

คู่มือมาตรฐานการบริการ



การไฟฟ้านครหลวง
Metropolitan Electricity Authority



สารบัญ

1. หลักการและเหตุผล	2
2. วัตถุประสงค์ของคู่มือ	2
3. มาตรฐานอ้างอิง และนิยาม.....	3
4. มาตรฐานการบริการ (Service Standards)	4
4.1 กระบวนการขอใช้บริการเกี่ยวกับไฟฟ้า.....	9
4.2 กระบวนการก่อสร้างและบำรุงรักษาระบบจำหน่าย	15
4.3 กระบวนการจัดเก็บรายได้	22
4.4 กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน.....	26
5. แผนการเฝ้าติดตามจุดล้มเหลว (Fail point).....	29
เอกสารแนบ 1 ผังกระบวนการขอใช้บริการเกี่ยวกับไฟฟ้า	40
เอกสารแนบ 2 ผังกระบวนการก่อสร้างและบำรุงรักษาระบบจำหน่าย.....	54
เอกสารแนบ 3 ผังกระบวนการจัดเก็บรายได้	69
เอกสารแนบ 4 ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน.....	90



1. หลักการและเหตุผล



การไฟฟ้านครหลวง (กฟน.) เป็นหนึ่งในองค์กรที่มีการนำแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) มาเป็นแนวทางหลักในการพัฒนาไปสู่องค์กรสมรรถนะสูง โดยมุ่งเน้นในการออกแบบและปรับปรุงกระบวนการทำงานตามภารกิจหลักขององค์กรอย่างบูรณาการ เพื่อเชื่อมโยงกระบวนการทำงานต่างๆ ในองค์กร ทำให้การบริหารงานบรรลุเป้าหมายสูงสุดตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์กร รวมทั้งเพื่อการเสริมสร้างสมรรถนะการแข่งขันในระดับสากล ดังนั้นทาง กฟน. จึงมีการพัฒนาปรับปรุงระบบการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการด้านต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ

2. วัตถุประสงค์ของคู่มือ



2.1 เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรของ กฟน. ที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย และบุคลากรในพื้นที่เป้าหมายในด้านคุณภาพการบริการตามมาตรฐานการบริการสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจในหลักการ และแนวปฏิบัติในการบริการให้กับบุคลากร และผู้ปฏิบัติงานในนามขององค์กร

2.3 เพื่อเพิ่มประสิทธิผล และประสิทธิภาพของการให้บริการของ กฟน. ได้อย่างทั่วถึง

2.4 เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการของหน่วยงานบริการของ กฟน. ไปสู่ระดับสากล

3. มาตรฐานอ้างอิง และนิยาม

3.1 มาตรฐานด้านบริการที่ใช้อ้างอิง ได้แก่

- ประกาศการไฟฟ้านครหลวงที่ 18/2552 เรื่อง มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้านครหลวง
- ประกาศการไฟฟ้านครหลวงเขตที่ 5/2557 เรื่อง การกำหนดวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพสำหรับการไฟฟ้านครหลวงเขต
- ตัวชี้วัดที่มีผลกระทบต่อผู้ใช้ไฟฟ้า (IRDP)
- ตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์กร

3.2 คำนิยาม

บริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร

มาตรฐานการบริการ (Service Standards) หมายถึง กิจกรรมซึ่งเป็นผลให้ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองตรงตามความต้องการ หรือความจำเป็น ได้บรรลุเป้าหมายตามความมุ่งมั่นขององค์กรในการส่งมอบบริการตามคำสัญญา

พิมพ์เขียวบริการ (Service Blueprinting) หมายถึง แผนภาพที่แสดงถึงกระบวนการให้บริการตลอดทั้งกระบวนการ โดยแสดงถึงความสัมพันธ์ การประสานงานของการบริการระหว่างลูกค้าภายใน เพื่อให้บริการกับลูกค้าภายนอกโดยยึดเส้นสายตามลูกค้าภายนอกเป็นหลัก

ผู้ให้บริการ หมายถึง พนักงานการไฟฟ้านครหลวง หรือผู้รับจ้าง/ตัวแทนของการไฟฟ้านครหลวง

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ขอใช้ไฟฟ้า ผู้ใช้ไฟฟ้า และประชาชนทั่วไป

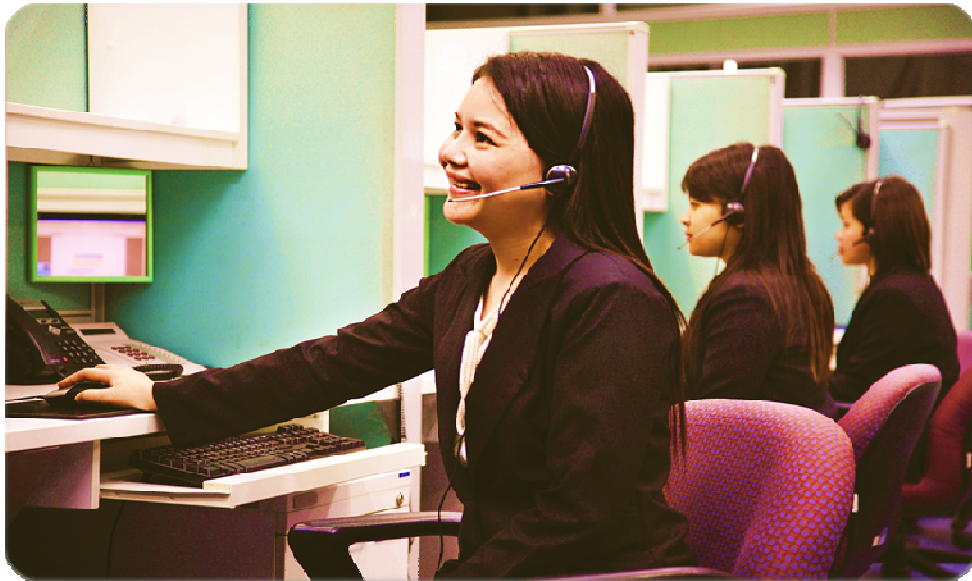
Service Excellence : บริการที่เป็นเลิศ

4. มาตรฐานการบริการ (Service Standards)

การพัฒนาคุณภาพงานบริการของ กฟน. ให้เป็นไปตามมาตรฐาน หรือมีมาตรฐานคุณภาพบริการ ซึ่งทาง กฟน. ได้ทำการพัฒนาคุณภาพงานบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการยกระดับคุณภาพการให้บริการให้สูงขึ้นและให้ลูกค้า/ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากการปฏิบัติงานการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กฟน. ด้วยมาตรฐานเดียวกันและมีประสิทธิภาพเท่าเทียมกัน

กระบวนการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการของ กฟน. และการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ ดังนั้นกระบวนการในการให้บริการจะต้องตอบสนองตรงตามความต้องการ หรือความจำเป็น รวมทั้งความถูกต้องแม่นยำ รวดเร็ว ทำให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย มีความชัดเจนของข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการที่สื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบ มีการติดตามผลการปฏิบัติงานและมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่างๆ เพื่อปรับปรุงบริการอย่างเหมาะสม





คุณสมบัติของผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการที่ดีควรมีหน้าที่ในการส่งมอบบริการที่เป็นเลิศให้แก่ลูกค้า/ผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องมีคุณสมบัติดังนี้

- ▶ เป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถในการงานและหน้าที่ที่รับผิดชอบและมีความรู้เกี่ยวกับข่าวสารต่างๆ ของหน่วยงานของตนเอง
- ▶ เป็นผู้ที่มีความพร้อมทางร่างกาย มีสุขภาพแข็งแรง และความพร้อมทางใจ
- ▶ เป็นผู้ที่มีความเต็มใจให้บริการ หรือที่เรียกว่าเป็นผู้ที่มีจิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind)

มาตรฐานการให้บริการของผู้ให้บริการ

- ▶ ยิ้มแย้ม แจ่มใสจากใจของผู้ให้บริการ
- ▶ กล่าวคำสวัสดี ทักทาย
- ▶ สบสายตาและให้ความสนใจแก่ผู้รับบริการ
- ▶ สื่อสารวาจา และท่าทางที่สุภาพ
- ▶ เอาใจใส่ผู้รับบริการและแสดงความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือ
- ▶ อธิบายหรือชี้แจงขั้นตอนการดำเนินการแก่ผู้รับบริการ (ถ้ามี)
- ▶ ให้บริการอย่างเสมอภาคแก่ผู้รับบริการ
- ▶ ขอบคุณในการใช้บริการ และกล่าวคำอำลา

การสร้างมาตรฐานการบริการ

ควรเน้นจุดที่มีการติดต่อกับลูกค้า/ผู้รับบริการ (Contact Point) เป็นสำคัญ อาทิ มาตรฐานการรับโทรศัพท์ เริ่มจากการแนะนำตัวการสอบถาม การอธิบายรายละเอียด ขอข้อมูลที่ต้องการ การสรุปการสนทนา เป็นต้น



มาตรฐานเคาน์เตอร์รับชำระค่าไฟฟ้า

ควรประกอบด้วย

- ป้ายชื่อผู้ให้บริการ
- กล่องรับความคิดเห็น
- ป้ายแจ้ง “กรุณาตรวจสอบเงินทอนให้ถูกต้อง”
- ป้ายแจ้งเงื่อนไขการชำระเกินกำหนด หากสูงกว่า 10,000 บาท/ใบเสร็จ/เดือน ต้องชำระค่าเบี้ยปรับ MOR+2
- ป้ายแจ้งการปิดพิเศษต่างค์

มาตรฐานเคาน์เตอร์ One Stop Service

ควรประกอบด้วย

- เอกสารแบบฟอร์มการขอใช้บริการต่างๆ
- ป้ายประชาสัมพันธ์
- ที่เสียบบัตร
- โต๊ะสำหรับกรอกแบบฟอร์ม



พื้นฐานของการบริการที่ดี

พื้นฐานของการให้บริการควรเป็นไปเพื่อมุ่งเน้นพัฒนาการบริการให้เป็นเลิศและมีมาตรฐานเดียวกัน แบบที่เรียกว่า “มาตรฐานการบริการระดับโลก” (World Class Services) ทั้งนี้ พื้นฐานของการบริการที่ดี ประกอบด้วย

1. กระบวนการในการให้บริการ ผู้บริหารหน่วยงาน จะต้องเป็นผู้ดูแลและออกแบบขั้นตอนของการบริการ หรือ พิมพ์เขียว (Blueprinting) สร้างกระบวนการให้การบริการ ลูกค้า/ผู้รับบริการมีความเหมาะสม

2. การประสานความร่วมมือ การทำงานร่วมกันของบุคลากรจากทุกหน่วยงานตลอดจนความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน

3. การกระจายอำนาจในการตัดสินใจ โดยมอบอำนาจในการตัดสินใจให้กับบุคลากรที่ให้บริการ ในการวิเคราะห์ แก้ไขปัญหาการระดมสมอง และการสร้างบรรยากาศในการทำงาน ที่แตกต่างกันตามความเหมาะสม เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความรวดเร็วและคล่องตัว เพื่อให้ลูกค้า/ผู้รับบริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด





หลักการให้บริการ

- ▶ การแต่งกายสุภาพ (ชุดเครื่องแบบที่กำหนด*) สะอาด
- ▶ มารยาทงาม
- ▶ การพูดจาไพเราะ
- ▶ ยิ้มแย้มแจ่มใส
- ▶ สื่อสารให้เข้าใจง่ายและน่าเชื่อถือ

* หมายเหตุ ควรมีชุดเครื่องแบบสำหรับงานให้บริการในสำนักงาน และพนักงานที่ออกปฏิบัติงานภาคสนาม (ทั้งช่างเทคนิคและวิศวกร)

ซึ่งจากวิเคราะห์ SIPOC และ พิมพ์เขียวบริการ (Service Blueprint) สามารถนำมาปรับปรุงกระบวนการบริการ และกำหนดมาตรฐานการบริการ 4 กระบวนการหลัก ดังนี้

- 4.1 กระบวนการขอใช้บริการเกี่ยวกับไฟฟ้า
- 4.2 กระบวนการก่อสร้างและบำรุงรักษาระบบจำหน่าย
- 4.3 กระบวนการจัดเก็บรายได้
- 4.4 กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

โดยรายละเอียดของแต่ละกระบวนการมีดังนี้

4.1 กระบวนการขอใช้บริการเกี่ยวกับไฟฟ้า

กระบวนการ	ข้อกำหนด	ตัวชี้วัด
4.1 กระบวนการขอใช้บริการเกี่ยวกับไฟฟ้า		
4.1.1 การรับเรื่องขอใช้บริการเกี่ยวกับไฟฟ้า One Stop Service	■ กล่าวคำทักทาย ■ ความรวดเร็วในการตรวจสอบเอกสารและหลักฐานการขอใช้บริการ ■ ความถูกต้องของเงินทอง ■ การชี้แจงรายละเอียดของขั้นตอนการดำเนินการให้ผู้ใช่ไฟฟ้าทราบ ■ กล่าวคำขอบคุณ	■ ระยะเวลาในดำเนินการไม่เกิน 30 นาที ต่อ 1 รายตั้งแต่รับบัตรคิว ■ ความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้าไม่น้อยกว่า ร้อยละ 87
4.1.2 การออกแบบและ ประมาณราคา	■ โทรศัพท์นัดหมาย เพื่อแจ้งวัตถุประสงค์ และสอบถามความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าในเบื้องต้น นัดหมายเวลา และสถานที่ ■ กล่าวทักทายแสดงบัตรประจำตัวพนักงาน กฟน. (ควรมีชุดเครื่องแบบ) ■ สัมภาษณ์สถานที่ พร้อมชี้แจงรายละเอียดของขั้นตอนของการให้บริการหรือหลักฐานที่ต้องการเพิ่มเติม ■ ประมาณการระยะเวลาดำเนินการ และแจ้งราคาค่าใช้จ่ายเบื้องต้น	■ ระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน 6 วันทำการ - กรณี Flat Rate - กรณี Service Drop - ไม่อยู่ในโครงการสายใต้ดิน ■ หากนอกเหนือจากกรณีข้างต้น ระยะเวลาในดำเนินการต้องไม่เกินมาตรฐานของระเบียบการไฟฟ้านครหลวงว่าด้วยการปฏิบัติงานเพื่อประชาชนของ กฟน. พ.ศ. 2535

