัน ฯลฯ)</p> <p>ข้อมูลที่ ผบป. ต้องการ</p> <p>ถูกต้อง - คำร้องที่มีชื่อ-สกุลของผู้ใช้ไฟ, หมายเลขผู้ใช้ไฟ, จำนวนเงินที่ผู้ใช้ไฟต้องชำระ</p> <p>ครบถ้วน - ข้อมูลที่จำเป็นอื่นๆ เช่น แผนที่แสดงที่ตั้งสถานที่ขอใช้ไฟ</p> <p>เอกสารที่ ผบป. ต้องการ</p> <p>ถูกต้อง - เอกสารต้องเป็นของผู้ขอใช้ไฟ</p> <p>ครบถ้วน - สำเนาบัตรประชาชน, ทะเบียนบ้าน, คำร้อง เป็นต้น</p>
เครื่องหมายต่างๆ	
	แผนกเริ่มต้นกระบวนการ
	จุดตัดสินใจ
	แผนกรับ-ส่งงาน
	แผนกสิ้นสุดกระบวนการ
	กระบวนการ P1 รับชำระเงินค่าไฟฟ้า
	กระบวนการ P2 แก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง
	กระบวนการ P3 ขอใช้ไฟฟ้า
	กระบวนการ P4 บริการด้านมิเตอร์
	การไหลของงานและข้อตกลง SLA ลูกศรเข้า - รับงาน ลูกศรออก - ส่งงาน

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

4.1 คณะกรรมการกำกับการดำเนินงานระบบประกันคุณภาพงานบริการ กฟภ. ทำหน้าที่ ให้คำปรึกษาสนับสนุน และ ผลักดัน ข้อตกลงระดับการให้บริการและงานพัฒนาระบบประกันคุณภาพงาน ให้เป็นไปตามแผนงาน และ เกณฑ์วัด

4.2 สายงานจำหน่ายและบริการ ทำหน้าที่ รวบรวมข้อมูล และ ควบคุม การจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการให้เป็นไปตามเกณฑ์วัดของ กฟภ.

4.3 การไฟฟ้าเขต ทำหน้าที่ ให้การสนับสนุน ให้คำปรึกษา เกี่ยวกับการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการกับ การไฟฟ้าหน้างาน และ รวบรวมข้อมูลการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการส่งให้ สายงานจำหน่ายและบริการ

4.4 การไฟฟ้าหน้างาน ทำหน้าที่ ปฏิบัติงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการทั้ง 11 กระบวนการ และ ส่งข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการไปยัง การไฟฟ้าเขต

4.5 กองระบบงานธุรกิจ ทำหน้าที่ ทบทวนข้อตกลงระดับการให้บริการให้มีความทันสมัย เหมาะสำหรับการปฏิบัติงานของ การไฟฟ้าหน้างาน

กระบวนการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า (P1)

	<p>พนักงานอยู่เวรที่ได้รับมอบหมายให้รับฝากเงินค่าไฟฟ้าที่ค้างชำระและค่าต่อกล่องฯ โดยออกใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯ PEA และหน่วยจ่ายในพร้อมบันทึกหมายเลข PEA และหน่วยจ่ายในมิเตอร์และส่งมอบใบรับฝากเงินให้ผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นหลักฐาน พร้อมทำการบันทึกรายการรับเงินในรายงานการรับฝากเงินของชุดปฏิบัติการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (กบ.107-ป.56)</p>		<p>พบบ. P1 - 01</p>	<p>พบบ. P1 - 02</p>	<p>พบบ. P1 - 03</p>	<p>รายงานการรับฝากเงินของชุดปฏิบัติการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (กบ.107-ป.56), ใบรับฝากเงิน</p>
	<p>พนักงานอยู่เวรฯ นำส่งเงินพร้อมกับส่งสำเนาใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯ ฉบับที่ 1 และรายงานการรับฝากเงินฯ ให้ พบบ. กฟจ.อ. / พบบ. กฟส.</p>					<p>สำเนาใบรับฝากเงิน</p>
	<p>ส่งคืนมิเตอร์ที่ยังไม่ได้เช็คต่อกล่องการใช้ไฟฟ้าให้กับ ผมต. ในวันทำการถัดไป</p>					<p>ZWMR021</p>
	<p>ผมต. ที่ทำหน้าที่ควบคุมการปฏิบัติงานทำการตรวจสอบความถูกต้องของมิเตอร์ที่นำไปต่อกลับให้ผู้ใช้ไฟฟ้าเกี่ยวกับรายงานการรับฝากเงินฯ และสมุดหมายเลข PEA แล้วลงนามรับรองในรายงานการติดตามงานจ่ายไฟและต่อกลับ (ZWMR 021)</p>					<p>สำเนาใบรับฝากเงิน , ZWMR021</p>
	<p>- สรุปการรับ-จ่ายเงินประจำวัน</p>					<p>สรปรายงานการรับ-จ่ายประจำวัน</p>

กระบวนการ P1 : กระบวนการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า

ผู้ให้บริการ	ลำดับที่	รหัส SLA	กิจกรรม	ข้อตกลง	ผู้รับบริการ	เอกสาร/ระบบที่เกี่ยวข้อง
ผบป.	1		ตรวจสอบสถานะลูกหนี้ (ในระบบ)			
ผบป.	2		รับชำระเงิน/บันทึกรายละเอียดการชำระเงิน			
			กรณีที่ 1 รับชำระเงินต่างหน่วยงาน (กรณีระบบ off line)			
		ผบป. P1 - 02	- กองการเงิน	ข้อมูลการรับชำระเงินค่าน้ำประปา	- กองการเงิน	
		ผบป. P1 - 03	- ต่างสาขา	ข้อมูลการรับชำระเงินค่าน้ำประปา	- ต่างสาขา	
			- ต่างเขตฯ	ข้อมูลการรับชำระเงินค่าน้ำประปา	- ต่างเขตฯ	
ผบป.	3	ผบป. P1 - 01	กรณีที่ 2 รับชำระเงินนอกเวลาทำการกรณีถูกดงจ่ายไฟ	ทำการบันทึกข้อมูลการปฏิบัติงานของผู้รับเหมางดจ่ายไฟ ผ่อนผัน/ปลดสาย/ตัดมิเตอร์		
ผบป.	4	ผบป. P1 - 04	หลังมีบัญชีประจำวันที่ ผบป. กฟล. กฟอ. / ผบป. กฟส. ทำการส่งมอบ ในรับฝากเงินนอกเวลาทำการพร้อมรายงานการติดตามงานงดจ่ายไฟและต่อกลับ (ZWMR 021)			
ผบป.	5	ผบป. P1 - 01	ผบป. บ. ส่งมิเตอร์ให้ ผบต. (พ. ที่ทำหน้าที่ควบคุมการปฏิบัติงาน) ส่งมอบมิเตอร์ที่ได้ตัดกลับให้ พนักงานอยู่เวรฯ โดยจัดทำสมุดคุมการรับ-ส่งมิเตอร์ (กบ. 120-ป56) พร้อมลงนามรับ-ส่ง		ผบต.	
ผบต.	6	ผบต. P1 - 01	ผบป. บ. นำส่งมิเตอร์ให้ ผบต. (พ. ที่ทำหน้าที่ควบคุมการปฏิบัติงาน) ส่งมอบมิเตอร์ที่ได้ตัดกลับให้ พนักงานอยู่เวรฯ โดยจัดทำสมุดคุมการรับ-ส่งมิเตอร์ (กบ. 120-ป56) พร้อมลงนามรับ-ส่ง		ผบป.	
ผบป.	7	ผบป. P1 - 01	พนักงานอยู่เวรฯ ที่ได้รับมอบหมายให้รับฝากเงินค่า ไฟฟ้าที่ค้างชำระ และตัดกลับฯ โดยออกใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการมอบให้ผู้ใช้ไฟฟ้าพร้อมบันทึกหมายเลข PEA และหน่วยอ่านในมิเตอร์และส่งมอบใบรับฝากเงินให้ผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นหลักฐาน พร้อมทั้งการบันทึกการชำระเงินในรายงานการรับฝากเงินของชุดปฏิบัติการแก้ไขค่าไฟฟ้าชดชอง (กบ. 107-ป.56)		อื่น ๆ	
ผบป.	8	ผบป. P1 - 02	พนักงานอยู่เวรฯ รับส่งเงินพร้อมส่งสำเนาใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการฉบับที่ 1 และรายงานการรับฝากเงินฯ ให้ ผบป. กฟล. กฟอ. / ผบป. กฟส. พร้อม		ผบป.	
			พนักงานควบคุมการจ่ายไฟ ผบป. กฟล. กฟอ. / ผบป. กฟส. ทำการตรวจสอบรายงานการรับฝากเงินฯ กับสำเนา ใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯ และรายงานการติดตามงานงดจ่ายไฟและต่อกลับ (ZWMR021) ให้ถูกต้องตรงกันและจัดส่งให้พนักงานบัญชี (ทำหน้าที่รับเงิน) ทำการรับเงินและตัดชำระหนี้ในระบบ BPM โดยประทับตราทางด้านหลังใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯ ฉบับสุดท้ายของเล่ม เลขที่ ที่นำส่ง พร้อมแนบใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษีกับรายงานการรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯ ไว้เพื่อมอบใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษีให้ผู้ใช้ไฟฟ้า			
ผบป.	9	ผบป. P1 - 03	- สรุปการรับ-จ่ายเงินประจำวัน			
ผบป.			ส่งคืนมิเตอร์ที่ยังไม่ได้ขอต่อกลับการใช้ไฟฟ้าให้กับ ผบต. ในวันทำการถัดไป		ผบต.	

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	หมวด. P1	การรับชำระเงินค่าไฟฟ้า และการรายงานรายรับ-รายจ่าย			
ผู้ให้บริการ	ชื่อ SLA: หมวด.				
SLA ของกระบวนการ:	P1 : รับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง					
ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง					
1) ผู้ใช้ไฟ	ความถูกต้อง รวดเร็ว ในด้านการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า				
2) ผู้ขอต่อมิเตอร์กลับ	ความถูกต้อง รวดเร็ว ในด้านการรับชำระเงินเพื่อต่อมิเตอร์กลับ				
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย
หมวด. P1 - 01	ส่งมอบมิเตอร์ที่ติดตั้งให้ พนักงานอยุธยาและ บันทึกรับส่งในแบบฟอร์มสมุดคู่มือการรับ-จ่ายมิเตอร์ กระทั่งจ่ายไฟของชุดปฏิบัติการงานแก่กระแสรหัสไฟฟ้า (กง.120-ป.56)	ผลส่งมอบมิเตอร์ที่ติดตั้ง พร้อมบันทึกส่งในแบบฟอร์มสมุดคู่มือการรับ-จ่ายมิเตอร์ กระทั่งจ่ายไฟของชุดปฏิบัติการงานแก่ กระแสรหัสไฟฟ้า (กง.120-ป.56) ภายในเวลา 16.30 น.ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน	ผ.บ.บ.	ร้อยละของการส่งมอบมิเตอร์ที่ติดตั้ง กลับ พร้อมบันทึกส่งในแบบฟอร์ม สมุดคู่มือการรับ-จ่ายมิเตอร์งานแก่ จ่ายไฟของชุดปฏิบัติการงานแก่ กระแสรหัสไฟฟ้า (กง.120-ป.56) ภายในเวลา 16.30 น.ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน	100% รายงานผล

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ผบ.ป.1	ชื่อ SLA:	การส่งข้อมูลยอดชำระเงินค่าไฟฟ้า (นอกเวลาทำการ กรณีฉุกเฉินจ่ายไฟ)			
ผู้ให้บริการ						
SLA ของกระบวนการ:	รับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	
					แก้ไขครั้งที่:	
ผู้รับบริการปลายทาง						
ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง						
1) ผู้ใช้ไฟ	ความถูกต้อง รวดเร็ว ในด้านการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า					
2) ผู้ยอดมีเดอร่ากลับ	ความถูกต้อง รวดเร็ว ในด้านการรับชำระเงินเพื่อต่อมีเดอร่ากลับ					
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
ผบ.ป.1 - 01	พนักงานอยู่เวรที่ได้รับมอบหมายให้รับฝากเงินค่าไฟฟ้าที่ค้างชำระและค่าดอกเบี้ยโดยออกใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการมอบให้ผู้ใช้ไฟพร้อมบันทึกหมายเลข PEA และหน่วยอ่านในมิเตอร์และส่งมอบใบรับฝากเงินให้ผู้ใช้ไฟเป็นหลักฐาน พร้อมทำการบันทึกรายการรับเงินในรายงานการรับฝากเงินของชุดปฏิบัติการแก้ไขกระแสไฟฟ้าช้อ (ก.107-ป.56)	ใบรับฝากเงิน	ผู้ใช้ไฟฟ้า	ร้อยละเอกสาร (ใบรับฝากเงิน) ที่มีข้อมูลถูกต้อง เอกสารครบถ้วน และได้รับเงินที่ครบถ้วนตามที่ระบุในใบเสร็จ ส่งภายในกำหนดเวลา	100%	รายงานผลรายเดือน
ผบ.ป.1 - 02	1. ส่งสำเนาใบเสร็จรับเงินพร้อมยอดเงินค่ากระแสไฟฟ้า/ค่าดอกเบี้ย/เงินประกัน และรายงานการรับชำระเงิน - กรณี - รับชำระเงินของเวลาทำการที่ถูกลงจ่ายไฟ	- ผบ.ป.ส่ง เงิน, ข้อมูลการต่อกลับมิเตอร์ (ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า ที่ถูกต้อง เอกสารครบถ้วน ส่ง ผบ.ป. ในวันทำการถัดไปนับจากวันที่ต่อกลับภายในเวลาที่กำหนด)	ผบ.ป.	ร้อยละเอกสาร (ค่าไฟฟ้าค้างชำระ และค่าธรรมเนียมการต่อกลับ/ ค่าประกันเรียกเก็บเพิ่ม) ที่มีข้อมูลถูกต้อง เอกสารครบถ้วน และได้รับเงินที่ครบถ้วนตามที่ระบุในใบเสร็จ ส่งภายในกำหนดเวลา	100%	รายงานผลรายเดือน
ผบ.ป.1 - 03	ส่งคืนมิเตอร์ที่ยังไม่ได้ขอยอดกลับการใช้ไฟให้กับ ผบ.ป. ในวันทำการถัดไป	นำส่งใบแบบฟอร์มสมุดคณการรับ-ส่งมิเตอร์ถึงจดจ่ายไฟของชุดปฏิบัติการแก้ไขกระแสไฟฟ้าช้อ (ก.120-ป.56) ภายในเวลา 09.00น. ในวันทำการถัดไป ได้อย่างถูกต้องครบถ้วน	ผบ.ป.	ร้อยละนำส่งมิเตอร์คืนให้ ผบ.ป. พร้อมบันทึกและส่งใบแบบฟอร์มสมุดคณการรับ-ส่งมิเตอร์ถึงจดจ่ายไฟของชุดปฏิบัติการแก้ไขกระแสไฟฟ้าช้อ (ก.120-ป.56) ภายในเวลา 09.00น. ในวันทำการถัดไป ได้อย่างถูกต้องครบถ้วน	100%	รายงานผลรายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	พม.ป. P1	ชื่อ SLA:	การส่งข้อมูลยอดชำระเงินค่าไฟฟ้า (นอกเวลาทำการ กรณีฉุกเฉินจ่ายไฟ)		
ผู้ให้บริการ	พม.ป.				
SLA ของกระบวนการ:	P1 : รับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง					
ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง					
1) ผู้ใช้ไฟ	ความถูกต้อง รวดเร็ว ในด้านการชำระเงินค่าไฟฟ้า				
2) ผู้ยอดมีเดอร่ากลับ	ความถูกต้อง รวดเร็ว ในด้านการชำระเงินเพื่อต่อมีเดอร่ากลับ				

รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
พม.ป. P1 - 01	1. รับชำระเงินนอกเวลาทำการ (กรณีฉุกเฉินจ่ายไฟ) : <ul style="list-style-type: none"> - บันทึกข้อมูลการผ่อนผัน/ปลดสาย/ตัดมีเดอร่า เข้าในระบบ ISU ที่ถูกต้องในเวลาทำการ - ส่งใบเสร็จรับเงินทั่วไป ให้หัวหน้าแวกแก็กระแสไฟฟ้าชัดเจน เพื่อรับค่า ไฟฟ้า ค่าแรงต่อกลับ และเงินประกันการใช้ไฟฟ้า (กรณีที่ได้รับประกันไม่ครบ) 	การชำระเงินนอกเวลาทำการ กรณีฉุกเฉินจ่ายไฟ ส่งรายละเอียดภายในเวลา 16.30 น. <ul style="list-style-type: none"> - ข้อมูลการตัดมีเดอร่าประจำวันที่มีการนำเข้าระบบ IS-U - มีเดอร่าที่ถูกต้องจ่าย (กรณีปลดสายให้หมายเหตุด้วย) - แผนผังส่งเขป - ใบเสร็จรับเงินทั่วไป 	พม.ป.	ร้อยละของข้อมูลการตัดมีเดอร่าประจำวันที่มีการนำเข้าระบบ ISU ภายในเวลาที่กำหนด	100%	รายเดือน
พม.ป. P1 - 02	2. ส่งข้อมูลยอดชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้้า <ul style="list-style-type: none"> - กรณีรับชำระเงินแทน กองการเงิน/การไฟฟ้าอื่น / รับชำระหนี้ส่วนราชการผ่านระบบ GFMS และบันทึกข้อมูลผ่านระบบ on line ให้กองการเงิน สำนักงานใหญ่ 	ข้อมูลการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	กองการเงิน สำนักงานใหญ่/ การไฟฟ้าอื่น	ร้อยละของข้อมูลในระบบ BPM/รายงานเอกสาร (รายงานรับชำระเงินแทน) ซึ่ง กฟพ.รับแทน ที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว	100%	รายเดือน
พม.ป. P1 - 03	3. ส่งข้อมูลยอดชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้้า <ul style="list-style-type: none"> - กรณี - รับชำระเงินแทนการไฟฟ้าต่างเขต 	ข้อมูลการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	การไฟฟ้าต่างเขต	ร้อยละของข้อมูลในระบบ BPM/รายงานเอกสาร (ใบเสร็จรับเงิน) ซึ่ง กฟพ.รับแทน ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน
พม.ป. P1 - 04	นำส่งมีเดอร่าให้ ผมต. (พนักงานที่ทำหน้าที่ควบคุมการปฏิบัติงาน)	พมข. นำส่งมีเดอร่าที่ผู้รับจ้างตัดกลับ และรายงานการติดตามงานจ่ายไฟและต่อกลับ (ZWMR021) ให้ ผมต. ภายในเวลา 16.00 น.	ผมต.	ร้อยละของการนำส่งมีเดอร่าที่ผู้รับจ้างตัดกลับ และรายงานการติดตามงานจ่ายไฟและต่อกลับ (ZWMR021) ให้ ผมต. ภายในเวลา 16.00 น.	100%	รายเดือน

**แผนการเฝ้าระวัง
กระบวนการงานรับชำระเงินค่าไฟฟ้า**

ลำดับ ของการ บริการ	ขั้นตอนกระบวนการบริการ	ความผิดพลาด (Failure) ที่อาจเกิดขึ้นได้	ระดับ ความเสี่ยง LxR	มาตรการควบคุม	ค่าควบคุม	การตรวจติดตาม	การแก้ไข
1	รับชำระเงิน/บันทึกรายละเอียดการชำระเงิน						
	กรณีที่ 1 รับชำระเงินต่างหน่วยงาน	- จัดส่งข้อมูลให้ตรวจสอบ ไม่ครบถ้วน/ล่าช้า	2x1=2	หน.ควบคุม/ดูแล กำชับผู้ปฏิบัติ เอกสาร	- ความถูกต้องครบถ้วนของ เอกสาร - ความรวดเร็วในการจัดส่ง	หน.ติดตาม/ตรวจสอบ/แก้ไข อย่างสม่ำเสมอ	การอบรม ให้ความรู้พนักงาน/ผู้ ปฏิบัติ
	กรณีที่ 2 รับชำระเงินนอกเวลาทำการ กรณีฉุกเฉินจ่ายไฟ	- เงินสูญหาย, ไม่เข้าเงินสั่งให้ ภายในกำหนด	1x2=2	กำหนดผู้รับผิดชอบและกำหนด เวลาในการส่งเงิน	จัดทำสมุดคุม	หน.ติดตาม/ตรวจสอบ/แก้ไข อย่างสม่ำเสมอ	การอบรม ให้ความรู้พนักงาน/ผู้ ปฏิบัติ
2	บันทึกรายการรับ-จ่ายประจำวัน	- ข้อมูลไม่ถูกต้อง ครบถ้วน	1x1=1	พบ. ตรวจสอบอย่างละเอียด	หลักฐานต้องครบถ้วน	หน.ติดตาม/ตรวจสอบ/แก้ไข อย่างสม่ำเสมอ	การอบรม ให้ความรู้พนักงาน/ผู้ ปฏิบัติ
3	จัดส่งข้อมูลทางด้านบัญชีการชำระเงินค่า กระแสไฟฟ้า ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รับทราบ	- ตรวจสอบและจัดส่งล่าช้า	3x1=3	ดำเนินการตรวจสอบทันที และ รายงานผลภายในระยะเวลาที่ กำหนด	ความรวดเร็วในการส่งข้อมูล ให้ พบ. ตรวจสอบและ รายงานผล	หน.ติดตาม/ตรวจสอบ/แก้ไข อย่างสม่ำเสมอ	การอบรม ให้ความรู้พนักงาน/ผู้ ปฏิบัติ
4	รายงานทางบัญชีประจำเดือน	- แล้วเสร็จไม่ทันตามกำหนด	1x1=1	หน. ควบคุม/ดูแล กำชับผู้ปฏิบัติ	กำหนดเวลาแล้วเสร็จที่แน่นอน	หน.ติดตาม/ตรวจสอบ/แก้ไข อย่างสม่ำเสมอ	การอบรม ให้ความรู้พนักงาน/ผู้ ปฏิบัติ

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนการ: P1 กระบวนการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวนงานทั้งหมด ที่ผู้ให้บริการส่งมอบ (A)	จำนวนงานทั้งหมด ที่ผู้รับบริการได้รับ (B)	ไม่ได้ผลตามที่ ต้องการ (C)	สาเหตุ (D)
สมบ.	1	สมบ. P1 - 01	สมบ.	การรับชำระเงินนอกเวลาทำการ กรณี ฉุกเฉินจ่ายไฟ ส่งรายละเอียดภายใน เวลา 16.30 น. - ข้อมูลการตัดมิเตอร์ประจำวันที่มีการ นำเข้าระบบ IS-U - มิเตอร์ที่ถูกงดจ่าย (กรณีปลดสายให้ หมายเหตุดำย) - แผนผังสังเขป - ใบเสร็จรับเงินทั่วไป				
สมบ.	2	สมบ. P1 - 02	กองการเงิน สำนักงาน ใหญ่ / การไฟฟ้าอื่น	ข้อมูลการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า				
สมบ.	3	สมบ. P1 - 03	การไฟฟ้า ต่างเขต	ข้อมูลการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า				
สมบ.	4	สมบ. P1 - 04	สมต.	พช.นำส่งมิเตอร์ที่ผู้รับจ้างตัดกลับ และรายงานการติดตามงานงดจ่ายไฟ และต่อกลับ (ZWMR021) ให้ สมต. ภายในเวลา 16.00 น.				
สมบ.	1	สมบ. P1 - 01	ผู้ใช้ไฟฟ้า	ไม่รับฝากเงิน				

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนการ: P1 กระบวนการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้ให้บริการส่งมอบ (A)	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ (B)	ไม่ได้ผลตามที่ต้องการ (C)	สาเหตุ (D)
ผบม.	2	ผบม. P1 - 02	ผบม.	- ผบม.ส่ง เงิน, ข้อมูลการต่อกลับมิเตอร์ (ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า ที่ถูกต้อง เอกสารครบถ้วน ส่ง ผบม. ในวันทำการถัดไปนับจากวันที่ต่อกลับภายในเวลาที่กำหนด)				
ผบม.	3	ผบม. P1 - 03	ผมต.	นำส่งมิเตอร์คืนให้ ผมต.พร้อมบันทึกนำส่ง ในแบบฟอร์มสมุดคุมการรับ-ส่ง มิเตอร์ถึงจดจ่ายไฟของชุดปฏิบัติการงานแก่กระแสไฟฟ้าชัดช่อง (ทง.120-ป.56)ภายในเวลา 09.00น. ในวันทำการถัดไป "ได้อย่างถูกต้องครบถ้วน"				
ผมต.	1	ผมต. P1 - 01	ผบม.	ผมต.ส่งมอบมิเตอร์ที่ได้ตัดกลับ พร้อมบันทึกนำส่ง ในแบบฟอร์มสมุดคุมการรับ-จ่ายมิเตอร์ถึงจดจ่ายไฟของชุดปฏิบัติการงานแก่กระแสไฟฟ้าชัดช่อง (ทง.120-ป.56) ภายในเวลา 16.30 น. "ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน"				

กระบวนการการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (P2)

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการแจ้งไฟฟ้าขัดข้อง

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ										เอกสาร/บันทึก/ระบบที่เกี่ยวข้อง		
		ผมด.	ผมต.	ผบป.	ผคส.	ผคล./ผคบ.	ผบป.	ผมท.	ผวต.	ผคฟ. กคร.				
1	รับแจ้งเหตุการณ์แจ้งไฟฟ้าขัดข้อง (ทางโทรศัพท์/PEA Call center 1129/ มาด้วยตนเอง) *ผู้รับแจ้งต้องขอรายละเอียด ชื่อผู้แจ้ง/สถานที่ที่เกิดปัญหา/เบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ/ e-mail (ถ้ามี) ทุกครั้ง												เอกสารการรับแจ้งเหตุการณ์แจ้งไฟฟ้าขัดข้อง (ตามแบบฟอร์ม หรือสมุดคัม) Alarm จากระบบ SCADA (Line Main ตั้งแต่ CB ของ กฟผ. ถึง Drop Out Fuse ในรวม Drop Out Fuse	
	ลงข้อมูลใน e-Respond (สร้างเหตุการณ์)													
	รับทราบเหตุการณ์แจ้งไฟฟ้าขัดข้องจากศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ													
	กรณีระบบ SCADA สามารถได้ รับทราบเหตุการณ์แจ้งไฟฟ้าขัดข้องจากระบบ SCADA (ส่งข้อมูลอัตโนมัติ โดยระบบ e-Respond)													
	กรณีระบบ SCADA สามารถไม่ได้ ลงข้อมูลใน e-Respond - ในเขต ADDC สร้างเหตุการณ์ - นอกเขต SMC สร้างเหตุการณ์ (ส่งข้อมูล โดยพนักงาน ผ่านระบบ e-Respond)													
	E/O เบ็ดใบสั่งงาน W/O - (PO) (ชื่อผู้แจ้ง/สถานที่/เบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ (ถ้ามี)) และลงข้อมูลในสมุดคัม													
2	ส่งเจ้าหน้าที่ไปหน้างานเพื่อวิเคราะห์สาเหตุ													
	2.1 กรณีที่พบพร้อมดำเนินการได้ทันที ให้แจ้งสำนักงาน/ ผคฟ. (กคร.)													
	- ดำเนินแก้ไขปัญหาเบื้องต้นตามการสั่งการของ ผคฟ. (กคร.)													

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการแก้ไขข้อขัดข้อง

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ							เอกสาร/บันทึก/ระบบที่เกี่ยวข้อง	
		ผมด.	ผบม.	ผคส.	ผลล./ผค.	ผบป.	ผพท.	ผวต.		ผคฟ. กคร.
2.2	กรณีที่พร้อมแก้ไขได้ ให้ดำเนินการทันที									
2.2.1	ระบบจำหน่าย/อุปกรณ์เบื้องต้นระบบจำหน่าย									
3	2.2.1.1 หม้อแปลง-อุปกรณ์ประกอบหม้อแปลงชำรุด/ระบบแรงดันดำเนินการได้โดย ไม่ต้องแจ้ง ผคฟ. (กคร.)				ผบม. P2 - 02					
4	2.2.1.2 ระบบแรงสูง (Main Line) ข้อขัดข้อง แจ้ง ผคฟ. (กคร.)									บันทึกรายงานระบบจำหน่าย/หม้อแปลง-อุปกรณ์ชำรุด
5	ดำเนินการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องตามการส่งการของ ผคฟ. (กคร.)									ใบ Switching Order
6	2.2.2 มิเตอร์ชำรุด**									
7	- <u>ในเวลาทำการ</u> - ให้แจ้ง ผมด. ดำเนินการในวันทำการนั้น									
8	- <u>นอกเวลาทำการ/วันหยุด</u> - ให้ ผบม.(เวร) ดำเนินการ และแจ้ง ผมด. ดำเนินการแก้ไขในวันทำการถัดไป									
	หมายเหตุ - ในกรณีแก้ไขฉุกเฉินเร่งด่วน หรือมีเหตุผลความจำเป็น สามารถดำเนินการต่อ ไฟไม่ผ่านมิเตอร์ได้ แล้วทำบันทึกรายงานแจ้งผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับขั้นทันที แล้วส่งบันทึกรายงานการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ให้ ผบม. เพื่อเจตยี่หนาย - ให้ ผบม.(เวร) เตรียมสำรองมิเตอร์ให้พร้อม กรณีไม่มีมิเตอร์สำรอง อาจทำการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ให้ลูกค้าใช้ก่อน									

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการแก้ไขข้อผิดพลาด

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ							เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง				
		ผบค.	ผมต.	ผบป.	ผกส.	ผคด./ผคบ.	ผบป.	ผพด.		ผคพ. กคร.			
	2.2.3 ผู้ใช้ไฟแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้องนอกเวลาทำการ (ลูกค้าจ่ายไฟ) - ติดตั้งมิเตอร์ (นอกเวลาทำการ) หลังจากได้รับชำระค่ากระแสไฟฟ้า, ค่าแรงต่อกลับ - ตรวจสอบสมุดคณรายการตัดมิเตอร์ประจำวัน เพื่อดู ชื่อ หมายเลขผู้ใช้ไฟ หมายเลขเครื่อง (PEA.) ขนาดมิเตอร์ จำนวนเงินที่ค้างชำระ - รับชำระค่ากระแสไฟฟ้า ค่าติดตั้งมิเตอร์ต่อกลับ - ออกใบเสร็จทำไป/ ใบเสร็จค่าประกัน (กรณีมีค่าประกันเรียกเก็บเพิ่ม)			Start									
9	แจ้ง ผมต. (รายงานการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์)		P4										สำเนาใบเสร็จทำไป/ ใบเสร็จค่าประกัน/ สมุดคณรายการตัดมิเตอร์ประจำวัน
10	ส่งสำเนารายงานมิเตอร์ชำรุดและรายงานต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ให้ ผบป. เพื่อเจตสีหนาย												รายงานมิเตอร์ชำรุด (ตามแบบฟอร์มมิเตอร์ชำรุด)
11	ออกใบสั่งซ่อม ในระบบ SAP (PM)												ใบรายงานมิเตอร์ชำรุด (ตามแบบฟอร์ม ?) SLA P4-xx
	ดำเนินการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง												ใบสั่งซ่อม ในระบบ SAP (PM)
12	กรณีกระแสไฟฟ้าขัดข้องให้กับทรัพย์สินของผู้ใช้ไฟ - ออกใบบริการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (ใบ คน.9) ให้ผู้ใช้ไฟ - คิดค่าใช้จ่ายดำเนินการ - แจ้งผู้ใช้ไฟ												ใบบริการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (สำเนาใบ คน. 9) และ ใบแจ้งหนี้ ส่ง ผบป.

กระบวนการงาน P2 : กระบวนการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง

ผู้ให้บริการ	ลำดับที่	รหัส SLA	ขั้นตอนหลัก	ผลลัพธ์	ผู้รับบริการ	เป้าหมาย
ผบม.	1		รับแจ้งเหตุการณ์และไฟฟ้าขัดข้อง (ทางโทรศัพท์สายตรง/PEA Call center 1129/ มาด้วยตนเอง) *ผู้รับแจ้งต้องขอรายละเอียด ชื่อผู้แจ้ง/สถานที่/เบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อกลับ ทุกครั้ง			
			ลงข้อมูลใน e-Respond (สร้างเหตุการณ์)			
			รับทราบเหตุการณ์และไฟฟ้าขัดข้องจากศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ			
			กรณีระบบ SCADA ควบคุมไม่ได้ รับทราบเหตุการณ์และไฟฟ้าขัดข้องจากระบบ SCADA (ส่งข้อมูลอัตโนมัติโดยระบบ e-Respond)			
ผคฟ. (กคร.)		ผคฟ. P2 - 01	กรณีระบบ SCADA ควบคุมไม่ได้ ลงข้อมูลใน e-Respond - ในเขต ADDC สร้างเหตุการณ์ - นอกเขต SMC สร้างเหตุการณ์ (ส่งข้อมูลโดยพนักงาน ผ่านระบบ e-Respond)	ข้อมูลจากการสร้างเหตุการณ์ใน e-Respond ได้แก่ วงจร, รหัสอุปกรณ์, อุปกรณ์, สถานที่ที่จ่าย, สถานที่, ระยะทาง โดยประมาณ, สถานที่, สถานที่ที่-อากาศ, วัน-เวลาที่อุปกรณ์ทำงาน ตามระบบงาน OMS, กระแสฟอลต์-เฟสที่เกิดฟอลต์, การทำงานของรีเลย์, โทลด์ที่หายไป		
			E/O เปิดใบสั่งงาน W/O - (PO) (ชื่อผู้แจ้ง/สถานที่/เบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ (ถ้ามี)) และลงข้อมูลในสมุดคุม		ผบม.	
			ส่งเจ้าหน้าที่ไปหน้างานเพื่อวิเคราะห์สาเหตุ			
	2	ผบม. P2 - 01	2.1 กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการได้ ให้แจ้งสำนักงาน/ผคฟ. (กคร.)	ข้อมูลสภาพหน้างาน ณ จุดเกิดเหตุ เพื่อประกอบการพิจารณาสั่งการผ่านทางวิทยุสื่อสาร/โทรศัพท์ ดังนี้ ผู้ควบคุมงาน วงจร, อุปกรณ์, สถานที่, สาเหตุ, สภาพพื้นที่-อากาศ, ตรวจสอบแรงดัน	ผคฟ. (กคร.)	
ผคฟ. (กคร.)		ผคฟ. P2 - 02	- พิจารณาสั่งการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นของ ผคฟ. (กคร.)	ข้อมูลขั้นตอนดำเนินการ Switching และการ Short Ground เพื่อแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ดังนี้ ชื่อผู้สั่งการ, รหัสอุปกรณ์, สถานที่, การปลด/สับอุปกรณ์มือกับและตัดตอน, Drop Out Fuses, CB, เวลาที่ดำเนินการปลด/สับอุปกรณ์	ผบม.	
			2.2 กรณีที่สามารถแก้ไขได้ ให้ดำเนินการทันที			
	3		2.2.1 กรณีที่ 1 - ระบบจ่าย/หม้อแปลง-อุปกรณ์ประกอบหม้อแปลง ชำรุด ชื่อภาค ที่ข้อมูล PEA Serial เครื่องเก่า เครื่องใหม่ วัน เวลาสถานที่ 2.2.1.1 ระบบแรงต่ำดำเนินการได้โดย ไม่ต้องแจ้ง ผคฟ. (กคร.)			
			2.2.1.2 ระบบแรงสูง (Main Line) ชำรุด แจ้ง ผคฟ. (กคร.)	ข้อมูลสภาพหน้างาน ณ จุดเกิดเหตุ เพื่อประกอบการพิจารณาสั่งการผ่านทางวิทยุสื่อสาร/โทรศัพท์ ดังนี้ ผู้ควบคุมงาน วงจร, อุปกรณ์, สถานที่, สาเหตุ, สภาพพื้นที่-อากาศ, ตรวจสอบแรงดัน	ผคฟ. (กคร.)	
ผคฟ. (กคร.)		ผคฟ. P2 - 03	ประสานงานเพื่อดำเนินการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องระบบแรงสูง (Main Line)	ข้อมูลขั้นตอนดำเนินการ Switching และการ Short Ground เพื่อแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ดังนี้ ชื่อผู้สั่งการ, รหัสอุปกรณ์, สถานที่, การปลด/สับอุปกรณ์มือกับและตัดตอน, Drop Out Fuses, CB, เวลาที่ดำเนินการปลด/สับอุปกรณ์	ผบม.	

