

เลขที่ กรอ.๔๔๑/๒๕๖๓

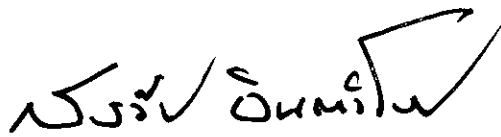
เรียน ผชก.ทุกเขต, อฝ.อก. (ภ๑-ภ๔), อฝ.ลต.,
อฝ.พท., อก.รต., อก.พล.

ผจก.กฟฟ.ชั้น ๑-๓, ผจก.กฟส., ผจก.กฟย.,

กรอ. ขอแจ้งเวียน อนุมัติมาตรฐานการ
ให้บริการลูกค้าและข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)
ของ PEA Smart Plus ตามอนุมัติ ผวก. ลงวันที่ ๒๙
กันยายน ๒๕๖๓ (หนังสือ กรอ. เลขที่ ๔๔๑/๒๕๖๓)
ลงวันที่ ๑๖ กันยายน ๒๕๖๓

ทั้งนี้ สามารถ Download อนุมัติมาตรฐานการ
ให้บริการลูกค้าและข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ของ
PEA Smart Plus ได้ที่ Website กองระบบงานองค์กร
<http://cpm.pea.co.th> หัวข้อ PEA Smart Plus

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางสาวสรวิทย์ จินตวิโรจน์)

อก.รอ.

๓๐ ก.ย. ๒๕๖๓

กรอ.

โทร.๙๕๒๖



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)

ถึง ผ.นย.

วันที่ ๑๖ ก.ย. ๒๕๖๓

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. ภ1-ภ4 เป็นผู้รับผิดชอบร่วม

2) CR1.2 แผนงานการพัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service) (PEA Smart Plus) กำหนดให้ ผ.พท. เป็นผู้รับผิดชอบหลักและ ผ.วธ. ภ1-ภ4 เป็นผู้รับผิดชอบร่วม

2. ข้อเท็จจริง

2.1 กรอ. ร่วมกับ ผ.วธ.(ภ1-ภ4), ผ.พท., กพล. กำหนดแนวทางจัดทำมาตรฐานการให้บริการลูกค้าและ 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	การรับคำร้องและตรวจสอบหลักฐานที่ถูกต้องครบถ้วน และติดต่อแจ้งลูกค้า เพื่อนัดสำรวจกรณีลูกค้าขอใช้ไฟฟ้าในวัน/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. ผก. จัดทำและส่งใบเสร็จรับเงิน/ ใบกำกับภาษีให้ผู้ซื้อไฟฟ้า ผ่านระบบ e-tax	ดำเนินการในระบบ	SAP(FI) BPM e-Tax
3. จัดจ่ายไฟและต่อกลับมิเตอร์โดยใช้โปรแกรมระบบงานจัดจ่ายไฟ (DMSx) ผ่าน PEA Smart Plus	-ดำเนินงานต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกจัดจ่ายไฟชั่วคราวภายในกำหนดระยะเวลามาตรฐาน 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

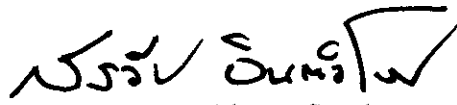
3. ข้อพิจารณาและข้อเสนอ

เพื่อให้ กฟผ. มีกระบวนการ PEA Smart Plus ที่เป็นมาตรฐาน เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้า สร้างความพึงพอใจของลูกค้า และให้หน่วยงานนำไปปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร กรอ. 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.ฝนย. จะร่วมกับสายงานสารสนเทศและสื่อสาร สำนักดิจิทัล สายงานการไฟฟ้าภาค 1-4 และสายงานธุรกิจและการตลาดพัฒนาระบบมาตรฐานการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service) และติดตามประเมินผลมาตรฐานการให้บริการลูกค้าต่อไป

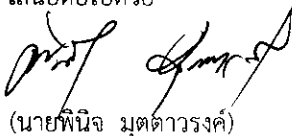
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบขอได้โปรดนำเรียน รผก.(ย) เพื่อนำเสนอขออนุมัติ ผวก. ต่อไป



(นางสาวสรวิทย์ จินตวิโรจน์)

อก.รอ

เรียน รผก.(ย) ผ่าน ผชช. ระดับ 13 (ย) ^{and 22 ก.ย. 2563}
เพื่อโปรดพิจารณานำเสนอ ผวก. อนุมัติ
มาตรฐานการให้บริการลูกค้าและข้อตกลงระดับการให้บริการ
(SLA) ของ PEA Smart Plus จำนวน 5 กระบวนการ
ตามที่ กรอ. เสนอต่อไปด้วย

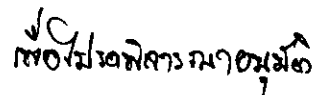


(นายพินิจ มุตตวรงค์)

อ.ฝ.นย.

21 ก.ย. 2563

เรียน ผวก.



(นายชาติชาย ภูมรินทร์)
รผก.(ย)

23 ก.ย. 2563

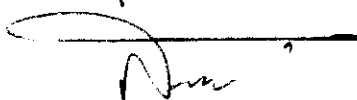
กรอ.



29 ก.ย. 2563

กองระบบงานองค์กร
โทร. 9526

- คหบดีตามแผน

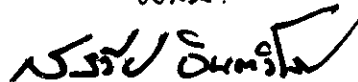


นายสมพงษ์ ปรีเปรม

จาก

29 ก.ย. 2563

พ.พ.ม.



(นางสาวสรวิทย์ จินตวิโรจน์)

อก.รอ

30 ก.ย. 2563

- ผ.พ. ดำเนินการต่อไป

(นายชาติชาย ภูมรินทร์)
รผก.(ย)

