



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กรอ.

เลขที่ กรอ. 441 /2563

เรื่อง ขออนุมัติมาตรฐานการให้บริการลูกค้าและข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ของ PEA Smart Plus

เรียน อ.ผ.นย. ผ่าน ร.ผ.นย.(ส), ร.ผ.นย.(อ)

สำนักงานผู้ว่าการยุทธศาสตร์
สรก.(ย)
วันที่รับ 22 ก.ย. 2563
เวลารับ 9:36
เลขรับที่ 35886

ดำเนินการโดยนายยุทธศาสตร์
เลขรับที่ 35748
วันที่รับ 17 ก.ย. 2563

ผู้ว่าการ
วันที่ 24 ก.ย. 2563
เลขรับที่ 36540

1. เรื่องเดิม

ตามแผนยุทธศาสตร์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2563-2567 กำหนดกลยุทธ์ CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้าโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Customer Service) โดยมีรายละเอียดแผนงาน/โครงการประจำปี 2563 ดังนี้ (เอกสารแนบ 1)

1) CR1.1 แผนงานการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อกำหนดและดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ที่เกินความคาดหวังของลูกค้า และเหนือกว่าคู่แข่ง โดยให้ ผ.นย. เป็นผู้รับผิดชอบหลักและ ผ.พท., ผ.วธ. ภา1-ภา4 เป็นผู้รับผิดชอบร่วม

2) CR1.2 แผนงานการพัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service) (PEA Smart Plus) กำหนดให้ ผ.พท. เป็นผู้รับผิดชอบหลักและ ผ.วธ. ภา1-ภา4 เป็นผู้รับผิดชอบร่วม

2. ข้อเท็จจริง

2.1 กรอ. ร่วมกับ ผ.วธ.(ภา1-ภา4), ผ.พท., กพล. กำหนดแนวทางจัดทำมาตรฐานการให้บริการลูกค้า และ SLA ของ PEA Smart Plus และได้จัดทำร่างกระบวนการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบ (เอกสารแนบ 2)

2.2 กรอ. ปรับปรุงร่างกระบวนการฯ และ SLA ตามข้อเสนอแนะของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเรียบร้อยแล้ว และได้จัดทำมาตรฐานการให้บริการลูกค้าและ SLA ของ PEA Smart Plus จำนวน 5 กระบวนการ ดังนี้

กระบวนการ	ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)	หน่วยงานรับผิดชอบ	ระบบที่ใช้
1. ขอใช้ไฟฟ้าผ่าน PEA Smart Plus	การรับคำร้องและตรวจสอบหลักฐานที่ถูกต้อง ครบถ้วน และติดต่อแจ้งลูกค้า เพื่อยืนยันการณลูกค้าขอใช้ไฟฟ้าในวัน/เวลาทำการ - ในเวลาทำการ ภายใน 2 ชม. กรณีลูกค้าขอใช้ไฟฟ้านอกวัน/เวลาทำการถัดไป - ภายใน 9.30 น.ของวันทำการถัดไป	ผบค./ผบต.	SAP(CS) SCS GIS
	ติดตั้งมิเตอร์ ส่งมอบใบเสร็จ/สัญญาบันทึกผลการติดตั้ง แล้วเสร็จ - ในเขตเทศบาล ภายใน 2 วันทำการ - นอกเขตเทศบาล ภายใน 5 วันทำการ นับตั้งแต่รับชำระเงิน	ผมต./ผบต.	SAP(DM,MM)