กระบวนการ	ข้อกำหนด	ตัวชี้วัด
4.1.3 การตรวจสอบสายภายใน	■ โทรศัพท์นัดหมาย เพื่อนัดหมายตรวจสอบสายภายใน ■ กล่าวทักทายแสดงบัตรประจำตัวพนักงาน กฟน. (ควรมีชุดเครื่องแบบ) ■ สำรวจสถานที่ และตรวจสอบสายภายในให้เป็นไปตามมาตรฐาน หากไม่เรียบร้อย เจ้าหน้าที่แจ้งรายการแก้ไขในเอกสารคำแนะนำตาม QF 751-752-753-05 ■ หากเรียบร้อย บันทึกผลและออกคำสั่งติดตั้งเครื่องวัดฯ	■ ระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน 2 วันทำการ
4.1.4 การติดตั้งเครื่องวัดฯ	■ โทรศัพท์นัดหมาย เพื่อติดตั้งเครื่องวัดฯ ■ กล่าวทักทายแสดงบัตรประจำตัวพนักงาน กฟน./ผู้รับจ้าง ■ ดำเนินการติดตั้ง และตรวจสอบระดับแรงดันไฟฟ้าและเฟสตามมาตรฐาน ■ แจ้งผลดำเนินการให้ผู้ใช้อิไฟฟ้าทราบ และลงนามในใบสั่งงาน	■ ระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน 2 วันทำการ สำหรับเครื่องวัดฯ ขนาดไม่เกิน 15(45) แอมแปร์ 3 เฟส 4 สาย ■ ระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน 5 วันทำการ สำหรับเครื่องวัดฯ ขนาด 30(100) – 50(150) แอมแปร์ 3 เฟส 4 สาย

กระบวนการ	ข้อกำหนด	ตัวชี้วัด
4.1.5 การเปลี่ยนเครื่องวัดฯ	■ โทรศัพท์นัดหมาย/ออกหนังสือแจ้ง เพื่อเปลี่ยนเครื่องวัดฯ ■ กล่าวทักทายแสดงบัตรประจำตัวพนักงาน กฟน./ผู้รับจ้าง และชี้แจงวัตถุประสงค์ของการเปลี่ยนเครื่องวัดฯ ■ ดำเนินการเปลี่ยนเครื่องวัดฯ และตรวจสอบระดับแรงดันไฟฟ้าและเฟส ตามมาตรฐาน ■ แจ้งผลดำเนินการให้ผู้ใช่ไฟฟ้าทราบ และลงนามในใบสั่งงาน	ระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน 5 วันทำการ นับจาก บค. รับเรื่อง และเครื่องวัดฯ ขนาดไม่เกิน 30(100) แอมแปร์ 3 เฟส 4 สาย
4.1.6 การตัด-ต่อเครื่องวัดฯ	กรณีงดจ่ายไฟฟ้า ■ กล่าวทักทายแสดงบัตรประจำตัวพนักงาน กฟน./ผู้รับจ้าง และชี้แจงวัตถุประสงค์ของการงดจ่ายไฟฟ้า ■ กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าขอผ่อนผันพนักงาน กฟน./ผู้รับจ้างสามารถผ่อนผันให้ได้ 1 วัน ■ ดำเนินการงดจ่ายไฟฟ้า กรณีใส่สายและใส่กลับเครื่องวัดฯ ■ กล่าวทักทายแสดงบัตรประจำตัวพนักงาน กฟน./ผู้รับจ้าง และชี้แจงวัตถุประสงค์ของการใส่สายและใส่กลับเครื่องวัดฯ ■ ดำเนินการติดตั้ง และตรวจสอบระดับแรงดันไฟฟ้าและเฟส ตามมาตรฐาน ■ แจ้งผลดำเนินการให้ผู้ใช่ไฟฟ้าทราบ และลงนามในใบสั่งงาน	■ ระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน 12.00 น. ของวันที่รับคำสั่งให้ดำเนินการ ■ ระยะเวลาดำเนินการภายใน 1 วัน นับจากผู้ใช้ไฟฟ้าชำระหนี้ค่าง

กระบวนการ	ข้อกำหนด	ตัวชี้วัด
4.1.7 การงดใช้ไฟฟ้า เป็นการชั่วคราว/การเลิกใช้ไฟฟ้า	■ ดำเนินการตามกระบวนการ 4.1.1 ■ โทรศัพท์นัดหมายเพื่อเข้าไปตรวจสอบว่ามีการใช้ไฟฟ้าหรือไม่ และชี้แจงขั้นตอนการดำเนินการ ■ สำรวจสถานที่โดยกล่าวทักทายแสดงบัตรประจำตัวพนักงาน กฟน. (ควรมีชุดเครื่องแบบ) และชี้แจงการสำรวจตามคำร้อง และขั้นตอนการดำเนินการต่อไป ■ กรณีที่มีผู้ใช้ไฟฟ้า ทำหนังสือแจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้ามาดำเนินการเปลี่ยนชื่อและวางเงินประกันใหม่ ตาม กบฟ.302 ■ กรณีที่ไม่มีผู้ใช้ไฟฟ้า ส่งคำสั่งงานให้ บค. ดำเนินการถอดเครื่องวัดฯ ตามกระบวนการ 4.1.6	กรณีที่ไม่มีผู้ใช้ไฟฟ้า ระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่ยื่นเรื่องจนถึงถอดเครื่องวัดฯ ไม่เกิน 7 วันทำการ (ตามข้อบังคับว่าด้วยการใช้ไฟฟ้าและบริการ ข้อ 50)

4.2 กระบวนการก่อสร้างและบำรุงรักษาระบบจำหน่าย

กระบวนการ	ข้อกำหนด	ตัวชี้วัด
4.2 กระบวนการก่อสร้างและบำรุงรักษาระบบจำหน่าย		
4.2.1 การก่อสร้างระบบจำหน่าย	การพิจารณาข้อมูล/ผลกระทบและวางแผนการดำเนินการ ■ ตรวจสอบสถานที่ เพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเข้าไปดำเนินการ ■ จัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ บุคลากร และเครื่องมือ ■ จัดทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสนับสนุนการดำเนินการ (ถ้ามี)	■ ความพร้อมของวัสดุ อุปกรณ์ บุคลากร และเครื่องมือ
	การนัดหมาย ■ โทรศัพท์นัดหมายผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอใช้บริการ เพื่อแจ้งการดำเนินการ	■ นัดหมายผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ ตั้งแต่รับเรื่อง เพื่อแจ้งวันและเวลาในการดำเนินการ
	การดำเนินการ ■ กล่าวทักทาย แสดงบัตรประจำตัวพนักงาน กฟน./ผู้รับจ้าง ■ ดำเนินการก่อสร้างระบบจำหน่าย ■ ตรวจสอบการติดตั้งให้เป็นไปตามมาตรฐาน ■ แจ้งผลดำเนินการให้ผู้ขอใช้ไฟฟ้าทราบ ■ แจ้งผลดำเนินการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ	■ วันและเวลาที่เข้าไปดำเนินการ ต้องเป็นไปตามนัดหมาย ■ ระยะเวลาในการดำเนินการไม่เกินมาตรฐานของระเบียบการไฟฟ้านครหลวงว่าด้วยการปฏิบัติงานเพื่อประชาชนของ กฟน. พ.ศ. 2535

กระบวนการ	ข้อกำหนด	ตัวชี้วัด
	การแจ้งล่วงหน้า กรณีดับไฟ โทรศัพท์แจ้งผู้ใช้ไฟฟ้ารายอื่นที่มีผลกระทบ เพื่อขอดับไฟ โดยระบุ วัน เวลา และระยะเวลาการดับไฟ (แจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วัน)	- แจ้งล่วงหน้าก่อนดำเนินการอย่างน้อย 3 วัน - วันและเวลาที่เข้าไปดำเนินการ ต้องเป็นไปตามนัดหมาย
4.2.2 กระบวนการบำรุงรักษาระบบจำหน่าย 4.2.2.1 กรณี ผู้ใช้ไฟฟ้ายื่นเรื่องที่แผนกบริการ	รับคำสั่งงานจาก อป. การพิจารณาข้อมูล/ผลกระทบ - ตรวจสอบสถานที่ เพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเข้าไปดำเนินการ - จัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ บุคลากร และเครื่องมือ - จัดทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสนับสนุนการดำเนินการ (ถ้ามี)	ความพร้อมของวัสดุ อุปกรณ์ บุคลากร และเครื่องมือ
	การนัดหมาย โทรศัพท์นัดหมายผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอใช้บริการ เพื่อแจ้งการดำเนินการ	นัดหมายผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ ตั้งแต่รับเรื่อง เพื่อแจ้งวันและเวลาในการดำเนินการ
	การดำเนินการ - กล่าวทักทาย แสดงบัตรประจำตัวพนักงาน กฟน./ผู้รับจ้าง - ดำเนินการบำรุงรักษาระบบจำหน่าย - ตรวจสอบการบำรุงรักษาให้เป็นไปตามมาตรฐาน - แจ้งผลดำเนินการให้ผู้ขอใช้ไฟฟ้าทราบ - แจ้งผลดำเนินการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ	- วันและเวลาที่เข้าไปดำเนินการ ต้องเป็นไปตามนัดหมาย - ระยะเวลาในการดำเนินการไม่เกินมาตรฐานของระเบียบการไฟฟ้านครหลวงว่าด้วยการปฏิบัติงานเพื่อประชาชนของ กฟน. พ.ศ. 2535

กระบวนการ	ข้อกำหนด	ตัวชี้วัด
	การแจ้งล่วงหน้า กรณีดับไฟ โทรศัพท์แจ้งผู้ใช้ไฟฟ้ารายอื่นที่มีผลกระทบ เพื่อขอดับไฟ โดยระบุ วัน เวลา และระยะเวลาการดับไฟ (แจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วัน)	- แจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วัน - วันและเวลาที่เข้าไปดำเนินการ ต้องเป็นไปตามนัดหมาย
4.2.2.2 กรณีงาน อุบัติเหตุ/งานละเมิด/ งานที่ตรวจพบอุปกรณ์ ชำรุด	การจ่ายงาน เพื่อสำรวจสถานที่ หาสาเหตุ และจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ บุคลากร และเครื่องมือ พร้อมประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	- ความเร็วในการเข้าถึงจุดเกิดเหตุ - ความพร้อมของวัสดุ อุปกรณ์ บุคลากร และเครื่องมือ
	การดำเนินการ - แจ้งผู้ใช้ไฟฟ้าบริเวณที่เกิดเหตุ เพื่อดำเนินการซ่อมบำรุง รวมถึง แจ้ง Call Center, สื่อภายนอกต่างๆ กระจายข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุ และประมาณระยะเวลาในการดับไฟ - ดำเนินการซ่อมบำรุงทันที - แจ้งผลดำเนินการให้ผู้ใช้ไฟฟ้าบริเวณที่เกิดเหตุ, Call Center และ สื่อภายนอกต่างๆ และลงนามในใบสั่งงาน	- Recovery time ไม่เกิน 24 ชม. - เวลาในการจ่ายกระแสไฟกลับคืน ตามกำหนด - คุณภาพกระแสไฟฟ้า เช่น เฟส และ แรงดัน เป็นไปตามมาตรฐาน

กระบวนการ	ข้อกำหนด	ตัวชี้วัด
4.2.3 การรับแจ้ง และ แก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง	การรับแจ้ง ■ กล่าวทักทาย ■ สอบถามรายละเอียด สถานที่ สาเหตุ และให้คำแนะนำเบื้องต้น หากแก้ไขได้ปิดงาน	
	■ การรายงาน	วิเคราะห์สาเหตุ และระยะเวลาการแก้ไข ■ รายย่อย แก้ไขภายใน 1 ชั่วโมง ■ รายใหญ่ แก้ไขภายใน 3 ชั่วโมง
	การดำเนินการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง ■ กล่าวทักทาย แสดงบัตรประจำตัวพนักงาน กฟน. ■ ดำเนินการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง และแจ้งกลับมายังห้องเวรฯ เมื่อแก้ไขเสร็จแล้ว กรณีไฟฟ้าขัดข้องเกิดจากทรัพย์สินของผู้ใช้ไฟฟ้า ■ แจ้งผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อขออนุญาตเข้าไปตรวจสอบ และให้คำแนะนำ (ซ่อม/เปลี่ยน)	■ การจ่ายไฟฟ้ากลับเป็นปกติ ■ บันทึกการแจ้งผลการดำเนินการให้ Call Center

กระบวนการ	ข้อกำหนด	ตัวชี้วัด
4.2.4 การติดตั้งและ บำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะ 4.2.4.1 การติดตั้งไฟฟ้า สาธารณะ กรณี หน่วยงาน ราชการ หรือเอกชนแจ้ง พข.	การรับแจ้งข้อมูล - กล่าวทักทาย - สอบถามรายละเอียด สถานที่ที่ต้องการให้ดำเนินการติดตั้ง	
	การพิจารณาข้อมูล/ผลกระทบและวางแผนการดำเนินการ - ตรวจสอบสถานที่ เพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเข้าไปดำเนินการ - จัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ บุคลากร และเครื่องมือ - จัดทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสนับสนุนการดำเนินการ (ถ้ามี)	ความพร้อมของวัสดุ อุปกรณ์ บุคลากร และเครื่องมือ
	การดำเนินการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ - กล่าวทักทาย แสดงบัตรประจำตัวพนักงาน กพน./ผู้รับจ้าง - ดำเนินการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ - ตรวจสอบการติดตั้งให้เป็นไปตามมาตรฐาน - แจ้งผลดำเนินการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอใช้บริการ - กรณีเป็นการจ้างของหน่วยราชการและรัฐวิสาหกิจนัดตรวจรับงาน พร้อมส่งมอบงานให้กรรมการตรวจที่จ้างงาน/แจ้งงานเสร็จ ให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ	ระยะเวลาในการดำเนินการภายในกรอบเวลาของข้อตกลง