29 ก.ย. 2563



กลยุทธ์	Corporate KPI	แผนการดำเนินงาน
1. ธุรกิจหลัก (Core Business)		
	1.1 อัตราส่วนผลตอบแทนสินทรัพย์รวม (ROA)	1. แผนงานการดำเนินงานธุรกิจเกี่ยวเนื่อง (NM2.2) (รพภ.(ธ))
	1.2 การบริหารค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (CPI-X)	2. แผนงานการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการสินทรัพย์ของระบบไฟฟ้า ของ กฟภ. (OM3.1) (คณะทำงานจัดทำแนวทางบริหารจัดการสินทรัพย์ระบบไฟฟ้าของ กฟภ.)
2. ธุรกิจใหม่ (New Business)		
* CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้า โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Customer Service)	2.1 ความพึงพอใจรายกลุ่มลูกค้า	CR1.1 แผนงานการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อกำหนดและดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ที่เกินความคาดหวังของลูกค้า และเหนือกว่าคู่แข่ง (รพภ.(ภ1-ภ4) รพภ.(ย) และ รพภ.(ทส))
	2.2 ร้อยละต้นทุนการให้บริการลูกค้าลดลง	CR1.2 แผนงานการพัฒนาการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service) (PEA Smart Plus) (รพภ.(ภ1-ภ4) รพภ.(ทส) และ รพภ.(ธ))
	2.3 ความสำเร็จในการวิเคราะห์และจัดทำฐานข้อมูลของ potential customer (Strategic และ Star) เพื่อกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดในกลุ่มธุรกิจเกี่ยวเนื่อง	CR1.3 แผนงานการพัฒนากระบวนการให้บริการธุรกิจ ตามแนวทาง Doing Business: world Bank (รพภ.(ภ1-ภ4) และ (รพภ.(ย))) CR1.4 แผนงานการปรับปรุงฐานข้อมูลขององค์กร (รวมถึงฐานข้อมูลลูกค้าและการวิเคราะห์ข้อมูลในช่องทาง) เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และการบริหารจัดการ (Data Driven Execution) (รพภ.(ย) รพภ.(ธ) รพภ.(ภ1-4) รพภ.(ทส)) CR1.5 แผนงานพัฒนาการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลลูกค้า (Customer Analytics) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ หรือสร้างโอกาสทางธุรกิจเกี่ยวเนื่อง (รพภ.(ธ) รพภ.(ภ1-4) รพภ.(ทส) และ รพภ.(ย))

รายละเอียดแผนงาน/โครงการ ประจำปี 2563 (ฉบับทบทวน)

ชื่อแผนงาน/โครงการ: CR1.1 แผนงานนำเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อกำหนดและดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ที่เกินความคาดหวังของลูกค้า และเหนือกว่าคู่แข่ง

1. เหตุผลและความจำเป็นของโครงการ

- 1.1 การสนับสนุนต่อ: วิสัยทัศน์ และภารกิจ กฟผ.
- 1.2 รองรับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objective): SO3 มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของลูกค้า
- 1.3 สอดคล้องยุทธศาสตร์ (Strategy): S6 การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการลูกค้า
- 1.4 กลยุทธ์: CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และบริการของลูกค้าโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Customer Service)
- 1.5 เกณฑ์วัดผลการดำเนินงาน: ความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนงานฯ

2. ผู้รับผิดชอบแผนงาน/โครงการ

- 2.1 ผู้รับผิดชอบหลัก: ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์ (ผนย.)
สายงาน: ยุทธศาสตร์ (ย)
- 2.2 ผู้รับผิดชอบร่วม: ฝ่ายพัฒนาและสนับสนุนระบบสารสนเทศ (ผพท.)
สายงาน: สารสนเทศและสื่อสาร (ทส)
: ฝ่ายวางแผนธุรกิจ ภาค1-ภาค4 (ผวธ.ภ1-ภ4)
สายงาน: การไฟฟ้าภาค1-ภาค4 (ภ1-ภ4)

3. วัตถุประสงค์ของโครงการ/ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 3.1 พัฒนาระบบมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ของการบริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service) ที่เกินความคาดหวังของลูกค้า และเหนือกว่าคู่แข่ง
- 3.2 เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการลูกค้า
- 3.3 เพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า

4. รายละเอียดแผนงาน/โครงการ

พัฒนาระบบมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ของการบริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service) โดยกำหนดมาตรฐานการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service) ได้แก่ Application บนโทรศัพท์ Smart Phone และ Internet โดยสามารถใช้บริการขอใช้ไฟฟ้า ชำระเงินค่าไฟฟ้าและบริการ แจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง แจ้งข้อเสนอมะและร้องเรียนชำระค่าไฟฟ้าค้างชำระ และค่าติดตั้งมิเตอร์

พื้นที่ดำเนินการ: การไฟฟ้าภาค 1-4, การไฟฟ้าเขต 12 เขต
 งบประมาณรวมทั้งโครงการ: 0.10 ล้านบาท
 ระยะเวลาดำเนินการ: 3 ปี
 งบลงทุน: -
 ระยะเวลาดำเนินการ: 3 ปี
 งบทำการ: 0.10 ล้านบาท
 ระยะเวลาเริ่มต้น: ปี 2561
 ระยะเวลาสิ้นสุด: ปี 2563

5. ขั้นตอนและแนวทางในการดำเนินงาน

แนวทางในการดำเนินงาน		ระยะเวลาการดำเนินงาน
แผนงานกำหนดมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ของการบริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Service)		ปี 2561-2563

6. รายละเอียดในการดำเนินงานของแผนงานในปี 2563

กิจกรรม	ไตรมาส 1			ไตรมาส 2			ไตรมาส 3			ไตรมาส 4			ผู้รับผิดชอบ	ความเสี่ยง
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.		
1. ทบทวนมาตรฐานการให้บริการปี 62 ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Services)													รผก.(ย), รผก. (ภ1-4), รผก.(ทส.)	-
2. กำหนดมาตรฐานการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Services)													รผก.(ย), รผก. (ภ1-4), รผก.(ทส.)	-
3. ชี้แจงแนวทางปฏิบัติ													รผก.(ย), รผก. (ภ1-4), รผก.(ทส.)	-
4. ติดตามประเมินผลมาตรฐานการให้บริการลูกค้าด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Services)													รผก.(ย), รผก. (ภ1-4), รผก.(ทส.)	-

งบประมาณรวม (ประจำปี 2563): 0.10 ล้านบาท
 งบลงทุน (ประจำปี 2563): -
 งบทำการ (ประจำปี 2563): 0.10 ล้านบาท



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กรอ. ถึง กบว.(ภ๓), กพล., กรด.
เลขที่ กรอ. ๕๒๕ /๒๕๖๓ วันที่
เรื่อง การตรวจสอบร่างมาตรฐานการให้บริการ (SLA) โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Customer Service)
เรียน อก.บว.(ภ๓), อก.พล., อก.รด.

ตามแผนยุทธศาสตร์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๗ กำหนดกลยุทธ์ CR1 ยกระดับมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และการให้บริการของลูกค้าโดยใช้เทคโนโลยี (Customer Service) แผนการดำเนินงานข้อ CR1.1 แผนงานการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อกำหนดและดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ (SLA) ที่เกินความคาดหวังของลูกค้า และเหนือกว่าคู่แข่ง นั้น

กรอ. ได้จัดทำ (SLA) กระบวนการของ PEA Smart Plus เรียบร้อยแล้ว จึงขอส่งร่างกระบวนการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบ หากพบข้อแก้ไข/ปรับปรุง ให้แจ้ง กรอ. ภายในวันที่ ๘ ก.ย. ๒๕๖๓ เพื่อปรับปรุงแก้ไขและขออนุมัติ ผวก. ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