กระบวนการงาน P2 : กระบวนการแก้ไขข้อขัดข้อง

ผู้ให้บริการ	ลำดับที่	รหัส SLA	ขั้นตอนหลัก	ผลลัพธ์	ผู้รับบริการ	เป้าหมาย
ผบม.	5		- ดำเนินการ			
	6		2.2.2 กรณีที่ 2 - มีเตอร์ชำรุด**			
ผบม.	7	ผบม. P2 - 03	- ในเวลาทำการ - ให้แจ้ง ผมต. ดำเนินการในวันทำการนั้น (ในกระบวนการงาน P4) - นอกเวลาทำการ/วันหยุด - ใจให้ ผบม.(ใจ) ดำเนินการ และแจ้ง ผมต. ดำเนินการแก้ไขในวันทำการถัดไป	เอกสารรายงานมีเตอร์ชำรุด ข้อก่าหนด 1. ระบุข้อผู้ใช้ไฟ หมายเลขผู้ใช้ไฟ, PEA สถานที่ จุดติดตั้ง หมายเลขเสาติดตั้ง วันและเวลา 2. ในเวลาทำการ ให้ส่งภายในวันทำการนั้น 3. นอกเวลาทำการ ให้ส่งภายในวันทำการถัดไป	ผมต.	
ผบม.	8		- นอกเวลาทำการ/วันหยุด - ใจให้ ผบม.(ใจ) ดำเนินการ และแจ้ง ผมต. ดำเนินการแก้ไขในวันทำการถัดไป			
			หมายเหตุ - ในกรณีแก้ไขฉุกเฉินเร่งด่วน หรือมีเหตุผลความจำเป็น สามารถดำเนินการต่อไฟไม่ผ่านมีเตอร์ได้ แล้วส่งบันทึกรายงานแจ้งผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับชั้นทันที แล้วส่งบันทึกรายงานการต่อไฟไม่ผ่านมีเตอร์ให้ ผบม. เพื่อเสียหน่วย และแจ้ง ผมต. ดำเนินการแก้ไขในวันทำการถัดไป			
	9	ผบม. P2 - 04	- แจ้ง ผมต. (ใบรายงานมีเตอร์ชำรุด/สามารถรายงานการต่อไฟไม่ผ่านมีเตอร์)	เอกสารรายงานมีเตอร์ชำรุด ข้อก่าหนด 1. ระบุข้อผู้ใช้ไฟ หมายเลขผู้ใช้ไฟ, PEA สถานที่ จุดติดตั้ง หมายเลขเสาติดตั้ง วันและเวลา 2. ให้ส่งภายในวันทำการถัดไป	ผมต.	
	10	ผบม. P2 - 05	- ส่งเอกสารรายงานการต่อไฟไม่ผ่านมีเตอร์ตัวจริงให้ ผบม. เพื่อเสียหน่วย	เอกสารรายงานมีเตอร์ชำรุด ข้อก่าหนด 1. ระบุข้อผู้ใช้ไฟ หมายเลขผู้ใช้ไฟ, PEA สถานที่ จุดติดตั้ง หมายเลขเสาติดตั้ง วันและเวลา 2. ให้ส่งภายในวันทำการถัดไป	ผบม.	
ผบม.	11		- ออกใบส่งงาน/ ใบ PM - ดำเนินการแก้ไขกระแสไฟฟ้ขัดข้อง			
	12		กรณีแก้ไขกระแสไฟฟ้ขัดข้องให้กับทรัพย์สินของลูกค้า - ออก ใบบริการแก้ไขกระแสไฟฟ้ขัดข้อง (ใบ คณ.9) - คิดค่าใช้จ่ายดำเนินการ/แจ้งผู้ใช้ไฟ			
		ผบม. P2 - 07		ใบแจ้งหนี้และเอกสาร คณ. 9 (สำเนา) ข้อก่าหนด 1. มีข้อมูลถูกต้อง ให้ครบถ้วนตามแบบฟอร์ม (มี PEA หรือหมายเลขผู้ใช้ไฟ) 2. หมายเลขโทรศัพท์/แผนผังสังเขป 3. ส่งภายในวันทำการถัดไป	ผบม.	
ผบม.	13		กรณีติดตั้งมีเตอร์ตัวประจำระยะเวลาทำการ - ตรวจสอบสมมติคุณรายการการตัดมีเตอร์ประจำวัน เพื่อดูชื่อ หมายเลขผู้ใช้ไฟ หมายเลขเครื่อง (PEA) ขนามมีเตอร์ จำนวนเงินที่ค้างชำระ - รับชำระค่ากระแสไฟฟ้ ค่าติดตั้งมีเตอร์ต่อกลับ - ออกใบเสร็จทั่วไป/ ใบเสร็จค่าประกัน (กรณีมีค่าประกันเรียกเก็บเพิ่ม)			

กระบวนการงาน P2 : กระบวนการแก้ไขข้อผิดพลาด

ผู้ให้บริการ	ลำดับที่	รหัส SLA	ขั้นตอนหลัก	ผลลัพธ์	ผู้รับบริการ	เป้าหมาย
	14	ผบม. P2 - 06	- ส่งเงิน สำเนาใบเสร็จทั่วไป/ใบเสร็จค่าประกัน สมุดคนรายการการตัดมีเดอรืประจาวัน ให้ ผบม.	1) เงิน (ค่าไฟค้างชำระ และค่าธรรมเนียมการต่อกลับมีเดอรื/ค่าประกันเรียกเก็บเพิ่ม) 2) สำเนาใบเสร็จทั่วไป/สำเนาใบเสร็จค่าประกัน กรณีมีค่าประกันเรียกเก็บเพิ่ม 3) สมุดคนรายการการตัดมีเดอรืประจาวัน ข้อมูลทางเขต 1. ระบุชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ของผู้ใช้ไฟฟ 2. ส่งภายในวันทำการถัดไปนับจากวันที่รับชำระค่ากระแสไฟฟ้า	ผบม.	
ผบม.	15	ผบม. P2 - 08	แจ้ง ผคฟ. (กคร.) (กรณีระบบแรงสูง (Main Line) ขาด)	ข้อมูลประกอบกรพิจารณาแจ้งการจ่ายไฟคืนระบบ หลังจากมีการตรวจสอบความปลอดภัยแล้ว ดังนี้ ชื่อผู้ควบคุมงาน, เวลาแก้ไขแล้วเสร็จ, พนักงานลงจากเสาเรียบร้อยแล้ว, ปลอดภัยแล้ว, ตรวจสอบความเรียบร้อยของอุปกรณ์ให้เสาระบบจำหน่าย	ผคฟ. (กคร.)	
ผคฟ. (กคร.)		ผคฟ. P2 - 04	การประสานงานเพื่อจ่ายไฟคืนสภาพปกติ	ข้อมูลขั้นตอนดำเนินการ Switching เพื่อคืนสภาพ ดังนี้ ชื่อผู้ส่งการ, การปลด/สับอุปกรณ์ป้องกันและตัดตอน, Drop Out Fuses, CB, เวลาที่ดำเนินการปลด/สับอุปกรณ์	ผบม.	
ผบม.	16	ผบม. P2 - 09	ลงรายละเอียดเวลาการปฏิบัติงาน	ส่งใบมีเอกอุปกรณ์ไฟฟ้าทดแทน (ZPMF 019) ข้อมูลทางเขต	ผคค./ผคค.	
	17		มีเอกอุปกรณ์ทดแทน ถอนเปลี่ยนแวร - พิมพ์ใบมีเอกอุปกรณ์ใน SAP ที่ใช้ในการแก้ไขข้อผิดพลาด - ส่งไปที่ ผคค./ผคค. เพื่อจ่ายทดแทนในรถแก้ไขข้อผิดพลาด - บันทึกการใช้อุปกรณ์ใช้ในการแก้ไขข้อผิดพลาดในแผนก	1. ระบุเลขที่ใบส่งซ่อมชัดเจน ลงนามอนุมัติโดยครบถ้วน 2. ส่งภายในวันทำการถัดไป		
			กรณีมีเดอรืขาด ผบม.ดำเนินการเบิก			
ผคค./ผคค.	18	ผคค./ผคค. P2 - 01	ผคค./ผคค.จ่ายพัสดุ เพื่อใช้ในงานซ่อมแซมระบบจำหน่ายให้ ผบม.	ใบส่งของที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	ผบม.	
ผบม.	19		รายงานผลการแก้ไข/ ปิดงานทางเทคนิค (Teco)			

ผบ. P2 - 03	2.2.2 ภารกิจที่ 2 มิเตอร์จำกัด* - ในเวลาทำการ - ให้แจ้ง ผมต. ดำเนินการในวันทำการนั้น - นอกเวลาทำการ/วันหยุด - ให้ ผบ. (เวร) ดำเนินการ และแจ้ง ผมต. ดำเนินการแก้ไขในวันทำ การถัดไป หมายถึง - ในกรณีแก้ไขฉุกเฉินเร่งด่วน หรือมีเหตุผลความจำเป็น สามารถ ดำเนินการต่อ ไฟไม่ผ่านมิเตอร์ได้ แล้วทำบันทึกรายงานแจ้ง ผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับชั้น ทันที แล้วส่งบันทึกรายงานการต่อ ไฟไม่ผ่านมิเตอร์ให้ ผบ. เพื่อ เเจ็ลยหน้า	เอกสารรายงานมิเตอร์จำกัด ชื่อกำหนด 1. ระบุชื่อผู้ใช้ไฟ หมายเลขผู้ใช้ไฟ, PEA สถานที่ จุดติดตั้ง หมายเลขเสา ติดตั้ง วันและเวลา 2. ในเวลาทำการ ให้ส่งภายในวันทำ การนั้น 3. นอกเวลาทำการ ให้ส่งภายในวันทำ การถัดไป	ผมต.	ร้อยละของเอกสารรายงานมิเตอร์จำกัด ที่มี ข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน และจัดส่งภายใน เวลาที่กำหนด	100%	รายเดือน
-------------	---	--	------	---	------	----------

ผบ. P2 - 04	4. แจ้ง ผบด. กรณีที่มีการจ่ายไฟไม่ผ่านมิเตอร์**	เอกสารรายงานมิเตอร์ชำรุด ข้อกำหนด 1. ระบบผู้ใช้ไฟ หมายเลขผู้ใช้ไฟ, PEA สถานที่ จุดติดตั้ง หมายเลขเสาติดตั้ง และเวลา 2. ให้ส่งภายในวันทำการถัดไป	ผบด.	ร้อยละของรายงานต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน และจัดส่งภายในเวลาที่กำหนด	100%	รายเดือน
ผบ. P2 - 05	4. แจ้ง ผบป. เพื่อคำนวณหน่วยการใช้ไฟ-กรณีที่มีการจ่ายไฟไม่ผ่านมิเตอร์** - ในเวลาทำการ/นอกเวลาทำการ/วันหยุด - แจ้ง ผบป. เพื่อคำนวณหน่วยการใช้ไฟในกรณีที่มีการจ่ายไฟไม่ผ่านมิเตอร์	เอกสารรายงานมิเตอร์ชำรุด ข้อกำหนด 1. ระบบผู้ใช้ไฟ หมายเลขผู้ใช้ไฟ, PEA สถานที่ จุดติดตั้ง หมายเลขเสาติดตั้ง และเวลา 2. ให้ส่งภายในวันทำการถัดไป	ผบป.	ร้อยละของเอกสารรายงานมิเตอร์ชำรุดและรายงานต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน และจัดส่งภายในเวลาที่กำหนด	100%	รายเดือน
ผบ. P2 - 06	5. ส่งสำเนาใบเสร็จรับเงินพร้อมยอดเงินค่ากระแสไฟฟ้า/ค่าตอกลิม/เงินประกัน และรายงานการรับชำระเงิน	1) เงิน (ค่าไฟค่างชำระ และค่าธรรมเนียมการตอกลิม/ค่าประกันเรียกเก็บเพิ่ม) 2) สำเนาใบเสร็จที่ไว้ไป/สำเนาใบเสร็จค่าประกัน กรณีมีค่าประกันเรียกเก็บเพิ่ม 3) สมุดคัมรายงานการตัดมีเดอรืประจำวัน ข้อกำหนด 1. ระบบชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ของผู้ใช้ไฟ 2. ส่งภายในวันทำการถัดไปนับจากวันที่รับชำระค่ากระแสไฟฟ้า	ผบป.	ร้อยละเอกสาร (ค่าไฟค่างชำระ และค่าธรรมเนียมการตอกลิม/ ค่าประกันเรียกเก็บเพิ่ม) ที่มีข้อมูลถูกต้อง เอกสารครบถ้วน และได้รับเงินที่ครบถ้วนตามที่ระบุในใบเสร็จส่งภายในกำหนดเวลา	100%	รายเดือน
ผบ. P2 - 07	6. แจ้งแผนกบัญชีและประมวลผล-กรณีแ้ก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องไว้กับทรัพย์สินของลูกค้า - ดำเนินการแ้ก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง - ออกใบบริการแ้ก้กระแสไฟฟ้า - ออกใบ คณ.9 พร้อมคิดค่าใช้จ่ายดำเนินการ - ทำใบแจ้งหนี้/ ดั่งลูกหนี้ - ส่งเอกสารข้างต้นให้ ผบป	ใบแจ้งหนี้และเอกสาร คณ. 9 (สำเนา) ข้อกำหนด 1. มีข้อมูลถูกต้อง ให้ครบถ้วนตามแบบฟอร์ม (มี PEA หรือหมายเลขผู้ใช้ไฟ) 2. หมายเลขโทรศัพท์/แฟ้มส่งส่งไป 3. ส่งภายในวันทำการถัดไป	ผบป.	ร้อยละของสำเนาใบ คณ. 9 และบันทึกประมาณการค่าใช้จ่าย ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน และจัดส่งภายในเวลาที่กำหนด	100%	รายเดือน

พ.ม. P2 - 08	8. แจ้งศูนย์สั่งการเขต กรสในระบบแรงสูงจ่ายชุด-Main Line (จ่ายไฟในระบบ) - แจ้งด้วยวาจาทางวิทยุสื่อสาร	ข้อมูลประกอบผลการพิจารณาสั่งการจ่ายไฟในระบบ หลังจากการตรวจสอบความปลอดภัยแล้ว ดังนี้ ชื่อผู้ควบคุมงาน, เวลาแก้ไขแล้วเสร็จ, พนักงานลงงาน, เสาเรียงร้อยแล้ว, ปลดชุดกราน, ตรวจสอบความเรียบร้อยของอุปกรณ์หัวเสา-ระบบจำหน่าย	พ.พ. (กคร.)	ร้อยละของบັນทีกใน จพ. 3/บันทีกข้อตกลงการประมูมร่วมกันของผู้เกี่ยวข้องตามแผนงาน Switching Order ที่ถูกต้องครบถ้วน	100%	รายเดือน
พ.ม. P2 - 09	8. แจ้งแผนกคลังหลัก/แผนกคลังบริการ เพื่อเบิกอุปกรณ์แก้ไขกระแสไฟฟ้ชั่ของทดแทนก่อนเปลี่ยนเวร - พิมพ์ใบเบิกอุปกรณ์ใน SAP ที่ใช้ในการแก้ไขกระแสไฟฟ้ชั่ของ - ส่งไปที่ ศคส./ศคบ. เพื่อจ่ายทดแทนใบรถและใส่คดคลัง - ตรวจสอบใบรถ (มีสมุดบันทึกความคู่สัมพันธ์กับ Log Book) - บันทึกการใช้อุปกรณ์ใช้ในการแก้ไขกระแสไฟฟ้ในแผนกแยกเวร - กรณีงานมีเดอร้ร่ารด ผมต. เป็นผู้ดำเนินการเบิก	ส่งใบเบิกอุปกรณ์ไฟฟ้าทดแทน (ZPMF 019) ข้อกำหนด 1. ระบุเลขที่ใบสั่งซ่อมชัดเจน ลงนามอนุมัติโดยครบถ้วน 2. ส่งภายในวันทำการถัดไป	พ.ค.ล./พ.ค.บ.	ร้อยละของใบเบิกอุปกรณ์ไฟฟ้าทดแทน (ZPMF 019) ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน และจัดส่งภายในเวลาที่กำหนด	100%	รายเดือน

หมายเหตุ:

- *- มีเดอร้ขนาดหลัก (1 Phase <30 A) ให้ พ.ม.บ.(แวร) เตรียมมิเดอร้ให้พร้อมไว้ใบรถ ถ้าไม่มีมิเดอร้ใบรถให้ทำการต่อไฟไม่ผ่านมิเดอร้ให้ลูกค้าใช้ก่อน
- *- มีเดอร้ขนาดใหญ่ (1 Phase >30 A และ III Phase)
- **- การวิเคราะห์หาสาเหตุเพื่อคิดค่าใช้จ่าย การเสียหายมี 2 กรณี
 - 1) คิดค่าใช้จ่ายกับผู้ใช้ไฟ เช่น ใช้ไฟเกิน/ ทำความเสียหายให้กับมิเดอร้ ผมต. เพื่อคิดค่ามิเดอร้
 - 2) ไม่คิดค่าใช้จ่าย เช่น มิเดอร้ร่ารดเนื่องจากมีปัญหาด้านคุณภาพของมิเดอร้

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ผดล./ผดบ. P2	ชื่อ SLA:	ผดล./ผดบ.		
ผู้ให้บริการ					
SLA ของกระบวนการ:		การแก้ไขข้อผิดพลาด	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:
			ระยะเวลา		แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง					
ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง					
ผบบ.	ใบส่งของและอุปกรณ์ไฟฟ้าทดแทนที่ถูกต้องครบถ้วน ตามกำหนดเวลา				
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย
ผดล./ผดบ. P2 - 01	จ่ายพัสดุ เพื่อใช้ในซ่อมแซมระบบจำหน่ายให้ ผบบ.	ใบส่งของที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	ผบบ.	ร้อยละของใบส่งของและอุปกรณ์ไฟฟ้าทดแทนที่ถูกต้องครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	100%
					รายงานผล รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ศตพ. P2	ชื่อ SLA:	ความตกลงการของผู้รับบริการปลายทาง			
ผู้ให้บริการ	ศตพ. (กคร.)	ศตพ. แผนกควบคุมการจ่ายไฟฟ้า กองควบคุมและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า	ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับการแก้ไขกระแสฟ้าขัดข้องที่รวดเร็ว และปลอดภัย			
SLA ของกระบวนการ:		P2 การแก้ไขกระแสฟ้าขัดข้อง	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข: แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง						
รหัส SLA	ศตพ. P2 - 01	บทยานหน้าที่ของผู้ให้บริการ กรณีระบบ SCADA ควบคุมไม่ได้ ลงข้อมูลใน e-Respond - ในเขต ADDC สร้างเหตุการณ์ - นอกเขต SMC สร้างเหตุการณ์ (ส่งข้อมูลโดยพนักงานผ่านระบบ e-Respond)	ผลลัพธ์ที่ต้องการ ข้อมูลจากการสร้างเหตุการณ์ใน e-Respond ได้แก่ วงจร, รหัสอุปกรณ์, อุปกรณ์, สถานที่จ่าย, สถานที่, ระยะเวลาโดยประมาณ, สาเหตุ, สภาพพื้นที่-อากาศ, วัน-เวลาที่อุปกรณ์ทำงานตามระบบงาน OMS, กระแสฟอลต์-เฟสที่เกิดฟอลต์, การทำงานของรีเลย์, โทลด์ที่หายไป	ผู้รับบริการ ฟปบ.	ระดับการบริการ ร้อยละของข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้อง	รายงานผล รายเดือน
ศตพ. P2 - 02	พิจารณาส่งการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นของ ศตพ. (กคร.) (ไม่สามารถแก้ไขได้ทันที/เกินกำลังหน่วยแก้ไข)	ข้อมูลขั้นตอนดำเนินการ Switching และการ Short Ground เพื่อแก้ไขกระแสฟ้าขัดข้อง ดังนี้ ชื่อผู้ส่งการ, รหัสอุปกรณ์, สถานที่, การปลด/สับอุปกรณ์ป้องกันและตัดตอน, Drop Out Fuses, CB, เวลาที่ดำเนินการปลด/สับอุปกรณ์	ข้อมูลขั้นตอนดำเนินการ Switching และการ Short Ground เพื่อแก้ไขกระแสฟ้าขัดข้อง ดังนี้ ชื่อผู้ส่งการ, รหัสอุปกรณ์, สถานที่, การปลด/สับอุปกรณ์ป้องกันและตัดตอน, Drop Out Fuses, CB, เวลาที่ดำเนินการปลด/สับอุปกรณ์	ฟปบ.	ร้อยละของข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้อง	รายเดือน
ศตพ. P2 - 03	พิจารณาส่งการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นของ ศตพ. (กคร.) (Main Line)	พิจารณาส่งการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นของ ศตพ. (กคร.) (Main Line)	ข้อมูลขั้นตอนดำเนินการ Switching และการ Short Ground เพื่อแก้ไขกระแสฟ้าขัดข้อง ดังนี้ ชื่อผู้ส่งการ, รหัสอุปกรณ์, สถานที่, การปลด/สับอุปกรณ์ป้องกันและตัดตอน, Drop Out Fuses, CB, เวลาที่ดำเนินการปลด/สับอุปกรณ์	ฟปบ.	ร้อยละของข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้อง	รายเดือน
ศตพ. P2 - 04	การประสานงานเพื่อจ่ายไฟคืน สภาพปกติ (Main Line)	การประสานงานเพื่อจ่ายไฟคืน สภาพปกติ (Main Line)	ข้อมูลขั้นตอนดำเนินการ Switching เพื่อคืนสภาพ ดังนี้ ชื่อผู้ส่งการ, การปลด/สับอุปกรณ์ป้องกันและตัดตอน, Drop Out Fuses, CB, เวลาที่ดำเนินการปลด/สับอุปกรณ์	ฟปบ.	ร้อยละของข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้อง	รายเดือน

**แผนการบำรุงรักษา
กระบวนการ P2 : กระบวนการแก้ไขข้อผิดพลาด**

ลำดับ ของ บริการ	ขั้นตอนกระบวนการ	ความผิดพลาด (Failure) ที่อาจเกิดขึ้นได้	ระดับ ความ เสี่ยง LC=R	มาตรการควบคุม	ค่าความ ความถี่	การตรวจติดตาม	การแก้ไข
1	รับแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง	- ติดต่อไม่ได้ - ข้อมูลที่ได้รับแจ้งไม่ครบถ้วน	2x3=6	มีระบบการสื่อสารที่สมบูรณ์ มีแบบฟอร์มการลงข้อมูลให้ ชัดเจน ครบถ้วน	ระบบสื่อสารที่ดี ข้อมูล ถูกต้อง ครบถ้วน	หม. ตรวจสอบระบบการสื่อสาร อย่างสม่ำเสมอ หม. ตรวจสอบและติดตามแก้ไข อย่างสม่ำเสมอ	กำหนดวิธีปฏิบัติงาน/ขั้นตอน การทำงานให้เป็นไปตาม มาตรฐาน การอบรม ให้ความรู้
2	ส่งเจ้าหน้าที่ไปหน้างาน วิเคราะห์สาเหตุ 2.1 กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการได้ ให้ แจ้งสายงาน/ศูนย์ส่งแจ้งไฟ 2.2 กรณีที่สามารถแก้ไขได้ ให้ ดำเนินการทันที กรณีมีเดือร์ขัดข้อง - ในเวลาทำการ - นอกเวลาทำการ/วันหยุด	- ข้อมูลไม่ถูกต้อง ครบถ้วน บันทึกข้อมูลใน จพ. 3 ไม่ถูกต้อง ครบถ้วน	1x1=1 1x2=2	มีแบบฟอร์มการลงข้อมูลให้ ชัดเจน ครบถ้วน มีแบบฟอร์ม จพ. 3 สำหรับการ บันทึกข้อมูล	ข้อมูล ถูกต้อง ครบถ้วน	หม. ตรวจสอบและติดตามแก้ไข อย่างสม่ำเสมอ	การอบรม ให้ความรู้พนักงาน/ผู้ ปฏิบัติ
3	- ส่งเอกสารรายงานการต่อไฟไม่ผ่านมีเดือร์ ตัวจริงให้ หมบ. เพื่อแจ้งสายหน่วย - ส่งเอกสารรายงานการต่อไฟไม่ผ่านมีเดือร์ ตัวจริงให้ หมบ. เพื่อแจ้งสายหน่วย	เอกสาร ข้อมูลไม่ครบถ้วน/ ส่งไม่ทันตามเวลาที่กำหนด	1x3=3 1x2=2	มีแบบฟอร์มการลงข้อมูลให้ ชัดเจน ครบถ้วน - ระบบเอกสาร/ข้อมูล ที่ต้องการ ให้ครบถ้วนชัดเจน - กำหนดเวลาจัดส่งที่แน่นอน	ความถูกต้อง ครบถ้วนของ เอกสาร ความรวดเร็ว ในการจัดส่ง	หม.ควบคุมดูแล กำกับผู้ปฏิบัติ อย่างไร้ข้อผิดพลาด หม.ควบคุมดูแล กำกับผู้ปฏิบัติ อย่างไร้ข้อผิดพลาด	การอบรม ให้ความรู้พนักงาน/ผู้ ปฏิบัติ
4	- แจ้ง หมต. (ใบรายงานมิเตอร์ชำรุด/ สำเนารายงานการต่อไฟไม่ผ่านมีเดือร์)	เอกสาร ข้อมูลไม่ครบถ้วน/ ส่งไม่ทันตามเวลาที่กำหนด	2x1=2	- ระบบเอกสาร/ข้อมูล ที่ต้องการ ให้ครบถ้วนชัดเจน - กำหนดเวลาจัดส่งที่แน่นอน	ความถูกต้อง ครบถ้วนของ เอกสาร ความรวดเร็ว ในการจัดส่ง	หม.ควบคุมดูแล กำกับผู้ปฏิบัติ อย่างไร้ข้อผิดพลาด หม.ควบคุมดูแล กำกับผู้ปฏิบัติ อย่างไร้ข้อผิดพลาด	การอบรม ให้ความรู้พนักงาน/ผู้ ปฏิบัติ
5	ออกใบส่งงาน/ ใบ PM	บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม คน.9 ไม่ครบถ้วน	2x2=4	ระบุข้อมูลที่ต้องการให้ครบถ้วน ชัดเจน	ความถูกต้อง ครบถ้วนของเอกสาร ความรวดเร็ว ในการจัดส่ง	หม.ควบคุมดูแล กำกับผู้ปฏิบัติ อย่างไร้ข้อผิดพลาด	กำหนดวิธีปฏิบัติงาน/ขั้นตอน การทำงานให้เป็นไปตาม มาตรฐาน
6	กรณีติดตั้งมิเตอร์ค้างชำระ นอกเวลาทำการ - ตรวจสอบสมุดคัมรายนงานการตัดมิเตอร์ ประจำวัน - รับชำระค่ากระแสไฟฟ้า ค่าติดตั้งมิเตอร์ ต่อกลับ - ออกใบเสร็จทั่วไป/ ใบเสร็จค่าบริการ (กรณีมีค่าบริการแยกเก็บเพิ่ม)	- ข้อมูลไม่ครบถ้วน - ไม่มีสมุดคัม - ไม่มีใบเสร็จรับเงินทั่วไป	2x2=4	ตรวจสอบให้ครบถ้วนก่อน รับช่วงดำเนินการ	ความถูกต้อง ครบถ้วนของ เอกสาร / ข้อมูล	หม.ควบคุมดูแล กำกับผู้ปฏิบัติ อย่างไร้ข้อผิดพลาด	กำหนดวิธีปฏิบัติงาน/ขั้นตอน การทำงานให้เป็นไปตาม มาตรฐาน
7	- ส่งเงิน สำเนาใบเสร็จทั่วไป/ใบเสร็จค่า ประกัน สมุดคัมรายนงานการตัดมิเตอร์ ประจำวัน ให้ หมบ. แจ้งศูนย์ส่งแจ้งการจ่ายไฟ (กรณีระบบแรงสูง (Main Line) ช่างต)	รายละเอียดเอกสารไม่ครบถ้วน/ ส่งไม่ทันตามเวลาที่กำหนด	3x1=3	ตรวจสอบให้ครบถ้วนก่อน รับช่วงดำเนินการ	ความถูกต้อง ครบถ้วนของ เอกสาร / ข้อมูล ความ รวดเร็ว ในการจัดส่ง	หม.ควบคุมดูแล กำกับผู้ปฏิบัติ อย่างไร้ข้อผิดพลาด	การอบรม ให้ความรู้ พนักงาน/ผู้ปฏิบัติ
8	แจ้งศูนย์ส่งแจ้งการจ่ายไฟ (กรณีระบบแรงสูง (Main Line) ช่างต)	บันทึกข้อมูลใน จพ. 3 ไม่ถูกต้อง ครบถ้วน	1x2=2	ตรวจสอบข้อมูล ให้ถูกต้อง ครบถ้วน ก่อนรายงาน	ความถูกต้อง ครบถ้วนของข้อมูล ความรวดเร็ว ในการจัดส่ง	หม.ควบคุมดูแล กำกับผู้ปฏิบัติ อย่างไร้ข้อผิดพลาด	การอบรม ให้ความรู้พนักงาน/ผู้ ปฏิบัติ
9	เบิกอุปกรณ์ทดแทน	เบิกอุปกรณ์ทดแทนไม่ครบถ้วน	1x3=3	ตรวจสอบอุปกรณ์ที่ใช้ไป อย่างละเอียด	จำนวนอุปกรณ์ที่ใช้ไปไม่ถูกต้อง อย่างไร้ข้อผิดพลาด	หม.ควบคุมดูแล กำกับผู้ปฏิบัติ อย่างไร้ข้อผิดพลาด	การอบรม ให้ความรู้พนักงาน/ผู้ ปฏิบัติ

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนการ: P2 กระบวนการแก้ไขข้อผิดพลาด

ผู้ให้บริการ SLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้ให้บริการส่งมอบ (A)	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ (B)	ไม่ได้ผลตามที่ต้องการ	
						จำนวนงาน	สาเหตุ (D)
ผบ.บ.	1	ผบ.บ. (กคร.)	ข้อมูลสถานะหน้างาน ณ จุดเกิดเหตุ เพื่อประกอบการพิจารณาส่งการ ผ่านทางวิทยุสื่อสาร/โทรศัพท์ ดึงนี้ ผู้ควบคุมงาน วงจร, อุปกรณ์, สถานที่, สาเหตุ, สภาพพื้นที่-อากาศ, ตรวจสอบแรงดัน				
ผบ.บ.	2	ผบ.บ. (กคร.)	ข้อมูลสถานะหน้างาน ณ จุดเกิดเหตุ เพื่อประกอบการพิจารณาส่งการ ผ่านทางวิทยุสื่อสาร/โทรศัพท์ ดึงนี้ ผู้ควบคุมงาน วงจร, อุปกรณ์, สถานที่, สาเหตุ, สภาพพื้นที่-อากาศ, ตรวจสอบแรงดัน				
ผบ.บ.	3	ผบ.บ.	เอกสารรายงานมีเตอร์ชำรุด ข้อกำหนด 1. ระบบข้อมูลผู้ใช้ไฟ หมายเลขผู้ใช้ไฟ, PEA สถานที่ จุดติดตั้ง หมายเลขเสาติดตั้ง วันและเวลา 2. ในเวลาทำการ ให้ส่งภายในวันทำการนั้น 3. นอกเวลาทำการ ให้ส่งภายในวันทำการถัดไป				
ผบ.บ.	4	ผบ.บ.	เอกสารรายงานมีเตอร์ชำรุด ข้อกำหนด 1. ระบบข้อมูลผู้ใช้ไฟ หมายเลขผู้ใช้ไฟ, PEA สถานที่ จุดติดตั้ง หมายเลขเสาติดตั้ง วันและเวลา 2. ให้ส่งภายในวันทำการถัดไป				
ผบ.บ.	5	ผบ.บ.	เอกสารรายงานมีเตอร์ชำรุด ข้อกำหนด 1. ระบบข้อมูลผู้ใช้ไฟ หมายเลขผู้ใช้ไฟ, PEA สถานที่ จุดติดตั้ง หมายเลขเสาติดตั้ง วันและเวลา 2. ให้ส่งภายในวันทำการถัดไป				

คพ. (กคร.)	3	คพ. P2 - 03	คพ.	ข้อมูลขั้นตอนดำเนินการ Switching และการ Short Ground เพื่อแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ดังนี้ ชื่อผู้ส่งการ, รหัสอุปกรณ์, สถานที่, การปลด/สับอุปกรณ์ป้องกันและตัดตอน, Drop Out Fuses, CB, เวลาที่ดำเนินการปลด/สับอุปกรณ์				
คพ. (กคร.)		คพ. P2 - 04	คพ.	ข้อมูลขั้นตอนดำเนินการ Switching เพื่อคืนสภาพ ดังนี้ ชื่อผู้ส่งการ, การปลด/สับอุปกรณ์ป้องกันและตัดตอน, Drop Out Fuses, CB, เวลาที่ดำเนินการปลด/สับอุปกรณ์				
คค./คคบ.	1	คค. P2 - 01	คค.	ใบส่งของที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา				

กระบวนการขอใช้ไฟ (P3)

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P3 : กระบวนการขอใช้ไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ								เอกสาร/บันทึก/ระบบที่เกี่ยวข้อง										
		ผมด.	ผมด.	ผบป.	ผกส.	ผดล./ผคป.	ผบป.	ผบพ.	ผวด.		อื่นๆ									
1	การขอใช้ไฟ (ลูกค้ารายใหม่ระบบแรงดันต่ำ) รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐาน - ตรวจสอบข้อมูลจากระบบ GIS ในเบื้องต้น - งานลงทะเบียน (Move-in) - สอบถามข้อมูลรายละเอียดของผู้ใช้ไฟ - ให้ข้อใช้ไฟลงนามในข้อตกลงการใช้ไฟฟ้า - สำรองติดตั้งใช้ไฟ/ตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งระบบไฟฟ้า - กำหนด/ให้สายการอ่านหน่วย (หมายเลขผู้ใช้ไฟ) - ขออนุมัติติดตั้ง - สร้างรายการเรียกเก็บ (Sale Order) ค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ - แจ้งค่าใช้จ่ายผู้ใช้ไฟ										- ใบคำร้องขอใช้ไฟ - หลักฐานประกอบการขอใช้ไฟ ตามระเบียบ กฟภ. ว่าด้วยการใช้ไฟฟ้าและบริการ พ.ศ. 2552 - อัตราค่าธรรมเนียมและค่าบริการ (อ.5) - ใบแจ้งค่าใช้จ่าย									
2	รับชำระเงิน (ค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ และหลักประกันการใช้ไฟ)																			- ใบคำร้องขอใช้ไฟ - หลักประกันการใช้ไฟ ตามระเบียบ กฟภ. ว่าด้วยการใช้ไฟฟ้าและบริการ พ.ศ. 2552 - ใบเสร็จรับเงิน
3	ก. กรณีการขอใช้ไฟ (ไม่ต้องขออนุญาต) คุมเครื่อง และส่งให้ ผมด.ดำเนินการ ตรวจสอบ CA																			ตามมาตรฐานคุณภาพบริการที่ กฟภ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า (GSP-01) - ใบอนุมัติงานย่อย
4	- สร้าง/ปรับปรุงใบสั่งงาน (Work Order) - ติดตั้งมิเตอร์และสร้างประวัติมิเตอร์ (ลงทะเบียนมิเตอร์)																			- ใบสั่งงาน (Work Order)
5	ปฏิบัติงาน (VMS)																			
6	สร้าง/ปรับปรุง/ตรวจสอบ/บันทึกสายการจดหน่วย (จัดลำดับสายการอ่านหน่วย)																			
7	ติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานการให้บริการ ตามที่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟร้องขอ																			

กระบวนการงาน P3 : กระบวนการขอใช้ไฟฟ้า

ผู้ให้บริการ	ลำดับที่	รหัส SLA	ขั้นตอนหลัก	ผลลัพธ์	ผู้รับบริการ	เป้าหมาย
ผบค.		ผบค. P3 - 01	ผ.กรณีติดตั้งมิเตอร์ ในขยายเขต รับเครื่องและตรวจสอบหลักฐาน - สอบถามข้อมูลรายละเอียด - ให้ข้อมูลใช้พลังงานในข้อตกลงการใช้ไฟฟ้า - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน - สำรวจจุดติดตั้งใช้ไฟฟ้า - ให้นำหมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า - ขออนุมัติติดตั้ง - แจ้งค่าใช้จ่ายผู้ใช้ไฟฟ้า	ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้าที่มีข้อมูลถูกต้อง หลักฐานครบถ้วน พร้อมใบแจ้งหนี้	ผบค.	
ผบค.		ผบค. P3 - 01	รับชำระค่าธรรมเนียม (รับชำระเงินค่าธรรมเนียมและเงินประกัน)	ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ที่ระบบเลขที่ใบเสร็จและวันที่รับชำระ ที่ถูกต้อง ครบถ้วน และมีลงนามผู้รับเงินในคำร้องขอใช้ไฟฟ้า	ผบค.	
ผบค.		ผบค. P3 - 02	สร้าง-อนุมัติใบสั่งงาน เพื่อให้ ผบค. สร้างใบสั่งงานย่อยจากใบคำร้อง	ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ที่มีการสร้างคำร้องลงในระบบพร้อมอนุมัติงาน ที่ถูกต้อง ครบถ้วน และส่งให้ ผบค. ภายในวันที่ลูกค้าชำระเงิน - มีเอกสารประกอบครบถ้วน แผนผังสังเขป	ผบค.	
ผบค.		ผบค. P3 - 01	- สร้างใบสั่งงาน และติดตั้งมิเตอร์ - สร้างประวัติมิเตอร์ (ลงทะเบียนมิเตอร์) - จัดลำดับสายการอ่านหน่วย มีดงาน (WMS)	ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า พร้อมเอกสารประกอบ และข้อมูลการติดตั้ง มิเตอร์ในระบบ (มต.15) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	ผบค.	
ผบค.			บันทึกข้อมูล/ประวัติการอ่านหน่วย - ตรวจสอบรายละเอียด ในใบสั่งงาน			

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	หมวด. P3	ชื่อ SLA:	การขอใช้ไฟฟ้า			
ผู้ให้บริการ			พมด.			
SLA ของกระบวนการ:		P3 การขอใช้ไฟฟ้า ติดตั้งมิเตอร์ใหม่	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	แก้ไขครั้งที่:	
			ระยะเวลา			
ผู้รับบริการปลายทาง						
ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง						
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
หมวด. P3 - 01	รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐาน - ตรวจสอบข้อมูลจากระบบ GIS ในเบื้องต้น - งานลงทะเบียน (Move-in) - สอบถามข้อมูลรายละเอียดของผู้ใช้ไฟฟ้า - ให้ผู้ขอใช้ไฟลงนามในข้อตกลงการใช้ไฟฟ้า - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน - สำรองจุดติดตั้งใช้ไฟ/ตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งระบบไฟฟ้า - กำหนด/ให้สายการอ่านหน่วย (หมายเลขผู้ใช้ไฟ) - ขออนุมัติติดตั้ง - สร้างรายการเรียกเก็บ (Sale Order) ค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ - แจ้งค่าใช้จ่ายผู้ใช้ไฟ	ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้าที่มีข้อมูลถูกต้อง หลักฐานครบถ้วน พร้อมใบแจ้งหนี้	พมด.	ร้อยละของใบคำร้องที่มีข้อมูลหลักฐานครบถ้วน พร้อมใบแจ้งค่าใช้จ่าย	100%	รายงานผลรายเดือน
หมวด. P3 - 02	สร้าง-อนุมัติงานย่อย ที่มีการอนุมัติงานในระบบ พร้อมคำร้องขอใช้ไฟฟ้าที่มีเอกสารครบถ้วน	ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ที่มีการสร้างคำร้องลงในระบบพร้อมอนุมัติงาน ที่ถูกต้อง ครบถ้วน และส่งให้ พมด. ภายในวันที่ลูกค้าชำระเงิน - มีเอกสารประกอบครบถ้วน แผนผังสังเขป	พมด.	ร้อยละของใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ที่มีการสร้างคำร้องลงในระบบพร้อมอนุมัติงานย่อย ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	100%	รายงานผลรายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ผมต. P3	ชื่อ SLA:	การขอใช้ไฟฟ้า		
ผู้ให้บริการ			ผมต.		
SLA ของกระบวนการ:		P3 การขอใช้ไฟฟ้า ติดตั้งมิเตอร์ใหม่	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด
					แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง					
ผบป.					
ความต้องการของคู่บริการปลายทาง					
ติดตั้งมิเตอร์/อุปกรณ์ประกอบ ในระบบได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน					
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย
ผมต. P3 - 01	สร้าง-อนุมัติงานย่อยที่มีรายละเอียดครบถ้วน ตามคำร้องขอใช้ไฟฟ้า พร้อมการติดตั้งมิเตอร์/อุปกรณ์ประกอบ ในระบบได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน	ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า พร้อมเอกสารประกอบ และข้อมูลการติดตั้งมิเตอร์ในระบบ (มต.15) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	ผบป.	ร้อยละของคำร้องขอใช้ไฟฟ้า พร้อมใบส่งงานที่ติดตั้งมิเตอร์ในระบบได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	100%
					รายงานผล รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	แบบ. P3	ชื่อ SLA:	การขอใช้ไฟฟ้า		
ผู้ให้บริการ		พจน.			
SLA ของกระบวนการ:		P3 การขอ ใช้ไฟฟ้า ติดตั้งมิเตอร์ใหม่	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด
					แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง					
แบบ.					
ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง					
ใบคำร้องขอ ใช้ไฟฟ้าที่ถูกต้อง ครบถ้วน					
แบบ.					
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย
แบบ. P3 - 01	รับชำระเงินค่าธรรมเนียมและเงินประกัน	ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ที่ระบุเลขที่ใบเสร็จและวันที่รับชำระ ที่ถูกต้อง ครบถ้วน และ مبلغ นามผู้รับเงินในคำร้องขอ ใช้ไฟ	แบบ.	รายละเอียดของใบคำร้องขอ ใช้ไฟฟ้า พร้อมใบแจ้งหนี้ที่ระบุเลขที่ใบเสร็จและวันที่รับชำระ ชื่อผู้รับเงิน ที่ถูกต้อง ครบถ้วน และส่งคืน แบบ. ภายในวันที่ลูกค้าชำระเงิน ก่อนเวลา 10.00 น.และ 15.30 น.	100%
					รายงานผล รายเดือน