กระบวนการ	ข้อกำหนด	ตัวชี้วัด
4.2.4.2 การบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะ กรณีได้รับแจ้งจากหน่วยงานราชการ/ผู้ใช้ไฟฟ้า/สื่อต่างๆ/Call Center แจ้ง พช./พช. ตรวจพบ	การรับแจ้ง ■ สอบถามรายละเอียด สถานที่ที่ต้องการให้ดำเนินการบำรุงรักษา	■ บันทึกรายละเอียดในทะเบียนควบคุมการรับแจ้งฯ
	การพิจารณาข้อมูล/ผลกระทบและวางแผนการดำเนินการ ■ ตรวจสอบสถานที่ เพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเข้าไปดำเนินการ ■ จัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ บุคลากร และเครื่องมือ ■ จัดทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสนับสนุนการดำเนินการ (ถ้ามี)	■ ความพร้อมของวัสดุ อุปกรณ์ บุคลากร และเครื่องมือ
	การดำเนินการบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะ ■ กล่าวทักทาย แสดงบัตรประจำตัวพนักงาน กฟน./ผู้รับจ้าง ■ ดำเนินการตรวจสอบ บำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะ ■ ตรวจสอบการบำรุงรักษาให้เป็นไปตามมาตรฐาน ■ แจ้งผลการดำเนินการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอใช้บริการ กรณีเป็นการจ้างของหน่วยราชการและรัฐวิสาหกิจนัดตรวจรับงาน พร้อมส่งมอบงานให้กรรมการตรวจจ้างงาน/แจ้งงานเสร็จให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ กรณีเอกชน ต้องประมาณราคา และแจ้งค่าใช้จ่ายให้ผู้ขอใช้บริการรับทราบ และชำระค่าใช้จ่ายก่อนดำเนินการ	■ ระยะเวลาในการดำเนินการภายในกรอบเวลาของข้อตกลง

กระบวนการ	ข้อกำหนด	ตัวชี้วัด
4.2.5 การติดตั้งและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าภายในของผู้ใช้ไฟฟ้าหลังเครื่องวัดฯ	การสำรวจสถานที่	
	เก็บข้อมูลและขอขยายของงานในการติดตั้งและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าภายในของผู้ใช้ไฟฟ้า	
	ออกแบบและประมาณราคา และส่งใบเสนอราคา	- ความถูกต้องของการประเมินราคา - ระยะเวลาการนำส่งใบเสนอราคา - ใบเสนอราคาตรงตามความต้องการและขอบเขตงาน
	การทำสัญญา	
	ให้บริการตามสัญญาโครงการ	ระยะเวลาในดำเนินการภายในข้อตกลง
	การส่งมอบงาน พร้อมรายงานผลการดำเนินการ	ส่งมอบงานตามระยะเวลาในสัญญาและข้อตกลง

4.3 กระบวนการจัดเก็บรายได้

กระบวนการ	ข้อกำหนด	ตัวชี้วัด
4.3 กระบวนการจัดเก็บรายได้		
4.3.1 การจดหน่วย เครื่องวัดฯ และจัดทำ ใบแจ้งค่าไฟฟ้า	■ กล่าวคำทักทาย (ถ้าพบผู้ใช้ไฟฟ้า) ตีบัตรประจำตัวพนักงาน และสวมใส่ชุดเครื่องแบบในการปฏิบัติงาน ■ กรณีที่มีประเด็นคำถามเกี่ยวกับค่าไฟฟ้า ต้องสามารถให้ข้อมูลเบื้องต้นได้	■ ดำเนินการจดหน่วยเครื่องวัดฯ ให้แล้วเสร็จ และส่งข้อมูลกลับมายัง กฟน. ภายในเวลา 14.00 น. ของวันนั้น ■ จดหน่วยผิดได้ไม่เกิน 2 เครื่องวัดฯ ต่อการจดหน่วย 100,000 เครื่องวัดฯ ■ จดหน่วยผู้ใช้ไฟฟ้าแรงดันต่ำไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 ■ จดหน่วยผู้ใช้ไฟฟ้าแรงดันสูงไม่น้อยกว่าร้อยละ 98 ■ จัดส่งใบแจ้งค่าใช้ไฟฟ้าได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
4.3.2 การรับชำระค่าไฟฟ้า ค่าสิ่งของ และบริการ	■ กล่าวคำทักทาย ■ ตรวจสอบความถูกต้องของบัตรคิวกับหมายเลขเครื่องวัดฯ ■ ความรวดเร็วในการตรวจสอบใบแจ้งค่าไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้า ■ ความรวดเร็วในการบริการ ■ ความถูกต้องของเงินทอน ■ กล่าวคำขอบคุณ	■ ระยะเวลารอคอยไม่เกิน 5 นาทีต่อราย ตั้งแต่รับบัตรคิวจนกระทั่งชำระค่าบริการแล้วเสร็จ ■ คิวสะสมไม่เกิน 100 คิว ยกเว้น เขตนนทบุรี สมุทรปราการ มินบุรี และ ลาดกระบัง

กระบวนการ	ข้อกำหนด	ตัวชี้วัด
4.3.3 การติดตามหนี้	กรณี ฟช. มีพนักงานติดตามหนี้ ■ กล่าวคำทักทาย (ถ้าพบผู้ใช้ไฟฟ้า) ตีบัตรประจำตัวพนักงาน และสวมใส่ชุดเครื่องแบบในการปฏิบัติงาน ■ ชี้แจงจำนวนหนี้ค้างชำระ และขั้นตอนตามระเบียบของ กฟน. กรณี ฟช. ไม่มีพนักงานติดตามหนี้ ■ ส่งไปรษณีย์แจ้งหนี้ค้างชำระ และระยะเวลาการชำระหนี้ ■ โทรศัพท์ติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า	■ ดำเนินการภายใน 90 วัน นับแต่วันที่ ถอดเครื่องวัดฯ หรือกรณีจัดทำ ใบแจ้งค่าไฟฟ้าเก็บเพิ่มย้อนหลัง
4.3.4 การดูแลหลักประกันการใช้ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้า	■ กล่าวคำทักทาย ■ ความรวดเร็วในการตรวจสอบเอกสารและหลักฐานการขอใช้บริการ ■ การชี้แจงรายละเอียดของขั้นตอนการดำเนินการให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบ ■ กล่าวคำขอบคุณ กรณีติดต่อทางโทรศัพท์ ■ กล่าวคำทักทาย ■ แจ้งวัตถุประสงค์หรือเรื่องที่ต้องการให้ผู้ใช้ไฟฟ้าดำเนินการ	■ กรณีเป็นเงินสดต้องดำเนินการคืนเงิน ประกันให้ผู้ใช้ไฟฟ้าภายในวันที่ยื่นเรื่อง ■ กรณีจ่ายเป็นเช็คต้องดำเนินการคืนเงิน ประกันให้ผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 12 วันทำการ นับจากวันยื่นเรื่อง
4.3.5 การควบคุมการรับและจ่ายเงิน	การติดต่อทางโทรศัพท์ ■ กล่าวคำทักทาย ■ แจ้งนัดหมายติดต่อการรับเงิน(กรณีจ่ายเป็นเช็ค จะต้องโทรศัพท์ ติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าให้มารับภายใน 6 เดือน)	

กระบวนการ	ข้อกำหนด	ตัวชี้วัด
	การจ่าย-รับเงิน กรณีจ่ายเป็นเงินสด ■ กล่าวคำทักทาย ■ ความถูกต้องของการจ่ายเงิน ■ แจ้งผู้รับเงินให้ตรวจสอบความถูกต้องของเงินที่รับ กรณีจ่ายเป็นเช็ค ■ กล่าวคำทักทาย ■ ความถูกต้องของการจ่ายเช็ค ตรวจสอบผู้มาทำเรื่องขอรับเช็คให้ถูกต้องตรงตามสำเนาบัตรประชาชนที่แนบมากับตัวเรื่อง ■ แจ้งผู้รับเช็คให้ตรวจสอบความถูกต้องของเช็คที่รับ	■ ความผิดพลาดในการจ่ายเงินเป็น 0 ■ ความผิดพลาดในการจ่ายเช็คเป็น 0

4.4 กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

กระบวนการ	ข้อกำหนด	ตัวชี้วัด
4.4 กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน		
4.4.1 การจัดการข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า (ฟข.)	การรับเรื่อง ■ กล่าวคำทักทาย ■ รับข้อมูลจากผู้แจ้ง และส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบ	
	การดำเนินการแก้ไข ■ กรณีเป็นเรื่องร้องขอ ดำเนินการตามคำร้องขอ และแจ้งผู้ใช้ไฟฟ้าทราบ ■ กรณีเป็นเรื่องร้องเรียน บันทึกลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียน ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนตามหน้าที่รับผิดชอบ	■ ระยะเวลาตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าที่เขียนมาภายใน 15 วันปฏิทิน (กรณีเป็นหนังสือร้องเรียน/ร้องขอเรื่องแรงดัน ไฟกระพริบ การอ่านหน่วย และการชำระเงิน ต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ร้องขอทราบเบื้องต้นภายใน 5 วันทำการ) ■ ระยะเวลาตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าที่โทรศัพท์มาภายใน 10 นาที

	การแจ้งกลับ ■ แจ้งผลการตรวจสอบและแก้ไขให้ผู้ร้องเรียน หรือ หน่วยที่เกี่ยวข้อง (ทั้งภายใน / ภายนอก) ทราบ และบันทึกปฏิบัติงาน	
	■ การทบทวนข้อมูลข้อร้องเรียน	

5. แผนการเฝ้าติดตามจุดล้มเหลว (Fail point)

5. แผนการเฝ้าติดตามจุดล้มเหลว (Fail point)

การเฝ้าติดตาม (Monitoring) เป็นกิจกรรมที่กำหนดขึ้นอย่างเป็นแบบแผนสำหรับสังเกต หรือวัดผล ในการควบคุม เพื่อที่จะประเมินว่าจุดควบคุมวิกฤตอยู่ภายใต้สภาวะการควบคุมหรือไม่

ภายหลังจากที่ได้มีวิเคราะห์จุดล้มเหลวกระบวนการงานบริการทั้ง 4 กระบวนการ ได้แก่ กระบวนการ ขอใช้บริการเกี่ยวกับไฟฟ้า กระบวนการติดตั้งและบำรุงรักษาระบบจำหน่าย กระบวนการจัดเก็บรายได้ และ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน (พช.) และนำผลที่ได้มากำหนดค่าควบคุม ซึ่งคือเกณฑ์ หรือค่าที่ใช้เป็นตัวกำหนดมาตรฐานการบริการที่แบ่งแยกระหว่างความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจของลูกค้าในงานบริการ และจัดทำแผนการเฝ้าติดตามจุดล้มเหลว เพื่อเป็นแนวทางในการเฝ้าติดตามโอกาสที่จะเกิดข้อผิดพลาดในการ ให้บริการ โดยพิจารณาถึงมาตรฐานการให้บริการ ค่าควบคุม ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และจัดทำรายการการตรวจติดตาม (Checklist) ในแต่ละจุดล้มเหลว (Key Fail Point) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือ การตรวจ รวมถึงกำหนดแนวทางการแก้ไขและป้องกัน เมื่อพบข้อผิดพลาดเกิดขึ้นจากการเฝ้าระวังจุดล้มเหลว และใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานให้สามารถแก้ไขเบื้องต้น และกำหนดมาตรการการแก้ไขแบบหาสาเหตุ ที่แท้จริง และป้องกัน เพื่อไม่ให้เกิดขึ้นได้อีก ทั้งนี้เพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องต่อไป

กระบวนการที่ 4.1 การขอใช้บริการเกี่ยวกับไฟฟ้า

ลำดับ	ขั้นตอนกระบวนการบริการ	มาตรการควบคุม	ค่าควบคุม (Control Limits)	การตรวจติดตาม (Monitoring)	การแก้ไข (Corrective Action)
4.1.2 การออกแบบและประมาณราคา					
1	การประมาณระยะเวลา (ล่าช้า)	กำหนดเวลาการดำเนินการ	ระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน 6 วันทำการ - กรณี Flat Rate - กรณี service drop - ไม่อยู่ในโครงการสายใต้ดิน	1. ให้ผู้ปฏิบัติงานวิเคราะห์และ วางแผนงาน 2. ผู้ปฏิบัติงานบันทึกระยะเวลา การปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอน 3. สุ่มตรวจสอบโดยหัวหน้างาน เดือนละครั้ง	เร่งดำเนินการตามกำหนด กรณีที่มิเช่นนั้นจะไม่ทันตาม กำหนด ให้แจ้งกลับผู้ใช้ไฟฟ้า
4.1.4 การติดตั้งเครื่องวัดฯ/ 4.1.5 การเปลี่ยนเครื่องวัดฯ/ 4.1.6 การตัด-ต่อเครื่องวัดฯ					
1	กล่าวทักทายและแสดงบัตร ประจำตัว	ต้องปฏิบัติตามขั้นตอนใน WI อบรม/ชี้แจงผู้ปฏิบัติงาน และ ผู้รับจ้าง	- แสดงบัตรประจำตัวทุกครั้ง - สวมใส่เครื่องแบบ - ใช้ถ้อยคำที่สุภาพ	สุ่มตรวจตรวจสอบโดย - Transaction survey ทุกเดือน (เฉพาะงานขอใช้ไฟฟ้าใหม่) - หัวหน้างาน ทุกเดือน ประเมินผลผู้รับจ้างทุกปี	- อบรมพนักงานเรื่องขั้นตอน การสื่อสารกับผู้ใช้ไฟฟ้า - กำหนดบทลงโทษ