กระบวนการ	ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)	หน่วยงานรับผิดชอบ	ระบบที่ใช้
2. รับชำระเงินผ่าน PEA Smart Plus	-ระบบ BPM ดำเนินการโดยอัตโนมัติ (ไม่มี SLA) -กรต. ผกก. จัดทำและส่งใบเสร็จรับเงิน/ ใบกำกับภาษีให้ผู้ซื้อไฟฟ้า ผ่านระบบ e-tax	ดำเนินการในระบบ	SAP(FI) BPM e-Tax
3. จัดจ่ายไฟและต่อกลับมิเตอร์โดยใช้โปรแกรมระบบงานจัดจ่ายไฟ (DMSx) ผ่าน PEA Smart Plus	-ดำเนินงานต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกงดจ่ายไฟชั่วคราวภายในกำหนดระยะเวลามาตรฐาน 4 ชม. หลังจากผู้ใช้ไฟชำระเงิน	ผมต./ผบต. ผปป./ผกป. (กรณีนอกเวลาทำการ)	DMSx
4. แจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้องผ่าน PEA Smart Plus	-การจ่ายไฟฟ้าคืนระบบ หลังจากมีการตรวจสอบความปลอดภัยแล้ว ภายในระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการกำหนด - กรณีไฟฟ้าดับ (ไฟฟ้าดับเฉพาะราย) แก้ไขได้ภายใน 24 ชม. นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง - กรณีไฟฟ้าขัดข้อง (การที่ไฟฟ้าดับในวงกว้าง) จ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง	ผปป./ผกป.	OMS
5. รับเรื่องร้องเรียนผ่าน PEA Smart Plus	-หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบรับฟังเสียงของลูกค้าไปดำเนินการตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ - ภายใน 30 วันนับจากวันที่ได้รับเรื่องตามมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ. - ภายใน 4 เดือน นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและปัญหาไฟกะพริบ	ผบค./ผวต.	VOC

หมายเหตุ: สามารถดูรายละเอียดกระบวนการบริการลูกค้า เพิ่มเติมได้จากคู่มือมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.ได้จาก Website กองระบบงานองค์กร ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์) (ตามอนุมัติ ผวก. ลว. 20 ส.ค. 2562 และ อนุมัติ ผวก. ลว. 1 ต.ค.2562

3. ข้อพิจารณาและข้อเสนอ

เพื่อให้ กฟผ. มีกระบวนการ PEA Smart Plus ที่เป็นมาตรฐาน เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้า สร้างความพึงพอใจของลูกค้า และให้หน่วยงานนำไปปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร กอ. ฝนย. จึงเห็นควรขออนุมัติมาตรฐานการให้บริการลูกค้าและข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) ของ PEA Smart Plus จำนวน 5 กระบวนการ ดังนี้ (เอกสารแนบ 3)

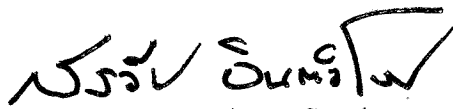
- (1) กระบวนการขอใช้ไฟฟ้าผ่าน PEA Smart Plus
- (2) กระบวนการรับชำระเงินผ่าน PEA Smart Plus
- (3) กระบวนการงดจ่ายไฟและต่อกลับมิเตอร์โดยใช้โปรแกรมระบบงานงดจ่ายไฟ (DMSx) ผ่าน PEA Smart Plus

(4) กระบวนการแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้องผ่าน PEA Smart Plus

(5) กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนผ่าน PEA Smart Plus

ทั้งนี้ กรอ.ผนย. จะร่วมกับสายงานสารสนเทศและสื่อสาร สำนักดิจิทัล สายงานการไฟฟ้าภาค 1-4 และสายงานธุรกิจและการตลาดพัฒนาระบบมาตรฐานการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service) และติดตามประเมินผลมาตรฐานการให้บริการลูกค้าต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบขอได้โปรดนำเรียน รพภ.(ย) เพื่อนำเสนอขออนุมัติ ผวก. ต่อไป

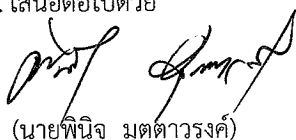


(นางสาวสรวิทย์ จินตวิโรจน์)

อก.รอ

เรียน รพภ.(ย) ผ่าน ผชช. ระดับ 13 (ย) ^{amle 22 ก.ย. 63}

เพื่อโปรดพิจารณานำเสนอ ผวก. อนุมัติ
มาตรฐานการให้บริการลูกค้าและข้อตกลงระดับการให้บริการ
(SLA) ของ PEA Smart Plus จำนวน 5 กระบวนการ
ตามที่ กรอ. เสนอต่อไปด้วย

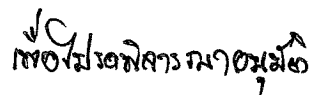


(นายพินิจ มุตตาวรงค์)

อผ.นย.

21 ก.ย. 2563

เรียน ผวก.