แผนการบำรุงรักษา
กระบวนการ P3 : กระบวนการขอใช้ไฟฟ้า

ลำดับของการบริการ	ขั้นตอนกระบวนการบริการ	ความผิดพลาด (Failure) ที่อาจเกิดขึ้นได้	ระดับความเสี่ยง LxC=R	มาตรการควบคุม	ค่าควบคุม	การตรวจติดตาม	การแก้ไข
1	รับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า	- เอกสารหลักฐานไม่ครบถ้วน	2x2=4	ใช้ระเบียบบริหารการผู้ใช้ไฟ	มีผู้ปฏิบัติงานทำหน้าที่	หม.เป็นผู้ตรวจสอบผล	การประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ไฟทราบ/ อบรมพนักงาน
	กรณีขอติดตั้งมิเตอร์ (ไม่ต้องขยายเขต)	- พนักงานระเบียบไม่ครบถ้วน - ไม่ทราบแนวทางการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง	3x3=9	เกี่ยวข้องกับบริการผู้ใช้ไฟ	รับคำร้องตลอดเวลา	การปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด	จัดประชุมชี้แจง/อบรมพนักงาน
	กรณีขอขยายเขตระบบจำหน่าย	- ค่าเงินการไม่ถูกต้องตามระเบียบ	3x3=9	ใช้หลักฐานและวิธีปฏิบัติ	ขอความเห็นที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน	หม.เป็นผู้ตรวจสอบผล	จัดประชุมชี้แจง/อบรมพนักงาน
2	การตรวจสอบการติดตั้งระบบไฟฟ้าภายใน (เพื่อให้การติดตั้งถูกต้องเป็นไปตามมาตรฐาน กฟภ.)	- พนักงานยังขาดทักษะ/ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน	2x3=6	ใช้มาตรฐานติดตั้งทางไฟฟ้า	ข้อกำหนด/มาตรฐานที่ถูกต้อง ครบถ้วน	หม. เป็นผู้ตรวจสอบ	จัดประชุมชี้แจง/อบรมพนักงาน
3	การสำรวจ ออกแบบ งานขยายเขตระบบจำหน่าย	- การออกแบบไม่เหมาะสมกับสภาพหน้างาน	2x3=6	ทำการสำรวจสภาพหน้างาน	ข้อมูลชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน	หม. เป็นผู้ตรวจสอบ	จัดประชุมชี้แจง/อบรมพนักงาน
4	ขั้นตอนการคิดค่าธรรมเนียม (เพื่อให้การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการใช้ไฟฟ้าและค่าบริการถูกต้องตามระเบียบ กฟภ.)	พนักงานเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าบริการไม่ถูกต้อง ครบถ้วน	1x3=3	ใช้ระเบียบหลักเกณฑ์ กฟภ. ว่าด้วยอัตราค่าธรรมเนียมการใช้ไฟฟ้า	ค่าธรรมเนียมที่ถูกต้อง ครบถ้วน	หม. ตรวจสอบ/ติดตาม/ แก้ไข	จัดประชุมชี้แจง อบรมพนักงาน
5	การประมาณการ ค่าใช้จ่าย งานขยายเขตระบบจำหน่าย (เพื่อให้การคิดค่าใช้จ่ายให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าถูกต้องตามระเบียบ กฟภ.)	การคิดค่าใช้จ่ายไม่ถูกต้อง ครบถ้วน	3x3=9	1.คู่มือจัดทำประมาณการ 2.ระเบียบหลักเกณฑ์ กฟภ. ว่าด้วยอัตราค่าธรรมเนียมการใช้ไฟฟ้าและค่าบริการ	ค่าใช้จ่ายที่ถูกต้อง ครบถ้วน	หม. ตรวจสอบ/ติดตาม/ แก้ไข	จัดประชุมชี้แจง อบรมพนักงาน
6	ขั้นตอนการติดตั้งมิเตอร์และจ่ายไฟให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้มีไฟฟ้าใช้ตามมาตรฐานความปลอดภัยของ กฟภ.)	ติดตั้งมิเตอร์ไม่ทันตามมาตรฐานคุณภาพบริการ	2x3=6	1.หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติ	ดำเนินการให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์	หม. เป็นผู้ตรวจสอบผล	จัดประชุมชี้แจง อบรมพนักงาน

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนการ: P3 กระบวนการขอใช้ไฟฟ้า

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้ให้บริการส่งมอบ (A)	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ (B)	ไม่ได้ผลตามที่ต้องการ (C)	สาเหตุ (D)
ผบค.	1	ผบค. P3 - 01	ผบป.	ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้าที่มีข้อมูลถูกต้อง หลักฐานครบถ้วน พร้อมใบแจ้งหนี้				
ผบค.	2	ผบค. P3 - 02	ผบต.	ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ที่มีการสร้างคำร้องลงในระบบพร้อมอนุมัติงาน ที่ถูกต้อง ครบถ้วน และส่งให้ ผบต. ภายในวันที่ลูกค้าชำระเงิน - มีเอกสารประกอบครบถ้วน แผนผังสังเขป				
ผบป.	1	ผบป. P3 - 01	ผบค.	ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ที่ระบบเลขที่ใบเสร็จและวันที่รับชำระ ที่ถูกต้อง ครบถ้วน และมีลงนามผู้รับเงินในคำร้องขอใช้ไฟฟ้า				
ผบต.	1	ผบต. P3 - 01	ผบป.	ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า พร้อมเอกสารประกอบ และข้อมูลการติดตั้งมีเดอริในระบบ (มต.15) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา				

กระบวนการงานการบริการด้านมิเตอร์ (P4)

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P4 : กระบวนการบริการด้านมิเตอร์

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ							เอกสาร/บันทึก/ระบบที่เกี่ยวข้อง											
		ผมค.	ผมด.	ผบป.	ผกส.	ผคส./ผคบ.	ผบป.	ผวด.		อื่นๆ										
1	A. ตอกสัณนิเทศ์ (กรณีค้างชำระไม่เกิน 7 วัน) - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน/วงเงินค้างชำระการ ใช้จ่าย - รับชำระเงิน - ค่าธรรมเนียมการติดตั้ง - ค่าไฟฟ้านำเข้า - เงินค่าประกันใหม่หรือเพิ่มเติม																			
2	(กรณีค้างชำระเกิน 7 วัน แต่ไม่เกิน 90 วัน) - รับชำระเงินค่างวดไฟฟ้านำเข้า - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน/วงเงินค้างชำระการ ใช้จ่าย (หักเงินค่างวดชำระค่างวดค่างวดค่างวดแล้ว) - ตรวจสอบข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า - แจ้งผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน B. เพิ่ม-ลด ขนาดมิเตอร์ C. ตัด - ผ่ามิเตอร์ D. ขอย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์																			
3	รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐาน - ตรวจสอบข้อมูลจากระบบ GIS ในเบื้องต้น - งานลงทะเบียน (Move-in) - สอบถามข้อมูลรายละเอียดของผู้ใช้ไฟ - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน/วงเงินค่างวดการ ใช้จ่าย - ให้ผู้ใช้ไฟลงนามในข้อตกลงการใช้จ่ายไฟ - แจ้งค่าใช้จ่ายผู้ใช้ไฟ - ขออนุมัติงาน - สร้างรายการเรียกเก็บ (Sale Order) ค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ - ตรวจสอบหน้างาน																			

กระบวนการ P4 : กระบวนการบริการด้านมิเตอร์

ผู้ให้บริการ	ลำดับที่	รหัส SLA	ขั้นตอนหลัก	ผลลัพธ์	ผู้รับบริการ	เป้าหมาย
ผมป.	1		<p>A. ตอกล้อมิเตอร์ (กรณีค้างชำระไม่เกิน 7 วัน)</p> <ul style="list-style-type: none"> - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน/วงเงินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า - รับชำระเงิน - ค่าธรรมเนียมการต่อกล้อมิเตอร์ - ค่าไฟฟ้าค้างชำระ - เงินค้ำประกันใหม่หรือเพิ่มเติม <p>(กรณีค้างชำระเกิน 7 วัน แต่ไม่เกิน 90 วัน)</p> <ul style="list-style-type: none"> - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน/วงเงินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า - รับชำระเงิน - ค่าธรรมเนียมการต่อกล้อมิเตอร์ - ค่าไฟฟ้าค้างชำระ - เงินค้ำประกันใหม่หรือเพิ่มเติม <p>(กรณีค้างชำระเกิน 7 วัน แต่ไม่เกิน 90 วัน)</p> <p>(กรณีมีการโอนหักเงินประกันแล้ว)</p> <ul style="list-style-type: none"> - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน/วงเงินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า - สร้างคำร้อง/ใบแจ้งหนี้ 	<p>ใบสั่งงานที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน เมื่อผู้ใช้ไฟฟ้ามาติดต่อขอต่อกล้อมิเตอร์ทันที (กรณีที่ยังไม่มีการโอนหักเงินประกัน)</p> <p>ใบสั่งงานและใบแจ้งหนี้ ที่ตรวจสอบข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้าอย่างถูกต้อง ครบถ้วน เมื่อผู้ใช้ไฟฟ้ามาติดต่อขอต่อกล้อมิเตอร์ทันที (กรณีมีการโอนหักเงินประกันแล้ว)</p>	ผมป.	เป้าหมาย
ผมค.	2	ผมค. P4 - 01 (ต่อกล้อมิเตอร์)	<p>B. ยืม-ลด ขนาดมิเตอร์</p> <p>C. ตัด - ผ่ากมิเตอร์</p> <p>D. ขอย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์</p> <p>รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐาน</p> <ul style="list-style-type: none"> - ตรวจสอบข้อมูลจากระบบ GIS ในเบื้องต้น - งานลงทะเบียน (Move-in) - IS-U - สอบถามข้อมูลรายละเอียดของผู้ใช้ไฟฟ้า - ให้ผู้ใช้ไฟฟ้าลงนามในขอตกลงการใช้ไฟฟ้า - ขออนุมัติงาน - สร้างรายการเรียกเก็บ (Sale Order) ค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ - IS-U - แจ้งค่าใช้จ่ายผู้ใช้ไฟฟ้า 	<p>ใบคำร้องที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสารประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด</p>	ผมป.	
ผมป.	3	ผมค. P4 - 02 (เพิ่ม-ลดขนาด) ผมค. P4 - 03 (ตัดผ่า) ผมค. P4 - 04 (ย้ายจุด)	<p>ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน/วงเงินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า</p> <p>กรณี 1 มีวงเงินค้ำประกันครบถ้วน - ผมค.ดา.เงินการต่อได้</p> <p>กรณี 2 มีวงเงินค้ำประกันไม่ครบ/ผู้ใช้ไฟฟ้าโอนเงินค้ำประกัน</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผมค. แจ้งให้ลูกค้าเพิ่มเงินค้ำประกันใหม่ <p>รับชำระเงิน</p> <ul style="list-style-type: none"> - ค่าธรรมเนียมการติดตั้ง - ค่าไฟฟ้าค้างชำระ - เงินค้ำประกันใหม่หรือเพิ่มเติม <p>นำคำร้องมาดำเนินการต่อ</p> <ul style="list-style-type: none"> - สร้าง-อนุมัติใบสั่งงาน (Work Order) 	<p>ใบคำร้องที่ระบุเลขที่ใบเสร็จ และวันที่รับชำระ ชื่อผู้รับเงิน รวมทั้ง มีการตรวจสอบเงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน</p>	ผมค.	
ผมค.	4	ผมค. P4 - 05 (เพิ่ม-ลดขนาด) ผมค. P4 - 06 (ตัดผ่า) ผมค. P4 - 07 (ย้ายจุด) ผมค. P4 - 08 (ต่อกล้อมิเตอร์)	<p>นำคำร้องมาดำเนินการต่อ</p> <ul style="list-style-type: none"> - สร้าง-อนุมัติใบสั่งงาน (Work Order) 	<p>ใบคำร้องและใบสั่งงานที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสารประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด</p>	ผมค.	
ผมค.	5		<p>สร้าง-อนุมัติงานย่อย</p>			
ผมค.	6					

กระบวนการ P4 : กระบวนการบริการด้านมีเตอร์

ผู้ให้บริการ	ลำดับที่	รหัส SLA	ขั้นตอนหลัก	ผลลัพธ์	ผู้รับบริการ	เป้าหมาย
ผดบ./ผคส.		ผดต. P4 - 01 ผคบ./ผคส. P4 - 01	- เบิกมีเตอร์ พร้อมอุปกรณ์ประกอบ (ถ้ามี) - ส่งมีเตอร์ พร้อมอุปกรณ์ประกอบ (ถ้ามี) - ดำเนินการด้านมีเตอร์	ไม่มีอุปกรณ์ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา ไม่ส่งของที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	ผคบ./ผคส. ผดต.	
ผดต.	7		- สร้าง/ปรับปรุงระบบมีเตอร์ (มต.3) - จัดลำดับการอ่านหน่วย - ปิดงาน (WMS)			
ผบป.		ผดต. P4 - 02 (ตอกลับ) ผดต. P4 - 03 (เพิ่ม-ลดขนาด) ผดต. P4 - 04 (ตัดฝาก) ผดต. P4 - 05 (ย้ายจุด)	บันทึกข้อมูล/แก้ไขประวัติการอ่านหน่วย - ตรวจสอบรายละเอียดใหม่ส่งงาน จนถึง จัดลำดับการอ่านหน่วย	ข้อมูลการติดตั้งมีเตอร์ในระบบ (มต.15) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	ผบป./ ผคด.	
ผคด.			ติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานการให้บริการ ตามที่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟร้องขอ			

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	หมวด. P4	ชื่อ SLA:	การบริการด้านมิเตอร์		
ผู้ให้บริการ			พัฒน.		
SLA ของกระบวนการ:		P4 การบริการด้านมิเตอร์	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่จัดทำ/แก้ไข:
					แก้ไขครั้งที่:

ผู้รับบริการปลายทาง	ความต้องการการของผู้รับบริการปลายทาง
พัฒน., พัฒ.	

รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
หมวด. P4 - 01 (ตอกลิ้ม)	ก. กรณีตอกลิ้มมิเตอร์ (กรณีมีการโอนหักเงินประกันแล้ว) รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐาน และตรวจสอบสถานะลูกค้า/วงเงิน ค่าประกันการใช้ไฟฟ้า - สอบถามข้อมูลรายละเอียด ข. กรณีเพิ่ม-ลดขนาดมิเตอร์ รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐาน และตรวจสอบสถานะลูกค้า/วงเงิน ค่าประกันการใช้ไฟฟ้า - สอบถามข้อมูลรายละเอียด - สร้างคำร้องขอใช้ไฟ (เพิ่ม-ลดขนาด) - ตรวจสอบสถานะลูกค้า/วงเงิน ค่าประกันการใช้ไฟฟ้า	ใบคำร้องและใบแจ้งหนี้ ที่ตรวจสอบข้อมูล ผู้ใช้ไฟฟ้าอย่างถูกต้อง ครบถ้วน เมื่อผู้ใช้ไฟฟ้ามาติดต่อขอต่อกล้มมิเตอร์ทันที (กรณี มีการโอนหักเงินประกันแล้ว)	พัฒน.	ร้อยละของการตรวจสอบข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	100%	รายงานผล รายเดือน
หมวด. P4 - 02 (เพิ่ม/ลด)	กรณีที่ 1- มีวงเงินค่าประกันครบถ้วน - ให้ ผบค. ดำเนินการต่อได้ กรณีที่ 2- มีวงเงินค่าประกันไม่ครบ - คิดค่าใช้จ่ายธรรมเนียมการติดตั้งและเงินประกันใหม่หรือเพิ่มเติม - แจ้งค่าใช้จ่าย กรณีที่ 3-กรณีผู้ใช้ไฟ ใช้ไฟเกินวงเงินค่าประกัน - ให้เรียกเก็บเงินค่าประกันเพิ่มเติม	ใบคำร้องที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสาร ประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	พัฒน.	ร้อยละของใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า พร้อมใบแจ้งหนี้ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา และเอกสารประกอบครบถ้วน	100%	รายงานผล รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	หมวด. P4	ชื่อ SLA:	การบริการด้านมิเตอร์			
ผู้ให้บริการ		หมวด.				
SLA ของกระบวนการงาน:		P4 การบริการด้านมิเตอร์	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	
					วันที่จัดทำ/แก้ไข:	
					แก้ไขครั้งที่:	
หมวด. P4 - 03 (ตัดฝาก)	<p>ค. กรณีตัดฝากมิเตอร์ รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐาน และตรวจสอบสถานะลูกค้าที่คงค้าง/วงเงิน ค่าประกันการใช้ไฟฟ้า</p> <ul style="list-style-type: none"> - สอบถามข้อมูลรายละเอียด - สร้างคำร้องขอใช้ไฟ (ตัดฝาก) - ตรวจสอบสถานะลูกค้าที่คงค้าง/วงเงินค่าประกันการใช้ไฟฟ้า <p>กรณีที่ 1- มีวงเงินค่าประกันครบถ้วน - ให้ ผบค. ดำเนินการต่อไปได้</p> <p>กรณีที่ 2- มีวงเงินค่าประกันไม่ครบ - คิดค่าใช้จ่ายธรรมเนียมการติดตั้งและเงินประกันใหม่หรือเพิ่มเติม</p> <ul style="list-style-type: none"> - แจ้งค่าใช้จ่าย <p>กรณีที่ 3- กรณีผู้ใช้ไฟ ใช้ไฟเกินวงเงินค่าประกัน</p> <ul style="list-style-type: none"> - ให้เรียกเก็บเงินค่าประกันเพิ่มเติม 	<p>ใบคำร้องที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสาร ประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด</p>	<p>หมวด.</p>	<p>ร้อยละของ ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้าที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา/เอกสารประกอบ ครบถ้วน</p>	<p>100%</p>	<p>รายเดือน</p>
หมวด. P4 - 04 (ย้ายจุด)	<p>ง. กรณีย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์ รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐาน และตรวจสอบสถานะลูกค้าที่คงค้าง/วงเงิน ค่าประกันการใช้ไฟฟ้า</p> <ul style="list-style-type: none"> - สอบถามข้อมูลรายละเอียด - สร้างคำร้องขอใช้ไฟ (ย้ายจุดติดตั้ง มิเตอร์) - ตรวจสอบสถานะลูกค้าที่คงค้าง/วงเงินค่าประกันการใช้ไฟฟ้า <p>กรณีที่ 1- มีวงเงินค่าประกันครบถ้วน - ให้ ผบค. ดำเนินการต่อไปได้</p> <p>กรณีที่ 2- มีวงเงินค่าประกันไม่ครบ - คิดค่าใช้จ่ายธรรมเนียมการติดตั้งและเงินประกันใหม่หรือเพิ่มเติม</p> <ul style="list-style-type: none"> - แจ้งค่าใช้จ่าย <p>กรณีที่ 3- กรณีผู้ใช้ไฟ ใช้ไฟเกินวงเงินค่าประกัน</p>	<p>ใบคำร้องที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสาร ประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด</p>	<p>หมวด.</p>	<p>ร้อยละของ ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า พร้อมใบแจ้งหนี้ ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา</p>	<p>100%</p>	<p>รายเดือน</p>

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA: ผู้ให้บริการ	หมวด. P4	ชื่อ SLA:		ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:
		การบริการด้านเน็ตเวิร์ก	การบริการด้านเน็ตเวิร์ก					
SLA ของกระบวนงาน:		P4 การบริการด้านเน็ตเวิร์ก						
หมวด. P4 - 05 (เพิ่ม/ลด)	สร้าง-อนุมัติงานย่อย ที่มีการอนุมัติงานในระบบ พร้อมค่าร้องขอใช้ไฟฟ้าที่มีเอกสารครบถ้วน	ใบคำร้องและใบสั่งงานที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสารประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	หมวด.	ร้อยละของ ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ที่มีการสร้างค่าร้องลงในระบบพร้อมอนุมัติงานย่อย ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	100%	รายเดือน		
หมวด. P4 - 06 (ตัดฝาก)	สร้าง-อนุมัติใบสั่งงาน ที่มีการอนุมัติงานในระบบ พร้อมค่าร้องขอใช้ไฟฟ้าที่มีเอกสารครบถ้วน	ใบคำร้องและใบสั่งงานที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสารประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	หมวด.	ร้อยละของ ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ที่มีการสร้างค่าร้องลงในระบบพร้อมอนุมัติงานย่อย ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	100%	รายเดือน		
หมวด. P4 - 07 (ย้ายจุด)	สร้าง-อนุมัติใบสั่งงาน ที่มีการอนุมัติงานในระบบ พร้อมค่าร้องขอใช้ไฟฟ้าที่มีเอกสารครบถ้วน	ใบคำร้องและใบสั่งงานที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสารประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	หมวด.	ร้อยละของ ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ที่มีการสร้างค่าร้องลงในระบบพร้อมอนุมัติงานย่อย ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	100%	รายเดือน		
หมวด. P4 - 08 (ต่อกลับ)	สร้าง-อนุมัติใบสั่งงาน ที่มีการอนุมัติงานในระบบ พร้อมค่าร้องขอใช้ไฟฟ้าที่มีเอกสารครบถ้วน	ใบคำร้องและใบสั่งงานที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสารประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	หมวด.	ร้อยละของ ใบคำร้องขอต่อกลับ ที่มีการสร้างค่าร้องลงในระบบพร้อมอนุมัติงานย่อย ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	100%	รายเดือน		

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	หมวด P4	ชื่อ SLA:	การบริการด้านมีเตอร์	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:
ผู้ให้บริการ		หมวด P4					
ข้อตกลงปริมาณงาน:		การบริการด้านมีเตอร์		ระยะเวลา			
ผู้รับบริการปลายทาง							
ผดล, ผบป.							
ผู้รับบริการปลายทาง							
ผดล, ผบป.							
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล	
หมวด.P4 - 01	สร้างใบสั่งงานที่มีการอนุมัติใบสั่งงาน พร้อมพิมพ์ใบเบิกอุปกรณ์ ที่ถูกต้อง สมบูรณ์ ครบถ้วน	ใบเบิกอุปกรณ์ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	ผดล.	ร้อยละของใบเบิกอุปกรณ์ (ZPMF019) ที่ถูกต้อง สมบูรณ์ ครบถ้วน พร้อมทั้งลงนามผู้เบิกอุปกรณ์และผู้อนุมัติ	100%	รายงานผล	รายเดือน
หมวด.P4 - 02 (ต่อกลับ)	สร้างและปรับปรุงใบสั่งงานที่มีรายละเอียดถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา (ติดตั้งมีเตอร์)	ข้อมูลการติดตั้งมีเตอร์ในระบบ (มต.15) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	ผบป.	ร้อยละของใบสั่งงานที่มีรายละเอียดพร้อมการติดตั้งมีเตอร์ในระบบได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	100%	รายงานผล	รายเดือน
หมวด.P4 - 03 (เพิ่ม/ลด)	สร้างและปรับปรุงใบสั่งงานที่มีรายละเอียดครบถ้วน ตามคำร้องขอเพิ่ม/ลด ขนาด พร้อมการสับเปลี่ยนมีเตอร์/อุปกรณ์ประกอบในระบบได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	ข้อมูลการติดตั้งมีเตอร์ในระบบ (มต.15) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	ผบป.	ร้อยละของคำร้องขอเพิ่มขนาด/ลดขนาด พร้อมใบสั่งงานที่ติดตั้งมีเตอร์ในระบบได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	100%	รายงานผล	รายเดือน
หมวด.P4 - 04 (ตัดฟาก)	สร้างและปรับปรุงใบสั่งงานที่มีรายละเอียดครบถ้วน ตามคำร้องขอตัดฟากมีเตอร์ พร้อมการถอดมีเตอร์/อุปกรณ์ประกอบ ในระบบได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	ข้อมูลการติดตั้งมีเตอร์ในระบบ (มต.15) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	ผบป.	ร้อยละของคำร้องขอตัดฟาก พร้อมใบสั่งงานที่ติดตั้งมีเตอร์ในระบบได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	100%	รายงานผล	รายเดือน
หมวด.P4 - 05 (ย้ายจุด)	สร้างและปรับปรุงใบสั่งงานที่มีรายละเอียดครบถ้วน ตามคำร้องขอย้ายจุดติดตั้ง ในระบบได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	ข้อมูลการติดตั้งมีเตอร์ในระบบ (มต.15) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	ผบป.	ร้อยละของคำร้องขอย้ายจุดติดตั้ง พร้อมใบสั่งงานที่ติดตั้งมีเตอร์ในระบบได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	100%	รายงานผล	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	พคด. P4	ชื่อ SLA:	การบริการด้านมีเตอร์		
ผู้ให้บริการ	พคด.				
SLA ของกระบวนการ:	P4 การบริการด้านมีเตอร์	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง					
พคด.					
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย
พคด.P4 - 01	บทบาทหน้าที่ของ (MB90) ในระบบที่จ่ายอุปกรณ์ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว	ใบส่งของที่ถูกส่ง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	พคด.	ร้อยละของใบเบิกอุปกรณ์ (MB90) ที่จ่ายอุปกรณ์ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว	รายงานผลรายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	แบบ. P4	ชื่อ SLA:	งานบริการด้านมิเตอร์		
ผู้ให้บริการ		แบบ.	แบบ.		
SLA ของกระบวนการ:		P4 การบริการด้านมิเตอร์	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด
					วันที่จัดทำ/แก้ไข:
					แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง					
ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง					
หมวด, หมวด.					
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย
แบบ. P4 - 01 (ต่อกลับ)	ก. กรณีต่อกลับมิเตอร์ ตรวจสอบข้อมูลเงินค่าไฟฟ้าคงค้าง ค่าแรงต่อกลับ และเงินประกันทบทวน และชำระค่าเงินค่าไฟฟ้าที่ค้างชำระ และค่าธรรมเนียมการติดตั้งและเงินประกันใหม่หรือเพิ่มเติม	ใบสั่งงานที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน เมื่อผู้ใช้ไฟฟ้ามาติดต่อขอต่อกลับมิเตอร์ ทันที (กรณีที่ยังไม่มีการโอนหักเงินประกัน)	หมวด.	ร้อยละของข้อมูลที่มีการรับชำระเงินตามระบบ และค่าติดตั้ง รวมทั้งมีการตรวจสอบเงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%
แบบ. P4 - 02 (เพิ่ม/ลด)	ข. กรณีเพิ่ม/ลดขนาด รับชำระเงินค่าธรรมเนียมและเงินประกันใหม่	ใบคำร้องที่ระบุเลขที่ใบเสร็จ และวันที่รับชำระ ชื่อผู้รับเงิน รวมทั้ง มีการตรวจสอบเงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน	หมวด.	ร้อยละของใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้าที่ระบบเลขที่ใบเสร็จ และวันที่รับชำระ ชื่อผู้รับเงิน รวมทั้ง มีการตรวจสอบเงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%
แบบ. P4 - 03 (ตัดฝาก)	ค. กรณีตัด-ฝาก รับชำระเงินค่าประกันใหม่	ใบคำร้องที่ระบุเลขที่ใบเสร็จ และวันที่รับชำระ ชื่อผู้รับเงิน รวมทั้ง มีการตรวจสอบเงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน	หมวด.	ร้อยละของใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้าและ การตรวจสอบเงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%
แบบ. P4 - 04 (ย้ายจุด)	ง. กรณีย้ายจุดติดตั้ง รับชำระเงินค่าธรรมเนียมและเงินประกันใหม่	ใบคำร้องที่ระบุเลขที่ใบเสร็จ และวันที่รับชำระ ชื่อผู้รับเงิน รวมทั้ง มีการตรวจสอบเงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน	หมวด.	ร้อยละของใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้าที่ระบบเลขที่ใบเสร็จ และวันที่รับชำระ ชื่อผู้รับเงิน รวมทั้ง มีการตรวจสอบเงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%
แบบ. P4 - 05 (ต่อกลับ)	ก. กรณีต่อกลับมิเตอร์ รับชำระเงินค่าไฟฟ้าที่ค้างชำระและค่าธรรมเนียมการติดตั้งและเงินประกันใหม่หรือเพิ่มเติม	ใบคำร้องที่ระบุเลขที่ใบเสร็จ และวันที่รับชำระ ชื่อผู้รับเงิน รวมทั้ง มีการตรวจสอบเงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน	หมวด.	ร้อยละของข้อมูลที่มีการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าและ ค่าแรงต่อกลับ รวมทั้งมีการตรวจสอบเงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%
					รายงานผล
					รายงานเดือน
					รายงานเดือน
					รายงานเดือน
					รายงานเดือน

**แผนการบำรุงรักษา
กระบวนการ P4 : กระบวนการบริการด้านมิเตอร์**

ลำดับ ของการ บริการ	ขั้นตอนกระบวนการบริการ	ความผิดพลาด (Failure) ที่อาจเกิดขึ้นได้	ระดับ ความเสี่ยง Lx C=R	มาตรการควบคุม	ค่าควบคุม	การตรวจติดตาม	การแก้ไข
1	การต่อกลับกรมี่ถูกดงายไฟ (ค่าไฟฟ้าค้างชำระ, เงินประกันไม่ครบ)	- การตรวจสอบ สถานะลูกหนี้ - มิเตอร์ถูกดงายมีจำนวนมาก ดอกลับไม่ทัน - การบันทึกประวัติผู้ใช้ไฟผิด - มิเตอร์ขาดแคลน	3x2=9 2x2=4 2x1=2 2x2=4	แจ้งผู้ใช้ไฟให้ชำระค่าไฟฟ้า, เงินประกัน เตรียมบุคคลากร และอุปกรณ์ ให้พร้อมและเพียงพออยู่เสมอ แบบฟอร์มการออกที่ขัดเจา เตรียมมิเตอร์สำรองให้เพียงพอ	กำหนดระยะเวลาการชำระเงิน ที่ชัดเจน หมต. วางแผนการติดตั้งให้ เป็นระบบ ตรวจสอบเอกสารให้ครบถ้วน มิมิเตอร์ให้เพียงพอ กับ ความต้องการ	หมต.ตรวจสอบและติดตามการ แก้ไขอย่างสม่ำเสมอ หมต.ติดตามผลการดำเนินงาน อย่างสม่ำเสมอ หมต.ลงรายละเอียดให้ครบถ้วน หมต.บันทึกมิเตอร์สำรองให้เพียงพอ ตรวจสอบจำนวนอุปกรณ์อย่าง สม่ำเสมอ หมต.ตรวจสอบข้อมูลอย่าง สม่ำเสมอ ประสานงาน หมบ.อย่างใกล้ชิด ติดตามผลการดำเนินงานอย่าง สม่ำเสมอ ประสานงาน หมบ.อย่างใกล้ชิด ตรวจสอบจำนวนอุปกรณ์อย่าง สม่ำเสมอ	กำหนดวิธีปฏิบัติงาน /ขั้นตอนการทำงาน ให้เป็นไป ตามมาตรฐาน กำหนดวิธีปฏิบัติงาน /ขั้นตอนการทำงาน ให้เป็นไป ตามมาตรฐาน การอบรมให้ความรู้ กำหนดวิธีปฏิบัติงาน /ขั้นตอนการทำงาน ให้เป็นไป ตามมาตรฐาน การอบรมให้ความรู้ กำหนดวิธีปฏิบัติงาน /ขั้นตอนการทำงาน ให้เป็นไป ตามมาตรฐาน กำหนดวิธีปฏิบัติงาน /ขั้นตอนการทำงาน ให้เป็นไป ตามมาตรฐาน
2	การเพิ่ม-ลดมิเตอร์	- มิเตอร์ขาดแคลน - อุปกรณ์ไม่เพียงพอ ขาดแคลน	1x3=2 2x2=4	ขอมุสผู้ใช้ไฟที่ถูกต้อง ส่งบันทึกขอตัวไฟล่วงหน้า ก่อนทำการตัดไฟ เตรียมบุคคลากรให้พร้อม	จัดทำแบบฟอร์มให้ชัดเจน วางแผนการดับไฟล่วงหน้า ฝึกบุคคลากรให้มีความชำนาญ วางแผนการดับไฟล่วงหน้า	หมต.ตรวจสอบข้อมูลอย่าง สม่ำเสมอ ประสานงาน หมบ.อย่างใกล้ชิด ติดตามผลการดำเนินงานอย่าง สม่ำเสมอ	การอบรมให้ความรู้ การอบรมให้ความรู้ การอบรมให้ความรู้
3	การตัดฝากมิเตอร์	- คาร์ตมีปริมาณมาก ดาเนินการ ไม่ทันรอบบิล - การดำเนินงานไม่ทันตามกำหนด	1x3=2 2x2=4	เตรียมบุคคลากรให้พร้อม มีการประสานงานดับไฟกับ ผู้เกี่ยวข้องให้ชัดเจน	ฝึกบุคคลากรให้มีความชำนาญ วางแผนการดับไฟล่วงหน้า	หมต.ตรวจสอบข้อมูลอย่าง สม่ำเสมอ ประสานงาน หมบ.อย่างใกล้ชิด ติดตามผลการดำเนินงานอย่าง สม่ำเสมอ	การอบรมให้ความรู้ การอบรมให้ความรู้ การอบรมให้ความรู้
4	การย้ายมิเตอร์ กรณีเกิน 30A (แผนกมิเตอร์) ต้องการประสานงานดับไฟ	- อุปกรณ์ไม่เพียงพอ ขาดแคลน	2x2=4	เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อมและ เพียงพออยู่เสมอ	ฝึกบุคคลากรให้เพียงพอ ครบถ้วน	หมต.ตรวจสอบข้อมูลอย่าง สม่ำเสมอ	กำหนดวิธีปฏิบัติงาน /ขั้นตอนการทำงาน ให้เป็นไป ตามมาตรฐาน

การเก็บข้อมูลของข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

P4 กระบวนการบริการด้านมีเตอร์ (ตอกลับ, เพิ่ม-ลดขนาด, ตัดฝาก, ย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์)

กระบวนการ:

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้ให้บริการส่งมอบ (A)	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ (B)	ไม่ได้ผลตามที่ต้องการ (C)	สาเหตุ (D)
ผบค.	1	ผบค. P4 - 01 (ตอกลับ)	ผบป.	ใบคำร้องและใบแจ้งหนี้ ที่ตรวจสอบข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้าอย่างถูกต้อง ครบถ้วน เมื่อผู้ใช้ไฟฟ้ามาติดต่อขอตอกลับมิเตอร์ทันที (กรณีมีการโอนหักเงินประกันแล้ว)				
ผบค.	2	ผบค. P4 - 02 (เพิ่ม/ลด)	ผบป.	ใบคำร้องที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสารประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด				
ผบค.	3	ผบค. P4 - 03 (ตัดฝาก)	ผบป.	ใบคำร้องที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสารประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด				
ผบค.	4	ผบค. P4 - 04 (ย้ายจุด)	ผบป.	ใบคำร้องที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสารประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด				
ผบค.	5	ผบค. P4 - 05 (เพิ่ม/ลด)	ผบค.	ใบคำร้องและใบสั่งงานที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสารประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด				
ผบค.	6	ผบค. P4 - 06 (ตัดฝาก)	ผบค.	ใบคำร้องและใบสั่งงานที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสารประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด				
ผบค.	7	ผบค. P4 - 07 (ย้ายจุด)	ผบค.	ใบคำร้องและใบสั่งงานที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสารประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด				
ผบค.	8	ผบค. P4 - 08 (ตอกลับ)	ผบค.	ใบคำร้องและใบสั่งงานที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสารประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด				
ผบป.	1	ผบป. P4 - 01 (ตอกลับ)	ผบค.	ใบสั่งงานที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน เมื่อผู้ใช้ไฟฟ้ามาติดต่อขอตอกลับมิเตอร์ ทันที (กรณีที่ยังไม่มีการโอนหักเงินประกัน)				
ผบป.	2	ผบป. P4 - 02 (เพิ่ม/ลด)	ผบค.	ใบคำร้องที่ระบุเลขที่ใบเสร็จ และวันที่รับชำระ ชื่อผู้รับเงิน รวมทั้ง มีการตรวจสอบเงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน				
ผบป.	3	ผบป. P4 - 03 (ตัดฝาก)	ผบค.	ใบคำร้องที่ระบุเลขที่ใบเสร็จ และวันที่รับชำระ ชื่อผู้รับเงิน รวมทั้ง มีการตรวจสอบเงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน				

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนการงานการบริการด้านมีเตอร์ (ตอกลับ, เพิ่ม-ลดขนาด, ตัดฝาก, ย้ายจุดติดตั้งมีเตอร์)

กระบวนการ:

P4

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวนงานทั้งหมด ที่ผู้ให้บริการส่งมอบ (A)	จำนวนงานทั้งหมด ที่ผู้รับบริการได้รับ (B)	ไม่ได้ผลตามที่ ต้องการ (C)	สาเหตุ (D)
ผมป.	4	ผมป. P4 - 04 (ย้ายจุด)	ผมค.	ใบคำร้องที่ระบุเลขที่ใบเสร็จ และวันที่รับชำระ ชื่อ ผู้รับเงิน รวมทั้ง มีการตรวจสอบเงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน				
ผมป.	5	ผมป. P4 - 05 (ตอกลับ)	ผมค.	ใบคำร้องที่ระบุเลขที่ใบเสร็จ และวันที่รับชำระ ชื่อ ผู้รับเงิน รวมทั้ง มีการตรวจสอบเงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน				
ผมต.	1	ผมต. P4 - 01	ผมค.	ใบแจ้งอุปกรณ์ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตาม กำหนดเวลา				
ผมต.	2	ผมต. P4 - 02 (ตอกลับ)	ผมป.	ข้อมูลการติดตั้งมีเตอร์ในระบบ (มต.15) ที่ ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา				
ผมต.	3	ผมต. P4 - 03 (เพิ่ม/ลด)	ผมป.	ข้อมูลการติดตั้งมีเตอร์ในระบบ (มต.15) ที่ ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา				
ผมต.	4	ผมต. P4 - 04 (ตัดฝาก)	ผมป.	ข้อมูลการติดตั้งมีเตอร์ในระบบ (มต.15) ที่ ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา				
ผมต.	5	ผมต. P4 - 05 (ย้ายจุด)	ผมป.	ข้อมูลการติดตั้งมีเตอร์ในระบบ (มต.15) ที่ ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา				
ผมค.	1	ผมค. P4 - 01	ผมต.	ใบส่งของที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา				

กระบวนการตอบข้อร้องเรียน (P5)

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P5 : กระบวนการงานตอบข้อร้องเรียน

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ								เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง	
		ผมด.	ผบม.	ผคส.	ผคส./ผคค.	ผบป.	ผบค.	ผบค.	อื่นๆ		
1	รับเรื่องร้องเรียน - รับแจ้งข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ที่สำนักงาน หรือ Call Center , Internet - ผู้ใช้ไฟเขียนหนังสือร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร - สำเนาแจ้ง ผมค. เพื่อดำเนินการติดตามผล	Start									เรื่องร้องเรียน
2	พิจารณาความเกี่ยวข้อง - ผมท. ลงเลขที่รับ และนำเสนอ ผคค./ผู้ปฏิบัติงาน - แทน พิจารณาล้างการ, ส่งเรื่องให้แผนกที่เกี่ยวข้องและ ส่งสำเนาเรื่องให้ ผมค. เพื่อติดตามผลการดำเนินงาน	ผมค. P5 - 01									หนังสือร้องเรียน
3	ส่งเรื่องให้แผนกที่เกี่ยวข้อง		ผมท. P5 - 01								ระบบสารบรรณ
4	ชี้แจง ผู้ใช้ไฟ (ติดต่อ/เข้าพบเพื่อชี้แจงผู้ใช้ไฟเบื้องต้น ภายใน 5 วันทำการ) - แผนก/กฟฟ. ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบเบื้องต้นและนัด พบผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อชี้แจงเบื้องต้นพร้อมขอทราบข้อมูล เพิ่มเติม - แผนก/กฟฟ. ที่เกี่ยวข้องวิเคราะห์ข้อมูลและปัญหา เพื่อกำหนดแผนงานแก้ไขระยะสั้น-ระยะยาวและแจ้ง ส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหามาตามแผนงาน			ผมท. P5 - 02-07							หนังสือร้องเรียน, ใบคำร้อง, ใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน
5	ตอบข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร - กรณีตอบข้อร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร แผนกที่ รับผิดชอบ ดำเนินการตอบข้อร้องเรียนผู้ใช้ไฟ (ภายใน 30 วันทำการ) และสำเนาให้แผนกที่ควบคุมเรื่อง ร้องเรียนลงในทะเบียนรับ/คุมข้อร้องเรียน										หนังสือร้องเรียน, ใบคำร้อง, ใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน
	- กรณีตอบข้อร้องเรียนจาก Call Center และ Internet แผนกที่รับผิดชอบเป็นผู้ส่งข้อมูลเกี่ยวกับการ แก้ไขข้อร้องเรียนให้กับ แผนกที่ควบคุมเรื่องร้องเรียน (ผมค.) เป็นผู้ตอบข้อร้องเรียนในระบบ อย่างรวดเร็ว ที่สุด และแจ้งมีงานไปยัง Call Center								ผมค. P5 - 01 ผบป. P5 - 01 ผคส. P5 - 01 ผคค./ผคค. P5 - 01 ผบค. P5 - 01 ผทท. P5 - 08		หนังสือตอบข้อร้องเรียน
											ข้อความตอบข้อร้องเรียน

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P5 : กระบวนการตอบข้อร้องเรียน

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ										เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง รายงาน/ทะเบียนข้อร้องเรียน ประจำเดือน					
		ผบค.	ผมต.	ผปป.	ผกส.	ผคจ./ผคบ.	ผบป.	ผพ.	ผพด.	อื่นๆ							
6	จัดทำรายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนทุกเดือน - แผนกที่ควบคุมเรื่องร้องเรียนติดตามผลการชี้แจง และจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียน พร้อมทั้งสถานะของ ข้อร้องเรียนแต่ละราย เพื่อนำเสนอผู้บริหาร	End															
			ผบค. P5 - 02														

กระบวนการงาน P5 : กระบวนการตรวจสอบข้อร้องเรียน

ผู้ให้บริการ	ลำดับที่	รหัส SLA	ขั้นตอนหลัก	ผลลัพธ์	ผู้รับบริการ	เป้าหมาย
ผบค.	1	ผบค. P5 - 01	รับเรื่องร้องเรียน - รับแจ้งทางโทรศัพท์ที่สำนักงาน หรือ ได้รับแจ้งข้อร้องเรียนจาก Call Center , Internet	ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว ส่ง ผบค. ไปเสนอเพื่อพิจารณาสั่งการ	ผบค.	
ผบค.			รับเรื่องร้องเรียน - ผู้ใช้ไฟเขียวหนึ่งสัปดาห์เป็นลายลักษณ์อักษร			
		ผบค. P5 - 02 ผบค. P5 - 03 ผบค. P5 - 04 ผบค. P5 - 05 ผบค. P5 - 06 ผบค. P5 - 07	- ผบค. ลงเลขที่รับ และนำเสนอ ผบค./ผู้มีอำนาจแทนพิจารณาสั่งการ, ส่งเรื่องให้แผนกที่เกี่ยวข้องและส่งสำเนาเรื่องให้ ผบค. เพื่อติดตามผลการดำเนินงาน	ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว (ภายในวันทำการนั้น)	ผบค. ผบค. ผบค. ผคส./ผคค. ผบค.	
		ผบค. P5 - 01	- สำเนาแจ้ง ผบค. เพื่อดำเนินการติดตามผล	สำเนาเรื่องร้องเรียนแจ้ง ผบค. เพื่อดำเนินการติดตามผล	ผบค.	
ผบค. ผบค. ผคส. ผคค./ผคค. ผบค. ผบค.	2	ผบค. P5 - 01 ผบค. P5 - 01 ผคส. P5 - 01 ผคค./ผคค. P5 - 01 ผบค. P5 - 01 ผบค. P5 - 08	ชี้แจง ผู้ใช้ไฟ (ติดต่อ/เข้าพบเพื่อชี้แจงผู้ใช้ไฟเบื้องต้น ภายใน 5 วันทำการ) - แผนก/กฟฟ. ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบเบื้องต้นและได้พบผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อชี้แจงเบื้องต้นพร้อมขอทราบข้อมูลเพิ่มเติม - แผนก/กฟฟ. ที่เกี่ยวข้องวิเคราะห์ข้อมูลและปัญหาเพื่อกำหนดแผนงานแก้ไขระยะสั้น-ระยะยาวและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหตามแผนงาน หมายเหตุ หากชี้แจงผู้ใช้ไฟฟ้าจนพึงพอใจ และลงนามรับทราบในแบบฟอร์มการชี้แจง สามารถปิดข้อร้องเรียนได้เลย โดยไม่ต้องตอบเป็นลายลักษณ์อักษร			
			- ตอบข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร		ผบค.	
			- กรณีตอบข้อร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร แผนกที่รับผิดชอบดำเนินการตอบข้อร้องเรียนผู้ใช้ไฟ(ภายใน 30 วันทำการ) และสำเนาให้แผนกที่ควบคุมเรื่องร้องเรียนลงโทษเปรียบเทียบ/ควบคุมข้อร้องเรียน - กรณีตอบข้อร้องเรียนจาก Call Center และ Internet แผนกที่รับผิดชอบเป็นผู้ส่งข้อมูลเกี่ยวกับการแก้ไขข้อร้องเรียนให้กับ แผนกที่ควบคุมเรื่องร้องเรียน (ผวค./ผบค.) เป็นผู้ตอบข้อร้องเรียนในระบบอย่างรวดเร็วที่สุด และแจ้งมีมติงานไปยัง Call Center	ข้อร้องเรียนได้รับการชี้แจง ภายในระยะเวลาที่กำหนด (*ไม่เกิน 30 วันทำการ) ตาม ไม่ค้างและในกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน		
ผบค.	4		จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียน	ข้อมูลการสั่งการรายงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน	ผู้บริหาร	

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ผบค. P5	ชื่อ SLA:	การตอบข้อร้องเรียน				
ผู้ให้บริการ		ผบค.		วันที่เริ่มต้น		วันที่จัดทำ/แก้ไข:	
SLA ของหน่วยงาน:		P5 : ตอบข้อร้องเรียน	ระยะเวลา	วันที่สิ้นสุด		แก้ไขครั้งที่:	
ผู้รับบริการปลายทาง							
ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง							
ผบค.							
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล	
ผบค. P5 - 01	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ รับแจ้งข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ที่ สำนักงาน หรือจาก Call Center , Internet	ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว ส่ง ผบค. นำเสนอเพื่อพิจารณาสั่งการ	ผบค.	ร้อยละของใบคำร้องและใบกำกับการทำงาน เรื่องร้องเรียนทั้งหมด	100%	รายงานเดือน	
ผบค. P5 - 02	จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียน	ข้อมูลการจัดทำรายงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน	ผบค.	ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายงานเดือน	

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ผบพ. P5	ชื่อ SLA:	การตอบข้อร้องเรียน			
ผู้ให้บริการ			ผบพ.			
SLA ของกระบวนการ:		P5 : ตอบข้อร้องเรียน	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	
					แก้ไขครั้งที่:	
ผู้รับบริการปลายทาง						
ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง						
ผบค., ผมต., ผบป., ผกส., ผคส./ผคป., ผบป.						
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
ผบพ. P5 - 01	1. ส่งสำเนาเรื่องร้องเรียน	ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว (ภายในวันทำการนั้น)	ผบค.	ร้อยละของสำเนาร้องเรียนทั้งหมด	100%	รายเดือน
ผบพ. P5 - 02	ส่งเรื่องร้องเรียนให้แผนกที่เกี่ยวข้อง	ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว (ภายในวันทำการนั้น)	ผบค.	ร้อยละของใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียนทั้งหมด	100%	รายเดือน
ผบพ. P5 - 03	ส่งเรื่องร้องเรียนให้แผนกที่เกี่ยวข้อง	ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว (ภายในวันทำการนั้น)	ผมต.	ร้อยละของใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียนทั้งหมด	100%	รายเดือน
ผบพ. P5 - 04	ส่งเรื่องร้องเรียนให้แผนกที่เกี่ยวข้อง	ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว (ภายในวันทำการนั้น)	ผบป.	ร้อยละของใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียนทั้งหมด	100%	รายเดือน
ผบพ. P5 - 05	ส่งเรื่องร้องเรียนให้แผนกที่เกี่ยวข้อง	ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว (ภายในวันทำการนั้น)	ผกส.	ร้อยละของใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียนทั้งหมด	100%	รายเดือน
ผบพ. P5 - 06	ส่งเรื่องร้องเรียนให้แผนกที่เกี่ยวข้อง	ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว (ภายในวันทำการนั้น)	ผคส./ผคป.	ร้อยละของใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียนทั้งหมด	100%	รายเดือน
ผบพ. P5 - 07	ส่งเรื่องร้องเรียนให้แผนกที่เกี่ยวข้อง	ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว (ภายในวันทำการนั้น)	ผบป.	ร้อยละของใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียนทั้งหมด	100%	รายเดือน

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนการงานตอบข้อร้องเรียน

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวนงานทั้งหมดที่ให้บริการส่งมอบ (A)	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ (B)	ไม่ได้ผลตามที่ต้องการ (C)	สาเหตุ (D)
ผพท.	1	ผพท. P5 - 01	ผพค.	สำเนาเรื่องเรียนแจ้ง ผพค. เพื่อดำเนินการติดตามผล				
ผพท.	2	ผพท. P5 - 02	ผพค.	ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว (ภายในวันทำการนั้น)				
ผพท.	3	ผพท. P5 - 03	ผพค.	ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว (ภายในวันทำการนั้น)				
ผพท.	4	ผพท. P5 - 04	ผพบ.	ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว (ภายในวันทำการนั้น)				
ผพท.	5	ผพท. P5 - 05	ผคส.	ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว (ภายในวันทำการนั้น)				
ผพท.	6	ผพท. P5 - 06	ผคล./ผคบ.	ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว (ภายในวันทำการนั้น)				
ผพท.	7	ผพท. P5 - 07	ผพบ.	ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว (ภายในวันทำการนั้น)				
ผพท.	8	ผพท. P5 - 08	ผพค.	ข้อร้องเรียนได้รับการชี้แจง ภายในระยะเวลาที่กำหนด ("ไม่เกิน 30 วันทำการ) ตามในคาร์ดรอง และไม่ใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน				
ผพค.	1	ผพค./ผคด. P5 - 01	ผพท.	ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว ส่ง ผพท. นำเสนอเพื่อพิจารณาส่งการ				
ผพค.	2	ผพค./ผคด. P5 - 02	ผพท.	ข้อมูลการจัดทำรายงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน				

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

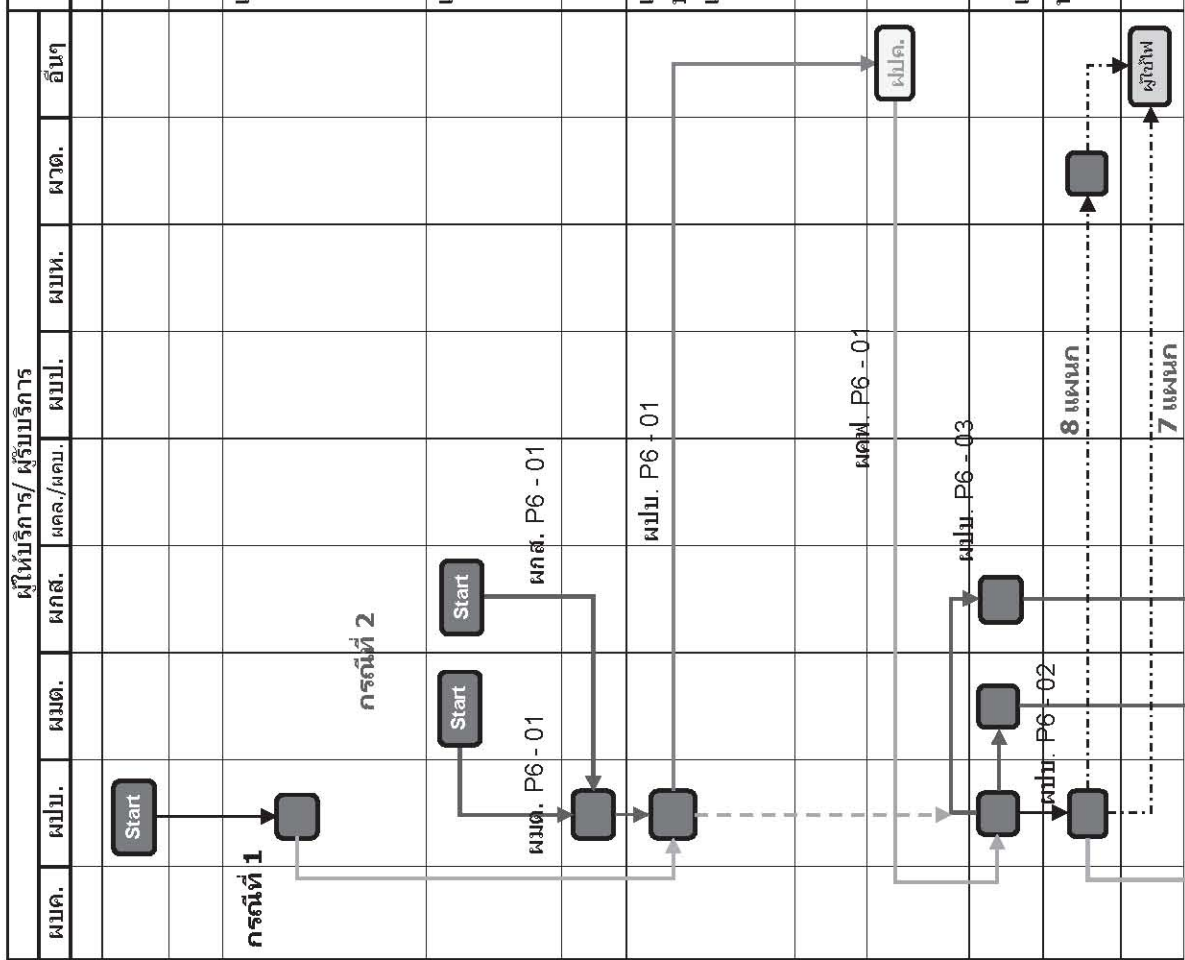
กระบวนการ: P5 กระบวนการตอบสนองข้อร้องเรียน

ผบด.	1	ผบด.P5 - 01	ผบด.	ข้อร้องเรียนได้รับการชี้แจง ภายในระยะเวลาที่กำหนด (ไม่เกิน 30 วันทำการ) ตามใบคำร้อง และไม่ทับการทางงานเรื่องร้องเรียน				
ผบป.	1	ผบป.P5 - 01	ผบด.	ข้อร้องเรียนได้รับการชี้แจง ภายในระยะเวลาที่กำหนด (ไม่เกิน 30 วันทำการ) ตามใบคำร้อง และไม่ทับการทางงานเรื่องร้องเรียน				
ผคส.	1	ผคส.P5 - 01	ผบด.	ข้อร้องเรียนได้รับการชี้แจง ภายในระยะเวลาที่กำหนด (ไม่เกิน 30 วันทำการ) ตามใบคำร้อง และไม่ทับการทางงานเรื่องร้องเรียน				
ผคล./ผคบ.	1	ผคล./ผคบ.P5 - 01	ผบด.	ข้อร้องเรียนได้รับการชี้แจง ภายในระยะเวลาที่กำหนด (ไม่เกิน 30 วันทำการ) ตามใบคำร้อง และไม่ทับการทางงานเรื่องร้องเรียน				
ผบป.	1	ผบป.P5 - 01	ผบด.	ข้อร้องเรียนได้รับการชี้แจง ภายในระยะเวลาที่กำหนด (ไม่เกิน 30 วันทำการ) ตามใบคำร้อง และไม่ทับการทางงานเรื่องร้องเรียน				

กระบวนการการดับไฟล่วงหน้า (P6)

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P6 : ดับไฟล่วงหน้าแบบมีแผน

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ							เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง	
		ผบค.	ผบม.	ผกส.	ผคค./ผคบ.	ผบป.	ผพท.	ผวด.		อื่นๆ
1	<p>ดับไฟล่วงหน้าแบบมีแผน</p> <p>วางแผนการดับไฟ</p> <p>กรณีที่ 1 ดับไฟล่วงหน้าตามแผนงานของ ผบม./ผู้ใช้ไฟ - ทำบันทึกขออนุมัติดับไฟ จากแผนการซ่อมบำรุงระบบจำหน่าย, แผนการขยายเขต/ปรับปรุง, งาน PATROL LINE โดยระบุ วันเวลา สถานที่ และบุคลากรดำเนินการ (จำนวน พนักงานและคนงาน)</p> <p>กรณีที่ 2 หน่วยงานภายในแจ้งความต้องการขอดับไฟ - ผบค./ผกส. จัดทำบันทึกขออนุมัติ ผกค. ดับไฟ - ส่งบันทึกที่ได้รับการอนุมัติแล้วมาให้ ผบม. เพื่อเตรียมการดับไฟ</p>									
2	<p>ผบม. จัดทำแผนผัง switching พื้นที่และวงจรที่จะดับไฟ จากแผนงานของ ผบม., ผบค. และ ผกส. โดยระบุ วัน เวลา สถานที่ และบุคลากรดำเนินการ (จำนวนพนักงานและคนงาน) พร้อมแนบแผนผังพื้นที่ที่จะปฏิบัติงาน</p> <p>(กรณีเร่งด่วน ให้ขออนุมัติ ผกค. ดำเนินการได้เลย ไม่ต้องแจ้งศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ)</p> <p>(กรณีระบบจำหน่ายแรงสูง และสายส่ง) ศูนย์สั่งการจ่ายไฟ ผบค. จะเป็นผู้ตรวจสอบและพิจารณา พร้อมออก Switching Order</p>									
3	<p>ผบม. แจ้งแผนที่เกี่ยวข้อง (กรณีที่ 2)</p>									
4	<p>ผบม. แจ้ง ผู้ใช้ไฟ/ กรณีมี 8 แจ้งแผนก ผวด. ประชาสัมพันธ์ผู้ใช้ไฟ</p>									



สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P6 : ดับไฟล่วงหน้าแบบมีแผน

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ							เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง	
		ผบค.	ผบม.	ผกส.	ผคค./ผคป.	ผบป.	ผบพ.	ผบด.		อื่นๆ
5	<ul style="list-style-type: none"> - แจ้งยืนยันความพร้อม และยืนยัน Switching Order เพื่อดำเนินการดับกระแสไฟฟ้า - ดำเนินการดับกระแสไฟฟ้าตาม Switching Order โดย E/O ประสานงานกับ ผคฟ. (กคร.) - ผู้ควบคุมและประสานงาน (ผบม.) ตรวจสอบระบบจำหน่ายบริเวณปฏิบัติงานว่า ดับไฟแล้ว และพร้อมปฏิบัติงาน จึงแจ้งขุดปฏิบัติงานขึ้นปฏิบัติงานบนเสาได้ 		ผบม.				ผบป. P6 - 04		ผบด.	Switching Order ที่ได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว
6	ปฏิบัติงาน									
7	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ควบคุมและประสานงาน (ผบม.) ตรวจสอบความพร้อมของงานและความพร้อมในการจ่ายไฟฟ้าคืนระบบแล้ว จึงแจ้งยืนยันให้ E/O ประสานงานกับ ผคฟ. (กคร.) ในการทำสถิติซึ่งจ่ายไฟคืนระบบ - ดำเนินการจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนระบบตาม Switching Order โดย E/O ประสานงานกับ ผคฟ. (กคร.) - แจ้ง ผคฟ. (กคร.) ทราบเมื่อดำเนินการจ่ายไฟแล้วเสร็จ พร้อมส่งแผนผังระบบจำหน่ายที่มีการเปลี่ยนแปลงให้ ผคฟ. (กคร.) ปรับปรุงต่อไป 		ผคค. P6 - 02		ผคส. P6 - 02		ผบป. P6 - 05		ผบด.	Switching Order ที่ได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว
			ผคฟ. P6 - 03							
			End							

กระบวนการงาน P6: กระบวนการงดการดับไฟหลวงหน้า

ผู้ให้บริการ	ลำดับที่	รหัส SLA	ขั้นตอนหลัก	ผลลัพธ์	ผู้รับบริการ	เป้าหมาย
ผกส.	1	ผกส. P6 - 01	ทำบันทึกขออนุมัติดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน	บันทึกขออนุมัติดับไฟเพื่อปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน (แรงต่ำก่อนดับไฟ 6 วันทำการ, แรงสูงก่อนดับไฟ อย่างน้อย 13 วันทำการ)	ผปบ.	
ผมต.		ผมต. P6 - 01	ทำบันทึกขออนุมัติดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน	บันทึกขออนุมัติดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน ครบถ้วน (แรงต่ำก่อนดับไฟ 6 วันทำการ, แรงสูงก่อนดับไฟ อย่างน้อย 13 วันทำการ)	ผปบ.	
ผปบ.		ผปบ. P6 - 01	แจ้งขออนุมัติดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน ตามแบบฟอร์ม จฟ.8	บันทึกขออนุมัติดับไฟปฏิบัติงาน (จฟ.8) ที่ระบบรายละเอียดและแผนผัง Switching ส่งให้ ผคฟ. (กคร.) ที่อาคาร ก่อนดับไฟอย่างน้อย 7 วันทำการ	ผคฟ. (กคร.)	
ผคฟ. (กคร.)	2	ผคฟ. P6 - 01	ตรวจสอบและพิจารณาอนุมัติการขอดับไฟ พร้อมกำหนดขั้นตอนการ Switching ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	อนุมัติแบบฟอร์มขอดับไฟเพื่อปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน พร้อม Switching Order ส่งให้ ผปบ. ก่อนดับไฟอย่างน้อย 3 วันทำการ	ผปบ.	
ผปบ.	3	ผปบ. P6 - 02	แจ้งผลการขออนุมัติดับไฟ	ส่ง Switching Order ที่ได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว ก่อนปฏิบัติงาน 1 วัน	ผกส.	
		ผปบ. P6 - 03	แจ้งผลการขออนุมัติดับไฟ	ส่ง Switching Order ที่ได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว ก่อนปฏิบัติงาน 1 วัน	ผมต.	
			ประชาสัมพันธ์ไฟใช้ในพื้นที่ดับไฟ			
		ผปบ. P6 - 04	แจ้งยืนยันความพร้อม เพื่อดำเนินการดับกระแสไฟฟ้า	การยืนยันความพร้อม เพื่อดำเนินการดับกระแสไฟฟ้า	ผคฟ. (กคร.)	
ผคฟ. (กคร.)		ผคฟ. P6 - 02	ส่งการดับกระแสไฟฟ้าตาม Switching Order	การส่งการดับกระแสไฟฟ้าตาม Switching Order โดย E/O ประสานงานกับ ผคฟ. (กคร.)	ผปบ.	
ผกส.	4	ผกส. P6 - 02	รายงานผลการปฏิบัติงานแล้วเสร็จ	การลงเวลาปฏิบัติงานแล้วเสร็จที่บันทึกไว้ในสมุดรับแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง อย่างถูกต้อง ครบถ้วน	ผปบ.	
ผมต.		ผมต. P6 - 02	รายงานผลการปฏิบัติงานแล้วเสร็จ	การลงเวลาปฏิบัติงานแล้วเสร็จที่บันทึกไว้ในสมุดรับแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง อย่างถูกต้อง ครบถ้วน	ผปบ.	
ผปบ.	5	ผปบ. P6 - 05	แจ้งยืนยันความพร้อม เพื่อดำเนินการจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนระบบ	การยืนยันความพร้อม เพื่อดำเนินการจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนระบบ	ผคฟ. (กคร.)	
ผคฟ. (กคร.)		ผคฟ. P6 - 03	ส่งการจ่ายกระแสไฟฟ้าตาม Switching Order	การส่งการจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนระบบตาม Switching Order โดย E/O ประสานงานกับ ผคฟ. (กคร.)	ผปบ.	

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ฉบับ. P6	ชื่อ SLA:	การดับไฟล่วงหน้า
ผู้ให้บริการ	ฉบับ.		
SLA ของกระบวนการ:		P6: การดับไฟล่วงหน้า	
	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด
			22-มิ.ย.-53
		วันที่จัดทำ/แก้ไข:	

ผู้รับบริการปลายทาง	ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง
ผกส., ผมต., กฟช./ผบค.	สามารถดำเนินการดับไฟได้ตามแผน

รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
ฉบับ. P6 - 01	บทบาทหน้าที่ของผู้นดับไฟ ขออนุมัติดับไฟ	บันทึกขออนุมัติดับไฟปฏิบัติงาน (จฟ.8) ที่ระบบรายละเอียดและแผนผัง Switching ส่งให้ ผคฟ. (กคร.) พิจารณาภายในดับไฟอย่างน้อย 7 วัน ทำการ	ผคฟ. (กคร.)	ร้อยละของแบบฟอร์มขออนุมัติดับไฟพร้อม แผนผังที่ถูกต้อง ครบถ้วน ก่อนวันดับไฟ 7 วันทำการ	100%	รายงานผล รายเดือน
ฉบับ. P6 - 02	แจ้งผลการขออนุมัติดับไฟ	สำเนา Switching Order ที่ได้รับการ อนุมัติเรียบร้อยแล้ว ก่อนวันปฏิบัติงาน 1 วัน	ผกส.	ร้อยละของ Switching Order ที่ได้รับการ อนุมัติเรียบร้อยแล้ว ก่อนปฏิบัติงาน 1 วัน		
ฉบับ. P6 - 03	แจ้งผลการขออนุมัติดับไฟ	สำเนา Switching Order ที่ได้รับการ อนุมัติเรียบร้อยแล้ว ก่อนวันปฏิบัติงาน 1 วัน	ผมต.	ร้อยละของ Switching Order ที่ได้รับการ อนุมัติเรียบร้อยแล้ว ก่อนปฏิบัติงาน 1 วัน	100%	รายงานผล รายเดือน
ฉบับ. P6 - 04	แจ้งยืนยันความพร้อมเพื่อ ดำเนินการดับกระแสไฟฟ้า	การยืนยันความพร้อม เพื่อดำเนินการ ดับกระแสไฟฟ้า	ผคฟ. (กคร.)	ร้อยละของการประสานงานเพื่อการดับ กระแสไฟฟ้า	100%	รายงานผล รายเดือน
ฉบับ. P6 - 05	แจ้งยืนยันความพร้อมเพื่อ ดำเนินการจ่ายกระแสไฟฟ้า	การยืนยันความพร้อม เพื่อดำเนินการ จ่ายกระแสไฟฟ้ในระบบ	ผคฟ. (กคร.)	ร้อยละของการประสานงานเพื่อการจ่าย กระแสไฟฟ้า	100%	รายงานผล รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ฟปด. P6	ชื่อ SLA:	การดับไฟล่วงหน้า		
ผู้ให้บริการ		ผลปด.			
SLA ของกระบวนการ:		P6: การดับไฟล่วงหน้า	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:
					22-มี.ย.-53
			ระยะเวลา		
ผู้รับบริการปลายทาง					
ฟปบ.					
ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง					
สามารถดำเนินการดับไฟได้ตามแผน					
สามารถดำเนินการดับไฟได้ตามแผน					
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย
ผดพ. P6 - 01	ตรวจสอบและพิจารณาอนุมัติดับไฟพร้อมออก Switching Order	อนุมัติแบบฟอร์มขอดับไฟเพื่อปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน พร้อม Switching Order ส่งให้ ฟปบ. ก่อนวันดับไฟอย่างน้อย 3 วันทำการ	ฟปบ.	ร้อยละของอนุมัติแบบฟอร์มขอดับไฟเพื่อปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน พร้อม Switching Order ภายใน 3 วันทำการ หลังจากได้รับแบบฟอร์มขอดับไฟจาก ฟปบ.	100%
ผดพ. P6 - 02	การสั่งการดับกระแสไฟฟ้าตาม Switching Order	การสั่งการดับกระแสไฟฟ้าตาม Switching Order โดย E/O ประสานงานกับ ผดพ. (กคร.)	ฟปบ.	ร้อยละของการสั่งการดับกระแสไฟฟ้าที่ถูกต้องตาม Switching Order	100%
ผดพ. P6 - 03	การสั่งการจ่ายกระแสไฟฟ้าตาม Switching Order	การสั่งการจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนระบบตาม Switching Order โดย E/O ประสานงานกับ ผดพ. (กคร.)	ฟปบ.	ร้อยละของการสั่งการจ่ายไฟคืนระบบที่ถูกต้องตาม Switching Order	100%
					รายงานผล รายเดือน
					รายงานผล รายเดือน

แผนผังรางวัล
กระบวนการงาน P6: กระบวนการดับเพลิงหน้า

ลำดับของการบริการ	ขั้นตอนกระบวนการบริการ	Failure อาจเกิดขึ้นได้	ระดับความเสี่ยง	มาตรการควบคุม	ค่าควบคุม	การตรวจติดตาม	การแก้ไข
ผลบ. 1	การวางแผนการดับไฟ 1.1 ดับเพลิงหน้าตามแผน 1.2 หน่วยงานภายใน/ ภายนอกแจ้งขอดับไฟ 2. ขออนุมัติแผนงาน 3. แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 4. แจ้งผู้ใช้ไฟ 5. ปฏิบัติงาน 6. จ่ายไฟฟ้าคืนระบบ	1. การสื่อสารไม่ชัดเจน 2. การกำหนดเวลาไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง 3. การดับไฟจริงไม่ตรงตามเวลาที่กำหนด 4. การจ่ายไฟคืนไม่ตรงตามเวลาที่กำหนด	1x4=4 2x2=4 1x2=2 2x2=4	1. On The Job Training ผู้เกี่ยวข้อง 2. มีการตรวจสอบว่ามี การดับไฟแล้วหรือยัง 3. ปรับปรุงแผนผังการจ่ายไฟให้ถูกต้องและทันสมัย 4. ควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด	ระยะเวลาตามกำหนด	ผลบ. ตรวจสอบ	1. มีการอบรมให้ความรู้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง 2. กำหนดวิธีการปฏิบัติงาน/ขั้นตอนการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐาน
ผลด. 1 2 3	ขออนุมัติดับไฟ และแจ้ง ผลบ. รับทราบที่สามารถปฏิบัติงานได้ ปฏิบัติงาน และแจ้ง ผลบ. เมื่อปฏิบัติงานแล้วเสร็จ	1. การสื่อสารไม่ชัดเจน 2. การกำหนดเวลาไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง 3. การจ่ายไฟคืนไม่ตรงตามเวลาที่กำหนด	1x2=2 1x2=2 1x2=2	1. On The Job Training ผู้เกี่ยวข้อง 2. มีการตรวจสอบว่ามี การดับไฟแล้วหรือยัง 3. ควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด	ระยะเวลาตามกำหนด	ผลบ. ตรวจสอบ	มีการอบรมให้ความรู้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง
ผลส. 1 2 3	ขออนุมัติดับไฟ และแจ้ง ผลบ. รับทราบที่สามารถปฏิบัติงานได้ ปฏิบัติงานและแจ้ง ผลบ. เมื่อปฏิบัติงานแล้วเสร็จ	1. การสื่อสารไม่ชัดเจน 2. การกำหนดเวลาไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง 3. การจ่ายไฟคืนไม่ตรงตามเวลาที่กำหนด	1x4=4 2x2=4 2x2=4	1. On The Job Training ผู้เกี่ยวข้อง 2. มีการตรวจสอบว่ามี การดับไฟแล้วหรือยัง 3. ควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด	ระยะเวลาตามกำหนด	ผลบ. ตรวจสอบ	1. มีการอบรมให้ความรู้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง 2. กำหนดวิธีการปฏิบัติงาน/ขั้นตอนการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐาน
ภพข./ผลปด. 1	อนุมัติแผนดับไฟ	1. ระยะเวลาล่าช้า 2. เอกสารไม่ถูกต้อง (Switching Order)	1x1=1 1x1=1	ตรวจสอบเอกสารให้ถูกต้องทุกครั้งก่อนส่ง ที่กำหนด	เอกสารครบถ้วน ระยะเวลาตามกำหนด	ผลบ. ศูนย์จ่ายไฟและ ผลบ. ตรวจสอบระยะเวลาและเอกสาร	มีการอบรมให้ความรู้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนการ: P6 กระบวนการดำเนินการดับไฟล่วงหน้า

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้มอบ (A)	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้รับบริการ (B)	ไม่ได้ผลตามที่ต้องการ	
							จำนวนงาน (C)	สาเหตุ (D)
ผบม.	1	ผบม. P6 - 01	ศตพ. (กคร.)	บันทึกขออนุมัติดับไฟปฏิบัติงาน (จพ.8) ที่ระบบรายละเอียดและแผนผัง Switching ส่งให้ ศตพ. (กคร.) พิจารณาก่อนดับไฟอย่างน้อย 7 วันทำการ				
ผบม.	2	ผบม. P6 - 02	ศกส.	สำเนา Switching Order ที่ได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว ก่อนวันปฏิบัติงาน 1 วัน				
ผบม.	3	ผบม. P6 - 03	ณต.	สำเนา Switching Order ที่ได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว ก่อนวันปฏิบัติงาน 1 วัน				
ผบม.	4	ผบม. P6 - 04	ศตพ. (กคร.)	การยืนยันความพร้อมเพื่อดำเนินการดับกระแสไฟฟ้า				
ผบม.	5	ผบม. P6 - 05	ศตพ. (กคร.)	การยืนยันความพร้อมเพื่อดำเนินการจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนระบบ				
ศกส.	1	ศกส. P6 - 01	ผบม.	บันทึกขออนุมัติดับไฟเพื่อปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน (แรงดันก่อนดับไฟ 6 วันทำการ, แรงสูงก่อนดับไฟอย่างน้อย 13 วันทำการ)				
ศกส.	2	ศกส. P6 - 02	ผบม.	การลงเวลาปฏิบัติงานแล้วเสร็จที่บันทึกไว้ในสมุดรับแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้องอย่างถูกต้องครบถ้วน				
ณต.	1	ณต. P6 - 01	ผบม.	บันทึกขออนุมัติดับไฟเพื่อปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน (แรงดันก่อนดับไฟ 6 วันทำการ, แรงสูงก่อนดับไฟอย่างน้อย 13 วันทำการ)				
ณต.	2	ณต. P6 - 02	ผบม.	การลงเวลาปฏิบัติงานแล้วเสร็จที่บันทึกไว้ในสมุดรับแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้องอย่างถูกต้องครบถ้วน				
ศตพ. (กคร.)	1	ศตพ. P6 - 01	ผบม.	อนุมัติแบบฟอร์มขอดับไฟเพื่อปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน พร้อม Switching Order ส่งให้ ผบม. ก่อนวันดับไฟอย่างน้อย 3 วันทำการ				

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนการ: P6 กระบวนการดำเนินงานดับไฟสว่างหน้า

ผู้ให้บริการ (กคร.)	SLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวนงานทั้งหมดที่ให้บริการส่งมอบ (A)	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้รับบริการ (B)	ไม่ได้ผลตามที่ต้องการ	
							จำนวนงาน (C)	สาเหตุ (D)
ผพ. (กคร.)	2	ผพ. P6 - 02	ผบ.	การสั่งการดับกระแสไฟฟ้ตาม Switching Order โดย E/O ประสานงานกับ ผพ. (กคร.)				
ผพ. (กคร.)	3	ผพ. P6 - 03	ผบ.	การสั่งการจ่ายกระแสไฟฟ้คืนระบบตาม Switching Order โดย E/O ประสานงานกับ ผพ. (กคร.)				

กระบวนการงานการจดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า (P7)

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P7 : กระบวนการจัดหาหน่วยพร้อมแฉ่งค่าไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ							เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผมด.	ผมต.	ผปบ.	ผกส.	ผล./ผค.	ผบป.	ผด.	
	<p>วางแผนการจำหน่ายมิเตอร์ (ZDMR301)</p> <p>แผนภูมิเดอริทการเคลื่อนไหข้อมูลมิเตอร์ตามปกติตามตาราง</p> <ul style="list-style-type: none"> - ติดตั้งมิเตอร์ใหม่ - เพิ่มขนาด/ลดขนาด - ตัดฝากมิเตอร์ - ย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์ - ต่อกลับมิเตอร์ - รื้อก่อนมิเตอร์ - สับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุด/ตามวาระ 								แผนและข้อมูลในศูนย์
1	<p>DM บัญชีตรวจสอบข้อมูลในระบบ แล้วพบข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง</p> <p>กรณีที่1 ติดตั้งใหม่</p> <ul style="list-style-type: none"> - แก้ไขเงินประกันให้สัมพันธ์กับขนาดมิเตอร์ - แก้ไขอัตรา - แก้ไขสายการจำหน่าย - แก้ไขชื่อ ที่อยู่ ผู้ใช้ไฟฟ้า - แก้ไขเวลาสัมฤทธิ์ - แก้ไข Operan (กรณี Sub มิเตอร์) <p>กรณีที่2 เพิ่มขนาด/ลดขนาด</p> <ul style="list-style-type: none"> - แก้ไขอัตรา (ผมค.) - แก้ไขหน่วยตั้งต้นและหน่วยตัดกลับ (ผมต.) <p>กรณีที่3 สับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุด/ตามวาระ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ตรวจสอบ/แก้ไขหน่วยมิเตอร์ลูกเดิมเพื่อ ผมป.เตรียมจำหน่าย <p>ผมค. และ ผมต. แก้ไขและส่งผลการดำเนินการภายในวันทำการถัดไป</p> <ul style="list-style-type: none"> - เมื่อถึงรอบจัดหาหน่วยระบบจะสร้างใบสั่งจำหน่ายอัตโนมัติ 								<p>คำสั่งขอ ไขไฟฟ้าประเภทต่างๆ และใบสั่งงานที่มีการดำเนินการตามระบบ SAP IS-U</p>

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการจัดหน่วยพร้อมแสงค่าไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ							เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง		
		ผบค.	ผมด.	ผปบ.	ผกส.	ผคล./ผคบ.	ผบป.	ผพ.		ผผด.	อื่นๆ
2	ดึงข้อมูลทำการ Download - Download ข้อมูลพร้อมตรวจสอบข้อมูลที่ Mat-Sap - ถ่ายข้อมูลเข้าระบบ Mat-Sap และถ่ายข้อมูลลง PC-PTC - ส่งข้อมูลจดหมายให้ตัวแทนจดหมาย										
3	ตัวแทนจดหมายทำการจดหมายและส่งหน่วยให้ กฟฟ. ไม่เกิน 15.30 น.ของวันอาาหมาย										
4	DM บัญชีทำการ Upload ข้อมูลจดหมายเข้าระบบ - ตรวจสอบผลการจดหมาย - ทำการแก้ไขหน่วยผิดปกติ (ไม่สมเหตุผล) - กรณีที่ต้องแจ้งเจ้าหน้าที่ - อนุมัติใบสั่งงานให้ไปตรวจสอบ จดหมาย พบการผิดปกติของมิเตอร์ ส่ง ผมด. ตรวจสอบ - PEA มิเตอร์ไม่ตรงกับหน้างาน - ไมพบมิเตอร์หน้างาน - หน่วยส่งค่าผิดปกติ ผมด.ดำเนินการแก้ไข										
5	ข้อมูลเข้าระบบจะดำเนินการมิลลัด โนมิตี ตรวจสอบการประมวลผลมีลว่าครบถ้วนหรือไม่ - ตรวจสอบรายที่ไม่สามารถพิมพ์ได้ ZBLR017 - ส่งให้แผนกที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข กรณีที่ 1 ส่ง ผมด. - ดำเนินการแก้ไขตามรายงานที่ไม่สามารถพิมพ์ได้ - อื่นๆ										

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P7 : กระบวนการจัดการหน่วยพร้อมจ่ายค่าไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ							เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง	
		ผบค.	ผบด.	ผบม.	ผกส.	ผคล./ผคบ.	ผบป.	ผบห.		ผวด.
	กรณีสี่ที่ 2 ส่ง ผบด. - ดำเนินการแก้ไขตามรายงานที่ไม่สามารถพิมพ์บิลได้ - อื่นๆ									
	แจ้ง ผบป. เมื่อแก้ไขเสร็จแล้ว เพื่อดำเนินการประมวลผลบิลใหม่									
	กระบวนการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า									

กระบวนการงาน P7: กระบวนการจัดการหน่วยพร้อมจ่ายค่าไฟฟ้า

ผู้ให้บริการ	ลำดับที่	รหัส SLA	ขั้นตอนหลัก	ผลลัพธ์	ผู้รับบริการ	เป้าหมาย
ผมด.	1	ข้อมูลจากกระบวนการงาน P3, P4	กระบวนการจัดการหน่วย จ่ายค่าไฟฟ้า			
ผมป.	2	ผมป. P7 - 01	DM บัญชีตรวจสอบข้อมูลในระบบ แล้วพบข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง กรณีที่ 1 ดัดตั้ง ใหม่ - แก้ไขเงินประกัน ให้สัมพันธ์กับขนาดมิเตอร์ - แก้ไขอัตรา - แก้ไขสายการจดหน่วย - แก้ไขชื่อ ที่อยู่ ผู้ใช้ไฟฟ้า - แก้ไขคาลาส์บัญชี - แก้ไข Operan (กรณี Sub มิเตอร์) กรณีที่ 2 เพิ่มขนาด/ลดขนาด - แก้ไขอัตรา (ผมด.) ทำการแก้ไขข้อมูลในระบบ กรณีที่ 2 เพิ่มขนาด/ลดขนาด - แก้ไขหน่วยตั้งต้นและหน่วยดัดกลับ (ผมด.) กรณีที่ 3 สับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุด/ตามวาระ - ตรวจสอบ/แก้ไขหน่วยมิเตอร์ลูกเดิมเพื่อ ผมป.เตรียมเฉลี่ยหน่วย ทำการแก้ไขข้อมูลในระบบ ทำการ Download ข้อมูลเพื่อจดหน่วย DM บัญชีทำการ Upload ข้อมูลจดหน่วยเข้าระบบ - ตรวจสอบผลการจดหน่วย - ทำการแก้ไขหน่วยผิดปกติ ("ไม่สมเหตุผลผล) - กรณีที่ติด้องเฉลี่ยหน่วย - อนุมัติใบสั่งงานให้ไปตรวจสอบ จดหน่วย พบการผิดปกติของมิเตอร์ ส่ง ผมด. ตรวจสอบ - PEA มิเตอร์ไม่ตรงกับพนักงาน - ไม่พบมิเตอร์พนักงาน - หน่วยสูงต่ำผิดปกติ ดำเนินการแก้ไข ทำการประมวลผลมิล รายการที่ไม่สามารถพิมพ์ได้ ZBLR017 ดำเนินการแก้ไขข้อมูล รายการที่ไม่สามารถพิมพ์ได้ ZBLR017 ดำเนินการแก้ไขข้อมูล ดำเนินการประมวลผลมิล	ส่งเอกสารรายงานการผิดปกติของข้อมูลในระบบ ภายในเวลาที่กำหนด	ผมด.	
ผมด.	3	ผมด. P7 - 01			ผมด.	
ผมป.	4	ผมป. P7 - 02			ผมป.	
ผมด.	5	ผมด. P7 - 01			ผมป.	
ผมป.	6	ผมป. P7 - 03			ตัวแทน	
ผมป.	7					
ผมด.	8	ผมป. P7 - 04			ผมด.	
ผมป.	9	ผมด. P7 - 02			ผมป.	
ผมด.	10	ผมป. P7 - 05			ผมด.	
ผมป.	11	ผมด. P7 - 02			ผมป.	
ผมป.	12	ผมป. P7 - 06			ผมด.	
ผมด.	13	ผมด. P7 - 03			ผมป.	
ผมป.						

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	หมวด. P7	ชื่อ SLA:	การลดหน่วยพร้อมแสงต่ำไฟฟ้า
ผู้ให้บริการ			ผบด.
SLA ของกระบวนการ:		P7: การลดหน่วยพร้อมแสงต่ำไฟฟ้า	
		ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น
			วันที่สิ้นสุด
			วันที่จัดทำ/แก้ไข
			แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง			
ไฟฟ้า			
ใบแจ้งค่าไฟฟ้าที่ต้อง ครบถ้วน			
ความตกลงของผู้รับบริการปลายทาง			
ไฟฟ้า			
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ
หมวด. P7 - 01	ดำเนินการแก้ไขตามบันทึกของ ผบด. ตามสาเหตุและรายละเอียดที่ผิดพลาด	แจ้งผลการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด	ผบด.
หมวด. P7 - 02	แจ้ง ผบด. เมื่อแก้ไขเสร็จแล้ว เพื่อดำเนินการประมวลผลผลใหม่	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด	ผบด.
		ระดับการบริการ	เป้าหมาย
		ร้อยละของผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด	100%
		ร้อยละของผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด	100%
			รายงานผล
			รายเดือน
			รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	หมวด P7	ชื่อ SLA:	การลดหน่วยพร้อมจ่ายค่าไฟฟ้า		
ผู้ให้บริการ			ผมต.		
SLA ของกระบวนการ:		P7: การลดหน่วยพร้อมจ่ายค่าไฟฟ้า	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด/แก้ไข:
					แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง					
ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง					
ใบแจ้งค่าไฟฟ้าที่ถูกต้อง ครบถ้วน					
ผู้ใช้ไฟ					
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย
ผมต. P7 - 01	ดำเนินการแก้ไขตามบันทึกของ ผมบ. ตามสาเหตุและรายละเอียดที่ผิดพลาด	แจ้งผลการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด	ผมบ.	ร้อยละของผลการดำเนินการแก้ไขพร้อมคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ส่งไม่เกินภายในวันทำการถัดไป	100%
ผมต. P7 - 02	ตรวจสอบและแก้ไขข้อมูลหลังจากที่ ผมบ. ส่งข้อมูลที่ไม่ถูกต้องมาให้ - PEA มีเดอริไม่ตรงกับหน่วยงาน - ไม่พบมิเตอร์หน่วยงาน - หน่วยสูงต่ำผิดปกติ	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขมิเตอร์ ภายในเวลาที่กำหนด	ผมบ.	ร้อยละของรายงานผลการตรวจสอบมิเตอร์ ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	100%
ผมต. P7 - 03	แจ้ง ผมบ. เมื่อแก้ไขเสร็จแล้ว เพื่อดำเนินการประมวลผลสมัลใหม่	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด	ผมบ.	ร้อยละของรายงานผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ที่ถูกต้อง ภายในเวลาที่กำหนด	100%
					รายงานผล รายเดือน
					รายเดือน
					รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	หมป. P7	ชื่อ SLA:	การลดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า			
ผู้ให้บริการ		หมป.				
SLA ของกระบวนการ:		P7: การลดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:
ผู้รับบริการปลายทาง						
			ใบแจ้งค่าไฟฟ้าที่ต้อง ครบถ้วน			
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
หมป. P7 - 01	กรณีที่ 1 ติดตั้งใหม่ - แก้ไขเงินประกันให้สัมพันธ์กับขนาดมิเตอร์ - แก้ไขอัตรา - แก้ไขสายการลดหน่วย - แก้ไขชื่อ ที่อยู่ ผู้ใช้ไฟฟ้า - แก้ไขคลาสบัญชี - แก้ไข Operak (กรณี Sub มิเตอร์) กรณีที่ 2 เพิ่มขนาด/ลดขนาด - แก้ไขอัตรา (หมค.)	ส่งเอกสารรายงานการคิดปกติของข้อมูลในระบบ ภายในเวลาที่กำหนด	หมค.	ร้อยละของบันทึก โดยระบุสาเหตุและรายละเอียดที่ผิดพลาด	100%	รายงานผลรายเดือน
หมป. P7 - 02	กรณีที่ 2 เพิ่มขนาด/ลดขนาด - แก้ไขหน่วยตั้งต้นและหน่วยตั้งกลับ (หมค.) กรณีที่ 3 สับเปลี่ยนมิเตอร์ชั่วคราว - ตรวจสอบ/แก้ไขหน่วยมิเตอร์ฉุกเฉินเพื่อหมป.เตรียมเปลี่ยนหน่วย	ส่งเอกสารรายงานการคิดปกติของข้อมูลในระบบ ภายในเวลาที่กำหนด	หมค.	ร้อยละของบันทึก โดยระบุสาเหตุและรายละเอียดที่ผิดพลาด	100%	รายเดือน
หมป. P7 - 03	ดึงข้อมูลทำการ Download - Download ข้อมูลพร้อมตรวจสอบข้อมูลที่ Mat-Sep - ถ่ายข้อมูลเข้าระบบ Mat-Sep และถ่ายข้อมูลลง PC-PTC - ส่งข้อมูลลดหน่วยให้ตัวแทนลดหน่วย	ข้อมูลเพื่อลดหน่วย ภายในเวลาที่กำหนด	ตัวแทน	ร้อยละของข้อมูลลดหน่วย	100%	รายเดือน
หมป. P7 - 04	ลดหน่วย พบการผิดปกติของมิเตอร์ ส่งหมค. ตรวจสอบ - PEA มิเตอร์ไม่ตรงกับหน่วยงาน - ไม่พบมิเตอร์ที่ทำงาน - หน่วยสูงค่าผิดปกติ	แจ้งข้อมูลมิเตอร์ผิดปกติ ภายในเวลาที่กำหนด	หมค.	ร้อยละเอกสาร รายงานการผิดปกติของมิเตอร์ ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน ภายในระยะเวลาที่กำหนด	100%	รายเดือน
หมป. P7 - 05	ทำการประมวลผลบิล	แจ้งข้อมูลผิดปกติ (ZBLR017) ภายในเวลาที่กำหนด	หมค.	ร้อยละของรายงานข้อมูลที่ไม่สามารถประมวลผลบิลได้ (ZBLR017) ภายในระยะเวลาที่กำหนด	100%	รายเดือน
หมป. P7 - 06	ทำการประมวลผลบิล	แจ้งข้อมูลผิดปกติ (ZBLR017) ภายในเวลาที่กำหนด	หมค.	ร้อยละของรายงานข้อมูลที่ไม่สามารถประมวลผลบิลได้ (ZBLR017) ภายในระยะเวลาที่กำหนด	100%	รายเดือน

แผนผังรางวัล
กระบวนการงาน P7 : กระบวนการจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ

ลำดับของการบริการ	ขั้นตอนกระบวนการบริการ	Failure อาจเกิดขึ้นได้	ระดับความเสี่ยง	มาตรการควบคุม	ค่าควบคุม	การตรวจติดตาม	การแก้ไข
ผป. 1 รับข้อมูลการอ่านหน่วยมิเตอร์ผู้ใช้ไฟ เพื่อทำการตรวจสอบ - มิเตอร์ผิดปกติ - ไม่สามารถอ่านหน่วยได้ - หากมิเตอร์ไม่พบ - ให้ peo มีเตอร์ใหม่ถูกต้อง - ให้สายการจรรยาบรรณไม่ถูกต้อง - หากมิเตอร์ไม่พบ	3 1 X3	หมด. 3 / ควบคุม/ดูแล กำกับ ผู้ปฏิบัติงาน	3 1 X3	หมด. 3 / ควบคุม/ดูแล กำกับ ผู้ปฏิบัติงาน	หมด. 3 / ควบคุม/ดูแล กำกับ ผู้ปฏิบัติงาน	หมด. 3 / ควบคุม/ดูแล กำกับ ผู้ปฏิบัติงาน	หมด. 3 / ควบคุม/ดูแล กำกับ ผู้ปฏิบัติงาน
ผมด. 1 ส่งหลักฐานใบติดตั้ง-ถอนเค็มมิเตอร์ (มด.3) ที่มีการเปลี่ยนแปลง	3 1 X3	หมด.3 / รายงานการเคลื่อนเค็มมิเตอร์ มิเตอร์ไม่ถูกต้อง จัดส่งล่าช้า	3 1 X3	หมด. 3 / รายงานการเคลื่อนเค็ม มิเตอร์ ผู้ปฏิบัติงาน	หมด. 3 / รายงานการเคลื่อนเค็ม มิเตอร์ ผู้ปฏิบัติงาน	หมด. 3 / รายงานการเคลื่อนเค็ม มิเตอร์ ผู้ปฏิบัติงาน	หมด. 3 / รายงานการเคลื่อนเค็ม มิเตอร์ ผู้ปฏิบัติงาน
2 รับข้อมูลการอ่านหน่วยมิเตอร์ผู้ใช้ไฟ เพื่อทำการตรวจสอบการผิดปกติของมิเตอร์ ทำให้ไม่สามารถอ่านหน่วยได้	3 1 X3	- ตรวจสอบล่าช้า - รายงานผลการตรวจสอบ ให้ทราบล่าช้า -ไม่รายงานผล (ข้อมูลสูญหาย)	3 1 X3	ดำเนินการตรวจสอบทันที และรายงานผลภายในระยะเวลาที่กำหนด	มีบันทึกแจ้งให้ตรวจสอบและ รายงานผล	ผบป. ติดตามการ ตรวจสอบ	การยอมรับให้ความรู้
ผมค. 1 รับข้อมูลการอ่านหน่วยมิเตอร์ผู้ใช้ไฟ เพื่อทำการตรวจสอบ กรณีที่ 2 ไม่สามารถอ่านหน่วยได้ สาเหตุจากการใช้สายการจรรยาบรรณ และหรือให้หมายเลขสายผิด	2 1 X2	- ตรวจสอบล่าช้า	2 1 X2	หมด. 2 / ควบคุม/ดูแล กำกับ ผู้ปฏิบัติงาน	หมด. 2 / ควบคุม/ดูแล กำกับ ผู้ปฏิบัติงาน	หมด. 2 / ควบคุม/ดูแล กำกับ ผู้ปฏิบัติงาน	หมด. 2 / ควบคุม/ดูแล กำกับ ผู้ปฏิบัติงาน

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนการงานการจดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า

กระบวนการงาน:

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้ให้บริการส่งมอบ (A)	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ (B)	ไม่ได้ผลตามที่ต้องการ (C)	สาเหตุ (D)
ผมป.	1	ผมป. P7 - 01	ผมต.	ส่งเอกสารรายงานการปิดปกติของข้อมูลในระบบ ภายในเวลาที่กำหนด				
ผมป.	2	ผมป. P7 - 02	ผมต.	ส่งเอกสารรายงานการปิดปกติของข้อมูลในระบบ ภายในเวลาที่กำหนด				
ผมป.	3	ผมป. P7 - 03	ด้วแทน	ข้อมูลเพื่อจดหน่วย ภายในเวลาที่กำหนด				
ผมป.	4	ผมป. P7 - 04	ผมต.	แจ้งข้อมูลมิเตอร์ผิดปกติ ภายในเวลาที่กำหนด				
ผมป.	5	ผมป. P7 - 05	ผมต.	แจ้งข้อมูลผิดปกติ (ZBLR017) ภายในเวลาที่กำหนด				
ผมป.	6	ผมป. P7 - 06	ผมต.	แจ้งข้อมูลผิดปกติ (ZBLR017) ภายในเวลาที่กำหนด				
ผมต.	1	ผมต. P7 - 01	ผมป.	แจ้งผลการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด				
ผมต.	2	ผมต. P7 - 02	ผมป.	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขมิเตอร์ ภายในเวลาที่กำหนด				
ผมต.	3	ผมต. P7 - 03	ผมป.	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด				
ผมค.	1	ผมค. P7 - 01	ผมป.	แจ้งผลการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด				
ผมค.	2	ผมค. P7 - 02	ผมป.	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด				

กระบวนการการจดหน่วย พิมพ์บิล แจ้งค่าไฟฟ้า (P8)

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P8 : กระบวนการงานการจดหน่วย พิมพ์บิล แสงค่าไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ							เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง											
		ผบค.	ผมต.	ผบป.	ผกส.	ผคล./ผคบ.	ผบป.	ผผด.		อื่นๆ										
3	<p>กรณีที่ 1 ติดตั้งใหม่</p> <ul style="list-style-type: none"> - พิมพ์ใบอ่านหน่วยจากระบบ - แนบแผนที่ - ส่ง ผมต./พชง. ก่อนวันจดหน่วย 1 วันทำการ <p>กรณีที่ 2 สับเปลี่ยนเพิ่ม/ลดขนาด</p> <ul style="list-style-type: none"> - เตรียมหน่วยมิเตอร์อ่านก่อน-หลัง เพื่อเตรียมเฉลี่ยหน่วย 																			
	การอ่านหน่วยมิเตอร์ผู้ใช้ไฟ																			
	<p>กรณี กฟท.ดำเนินการเอง</p> <p>การอ่านหน่วยมิเตอร์ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ (รวมสับมิเตอร์) พนักงานช่าง กฟท. เป็นผู้จดหน่วย และนำข้อมูลส่งให้กับ ผบป. ไม่เกิน 15.30 ของวันที่อ่านหน่วย</p> <ul style="list-style-type: none"> - ดึงข้อมูลลงเครื่อง PTC หรือจดหน่วย - ใบอ่านหน่วยสำหรับไฟ Demand 																			
	<p>กรณีจ้างตัวแทนจดหน่วย</p> <p>กฟท. โหลดข้อมูลให้กับผู้รับจ้าง (OUT SOURCE) ก่อนวันจดหน่วย 1 วัน</p>																			
	<ul style="list-style-type: none"> - หลังจดหน่วยแล้ว ผู้รับจ้างจะนำข้อมูลมาโหลดให้ กฟท. ไม่เกิน 15.30 น. ของวันจดหน่วย <p>รับข้อมูลการจดหน่วยเพื่อทำการตรวจสอบ</p> <p>กรณีตรวจสอบแล้ว</p> <ul style="list-style-type: none"> - มิเตอร์ผิดปกติแจ้ง ผมต.เพื่อตรวจสอบอีกครั้ง - ไม่สามารถจดหน่วยได้ 																			
4	<p>ผมต. ดำเนินการตรวจสอบมิเตอร์แล้วส่งผลกลับ ผบป. ภายในวันทำการนั้น</p> <p>Up load ข้อมูลเข้าเครื่อง Sever (Mat-Sap) Up load ข้อมูลเข้าระบบ Sap ระบบจะดำเนินการคำนวณบิลอัตโนมัติ</p>																			
5																				

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการหน่วย พิมพ์บิล แล้งค่าไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ								เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง	
		ผมด.	ผบม.	ผกส.	ผคค./ผค.	ผบป.	ผบพ.	ผวต.	อื่นๆ		
6	<p>ตรวจสอบการประมวลผลบิล (ZBLR017)</p> <ul style="list-style-type: none"> - ตรวจสอบการคำนวณค่าไฟฟ้าระหว่าง Bill กับ Sap (ZBLR017) - กรณีบิลจดหมายผิดหรือค่าไฟฟ้าไม่ถูกต้องและส่งประมวลผลบิลใหม่ - กรณีที่ 1 ส่ง ผมด. - ดำเนินการแก้ไขตามรายงานที่ไม่สามารถพิมพ์บิลได้ - อื่นๆ 										
	<p>กรณีที่ 2 ส่ง ผมต.</p> <ul style="list-style-type: none"> - ดำเนินการแก้ไขตามรายงานที่ไม่สามารถพิมพ์บิลได้ - อื่นๆ 										
	แจ้ง ผบม. เมื่อแก้ไขเสร็จแล้ว เพื่อดำเนินการประมวลผลบิลใหม่										
7	พิมพ์ใบแจ้งหนี้กรณีผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่เพื่อดำเนินการแจ้งหนี้ต่อไป										
	การวางใบแจ้งค่าไฟฟ้า										
	<ul style="list-style-type: none"> - กรณีผู้ใช้ไฟรายย่อย จ่ายค่าแทนเก็บเงิน/วางใบแจ้งหนี้ - กรณีผู้ใช้ไฟรายใหญ่ พนักงาน/จ้างตัวแทน จัดส่ง/วางใบแจ้งหนี้ 										
	รับหลักฐานการวางใบแจ้งค่าไฟฟ้า										

หมายเหตุ

ข้อ.1 ใบสำหรับขอมลผู้ใช้ไฟที่มีประวัติการใ้ไฟมาแล้ว

ข้อ.2 ใบสำหรับผู้ใช้ไฟรายย่อย

กระบวนการงาน P8: กระบวนการจัดการหน่วย ทีมพีบีล แจ็งค่าไฟฟ้า

ผู้ให้บริการ	ลำดับที่	ข้อมูลจากกระบวนการงาน P3, P4 ฉบับ. P8 - 01	ขั้นตอนหลัก	ผลลัพธ์	ผู้รับบริการ	เป้าหมาย
ผมต. ฉบับ.	1	ข้อมูลจากกระบวนการงาน P3, P4 ฉบับ. P8 - 01	กระบวนการจัดการหน่วย ทีมพีบีล DM บัญชีตรวจข้อมูลในระบบ แล้วพบข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง			
	2		กรณีที่ 1 ติดตั้งใหม่ - แก้ไขเงินประกันให้สัมพันธ์กับขนาดมิเตอร์ - แก้ไขอัตรา - แก้ไขสายการจดหน่วย - แก้ไขชื่อ ที่อยู่ ผู้ใช้ไฟฟ้า - แก้ไขคลาสบัญชี - แก้ไข Operation (กรณี Sub มิเตอร์) กรณีที่ 2 เพิ่มขนาด/ลดขนาด - แก้ไขอัตรา (ผมต.)	ส่งเอกสารรายงานการผิดปกติของข้อมูลในระบบ ภายในเวลาที่กำหนด	ผมต.	
ผมต.	3	ฉบับ. P8 - 01	ทำการแก้ไขข้อมูลในระบบ	แจ้งผลการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด	ผมต.	
ผมต.	4	ฉบับ. P8 - 02	กรณีที่ 2 เพิ่มขนาด/ลดขนาด - แก้ไขหน่วยตั้งต้นและหน่วยตัดกลับ (ผมต.)	ส่งเอกสารรายงานการผิดปกติของข้อมูลในระบบ ภายในเวลาที่กำหนด	ผมต.	
ผมต.	5	ฉบับ. P8 - 01	กรณีที่ 3 สับเปลี่ยนมิเตอร์บ้าน/ตามวาระ - ตรวจสอบ/แก้ไขหน่วยมิเตอร์เดิมเพื่อ ผมต.เตรียมเจ็ลยหน่วย	แจ้งผลการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด	ผมต.	
ผมต.	6	ฉบับ. P8 - 03	ทำการ Download ข้อมูลเพื่อจดหน่วย	ข้อมูลเพื่อจดหน่วย (รายใหญ่ รวมถึงมิเตอร์) ที่กำหนด	ผมต.	
ผมต.	7	ฉบับ. P8 - 02	ทำการจดหน่วย (รายใหญ่ รวมถึงมิเตอร์)	ข้อมูลจดหน่วย		
ผมต.	8	ฉบับ. P8 - 04	ทำการ Download ข้อมูลเพื่อจดหน่วย	ข้อมูลเพื่อจดหน่วย ภายในเวลาที่กำหนด	ตัวแทน	
ผมต.	9		DM บัญชีทำการ Upload ข้อมูลจดหน่วยเข้าระบบ			
			- ตรวจสอบผลการจดหน่วย - ทำการแก้ไขหน่วยผิดปกติ (ไม่สมเหตุสมผล) - กรณีที่ต้องเจ็ลยหน่วย - อนุมัติใบสั่งงานให้ไปตรวจสอบ			
ผมต.	10	ฉบับ. P8 - 05	จดหน่วย พบการผิดปกติของมิเตอร์ ส่ง ผมต. ตรวจสอบ - PEA มิเตอร์ไม่ตรงกับนางาน - ไม่พบมิเตอร์นางาน - หน่วยสูงต่ำผิดปกติ	แจ้งข้อมูลมิเตอร์ผิดปกติ ภายในเวลาที่กำหนด	ผมต.	
ผมต.	11	ฉบับ. P8 - 03	ดำเนินการแก้ไข	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขมิเตอร์ ภายในเวลาที่กำหนด	ผมต.	
ผมต.	12	ฉบับ. P8 - 06	ทำการประมวลผลมิล	แจ้งข้อมูลผิดปกติ (ZBLR017) ภายในเวลาที่กำหนด	ผมต.	
ผมต.	13	ฉบับ. P8 - 02	รายการที่ไม่สามารถพิมพ์ใบ ZBLR017	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด	ผมต.	
ผมต.	14	ฉบับ. P8 - 07	ดำเนินการแก้ไขข้อมูล	แจ้งข้อมูลผิดปกติ (ZBLR017) ภายในเวลาที่กำหนด	ผมต.	
ผมต.	15	ฉบับ. P8 - 04	ดำเนินการประมวลผลมิล	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด	ผมต.	
ผมต.		ฉบับ. P8 - 08	การวางใบแจ้งค่าไฟฟ้า	ใบแจ้งค่าไฟฟ้า		
			- กรณีผู้ใช้ไฟรายย่อย จ้างตัวแทนเก็บเงิน/วางใบแจ้งหนี้ - กรณีผู้ใช้ไฟรายใหญ่ พนักงาน/จ้างตัวแทน จัดส่งใบแจ้งหนี้		ตัวแทน	
			รับหลักฐานการวางใบแจ้งค่าไฟฟ้า	ไม่กระบวนการงาน P1 รับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า		

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ผบค. P8	ชื่อ SLA:	การลดหน่วย ทิมพีบีล แสงค่าไฟฟ้า		
ผู้ให้บริการ			ผบค.		
SLA ของกระบวนการ:		P8: การลดหน่วย ทิมพีบีล แสงค่าไฟฟ้า	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด
					แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง					
ไฟฟ้า					
ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง					
ใบแจ้งค่าไฟฟ้าที่ถูกต้อง ครบถ้วน					
ผู้ให้บริการปลายทาง					
ผู้ให้บริการ					
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย
ผบค. P8 - 01	ดำเนินการแก้ไขตามบันทึกของ ผบป. ตามสาเหตุและรายละเอียดที่ผิดพลาด	แจ้งผลการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด	ผบป.	ร้อยละของผลการดำเนินการแก้ไขพร้อมคำร้องขอ ไฟฟ้า ไม่เกินภายในวันทำการถัดไป	100%
ผบค. P8 - 02	แจ้ง ผบป. เมื่อแก้ไขเสร็จแล้ว เพื่อดำเนินการประมวลผลฉบับใหม่	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด	ผบป.	ร้อยละของรายงานผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ที่ถูกต้อง ภายในวันทำการนั้น	100%
					รายงานผล รายเดือน
					รายงานผล รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	หมวด. P8	ชื่อ SLA:	การจดหน่วย พิมพีบล แจงค่าไฟฟ้า		
ผู้ให้บริการ		หมวด.			
SLA ของกระบวนการ:		P8: การจดหน่วย พิมพีบล แจงค่าไฟฟ้า	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด
					วันที่จัดทำ/แก้ไข:
					แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง					
ไฟฟ้า					
ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง					
ใบแจ้งค่าไฟฟ้าที่ถูกต้อง ครบถ้วน					
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย
หมวด. P8 -01	ดำเนินการแก้ไขตามบันทึกของ หมวด. ตามสาเหตุและรายละเอียดที่ผิดพลาด	แจ้งผลการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด	หมวด.	ร้อยละของผลการแก้ไขพร้อมคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ส่งไม่เกินภายในวันทำการถัดไป	100% รายเดือน
หมวด. P8 -02	กรณีผิดพลาดดำเนินการเอง การอ่านหน่วยมิเตอร์ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ (รวมสัมมิเตอร์) พนักงานช่าง กฟภ. เป็นผู้จดหน่วย และนำข้อมูลส่งให้กับ หมวด. ไม่เกิน 15.30 ของวันที่อ่านหน่วย - ดึงข้อมูลลงเครื่อง PTC หรือจดหน่วย - ใบมอบหมายส่วนรับไฟ Demand	ข้อมูลจดหน่วย	หมวด.	ร้อยละของข้อมูลการอ่านหน่วยตามใบอ่านหน่วย ไม่เกิน 16.30 น. ภายในวันอ่านหน่วย	100% รายเดือน
หมวด. P8 -03	ตรวจสอบและแก้ไขข้อมูลหลังจากที่ หมวด. ส่งข้อมูลที่ไม่ถูกต้องมาให้ - PEA มิเตอร์ไม่ตรงกับหน่วยงาน - ไม่พบมิเตอร์หน้างาน - หน่วยส่งต่ำผิดปกติ	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขมิเตอร์ ภายในเวลาที่กำหนด	หมวด.	ร้อยละของส่งเอกสาร รายงานผลการตรวจสอบ มีเตอร์ หลังจกได้รับรายงานจาก หมวด. ภายในวันทำการนั้น	100% รายเดือน
หมวด. P8 - 04	แจ้ง หมวด. เมื่อแก้ไขเสร็จแล้ว เพื่อดำเนินการประมวลผลผลผลิตใหม่	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด	หมวด.	ร้อยละของรายงานผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ที่ถูกต้อง ภายในวันทำการนั้น	100% รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	พมป. P8	ชื่อ SLA:	การลดหน่วย พืชมพิลด์ แสงค่าไฟฟ้า		
ผู้ให้บริการ			พมป.		
SLA ของกองงาน:		P8: การลดหน่วย พืชมพิลด์ แสงค่าไฟฟ้า	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด
					วันที่จัดทำ/แก้ไข:
					แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง					
ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง					
ใบแจ้งค่าไฟฟ้าที่ถูกตัด ครบถ้วน					
ผู้ใช้ไฟ					
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย
พมป. P8 - 01	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ กรณีที่ 1 ติดตั้งใหม่ - แก้ไขเงินประกันให้สัมพันธ์กับขนาดมิเตอร์ - แก้ไขอัตรา - แก้ไขสายการลดหน่วย - แก้ไขชื่อ ที่อยู่ ผู้ใช้ไฟฟ้า - แก้ไขคลาสมิเตอร์ - แก้ไข Operan (กรณี Sub มิเตอร์) กรณีที่ 2 เพิ่มขนาด/ลดขนาด กรณีที่ 3 เปลี่ยนมิเตอร์ชำรุด/ตามวาระ - ตรวจสอบ/แก้ไขหน่วยมิเตอร์คู่เดิมเพื่อ พมป.เตรียมเจ็ลลดหน่วย	ผลสัมฤทธิ์ที่ต้องการ ส่งเอกสารรายงานการผิดปกติของข้อมูลในระบบ ภายในเวลาที่กำหนด	พมค.	ร้อยละของบันทึกพร้อมคำร้องขอใช้ไฟฟ้า โดยระบุสาเหตุและรายละเอียดที่ผิดปกติ	เป้าหมาย 100%
พมป. P8 - 02	กรณีที่ 2 เพิ่มขนาด/ลดขนาด - แก้ไขหน่วยตั้งต้นและหน่วยตัดกลับ (พมค.) กรณีที่ 3 เปลี่ยนมิเตอร์ชำรุด/ตามวาระ - ตรวจสอบ/แก้ไขหน่วยมิเตอร์คู่เดิมเพื่อ พมป.เตรียมเจ็ลลดหน่วย	ส่งเอกสารรายงานการผิดปกติของข้อมูลในระบบ ภายในเวลาที่กำหนด	พมค.	ร้อยละของบันทึกพร้อมคำร้องขอใช้ไฟฟ้า โดยระบุสาเหตุและรายละเอียดที่ผิดปกติ	100%
พมป. P8 - 03	กรณี กฟภ.ดำเนินการเอง การอ่านหน่วยมิเตอร์ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ (รวมสัมมิเตอร์) พนักงานช่าง กฟภ. เป็นผู้จดหน่วย และนำข้อมูลส่งให้ กพป. ไม่เกิน 15.30 ของวันที่อ่านหน่วย - ดึงข้อมูลเครื่อง PTC หรือลดหน่วย - ในอ่านหน่วยสำหรับไฟ Demand	ข้อมูลเพื่อจดหน่วย (รายใหญ่ รวมสัมมิเตอร์) ภายในเวลาที่กำหนด	พมค.	ร้อยละของใบอ่านหน่วยจากระบบพร้อมแผน ที่ ในกรณีผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่รวมสัมมิเตอร์ (กฟภ.ดำเนินการ)	100%
พมป. P8 - 04	กรณีจ้างตัวแทนจดหน่วย กฟภ. โหลดข้อมูลให้กับผู้รับจ้าง (OUT SOURCE) ก่อนนำจดหน่วย 1 วัน	ข้อมูลเพื่อจดหน่วย ภายในเวลาที่กำหนด	ตัวแทน	ร้อยละของใบอ่านหน่วยจากระบบพร้อมแผน ที่ ในกรณีผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่รวมสัมมิเตอร์ (ตัวแทนดำเนินการ)	100%
					รายงานผล รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ผบป. P8	ชื่อ SLA:	การจดหน่วย ทิมพีบีล แสงค่าไฟฟ้า		
ผู้ให้บริการ			ผบป.		
SLA ของกระบวนการ:			ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด
					วันที่จัดทำ /แก้ไข:
ผู้รับบริการปลายทาง					
			ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง		
			ใบแจ้งค่าไฟฟ้าที่ถูกต้อง ครบถ้วน		
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย
ผบป. P8 - 05	จดหน่วย พมการผิดปกติของมิเตอร์ ส่ง ผบต. ตรวจสอบ - PEA มีเตอร์ตรงกับนางาน - ไม่พบมิเตอร์นางาน - หน่วยสูงต่ำผิดปกติ	แจ้งข้อมูลมิเตอร์ผิดปกติ ภายในเวลาที่กำหนด	ผบต.	ร้อยละของเอกสาร รายงานการผิดปกติของมิเตอร์หลังจากได้รับข้อมูลการจดหน่วย	100%
ผบป. P8 - 06	ทำการประมวลผลมิล	แจ้งข้อมูลผิดปกติ (ZBLR017) ภายในเวลาที่กำหนด	ผบค.	ร้อยละของรายงานข้อมูลที่ไม่สามารถประมวลผลมิลได้ (ZBLR017) ไม่เกินวันที่ทำการตัดไปหลังจากประมวลผลมิล	100%
ผบป. P8 - 07	ทำการประมวลผลมิล	แจ้งข้อมูลผิดปกติ (ZBLR017) ภายในเวลาที่กำหนด	ผบค.	ร้อยละของรายงานข้อมูลที่ไม่สามารถประมวลผลมิลได้ (ZBLR017) ไม่เกินวันที่ทำการตัดไปหลังจากประมวลผลมิล	100%
ผบป. P8 - 08	พิมพ์ใบแจ้งค่าไฟฟ้ากรณีผู้ใช้ไฟฟ้า รายใหญ่เพื่อดำเนินการแจ้งหนี้	ใบแจ้งค่าไฟฟ้า	ตัวแทน	ร้อยละของใบแจ้งค่าไฟฟ้า ที่ถูกต้อง	100%