ลำดับ	ขั้นตอนกระบวนการบริการ	มาตรการควบคุม	ค่าควบคุม (Control Limits)	การตรวจติดตาม (Monitoring)	การแก้ไข (Corrective Action)
2	ติดตั้งและตรวจสอบ แรงดันไฟฟ้าและเฟส ตามมาตรฐาน	ต้องปฏิบัติตามขั้นตอนใน WI อบรม/ชี้แจงผู้ปฏิบัติงาน และผู้รับจ้าง	- แรงดันไฟฟ้าและเฟส ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ - ระยะเวลาตามมาตรฐาน	ผู้ควบคุมงานตรวจสอบ ตาม Checklist	- แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไข - แจ้งผู้ใช้ไฟฟ้าทราบ
3	งดจ่ายไฟ	ต้องปฏิบัติตามขั้นตอนใน WI อบรม/ชี้แจงผู้ปฏิบัติงาน และผู้รับจ้าง	ดำเนินการภายในเวลา 12.00 น. ของวันนั้น	หัวหน้างานตรวจสอบผลการ ดำเนินการจากรายงานการงด จ่ายไฟ	ชี้แจงผู้ปฏิบัติงานให้ดำเนินการ ตามขั้นตอน กรณีไม่ยินยอม ให้ผ่อนผันได้ 1 วัน
4	ต่อกลับล่าช้า	ตรวจสอบงานเข้าและจ่ายงาน ต่อกลับให้ครบถ้วน	ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันนับจากผู้ใช้ไฟฟ้าชำระ หนี้ค่าง	หัวหน้างานตรวจสอบผลการ ดำเนินการจากรายงานการ ต่อกลับ	เร่งดำเนินการต่อกลับ และแจ้งผู้ใช้ไฟฟ้าทราบ

กระบวนการที่ 4.2 กระบวนการก่อสร้างและบำรุงรักษาระบบจำหน่าย

ลำดับ	ขั้นตอนกระบวนการบริการ	มาตรการควบคุม	ค่าควบคุม (Control Limits)	การตรวจติดตาม (Monitoring)	การแก้ไข (Corrective Action)
4.2.1 การก่อสร้างระบบจำหน่าย					
การพิจารณาข้อมูล/ผลกระทบและการวางแผน					
1	จัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ บุคลากรและเครื่องมือ ไม่เพียงพอ	วางแผนการในการจัดเตรียม อุปกรณ์ และกำหนดเวลา ในการเข้าดำเนินการ	ตรวจสอบการปฏิบัติงาน ตามแผน/สัญญา	ตรวจสอบผลการดำเนินงาน โดยหัวหน้าแผนกทุกเดือน	- ประสานงานหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง - จัดซื้อตามระเบียบจัดซื้อ- จัดจ้าง
การแจ้งล่วงหน้า กรณีดับไฟ					
1	ผู้ใช้ไฟฟ้ารายอื่นที่ได้รับผลกระทบจากกรณี ดับไฟทำงาน	วางแผนในการดับไฟ แจ้งให้ ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีผลกระทบทราบ ผ่านช่องทางต่างๆ - กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ยินยอม ให้ดับไฟ ให้วางแผนใหม่	แจ้งการดับไฟล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วัน	ตรวจสอบช่องทางการสื่อสาร ตามสื่อต่างๆ	แจ้งยืนยันความจำเป็นในการ ดับไฟ หากไม่ยินยอม เปลี่ยนวัน ดำเนินการ

ลำดับ	ขั้นตอนกระบวนการบริการ	มาตรการควบคุม	ค่าควบคุม (Control Limits)	การตรวจติดตาม (Monitoring)	การแก้ไข (Corrective Action)
4.2.2 การบำรุงรักษาระบบจำหน่าย					
4.2.2.1 กรณี ผู้ใช้ไฟฟ้ายื่นเรื่องที่แผนกบริการ					
การแจ้งล่วงหน้า กรณีดับไฟ					
1	ผู้ใช้ไฟฟ้ารายอื่นที่ได้รับผลกระทบจากกรณีดับไฟ ทำงาน	วางแผนในการดับไฟ แจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีผลกระทบทราบผ่านช่องทางต่างๆ - กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ยินยอมให้ดับไฟ ให้วางแผนใหม่	แจ้งการดับไฟล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วัน	ตรวจสอบช่องทางการสื่อสารตามสื่อต่างๆ	แจ้งยืนยันความจำเป็นในการดับไฟ หากไม่ยินยอม เปลี่ยนวันดำเนินการ
4.2.2.2 กรณีงานอุบัติเหตุ/งานละเมิด/งานที่ตรวจพบอุปกรณ์ชำรุด					
1	แจ้งผู้ใช้ไฟฟ้าบริเวณที่เกิดเหตุ	- ดำเนินการตามแผนการจ่ายกระแสไฟฟ้ากลับคืน (Recovery time) - ปฏิบัติตามแผน BCP	- Recovery time ไม่เกิน 24 ชม. - ดำเนินการจ่ายกระแสไฟฟ้ากลับคืนตามกำหนด และคุณภาพกระแสไฟฟ้า เช่น เฟส และ แรงดัน เป็นไปตามมาตรฐาน	- ติดตามรายงานการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องทุกวัน - ติดตามรายงานการซ่อมแผน BCP	ดำเนินการตามกรอบเวลาในแผนการจ่ายกระแสไฟฟ้ากลับคืน

ลำดับ	ขั้นตอนกระบวนการบริการ	มาตรการควบคุม	ค่าควบคุม (Control Limits)	การตรวจติดตาม (Monitoring)	การแก้ไข (Corrective Action)
4.2.3 การรับแจ้ง และแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง					
1	การรับเรื่อง (รายละเอียด ไม่ครบถ้วน)	สอบถามข้อมูลตามรายละเอียดที่บันทึกในระบบ	ข้อมูลที่บันทึกในระบบถูกต้องและครบถ้วน	ตรวจสอบรายงานที่บันทึกโดยหัวหน้าเวรฯ	อบรมพนักงานเรื่องขั้นตอนการสื่อสารกับผู้ใช้ไฟฟ้า
2	กล่าวทักทาย และแสดงบัตรประจำตัวพนักงาน (ดำเนินการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง)	ต้องปฏิบัติตามขั้นตอนใน WI อบรม/ชี้แจงผู้ปฏิบัติงาน	- แสดงบัตรประจำตัวทุกครั้ง - สวมใส่ชุดเครื่องแบบ - ใช้ถ้อยคำที่สุภาพ	รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจทุกปี	ชี้แจงและทบทวนการปฏิบัติงานของพนักงาน
3	แจ้งผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อขออนุญาตเข้าไปตรวจสอบ และให้คำแนะนำ (ซ่อม/เปลี่ยน)	ดำเนินการขออนุญาตเข้าไปตรวจสอบโดยทำหนังสือยินยอมจากเจ้าของทรัพย์สิน/ผู้ครอบครองสถานที่ใช้ไฟฟ้า	ได้รับการยินยอมจากเจ้าของทรัพย์สิน/ผู้ครอบครองสถานที่ใช้ไฟฟ้าก่อนปฏิบัติงาน	ตรวจสอบการใช้หนังสือเดือนละครั้ง	แจ้งสาเหตุและแนวทางการแก้ไขให้เจ้าของทรัพย์สิน/ผู้ครอบครองสถานที่ใช้ไฟฟ้าทราบ

กระบวนการที่ 4.3 กระบวนการจัดเก็บรายได้

ลำดับ	ขั้นตอนกระบวนการบริการ	มาตรการควบคุม	ค่าควบคุม (Control Limits)	การตรวจติดตาม (Monitoring)	การแก้ไข (Corrective Action)
4.3.1 การจดหน่วยเครื่องวัดฯ และจัดทำใบแจ้งค่าไฟฟ้า					
1	จดหน่วยมิเตอร์	ต้องปฏิบัติตามขั้นตอนใน WI อบรม/ชี้แจงผู้ปฏิบัติงาน และ ผู้รับจ้าง/ตัวแทน	- ดำเนินการให้ได้ตาม วัตถุประสงค์คุณภาพบริการ ข้อ 1 ข้อย่อย 1.4 อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง 100,000 เครื่องวัดฯ สามารถ มิได้ไม่เกิน 2 เครื่องวัดฯ - จดหน่วยปุพรม อย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง - มีค่าปรับการจดหน่วยมิ เครื่องวัดฯ ละ 1,000 บาท กรณี ผู้รับจ้าง/ตัวแทน จดหน่วยเครื่องวัดฯ	- สุ่มตรวจโดยพนักงาน ตรวจสอบทุกเดือน - ประเมินผลงานผู้รับจ้าง/ ตัวแทนทุกปี	- ชี้แจงทำความเข้าใจกับ ผู้ใช้ไฟฟ้า - แก้ไขใบแจ้งค่าไฟฟ้า ให้ถูกต้อง - อบรมพนักงานกฟน. และ ผู้รับจ้าง/ตัวแทนจดหน่วยฯ

ลำดับ	ขั้นตอนกระบวนการบริการ	มาตรการควบคุม	ค่าควบคุม (Control Limits)	การตรวจติดตาม (Monitoring)	การแก้ไข (Corrective Action)
4.3.2 การรับชำระค่าไฟฟ้า ค่าสิ่งของและบริการ					
1	Key ข้อมูลรหัสเครื่องวัดฯ/ บัญชีผู้แสดงสัญญาณผิดปกติ กรณี ไม่ได้นำใบแจ้งค่าไฟฟ้ามา	- ทวนสอบข้อมูลกับผู้ใช้ ไฟฟ้า/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และประสานงานระหว่าง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง - เรียกรายงานหนี้ค้าง ค่าสิ่งของและบริการ มาตรวจสอบซ้ำ	- ตรวจสอบข้อมูลที่ Key ได้แก่ หมายเลขเครื่องวัดฯ ชื่อ ที่อยู่ ให้ถูกต้องตรงกับ เอกสาร - หนี้ค้างเป็นศูนย์	- พนักงาน/ตัวแทนรับชำระฯ ทวนสอบความถูกต้อง ของ หมายเลขเครื่องวัดฯ ชื่อ ที่อยู่ จากผู้ใช้ไฟฟ้า - ตรวจสอบรายงานหนี้ค้าง ค่าสิ่งของและบริการเดือนละครั้ง	- ตรวจสอบซ้ำกับหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง ถ้าตรวจพบในวันเดียวกัน ให้ดำเนินการยกเลิกใบเสร็จ และจัดทำใบเสร็จใหม่ พร้อมแจ้งให้ผู้ไฟฟ้าทราบ ถ้าตรวจพบในวันถัดไป ให้แจ้ง ผบช. โอนบัญชี ให้ถูกต้อง - ชี้แจง/ทบทวน WI-การรับ ชำระ แก่พนักงาน และตัวแทน รับชำระฯ
2	ระบบรับชำระค่าไฟฟ้าขัดข้อง	ตรวจสอบรายงานการรับ ชำระด้วยระบบ Pay 4 SAP (ปัจจุบัน ผพท. ปิดระบบ Pay 4 SAP เนื่องจาก	สามารถเปิดใช้ระบบ Pay 4 SAP ภายในระยะเวลา ที่กำหนด	มีรายงานการใช้ระบบ Pay 4 SAP อย่างน้อย 1 ช่อง ทุกวัน	เปิดใช้ระบบ Pay 4 SAP ทันที

ลำดับ	ขั้นตอนกระบวนการบริการ	มาตรการควบคุม	ค่าควบคุม (Control Limits)	การตรวจติดตาม (Monitoring)	การแก้ไข (Corrective Action)
		ไม่รองรับข้อมูลหมายเลข ประจำตัวผู้เสียภาษี 13 หลัก โดยจะปรับเปลี่ยนเป็น ระบบ Cashdesk Offline ขณะนี้อยู่ระหว่างดำเนินการ นำขึ้นระบบ)			
		ปฏิบัติงานตามแผน BCP	มีการฝึกซ้อมแผนสำรอง Pay 4 SAP ปีละ 2 ครั้ง	ตรวจสอบรายงานผลการ ซ้อมแผน	ปฏิบัติงานตามแผน BCP และปรับปรุงหลังการซ้อม
4.3.4 การดูแลหลักประกันการใช้ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้า (การเรียกเพิ่ม/ครบกำหนด)					
1	แจ้งวัตถุประสงค์หรือเรื่องที่ต้อง การให้ผู้ใช่ไฟฟ้า ดำเนินการวางหลักประกัน เพิ่ม/ครบกำหนด	ตรวจสอบรายงานที่ ICT จัดทำ และคัดแยกเครื่องวัดฯ ที่ต้องการเรียกเพิ่ม ทำหนังสือ แจ้งผู้ใช่ไฟฟ้า หากไม่มาดำเนินการภายใน กำหนด แจ้งหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องดำเนินการในขั้นต่อไป	ทำหนังสือแจ้งผู้ใช่ไฟฟ้าให้วาง หลักประกันเพิ่มภายใน 30 วัน	ตรวจสอบรายงานหลักประกัน โดยหัวหน้างาน	จัดทำหนังสือแจ้งผู้ใช่ไฟฟ้า อีกครั้ง

ลำดับ	ขั้นตอนกระบวนการบริการ	มาตรการควบคุม	ค่าควบคุม (Control Limits)	การตรวจติดตาม (Monitoring)	การแก้ไข (Corrective Action)
4.4.1 การจัดการข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า (ฟน.)					
1	รับแจ้งข้อมูล	1. ให้ข้อมูลเบื้องต้นแก่	- ระยะเวลาตอบข้อร้องเรียน	- ตรวจสอบรายงานข้อร้องเรียน	1. ให้ชี้แจงผู้ใช้ไฟฟ้า
2	บันทึก และดำเนินการแก้ไข	ผู้ใช้ไฟฟ้าในการรับเรื่อง	ของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 15 วัน	โดยผู้รับมอบหมายของแต่ละ	2. เร่งดำเนินการแก้ไข
3	แจ้งผลการตรวจสอบและ	ข้อร้องเรียน	ปฏิทิน	หน่วยงาน	
	แก้ไข	2. กำหนดเวลาการ	- ระยะเวลาตอบข้อร้องเรียน	- ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	
		ดำเนินการหลังรับแจ้ง	ของผู้ใช้ไฟฟ้าที่โทรศัพท์มา	ในที่ประชุมทบทวนระบบบริหาร	
			ภายใน 10 นาที	คุณภาพทุกเดือน	

