

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P2 : กระบวนการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ						เอกสาร/บันทึก/ ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผกป.	ผบง.	งานธุรการ	ผคล./ผคบ.	อื่นๆ	
1	รับแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (ทางโทรศัพท์/PEA Call center 1129/ศูนย์สั่งการ จ่ายไฟ/ มาด้วยตนเอง) *ผู้รับแจ้งต้องขอรายละเอียด ชื่อผู้แจ้ง/สถานที่ที่เกิด ปัญหา/เบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ/ e-mail (ถ้ามี) ทุก ครั้ง		Start					เอกสารการรับแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้า ขัดข้อง (ตามแบบฟอร์ม หรือสมุดคุม จฟ. 3)
	ส่งข้อมูลเพื่อให้ กฟฟ.จัดรวมงาน ลงข้อมูลใน e-Respond (เปิดใบสั่งงาน) และลงข้อมูลในสมุดคุม (จฟ.3) (ชื่อผู้แจ้ง/สถานที่/เบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ/ e-mail (ถ้ามี)		Decision	ผกป. P2 - 01			ผบป.	ใบสั่งงาน (กฟฟ.จัดรวมงานต้นสังกัด เป็นผู้บันทึกข้อมูลใน e-Respond)
	ส่งเจ้าหน้าที่ไปหน่วยงานเพื่อวิเคราะห์สาเหตุ		Decision	ผกป. P2 - 02				
2	2.1 กรณีที่ไม่พร้อมดำเนินการใดในทันที ให้แจ้ง สำนักงาน/ศูนย์สั่งจ่ายไฟ						ผคฟ. กปบ.	แจ้งผ่านวิทยุสื่อสาร/ สมุดบันทึกกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ประจำวัน/รายงาน จฟ. 3
	- ดำเนินการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น							
	2.2 กรณีที่พร้อมแก้ไขได้ ให้ดำเนินการทันที		Decision					
	2.2.1 ระบบจำหน่าย/อุปกรณ์ป้องกันระบบจำหน่าย		Decision	ผกป. P2 - 03				
3	- หม้อแปลง-อุปกรณ์ประกอบหม้อแปลงชำรุด/ ระบบแรงต่ำดำเนินการได้เลย ไม่ต้องแจ้งศูนย์ สั่งการจ่ายไฟ						ผบป.	บันทึกรายงานระบบจำหน่าย/หม้อ แปลง-อุปกรณ์ประกอบชำรุด
4	- ระบบแรงสูง (Main Line) ขัดข้อง แจ้ง E/O เพื่อให้ดำเนินการประสานงานกับศูนย์สั่งการจ่ายไฟ							ใบ Switching Order
5	ดำเนินการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องตามการสั่งการของ ผคฟ. กปบ.			ผบป. P2 - 01				
6	2.2.2 มิเตอร์ชำรุด	ผกป. P2 - 05	Decision					

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P2 : กระบวนการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ							เอกสาร/บันทึก/ ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผกป.	ผบง.	งานธุรการ	ผคณ./ผคป.	อื่นๆ		
7	กรณี 1 ในเวลาทำการ -ให้แจ้ง ผบด. ดำเนินการในวันทำการนั้น								รายงานมิเตอร์ชำรุด P4-กระบวนการงานบริการด้านมิเตอร์
8	กรณี 2 นอกเวลาทำการ/วันหยุด -ให้ ผกป.(เวร) ดำเนินการ และแจ้ง ผบด. ดำเนินการแก้ไขในวันทำการถัดไป								รายงานมิเตอร์ชำรุด
	หมายเหตุ - ในกรณีแก้ไขฉุกเฉินเร่งด่วน หรือมีเหตุผลความจำเป็น สามารถดำเนินการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ได้ แล้วทำบันทึกกรายงานแจ้งผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับชั้นทันที แล้วส่งบันทึกกรายงานการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ให้ ผบง. เพื่อเฉลี่ยหน่วย - ให้ ผกป.(เวร) เตรียมสำรองมิเตอร์ให้พร้อม กรณีไม่มีมิเตอร์สำรอง อาจทำการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ให้ลูกค้าใช้ก่อน								บันทึกกรายละเอียดการดำเนินการในใบบริการ (ตามข้อตกลง SLA ระหว่างแผนก) เช่น - ว/ด/ป เวลา สถานที่ - หมายเลขผู้ใช้ไฟ - หมายเลข PEA - ขนาดมิเตอร์ - หน่วยหน้ามิเตอร์
	2.2.3 ถูกดจ่ายไฟ								P1-กระบวนการงานรับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า
	- ติดตั้งมิเตอร์ (นอกเวลาทำการ) หลังจากได้รับชำระค่ากระแสไฟฟ้า, ค่าแรงต่อกลับ - ตรวจสอบสมุดคุมรายการการตัดมิเตอร์ประจำวัน เพื่อดู ชื่อ หมายเลขผู้ใช้ไฟ หมายเลขเครื่อง (PEA.) ขนาดมิเตอร์ จำนวนเงินที่ค้างชำระ - รับชำระค่ากระแสไฟฟ้า ค่าติดตั้งมิเตอร์ต่อกลับ - ออกใบเสร็จทั่วไป/ ใบเสร็จค่าประกัน (กรณีมีค่าประกันเรียกเก็บเพิ่ม)								
9	ส่งเอกสารรายงานการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ให้ ผบง. เพื่อเฉลี่ยหน่วย								รายงานการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ (ตามแบบฟอร์ม) P7-กระบวนการงานจดหน่วย แ่งค่าไฟฟ้า P8-กระบวนการงานจดหน่วย พิมพ์บิล แ่งค่าไฟฟ้า
10	แจ้ง ผบด. (ใบรายงานมิเตอร์ชำรุด/รายงานการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์)								ใบรายงานมิเตอร์ชำรุด P4-กระบวนการงานบริการด้านมิเตอร์
11	ออกใบสั่งซ่อม ในระบบ SAP (PM)								ใบสั่งซ่อม ในระบบ SAP (PM)