แผนผังภาระงาน
กระบวนการงาน P8: กระบวนการจัดการหน่วย ฟิวส์บีล แล้งค่าไฟฟ้า

ลำดับของการบริการ	ขั้นตอนกระบวนการบริการ	ความผิดพลาด (Failure) ที่อาจเกิดขึ้นได้	ระดับความเสี่ยง Lx C = R	มาตรการควบคุม	ค่าควบคุม	การตรวจติดตาม	การแก้ไข
ผบป. 1	การอ่านหน่วยมิเตอร์ผู้ใช้ไฟ กรณีที่ 2 การอ่านหน่วยมิเตอร์ผู้ใช้ไฟ รายใหญ่ (รวมสัมมิเตอร์) พนักงานช่าง กฟฟ. เป็นผู้จดหน่วยและนำข้อมูลส่งให้กับ ผบป. ไม่เกิน 16.00 น. ของวันที่อ่านหน่วย	เอกสารใบอ่านหน่วยไม่ถูกต้อง ครบถ้วน	3 1x3	ผ.ควบคุม ดูแล กำกับ ผู้ปฏิบัติ	ความถูกต้อง ครบถ้วนของเอกสาร ความรวดเร็วในการจัดส่ง	ผ.ตรวจสอบและติดตามการแก้ไข	การอบรมให้ความรู้
2	รับข้อมูลการอ่านหน่วยมิเตอร์ผู้ใช้ไฟ เพื่อทำการตรวจสอบ - มิเตอร์ผิดปกติ - ไม่สามารถอ่านหน่วยได้ - มิเตอร์ไม่พบ - ให้ pee มิเตอร์ไม่ถูกต้อง - ใช้สายการจดหน่วยไม่ถูกต้อง หากมิเตอร์ไม่พบ	จัดส่งข้อมูลให้ตรวจสอบไม่ครบถ้วน / ล่าช้า	3 1 x3	ผ.ควบคุม ดูแล กำกับ ผู้ปฏิบัติ	ความถูกต้อง ครบถ้วนของเอกสาร ความรวดเร็วในการจัดส่ง	ผ.ตรวจสอบและติดตามการแก้ไข	การอบรมให้ความรู้
ผต. 1	ส่งหลักฐานใบติดตั้ง-ถอดเดินมิเตอร์ (มต3) ที่มีการเปลี่ยนแปลง	มต.3 / รายงานการเคลื่อนไหว ไม่ถูกต้อง จัดส่งล่าช้า	3 1 x3	ผ.ควบคุม ดูแล กำกับ ผู้ปฏิบัติ	ความถูกต้อง ครบถ้วนของเอกสาร ความรวดเร็วในการจัดส่ง	ผ.ตรวจสอบและติดตามการแก้ไข	การอบรมให้ความรู้
2	รับข้อมูลการอ่านหน่วยมิเตอร์ผู้ใช้ไฟ เพื่อทำการตรวจสอบ	เอกสารใบอ่านหน่วยไม่ถูกต้อง ครบถ้วน	3 1x3	ผ.ควบคุม ดูแล กำกับ ผู้ปฏิบัติ	ความถูกต้อง ครบถ้วนของเอกสาร ความรวดเร็วในการจัดส่ง	ผ.ตรวจสอบและติดตามการแก้ไข	การอบรมให้ความรู้
3	รับข้อมูลการอ่านหน่วยมิเตอร์ผู้ใช้ไฟ เพื่อทำการตรวจสอบ - มิเตอร์ผิดปกติ ทำให้ไม่สามารถอ่านหน่วยได้	- ตรวจสอบล่าช้า - รายงานผลการตรวจสอบล่าช้า - ไม่รายงานผล (ข้อมูลสูญหาย)	3 1 x3	ดำเนินการตรวจสอบพื้นที่ และ รายงานผลภายในระยะเวลาที่กำหนด	ความรวดเร็วในการจัดส่ง บันทึกแจ้งให้ตรวจสอบและรายงานผล	ผบป. ติดตามการตรวจสอบ	การอบรมให้ความรู้
ผบค. 1	รับข้อมูลการอ่านหน่วยมิเตอร์ผู้ใช้ไฟ เพื่อทำการตรวจสอบ กรณีที่ 2 ไม่สามารถอ่านหน่วยได้ สาเหตุจากการให้สายการจดหน่วย และหรือให้หมายเลขสายผิด	- ตรวจสอบล่าช้า	2 1 x2	ผ.ควบคุม ดูแล กำกับ ผู้ปฏิบัติ	ความถูกต้องของสายการจดหน่วยและหมายเลขผู้ใช้ไฟ	ผ.ตรวจสอบและติดตามการแก้ไข	การอบรมให้ความรู้

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

P8 กระบวนการจัดการหน่วย พัมป์ปล แสงค่าไฟฟ้า

กระบวนการ:

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวน งานทั้งหมดที่ ให้บริการ ส่งมอบ (A)	จำนวน งาน ทั้งหมดที่ ผู้รับบริการ ได้รับ (B)	ไม่ได้ผล ตามที่ต้องการ (C)	สาเหตุ (D)
ผมป.	1	ผมป. P8 - 01	ผมต.	ส่งเอกสารรายงานการผิดปกติของข้อมูลในระบบ ภายในเวลาที่กำหนด				
ผมป.	2	ผมป. P8 - 02	ผมต.	ส่งเอกสารรายงานการผิดปกติของข้อมูลในระบบ ภายในเวลาที่กำหนด				
ผมป.	3	ผมป. P8 - 03	ผมต.	ข้อมูลเพื่อจดหมาย (รายใหญ่ รามส์ มิตอร์) ภายในเวลาที่กำหนด				
ผมป.	4	ผมป. P8 - 04	ตัวแทน	ข้อมูลเพื่อจดหมาย ภายในเวลาที่กำหนด				
ผมป.	5	ผมป. P8 - 05	ผมต.	แจ้งข้อมูลมิเตอร์ผิดปกติ ภายในเวลาที่กำหนด				
ผมป.	6	ผมป. P8 - 06	ผมค.	แจ้งข้อมูลผิดปกติ (ZBLR017) ภายในเวลาที่กำหนด				
ผมป.	7	ผมป. P8 - 07	ผมต.	แจ้งข้อมูลผิดปกติ (ZBLR017) ภายในเวลาที่กำหนด				
ผมป.	8	ผมป. P8 - 08	ตัวแทน	ใบแจ้งค่าไฟฟ้า				
ผมต.	1	ผมต. P8 - 01	ผมป.	แจ้งผลการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด				
ผมต.	2	ผมต. P8 - 02	ผมป.	ข้อมูลจดหมาย				

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

P8 กระบวนการทางเทคนิคหน่วย ข้อมูล ไฟฟ้า

กระบวนการงาน:

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวนงานทั้งหมดที่ให้บริการส่งมอบ (A)	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ (B)	ไม่ได้ผลตามที่ต้องการ (C)	สาเหตุ (D)
สมต.	3	สมต. P8 - 03	สมป.	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขมีเตอร์ภายในเวลาที่กำหนด				
สมต.	4	สมต. P8 - 04	สมป.	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูลภายในเวลาที่กำหนด				
สมบด.	1	สมบด. P8 - 01	สมป.	แจ้งผลการแก้ไขข้อมูลภายในเวลาที่กำหนด				
สมบด.	2	สมบด. P8 - 02	สมป.	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูลภายในเวลาที่กำหนด				

กระบวนการงานการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน (P9)

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการโอนข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนแปลงหลักทรัพย์ค่าประกัน

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ										เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง	
		ผบค.	ผมด.	ผบป.	ผกส.	ผค./ผค.	ผบป.	ผพห.	ผวต.	อื่นๆ			
1	กระบวนการโอนข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า รับคำร้อง/ตรวจสอบหลักฐานคำร้อง - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน ของผู้โอนและผู้รับโอน												เอกสารข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า
	สร้างข้อมูลคู่ค้า:ของผู้รับโอน(กรณีไม่มีประวัติ)												คำร้องโอนข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า คำร้องขอคืนเงินประกัน
	สร้างคำร้อง ขอโอนเปลี่ยนชื่อเจ้าของ												
	พิมพ์คำร้อง ลงนาม												
	ตรวจสอบรายการวันอำนาจนายเพื่อระบุวัน Move out/Move in												
	ยกเลิกการใช้ไฟ (Move out) ของผู้โอนและผู้รับโอนและรีเซ็ตเงินประกัน(รอคืน) ส่งหน้าตรงรอบ - สร้างคำร้องขอคืนเงินประกัน												
	ลงทะเบียนการใช้ไฟ (Move in) ของผู้รับโอนล่วงหน้า ตรงรอบ Move out+1												
	พิมพ์ใบแจ้งหนี้ (เงินประกันการใช้ไฟฟ้าของผู้รับโอน)												
	ส่งคำร้องและใบแจ้งหนี้ให้ลูกค้าชำระค่าประกันใหม่												
	รับชำระเงินประกันของผู้รับโอน(CAใหม่) - ประทับตราภายในคำร้อง/ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินแล้วพร้อมส่งกลับคำร้องคืน ผบค.												
ตรวจสอบความถูกต้อง-ปิดคำร้องส่งเอกสารคำร้องให้ ผบป.													

หมายเหตุ

การโอนข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า ให้ดำเนินการได้ดังนี้

- ซื้อขายสถานที่ไฟฟ้า หรือกิจการที่ติดตั้งการใช้ไฟฟ้า
 - ผู้ขอใช้ไฟฟ้าเดิมถึงแก่ความตาย
 - อื่น ๆ เช่น การได้มาซึ่งสิทธิ์ตามกฎหมาย (สิทธิ์เหนือพื้นดิน สิทธิอาศัย สิทธิในการตัดฟัน เป็นต้น
 - การโอนข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า จะมีผลต่อเมื่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับชำระหนี้สินที่ค้างทั้งหมด
- รวมทั้ง มีการวางหลักประกันการใช้ไฟฟ้าถูกต้องตามระเบียบ

กระบวนการงาน P9 : กระบวนการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและเปลี่ยนหลักทรัพย์สินเข้าประกัน

ผู้ให้บริการ	ลำดับที่	รหัส SLA	ขั้นตอนหลัก	ผลลัพธ์	ผู้รับบริการ	เป้าหมาย
			กระบวนการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า			
ผบค.	1		รับคำร้อง/ตรวจสอบหลักฐานคำร้อง - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน ของผู้โอนและผู้รับโอน สร้างข้อมูลคดีของผู้รับโอน(กรณีไม่มีประวัติ) สร้างคำร้อง ขอ โอนเปลี่ยนชื่อเจ้าของ พิมพ์คำร้อง ลงนาม ตรวจสอบรายการวันกำหนดหมายเพื่อระบุวัน Move out/Move in ยกเลิกการใช้ไฟ (Move out) ของผู้โอนและรีเสิร์สเงินประกัน(รอดิน) ส่งหน้าตรงรวม - สร้างคำร้องขอคืนเงินประกัน ลงทะเบียนการใช้ไฟ (Move in) ของผู้รับโอนล่วงหน้าตรงรวม Move out+1 พิมพ์ใบแจ้งหนี้ (เงินประกันการใช้ไฟฟ้าของผู้รับโอน) ส่งคำร้องและใบแจ้งหนี้ให้ลูกค้าภาคประชาชนใหม่	คำร้องขอคืนเงินประกัน (ใบกระบวนการงาน P10)	ผบป.	
ผบป.	2	ผบค. P9 - 01 ผบป. P9 - 01	รับชำระเงินประกันของผู้รับโอน(CA ใหม่) - ประทับตราภายในคำร้อง/ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินแล้วพร้อมส่งกลับคำร้องคืน ผบค. - ตรวจสอบความถูกต้อง-มีคำร้องส่งเอกสารคำร้องให้ ผบป.	คำร้องแจ้งใบแจ้งหนี้ คำร้องแจ้งใบเสร็จรับเงิน	ผบป. ผบค.	
ผบค.						

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	หมวด. P9	ชื่อ SLA:	การโอนข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนแปลงหลักทรัพย์ค่าประกัน		
ผู้ให้บริการ		หมวด.			
SLA ของกระบวนการ:		P9: การโอนข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนแปลงหลักทรัพย์ค่าประกัน	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่จัดทำ/แก้ไข:
				วันที่สิ้นสุด	แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง					
ผู้ใช้ไฟ					
ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง					
ใบแจ้งค่าไฟฟ้าที่ถูกต้อง ครบถ้วน					
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย
หมวด. P9 - 01	ส่งคำร้องและใบแจ้งหนี้ให้ลูกค้าชำระค่าประกันใหม่	คำร้องพร้อมใบแจ้งหนี้เงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน	ผมป.	ร้อยละของคำร้องพร้อมใบแจ้งหนี้เงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100% รายงานผล รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	พมป. P9	ชื่อ SLA:	การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนแปลงหลักทรัพย์ด้วยกัน			
ผู้ให้บริการ			พมป.			
SLA ของกระบวนการ:		P9: การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนแปลงหลักทรัพย์ด้วยกัน	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข
						แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง						
ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง						
ผู้ใช้ไฟ						
ใบแจ้งค่าไฟฟ้าที่ถูกต้อง ครบถ้วน						
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
พมป. P9 - 01	รับชำระเงินประกันของผู้รับโอน (CA ใหม่) - ประทับตราภายในค้ำร้อง/ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินแล้วพร้อมส่งกลับค้ำร้องคืน	ค้ำร้องพร้อมใบแจ้งหนี้ที่ระบุเลขที่ใบเสร็จและประทับตราทางโดยระบบวันที่ พร้อมชื่อผู้รับเงิน	พมด.	ร้อยละของค้ำร้องพร้อมใบแจ้งหนี้ที่ระบุเลขที่ใบเสร็จและประทับตราทางโดยระบบวันที่ พร้อมชื่อผู้รับเงิน	100%	รายงานผลรายเดือน

**แผนการเฝ้าระวัง
กระบวนการงานการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและเปลี่ยนหลักทรัพย์สินร่วมกัน**

ลำดับ ของการ บริการ	ขั้นตอนกระบวนการบริการ	ความผิดพลาด (Failure) ที่อาจเกิดขึ้นได้	ระดับ ความเสี่ยง LxC=R	มาตรการควบคุม	ค่าควบคุม	การตรวจติดตาม	การแก้ไข
1	รับคำร้อง/ตรวจสอบหลักฐานคำร้อง	เอกสาร-ข้อมูลผู้ใช้ไฟไม่ถูกต้อง ครบถ้วน	1 1 x1	ผมค. มีการจัดทำตัวอย่างรายละเอียดการโอน เปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟทราบ	เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน	ผมค. ตรวจสอบหลักฐานให้ครบถ้วน	การอบรมให้ความรู้
2	ขออนุมัติเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า	การจัดส่งเอกสารล่าช้า	1 1 x 1	กำกับผู้เกี่ยวข้อง ให้ปฏิบัติด้วยความรวดเร็ว	ใช้ KPI ความคุม	ผมค. ความคุมดูแลให้ เป็นไปตาม KPI	การอบรมให้ความรู้
1	ตรวจสอบหนึ่งค่างกรณีไม่มีหนึ่งค่าง	ข้อมูลการตรวจสอบผู้ใช้ไฟไม่ถูกต้อง	1 1 x 1	กำกับผู้ปฏิบัติ ให้มีความรอบคอบในการตรวจสอบ	ประวัติหนึ่งค่างของผู้ใช้ไฟฟ้าที่ถูกต้อง	ผมป. ตรวจสอบประวัติ หนึ่งค่างของผู้ใช้ไฟฟ้าที่ถูกต้อง	การอบรมให้ความรู้
2	ตรวจสอบหนึ่งค่าง (รับชำระเงินค่าไฟฟ้าค้างชำระ)	การรับชำระเงินผู้ใช้ไฟไม่ถูกต้อง หรือไม่ครบถ้วน	3 1 x 3	กำกับ ผู้ปฏิบัติ ให้มีความรอบคอบในการตรวจสอบ และบันทึกข้อมูลการชำระเงินในถูกต้อง	หลักฐานการชำระเงิน ที่ถูกต้อง	ผม.บป. ตรวจสอบยอด การชำระเงินให้ถูกต้อง ครบถ้วน	การอบรมให้ความรู้
3	รับหลักประกันการไฟฟ้าใหม่ - กรณีเป็นเงินสด ออกใบเสร็จรับเงินในลูกค้า - กรณีไม่ใช่เงินสด บันทึกข้อมูลในระบบเงินประกันการไฟฟ้า	หลักฐานการรับชำระเงินผู้ใช้ไฟไม่ถูกต้อง หรือไม่ครบถ้วน	2 1x2	กำกับ ผู้ปฏิบัติ ให้มีความรอบคอบในการตรวจสอบ เอกสารที่ใช้เป็น หลักประกันการไฟฟ้า และบันทึกข้อมูลการชำระเงินให้ถูกต้อง	หลักฐานเอกสารที่ใช้เป็น หลักประกันการไฟฟ้า ที่ถูกต้อง	ผม.บป. ตรวจสอบ หลักฐานเอกสารที่ใช้ เป็นหลักประกันการ ใช้ไฟฟ้า ให้ถูกต้อง ครบถ้วน	การอบรมให้ความรู้
1	ออก มต.3	การออก มต.3 โอนเปลี่ยนชื่อล่าช้า	3 1x3	กำกับ ผู้ปฏิบัติ ให้มีความรวดเร็วในการ ออก มต. 3	ใช้ KPI ความคุม	ผมค. ความคุมดูแลให้ เป็นไปตาม KPI	การอบรมให้ความรู้

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

P9 กระบวนการงานการโอนข้อมูลไฟฟ้าและเปลี่ยนหลักทรัพย์สินด้วยกัน

กระบวนการงาน:

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้ให้บริการส่งมอบ	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ	ไม่ได้ผลตามที่ต้องการ	สาเหตุ
ผบค.	1	ผบค. P9 - 01	ผบป.	คำร้องพร้อมใบแจ้งหนี้เงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน				
ผบป.	1	ผบป. P9 - 01	ผบค.	คำร้องพร้อมใบแจ้งหนี้ที่ระบุเลขที่ใบเสร็จและประทับตราทางโดยระบบวันที่พร้อมชื่อผู้รับเงิน				

กระบวนการการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (P10)

กระบวนการงาน P10 : กระบวนการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า

ผู้ให้บริการ	ลำดับที่	รหัส SLA	ขั้นตอนหลัก	ผลลัพธ์	ผู้รับบริการ	เป้าหมาย
ผบค.	1	มาจากกระบวนการงาน P9	การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า คืนหลักประกัน			
	2		กรณีที่ 1 เลิกใช้ / โฉมเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า กรณีที่ 2 ขอคืนประกันจากบัญชีรอคืน ตรวจสอบหลักฐาน/รับคำร้อง พร้อมขอเอกสารจาก ผบค. (หน่วยตัด กลับ-ถอนคืน) มาประกอบคำร้อง - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน - พิมพ์คำร้อง ลงนาม - ยกเลิกการใช้ไฟ (Move out) กรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ได้ขอใช้ไฟใหม่ - และติดตามผลการดำเนินการ	เอกสารที่ได้รับจากการอนุมัติ ที่ถูกต้อง ครบถ้วน		
	3	ผบค. P10 - 01	ตรวจสอบหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระ - หากไม่มีหนี้คงค้าง จะดำเนินการในขั้นตอน "บันทึกคืนหลักประกัน ใช้ไฟใช้ไฟฟ้า" - หากมีหนี้คงค้าง จะดำเนินการแจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระหนี้ที่คงค้างก่อน	คำร้องยกเลิกการใช้ไฟฟ้า พร้อมหลักฐานเอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน	ผบค.	
	4		ตรวจสอบหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระ - หากไม่มีหนี้คงค้าง จะดำเนินการในขั้นตอน "บันทึกคืนหลักประกัน ใช้ไฟใช้ไฟฟ้า" - หากมีหนี้คงค้าง จะดำเนินการแจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระหนี้ที่คงค้างก่อน			
	5		ขออนุมัติคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า - กรณีเป็นเงินสด จัดทำใบสำคัญจ่ายในระบบเงินประกันการใช้ไฟ - กรณีไม่ใช่เงินสด บันทึกข้อมูลในระบบเงินประกันการใช้ไฟ จ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า และจัดเก็บ - แจ้งรายการจ่ายเงินให้พนักงานรับ-จ่ายเงินด้วยเช็คหรือโอนเงิน บัญชีธนาคาร			

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	พมด. P10	ชื่อ SLA:	การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า		
ผู้ให้บริการ			พมด.		
SLA ของกระบวนการ:		P10: การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด
					วันที่จัดทำ/แก้ไข:
					แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง					
ผู้ใช้ไฟ					
ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง					
หลักประกันการใช้ไฟฟ้าถูกต้อง					
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้ให้บริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย
พมด. P10 - 01	ตรวจสอบหลักฐาน/รับคำร้อง - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน	คำร้องยกเลิกการใช้ไฟฟ้า พร้อมหลักฐาน เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน	พมด.	ร้อยละของคำร้องขอคืนเงินประกัน พร้อมเอกสารหลักฐานผู้ใช้ไฟฟ้า	100% รายเดือน

**แผนการเฝ้าระวัง
กระบวนการงาน P10: กระบวนการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า**

ลำดับของการบริการ	ขั้นตอนกระบวนการบริการ	Failure อาจเกิดขึ้นได้	ระดับความเสี่ยง	มาตรการควบคุม	ควบคุม	การตรวจติดตาม	การแก้ไข
ผมค.	คืนหลักประกัน						
	เลิกใช้ / โอนเปลี่ยนมือถือลูกค้าเดิม	เอกสาร-ข้อมูลผู้ใช้ไฟไม่ถูกต้อง	2 1x2	กำชับ ผู้ปฏิบัติงาน ให้มีความรอบคอบในการตรวจสอบเอกสารขอคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	หลักฐานเอกสารขอคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ที่ถูกต้อง	ผ.ม.ค.ตรวจสอบหลักฐานเอกสารที่ใช้ขอคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ให้ถูกต้อง ครบถ้วน	การอบรม ให้ความรู้
ผมต.	ขอคืนค่าประกันจากบัญชีรูดคิน (บข.145000)	เอกสาร-ข้อมูลผู้ใช้ไฟไม่ถูกต้อง	2 1x2	กำชับ ผู้ปฏิบัติงาน ให้มีความรอบคอบในการตรวจสอบเอกสารขอคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	หลักฐานเอกสารขอคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ที่ถูกต้อง	ผ.ม.ค.ตรวจสอบหลักฐานเอกสารที่ใช้ขอคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ให้ถูกต้อง ครบถ้วน	การอบรม ให้ความรู้
	คืนหลักประกัน						
ผค.	เลิกใช้ / โอนเปลี่ยนมือถือลูกค้าเดิม						
	คำร้องยกเลิกการใช้ไฟฟ้า	หลักฐานเอกสารคำร้องยกเลิกการใช้ไฟฟ้า ไม่ถูกต้อง ครบถ้วน	2 1x2	กำชับ ผู้ปฏิบัติงาน ให้มีความรอบคอบในการตรวจสอบเอกสารให้ถูกต้อง ครบถ้วน	หลักฐานเอกสารคำร้องยกเลิกการใช้ไฟฟ้า ที่ถูกต้อง	ผ.ม.ค.ตรวจสอบหลักฐานเอกสารคำร้องยกเลิกการใช้ไฟฟ้า ให้ถูกต้อง ครบถ้วน	การอบรม ให้ความรู้
	ออก มต. 3	หน่วยตัดกลับ(ก่อนคืน) ไม่ถูกต้อง	3 1x3	กำชับ ผู้ปฏิบัติงาน ให้มีความรอบคอบในการตรวจสอบหน่วยตัดกลับให้ถูกต้อง ครบถ้วน	การตรวจสอบหน่วยตัดกลับ	ผ.ม.ค.ตรวจสอบให้ถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน	การอบรม ให้ความรู้

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนงาน: P10 กระบวนการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวนงานทั้งหมดที่ให้บริการส่งมอบ (A)	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ (B)	ไม่ได้ผลตามที่ต้องการ (C)	สาเหตุ (D)
ผบค.	1	ผบค. P10 - 01	ผบป.	คำร้องขอคืนเงินประกัน พร้อมเอกสารหลักฐานผู้ใช้ไฟฟ้า				

กระบวนการงานการบำรุงรักษา (P11)

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P11 : กระบวนการบำรุงรักษา

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ					เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผมด.	ผปบ.	ผกส.	ผคส./ผคป.	ผบป.	
1	การบำรุงรักษาระบบจำหน่าย						<p>เปิดงาน ZPM2</p> <p>ใบปะหน้า ZPMF018, ใบเบิก ZPM019</p> <p>ลงเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm), IW32</p>
1.1	ตรวจสอบตามแผนงาน Patrol System ดำเนินการเอง (ระบบจำหน่ายแรงส่ง/แรงต่ำ หม้อแปลง) - เมื่อกฎเกณฑ์						
1.2	- ดำเนินการบำรุงรักษาตามรายการที่ตรวจพบ/มีงานในระบบ ตรวจพบไม่สามารถดำเนินการเองได้ แจ้งแผนกที่เกี่ยวข้อง 1.2.1 มีเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ - ผปบ. แจ้ง ผมด. - ผมด. เมื่อกฎเกณฑ์						<p>บันทึกรายงานการตรวจสอบ Patrol ในเมื่อกฎเกณฑ์</p> <p>รายงานผลการดำเนินงาน ผกค.</p> <p>บันทึก/โทรสารแจ้งเขตและมีการติดตามผลเป็นระยะๆ</p>
2	แผนงานตัดต้นไม้ประจำปี - กฟข. จัดระบบประมาณประจําปีให้ กฟฟ. ในสังกัดตามแผนงานที่ขออนุมัติไว้ - ผปบ. ขออนุมัติ ผกค. ดำเนินการตามแผน						
2.1	ดำเนินการเอง - ขออนุมัติ ผกค. (วงเงินไม่เกิน 5,000.- บาท) เปิดงาน PM						

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P11 : กระบวนการงานการบำรุงรักษา

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ							เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผมด.	ผมต.	ผบบ.	ผกส.	ผดล./ผคณ.	ผบบ.	ผพท.	
	- แจง ผบบ. เพื่อบันทึกงบประมาณ								ทำบันทึกแจ้งให้ ผบบ. ลงบันทึกงบประมาณ
	- ผบบ. ทำใบสั่งงาน								ZPM4, IW31, CRTD
	- ผกก. อนุมัติใบสั่งงาน								ZPM4 , IW32, REL
	- ดำเนินการแล้วเสร็จ พร้อมเคลียร์ค่าใช้จ่ายและปิดงานในระบบ								ZPM4, IW32, TECO, CLSD
2.2	จ้างเหมา (แรงงาน)								
	2.2.1 ขออนุมัติจ้างเหมา, จัดทำใบ PR, เบื้องต้นในระบบ PM (IW31-จ้างเหมา)								ZPM4, IW31, REL, แผนตัดต้นไม, มาตรฐานการตัดต้นไม, ใบเสนอราคา พร้อมรายละเอียดการปฏิบัติงาน
	2.2.2 แจง ผบท. จัดทำใบ PO								อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PM (ZPM4)
	2.2.3 จัดทำสัญญาจ้างหรือใบสั่งจ้าง, แจงผู้รับเหมาดำเนินการ พร้อมเรียกเก็บเงินประกันผลงาน								อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR, ใบ PO, ใบ PM (ZPM4)
	2.2.4 ตรวจจับงานจ้าง								
	- ผู้รับเหมาแจ้งส่งมอบงาน								
	- ผบบ. ตรวจสอบเบื้องต้น (ผู้ควบคุมงาน) พร้อมเสนอ ผกก. แจ้งคณะกรรมการ								
	- ผบบ. แจ้งคณะกรรมการตรวจจับงานจ้าง								
	2.2.5 ผบท. สร้างใบรับของ, ตรวจสอบเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย และตั้งหนี้ AP พร้อมขออนุมัติจ่ายเงินผู้รับจ้าง								บันทึกตรวจรับงาน จากคณะกรรมการตรวจจับงาน
	2.2.6 ผบบ. จ่ายเงินให้ผู้รับจ้าง พร้อมจัดส่งสำเนาการจ้างตัดต้นไมทั้งหมดให้ ผบบ. สรุปปิดงาน								เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P11 : กระบวนการบำรุงรักษา

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ							เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผมด.	ผบม.	ผกส.	ผคณ./ผคณ.	ผบม.	ผวต.	
	2.2.7 ผบม. สรุปปดงานในระบบ PM				ผบม. P11 - 02				สำเนาการจ้างตัดต้นไม้, ZPM4, IW32, TECO, CLSD
3	<p>แผนงานบำรุงรักษาระบบจ่ายแรงส่ง/แรงต่ำ หม้อแปลง (ของ กฟภ.) ประจำปี</p> <p>- กฟข. จัดระบบประมาณประจำปีให้ กฟฟ. ในสังกัดตามแผนงานที่ขออนุมัติไว้</p> <p>- กฟข. กำหนดจำนวนหม้อแปลงและจัดสรรงบประมาณประจำปีให้ กฟฟ. ในสังกัด</p> <p>- สํารวจ วัด โหลด ขออนุมัติ ผจก. ดำเนินการตามแผน</p>								
3.1	<p>ดำเนินการเอง</p> <p>- เก็บข้อมูล</p> <p>- ประกาศดับไฟเพื่อบำรุงรักษาระบบจำหน่าย, หม้อแปลง ล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วันทำการ</p> <p>- ดำเนินการบำรุงรักษาตามแผน/ปดงานในระบบพร้อมบันทึกประวัติหม้อแปลง TFMDX</p>								ZPM4, IW32
3.2	จ้างเหมา (แรงงาน)								ZPMF018, ZPMF019, ลงเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm), TECO, CLSD, สรุปรายงาน มป.4
	3.2.1 ขออนุมัติจ้างเหมา, จัดทำใบ PR, เบ็ดงานในระบบ PM (IW31-จ้างเหมา)								ZPM4, IW31, REL, แผนบำรุงรักษาน้อยแปลง, ใบเสนอราคา พร้อมรายละเอียดการปฏิบัติงาน
	3.2.2 แจง ผมท. จัดทำใบ PO								อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบ PM (ZPM4)
									อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR, ใบ PO, ใบ PM (ZPM4)

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P11 : กระบวนการบำรุงรักษา

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ						เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผมค.	ผมด.	ผมป.	ผกส.	ผคส./ผคป.	ผมป.	
	3.2.3 เบื้องต้น							ZPMF018, ZPMF019
	<ul style="list-style-type: none"> - ประกาศดับไฟเพื่อบำรุงรักษาระบบจำหน่าย, หม้อแปลง ส่วนหน้าอย่างน้อย 3 วันทำการ 3.2.4 จัดทำสัญญาจ้างหรือใบสั่งจ้าง, แจ้งผู้รับเหมาดำเนินการ พร้อมเรียกเก็บเงินประกันผลงาน 3.2.5 ตรวจจับงานจ้าง 							อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR, ใบ PM (ZPM4)
	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้รับเหมาแจ้งส่งมอบงาน - ผบป. ตรวจสอบเบื้องต้น (ผู้ควบคุมงาน) พร้อมเสนอ ผจก. แจ้งคณะกรรมการฯ - ผบป.-แจ้งคณะกรรมการตรวจรับงานจ้าง 							ลงเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm)
	3.2.6 ผบป. สร้างใบรับของ, ตรวจสอบเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย และตั้งหนี้ AP พร้อมอนุมัติจ่ายเงินผู้รับจ้าง							บันทึกตรวจรับงาน จากคณะกรรมการตรวจรับงาน
	3.2.7 ผบป. จ่ายเงินให้ผู้รับจ้าง พร้อมจัดส่งสำเนาการจ้างบำรุงรักษาให้ ผบป. สรุปปิดงาน							เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน
	3.2.8 ผบป. สรุปปิดงานในระบบ PM							TECO, CLSD สรุปรายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง
4	แผนงานบำรุงรักษามีเดียมประจำปี (งบลงทุน)							
	<ul style="list-style-type: none"> - กฟช. จัดสรรงบประมาณประจำปีให้ กฟฟ. ในสังกัดตามแผนงานที่อนุมัติไว้ ขออนุมัติ ผจก. ดำเนินการตามแผน 							
4.1	ดำเนินการเอง (งบลงทุน)							
	<ul style="list-style-type: none"> - เปิดงานใน WBS (CJ20N) - ขออนุมัติ ผจก. เปิดงาน (REL) 							ZPSI002
								ZPSR004

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการบำรุงรักษา

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ							เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง	
		ผมด.	ผมบ.	ผกส.	ผคส./ผคบ.	ผบป.	ผบห.	ผวด.		อื่นๆ
	<ul style="list-style-type: none"> - หลังจากอนุมัติแล้ว ผมด.ส่งใบประมาณการค่าใช้จ่ายหน่วยงานให้ ผบป. เพื่อเตรียมบันทึกงบประมาณ - เบิกอุปกรณ์ - จ่ายอุปกรณ์ - ดำเนินการบำรุงรักษาตามแผนที่ประมาณการไว้, - ดำเนินการแล้วเสร็จ เบิกค่าใช้จ่าย มีดวงงานทางด้านเทคนิค - ส่ง ผบป. มีดวงงานทางด้านบัญชี (F2) และขึ้นบัญชีทรัพย์สิน (F4) 								ZPSR005 และเมื่อบันทึกงบประมาณแล้ว ผบป. แจ้งผลการบันทึกงบประมาณ กลับมาที่ ผมด.	
4.2	<ul style="list-style-type: none"> แจ้งเหมา (แรงงาน) เปิดงานใน WBS (CJ20N) - ขออนุมัติ ผก. เบื้องาน (REL) - หลังจากอนุมัติแล้ว ผมด.ส่งใบประมาณการค่าใช้จ่ายหน่วยงานให้ ผบป. เพื่อบันทึกงบประมาณ 								ZPSI002 ZPSR004	
	<ul style="list-style-type: none"> 4.2.2 ขออนุมัติจ้างเหมา, จัดทำสัญญาจ้าง, จัดทำใบ PR 4.2.3 แจ้ง ผบห. จัดทำใบ PO 4.2.4 เบิกอุปกรณ์ 									ZPSR005 และเมื่อบันทึกงบประมาณแล้ว ผบป. แจ้งผลการบันทึกงบประมาณ กลับมาที่ ผมด.
										อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR ใบ PO ZPSF009 (ใบจอง)

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P11 : กระบวนการบำรุงรักษา

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ							เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง	
		ผบค.	ผมด.	ผบป.	ผกส.	ผคส./ผคบ.	ผบป.	ผพห.		ผวด.
4.2.5	ดำเนินการบำรุงรักษาตามแผนที่ประมาณการไว้									ผู้ควบคุมงานลงเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm) CN25, KB31N
4.2.6	ตรวจรับงานจ้าง - ผู้รับเหมาแจ้งส่งมอบงาน									
4.2.7	ตรวจสอบเบื้องต้น (ผู้ควบคุมงานจ้าง) พร้อมตัดรา และเสนอ ผจก. แจ้งคณะกรรมการฯ									ผู้ควบคุมงาน ลงเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm)
4.2.7	ตรวจสอบเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย และ ดั้งหน้า AP พร้อมขออนุมัติจ่ายเงินผู้รับจ้าง									บันทึกตรวจรับงาน จากคณะกรรมการตรวจรับงาน
4.2.8	จ่ายเงินให้ผู้รับจ้าง									เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติ จ่ายเงิน
4.2.9	ผมด. ปิดแฟมงาน TECO									ส่งปิด กส.3 (ZPSR018) พร้อมใบ สร้างอุปกรณ์หลัก , สำเนาใบสำคัญ จ่าย
4.2.10	ผบป. มีงานทางด้านบัญชี (F2), CLSD และ ชี้นับบัญชีทรัพย์สิน (F4),									แฟมงานกส.3 (ZPSR018) พร้อม ใบสร้างอุปกรณ์หลัก

*เป็นงานย่อย ปรับปรุงมีเตอร์ ในระบบ PM
- ผมด. ตรวจพบ ดำเนินการเอง
- พนักงานจดหน่วย