เอกสารแนบ 1 ผังกระบวนการขอใช้บริการเกี่ยวกับไฟฟ้า

กระบวนการ 1.1 การรับเรื่องขอใช้บริการเกี่ยวกับไฟฟ้า

Stakeholder (S)	Input (I)	Process (P)	Output (O)	Customer (C)
S1: ผู้ขอใช้ไฟฟ้า S2: จุดประชาสัมพันธ์ /OSS S3: แผนกออกแบบและประมาณราคา (อป.) S4: แผนกตรวจสอบสายภายใน (ตน.) S5: แผนกบริการเครื่องวัด (บค.) S6: แผนกบริการ (บร.) กลุ่มงานทะเบียนและประวัติผู้ใช้ไฟฟ้า S7: แผนกประมวลผลข้อมูลและจัดเตรียมใบเสร็จรับเงิน (ปจ.)	I1: เอกสารขอใช้ไฟฟ้า I2: เงินค่าติดตั้ง และวางเงินประกัน	กระบวนการ 1.1 การรับเรื่องขอใช้บริการเกี่ยวกับไฟฟ้า Step 1: เรียกคิว และตรวจสอบประวัติผู้ใช้ไฟฟ้า คู่ค้าทางธุรกิจ (BP) / สร้าง BP ใหม่ เจ้าหน้าที่ : ตรวจสอบเอกสารและคัดกรองเอกสารเบื้องต้น จุดควบคุม : เอกสารผู้ใช้ไฟฟ้า ต้องครบถ้วนถูกต้องและคำนวณขนาดของเครื่องวัดฯ ให้สอดคล้องกับการใช้ไฟฟ้าของผู้ขอใช้ไฟฟ้า (แผนกตรวจสอบสายภายใน (ตน.) Double Check) Step 2: ตรวจสอบข้อมูลในระบบ (เสา สาย หมายเลขเครื่องวัดฯ ข้างเคียง) - กรณีมี เสา สาย ผ่านหรือกรณีไม่มีเสาสาย แต่ผู้ใช้ไฟฟ้าต้องการชำระเงินก่อน โดยให้ผู้ใช้ไฟดำเนินการชำระเงินเกี่ยวกับไฟฟ้า พร้อมทั้งวางเงินประกัน - กรณีไม่มี เสา สาย ผ่าน แผนกบริการ (บร.) จะดำเนินการออกใบรับเรื่อง พร้อมทั้งเบอร์โทรศัพท์ติดต่อแผนกออกแบบและประมาณราคา (อป.) โดย บร. จะส่งเรื่องให้ อป. ออกแบบและประมาณราคา พร้อมทั้งติดต่อกลับผู้ใช้ไฟฟ้า จุดควบคุม : ต้องชี้แจงขั้นตอน และเบอร์โทรศัพท์ติดต่อในลำดับถัดไปที่ชัดเจน (ใบแนะนำขั้นตอนการให้บริการ (Recheck))	O1: ใบรับเรื่อง พร้อมทั้งเบอร์ติดต่อแผนกออกแบบและประมาณราคา (อป.) O2: ใบเสร็จรับเงิน O3: เอกสารขอไฟ และอนุมัติส่งในระบบ SAP	C1: ผู้ขอใช้ไฟฟ้า

Stakeholder (S)	Input (I)	Process (P)	Output (O)	Customer (C)
		Step 3: รับชำระเงินขอใช้บริการเกี่ยวกับไฟฟ้าวงเงินประกัน พร้อมออกใบเสร็จรับเงิน และนัดตรวจสอบสายภายใน - กรณี : ย้าย เส้า สาย บร. ส่งให้ อป. เปิดคำสั่งงาน (WBS) ในระบบ SAP (งานสายนอก) - กรณี : ขอไฟใหม่ ไฟเพิ่ม ไฟชั่วคราวแรงสูง บร. ส่งให้ ตน. ดำเนินการตรวจสอบสายภายใน หมายเหตุ : กรณีมีการติดตั้งไฟฟ้าชั่วคราวแรงต่ำ บร. จะส่งเรื่องให้ บค. ไปดำเนินการติดตั้งเครื่องวัดฯ ต่อไป จุดควบคุม : ระยะเวลาที่ให้บริการในส่วนของ One Stop Service ต่อราย ระดับควบคุม : ระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน 30 นาทีต่อรายตั้งแต่รับบัตรคิว		

กระบวนการ 1.2 การออกแบบและประมาณราคา

Stakeholder (S)	Input (I)	Process (P)	Output (O)	Customer (C)
S1: ผู้ขอใช้ไฟฟ้า S2: แผนกบริการ (บร.) One Stop Service S3: แผนกก่อสร้างระบบจำหน่าย (กจ.) S4: แผนกบำรุงรักษาระบบจำหน่าย (บจ.)	I1: ข้อมูลจากการสำรวจพื้นที่ I2: ตัวเรื่อง / แผนที่ I3: ใบรับชำระค่าใช้จ่ายใบอนุญาตในการดำเนินการสายนอก	กระบวนการ 1.2 การออกแบบและประมาณราคา	O1: วัน / เวลา / สถานที่นัดหมาย O2: เอกสารการขอใช้บริการฯ และแผนผังพร้อมอนุมัติในระบบ SAP O3: หนังสือแจ้งค่าใช้จ่าย	C1: ผู้ขอใช้ไฟฟ้า
		Step 1: ติดต่อประสานกับผู้ขอใช้ไฟฟ้า เพื่อออกสำรวจหน้างานและจัดพิมพ์แผนที่ใช้สำหรับสำรวจ โดยแจ้งวัน เวลา และสถานที่ที่สะดวกกับผู้ขอใช้ไฟฟ้า		
		Step 2: วศฟ. และ ชทอ. ออกสำรวจพื้นที่ เพื่อออกแบบและประมาณราคาร่วมกับผู้ขอใช้ไฟฟ้า จุดควบคุม : ตกลงตำแหน่งติดตั้งอุปกรณ์ระบบจ่ายไฟฟ้า (ตกลงร่วมกับผู้ขอใช้ไฟฟ้าให้ชัดเจน) จุดควบคุม : การตรวจสอบที่ดินส่วนบุคคลต้องตรวจสอบผู้มีกรรมสิทธิ์ในที่ดินลงนามในสัญญาอนุญาตให้ติดตั้งอุปกรณ์ระบบจ่ายไฟฟ้า - (กรณีเสาสายผ่านที่ดินส่วนบุคคลอื่น) ในการปักเสาพาดสายผ่านที่ดินส่วนบุคคลอื่น ต้องได้รับการยินยอมจากเจ้าของที่ (ลงนามในสัญญา) หมายเหตุ : กรณีที่ตรวจสอบข้อมูลในระบบ GIS ได้ ว่ามีเสาสายผ่านแล้ว อาจไม่ต้องไปสำรวจ		
		Step 3: อป. พิจารณารูปแบบการจ่ายไฟ แยกออกเป็น 2 กรณี คือ - กรณีไม่มีงานสายนอก : จัดทำผังตำแหน่งติดตั้งเครื่องวัดฯ (Service Drop) และส่งให้ บร. จัดทำใบเสนอราคา และหนังสือแจ้งค่าใช้จ่าย และแจ้งผู้ขอใช้ไฟฟ้า (โทรศัพท์/ออกหนังสือแจ้ง) และไป Step 5		

Stakeholder (S)	Input (I)	Process (P)	Output (O)	Customer (C)
		- กรณีมีงานสายนอก : ออกแบบ และทำประมาณราคา (กรณีที่มีสายนอก) จัดทำผังรูปแบบการจ่ายไฟ และแจ้งขอให้ผู้ขอใช้ไฟฟ้าลงนามใน สัญญาอนุญาตให้ติดตั้งอุปกรณ์ระบบจ่ายไฟฟ้า หรือหนังสือรับรองการปักเสาพาดสายในที่ดินสาธารณะ เพื่อปักเสา พาดสายไฟฟ้า และเอกสารที่เกี่ยวข้อง กรณีที่สาธารณะ : ให้ผู้ขอใช้ไฟฟ้าลงนามในหนังสือรับรองการปักเสาพาดสายไฟฟ้าในที่ดินสาธารณะ กรณีที่การะจำยอม : ให้เจ้าของที่ลงนามสัญญาอนุญาตให้ติดตั้งอุปกรณ์ระบบจ่ายไฟฟ้า จุดควบคุม : การออกแบบและประมาณราคา ถูกต้อง เป็นไปตามระเบียบ กฟน. (ตามผู้มีอำนาจลงนาม) การคิดค่าใช้จ่าย ถูกต้อง เป็นไปตามระเบียบและข้อบังคับฯ (แรงดัน ขนาดเสา สาย หม้อแปลงฯ) และให้เป็นไปตามมาตรฐาน กฟน. CSR : ต้องประนีประนอมกับชุมชน ประสานผลประโยชน์ ส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกรณี ให้เป็นที่พอใจของทุกฝ่าย Step 4: อนุมัติและเห็นชอบประมาณราคาค่าใช้จ่าย ระดับ หัวหน้าแผนก (ไม่เกิน 500,000) ระดับ ผู้อำนวยการกอง (500,001 – 1,000,000) ระดับ ผู้อำนวยการไฟฟ้าเขต (เกิน 1,000,000 ขึ้นไป) หมายเหตุ : กรณีเป็นเครื่องวัดฯ ขนาดใหญ่ 30(100) A - 400 A จะต้องส่งให้ บจ. กลุ่มงาน หม้อแปลงฯ วัดกระแสหม้อแปลง (ทำให้เกิดการรอคอย ไม่มีเวลาที่แน่นอน ในการให้บริการ) (ผลวัดกระแส อป. ใช้พิจารณาว่าควรจะเปลี่ยนหม้อแปลงหรือไม่)		

Stakeholder (S)	Input (I)	Process (P)	Output (O)	Customer (C)
		Step 5: บันทึกผลค่าใช้จ่ายเข้าระบบ SAP พร้อมสร้างใบเสนอราคา และบันทึกผล บร. จัดทำใบเสนอราคา และหนังสือแจ้งค่าใช้จ่าย และแจ้งผู้ขอใช้ไฟฟ้า (โทรศัพท์ / ออกหนังสือแจ้ง) ซึ่งหลังจากที่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับหนังสือแจ้งค่าใช้จ่าย จะชำระเงินที่ บร. โดย บร. จะทำการตรวจสอบค่าใช้จ่ายและรับเอกสารเพิ่มเติม (สัญญาอนุญาตฯ ต่างๆ) / รับชำระค่าบริการ ออกใบเสร็จรับเงินให้ผู้ขอใช้ไฟฟ้า		
		Step 6: รับเอกสารประมาณการพร้อมแบบนำเสนอส่งชำระเงิน เปิด WBS โดยมีผู้อนุมัติ ตามวงเงิน และส่งประมาณการให้ กจ. และ บจ. ซึ่งงานแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ - ประเภทที่ 1 : งานขอไฟใหม่ ส่งเรื่องให้ กจ. ดำเนินงานภายนอก - ประเภทที่ 2 : งานย้ายเสาสาย / อุปกรณ์ ไฟฟ้าสาธารณะ งานขอไฟชั่วคราว ส่งเรื่องให้ บจ. ดำเนินงานภายนอก		
		Step 7: อป. รับแบบ As built จาก กจ. บจ. เพื่ออัปเดตข้อมูลเสา-สายไฟฟ้า พร้อมอุปกรณ์ ลงแผนที่ระบบ GIS		

กระบวนการ 1.3 การตรวจสอบสายภายใน

Stakeholder (S)	Input (I)	Process (P)	Output (O)	Customer (C)
S1: ผู้ขอใช้ไฟฟ้า S2: แผนกบริการ (บร.) One Stop Service S3: แผนกออกแบบและประมาณราคา (อป.) S4: แผนกบริการเครื่องวัด (บค.) กลุ่มงานติดตั้งฯ	I1: วัน และเวลาที่สะดวก I2: แผนที่สถานที่ขอใช้ไฟฟ้า I3: แผนที่พร้อมผัง GIS	กระบวนการ 1.3 การตรวจสอบสายภายใน Step 1: ตน. รับเรื่อง จ่ายงาน และ วิศวกรไฟฟ้า (วศฟ.) และ ช่างเทคนิคสายอากาศ (ชทอ.) โทรศัพท์นัดหมายผู้ขอใช้ไฟฟ้า หมายเหตุ : ผู้ขอใช้ไฟฟ้าใช้ช่องทางในการติดต่อมาที่แผนกบริการ หรือ แผนกตรวจสอบสายภายใน Step 2: ตรวจสอบระบบไฟฟ้าและการติดตั้งสายไฟภายในบ้านของผู้ขอใช้ไฟฟ้า ตำแหน่งติดตั้งเครื่องวัดฯ และระบบการจ่ายไฟฟ้าของ กฟน. รวมถึงเอกสารทั้งหมดที่เกี่ยวข้อง โดยจำแนกออกเป็น 2 กรณี - กรณีสายภายในไม่เรียบร้อย ตน. ออกหนังสือแจ้งให้ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าต้องดำเนินการแก้ไขตามข้อเสนอแนะ/ คำแนะนำ และ ตน. จะกลับไปตรวจซ้ำเมื่อผู้ขอใช้ไฟฟ้าแก้ไขเรียบร้อยแล้ว - กรณีสายภายในเรียบร้อย ไป Step 3 (ตน.ออกหนังสือรับรอง หากผู้ใช้ไฟฟ้าต้องการ) จุดควบคุม : พนักงานที่ไปตรวจสอบบ้านผู้ใช้ไฟฟ้า จะต้องมีความเข้าใจในระบบจ่ายไฟของ กฟน. และมีความรู้ในเรื่องของมาตรฐานการติดตั้งระบบไฟฟ้าภายใน สามารถตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำกับผู้ใช้ไฟฟ้า เป็นไปตามมาตรฐานได้ และการดำเนินการตรวจสอบเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้	O1: หนังสือแจ้งผลการตรวจสอบสายไฟภายใน O2: แบบรับชำระค่าใช้จ่ายพร้อมแผนที่ O3: อัตราค่าบริการเพิ่มเติม O4: สร้างราคา และ อนุมัติในระบบ SAP O5: แผนที่แสดงตำแหน่งติดตั้งเครื่องวัดฯ O6: เอกสารขอใช้บริการ	C1: ผู้ขอใช้ไฟฟ้า