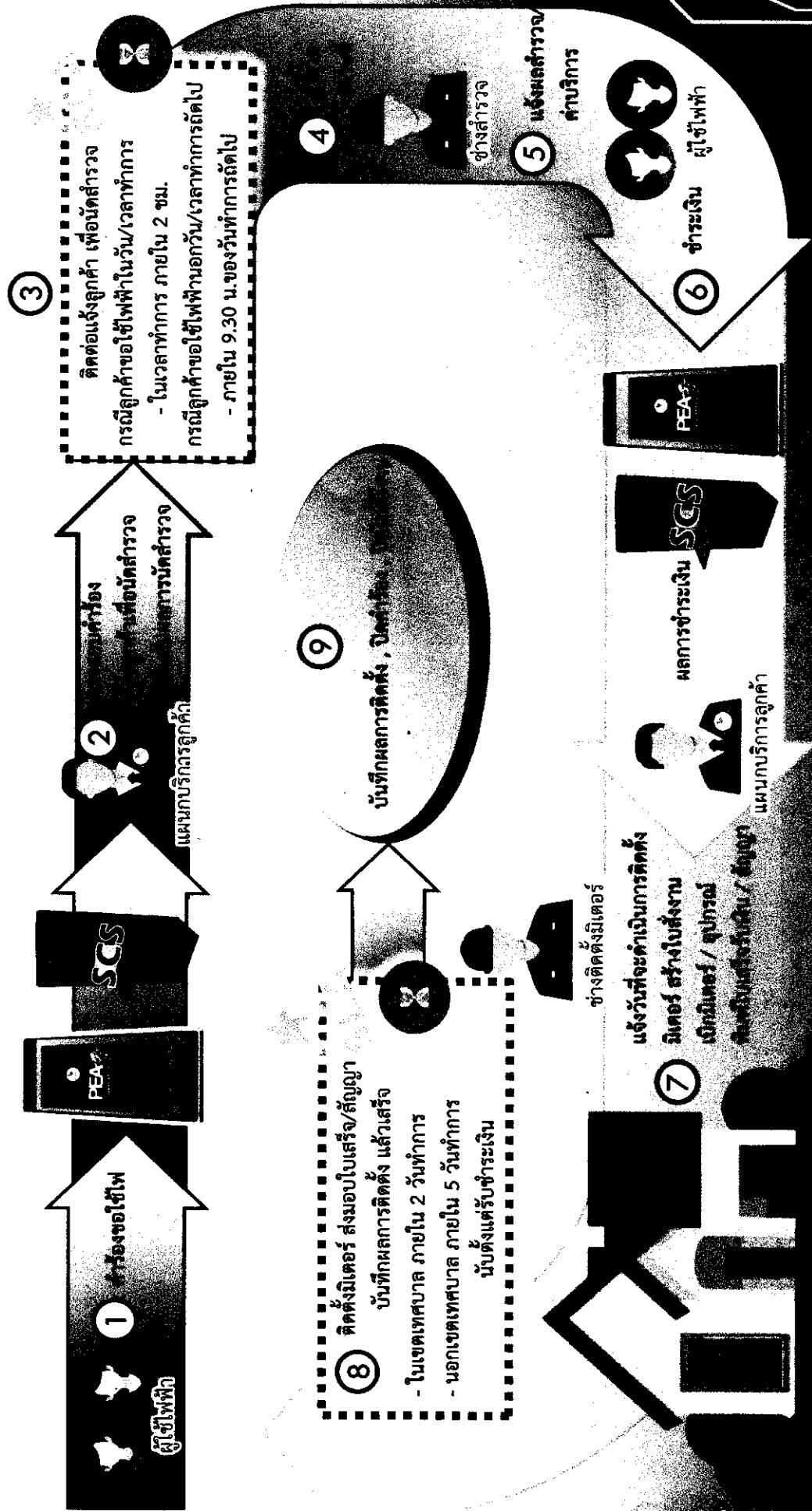
(นางสาวสรวิทย์ จินตวิโรจน์)

อก.รอ.

กองระบบงานองค์กร

โทร. ๙๕๒๖

กระบวนการขอใช้ไฟฟ้าผ่าน PEA Smart Plus



กระบวนการขอใช้ไฟฟ้าผ่าน PEA Smart Plus

ลำดับที่	กิจกรรม	ภาพ	ผู้ใช้ไฟ	Out Source	เอกสารบันทึก/รายงาน (Non-IT)	ระบบ IT ที่เกี่ยวข้อง	เป้าหมาย 100% ระดับการให้บริการ (ความพึงพอใจ)	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	คู่มือการปฏิบัติงาน(VM) ที่เกี่ยวข้องมาตรฐานการปฏิบัติงาน	กรอบเวลา
1	บุคลากรขอใช้ไฟฟ้า รับคำร้องผ่านช่องทางต่างๆ เช่น PEA Smart plus, PEA COS, สำนักงาน กฟผ.		Start		ใบคำร้องขอใช้ไฟ	PEA Smart plus, PEA COS ระบบงาน ISU/CS T-Code : Cico ระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ (SCS)	ความสำเร็ขอการรับคำร้องที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามเวลาที่กำหนด	ข้อมูลการรับคำร้องที่ถูกต้องภายในเวลาที่กำหนด	-คู่มือการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานรูปแบบ End to End Process กระบวนการขอใช้ไฟฟ้า (รายใหม่) -มาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.	15 นาที (กรณีรับคำร้องผ่านสำนักงาน กฟผ.)
2	ตรวจสอบคำร้อง / ติดต่อลูกค้าเพื่อนัดสำรวจ / แจ้งยืนยันการนัดสำรวจ				-หลักฐานประกอบการขอใช้ไฟ ตามระเบียบ กฟผ. ว่าด้วยการใช้ไฟฟ้าและบริการ พ.ศ. 2552	PEA Smart plus, PEA COS ระบบงาน ISU/CS T-Code : Cico ระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ (SCS)	ความสำเร็ขอการตรวจสอบคำร้องที่ถูกต้อง ครบถ้วน ติดต่อกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในเวลาที่กำหนด	ตรวจสอบ รับคำร้องบันทึกลงในระบบ SCS และติดต่อแจ้งลูกค้ายืนยันการนัดสำรวจภายในเวลาที่กำหนด		
3	แจ้งสถานะคำร้องกลับผ่าน PEA Smart plus, PEA COS					PEA Smart plus, PEA COS ระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ (SCS)	ความสำเร็ขอการแจ้งสถานะคำร้องที่ถูกต้อง ครบถ้วน ให้ผู้ใช้ไฟได้รับทราบ	การแจ้งสถานะคำร้องที่ตรงต่อแล้ว ให้ผู้ใช้ไฟทราบ เพื่อนัดสำรวจภายในเวลาที่กำหนด		กรณีลูกค้าขอใช้ไฟฟ้าในเวลาค่ำคืน : ภายใน 2 ชม. กรณีลูกค้าขอใช้ไฟฟ้าในเวลากลางคืน : ภายใน 9.30 น. ของวันทำการ: ภายใน 9.30 น. นับจากได้รับคำร้องผ่านช่องทาง PEA Smart plus, PEA COS
4	สำรวจจุดติดตั้งใช้ไฟ/ตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งระบบไฟฟ้า				มาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.	GIS	ความสำเร็ขอการสำรวจจุดติดตั้ง และมาตรฐานการติดตั้งระบบไฟฟ้าที่ถูกต้อง ครบถ้วนตามมาตรฐาน กฟผ.กำหนด	สำรวจจุดติดตั้ง และตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งระบบไฟฟ้าให้ถูกต้อง ตรงกับที่มาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.	มาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.	
5	แจ้งผลสำรวจและค่าใช้จ่ายให้ผู้ชำระเงิน (ค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ และหลักประกันการใช้ไฟ)				- อัตราค่าธรรมเนียมและค่าบริการ (อ.5) - ใบแจ้งค่าใช้จ่าย	PEA Smart plus, PEA COS ระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ (SCS) ระบบ BPM	ความสำเร็ขอการแจ้งผลสำรวจและค่าใช้จ่ายที่ถูกต้องครบถ้วน	การแจ้งผลสำรวจและค่าใช้จ่ายที่ถูกต้องครบถ้วน		
6	รับชำระเงินผ่าน PEA Smart Plus/ สำนักงาน กฟผ.				ใบเสร็จรับเงิน	SAP ระบบ BPM	ความสำเร็ขอการรับชำระเงินที่ถูกต้อง ครบถ้วน	การรับชำระเงินที่ถูกต้องครบถ้วน		