กระบวนการงาน P11: กระบวนการบำรุงรักษา

ผู้ให้บริการ	ลำดับที่	รหัส SLA	การบำรุงรักษา	ขั้นตอนหลัก	ผลลัพธ์	ผู้รับบริการ	เป้าหมาย
	1		ตรวจสอบตามแผนงาน Patrol System				
ฟปบ.	1.1	ฟปบ. P11 - 01	ดำเนินการเอง (ระบบจำหน่ายแรงสูง/แรงต่ำ หม้อแปลง) เป็นงานในระบบ ZPM2 - เมื่อกฎเกณฑ์				
ผดล./ผดบ.		ผดล./ผดบ. P11 - 01	- จ่ายอุปกรณ์		ใบปะหน้า ZPMF018, ใบเมื่อกฎเกณฑ์ ZPM019 ภายในเวลาที่กำหนด	ผดล./ผดบ.	
	1.2		- ดำเนินการบำรุงรักษาตามรายการที่ตรวจพบ/ปฏิบัติงานในระบบ ตรวจพบไม่สามารถดำเนินการเองได้ แจ้งแผนกที่เกี่ยวข้อง				
ฟปบ.		ฟปบ. P11 - 02	1.2.1 รีตอร์และอุปกรณ์ประกอบ				
			- แจ้งรายการที่ตรวจพบ				
ผดบ.		ผดบ. P11 - 01	- เมื่อกฎเกณฑ์ (Drop Out / อุปกรณ์ป้องกัน)				
ผดล./ผดบ.		ผดล./ผดบ. P11 - 02	- จ่ายอุปกรณ์				
			- ดำเนินการบำรุงรักษาตามรายการที่ตรวจพบ/ปฏิบัติงานในระบบ				
ฟปบ.		ฟปบ. P11 - 03	1.2.2 ระบบสายส่ง/อุปกรณ์ป้องกัน-ตัดตอนในระบบจำหน่าย				
	2		แผนงานตัดต้นไม้ประจำปี				
			- กพข. จัดสรรงบประมาณประจำปีให้ กพฟ. ในสังกัด ตามแผนงานที่ขออนุมัติไว้				
	2.1		- ฟปบ. ขออนุมัติ ผงก. ดำเนินการตามแผน				
			ดำเนินการเอง				
ฟปบ.			- ขออนุมัติ ผงก. (วงเงินไม่เกิน 5,000.- บาท) เป็นงาน PM				
		ฟปบ. P11 - 04	- แจ้ง ฟปบ. เพื่อบันทึกประมาณ				
ฟปบ.		ฟปบ. P11 - 01	- แจ้งผลการตั้งงบประมาณ				
ฟปบ.			- ขออนุมัติใบสั่งงาน				
			- ดำเนินการแล้วเสร็จ พร้อมเคลียร์ค่าใช้จ่ายและมีจัดงานในระบบ				
	2.2		จ้างเหมา (แรงงาน)				
ฟปบ.			2.2.1 ขออนุมัติจ้างเหมา, จัดทำสัญญาจ้าง, จัดทำใบ PR, เปิดงานในระบบ PM (IW31-จ้างเหมา)		ZPM4, IW31, REL		
		ฟปบ. P11 - 05	2.2.2 แจ้ง ผบพ. จัดทำใบ PO				
ผดบ.		ผดบ. P11 - 01	ใบ PO				
ฟปบ.			2.2.3 แจ้งผู้รับเหมาดำเนินการ				
			2.2.4 ตรวจรับงานจ้าง				
			- ผู้รับเหมาแจ้งผลการดำเนินงาน				
			- ฟปบ. ตรวจสอบเบื้องต้น (ผู้ควบคุมงาน) พร้อมเสนอ ผงก. แจ้งคณะกรรมการฯ				
			- ฟปบ.- แจ้งคณะกรรมการตรวจรับงานจ้าง				

กระบวนการงาน P11: กระบวนการบำรุงรักษา

ผู้ให้บริการ	ลำดับที่	รหัส SLA	ขั้นตอนหลัก	ผลลัพธ์	ผู้ให้บริการ	เป้าหมาย
ผ.บ.บ.		ผ.บ.บ. P11 - 06	2.2.5 ผ.บ.บ. ตรวจสอบเอกสาร ใบสำคัญจ่าย และตั้งหนี้ AP พร้อมขออนุมัติจ่ายเงินผู้รับจ้าง	เอกสารที่ต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สำคัญจ่าย, ใบ PO, ใบส่งมอบงานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของกรมการตรวจรับจ้าง)	ผ.บ.บ.	
ผ.บ.บ.		ผ.บ.บ. P11 - 02	2.2.6 ผ.บ.บ. จ่ายเงินให้ผู้รับจ้าง พร้อมจัดส่งสำเนาการจ้างตัดต้นไม่ทิ้งหมดให้ ผ.บ.บ.สรุปปีงบประมาณ	เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน, ตั้งหนี้ AP ภายในเวลาที่กำหนด	ผ.บ.บ.	
ผ.บ.บ.		ผ.บ.บ. P11 - 02	2.2.7 ผ.บ.บ. สรุปปีงบประมาณ ในระบบ PM	รายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง	ผ.บ.บ.	
ผ.บ.บ.	3		แผนงานบำรุงรักษาระบบจำหน่ายแรงสูง/แรงต่ำ หม้อแปลง (ของ กฟผ.) ประจำปี			
ผ.บ.บ.	3.1		- กฟผ. จัดสรรงบประมาณประจำปีให้ กฟผ. ในสังกัด ตามแผนงานที่ขออนุมัติไว้ - ผ.บ.บ. ขออนุมัติ ผ.ล.ก. ดำเนินงานตามแผน ดำเนินการเอง			
ผ.บ.บ.		ผ.บ.บ. P11 - 07	- เบิกอุปกรณ์ (ถ้ามีการเบิก)	ใบปะหน้า ZPMF018, ใบเบิกอุปกรณ์ ZPM019 ภายในเวลาที่กำหนด	ผ.ล.ล./ผ.ค.บ.	
ผ.ล.ล./ผ.ค.บ.		ผ.ล.ล./ผ.ค.บ. P11 - 03	- ดำเนินการบำรุงรักษาตามรายการที่ตรวจพบ/ปีงบประมาณ ในระบบ จ้างเหมา (แรงงาน)	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ ภายในเวลาที่กำหนด	ผ.บ.บ.	
ผ.บ.บ.		3.2	3.2.1 ขออนุมัติจ้างเหมา, จัดทำสัญญาจ้าง, จัดทำใบ PR เบื้องต้นในระบบ PM (IW31-จ้างเหมา)	ZPM4, IW31, REL		
ผ.บ.บ.		ผ.บ.บ. P11 - 08	3.2.2 แจง ผ.บ.บ. จัดทำใบ PO	เอกสารที่ต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สำคัญจ่าย, ใบ PR, MESA, ZPM4) ที่มีการอนุมัติในระบบแล้ว	ผ.บ.บ.	
ผ.บ.บ.		ผ.บ.บ. P11 - 03	ใบ PO	ใบ PO ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	ผ.บ.บ.	
ผ.บ.บ.		ผ.บ.บ. P11 - 09	3.2.3 เบิกอุปกรณ์	ใบปะหน้า ZPMF018, ใบเบิกอุปกรณ์ ZPM019 ภายในเวลาที่กำหนด	ผ.ล.ล./ผ.ค.บ.	
ผ.ล.ล./ผ.ค.บ.		ผ.ล.ล./ผ.ค.บ. P11 - 04	- จ่ายอุปกรณ์	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ ภายในเวลาที่กำหนด	ผ.บ.บ.	
ผ.บ.บ.		3.2.4 แจงผู้รับเหมาดำเนินการ				
ผ.บ.บ.		3.2.5 ตรวจรับงานจ้าง				
ผ.บ.บ.			- ผู้รับเหมาแจ้งผลการดำเนินงาน			
ผ.บ.บ.			- ผ.บ.บ. ตรวจสอบเบื้องต้น (ผู้ควบคุมงาน) พร้อมเสนอ ผ.ล.ก. แจงคณะกรรมการ			
ผ.บ.บ.			- ผ.บ.บ. - แจ้งคณะกรรมการตรวจรับจ้าง			
ผ.บ.บ.		ผ.บ.บ. P11 - 10	3.2.6 ผ.บ.บ. ตรวจสอบเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย และตั้งหนี้ AP พร้อมขออนุมัติจ่ายเงินผู้รับจ้าง	เอกสารที่ต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สำคัญจ่าย, ใบ PO, ใบส่งมอบงานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของกรมการตรวจรับจ้าง)	ผ.บ.บ.	
ผ.บ.บ.		ผ.บ.บ. P11 - 04	3.2.7 ผ.บ.บ. จ่ายเงินให้ผู้รับจ้าง พร้อมจัดส่งสำเนาการจ้างตัดต้นไม่ทิ้งหมดให้ ผ.บ.บ.สรุปปีงบประมาณ	เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน, ตั้งหนี้ AP ภายในเวลาที่กำหนด	ผ.บ.บ.	
ผ.บ.บ.		ผ.บ.บ. P11 - 03	3.2.8 ผ.บ.บ. สรุปปีงบประมาณ ในระบบ PM	รายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง	ผ.บ.บ.	
ผ.บ.บ.						
ผ.บ.บ.	4		แผนงานบำรุงรักษาปีเตอร์ประจำปี (งบลงทุน)			
ผ.บ.บ.			- กฟผ. จัดสรรงบประมาณประจำปีให้ กฟผ. ในสังกัด ตามแผนงานที่ขออนุมัติไว้			
ผ.บ.บ.			- ผ.บ.บ. ขออนุมัติ ผ.ล.ก. ดำเนินงานตามแผน			
ผ.บ.บ.			ดำเนินการเอง (งบลงทุน)			
ผ.บ.บ.	4.1		- ปีงบประมาณ ใน WBS (CJ20N) พร้อมเปลี่ยนแปลงสถานะจาก A0 เป็น A1	ZPS1002		

กระบวนการงาน P11: กระบวนการบำรุงรักษา

ผู้ให้บริการ	ลำดับที่	รหัส SLA	ขั้นตอนหลัก	ผลลัพธ์	ผู้รับบริการ	เป้าหมาย
			- ขออนุมัติ ผลก. เบื้องต้น (REL) - หลังจากอนุมัติแล้ว หมด.ส่งใบประมาณการค่าใช้จ่ายงานให้ หมด. เพื่อตั้งงบประมาณ - แจ้งผลการตั้งงบประมาณ	ZPSR004 อนุมัติงานบำรุงรักษามีเตอร์ (ดำเนินการเอง)		
หมด.	P11 - 02	หมด. P11 - 02			หมด.	
หมด.	P11 - 04	หมด. P11 - 04	- เบิกอุปกรณ์		หมด.	
หมด./ผดบ.	P11 - 03	หมด. P11 - 03	- จ่ายอุปกรณ์		ผดล./ผดบ.	
หมด.		ผดล./ผดบ. P11 - 05	- ดำเนินการบำรุงรักษาตามแผนที่ประมาณการไว้, ผู้ควบคุมงาน ลงเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm) - ดำเนินการแล้วเสร็จ เบิกค่าใช้จ่าย มีเงินทางด้านเทคนิค - ส่ง หมด. มีเงินทางด้านบัญชี (F2) และชี้แจงบัญชีทรัพย์สิน (F4) แจ้งเหมา (แรงงาน)	ใบปะหน้า ZPMF018, ใบเบิกอุปกรณ์ ZPM019 ภายในเวลาที่กำหนด ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ ภายในเวลาที่กำหนด		
หมด.		4.2	4.2.1- เบื้องต้นใน WBS (CJ20N) พร้อมแจ้ง หมด.เปลี่ยนแปลงสถานะ จาก A0 เป็น A1 - ขออนุมัติ ผลก. เบื้องต้น (REL) - หลังจากอนุมัติแล้ว หมด.ส่งใบประมาณการค่าใช้จ่าย งานให้ หมด. เพื่อตั้งงบประมาณ - แจ้งผลการตั้งงบประมาณ	CN25, KB31N, TECO ในระบบ กส.3 (ZPSR018) พร้อมใบสร้างอุปกรณ์หลัก (ADS) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	หมด.	
หมด.	P11 - 05	หมด. P11 - 05	4.2.2 ขออนุมัติจ้างเหมา, จัดทำสัญญาจ้าง, จัดทำใบ PR, ปฏิบัติงานในระบบ PS	ZPM4, IW31, REL อนุมัติงาน, ใบประมาณการค่าใช้จ่าย หน่วยงาน	หมด.	
หมด.	P11 - 06	หมด. P11 - 06	4.2.3 แจ้ง หมด. จัดทำใบ PO		หมด.	
หมด.	P11 - 05	ผดบ. P11 - 05	ใบ PO		หมด.	
หมด.	P11 - 07	หมด. P11 - 07	4.2.4 เบิกอุปกรณ์ (ถ้ามี)		ผดล./ผดบ.	
ผดล./ผดบ.	P11 - 06	ผดล./ผดบ. P11 - 06	4.2.5 ดำเนินการบำรุงรักษาตามแผนที่ประมาณการไว้, ผู้ควบคุมงานลงเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm)		หมด.	
หมด.			4.2.6 ตรวจสอบจ้าง - ผู้รับเหมาแจ้งผลการดำเนินงาน - หมด. ตรวจสอบเบื้องต้น (ผู้ควบคุมงาน) พร้อมติดรา - หมด. แจ้งคณะกรรมการตรวจสอบเพื่อเบิกจ่ายเงิน			
หมด.	P11 - 08	หมด. P11 - 08	4.2.7 หมด. ตรวจสอบเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย และตั้งหนี้ AP พร้อมขออนุมัติจ่ายเงินผู้รับจ้าง	เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญา จ้าง, ใบ PO, ใบส่งมอบงานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจ รับของกรรมการตรวจรับงานจ้าง) ภายในเวลาที่ กำหนด	หมด.	
หมด.	P11 - 06	ผดบ. P11 - 06	4.2.8 หมด. จ่ายเงินให้ผู้รับจ้าง พร้อมจัดตั้งส่วนงานการจ้างบำรุงรักษามีเตอร์ทั้งหมด ให้ หมด. สรุปปิดงาน	เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน, ตั้งหนี้ AP ภายในเวลาที่กำหนด	หมด.	
หมด.	P11 - 06	หมด. P11 - 06	4.2.9 หมด. ปิดงาน TECO	รายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง	หมด.	
หมด.	P11 - 09	หมด. P11 - 09	4.2.10 หมด. ปิดงานด้านบัญชี F2, ชี้แจงบัญชีทรัพย์สิน F4	แฟ้มงาน กส.3 (ZPSR018) พร้อมใบสร้างอุปกรณ์ หลัก (ADS) ภายในเวลาที่กำหนด	หมด.	

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	หมวด SLA:	การบำรุงรักษา	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข	แก้ไขครั้งที่:
ผู้ให้บริการ	ผู้รับบริการ	ผลัด.					
SLA ของกระบวนการ:	P11: การบำรุงรักษา						
ความต้องการการของฝ่ายบริการปลายทาง							
ผู้รับบริการปลายทาง							
ผมต., ผคล./ผค., ผมท.							
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล	
ผมต. P11 - 01	- เช็กอุปกรณ์	ใบปะหน้า ZPMF018, ใบเบิกอุปกรณ์ ZPM019 ภายในเวลาที่กำหนด	ผคล./ผค.	ร้อยละของใบเบิกอุปกรณ์ ZPSF009 ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายงานผลรายเดือน	
	1. แผนงานบำรุงรักษามีเดือร์ประจำปี						
	1.1 กรณีดำเนินการเอง (งบลงทุน)						
ผมต. P11 - 02	1.1.1 ส่งใบประมาณการค่าใช้จ่ายพนักงานให้ ผมป. เพื่อบันทึกงบประมาณ	อนุมัติงานบำรุงรักษามีเดือร์ (ดำเนินการเอง)	ผมป.	ร้อยละของเอกสาร (ZPSR005) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายงานผลรายเดือน	
ผมต. P11 - 03	- เบิกอุปกรณ์	ใบปะหน้า ZPMF018, ใบเบิกอุปกรณ์ ZPM019 ภายในเวลาที่กำหนด	ผคล./ผค.	ร้อยละของใบเบิกอุปกรณ์ ZPSF009 ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายงานผลรายเดือน	
ผมต. P11 - 04	1.1.2 ส่ง ผมป. ปีงบประมาณด้านบัญชี (F2) และยื่นบัญชีทรัพย์สิน (F4)	กส.3 (ZPSR018) พร้อมใบสร้างอุปกรณ์หลัก (ADS) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	ผมป.	ร้อยละของ กส.3 (ZPSR018) พร้อมใบสร้างอุปกรณ์หลัก (ADS) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายงานผลรายเดือน	
	1.2 กรณีจ้างเหมา						
ผมต. P11 - 05	1.2.1 ส่งใบประมาณการค่าใช้จ่ายพนักงานให้ ผมป. เพื่อบันทึกงบประมาณ	อนุมัติงาน, ใบประมาณการค่าใช้จ่ายพนักงาน	ผมป.	ร้อยละของเอกสาร (ZPSR005) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายงานผลรายเดือน	
ผมต. P11 - 06	1.2.2 ส่ง ผมท. จัดทำใบ PO	เอกสารที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR) ภายในเวลาที่กำหนด	ผมท.	ร้อยละของเอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR)	100%	รายงานผลรายเดือน	
ผมต. P11 - 07	- เบิกอุปกรณ์ (ถ้ามี)	ใบปะหน้า ZPSF009, ใบเบิกอุปกรณ์ ZPM019 ภายในเวลาที่กำหนด	ผคล./ผค.	ร้อยละของใบเบิกอุปกรณ์ ZPSF009 ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายงานผลรายเดือน	
ผมต. P11 - 08	1.2.3 ส่ง ผมท. ตรวจจับเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย และตั้งหนี้ AP พร้อมขออนุมัติจ่ายเงินผู้รับจ้าง	เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบส่งมอบงานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของกรรมการตรวจรับงานจ้าง) ภายในเวลาที่กำหนด	ผมท.	ร้อยละของเอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบส่งมอบงานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของกรรมการตรวจรับงานจ้าง)	100%	รายงานผลรายเดือน	
ผมต. P11 - 09	ผมต. มีแต่ทีมงาน TECO	ทีมงาน กส.3 (ZPSR018) พร้อมใบสร้างอุปกรณ์หลัก (ADS) ภายในเวลาที่กำหนด	ผมป.	ร้อยละทีมงานกส.3 (ZPSR018) พร้อมใบสร้างอุปกรณ์หลัก(ADS)	100%	รายงานผลรายเดือน	

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ฉบับ. P11	ชื่อ SLA:	การบำรุงรักษา				
ผู้ให้บริการ		ฉบับ.	ฉบับ.				
SLA ของกระบวนการ:		P11: การบำรุงรักษา		วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:
				ระยะเวลา			
ผู้รับบริการปลายทาง							
ความต้องการการของผู้รับบริการปลายทาง							
ผดล./ผดบ., ผมด., ผมป., ผมท., กพช.							
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล	
	1. ตรวจสอบตามแผนงาน Patrol System						
	1.1 ดำเนินการเอง						
ฉบับ. P11 - 01	1.1.1 เบิกอุปกรณ์	ใบปะหน้า ZPMF018, ใบเบิกอุปกรณ์ ZPM019 ภายในเวลาที่กำหนด	ผดล./ผดบ.	ร้อยละของใบเบิกอุปกรณ์ ZPMF019 ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน	
	1.2 ตรวจพบไม่สามารถดำเนินการเองได้ แจ้งแผนกที่เกี่ยวข้อง						
ฉบับ. P11 - 02	1.2.1 มิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ	บันทึกรายงานการตรวจสอบ Patrol ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	ผมด.	ร้อยละของบันทึกรายงานการตรวจสอบ Patrol Meter ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน	
ฉบับ. P11 - 03	1.2.2 ระบบสายส่ง/อุปกรณ์ป้องกัน-ตัดตอนในระบบจำหน่าย	บันทึก/โทรสารแจ้ง ผบด. ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	ผบด.	ร้อยละของบันทึกแจ้ง กพช. ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน	
	2. แผนงานตัดต้นไม้ประจำปี						
	2.1 กรณีดำเนินการเอง						
ฉบับ. P11 - 04	2.1.1 แจ้ง ผบป.เพื่อตั้งงบประมาณ	อนุมัติงานตัดต้นไม้ (ดำเนินการเอง)	ผบป.	ร้อยละของบันทึกการขอตั้งงบประมาณที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน	
	2.2 กรณีจ้างเหมา						
ฉบับ. P11 - 05	2.2.1 แจ้ง ผมท. จัดทำใบ PO	เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR, ME5A, ZPM4) ที่มีการอนุมัติในระบบแล้ว	ผมท.	ร้อยละของเอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR, ZPM4) ที่มีการอนุมัติในระบบแล้ว	100%	รายเดือน	
ฉบับ. P11 - 06	2.2.2 ส่ง ผมท. ตรวจสอบเอกสาร, ใบสัทธิยกย และตั้งหนี้ AP พร้อมขออนุมัติจ่ายเงินผู้รับจ้าง	เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบส่งมอบงานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของกรมการตรวจรับงานจ้าง)	ผมท.	ร้อยละของเอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบส่งมอบงานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของกรมการตรวจรับงานจ้าง)	100%	รายเดือน	

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ผบม. P11	ชื่อ SLA:	การบำรุงรักษา		
ผู้ให้บริการ			ผบม.		
SLA ของกระบวนการ:		P11: การบำรุงรักษา	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด
					แก้ไขครั้งที่:
ความต้องการการของผู้รับบริการปลายทาง					
ผค./ผคบ., ผมต., ผบป., ผมท., กฟช.					
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย
	3. แผนงานบำรุงรักษาระบบ จากนายแรงสูง/แรงต่ำ หม้อแปลง				
	3.1 ดำเนินการเอง				
ผบม. P11 - 07	3.1 เบิกอุปกรณ์ (ถ้ามี)	ใบปะหน้า ZPMF018, ใบเบิกอุปกรณ์ ZPM019 ภายในเวลาที่กำหนด	ผค./ผคบ.	ร้อยละของใบเบิกอุปกรณ์ ZPMF019 ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100% รายเดือน
	3.2 จ้างเหมา				
ผบม. P11 - 08	3.2.1 แจง ผมท. จัดทำใบ PO	เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR, ME5A, ZPM4) ที่มีการอนุมัติในระบบแล้ว	ผมท.	ร้อยละของเอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR, ZPM4,) ที่มีการอนุมัติในระบบแล้ว	100% รายเดือน
ผบม. P11 - 09	- เบิกอุปกรณ์ (ถ้ามี)	ใบปะหน้า ZPMF018, ใบเบิกอุปกรณ์ ZPM019 ภายในเวลาที่กำหนด	ผค./ผคบ.	ร้อยละของใบเบิกอุปกรณ์ ZPMF019 ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100% รายเดือน
ผบม. P11 - 10	3.2.2 ส่ง ผมท. ตรวจสอบเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย และตั้งหนี้ AP พร้อมขออนุมัติจ่ายเงินผู้รับจ้าง	เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบส่งมอบงานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของกรรมกรรรมการตรวจรับงานจ้าง)	ผมท.	ร้อยละของเอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบส่งมอบงานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของกรรมกรรรมการตรวจรับงานจ้าง)	100% รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ผดล./ผดบ. P11	ชื่อ SLA:	การบำรุงรักษา			
ผู้ให้บริการ			ผดล./ผดบ.			
SLA ของกระบวนการ:		P11: การบำรุงรักษา	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	
					วันที่จัดทำ/แก้ไข:	
					แก้ไขครั้งที่:	
ผู้รับบริการปลายทาง						
ผดบ., ผดต.						
ผู้รับบริการปลายทาง						
ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ที่ถูกส่งคืน						
ผดล./ผดบ. P11						
ผู้รับบริการปลายทาง						
ผดบ., ผดต.						
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
	1. ตรวจสอบตามแผนงาน Patrol System					
ผดล./ผดบ. P11 - 01	1.1 จ่ายอุปกรณ์ (กรณี ผดบ. ดำเนินการเอง)	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ ภายในเวลาที่กำหนด	ผดบ.	ร้อยละของใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ที่ถูกส่งคืน	100%	รายเดือน
ผดล./ผดบ. P11 - 02	1.2 จ่ายอุปกรณ์ (กรณี ผดบ. ไม่สามารถดำเนินการเองได้)	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ ภายในเวลาที่กำหนด	ผดต.	ร้อยละของใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ที่ถูกส่งคืน	100%	รายเดือน
	2. แผนงานบำรุงรักษาระบบจำหน่ายแรงสูง/แรงต่ำ, หม้อแปลง (ของ กฟภ.) ประจำปี					
ผดล./ผดบ. P11 - 03	2.1 ดำเนินการเอง เบิกจ่ายอุปกรณ์ - (ถ้ามี)	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ ภายในเวลาที่กำหนด	ผดบ.	ร้อยละของใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ที่ถูกส่งคืน	100%	รายเดือน
ผดล./ผดบ. P11 - 04	2.2 จ้างเหมา เบิกจ่ายอุปกรณ์ - (ถ้ามี)	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ ภายในเวลาที่กำหนด	ผดบ.	ร้อยละของใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ที่ถูกส่งคืน	100%	รายเดือน
	3. แผนงานบำรุงรักษามีเตอร์ประจำปี					
ผดล./ผดบ. P11 - 05	3.1 ดำเนินการเอง เบิกจ่ายอุปกรณ์ - (ถ้ามี)	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ ภายในเวลาที่กำหนด	ผดต.	ร้อยละของใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ที่ถูกส่งคืน	100%	รายเดือน
ผดล./ผดบ. P11 - 06	3.2 จ้างเหมา เบิกจ่ายอุปกรณ์ - (ถ้ามี)	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ ภายในเวลาที่กำหนด	ผดต.	ร้อยละของใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ที่ถูกส่งคืน	100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ฉบับ. P11	ชื่อ SLA:	การบำรุงรักษา			
ผู้ให้บริการ			ฉบับ.			
SLA ของกระบวนการ:		P11: การบำรุงรักษา		วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	แก้ไขครั้งที่:
			ระยะเวลา			
ผู้รับบริการปลายทาง						
ฉบับ., ผมต.						
รายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง						
ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง						
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
ฉบับ. P11 - 01	1. แผนงานติดตั้งในปี (กรณีดำเนินการเอง) - ดำเนินการลงบบประมาณ และแจ้งผลให้ ผบป. ทราบ (กรณีจ้างเหมา) - ใบสรุปการจ่ายเงินจ้างเหมาติดตั้งในปี	การแจ้งผลการบันทึกงบประมาณภายในเวลาที่กำหนด	ผบป.	ร้อยละของการแจ้งผลการบันทึกงบประมาณ	100%	รายเดือน
ฉบับ. P11 - 02	2. แผนงานบำรุงรักษาระบบ สำหรับจ่ายแรงสูง/แรงต่ำ, หม้อแปลง (ของ กฟภ.) ประจำปี - ใบสรุปการจ่ายเงินจ้างเหมาบำรุงรักษาระบบจ่ายแรงสูง/แรงต่ำ หม้อแปลง (ของ กฟภ.)	รายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง	ผบป.	ร้อยละของการแจ้งผลการบันทึกงบประมาณ	100%	รายเดือน
ฉบับ. P11 - 03	3. แผนงานบำรุงรักษามีเตอร์ประจำปี (กรณีดำเนินการเอง-งบลงทุน) - ดำเนินการบันทึกงบประมาณและแจ้งผลให้ ผมต. ทราบ (กรณีจ้างเหมา-งบลงทุน) - ดำเนินการบันทึกงบประมาณและแจ้งผลให้ ผมต. ทราบ	รายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง	ผบป.	ร้อยละของการแจ้งผลการบันทึกงบประมาณ	100%	รายเดือน
ฉบับ. P11 - 04	3. แผนงานบำรุงรักษามีเตอร์ประจำปี (กรณีจ้างเหมา-งบลงทุน) - ดำเนินการบันทึกงบประมาณและแจ้งผลให้ ผมต. ทราบ	รายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง	ผมต.	ร้อยละของการแจ้งผลการบันทึกงบประมาณ	100%	รายเดือน
ฉบับ. P11 - 05	- ดำเนินการบันทึกงบประมาณและแจ้งผลให้ ผมต. ทราบ	รายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง	ผมต.	ร้อยละของการแจ้งผลการบันทึกงบประมาณ	100%	รายเดือน
ฉบับ. P11 - 06	- ใบสรุปการจ่ายเงินจ้างเหมาบำรุงรักษามีเตอร์	รายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง	ผมต.	ร้อยละของการแจ้งผลการบันทึกงบประมาณ	100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ผบท. P11	ชื่อ SLA:	การบำรุงรักษา			
ผู้ให้บริการ		หมวด:				
SLA ของกระบวนการ:		P11: การบำรุงรักษา	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	
					วันที่จัดทำ/แก้ไข:	
					แก้ไขครั้งที่:	
ผู้รับบริการปลายทาง						
ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง						
ผบป., ผบป., ผบด.						
ใบ PO ที่ถูกต้อง ครบถ้วน						
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
	1. แผนงานติดตั้งไม่ประจำปี (กรณีจ้างเหมา)					
ผบท. P11 - 01	1.1 จัดทำเอกสาร PO	ใบ PO ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	ผบป.	ร้อยละของใบ PO ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน
ผบท. P11 - 02	1.2 เบิกจ่ายเงินค่าจ้าง	เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน, ดึงหนี้ AP ภายในเวลาที่กำหนด	ผบป.	ร้อยละของเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน, ดึงหนี้ AP ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน
	2. แผนงานบำรุงรักษาระบบจำหน่ายแรงสูง/แรงต่ำ หม้อแปลง (ของ กฟภ.) ประจำปี					
ผบท. P11 - 03	1.1 จัดทำเอกสาร PO	ใบ PO ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	ผบป.	ร้อยละของใบ PO ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน
ผบท. P11 - 04	1.2 เบิกจ่ายเงินค่าจ้าง	เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน, ดึงหนี้ AP ภายในเวลาที่กำหนด	ผบป.	ร้อยละของเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน, ดึงหนี้ AP ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน
	3. แผนงานบำรุงรักษามีเตอร์ประจำปี (งบลงทุน)					
	3.1 ทรัพย์สิน					
ผบท. P11 - 05	3.1.1 จัดทำเอกสาร PO	ใบ PO ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	ผบด.	ร้อยละของใบ PO ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน
ผบท. P11 - 06	3.1.2 เบิกจ่ายเงินค่าจ้าง	เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน, ดึงหนี้ AP ภายในเวลาที่กำหนด	ผบป.	ร้อยละของเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน, ดึงหนี้ AP ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ฝปค. P11	ชื่อ SLA:	การบำรุงรักษา
ผู้ให้บริการ กฟช.			
SLA ของกระบวนการ:	P11: การบำรุงรักษา	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น
			วันที่สิ้นสุด
			วันที่จัดทำ/แก้ไข:
			แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง			
ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง			
	กฟช.	บันทึก/โทรสารที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน	
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ระดับการบริการ
ฝปค. P11 - 01	- ระบบสายส่ง/อุปกรณ์ป้องกัน- ตัดต่อในระบบจำหน่าย	แผนการดำเนินการ	ร้อยละของบันทึก/โทรสารที่มี ข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน
		ผลปบ.	เป้าหมาย
			100%
			รายงานผล
			รายเดือน

**แผนการผู้สำรวจ
กระบวนการ P11: กระบวนการบำรุงรักษา**

ลำดับของการบริการ	ขั้นตอนกระบวนการบริการ	ความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้	ระดับความเสี่ยง	มาตรการควบคุม	ค่าควบคุม	การตรวจติดตาม	การแก้ไข
ผ.บ. 1	<p>ตรวจสอบตามแผนงาน (Patrol System) การตรวจสอบ (รายงานการตรวจสอบระบบจำหน่าย - มส.-PM-01-2553)</p> <p>1. ดำเนินการเอง - ดำเนินการบำรุงรักษาตามรายการที่ตรวจพบ/มีงานในระบบ</p> <p>2. แจ้งแผนกที่เกี่ยวข้อง กรณีตรวจพบแล้ว ไม่สามารถดำเนินการเองได้</p>	<p>ตรงไม่ตรงตามแผน</p> <p>ไม่มี</p> <p>ข้อมูลในรายงานของจุดที่ตรวจพบไม่ครบถ้วน/ผิดพลาด</p>	2x2=4	<p>- กำหนดผู้รับผิดชอบ</p> <p>- หมุนเวียนผู้ตรวจสอบ</p> <p>- จัดอบรมพนักงาน</p> <p>- หมุนเวียนผู้ตรวจสอบ</p>	<p>ข้อมูลต้องครบถ้วน</p> <p>ข้อมูลต้องครบถ้วน</p>	<p>ผ.บ./ผู้รับมอบหมาย ตรวจสอบรายงาน</p> <p>ผ.บ./ผู้รับมอบหมาย ตรวจสอบรายงาน</p>	<p>- เพิ่มเต็มรายละเอียดให้ครบถ้วน</p> <p>- ใช้ข้อมูล GIS (Web Viewing) ประกอบการตรวจ</p> <p>- GPS ระบบจุดที่ตรวจพบ</p>
ผ.บ. ผ.ต.	<p>แผนงานตัดต้นไม่ประจักษ์, แผนงานบำรุงรักษาระบบจำหน่าย และหม้อแปลง (ของ กฟภ.) ประจักษ์</p> <p>แผนงานบำรุงรักษาดีเทอร์มิเตอร์ประจักษ์</p> <p>1. ดำเนินการตามแผน</p> <p>2. สังเกต (แรงงาน) - ตรวจรังงานจ้าง - ผ.บ./ผ.ต. ตรวจสอบเบื้องต้น (ผู้ควบคุมงาน)</p>	<p>เนื่องจากเป็นระบบจำหน่ายที่ เกิดขึ้นระหว่างปี</p> <p>ตรวจสอบไม่ครบ, ผู้รับจ้างดำเนินการแก้ไขไม่ครบ</p>	3x2=6 1x4=4	<p>ปรับปรุงข้อมูลการเพิ่มของระบบจำหน่ายให้เป็นปัจจุบันทุกครั้ง ในระบบ GIS ก่อนจ่ายไฟ</p> <p>- จัดอบรมพนักงาน</p> <p>- หมุนเวียนผู้ตรวจสอบ</p>	<p>ข้อมูลระบบจำหน่ายที่เป็นปัจจุบัน</p> <p>ตรวจสอบครบถ้วนตามสัญญาและมาตรฐาน กฟภ.</p>	<p>ผ.บ./ผู้รับมอบหมาย เป็นผู้กำกับดูแล</p> <p>ผ.บ./ผู้รับมอบหมาย เป็นผู้กำกับดูแล</p>	-
	- ผ.บ. ตรวจสอบเอกสาร, ในสำคัญง่าย และตั้งหนี้ AP พร้อมขออนุมัติจ่ายเงินผู้รับจ้าง	เอกสารไม่ถูกต้องครบถ้วน	1x2=2	เตรียมเอกสารให้ครบถ้วน ถูกต้อง	เอกสารต้องถูกต้อง ครบถ้วน	ผ.บ./ผู้รับมอบหมาย เป็นผู้ตรวจสอบ	-

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนงาน: P11 กระบวนงานการบำรุงรักษา

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวนงานทั้งหมดที่ให้บริการมอบ (A)	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ (B)	"ไม่ได้ผลตามที่ต้องการ" (C)	สาเหตุ (D)
ผท.	1	ผท. P11 - 01	ผบ.	ใบ PO ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด				งานตัดต้นไม้ประจำปี จ้างเหมา
ผท.	2	ผท. P11 - 02	ผบ.	เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน, ดั้งหน้า AP ภายในเวลาที่กำหนด				งานตัดต้นไม้ประจำปี จ้างเหมา
ผท.	3	ผท. P11 - 03	ผบ.	ใบ PO ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด				งานบำรุงรักษาระบบจำหน่าย ดำเนินการเอง
ผท.	4	ผท. P11 - 04	ผบ.	เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน, ดั้งหน้า AP ภายในเวลาที่กำหนด				งานบำรุงรักษาระบบจำหน่าย ดำเนินการเอง
ผท.	5	ผท. P11 - 05	ผต.	ใบ PO ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด				งานบำรุงรักษามีเตอร์ จ้างเหมา
ผท.	6	ผท. P11 - 06	ผบ.	เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน, ดั้งหน้า AP ภายในเวลาที่กำหนด				งานบำรุงรักษามีเตอร์ จ้างเหมา
ผล./ผค.	1	ผล./ผค. P11 - 01	ผบ.	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ ภายในเวลาที่กำหนด				งานตัดต้นไม้ประจำปี ดำเนินการเอง
ผล./ผค.	2	ผล./ผค. P11 - 02	ผต.	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ ภายในเวลาที่กำหนด				งานตัดต้นไม้ประจำปี ผต.ดำเนินการ
ผล./ผค.	3	ผล./ผค. P11 - 03	ผบ.	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ ภายในเวลาที่กำหนด				งานบำรุงรักษาระบบจำหน่าย ดำเนินการเอง
ผล./ผค.	4	ผล./ผค. P11 - 04	ผบ.	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ ภายในเวลาที่กำหนด				งานบำรุงรักษาระบบจำหน่าย จ้างเหมา

ผบ.ป.ค.	5	ผบ.ป.ค./ผบ.ป.ค. P11 - 05	ผบ.ป.ค.	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ ภายในเวลาที่กำหนด				งานบำรุงรักษามีเตอร์ ดำเนินการเอง
ผบ.ป.ค.	6	ผบ.ป.ค./ผบ.ป.ค. P11 - 06	ผบ.ป.ค.	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ ภายในเวลาที่กำหนด				งานบำรุงรักษามีเตอร์ จ้างเหมา
ผบ.ป.ค.	1	ผบ.ป.ค. P11 - 01	ผบ.ป.ค.	การแจ้งผลการบันทึกงบประมาณ ภายในเวลาที่กำหนด				งานตัดต้นไม้ประจำปี ดำเนินการเอง
ผบ.ป.ค.	2	ผบ.ป.ค. P11 - 02	ผบ.ป.ค.	รายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง				งานตัดต้นไม้ประจำปี ผบ.ป.ค. ดำเนินการ
ผบ.ป.ค.	3	ผบ.ป.ค. P11 - 03	ผบ.ป.ค.	รายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง				งานบำรุงรักษาระบบจำหน่าย จ้างเหมา
ผบ.ป.ค.	4	ผบ.ป.ค. P11 - 04	ผบ.ป.ค.	การแจ้งผลการบันทึกงบประมาณ				งานบำรุงรักษามีเตอร์ ดำเนินการเอง งบลงทุน
ผบ.ป.ค.	5	ผบ.ป.ค. P11 - 05	ผบ.ป.ค.	การแจ้งผลการบันทึกงบประมาณ ภายในเวลาที่กำหนด				งานบำรุงรักษามีเตอร์ จ้างเหมา งบลงทุน
ผบ.ป.ค.	6	ผบ.ป.ค. P11 - 06	ผบ.ป.ค.	รายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง				งานบำรุงรักษามีเตอร์ จ้างเหมา งบลงทุน
ผบ.ป.ค.	1	ผบ.ป.ค. P11 - 01	ผบ.ป.ค./ผบ.ป.ค.	ใบปะหน้า ZPMF018, ใบเบิกอุปกรณ์ ZPM019 ภายในเวลาที่กำหนด				งานตัดต้นไม้ประจำปี ดำเนินการเอง
ผบ.ป.ค.	2	ผบ.ป.ค. P11 - 02	ผบ.ป.ค.	บันทึกรายงานการตรวจสอบ Patrol ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด				งานตัดต้นไม้ประจำปี แจ่งแผนกที่เกี่ยวข้อง
ผบ.ป.ค.	3	ผบ.ป.ค. P11 - 03	ผบ.ป.ค.	บันทึก/โทรสารแจ้ง ผบ.ป.ค. ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด				งานตัดต้นไม้ประจำปี แจ่งแผนกที่เกี่ยวข้อง
ผบ.ป.ค.	4	ผบ.ป.ค. P11 - 04	ผบ.ป.ค.	อนุมัติงานตัดต้นไม้ (ดำเนินการเอง)				งานบำรุงรักษาระบบจำหน่าย ดำเนินการเอง
ผบ.ป.ค.	5	ผบ.ป.ค. P11 - 05	ผบ.ป.ค.	เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR, ME5A, ZPM4) ที่มีการอนุมัติในระบบแล้ว				งานบำรุงรักษาระบบจำหน่าย จ้างเหมา