Stakeholder (S)	Input (I)	Process (P)	Output (O)	Customer (C)
		จุดควบคุม : ระยะเวลา ที่เข้าตรวจสอบตามวันและเวลาที่นัดหมายกับผู้ใช้ไฟฟ้า Step 3: ตน. พิจารณาความพร้อมของสายนอก - กรณีพร้อมให้บริการ ไป Step 5 หรือสายนอกพร้อมให้บริการ แต่ต้องติดตั้งอุปกรณ์ป้องกันสายนอกเพิ่มเติม (Aerial Fuse) และมีค่าใช้จ่าย ไป Step 4 - กรณีไม่พร้อมให้บริการ เช่น ไม่มีเสาสาย /ระบบจำหน่ายไม่เพียงพอต่อการจ่ายไฟ ตน.จะส่งให้ อบ. ดำเนินการออกแบบ เสา สาย และประมาณราคา จุดควบคุม : ตน. แจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบ และส่งให้ อบ. ประมาณราคา และติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 2 วันทำการ Step 4: ชี้แจงกับผู้ใช้ไฟฟ้าในเบื้องต้น และสร้างราคาในระบบ SAP โดย บร.รับชำระค่าบริการเพิ่มเติมและอนุมัติให้ ตน. ไป Step 5 Step 5: วิศวกรไฟฟ้า (วศฟ.) และ ช่างเทคนิคสายอากาศ (ชทอ.) เสนอหัวหน้าแผนก ตรวจสอบสายภายใน อนุมัติคำสั่งให้ติดตั้งเครื่องวัดฯ พร้อมบันทึกผลในระบบ SAP โดยส่งแผนที่แสดงตำแหน่งการติดตั้งเครื่องวัดฯ ให้ บค. (กลุ่มงานติดตั้ง) ดำเนินการติดตั้งเครื่องวัดฯ และ บร. (กลุ่มงานทะเบียนฯ) ติดตามและตรวจสอบการออกบิลฉบับแรก จุดควบคุม : ระยะเวลาในการออกคำสั่งติดตั้งเครื่องวัดฯ ภายใน 1 วันทำการ (หลังจากตรวจสอบสายในผ่าน)		

กระบวนการ 1.4 การติดตั้งเครื่องวัดฯ

Stakeholder (S)	Input (I)	Process (P)	Output (O)	Customer (C)
S1: ผู้ขอใช้ไฟฟ้า S2: แผนกบริการ One Stop Service S3: แผนกตรวจสอบ สายภายใน (ตน.) S4: แผนก บำรุงรักษาระบบ จำหน่าย (บจ.) S5: แผนกก่อสร้าง ระบบจำหน่าย (กจ.)	I1: วัน / เวลา ที่สะดวก I2: แผนที่แสดงตำแหน่ง ติดตั้งเครื่องวัดฯ	กระบวนการ 1.4 การติดตั้งเครื่องวัดฯ (งานไฟใหม่ / งานไฟเพิ่ม) Step 1: บค.รับเรื่องจาก ตน. (ไฟถาวร / ไฟชั่วคราวแรงสูง) / บร. (ไฟชั่วคราวแรงต่ำ) (ผ่านระบบคอมพิวเตอร์) Step 2: ตรวจสอบแผนที่ และดำเนินการเบิกอุปกรณ์เพื่อติดตั้งเครื่องวัดฯ - กรณีมีสายนอก ตรวจสอบความถูกต้องของแผนที่ และความพร้อมของงานสายนอก - กรณีไม่มีสายนอก ดำเนินการเบิกเครื่องวัดฯ Step 3: วิศวกรไฟฟ้า (วศฟ.) หรือช่างเทคนิคสายอากาศ (ชทอ.) ตรวจสอบสถานที่ติดตั้ง เครื่องวัดฯ และความพร้อมของสายภายในของผู้ใช้ไฟฟ้า (ด้านกายภาพในการปฏิบัติงาน ด้านเทคนิค) - กรณีพร้อมจ่ายไฟ จะดำเนินการพิจารณาความพร้อมของสายนอก ไป Step 4 - กรณีไม่พร้อมจ่ายไฟ ปรับปรุง และนัดหมายวันติดตั้งเครื่องวัดฯ ใหม่อีกครั้งหนึ่ง Step 4: พิจารณาความพร้อมของระบบจ่ายไฟฟ้า และ งานสายนอก - กรณีติดตั้งได้เลย (Service Drop) ไป Step 6 - กรณีมีสายนอก ไป Step 5	O1: คำแนะนำในการ ปรับปรุง O2: สำเนาใบติดตั้ง เครื่องวัดฯ	C1: ผู้ขอใช้ไฟฟ้า

Stakeholder (S)	Input (I)	Process (P)	Output (O)	Customer (C)
		Step 5: การเบิกเครื่องวัดฯ - กรณีเครื่องวัดฯ ขนาดไม่เกิน 30 (100) A 3P 4W ไป Step 8 - กรณีเครื่องวัดฯ ขนาดตั้งแต่ 50 (150) A 3P 4W ไป Step 7 หมายเหตุ : เครื่องวัดฯ ขนาด (200) A ขึ้นไปจะมีการตรวจสอบตาม Check list โดยวิศวกรไฟฟ้า หรือช่างเทคนิคสายอากาศ ควบคุมการติดตั้ง และมีการตรวจสอบหลังติดตั้งด้วย		
		Step 6: สร้างคำสั่ง จ่ายงาน และนัดหมายผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อติดตั้งเครื่องวัดฯ โดย บจ. และ กจ. แจ้งผลการดำเนินการภายนอกแล้วเสร็จ ให้ บค. ดำเนินการใน Step 7		
		Step 7: ทำเรื่องเบิกเครื่องวัดฯ ที่ ฝ่ายอุปกรณ์งานจำหน่าย (ฟอจ.) และสร้างคำสั่ง จ่ายงาน พร้อมนัดหมายผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อดำเนินการติดตั้งเครื่องวัดฯ ตามวัน และเวลาที่สะดวก ให้เข้าไปติดตั้งเครื่องวัดฯ		
		Step 8: บค. ดำเนินการติดตั้งเครื่องวัดฯ บันทึกผลแรงดัน ณ จุดส่งมอบ และให้ผู้ใช้ไฟฟ้า ลงนามรับทราบ จุดควบคุม : การติดตั้งเครื่องวัดฯ ต้องเป็นไปตามมาตรฐาน ตามวงจรเครื่องวัดฯ ในแต่ละประเภทให้ถูกต้อง จุดควบคุม : ระยะเวลาการติดตั้ง ตรงตามมาตรฐานคุณภาพบริการหรือตามกำหนดเวลานัดหมายกับผู้ใช้ไฟฟ้า		

Stakeholder (S)	Input (I)	Process (P)	Output (O)	Customer (C)
		Step 9: บันทึกผลการปฏิบัติงาน ในระบบ SAP (ภายใน 1 วันทำการ) จุดควบคุม : บันทึกผลในระบบ SAP ถูกต้อง ครบถ้วน และภายในกำหนดเวลา		
		Step 10: บค. อัปเดตข้อมูลเครื่องวัดฯ ลงในระบบแผนที่ GIS		
		Step 11: ตรวจสอบเครื่องวัดฯ ภายหลังการติดตั้งภายใน 1 เดือน (ขนาดเครื่องวัดฯ ตั้งแต่ 200 A ตามแผนการ Checklist)		

กระบวนการ 1.5 การเปลี่ยนเครื่องวัดฯ (กรณีชำรุดและครบกำหนดการใช้งาน)

Stakeholder (S)	Input (I)	Process (P)	Output (O)	Customer (C)
S1: พนักงาน / ผู้รับจ้าง	I1: ข้อมูลการขอเปลี่ยนเครื่องวัดฯ	กระบวนการ 1.5 การเปลี่ยนเครื่องวัดฯ (กรณีชำรุด ครบกำหนดการใช้งาน ทั้งผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ หรือ พนักงาน/ตัวแทน จดหน่วยพบ หรือครบกำหนดอายุการใช้งาน)	O1: เครื่องวัดฯ ใหม่	ผู้ใช้ไฟฟ้าทุกกลุ่ม
S2: ผู้ใช้ไฟฟ้า / บร. / Call Center / กลุ่มงานแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง / กลุ่มงานจดหน่วย	I2: ข้อมูลการขอเปลี่ยนเครื่องวัดฯ ชำรุด ข้อมูลแผนการเปลี่ยนเครื่องวัดฯ ครบกำหนดจาก ผอจ.	Step 1: 1.1 กรณีเครื่องวัดฯ ชำรุด บค. รับข้อมูลจากผู้ใช้ไฟฟ้า / บร. / Call Center / ห้องเวรแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง / กลุ่มงานจดหน่วย 1.2 กรณีเครื่องวัดฯ ครบกำหนด รับข้อมูลจาก ผอจ.	O2: ใบคำสั่งงานเครื่องวัดฯ (TAG)	
S3: พนักงาน บร., ปจ. / ผู้รับจ้าง	I3: ใบคำสั่งงานเครื่องวัดฯ (TAG)	Step 2: บค. ดำเนินการเปลี่ยนเครื่องวัดฯ และแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องปรับปรุงใบแจ้งค่าไฟฟ้า ตามหลักเกณฑ์ จุดควบคุม : ต้องเปลี่ยนเครื่องวัดฯ ให้เรียบร้อยภายใน 1 รอบบิล คุณภาพการติดตั้งตามมาตรฐาน มอก. และ ISO		

กระบวนการ 1.6 การตัดต่อเครื่องวัดฯ กรณีค้างชำระ

Stakeholder (S)	Input (I)	Process (P)	Output (O)	Customer (C)
S1: พนักงาน บค. / ผู้รับแจ้ง	I1: ข้อมูลการค้างชำระ	กระบวนการ 1.6 การตัดต่อเครื่องวัดฯ กรณีค้างชำระ	ได้รับการตัดเครื่องวัดฯ	C1: ผู้ใช้ไฟฟ้า
	I2: คำสั่งปลดสาย	Step 1: ครบกำหนดวันชำระตามใบเตือน ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ชำระ ระบบจะสร้างงานปลดสาย	O1: คำสั่งปลดสาย	
	I3: คำสั่งใส่สาย	Step 2: พนักงานของ กฟน หรือ ผู้รับแจ้งต้องแจ้งผู้ใช้ไฟฟ้าว่าจะปลดสาย (กรณี มีผู้สูงอายุ หรือเหตุจำเป็นอื่นๆ พนักงานสามารถชี้แจงได้และผ่อนผันได้) ดำเนินการปลดสาย และกลับมาบันทึกผลในระบบ	O2: ผลการปลดสาย	
	I4: คำสั่งถอดเครื่องวัดฯ	Step 3: กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าชำระหนี้ค้าง พร้อมค่าต่อกลับ บค. ดำเนินการใส่สาย และบันทึกผลในระบบ	O3: ผลการใส่สาย	
		Step 4: กรณีไม่ชำระ ภายใน 3 วัน จะมีคำสั่งอัตโนมัติผ่านระบบ ให้ดำเนินการ ถอดเครื่องวัดฯ พนักงาน บค. หรือ ผู้รับแจ้ง ดำเนินการถอดเครื่องวัดฯ ทำการบันทึกข้อมูล เข้าระบบ เพื่อกักปิดไฟฟ้า	O4: ผลการถอดเครื่องวัดฯ	
		หมายเหตุ กรณี ถ้ายังคงไม่ชำระ จะเข้าสู่กระบวนการติดตามหนี้		
		จุดควบคุม : ระยะเวลาใส่สาย/ต่อกลับ ภายในวันที่ชำระหนี้ค้าง		
		Step 5: กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าชำระหนี้ค้าง พร้อมค่าต่อกลับ บค. ดำเนินการติดตั้งเครื่องวัดฯ กลับและบันทึกผลในระบบ		