(นายชาติชาย ภูมรินทร์)
รพภ.(ย)

23 ก.ย. 2563

- คัดส่งที่ตามแผน



(นายสมพงษ์ ปรีเปรม)

ผวก.

29 ก.ย. 2563

กองระบบงานองค์กร

โทร. 9526



การจัดทำ SLA สำหรับ PEA Smart Plus

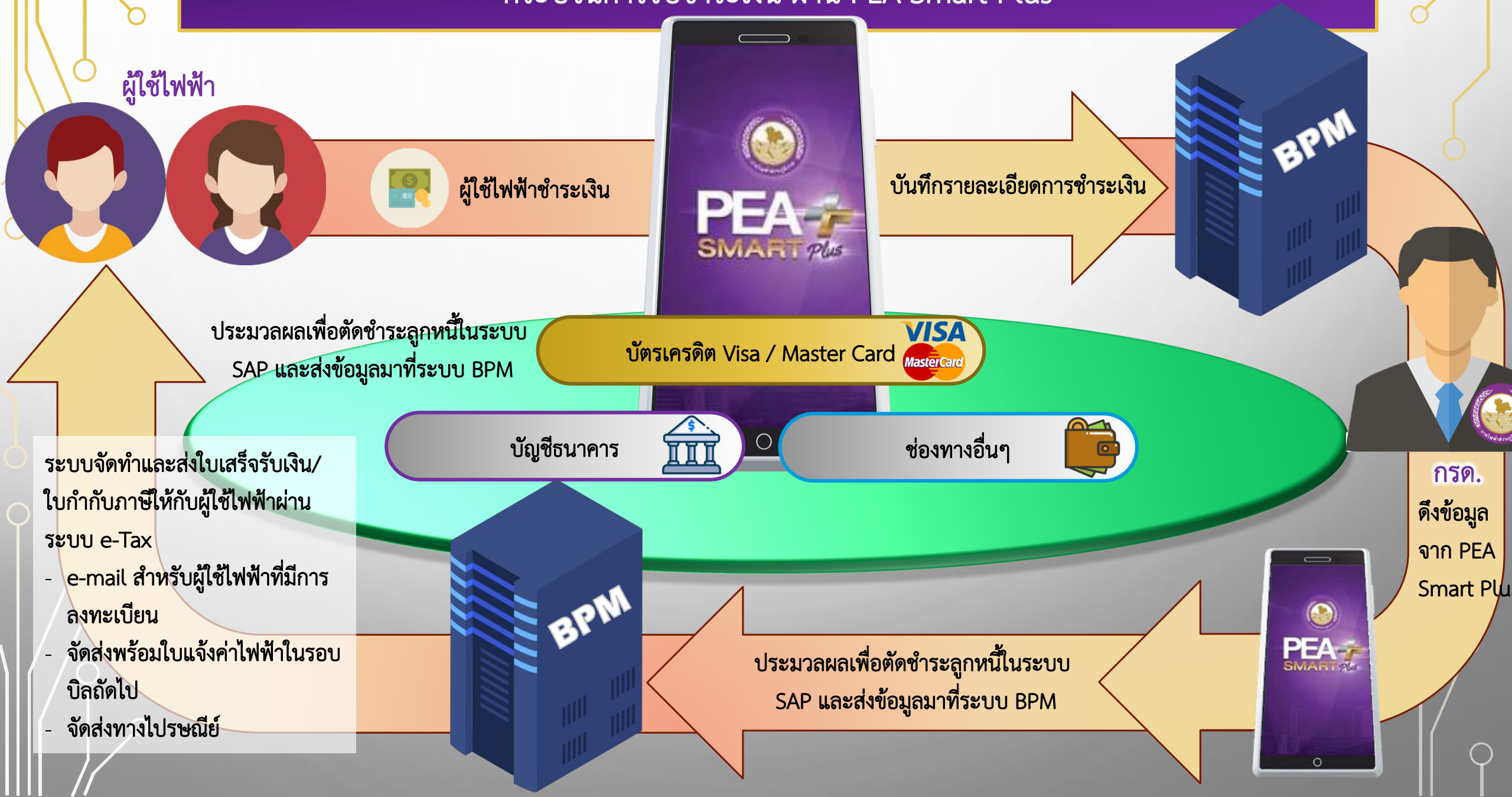
ตามแผนยุทธศาสตร์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2563-2567