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P2 : กระบวนการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ						เอกสาร/บันทึก/ ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผกป.	ผบง.	งานธุรการ	ผคล./ผคบ.	อื่นๆ	
	ดำเนินการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง							
	กรณีแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องให้กับทรัพย์สินของลูกค้า							
12	- ออกใบบริการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (ใบ คน.9) - คิดค่าใช้จ่ายดำเนินการ			ผกป. P2 - 08				ใบบริการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (สำเนาใบ คน. 9)
	- แจ้งเรียกเก็บค่าใช้จ่ายกับผู้ใช้ไฟ							บันทึกการเรียกเก็บค่าใช้จ่าย (ตั้งลูกหนี้ ในระบบ)
13	เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ แจ้งศูนย์สั่งการจ่ายไฟเพื่อขอจ่ายไฟคืนระบบ(*) ผ่าน กฟฟ.จุดรวมงาน(กรณีระบบแรงสูง (Main Line) ชำรุด)			ผกป. P2 - 04				แจ้งผ่านวิทยุสื่อสาร/ สมุดบันทึกกระแสไฟฟ้าขัดข้องประจำวัน/ รายงาน จฟ. 3
14	ลงรายละเอียดเวลาการปฏิบัติงาน			ผกป. P2 - 09				
15	เบิกอุปกรณ์ทดแทน							ใบเบิกอุปกรณ์
	พิมพ์ใบเบิกอุปกรณ์ใน SAP ที่ใช้ในการแก้ กระแสไฟฟ้าขัดข้องส่งไปที่ ผคล./ผคบ. เพื่อจ่าย ทดแทนในคลังสำรอง/รถแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง ตอนเปลี่ยนเวร มีสมุดบันทึกการใช้อุปกรณ์ที่ใช้ในการ แก้ไขกระแสไฟฟ้า							- ใบเบิกอุปกรณ์ทดแทน (ZPMF 019) - ใบเบิกอุปกรณ์/สมุดบันทึกในแผนก
16	รับพัสดุ เพื่อใช้ในการซ่อมแซมระบบจำหน่าย			ผคล./ผคบ. P2 - 01				ใบส่งของ อุปกรณ์ทดแทน
17	รายงานผลการแก้ไข/ ปิดงานทางเทคนิค (Teco)							รายงานผลการแก้ไข/ ปิดงาน

หมายเหตุ

- กรณีมีมอเตอร์ชำรุด ให้มีการวิเคราะห์เป็น 2 กรณี
 - คิดค่าใช้จ่ายกับผู้ใช้ไฟ เช่น ใช้ไฟเกิน/ ทำความเสียหายให้กับมอเตอร์ ผบด. คิดค่ามิเตอร์
 - ไม่คิดค่าใช้จ่าย เช่น มอเตอร์ชำรุด เนื่องจากปัญหาด้านคุณภาพของมิเตอร์
- กรณีมีมอเตอร์สำรองของชุดแก้ไข ให้ ผบด.ดำเนินการเบิกทดแทนให้ ผบป.

กรณมเตอร์ชำรุด

ผบด.ดำเนินการเบิกให้ ผบป.