กระบวนการ 1.7 การงดใช้ไฟฟ้าเป็นการชั่วคราว/การเลิกใช้ไฟฟ้า

Stakeholder (S)	Input (I)	Process (P)	Output (O)	Customer (C)
S1: พนักงาน กฟน. (บร. บค.)	I1: ข้อมูลการงดใช้ไฟฟ้าเป็นการชั่วคราว	กระบวนการ 1.7 การงดใช้ไฟฟ้าเป็นการชั่วคราว/การเลิกใช้ไฟฟ้า	O1: ดำเนินการตามความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า	C1: ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีความต้องการ
S2: ผู้ขอใช้ไฟฟ้า	I2: แบบคำร้องเกี่ยวกับการขอใช้บริการ	กรณี งดใช้ไฟฟ้าเป็นการชั่วคราว / การเลิกใช้ไฟฟ้า	O2: ใบรายงานตรวจสอบเครื่องวัดฯ	
S3: พนักงาน บร.	I3: ใบรายงานตรวจสอบเครื่องวัดฯ	step 1: ผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นผู้ยื่นเรื่อง งดใช้ไฟฟ้าเป็นการชั่วคราว (ระยะเวลาไม่เกิน 1 ปี) หรือ เลิกใช้ไฟฟ้า พนักงานตรวจสอบหลักฐานและหนี้ค่างชำระจากระบบ โดยผู้ขอใช้ไฟฟ้าต้องชำระหนี้ค่างทั้งหมด	O3: ผลการตรวจสอบ/หนังสือแจ้งผู้ใช้ไฟฟ้า	
S4: พนักงาน บค./ผู้รับจ้าง และ ปจ.	I4: ใบคำสั่งงานเครื่องวัดฯ (TAG)	Step 2: บร. (กลุ่มงานคำร้องฯ) ตรวจสอบสถานที่ใช้ไฟฟ้า และดำเนินการตามขั้นตอน กบพ. 601 ถ้ามีผู้ครอบครองสถานที่ใช้ไฟฟ้าประสงค์จะใช้ไฟฟ้าต่อ ให้ดำเนินการตาม กบพ. 302	O4: เครื่องวัดฯ ที่ถูกถอด	
	I5: ข้อมูลการถอดเครื่องวัดฯ	Step 3: บค. นัดหมายกับผู้ใช้ไฟฟ้า จากนั้น พนักงาน/ผู้รับจ้าง ดำเนินการถอดเครื่องวัดฯ ตามขั้นตอน กบพ. 602 โดยเครื่องวัดฯ ที่ถอดออกมาจะถูกบันทึกเลขอ่านกับวันที่ถอดสาเหตุการถอด (โดย บค.) เพื่อจัดทำใบแจ้งค่าไฟฟ้าฉบับตัดไฟ (โดย ปจ.) และ นำเครื่องวัดฯ ไปคืนคลังเครื่องวัดฯ ฟช. และ ส่งที่ ผอจ.	O5: หนังสือแจ้ง	
		Step 4: ออกหนังสือแจ้งผู้ขอใช้ไฟฟ้าทราบ จุดควบคุม : ถ้าไม่มีกรณีข้อโต้แย้ง ดำเนินการภายใน 7 วันทำการ (ระงับกรณีมีคู่กรณีข้อโต้แย้ง)		

เอกสารแนบ 2 ผังกระบวนการก่อสร้างและบำรุงรักษาระบบจำหน่าย

กระบวนการ 2.1 การก่อสร้างระบบจำหน่าย

Stakeholder (S)	Input (I)	Process (P)	Output (O)	Customer (C)
S1: ผู้ใช้ไฟฟ้ารายอื่น S2: แผนกออกแบบและประมาณราคา (อป.) S3: แผนกก่อสร้างระบบจำหน่าย (กจ.)/ผู้รับจ้าง S4: หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	I1: วัน / เวลาที่สะดวกให้เข้าดำเนินการ I2: WBS (PS/PM) I3: หนังสือตอบยินยอมให้เข้าดำเนินการหลังเครื่องวัดฯ I4: รายละเอียดการดับไฟ	กระบวนการ 2.1 การก่อสร้างระบบจำหน่าย	O1: WBS	C1: ผู้ใช้ไฟฟ้า ผู้มาขอใช้บริการ C2: ผู้ใช้ไฟฟ้ารายอื่น
		Step 1: กจ.รับแบบและประมาณการ (WBS) จาก อป.	O2: รายละเอียดการดับไฟ	
		Step 2: พิจารณาผลกระทบด้านต่างๆ Step 2.1: ผลกระทบกับผู้ไฟฟ้ารายอื่น - กรณีมีผลกระทบกับผู้ไฟฟ้ารายอื่น (ไป Step 3) กลุ่มงานแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องแจ้งรายละเอียดการดับไฟแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า หากผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ยอมให้ดับไฟตามวัน เวลาที่แจ้งจะกลับไปพิจารณาซ้ำ ใน Step 2.1 จนได้วันเวลาสะดวกเข้าไปดำเนินการ - กรณีไม่มีผลกระทบกับผู้ไฟฟ้ารายอื่น (ไป Step 5) ทำการวางแผนและนัดหมายเข้าไปดำเนินการ Step 2.2 งานที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานภายนอก - กรณีมีผลกระทบกับหน่วยงานภายนอก ทำการออกหนังสือประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ต้องปฏิบัติงานบนพื้นผิวจราจร (เจ้าหน้าที่ตำรวจ), ต้องตัดต้นไม้ (แจ้งสำนักงานเขต กทม.), ต้องย้ายสายสื่อสารที่ติดอยู่ใกล้เสาของ กฟน. (หน่วยงานสายสื่อสารฯ) กลุ่มงานฯ เจ้าของงานประสานหน่วยงานภายนอกโดยตรง - กรณีไม่มีผลกระทบกับผู้ไฟฟ้า ไป Step 4 จุดควบคุม : การแจ้งล่วงหน้ากับหน่วยงาน ให้ออกหนังสือเป็นลายลักษณ์อักษร	O3: หนังสือแจ้งผู้เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการในเรื่องต่างๆ	
		Step 3: กลุ่มงานแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง แจ้งผู้ใช้ไฟฟ้ารายอื่น ล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วัน - กรณียินยอมให้ดับไฟในวัน และเวลาที่แจ้ง (ไป Step 4) - กรณีไม่ยอมให้ดับไฟในวัน และเวลาที่แจ้ง (ย้อนไป Step 2.1)	O4: จ่ายกระแสไฟฟ้า	

Stakeholder (S)	Input (I)	Process (P)	Output (O)	Customer (C)
		จุดควบคุม : การแจ้งล่วงหน้าในกรณีต้องดับไฟ ระดับควบคุม : ผู้ใช้ไฟฟ้าต้องทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วัน จุดควบคุม : วันและเวลาที่เข้าดำเนินการต้องเป็นไปตามที่นัดหมาย		
		Step 4: วางแผนการทำงาน และนัดหมายวันเวลา Touch Point จุดควบคุม : ความพร้อมเครื่องมือและอุปกรณ์ในการดำเนิน ระดับควบคุม : พร้อมและครบถ้วน ตามมาตรฐาน จุดควบคุม : เวลาในการจ่ายกระแสไฟกลับคืนตามกำหนด ระดับควบคุม : ภายในช่วงเวลาที่ประกาศไว้ จุดควบคุม : คุณภาพของกระแสไฟฟ้า เช่น เฟสและแรงดัน ระดับควบคุม : เป็นไปตามมาตรฐาน		
		Step 5: ดำเนินการตามวันนัดหมายและจ่ายไฟพร้อมตรวจสอบความเรียบร้อย		
		Step 6: ส่ง As built ให้ อป. เพื่ออัปเดตข้อมูลเสา-สายไฟฟ้า พร้อมอุปกรณ์ ลงแผนที่ระบบ GIS		
		Step 7: ตรวจสอบข้อมูลครบถ้วน ปิด WBS		

กระบวนการ 2.2 การบำรุงรักษาระบบจำหน่าย

กรณี 2.2.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ายื่นเรื่องที่แผนกบริการ

Stakeholder (S)	Input (I)	Process (P)	Output (O)	Customer (C)
S1: ผู้ใช้ไฟฟ้ารายอื่น S2: แผนกบริการ (บร.) และ แผนกออกแบบและประมาณราคา (อป.) S3: แผนกบำรุงรักษาระบบจำหน่าย (บจ.) และ แผนกออกแบบและประมาณราคา (อป.) S4: หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	I1: วัน / เวลาที่สะดวกให้เข้าดำเนินการ I2: ประมาณการพร้อมแบบ I3: WBS	กระบวนการ 2.2 การบำรุงรักษาระบบจำหน่าย กรณี 2.2.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ายื่นเรื่องที่แผนกบริการ	O1: WBS	C1: ผู้ใช้ไฟฟ้า ผู้มาขอใช้บริการ C2: ผู้ใช้ไฟฟ้ารายอื่น
		Step 1: บร. รับชำระค่าบริการและส่งเรื่องให้ อป. ออก WBS (กรณี ผู้ใช้ไฟฟ้าขอให้ดำเนินการปรับปรุงระบบจำหน่าย) ไป Step 3	O2: วัน เวลา ดำเนินการ O3: หนังสือตอบรับที่เป็นทางการ	
		Step 2: กรณีเป็นการบำรุงรักษาระบบจำหน่ายโดย กฟน. บจ. แจ้ง อป. เพื่อเปิด WBS	O4: หนังสือแจ้งหน่วยงานภายนอก	
		Step 3: พิจารณาผลกระทบด้านต่างๆ Step 3.1: ผลกระทบกับผู้ไฟฟ้ารายอื่น - กรณีมีผลกระทบต่อผู้ใช้ไฟฟ้ารายอื่น (ไป Step 4) กลุ่มงานแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องแจ้งรายละเอียดการดับไฟแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า หากผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ยอมให้ดับไฟตามวัน เวลาที่แจ้งจะกลับไปพิจารณาผลกระทบใหม่จนได้วันเวลาสะดวกเข้าไปดำเนินการ - กรณีไม่มีผลกระทบต่อผู้ใช้ไฟฟ้า (ไป Step 6) ทำการวางแผนและนัดหมายเข้าไปดำเนินการ	O5: Log book การติดต่อ *แนะนำให้จัดทำเพิ่มเติม O6: จ่ายไฟฟ้า	

Stakeholder (S)	Input (I)	Process (P)	Output (O)	Customer (C)
		Step 3.2: ความเกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น (ภายนอก) - กรณีมีผลกระทบกับหน่วยงานอื่น (ภายนอก) (ไป Step 5) ทำการออกหนังสือประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเช่น ต้องปฏิบัติงานบนพื้นผิวจราจร (เจ้าหน้าที่ตำรวจ), ต้องตัดต้นไม้ (แจ้ง สำนักงานเขต กทม.), ต้องย้ายสายสื่อสารที่ติดอยู่อยู่กับเสาของ กฟน. (หน่วยงาน พาดสายสื่อสาร) กลุ่มงานฯ เจ้าของงานประสานหน่วยงานภายนอกโดยตรง - กรณีไม่มีผลกระทบกับหน่วยงานอื่น (ภายนอก) ไป Step 6 จุดควบคุม : การแจ้งล่วงหน้ากับหน่วยงาน ให้ออกหนังสือเป็นลายลักษณ์อักษร		
		Step 4: ห้องเวรแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง แจ้งผู้ใช้ไฟฟ้ารายอื่น ล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วัน กรณียินยอมให้ดับไฟในวันและเวลาที่แจ้ง (ไป Step 6) กรณีไม่ยอมให้ดับไฟในวันและเวลาที่แจ้ง (ย้อนไป Step 3.1) จุดควบคุม : การแจ้งล่วงหน้าในกรณีต้องดับไฟ ระดับควบคุม : ผู้ใช้ไฟฟ้าต้องทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วัน จุดควบคุม : วันและเวลาที่เข้าดำเนินการต้องเป็นไปตามที่นัดหมาย		
		Step 5: ออกหนังสือประสานหน่วยงานภายนอก (แต่หากมีปัญหา ผู้ใช้ไฟฟ้ารายอื่นไม่ยอมให้ดับไฟ (กลับไปขั้นตอน Step 3.1) Touch Point)		
		Step 6: วางแผนการทำงาน และนัดหมายวันเวลา Touch Point จุดควบคุม : ความพร้อมเครื่องมือและอุปกรณ์ในการดำเนิน ระดับควบคุม : พร้อมและครบถ้วน ตามมาตรฐาน		

Stakeholder (S)	Input (I)	Process (P)	Output (O)	Customer (C)
		จุดควบคุม : เวลาในการจ่ายกระแสไฟกลับคืนตามกำหนด ระดับควบคุม : ภายในช่วงเวลาที่ประกาศไว้ จุดควบคุม : คุณภาพของกระแสไฟฟ้า เช่น เฟสและแรงดัน ระดับควบคุม : เป็นไปตามมาตรฐาน		
		Step 7: ดำเนินการตามวันทีนัดหมายและจ่ายไฟฟ้าพร้อมตรวจสอบความเรียบร้อย		
		Step 8: ส่ง As built ให้ อป. เพื่ออัปเดตข้อมูลเสา-สายไฟฟ้า พร้อมอุปกรณ์ ลงแผนที่ระบบ GIS		
		Step 9: ปิด WBS		

กระบวนการ 2.2 การบำรุงรักษาระบบจำหน่าย

กรณี 2.2.2 งานอุบัติเหตุ/งานละเมิด/งานที่ตรวจพบอุปกรณ์ชำรุด

Stakeholder	Input	Process	Output	Customer
(S)	(I)	(P)	(O)	(C)
S1: Call Center S2: ผู้ใช้ไฟฟ้า (แจ้งโดยตรงกับ ห้องเวรฯ)	I1: ข้อมูลไฟฟ้าขัดข้อง	กระบวนการ 2.2 การบำรุงรักษาระบบจำหน่าย	O1: ใบสั่งงาน	C1: ผู้ใช้ไฟฟ้า
	I2: ใบสั่งงาน	กรณี 2.2.2 งานอุบัติเหตุ/งานละเมิด/งานที่ตรวจพบอุปกรณ์ชำรุด	O2: ทีมงานและอุปกรณ์	
	I3: ข้อมูลในการซ่อม	Step 1: รับเรื่องและเปิดใบสั่งงาน พร้อมจ่ายงานออกดำเนินการ จากผู้ใช้ไฟฟ้าและ Call Center รายละเอียดจาก TouchPoint	O3: ข้อมูลการดับไฟ	
		Step 2: สำรวจสถานที่ ตรวจสอบหาสาเหตุที่ไฟฟ้าขัดข้อง จัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ และทีมงาน เข้าดำเนินการในพื้นที่เกิดเหตุทันที	O4: การจ่ายไฟฟ้า	
		Step 3: พิจารณาว่าต้องดับไฟหรือไม่ - กรณีดับไฟ ไป Step 4 - กรณีไม่ดับไฟ ไป Step 5 การแจ้งระยะเวลาในการดับไฟ TouchPoint จุดควบคุม : การแจ้งผู้ใช้ไฟฟ้าบริเวณที่เกิดเหตุ, Call Center และสื่อภายนอกต่างๆ ระดับควบคุม : ต้องแจ้งทันที		
Step 4: แจ้งผู้ใช้ไฟฟ้าบริเวณที่เกิดเหตุ, Call Center และสื่อภายนอกต่างๆ เพื่อกระจายข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุและประมาณระยะเวลาในการดับไฟให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ				