CR1.1 แผนงานการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อกำหนดและดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ที่เกินความคาดหวังของลูกค้า และเหนือกว่าคู่แข่ง (รผก.(ภ1-ภ4) รผก.(ย) และ รผก.(ทส)

กระบวนการขอใช้ไฟฟ้าผ่าน PEA Smart Plus



กระบวนการรับชำระเงิน ผ่าน PEA Smart Plus



กระบวนการงดจ่ายไฟและต่อกลับมิเตอร์โดยใช้โปรแกรมระบบงานงดจ่ายไฟ (DMSx) ผ่าน PEA Smart Plus



กระบวนการแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้องผ่าน PEA Smart Plus

ผู้ใช้ไฟฟ้า



1

แจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง
- PEA Smart PLUS



PEA Smart +



PEA Call Center 1129

ระบบส่งเรื่องร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่
1129 PEA Call Center
ในรูปแบบ E-mail



2

ประสานงาน
ผู้เกี่ยวข้อง/ตรวจสอบ
และดำเนินการ
การแก้ไขกระแสไฟฟ้า
ขัดข้อง



3

ดำเนินการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง และจ่ายไฟฟ้าคืนระบบ หลังจากมีการตรวจสอบความปลอดภัยแล้ว

- กรณีไฟฟ้าดับ (ไฟฟ้าดับเฉพาะราย) แก้ไขได้ภายใน 24 ชม. นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง
- กรณีไฟฟ้าขัดข้อง (การที่ไฟฟ้าดับในวงกว้าง) จ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง



ช่างแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

4

บันทึกข้อมูลการแก้ไขกระแสไฟฟ้า
ขัดข้องลงในระบบ เมื่อดำเนินการ
แก้ไขกระแสไฟฟ้าแล้วเสร็จ



กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน ผ่าน PEA Smart Plus



กระบวนการขอใช้ไฟฟ้าผ่าน PEA Smart Plus

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

กระบวนการขอใช้ไฟฟ้าผ่าน PEA Smart Plus

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

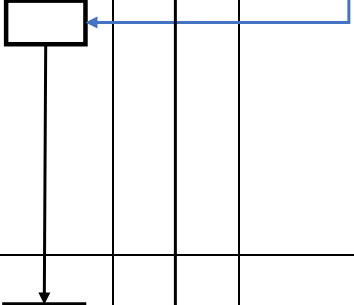
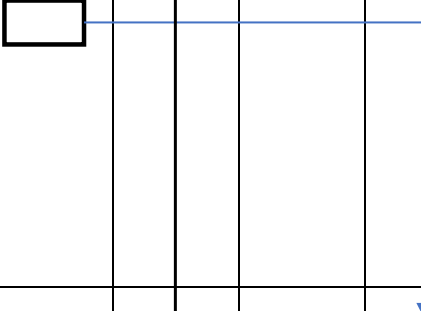
กระบวนการรับชำระเงินผ่าน PEA Smart Plus

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

กระบวนการงดจ่ายไฟและต่อกลับมิเตอร์โดยใช้โปรแกรมระบบงานงดจ่ายไฟ (DMSx) ผ่าน PEA Smart Plus

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

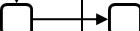
กระบวนการงดจ่ายไฟและต่อกลับมิเตอร์โดยใช้โปรแกรมระบบงานงดจ่ายไฟ (DMSx) ผ่าน PEA Smart Plus