กระบวนการขอใช้ไฟฟ้าผ่าน PEA Smart Plus

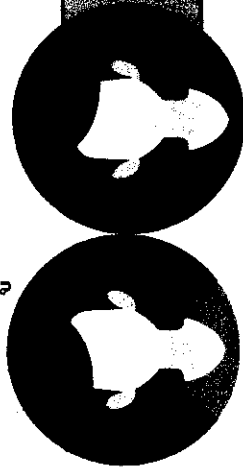
ลำดับที่	กิจกรรม	กฟภ.	ผู้ชี้ไฟ	Our Source	เอกสาร/บันทึก/รายงาน (Non-IT)	ระบบ IT ที่เกี่ยวข้อง	เป้าหมาย 100% ระดับการให้บริการ (ความพึงพอใจเชิงคุณภาพ)	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	คู่มือการปฏิบัติงาน(VM) ที่เกี่ยวข้อง/มาตรฐานการปฏิบัติงาน	กรอบเวลา
7	แจ้งวันที่จะดำเนินการติดตั้งมิเตอร์/ สร้างใบสั่งงาน /เบิกมิเตอร์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

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ชื่อ SLA:	กระบวนการขอใช้ไฟฟ้าผ่าน PEA Smart Plus				
ผู้ให้บริการ						
SLA ของกระบวนการ:		ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง		ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง				
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
กฟภ.	ผบศ. รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐาน บันทึกลงในระบบ SCS / ติดต่อแจ้งลูกค้าเพื่อนัดสำรวจ	การรับคำร้องและตรวจสอบหลักฐานที่ถูกต้อง ครบถ้วน และติดต่อแจ้งลูกค้า เพื่อนัดสำรวจ กรณีลูกค้าขอใช้ไฟฟ้าในวัน/เวลาทำการ - ในเวลาทำการ ภายใน 2 ชม. กรณีลูกค้าขอใช้ไฟฟ้านอกวัน/เวลาทำการ ถัดไป - ภายใน 9:30 น. ของวันทำการถัดไป	ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ	ความสำเร็จของการรับคำร้องและตรวจสอบหลักฐานที่ถูกต้องครบถ้วนและติดต่อแจ้งลูกค้า ตามเวลาที่กำหนด	100%	รายเดือน
กฟภ.	ติดตั้งมิเตอร์ ส่งมอบใบเสร็จ/สัญญาบันทึกผลการติดตั้ง	ติดตั้งมิเตอร์ ส่งมอบใบเสร็จ/สัญญาบันทึกผลการติดตั้ง การติดตั้ง แล้วเสร็จ - ในเขตเทศบาล ภายใน 2 วันทำการ - นอกเขตเทศบาล ภายใน 5 วันทำการ นับตั้งแต่รับชำระเงิน	ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ	ความสำเร็จของการติดตั้งมิเตอร์ให้แล้วเสร็จ ภายในเวลาที่กำหนด	100%	รายเดือน

กระบวนการรับชำระเงิน ผ่าน PEA Smart Plus

ผู้ใช้ไฟฟ้า



ผู้ไฟฟ้าชำระเงิน



บันทึกการชำระเงิน

ประมวลผลเพื่อตัดชำระลงบัญชี SAP

ระบบจัดทำและส่งใบเสร็จรับเงิน/

ใบกำกับภาษีให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าผ่าน

ระบบ e-Tax

- e-mail สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการลงทะเบียน
- จัดส่งพร้อมใบแจ้งค่าไฟฟ้าในฉบับถัดไป
- จัดส่งทางไปรษณีย์

บัตรเครดิต Visa / Master Card



บัญชีธนาคาร



ช่องทางอื่นๆ

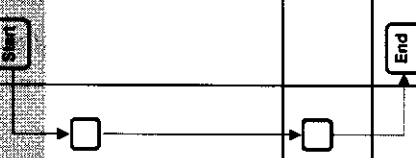
กรด.
ดึงข้อมูล
จาก PEA
Smart
Plus

ประมวลผลเพื่อตัดชำระลูกหนี้ในระบบ SAP และส่งข้อมูลมาที่ระบบ BPM

BPM

PEA Smart Plus

กระบวนการรับชำระเงินผ่าน PEA Smart Plus

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

[illegible]

พนักงานแก้ไขค่าเงินการ
ต่อกลับมีเตอร์ ตามใบสั่งงาน
ของ E/O แล้วเสร็จภายใน
กำหนดระยะเวลามาตรฐาน
4 ชม. หลังจากผู้ใช้ชำระ
เงิน และบันทึกผลการ
ปฏิบัติงานลงในระบบ DMSx
(Website)

Application Line จากการใช้เงินของพ่อใช้ฟ

- ทำการรับมอบงาน ในระบบ DMSx (Website)

ปฏิบัติงานในระบบ DMSx พนักงานแก้ไขข้อผิดพลาดของ

(Website)

ผู้เช่าไฟฟ้าชำระเงิน นอกเวลาทำการ

6

10

ជ.ប. (E/O)



- ผู้ปฏิบัติงานภาคสนาม
ดำเนินการจ่ายไฟ/ต่อกลับ
มิเตอร์

- กรณีงานต่อกลับมีเตอร์
ต้องดำเนินการต่อกลับมีเตอร์
ให้ผู้ใช้ไฟภายใน 4 ชม. นับ
จากผู้ใช้ไฟชำระเงิน (เงื่อนไข
ภายในช่วงเวลา 08.30 -
23.00)และบันทึกผลการ
ปฏิบัติงานลงในระบบ DMSx
(Mobile Application)

1 ส่งมอบงานางค์ง่ายไฟให้แก่งักงาน
แผนกมิตอร์หรือผู้รับจ้าง บนระบบ
DMSx (Website)