ฉบับ.	6	ฉบับ. P11 - 06	ฉบับ.	เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบส่งมอบงานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของกรรมการตรวจรับงานจ้าง)					งานบำรุงรักษาระบบจำหน่าย จ้างเหมา
ฉบับ.	7	ฉบับ. P11 - 07	พคส./พคต.	ใบปะหน้า ZPMF018, ใบเบิกอุปกรณ์ ZPM019 ภายในเวลาที่กำหนด					งานบำรุงรักษามีเตอร์ ดำเนินการเอง
ฉบับ.	8	ฉบับ. P11 - 08	ฉบับ.	เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR, ME5A, ZPM4) ที่มีการอนุมัติในระบบแล้ว					งานบำรุงรักษามีเตอร์ จ้างเหมา
ฉบับ.	9	ฉบับ. P11 - 09	พคส./พคต.	ใบปะหน้า ZPMF018, ใบเบิกอุปกรณ์ ZPM019 ภายในเวลาที่กำหนด					งานบำรุงรักษามีเตอร์ จ้างเหมา
ฉบับ.	10	ฉบับ. P11 - 10	ฉบับ.	เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบส่งมอบงานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของกรรมการตรวจรับงานจ้าง)					งานบำรุงรักษามีเตอร์ จ้างเหมา
พคต.	1	พคต. P11 - 01	พคส./พคต.	ใบปะหน้า ZPMF018, ใบเบิกอุปกรณ์ ZPM019 ภายในเวลาที่กำหนด					งานบำรุงรักษามีเตอร์ ดำเนินการเอง
พคต.	2	พคต. P11 - 02	ฉบับ.	อนุมัติงานบำรุงรักษามีเตอร์ (ดำเนินการเอง)					งานบำรุงรักษามีเตอร์ ดำเนินการเอง
พคต.	3	พคต. P11 - 03	พคส./พคต.	ใบปะหน้า ZPMF018, ใบเบิกอุปกรณ์ ZPM019 ภายในเวลาที่กำหนด					งานบำรุงรักษามีเตอร์ ดำเนินการเอง
พคต.	4	พคต. P11 - 04	ฉบับ.	กส.3 (ZPSR018) พร้อมใบสร้างอุปกรณ์หลัก (ADS) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด					งานบำรุงรักษามีเตอร์ ดำเนินการเอง
พคต.	5	พคต. P11 - 05	ฉบับ.	อนุมัติงาน, ใบประมาณการค่าใช้จ่าย หน่วยงาน					งานบำรุงรักษามีเตอร์ จ้างเหมา
พคต.	6	พคต. P11 - 06	ฉบับ.	เอกสารที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR) ภายในเวลาที่กำหนด					งานบำรุงรักษามีเตอร์ จ้างเหมา

พมต.	7	พมต. P11 - 07	พดล./พดบ.	ใบปะหน้า ZPSF009, ใบเก็บอุปกรณ์ ZPM019 ภายในเวลาที่กำหนด				งานบำรุงรักษามีเตอร์ จ้างเหมา
พมต.	8	พมต. P11 - 08	พมท.	เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบส่งมอบงานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของ การผลการตรวจรับงานจ้าง) ภายในเวลาที่กำหนด				งานบำรุงรักษามีเตอร์ จ้างเหมา
พมต.	9	พมต. P11 - 09	พมป.	แฟ้มงาน กส.3 (ZPSR018) พร้อมใบสร้างอุปกรณ์หลัก (ADS) ภายในเวลาที่กำหนด				งานบำรุงรักษามีเตอร์ จ้างเหมา

ภาคผนวก



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กรธ. ถึง ผพธ.
เลขที่ กรธ.(พม) ๑๑๑ / ๒๕๕๔ วันที่ - ๘ ก.พ. ๒๕๕๕
เรื่อง ขออนุมัติใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ภาระบวงาน P1-P4

เรียน อผ.พธ. ผ่าน ขผ.พธ.
- ๘ ก.พ. ๒๕๕๕

บันทึก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
สำนักการปฏิบัติการแผนงานองค์กร
วันที่ 15 ก.พ. 2554
ครั้งที่ 4

ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ
เลขที่รับ ๒๕๓๓
วันที่ ๘ ก.พ. ๒๕๕๕

ผวก.
เลขที่รับ ๓๑๒
วันที่ 1๕ ก.พ. เวลา ๓.๐๐

สำนักผู้ช่วยผู้ว่าการ
พัฒนาองค์กร
เลขที่รับ ๒๕๓๒
วันที่ ๑๐ ก.พ. ๒๕๕๕

กองระบบงานธุรกิจ
วันที่ ๒๕ ก.พ. ๒๕๕๕
เลขที่ กรธ.(พม) ๑๑๑/๒๕๕๔

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ ตามแผนยุทธศาสตร์ กฟภ. พ.ศ. ๒๕๕๓-๒๕๕๗ ได้มีการนำ Balanced Scorecard (BSC) มาใช้เป็นเครื่องมือการจัดการและการบริหารยุทธศาสตร์ ประกอบด้วยเป้าประสงค์และเกณฑ์วัดการดำเนินงานภายใต้มุมมอง ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา โดย BSC ปี ๒๕๕๔ ด้านกระบวนการภายใน เป้าประสงค์ของกลยุทธ์ 13 สร้างมาตรฐานการทำงานและความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ได้กำหนดเกณฑ์วัดการดำเนินงาน เป็นความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนงานขยายผลการพัฒนาข้อตกลงระดับการให้บริการ Service Level Agreement (SLA) (เอกสารแนบ ๑)

๑.๒ ตามอนุมัติ ผวก. ที่ กรธ.(พม) ๙๐๑/๒๕๕๒ ลว. ๒๕ ธ.ค. ๒๕๕๒ ให้ กรธ.ทดลองใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) และระบบประกันคุณภาพงาน (QA) จำนวน ๔ ภาระบวงาน คือ ภาระบวงาน P1 รับชำระเงินค่าไฟฟ้า (เฉพาะการรับต่างเขต/สาขา/รับแทน กกง. และรับเงินนอกเวลาทำการ), ภาระบวงาน P2 แก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง, ภาระบวงาน P3 ขอใช้ไฟฟ้า (ขยายเขต-เฉพาะปักเสาแชนไลน์, ติดตั้งมิเตอร์-ผู้ใช้ไฟรายใหม่) และภาระบวงาน P4 บริการด้านมิเตอร์ (เฉพาะการต่อกลับ, เพิ่ม-ลดขนาด, ตัดฝาก, ย้าย) กับ กฟพ.นาร่อง ๔ แห่ง คือ กฟจ.เชียงราย, กฟจ.มุกดาหาร, กฟจ.ระยอง, กฟจ.ตรัง และ กฟพ.เป้าหมาย ๑๒ แห่งคือ กฟจ.เชียงใหม่, กฟจ.ตาก, กฟจ.ลพบุรี, กฟจ.อุดรธานี, กฟจ.อุบลราชธานี, กฟจ.บุรีรัมย์, กฟภ.รังสิต, กฟจ.ชลบุรี, กฟจ.สมุทรสาคร, กฟจ.ประจวบคีรีขันธ์, กฟจ.นครศรีธรรมราช และ กฟจ. สตูล ตามลำดับ (เอกสารแนบ ๒)

๑.๓ ตามบันทึกข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงานของ กฟภ. ประจำปีบัญชี ๒๕๕๓ ข้อ ๒.๕ การรักษามาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ข้อ ๒.๕.๑ แผนงานขยายผลการพัฒนาข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) ระยะที่ ๑ สามารถดำเนินการทดลองใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) P1-P4 กับ กฟพ.กลุ่มเป้าหมายครบทั้ง ๔ ภาค (เอกสารแนบ ๓)

๒. ข้อเท็จจริง

๒.๑ แผนยุทธศาสตร์ กฟภ. กำหนดเป้าประสงค์ในการสร้างมาตรฐานการทำงาน และความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน กรธ.จึงได้กำหนดแผนปฏิบัติการประจำปี ๒๕๕๔ แผนงานขยายผลการพัฒนาข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) ภาระบวงาน P1-P4 โดยกำหนดให้มีการใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ภาระบวงาน P1-P4 กับ กฟพ. จุฬรวมงานทั่วประเทศ (เอกสารแนบ ๔) และมีเป้าหมายในปี ๒๕๕๔ จำนวน ๕๒ กฟพ. ประกอบด้วย

- กฟพ.นาร่อง/...

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-๒-

- กฟฟ.นําร่อง ๔ กฟฟ. (กฟจ.เชียงใหม่, กฟจ.มุกดาหาร, กฟจ.ระยอง, กฟจ.ตรัง)
- กฟฟ.เป้าหมาย ๑๒ กฟฟ. (กฟจ.เชียงใหม่, กฟจ.ตาก, กฟจ.ลพบุรี, กฟจ.อุดรธานี, กฟจ.อุบลราชธานี, กฟจ.บุรีรัมย์, กฟจ.รังสิต, กฟจ.ชลบุรี, กฟจ.สมุทรสาคร, กฟจ.ประจวบคีรีขันธ์, กฟจ.นครศรีธรรมราช และ กฟจ. สตูล)
- กฟฟ.จตุรรวมงานเขตละ ๓ กฟฟ. รวม ๓๖ กฟฟ.

๒.๒ คำสั่ง กฟภ.ที่ พ.(ก) ๒๑๘/๒๕๕๓ ลว. ๕ พ.ย. ๒๕๕๓ แต่งตั้งคณะกรรมการกำกับการขยายผลการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการและงานพัฒนาระบบประกันคุณภาพงาน กฟภ. มีอำนาจหน้าที่โดยสังเขปคือ กำกับการขยายผล ให้คำปรึกษา ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะ และแนวทางการใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ และให้การสนับสนุนและผลักดันการบริหารการเปลี่ยนแปลงในการนำข้อตกลงระดับการให้บริการ ไปสู่การปฏิบัติยัง กฟฟ.จตุรรวมงานทั่วประเทศ (เอกสารแนบ ๕)

๒.๓ กรธ.ได้ดำเนินงานทดลองใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ ตามแผนงานจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) ระยะที่ ๑ (กระบวนงาน P1-P4) เสร็จเรียบร้อยแล้ว ผ่านเกณฑ์วัดตามบันทึกข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงานของ กฟภ.ประจำปีบัญชี ๒๕๕๓ โดยสามารถขยายผลการดำเนินงาน SLA กระบวนงาน P1-P4 ทั้ง ๔ ภาค ครบถ้วนได้ตามแผน คิดเป็น ๑๐๐% และมีผลการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่ระบุใน SLA เฉลี่ย ๙๙.๔๓ % สูงกว่า ๘๐% ซึ่งผ่านเกณฑ์วัดระดับ ๕ และมีผลความสำเร็จของการดำเนินงาน ผ่านเกณฑ์วัดของแผนยุทธศาสตร์ กฟภ. Balanced Scorecard (BSC) ระดับ ๕ เช่นเดียวกัน (เอกสารแนบ ๖)

๒.๔ กรธ.ได้จัดทำคู่มือการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) กระบวนงาน P1-P4 สำหรับให้ กฟฟ.จตุรรวมงาน ใช้เป็นแนวทางการดำเนินงาน ประกอบด้วย กระบวนงาน ข้อตกลงระดับการให้บริการ แผนเฝ้าระวัง บันทึกลงนามข้อตกลง วิธีการเก็บข้อมูล การรายงานผลการดำเนินงาน และมีรายละเอียดคำแนะนำต่างๆ ซึ่งมีที่มาจากทดลองใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการกับ กฟฟ.นําร่องและ กฟฟ.เป้าหมาย ตลอดปี ๒๕๕๓ (เอกสารแนบ ๗)

๓. ข้อพิจารณา

กรธ.พิจารณาแล้ว ผลการทดลองใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ในปี ๒๕๕๓ กฟฟ.นําร่องและ กฟฟ.เป้าหมายมีความเข้าใจและยอมรับการนำ SLA มาใช้ในการพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงาน โดยมีรายงานผลการดำเนินงานมาให้ กรธ. ต่อเนื่องเป็นประจำทุกเดือน และแผนยุทธศาสตร์ กฟภ. ได้กำหนดเกณฑ์วัดผลการดำเนินงาน เป็นความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนการขยายผลการพัฒนาข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) ดังนั้น เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ของ กฟภ. จึงควรขยายผลการใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ ไปยัง กฟฟ.จตุรรวมงานทั่วประเทศ โดยใช้คู่มือการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) กระบวนงาน P1-P4 เป็นแนวทางการดำเนินงาน

๔. ข้อเสนอ

จากข้อเท็จจริงและข้อพิจารณาดังกล่าวข้างต้น ในกรณีนี้ กรธ. จึงขออนุมัติดำเนินการดังต่อไปนี้

๔.๑ ขออนุมัติใช้คู่มือการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) กระบวนงาน P1-P4 ตามข้อ ๒.๔ เป็นแนวทางการดำเนินงาน ของ กฟฟ.จตุรรวมงานทั่วประเทศ ทั้งนี้ หากมีความจำเป็นต้องมีการปรับปรุงคู่มือฯ ในส่วนของข้อความต่างๆ เพื่อให้เกิดความชัดเจนยิ่งขึ้นในการปฏิบัติงาน ให้ กรธ. และคณะกรรมการกำกับการขยายผลการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ สามารถดำเนินการได้โดยไม่ต้องขออนุมัติอีก

๔.๒ ขออนุมัติให้ กฟฟ./...

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-๓-


๔.๒ ขออนุมัติให้ กฟพ. ตามข้อ ๒.๑ ใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ภาระงาน P1-P4 โดย กฟพ. จุฬารวมงาน เขตละ ๓ กฟพ. รวม ๓๖ แห่ง ให้สายงานจำหน่ายและบริการร่วมกับ กฟข. ต้นสังกัด ร่วมกันพิจารณาคัดเลือก

๔.๓ สำหรับ กฟพ. จุฬารวมงานอื่นๆ (นอกเหนือจากข้อ ๔.๒) ที่มีความพร้อม และประสงค์จะใช้ ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ภาระงาน P1-P4 สามารถดำเนินการได้ โดยให้ กฟข. ต้นสังกัดเป็นผู้ พิจารณาอนุมัติให้ดำเนินการ แล้วแจ้งผลการอนุมัติพร้อมทั้งผลการดำเนินงานให้ กรธ. ผพธ. ทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบ โปรดนำเสนอ ผวก. เพื่ออนุมัติ ตามข้อ ๔.๑-๔.๓ ต่อไป พร้อมนี้ได้แนบรายละเอียดที่เกี่ยวข้องมาด้วยแล้ว



(นายมานพ ขอบประดิษฐ์)
ผู้อำนวยการกองระบบงานธุรกิจ


เรียน รพท. (พ) ผกท. (พ) ๑๐ ก.พ. ๒๕๕๔
เพื่อโปรดพิจารณา วิชาเรียน
ผวก. ต่อไปต่อไป.

➔
(นายพัลลภ ภิญโญวิวัฒน์)
ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาธุรกิจ
๑๐ ก.พ. ๒๕๕๔


๑๐ ก.พ. ๒๕๕๔

(นายณรงค์ศักดิ์ กำมเลิศ)
ผวก.

22 ก.พ. 2554


๑ * เรียน ผวก.
เพื่อโปรดพิจารณา การขออนุมัติใช้ข้อตกลง
ระดับการให้บริการ (SLA) ภาระงาน P1-P4
ตามรายละเอียดข้อ ๔.๑-๔.๓ ที่ กรธ. เสนอ.

๑ * เรียน ผ.พ.
เพื่อดำเนินการต่อไป.



(นายโชคจุน สุคันธาพฤกษ์)
รพท. (พ)
15 ก.พ. 2554

กรธ.


➔
(นายพัลลภ ภิญโญวิวัฒน์)
ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาธุรกิจ
๒๕ ก.พ. ๒๕๕๔


(นายเริงวิทย์ เวงศ์คำสตร์)
ผวก. (พ) วิชาบริหารแทน รพท. (พ)
๒๓ ก.พ. ๒๕๕๔
พพท.

แผนกพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงาน
โทร. ๔๕๒๖



(นายมานพ ขอบประดิษฐ์)

อก.รธ. 
๒๕ ก.พ. ๒๕๕๔



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก

จาก กธ. ถึง ผพร.
เลขที่ กธ.(พม) ๓๔ / ๒๕๕๕ วันที่ - ๙ ม.ค. ๒๕๕๕
เรื่อง ขออนุมัติใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) กระบวนการ P5-P11

เรียน อผ.พร. ผ่าน ขผ.พร.

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ แผนยุทธศาสตร์ กฟภ. ได้นำ Balanced Scorecard (BSC) มาใช้เป็นเครื่องมือการจัดการและการบริหารยุทธศาสตร์ ประกอบด้วยเป้าประสงค์และเกณฑ์วัดการดำเนินงานภายใต้มุมมอง ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา โดยด้านกระบวนการภายใน เป้าประสงค์ของกลยุทธ์ I13 สร้างมาตรฐานการทำงานและความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ได้กำหนดเกณฑ์วัดการดำเนินงาน เป็นการประเมินความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนงานขยายผลการพัฒนาข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) (เอกสารแนบ ๑)

๑.๒ ตามอนุมัติ ผวก. ที่ กธ.(พม) ๑๑๑/๒๕๕๔ ลว. ๒๒ ก.พ. ๒๕๕๔ อนุมัติใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) กระบวนการ P1-P4 กับ กฟฟ. จุตรวมงาน จำนวน ๕๒ กฟฟ. (เอกสารแนบ ๒)

๑.๓ ตามอนุมัติ ผวก. ที่ กธ.(พม) ๗๘/๒๕๕๔ ลว. ๘ ก.พ. ๒๕๕๔ อนุมัติทดลองใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) กระบวนการ P5-P11 กับ กฟฟ.เป้าหมาย ๑๖ กฟฟ. (เอกสารแนบ ๓)

๑.๔ ตามบันทึกข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงานของ กฟภ. ประจำปีบัญชี ๒๕๕๔ ข้อ ๒.๕ การรักษามาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ข้อ ๒.๕.๑ ความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนงานขยายผลการพัฒนาข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) ระยะที่ ๑ การใช้กระบวนการ P1-P4, ข้อ ๒.๕.๒ ความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนงานจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) ระยะที่ ๒ การทดลองใช้กระบวนการ P5-P11 (เอกสารแนบ ๔)

๒. ข้อเท็จจริง

๒.๑ แผนยุทธศาสตร์ กฟภ. ด้านกระบวนการภายใน เป้าประสงค์ของกลยุทธ์ I13 สร้างมาตรฐานการทำงานและความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ได้กำหนดเกณฑ์วัดการดำเนินงาน เป็นการประเมินความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนงานขยายผลการพัฒนาข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) กธ. จึงได้กำหนดแผนปฏิบัติการประจำปี ๒๕๕๕ แผนงานขยายผลการพัฒนาข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) กระบวนการ P5-P11 โดยกำหนดให้ในปี ๒๕๕๕ มีการขยายผลการใช้งาน SLA กระบวนการ P5-P11 ไปยัง กฟฟ. จุตรวมงาน จำนวน ๕๒ กฟฟ. ที่ใช้กระบวนการ P1-P4 ในปี ๒๕๕๔ (เอกสารแนบ ๕)

สรก.(พ)
เลขที่ ๕๕
วันที่ ๑๒ ม.ค. ๒๕๕๕

ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ
เลขรับที่ ทว
- ๙ ม.ค. ๒๕๕๕
วันที่ ๑๒ ม.ค. ๒๕๕๕

ผวก.
เลขรับที่ ๒๖๔
วันที่ ๑๘ ม.ค. เวลา ๑๕.๓๐

กองระบบงานธุรกิจ
วันที่ ๒๔ ม.ค. ๒๕๕๕
เลขที่ กธ.(พม) ๓๔/๒๕๕๕

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-๒-

๒.๒ ในปี ๒๕๕๔ ภาครัฐได้ดำเนินการตามแผนงานขยายผลการใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการตามแผนงานจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) สรุปได้ดังนี้

๒.๒.๑ ขยายผลการใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ครอบคลุมงาน P1 - P4 กับ กฟฟ. จุฬารวมงาน ๕๒ แห่ง ประกอบด้วย

- กฟฟ.นำร่อง ๔ กฟฟ. (กฟจ.เชียงราย, กฟจ.มุกดาหาร, กฟจ.ระยอง, กฟจ.ตรัง)
- กฟฟ.เป้าหมาย ๑๒ กฟฟ. (กฟจ.เชียงใหม่, กฟจ.ตาก, กฟจ.ลพบุรี, กฟจ.อุดรธานี, กฟจ.อุบลราชธานี, กฟจ.บุรีรัมย์, กฟจ.รังสิต, กฟจ.ชลบุรี, กฟจ.สมุทรสาคร, กฟจ.ประจวบคีรีขันธ์, กฟจ.นครศรีธรรมราช, กฟจ.สตูล)
- กฟฟ.จุฬารวมงานเขตละ ๓ กฟฟ. รวม ๓๖ กฟฟ. (เอกสารแนบ ๖)

โดยสามารถดำเนินการใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ SLA ครอบคลุมงาน P1-P4 กับ กฟฟ. จุฬารวมงาน ครอบคลุมทั้ง ๔ ภาค (๕๒ แห่ง) ได้ครบถ้วนตามแผน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ และมีผลการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่ระบุใน SLA เฉลี่ยร้อยละ ๙๙.๖๗ สูงกว่าร้อยละ ๘๐ ผ่านเกณฑ์วัดตามบันทึกข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงานของ กฟผ. ประจำปีบัญชี ๒๕๕๔ ที่ระดับ ๕ และมีผลความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ กฟผ. Balanced Scorecard (BSC) ที่ระดับ ๕ เช่นเดียวกัน (เอกสารแนบ ๗)

๒.๒.๒ ทดลองใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ครอบคลุมงาน P5 - P11 กับ กฟฟ. กลุ่มเป้าหมาย ทั้ง ๔ ภาค (๑๖ กฟฟ.) ประกอบด้วย

- กฟฟ.นำร่อง ๔ กฟฟ. (กฟจ.เชียงราย, กฟจ.มุกดาหาร, กฟจ.ระยอง, กฟจ.ตรัง)
- กฟฟ.เป้าหมาย ๑๒ กฟฟ. (กฟจ.เชียงใหม่, กฟจ.ตาก, กฟจ.ลพบุรี, กฟจ.อุดรธานี, กฟจ.อุบลราชธานี, กฟจ.บุรีรัมย์, กฟจ.รังสิต, กฟจ.ชลบุรี, กฟจ.สมุทรสาคร, กฟจ.ประจวบคีรีขันธ์, กฟจ.นครศรีธรรมราช, กฟจ.สตูล)

โดยสามารถดำเนินการทดลองใช้กับ กฟฟ. จุฬารวมงาน ครอบคลุมทั้ง ๑๖ แห่ง ครบถ้วนตามแผน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ และมีผลการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่ระบุใน SLA เฉลี่ยร้อยละ ๙๙.๘๙ สูงกว่าร้อยละ ๘๐ ผ่านเกณฑ์วัดตามบันทึกข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงานของ กฟผ. ประจำปีบัญชี ๒๕๕๔ ที่ระดับ ๕ และมีผลความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ กฟผ. Balanced Scorecard (BSC) ที่ระดับ ๕ เช่นเดียวกัน (เอกสารแนบ ๘)

๒.๓ ผลการสำรวจการประเมินความพร้อมและการยอมรับของพนักงาน กฟฟ. จุฬารวมงาน ทั้ง ๕๒ แห่ง ตามมุมมอง ๔ มิติ ซึ่งประกอบด้วย ด้านการวางแผนและกำกับดูแล ด้านภาวะผู้นำ ด้านการพัฒนาองค์ประกอบขององค์กร และด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของการเปลี่ยนแปลง พบว่า ส่วนใหญ่มีความเข้าใจและมีความพร้อมในการจัดทำ SLA อยู่ในระดับปานกลางหรือยอมรับ (คะแนนเฉลี่ย ๒.๗๖) ย่อมแสดงให้เห็นว่า SLA เป็นเครื่องมือที่สามารถนำไปใช้เพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการหลักของ กฟผ. ได้เป็นอย่างดี

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-๓-

ดังนั้นจึงควรขยายผลการจัดทำ SLA ให้กับ กฟฟ.จตุรรวมงานทั่วประเทศ ทั้งนี้ กฟฟ. สามารถยกระดับการยอมรับให้อยู่ในระดับการมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง (คะแนนเฉลี่ย ๓.๐๐ - ๔.๐๐) ได้ ภายใต้การกำกับดูแลและติดตามผลการดำเนินงานของคณะกรรมการกำกับกับการขยายผลการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ และงานพัฒนาระบบประกันคุณภาพงาน กฟฟ. (เอกสารแนบ ๙)

๒.๔ กรธ.ได้จัดทำคู่มือการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ครอบคลุมงาน P5-P11 สำหรับให้ กฟฟ.จตุรรวมงานใช้เป็นแนวทางการดำเนินงาน ประกอบด้วย ครอบคลุมงานข้อตกลงระดับการให้บริการ แผนผังระยะวาง บันทึกลงนามข้อตกลง วิธีการเก็บข้อมูล การรายงานผลการดำเนินงาน และมีรายละเอียดคำแนะนำต่างๆ ซึ่งมีที่มาจากบททดลองใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการกับ กฟฟ.น่านและ กฟฟ.เป้าหมาย ตลอดปี ๒๕๕๔ (เอกสารแนบ ๑๐)

๓. ข้อพิจารณา

กรธ.พิจารณาแล้ว ในปี ๒๕๕๔ ผลการใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ครอบคลุมงาน P1-P4 มีผลความสำเร็จบรรลุเป้าหมายสูงสุดที่ระดับ ๕ และผลการทดลองใช้ครอบคลุมงาน P5-P11 มีผลความสำเร็จบรรลุเป้าหมายสูงสุดที่ระดับ ๕ เช่นเดียวกัน แสดงถึงความพร้อมของ กฟฟ. จตุรรวมงาน ในการนำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ไปใช้ โดยมีผลการดำเนินงานผ่านเกณฑ์ประเมินผลของ กฟฟ. และเป็นที่ยอมรับของผู้บริหารและพนักงาน ดังนั้น เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ของแผนยุทธศาสตร์ กฟฟ. ในครั้งนี้ กรธ. พิจารณาแล้ว เห็นควรขยายผลการใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ ครอบคลุมงาน P5-P11 ไปยัง กฟฟ.จตุรรวมงาน จำนวน ๕๒ กฟฟ. ที่ใช้ครอบคลุมงาน P1-P4 ในปี ๒๕๕๔

๔. ข้อเสนอแนะ

จากข้อเท็จจริงและข้อพิจารณาดังกล่าวข้างต้น ในครั้งนี้ กรธ. จึงขออนุมัติดำเนินการดังต่อไปนี้

๔.๑ ขออนุมัติใช้คู่มือการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ครอบคลุมงาน P5-P11 ตามข้อ ๒.๔ เป็นแนวทางการดำเนินงาน ของ กฟฟ.จตุรรวมงาน ทั่วประเทศ ทั้งนี้ หากมีความจำเป็นต้องมีการปรับปรุงคู่มือฯ ในส่วนของข้อความต่างๆ เพื่อให้เกิดความชัดเจนยิ่งขึ้นในการปฏิบัติงาน ให้ กรธ. และคณะกรรมการกำกับกับการขยายผลการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ และงานพัฒนาระบบประกันคุณภาพงาน กฟฟ. สามารถดำเนินการได้โดยไม่ต้องขออนุมัติอีก

๔.๒ ขออนุมัติให้ กฟฟ.จตุรรวมงาน ตามข้อ ๒.๒.๑ จำนวน ๕๒ กฟฟ. ที่ใช้ครอบคลุมงาน P1-P4 ในปี ๒๕๕๔ ดำเนินการใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ครอบคลุมงาน P5-P11 เพิ่มเติมอีก จำนวน ๗ ครอบคลุมงาน ดังนี้ ครอบคลุมงาน P5 ตอป้อร้อยเรียน, ครอบคลุมงาน P6 ดับไฟล่วงหน้าแบบมีแผน, ครอบคลุมงาน P7 จุดหน่วย แจ็งค่าไฟฟ้า, ครอบคลุมงาน P8 จุดหน่วย พิมพ์บิล แจ็งค่าไฟฟ้า, ครอบคลุมงาน P9 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์สินจำประกัน, ครอบคลุมงาน P10 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า และครอบคลุมงาน P11 การบำรุงรักษา

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-๔-

๔.๓ สำหรับ กฟพ.จุดรวมงาน อื่นๆ (นอกเหนือจากข้อ ๔.๒) ที่มีความพร้อม และประสงค์จะ
ใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) กระทบงาน P5-P11 สามารถ
ดำเนินการได้ โดยให้ กฟช. ต้นสังกัดเป็นผู้พิจารณาอนุมัติให้ดำเนินการ แล้วแจ้งผลการอนุมัติ พร้อมทั้ง
รายงานผลการดำเนินการให้ กรธ. ทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบ โปรดนำเสนอ ผวก. เพื่ออนุมัติ ตามข้อ ๔.๑-๔.๓
ต่อไปพร้อมนี้ ได้แนบรายละเอียดที่เกี่ยวข้องมาด้วยแล้ว



(นายธนาเศรษฐ์ บุญเรศธนะพงศ์)

ผู้อำนวยการกองระบบงานธุรกิจ

เรียน ผวก.

เพื่อโปรดพิจารณา อนุมัติตามข้อ ๔.๑-๔.๓
ตามที่ กรธ. และฝพธ. เสนอต่อไปด้วย

เชาวน์ รพภท (พ)
เพื่อโปรดพิจารณา
พิจารณา ผวก. ๑๒ มิ.ค. ๒๕๕๕



(นายพัลลภ ภิญโญวิวัฒน์)

ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาธุรกิจ

๑๒ มิ.ค. ๒๕๕๕



(นายสมชัย จรุงธนะกิจ)

รพภท.(พ)

๑๒ มิ.ค. ๒๕๕๕

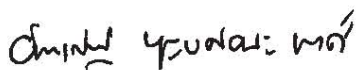
กรธ.



(นายพัลลภ ภิญโญวิวัฒน์)

ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาธุรกิจ

๒๔ มิ.ค. ๒๕๕๕
พพพ.



นายธนาเศรษฐ์ บุญเรศธนะพงศ์

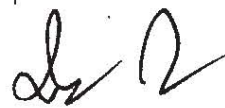
อกร.ธ.

๒๔ มิ.ค. ๒๕๕๕

แผนกพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงาน

โทร. ๘๕๒๖

อนุมัติทางหนังสือ



(นายณรงค์ศักดิ์ กำมเลิศ)

ผวก.

23 มิ.ค. 2555

กรธ.



(นายสมชัย จรุงธนะกิจ)

รพภท.(พ)

๒๓ มิ.ค. ๒๕๕๕



คำสั่ง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ที่ พ.(ก) ๔๓ /๒๕๕๖

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการกำกับการดำเนินงานระบบประกันคุณภาพบริการ กฟภ.

เพื่อให้การควบคุมและกำกับการดำเนินงานตามแผนแม่บทระบบประกันคุณภาพบริการ กฟภ. (Service Quality Assurance :SQA) เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และตรงตามเป้าหมายของระบบประกันคุณภาพบริการ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการฯ ประกอบด้วย

- | | |
|---------------------------------------|--------------------------------|
| ๑. รองผู้อำนวยการพัฒนาองค์กร | เป็นประธานกรรมการ |
| ๒. ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาธุรกิจ | เป็นกรรมการ |
| ๓. ผู้อำนวยการฝ่ายวางแผนธุรกิจ (จ๑) | เป็นกรรมการ |
| ๔. ผู้อำนวยการฝ่ายวางแผนธุรกิจ (จ๒) | เป็นกรรมการ |
| ๕. ผู้อำนวยการฝ่ายวางแผนธุรกิจ (จ๓) | เป็นกรรมการ |
| ๖. ผู้อำนวยการฝ่ายวางแผนธุรกิจ (จ๔) | เป็นกรรมการ |
| ๗. ผู้อำนวยการฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์ | เป็นกรรมการ |
| ๘. ผู้อำนวยการฝ่ายสารสนเทศ | เป็นกรรมการ |
| ๙. ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาบุคลากร | เป็นกรรมการ |
| ๑๐. ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาธุรกิจ | เป็นกรรมการ |
| ๑๑. ผู้อำนวยการกองระบบงานธุรกิจ | เป็นกรรมการและเลขานุการ |
| ๑๒. รองผู้อำนวยการกองระบบงานธุรกิจ | เป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

โดยให้คณะกรรมการฯ ข้างต้นมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

๑. ควบคุมและกำกับการดำเนินงานระบบประกันคุณภาพบริการ กฟภ. ให้เป็นไปตามแผนแม่บทของระบบประกันคุณภาพบริการ
๒. ให้คำปรึกษา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ แนวทางในการขยายระบบประกันคุณภาพบริการ
๓. สนับสนุนและผลักดันระบบประกันคุณภาพบริการ เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-๒-

๔. ให้ประธานฯ สามารถตั้งคณะทำงานหรือเชิญผู้เกี่ยวข้องมาชี้แจงหรือให้ข้อคิดเห็น ที่เป็นประโยชน์ต่อการพิจารณาของคณะกรรมการฯ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๖ มีนาคม ๒๕๕๖



(นายนำชัย หล่อวัฒนตระกูล)

ผู้ว่าการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

Balanced Scorecard ของ กฟภ. ปี 2556-2559 (คณะกรรมการ กฟภ. เห็นชอบ เมื่อวันที่ 19 กันยายน 2555)

Dimension	Strategic Theme	Objectives	Measures	Unit	Target (ค่าเป้าหมายการดำเนินงาน ระดับ 3)			ผู้มีส่วนผลักดันผลการดำเนินงาน			แผนปฏิบัติการเพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงาน (Initiatives)		
					ปี 2556	ปี 2557	ปี 2558	ปี 2559	ผู้รับผิดชอบหลัก	ผู้รับผิดชอบรอง	ผู้คาดการณ์ผล/ผู้รายงานผล	แผนปฏิบัติการองค์กร	ผู้จัดทำแผนปฏิบัติการองค์กร
มุมมอง Internal	ประเด็นยุทธศาสตร์ การพัฒนาสินค้า บริการ และภาพลักษณ์ ให้บริการลูกค้าอย่างต่อเนื่อง	วัตถุประสงค์ของกลยุทธ์	- ความสำเร็จในการขยายผลการจัดทำ SLA กระบวนการหลักในการให้บริการ (P1-P11) ในครบทุก กฟภ. จิตรวมงาน *KPI 2556-2557 - ความสำเร็จของการจัดทำระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (QA for SLA) *KPI 2558-2559	หน่วยวัด	3	3	3	รพภ.(พ)	รพภ.(จ1-จ4)	รพภ.(พ)	รพภ.(พ)	ผู้จัดทำแผนปฏิบัติการองค์กร	รพภ.(พ)
					3	-	3	รพภ.(พ)	รพภ.(จ1-จ4)	รพภ.(พ)	รพภ.(พ)	รพภ.(พ)	
					ครม. เห็นชอบ	เริ่มดำเนินงานโครงการลงทุน	-	รพภ.(วภ)	-	รพภ.(วภ)	รพภ.(วภ)	รพภ.(วภ)	
					-	-	375.36	รพภ.(วภ)	-	รพภ.(วภ)	รพภ.(วภ)	รพภ.(วภ)	
การลงทุนและนวัตกรรม/สังคมและสิ่งแวดล้อม	19 เพิ่มบทบาทเชิงรุกด้านพลังงานทดแทน พลังงานหมุนเวียนและการอนุรักษ์พลังงาน รวมถึงพัฒนาธุรกิจที่เกี่ยวข้อง	วัตถุประสงค์	- ความคืบหน้าในการดำเนินงานของบริษัท ENCOM - รายได้ของบริษัท ENCOM (เริ่มวัด 2558)	ราย	24	24	36	รพภ.(ว)	รพภ.(จ1-จ4)	รพภ.(ว)	งานเพิ่มประสิทธิภาพ การให้บริการด้านการจัดการพลังงานสำหรับโรงงานอุตสาหกรรม (SIP)	รพภ.(ว)	
					2	2	2	รพภ.(ว)	รพภ.(จ1-จ4)	รพภ.(ว)	แผนงานขยายผลการใช้งานงานวิจัย นวัตกรรม (SIP)	รพภ.(ว)	
สังคมและสิ่งแวดล้อม	111 ยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยทั้งภายในองค์กร และภาคประชาชน	วัตถุประสงค์	- ค่าดัชนีการประเมินอุบัติเหตุของ กฟภ. (Disabling Injury Index: DI) - จำนวนอุบัติเหตุที่เกิดจากระบบของ กฟภ. ต่อผู้ใช้ไฟ	ดัชนี	0.1260	0.1197	0.1138	รพภ.(ว)	รพภ.(ว)	รพภ.(ว)	รพภ.(ว)	รพภ.(ว)	รพภ.(ว)
					0.9025	0.8574	0.8145	รพภ.(ว), รพภ.(จ1-จ4)	รพภ.(ว)	รพภ.(ว)	รพภ.(ว)	รพภ.(ว), รพภ.(จ1-จ4)	
					80	80	80	รพภ.(ส)	รพภ.(ส)	รพภ.(ส)	รพภ.(ส)	รพภ.(ส)	
สังคมและสิ่งแวดล้อม	112 ยึดหลักบรรษัทภิบาลในการบริหารองค์กร	วัตถุประสงค์	- ร้อยละความสำเร็จของการนำมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคม ISO : 26000 มาใช้ใน กฟภ.	ร้อยละ	80	80	80	รพภ.(ส)	รพภ.(ส)	รพภ.(ส)	รพภ.(ส)	รพภ.(ส)	
					80	80	80	รพภ.(ส)	รพภ.(ส)	รพภ.(ส)	รพภ.(ส)	รพภ.(ส)	
สังคมและสิ่งแวดล้อม	113 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม โดยผู้เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน	วัตถุประสงค์	- สัดส่วนของพนักงานและผู้บริหารที่มีส่วนร่วมในกิจกรรม CSR ขององค์กร	ระดับ	3	3	3	รพภ.(ส)	รพภ.(ส)	รพภ.(ส)	รพภ.(ส)	รพภ.(ส)	
					3	3	3	รพภ.(ส)	รพภ.(ส)	รพภ.(ส)	รพภ.(ส)		