ลำดับ	กิจกรรม/ขั้นตอน	กฟภ.	Outsource	ผู้ใช้ไฟฟ้า	เอกสาร/ บันทึก/ รายงาน (Non-IT)	ระบบ IT ที่เกี่ยวข้อง	เป้าหมาย 100% ระดับของการให้บริการ (ความสำเร็จเชิง คุณภาพ)	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	คู่มือการปฏิบัติงาน (WM ที่เกี่ยวข้อง) มาตรฐานการปฏิบัติงาน	กรอบเวลา
6	กรณีต่อกลับมิเตอร์นอกเวลาราชการ ผบ. (E/O) - ทำหน้าที่ Monitor รับการแจ้งเตือนของ Application Line จากการชำระหนี้ของผู้ใช้ไฟ - ทำการรับมอบงาน ในระบบ DMSx (Website) - ส่งการชุดแก็งไฟดำเนินการต่อกลับมิเตอร์ให้ผู้ใช้ไฟ					ใบสั่งงาน จากระบบ OMS	- Application Line - DMSx (Website)	-	-	นอกเวลา ทำการ
7	พนักงานแก็งไฟฟ้าขัดข้อง - ปฏิบัติงานภาคสนามดำเนินการต่อกลับมิเตอร์					-	-	ความสำเร็จของการ ดำเนินงานต่อกลับ มิเตอร์ที่ถูกงดจ่ายไฟ ภายในกำหนด ระยะเวลามาตรฐาน 4 ชม. หลังจากผู้ใช้ไฟชำระ เงิน	พนักงานแก็งไฟฟ้า ดำเนินการต่อกลับ มิเตอร์ ตามใบสั่งงาน ของ E/O แล้วเสร็จ ภายในกำหนด ระยะเวลามาตรฐาน 4 ชม. หลังจากผู้ใช้ไฟชำระ เงิน	นอกเวลา ทำการ
8	แจ้งผู้ใช้ไฟฟ้าทราบ ว่า "PEA ได้ต่อกลับการใช้ไฟฟ้า แล้ว" ผ่านระบบ PEA Smartplus					- PEA Smartplus				

หมายเหตุ :

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

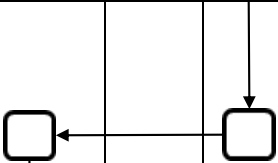
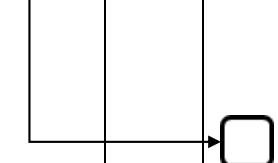
กระบวนการแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้องผ่าน PEA Smart Plus

ลำดับที่	กิจกรรม	กฟภ.	ผู้ใช้ไฟ	Out Source	เอกสาร/บันทึก/รายงาน (Non-IT)	ระบบ IT ที่เกี่ยวข้อง	เป้าหมาย 100% ระดับการให้บริการ (ความสำเร็จเชิงคุณภาพ)	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	คู่มือการปฏิบัติงาน(WM ที่เกี่ยวข้อง)มาตรฐานการปฏิบัติงาน	กรอบเวลา
	แจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง		Start							
1	รับแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องผ่านทาง - PEA Smart PLUS ระบบจะส่งเรื่องร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่ PEA Call Center ในรูปแบบ E-mail				เอกสารการรับแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง	PEA Smart plus, PEA Call center SAP,OMS, SCADA	ความสำเร็จของการรับแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องที่ถูกต้องครบถ้วน			
2	ประสานงานผู้เกี่ยวข้อง/ตรวจสอบและดำเนินการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง					SAP,OMS, SCADA	ความสำเร็จของการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องตามระยะเวลาที่กำหนด	การแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องตามระยะเวลาที่กำหนด	- มาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. - กระบวนการทำงาน P2 : กระบวนการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง	
3	ดำเนินการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องและจ่ายไฟฟ้าคืนระบบหลังจากมีการตรวจสอบความปลอดภัยแล้ว					SAP,OMS, SCADA	ความสำเร็จของการดำเนินการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องและการจ่ายไฟคืนระบบ ภายในเวลาที่กำหนด	การดำเนินการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องและการจ่ายไฟคืนระบบ หลังจากมีการตรวจสอบความปลอดภัยแล้ว ภายในระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการกำหนด	- มาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. - กระบวนการทำงาน P2 : กระบวนการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง	- กรณีไฟฟ้าดับ (ไฟฟ้าดับเฉพาะราย) แก้ไขได้ภายใน 24 ชม. นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง - กรณีไฟฟ้าขัดข้อง (การที่ไฟฟ้าดับในวงกว้าง) จ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง
4	บันทึกข้อมูลการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องลงในระบบเมื่อดำเนินการแก้ไขกระแสไฟฟ้าแล้วเสร็จ					SAP,OMS	ความสำเร็จของการบันทึกข้อมูลการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องที่ถูกต้อง ครบถ้วน	การบันทึกข้อมูลการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องที่ถูกต้อง ครบถ้วน		

กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนผ่าน PEA Smart Plus

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

กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนผ่าน PEA Smart Plus

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