5 ตรวจสอบ สรุปผล ปิดงานและ ถ่าย
ข้อมูล ConD_XXXX.txt จากรบบ
DMSx (Website) ลงในระบบ SAP

② **คัดแยกส่งมอบงานให้**
ผู้ปฏิบัติงานภาคสนาม บน
ระบบ DMSx (Website)

4) ทำการตรวจสอบความ
เรียบร้อย สรุปผล บนระบบ
DMSx (Website)

พนักงานบัญชี

အိမ်ထောင်ရေး

หรือ ฝึกอบรม

ผู้ปฏิบัติงานภาคสนาม



พนักงานแก้ไขดำเนินการ
ต่อกลับมิเตอร์ตามใบสั่งงาน

ของ E/O แล้วเสร็จภายใน
กำหนดระยะเวลามาตรฐาน
4 ชม. หลังจากผู้ใช้ชำระ
เงิน และบันทึกผลการ

⑦

- ทำหน้าที่ Monitor ระวังเตือนของ

Application Line จากการใช้เงินของพ่อใช้ฟ

- ทำการรับมอบงาน ในระบบ DMSx (Website)

ปฏิบัติงานในระบบ DMSx พนักงานแก้ไขข้อผิดพลาดของ

(Website)

ผู้เช่าไฟฟ้าชำระเงิน นอกเวลาทำการ

6

10

ជ.ប. (E/O)



- ผู้ปฏิบัติงานภาคสนาม
ดำเนินการจ่ายไฟ/ต่อกลับ
มิเตอร์

- กรณีงานต่อกลับมีเตอร์
ต้องดำเนินการต่อกลับมีเตอร์
ให้ผู้ใช้ไฟภายใน 4 ชม. นับ
จากผู้ใช้ไฟชำระเงิน (เงื่อนไข
ภายในช่วงเวลา 08.30 -
23.00)และบันทึกผลการ
ปฏิบัติงานลงในระบบ DMSx
(Mobile Application)

กระบวนการงดจ่ายไฟและต่อกลับมิเตอร์โดยใช้โปรแกรมระบบงานงดจ่ายไฟ (DMSx) ผ่าน PEA Smart Plus

ลำดับ	กิจกรรม/ขั้นตอน	พท.	Outsource	ผู้ใช้ไฟฟ้า	เอกสาร/ บันทึก/ รายงาน (Non-IT)	ระบบ IT ที่เกี่ยวข้อง	เป้าหมาย 100% ระดับของการให้บริการ (ความสำเร็จเชิง คุณภาพ)	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	คู่มือการปฏิบัติงาน (WM ที่เกี่ยวข้อง) มาตรฐานการปฏิบัติงาน	กรอบเวลา
1.	- พนักงานบัญชี ความคุมจ่ายไฟ ถ่ายข้อมูล จาก SAP ลงในระบบ DMSx ส่งมอบงานงดจ่ายไฟให้แก่พนักงานแผนกมิเตอร์หรือผู้รับจ้าง บนระบบ DMSx (Website)	Start			-	- SAP - DMSx (Website) - BPM - E-Service - PEA Smartplus	ความสำเร็จของการส่งมอบใบงานให้แก่พนักงานแผนกมิเตอร์หรือผู้รับจ้าง บนระบบ DMSx (Website) ที่ถูกต้องครบถ้วนภายในระยะเวลาที่กำหนด	พนักงานแผนกมิเตอร์หรือผู้รับจ้างได้รับใบงานจากพนักงานบัญชีทางระบบ DMSx	คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการงานควบคุมงานจ้างงานงดจ่ายไฟ	ในเวลาทำการ
2	- พนักงานแผนกมิเตอร์ หรือ ผู้รับจ้าง รับมอบงาน บนระบบ DMSx (Website) คัดแยกส่งมอบงานให้ ผู้ปฏิบัติงานภาคสนาม บนระบบ DMSx (Website) (หน้าจอแผนกมิเตอร์ หรือผู้รับจ้าง) - ผู้ปฏิบัติงาน สังกัด พนักงานแผนกมิเตอร์ หรือ ผู้รับจ้างทำการโทรรับมอบงานในระบบ 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	ความสำเร็จของการดำเนินการต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกต้องจ่ายไฟชั่วคราว ภายในกำหนดระยะเวลามาตรฐาน 4 ชม. หลังจากผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน	ผู้ปฏิบัติงานภาคสนามดำเนินการงดจ่ายไฟ/ต่อกลับมิเตอร์แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด	-	ในเวลาทำการ/นอกเวลาทำการ

กระบวนการจ่ายไฟและต่อกลับมิเตอร์โดยใช้โปรแกรมระบบงานจ่ายไฟ (DMSx) ผ่าน PEA Smart Plus

ลำดับ	กิจกรรม/ขั้นตอน	กพท.	Outsource	ผู้ใช้ไฟฟ้า	เอกสาร/ บันทึก/ รายงาน (Non-IT)	ระบบ IT ที่เกี่ยวข้อง	เป้าหมาย 100% ระดับของการให้บริการ (ความสำเร็จเชิง คุณภาพ)	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	คู่มือการปฏิบัติงาน (WMI ที่เกี่ยวข้อง) มาตรฐานการปฏิบัติงาน	กรอบเวลา
6	กรณีต่อกลับมิเตอร์นอกเวลาราชการ ฉบับ. (E/O) - ทำหน้าที่ Monitor รับการแจ้งเตือนของ Application Line จากการชำระเงินของผู้ใช้ไฟ - ทำการรับมอบงาน ในระบบ DMSx (Website) - ส่งการชุดแบริไฟดำเนินการต่อกลับมิเตอร์ให้ผู้ใช้ไฟ				ใบสั่งงาน จากระบบ OMS	- Application Line - DMSx (Website)				นอกเวลา ทำการ
7	พนักงานแก็กระแสไฟฟ้าขัดข้อง - ปฏิบัติงานภาคสนามดำเนินการต่อกลับมิเตอร์						ความสำเร็จของการ ดำเนินงานต่อกลับ มิเตอร์ที่ถูกจ่ายไฟ ภายในกำหนด ระยะเวลามาตรฐาน 4 ชม. หลังจากผู้ใช้ชำระ เงิน	พนักงานแก็ไฟฟ้า ดำเนินการต่อกลับ มิเตอร์ ตามใบสั่งงาน ของ E/O แล้วเสร็จ ภายในกำหนด ระยะเวลามาตรฐาน 4 ชม. หลังจากผู้ใช้ชำระ เงิน		นอกเวลา ทำการ
8	แจ้งผู้ใช้ไฟฟ้าทราบ ว่า "PEA ได้ต่อกลับการใช้ไฟฟ้า แล้ว" ผ่านระบบ PEA Smartplus					- PEA Smartplus				

หมายเหตุ :

1. ในการปฏิบัติงาน จนถึงขั้นตอนก่อนพนักงานภาคสนามทำการจ่ายไฟ พนักงานบัญชีควบคุมจ่ายไฟ พนักงานแผนกมิเตอร์ และผู้รับจ้าง จะมีการติดตามรับชำระเงินค่าไฟฟ้าจากระบบ BPM และ C-Service ตลอดเวลาทุก 15 นาที
2. ในการปฏิบัติงาน พนักงานบัญชีควบคุมจ่ายไฟ, พนักงานแผนกมิเตอร์, E/O และผู้รับจ้าง สามารถตรวจสอบสถานะใบงานได้ตลอดเวลา เมื่อจากเป็นระบบ Online
3. กรณีงานต่อกลับมิเตอร์ ต้องดำเนินการต่อกลับมิเตอร์ให้ผู้ใช้ไฟภายใน 4 ชม. นับจากผู้แจ้งให้ผู้ใช้ไฟชำระเงิน (เงื่อนไขภายในช่วงเวลา 08.30 - 23.00)
4. กรณีต่อกลับมิเตอร์นอกเวลาราชการ เมื่อผู้ใช้การปฏิบัติงาน ยืนยัน กรณีผู้ปฏิบัติงานมีการแจ้งแก็กระแสไฟฟ้าขัดข้อง

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)

รหัส SLA:	ชื่อ SLA:	กระบวนการจ่ายไฟและต่อกลับมิเตอร์โดยใช้โปรแกรมระบบงานจ่ายไฟ (DMSx) ผ่าน PEA Smart Plus			
ผู้ให้บริการ	ผมต.				
SLA ของกระบวนการงาน: กระบวนการงานจ่ายไฟและต่อกลับมิเตอร์โดยใช้โปรแกรมระบบงานจ่ายไฟ (DMSx)		ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข: แก้ไขครั้งที่:

ผู้รับบริการปลายทาง		ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง			
ผบป./ผู้รับจ้าง		ความสำเร็จของการคัดแยกใบงานเพื่อส่งมอบให้ผู้ปฏิบัติงานภาคสนามที่ถูกต้อง ครบถ้วนภายในเวลาที่กำหนด			
ผู้ใช้ไฟ		ความสำเร็จของการดำเนินงานต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกจ่ายไฟชั่วคราว ภายในกำหนดระยะเวลามาตรฐาน 4 ชม.			
ผบป./ผบง.		หลังจากผู้ใช้ไฟชำระเงิน			
		ความสำเร็จของการสรุปผลการดำเนินงานจ่ายไฟ/ต่อกลับมิเตอร์ ที่ถูกต้องครบถ้วนภายในระยะเวลาที่กำหนด			

รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้ให้บริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
DMSx - ผมต/ ผู้รับจ้าง. - 02	- ผู้ปฏิบัติงานภาคสนามดำเนินการจ่ายไฟ/ต่อกลับมิเตอร์ - กรณีงานต่อกลับมิเตอร์ต้องดำเนินการต่อกลับมิเตอร์ให้ผู้ใช้ไฟภายใน 4 ชม. นับจากผู้ใช้ไฟชำระเงิน (เงื่อนไขภายในช่วงเวลา 08.30 - 23.00)	ผู้ปฏิบัติงานภาคสนามดำเนินการต่อกลับมิเตอร์ แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด	ผู้ใช้ไฟ	ความสำเร็จของการดำเนินงานต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกจ่ายไฟชั่วคราว ภายในกำหนดระยะเวลามาตรฐาน 4 ชม. หลังจากผู้ใช้ไฟชำระเงิน	100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)

รหัส SLA:		ชื่อ SLA:	กระบวนการงดจ่ายไฟและต่อกลับมิเตอร์โดยใช้โปรแกรมระบบงานงดจ่ายไฟ (DMSx) ผ่าน PEA Smart Plus			
ผู้ให้บริการ	ผบป.					
SLA ของกระบวนการงาน: กระบวนการงานงดจ่ายไฟและต่อกลับมิเตอร์โดยใช้โปรแกรมระบบงานงดจ่ายไฟ (DMSx)			ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข
						แก้ไขครั้งที่:

ผู้รับบริการปลายทาง		ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง				
	ผู้ใช้ไฟ	ความสำเร็จของการดำเนินงานต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกต้องจ่ายไฟ				
	ผมต.	ความสำเร็จของการบันทึกผลการปฏิบัติการลงใน Application DMSx				

รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้ให้บริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
DMSx - ผบป. - 01	- กรณีงานต่อกลับมิเตอร์ นอกเวลาทำ กรณี ดำเนินการต่อกลับมิเตอร์ให้ผู้ใช้ไฟ ภายใน 4 ชม. นับจากผู้แจ้งให้ผู้ใช้ไฟชำระเงิน	พนักงานแก้ไขไฟฟ้าดำเนินการต่อกลับมิเตอร์ ตามใบสั่งงานของ E/O แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลามาตรฐาน 4 ชม. หลังจากผู้ใช้ไฟชำระเงิน	ผู้ใช้ไฟ	ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกต้องจ่ายไฟ ภายในกำหนดระยะเวลามาตรฐาน 4 ชม. หลังจากผู้ใช้ไฟชำระเงิน	100%	รายเดือน

ยกเว้น กรณีผู้ปฏิบัติงานมีการกิจแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้องเป็นการเร่งด่วน

กระบวนการแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้องผ่าน PEA Smart Plus

ผู้ใช้ไฟฟ้า

①
แจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง
- PEA Smart PLUS

PEA Smart + PEA Call Center 1129

ระบบส่งเรื่องร้องเรียนไปยัง
1129 PEA Call Center
ในรูปแบบ E-mail

②

ประสานงาน
ผู้เกี่ยวข้อง/
ตรวจสอบและดำเนินการแก้ไข
การแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

④
บันทึกข้อมูลการแจ้งกระแสไฟฟ้า
ขัดข้องลงในระบบ เมื่อดำเนินการ
แจ้งกระแสไฟฟ้าแล้วเสร็จ

③

ดำเนินการแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง และจ่ายไฟฟ้าคืน
ระบบ หลังจากมีการตรวจสอบความผิดปกติแล้ว
- กรณีไฟฟ้าดับ (ไฟฟ้าดับเฉพาะราย) แก้ไขได้
ภายใน 24 ชม. นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง
- กรณีไฟฟ้าขัดข้อง (การที่ไฟฟ้าดับในวงกว้าง)
จ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง

ช่างแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

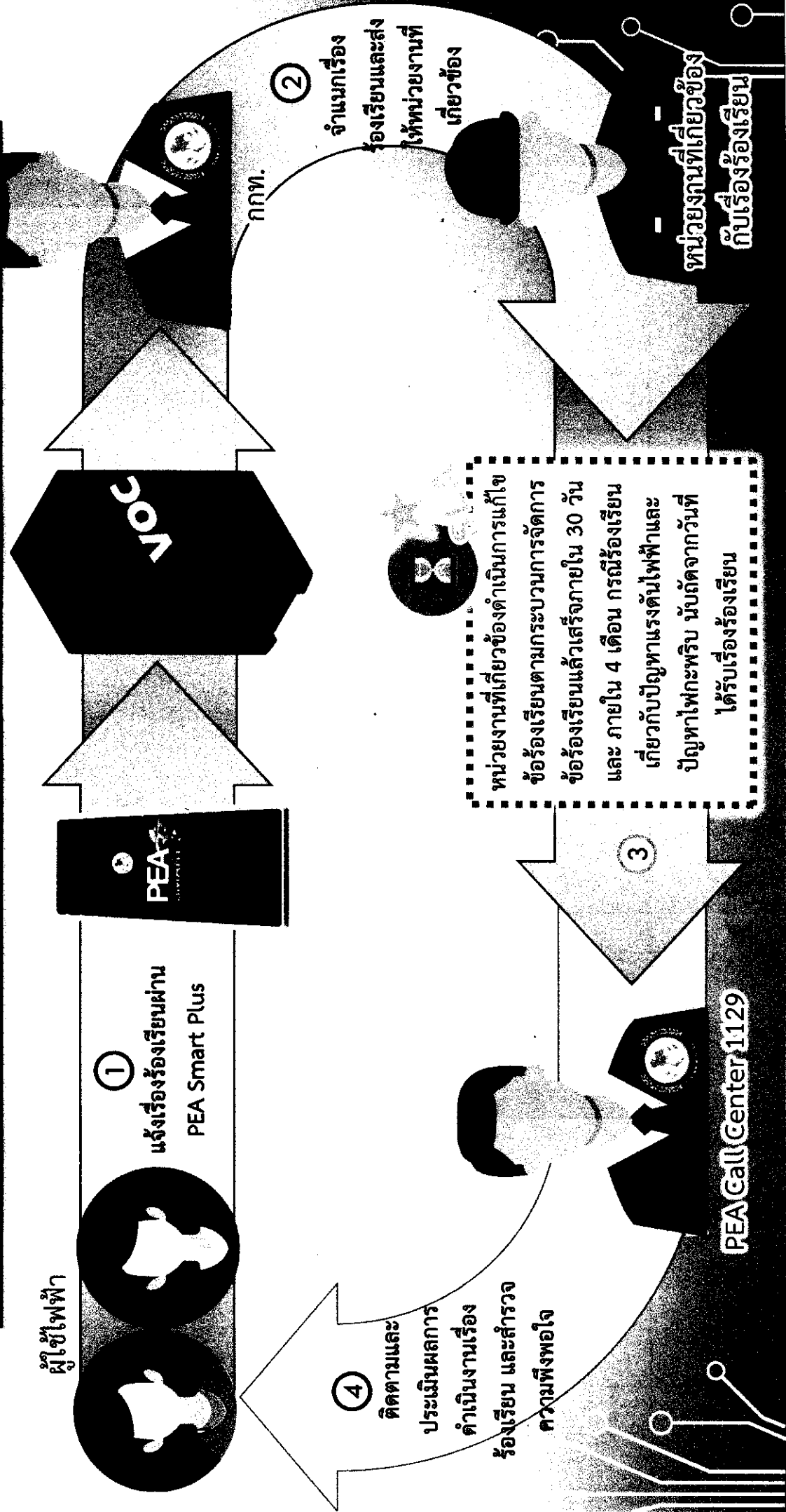
กระบวนการแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้องผ่าน PEA Smart Plus

ลำดับที่	กิจกรรม	กฟภ.	ผู้ใช้ไฟ	Out Source	เอกสาร/บันทึก/รายงาน (Non-IT)	ระบบ IT ที่เกี่ยวข้อง	เป้าหมาย 100% ระดับการให้บริการ (ความสำเร็จเชิงคุณภาพ)	ผลลัพธ์ที่คาดการณ์	คู่มือการปฏิบัติงาน(WMA) ที่เกี่ยวข้องมาตรฐานการปฏิบัติงาน	กรอบเวลา
	แจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง		Start							
1	รับแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องผ่านทาง PEA Smart PLUS ระบบส่งเรื่องร้องเรียนไปยังเจ้าหน้าที่ PEA Call Center ในรูปแบบ E-mail				เอกสารรับแจ้งเหตุ กระแสไฟฟ้าขัดข้อง	PEA Smart Plus, PEA Call center, SAP,OMS, SCADA	ความสำเร็จของการรับแจ้งเหตุ การแจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบ			
2	ประสานงานผู้เกี่ยวข้อง/ตรวจสอบและดำเนินการแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง					SAP,OMS, SCADA	ความสำเร็จของการแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้องตามระยะเวลาที่กำหนด	การแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้องตามระยะเวลาที่กำหนด	- มาตรฐานคุณภาพบริการขอ กฟภ. - กระบวนการทำงาน P2 : กระบวนการแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง	
3	ดำเนินการแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้องและจ่ายไฟฟ้าคืนระบบหลังจากมีการตรวจสอบความผิดปกติเรียบร้อยแล้ว					SAP,OMS, SCADA	ความสำเร็จของการดำเนินการแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้องและการจ่ายไฟฟ้าคืนระบบ ภายในเวลาที่กำหนด	การดำเนินการแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง และการจ่ายไฟฟ้าคืนระบบ หลังจากมีการตรวจสอบความผิดปกติแล้ว ภายในระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการกำหนด	- มาตรฐานคุณภาพบริการขอ กฟภ. - กระบวนการทำงาน P2 : กระบวนการแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง	- กรณีไฟฟ้าดับ (ให้ฟ้าดับเฉพาะราย) แจ้งได้ภายใน 24 ชม. นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง - กรณีไฟฟ้าขัดข้อง (การที่ไฟฟ้าดับในวงกว้าง) แจ้งไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง
4	บันทึกข้อมูลการแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้องลงในระบบเมื่อดำเนินการแจ้งกระแสไฟฟ้าแล้วเสร็จ		End			SAP,OMS	ความสำเร็จของการบันทึกข้อมูลการแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้องที่ถูกต้อง ครบถ้วน	การบันทึกข้อมูลการแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้องที่ถูกต้อง ครบถ้วน		

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ชื่อ SLA:		กระบวนการแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ผ่าน PEA Smart Plus			
ผู้ให้บริการ						
SLA ของกระบวนการ:	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:	
ผู้รับบริการปลายทาง		ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง				
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้ให้บริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
กพก.	ดำเนินการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องและจ่ายไฟฟ้าคืนระบบหลังจากมีการตรวจสอบความผิดปกติแล้ว	การจ่ายไฟฟ้าคืนระบบ หลังจากมีการตรวจสอบความผิดปกติเรียบร้อยแล้ว ภายในระยะเวลาตามมาตรฐานคุณภาพบริการกำหนด - กรณีไฟฟ้าดับ (ไฟฟ้าดับเฉพาะราย) แก้ไขได้ภายใน 24 ชม. นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง - กรณีไฟฟ้าขัดข้อง (การที่ไฟฟ้าดับในวงกว้าง) จ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง	ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ	ความล่าช้าของการดำเนินการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องและการจ่ายไฟคืนระบบ ภายในเวลาที่กำหนด	100%	รายเดือน

กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน ผ่าน PEA Smart Plus



กระบวนการรับเรื่องเรียนผ่าน PEA Smart Plus

ลำดับที่	กิจกรรม	ภาพ.	ผู้ใช้ไฟ	Call Center/PE A Smart Plus	เอกสาร/บันทึก/รายงาน (Non-IT)	ระบบ IT ที่เกี่ยวข้อง	เป้าหมาย 100% ระดับการให้บริการ(ความสำเร็จเชิงคุณภาพ)	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	คู่มือการปฏิบัติงาน(WFH ที่เกี่ยวข้อง)มาตรฐานการปฏิบัติงาน	กรอบเวลา
	ลูกค้า									
1	รับเรื่องร้องเรียน - กรณีร้องเรียนเรื่องทั่วไป PEA Smart Plus จะส่งข้อมูลตรงไปยังระบบ VOC - กรณีร้องเรียนเรื่องกระแสไฟฟ้าขัดข้อง PEA Smart Plus จะส่ง e-mail ให้งาน 1129 PEA Call Center				หนังสือ/บันทึก/เรื่องร้องเรียนต่างๆ	ระบบ Call center 1129 PEA Smart Plus	- ความครบถ้วนถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับมา - ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (วันที่ที่ได้รับเรื่อง)	ความล่าช้าของเรื่อง ร้องเรียน/แนะนำ/ชื่นชม/แจ้งเบาะแส	- กระบวนการรับเรื่อง ร้องเรียนผ่านช่องทาง 1129 PEA Call Center - มาตรฐานคุณภาพบริการ	ทันทีที่ได้รับเรื่องร้องเรียน
2	จำแนกประเภทแบ่งเป็นเรื่องร้องเรียนด้านบริการ หรือเรื่องร้องเรียนด้านทุจริตประพฤติมิชอบ และบันทึกรายละเอียดในระบบสารสนเทศศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า CSIS - คุณภาพไฟฟ้า - การให้บริการ - การจดหน่วย/แจ้งค่าไฟฟ้า - พฤติกรรมพนักงาน - การถูกจ่ายไฟฟ้า - อื่นๆ					ระบบ CSIS ระบบ Call center	ความล่าช้าของการแจ้งเรื่องร้องเรียนที่ถูกต้อง ครบถ้วน	ความล่าช้าของ - การบันทึกรายละเอียดในระบบ CSIS (เรื่องลับ) - บันทึกรายละเอียด และพื้นที่การให้บริการในระบบ CSIS	- กระบวนการรับเรื่อง ร้องเรียนผ่านช่องทาง 1129 PEA Call Center - มาตรฐานคุณภาพบริการ	
3	ตรวจสอบความถูกต้อง และส่งเรื่องเข้าสู่ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า VOC ผ่าน web service ระบบ VOC จะทำการส่ง SMS ซึ่งแจ้งและให้ข้อมูลเบื้องต้นกับผู้ใช้ร้องเรียน					SMS แจ้งผู้ติดต่อ ระบบ VOC	- ความล่าช้าของการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเรื่องร้องเรียน - การชี้แจงให้ข้อมูลเบื้องต้นกับผู้ใช้ร้องเรียน ภายใน 10 นาที	ตรวจสอบความถูกต้องและส่งเรื่องเข้าสู่ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า(ระบบ VOC) ผ่าน Web Service - ชี้แจงและให้ข้อมูลเบื้องต้นกับผู้ใช้ร้องเรียน	- กระบวนการรับเรื่อง ร้องเรียนผ่านช่องทาง 1129 PEA Call Center - มาตรฐานคุณภาพบริการ	ภายใน 10 นาที นับจากได้รับเรื่องร้องเรียน

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(ความล่าช้าเรื่องฉุกเฉิน)	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	คู่มือการปฏิบัติงาน(พท. ที่เกี่ยวข้อง)มาตรฐานการปฏิบัติงาน	กรอบเวลา
4	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับเรื่องร้องเรียน และดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนผ่านระบบรับฟังเสียงของลูกค้าไปดำเนินการตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ปิดข้อร้องเรียน และบันทึกผลการแก้ไขข้อร้องเรียนในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (ระบบ VOC)					ระบบ VOC	- ความครบถ้วนถูกต้องของการดำเนินงาน - ตามผลการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (ภายใน 30 วันนับจากวันที่ได้รับเรื่อง ตามมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ.) ภายใน 4 เดือน นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและปัญหาไฟกะพริบ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบรับฟังเสียงของลูกค้าไปดำเนินการตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	- กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง 1129 PEA Call Center ภายใน 4 เดือน นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน เรื่องเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและปัญหาไฟกะพริบ	ภายใน 30 วัน (ตามมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ.)
5	การติดตามและประเมินผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน และสรุปสำรวจความพึงพอใจผ่านช่องทาง 1129 PEA Call Center					ระบบ Call Center	- ความครบถ้วนถูกต้องของข้อมูลรายงานผลการติดตามและประเมินผลการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง 1129 PEA Call Center - ตามผลการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (รายเดือน/รายไตรมาส)	ติดตามและประเมินผลเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง Call Center	- กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง 1129 PEA Call Center	ภายใน 15 วัน หลังจากตอบข้อร้องเรียน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ชื่อ SLA:					กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนผ่าน PEA Smart Plus																								
ผู้ให้บริการ																														
SLA ของกระบวนการ:						ระยะเวลา		วันที่เริ่มต้น		วันที่สิ้นสุด		วันที่จัดทำ/แก้ไข:		แก้ไขครั้งที่:																
ผู้รับบริการปลายทาง						ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง																								
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ					ผลลัพธ์ที่ต้องการ					ผู้รับบริการ					ระดับการบริการ					เป้าหมาย					รายงานผล				
	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับเรื่องร้องเรียน และดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนผ่านระบบรับฟังเสียงของลูกค้า ไปดำเนินการตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ปิดข้อร้องเรียน และบันทึกผลการแก้ไขข้อร้องเรียนในระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (ระบบ VOC)					หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบรับฟังเสียงของลูกค้าไปดำเนินการตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด					ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ					ความสำเร็จของการดำเนินงานดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (ภายใน 30 วันนับจากวันที่ได้รับเรื่องมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ ภายใน 4 เดือน นับตั้งแต่วันที่ได้รับการร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาแรงดันไฟฟ้าและปัญหาไฟกะพริบ					ภายใน 30 วัน (ตามมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนของ กฟผ.) ภายใน 4 เดือน นับตั้งแต่วันที่ได้รับการร้องเรียน									