Stakeholder (S)	Input (I)	Process (P)	Output (O)	Customer (C)
		Step 5: ดำเนินการซ่อมบำรุงทันที (หลังดำเนินการเสร็จ แจ้งข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้าบริเวณที่เกิดเหตุ, Call Center และสื่อภายนอกต่างๆ)		
		Step 6: ส่ง As built ให้ อป. เพื่ออัปเดตข้อมูลเสา-สายไฟฟ้า พร้อมอุปกรณ์ ลงแผนที่ระบบ GIS		
		Step 7: ปิด WBS/PM		

กระบวนการ 2.3 การรับแจ้ง และแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง

Stakeholder (S)	Input (I)	Process (P)	Output (O)	Customer (C)
S1: ผู้ใช้ไฟฟ้า S2: Call Center	I1: ข้อมูลไฟฟ้าขัดข้อง I2: เลข Notification I3: รายงาน I4: ข้อมูลไฟฟ้าขัดข้อง ที่ตรวจพบ I5: ข้อมูลการปฏิบัติงาน	กระบวนการ 2.3 การรับแจ้ง และแก้ไข ไฟฟ้าขัดข้อง กรณี : ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งมายัง Call Center และผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งห้องเวรฯ โดยตรง Step 1: Call Center ตรวจสอบสถานที่ที่ไฟขัดข้องว่าอยู่ในพื้นที่ให้บริการหรือไม่ (หากไม่อยู่ในพื้นที่ให้บริการ จะให้เบอร์ติดต่อ พช.พื้นที่ของผู้ใช้ไฟฟ้า และแจ้งกับ พช. พื้นที่ที่รับผิดชอบ เพื่อแจ้งข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้าต่อไป) กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งห้องเวรฯแก้ไขไฟฟ้าโดยตรง ให้ไปที่ Step 4 Step 2: Call Center แจ้งกับ พช.ที่รับผิดชอบ Step 3: ห้องเวรฯแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องสอบถามรายละเอียด สถานที่ สาเหตุ และให้คำแนะนำในการแก้ไขเบื้องต้น หมายเหตุ : ห้องเวรฯให้คำแนะนำเบื้องต้นในการแก้ไข และให้ผู้ใช้ไฟดำเนินการ ถ้าไฟฟ้าปกติ ทำการปิดงานในระบบ SAP หากยังไม่ปกติไป Step 4 Step 4: ออกใบสั่งงาน (PM) จุดควบคุม : การวิเคราะห์สาเหตุและระยะเวลาในการแก้ไข ระดับควบคุม : งานรายย่อย เช่น เสียเฉพาะบ้าน 1 หลัง ควรแก้ไขได้ภายใน 1 ชั่วโมง (ตั้งแต่รับแจ้งจนถึงแก้ไขแล้วเสร็จ), งานรายใหญ่ เช่น หม้อแปลงชำรุด ควรแก้ไขได้ภายใน 3 ชั่วโมง	O1: ข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า สถานที่ที่ขัดข้อง O2: สาเหตุของไฟฟ้าขัดข้อง O3: ใบรายงาน O4: การจ่ายไฟฟ้า O5: พบสาเหตุไฟฟ้าขัดข้อง O6: ได้ไฟฟ้ากลับคืน O7: ผลการปฏิบัติงาน	C1: ผู้ใช้ไฟฟ้า

Stakeholder (S)	Input (I)	Process (P)	Output (O)	Customer (C)
		Step 5: พนักงานรับวิทยุ-โทรศัพท์ (พวศ.) แจกงานให้พนักงานประจำรถแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องออกไปดำเนินการตรวจสอบและแก้ไข Step 6: พนักงานประจำรถแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องตรวจสอบสถานที่และหาสาเหตุไฟฟ้าขัดข้องเกิดขึ้นได้ใน 2 กรณี - กรณีทรัพย์สิน กฟน. ปกติ แจ้งผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อขออนุญาตเข้าไปตรวจสอบ และให้คำแนะนำ (ซ่อม/เปลี่ยน) จุดควบคุม : การให้คำแนะนำแก่ผู้ได้รับผลกระทบ ระดับควบคุม : ความเข้าใจของผู้ใช้ไฟฟ้า - กรณีทรัพย์สิน กฟน. ชำรุด ดำเนินการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง และแจ้งผลการดำเนินการมายังห้องเวรแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง เมื่อแก้ไขเสร็จแล้ว จุดควบคุม : ระยะเวลาในการแก้ไข (ความรู้และทักษะของพนักงาน) ระดับควบคุม : ตามมาตรฐานที่กำหนด Step 7: พนักงานแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง และแจ้งผลการดำเนินการกลับห้องเวรแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง จุดควบคุม : การจ่ายไฟฟ้ากลับคืนปกติแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า ระดับควบคุม : ดำเนินการแก้ไขตามระยะเวลาที่กำหนด Step 8: บันทึกผลการแก้ไขในใบแจ้งซ่อม (Notification) เพื่อให้ปฏิบัติงานในระบบ SAP		

Stakeholder (S)	Input (I)	Process (P)	Output (O)	Customer (C)
		หมายเหตุ: - กรณีได้รับแจ้งผ่าน Call Center ต้องแจ้งผลการดำเนินการให้ Call Center บันทึกข้อมูลลงในระบบ - หากมีการเปลี่ยนอุปกรณ์ (งาน PS) จะต้องแจ้ง อป. เปิด WBS และกลุ่มงานแก้ไขไฟ ต้องตรวจสอบข้อมูลครบถ้วน และดำเนินการปิด WBS		

กระบวนการ 2.4 การติดตั้งและบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะ

Stakeholder (S)	Input (I)	Process (P)	Output (O)	Customer (C)
S1: หน่วยราชการ เอกชน	I1: วัน / เวลาที่สะดวก ให้เข้าดำเนินการ	กระบวนการ 2.4.1 การติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ กรณีหน่วยงานราชการ หรือเอกชน แจ้ง พช.	O1: WBS	C1: ผู้ใช้ไฟฟ้า
S2: แผนกบริการ (บร.) และแผนก ออกแบบและ ประมาณราคา (อป.)	I2: WBS	Step 1: บจ. (กลุ่มงานไฟฟ้าสาธารณะ) รับแบบและประมาณการจาก อป. (WBS)	O2: วัสดุอุปกรณ์	ผู้มาขอใช้บริการ
S3: แผนก บำรุงรักษาระบบ จำหน่าย (บจ.)	I3: ตอบรับพร้อมดำเนินการ	Step 2: สำรวจสถานที่, เตรียมงาน และเบิกวัสดุอุปกรณ์	O3: ติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ เสร็จ	C2: ผู้ใช้ไฟฟ้ารายอื่น
		Step 3: ดำเนินการตาม WBS ให้แล้วเสร็จภายในกำหนด - กรณีหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ ให้ทำหนังสือส่งมอบงานภายในกำหนด - กรณีเอกชน แจ้ง บค. ติดตั้งเครื่องวัดฯ	O4: ใบรับมอบงาน	
		Step 4: นัดตรวจรับงาน พร้อมส่งมอบงานให้กรรมการตรวจการจ้างของหน่วยราชการ และรัฐวิสาหกิจที่จ้างงาน บจ. แจ้งงานที่แล้วเสร็จให้ บร. (กรณีงานจากหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ)		
		Step 5: บจ. ตรวจสอบข้อมูลครบถ้วน และดำเนินการปิด WBS (กรณีไม่มีการติดตั้ง เครื่องวัดฯ ให้ส่ง อป.ปิดเลขรับเรื่อง)		

กระบวนการ 2.4 การติดตั้งและบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะ

Stakeholder (S)	Input (I)	Process (P)	Output (O)	Customer (C)
S1: หน่วยราชการ เอกชน ผู้ใช้ไฟฟ้า สื่อต่างๆ Call Center S2: แผนกบำรุงรักษาระบบจำหน่าย (บจ.) กลุ่มงานติดตั้งและบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะ S3: แผนกบำรุงรักษาระบบจำหน่าย (บจ.) S4: หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	I1: ข้อมูลไฟฟ้าสาธารณะที่ชำรุด I2: Notification I3: ข้อมูลการซ่อม	กระบวนการ 2.4.2 การบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะ กรณีได้รับแจ้งจากหน่วยงานราชการ /ผู้ใช้ไฟฟ้า/สื่อต่างๆ/ Call Center แจ้ง พช. / พช. ตรวจพบ Step 1: บันทึกรายละเอียดในทะเบียนควบคุมการรับแจ้งฯ (กรณีตรวจสอบหลังเครื่องวัดฯ สำนักรวอุปกรณ์ที่ชำรุด จัดทำรายการค่าใช้จ่าย แจ้งให้ผู้มีความประสงค์ ดำเนินการชำระค่าใช้จ่าย ให้ไปที่ Step 1 ของกระบวนการ 2.4.1) Step 2: เตรียมงาน และเบิกอุปกรณ์ Step 3: ดำเนินการตรวจสอบ กรณีได้รับแจ้งจากหน่วยงานราชการ ออกหนังสือแจ้งผลการตรวจสอบ Step 4: ปิดใบสั่งในระบบ SAP Step 5: เรียกเก็บค่าใช้จ่ายการซ่อมประจำเดือนผ่าน ผบก. กรณีที่ กฟน.เป็นผู้ดูแล	O1: ข้อมูลไฟฟ้าสาธารณะดับ O2 : อุปกรณ์ที่เตรียมไปซ่อม O3: ไฟฟ้าสาธารณะที่ใช้งานได้ปกติ O4: ข้อมูลที่ถูกบันทึกในระบบ O5: หนังสือแจ้งหนี้ค่าสิ่งของและบริการ	C1: ผู้ใช้ไฟฟ้า ผู้มาขอใช้บริการ C2: ผู้ใช้ไฟฟ้า รายอื่น

กระบวนการ 2.5 การติดตั้งและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าภายในของผู้ใช้ไฟฟ้าหลังเครื่องวัดฯ

Stakeholder (S)	Input (I)	Process (P)	Output (O)	Customer (C)
S1: ฝธค. พนักงาน/ผู้รับจ้าง	I1: เอกสารความต้องการ ของผู้ใช้ไฟฟ้า	กระบวนการ 2.5 การติดตั้งและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าภายในของผู้ใช้ไฟฟ้า หลังเครื่องวัดฯ	O1: การติดตั้งอุปกรณ์ และบำรุงรักษา	C1: ผู้ใช้ไฟฟ้าทุก กลุ่ม กลุ่มผู้ใช้ไฟฟ้า รายเล็ก กลุ่มผู้ใช้ ไฟฟ้ารายใหญ่ กลุ่มเอกชน และ กลุ่มราชการ
	I2: ใบเสนอราคา	Step 1: ฝธค. สืบหาข้อมูล สถานที่ ขอบเขต เก็บข้อมูลของงาน ในการติดตั้งและ บำรุงรักษาระบบไฟฟ้าภายในของผู้ใช้ไฟฟ้า	O2: ใบเสนอราคา/ หนังสือแจ้งค่าใช้จ่าย	
		Step 2: ฝธค. นำข้อมูลดังกล่าวมาออกแบบและประมาณราคา และจัดทำใบเสนอราคา และส่งใบเสนอราคา มี 2 กรณี กรณีที่ 1 แจ้งผู้ใช้ไฟฟ้าพิจารณาโดยตรง กรณีที่ 2 แจ้งผ่าน พช. (หากมีงานที่เกี่ยวข้องกับ พช.) โดยใบเสนอราคา ตรงตามความต้องการและขอบเขตงาน	O3: หนังสือตอบตกลง O4: หนังสือสัญญาโครงการ O5: ใบแจ้งหนี้ O6: ใบส่งมอบงาน/ Test Report	
		Step 3: กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าตอบตกลง จะจัดทำหนังสือตอบรับในการดำเนินการ และในขั้นตอนนี้ อาจมีการต่อรองราคา		
		Step 4: ผู้ใช้ไฟฟ้าออกใบ PO และดำเนินการจัดทำสัญญาและข้อตกลงร่วมกัน		

Stakeholder (S)	Input (I)	Process (P)	Output (O)	Customer (C)
		Step 5: ออกใบแจ้งหนี้ รอผู้ใช้ไฟฟ้าชำระค่าบริการ (การชำระค่าบริการ ชำระที่ ฟช.) Step 6: ให้บริการตามสัญญาโครงการ (กรณีมีงานที่เกี่ยวข้องกับ ฟช. ต้องแจ้งให้ ฟช. ทราบหลังดำเนินการแล้วเสร็จ และกรณีมีการจ้างผู้รับจ้าง ดำเนินการตามระเบียบการจัดซื้อจัดจ้าง) Step 7: ส่งมอบงาน พร้อมรายงานผลการดำเนินงาน (Test Report) จุดควบคุม : ตามระยะเวลาในสัญญาและข้อตกลง		

เอกสารแนบ 3 ผังกระบวนการจัดเก็บรายได้

กระบวนการ 3.1 การจดหน่วยเครื่องวัดฯ และจัดทำใบแจ้งค่าไฟฟ้า

Stakeholder (S)	Input (I)	Process (P)	Output (O)	Customer (C)
S1: - เสมียนทำหน้าที่จดหน่วยเครื่องวัดฯ - ตัวแทนจดหน่วยเครื่องวัดฯ	I1: ข้อมูลการจดหน่วยเครื่องวัดฯ (Onsite Billing : OSB)	กระบวนการ 3.1 การจดหน่วยเครื่องวัดฯ และจัดทำใบแจ้งค่าไฟฟ้า Step 1: ก่อนรอบการจดหน่วยเครื่องวัดฯ ไม่เกิน 4 วัน กลุ่มงานจดหน่วยฯ เรียกข้อมูลจากระบบ SAP และถ่ายข้อมูลลงในเครื่อง Handheld (MRU เป็นกลุ่มเส้นทางการจดหน่วยเครื่องวัดฯ ใน 1 วัน) จุดควบคุม : การเรียกข้อมูลไม่เกิน 4 วัน เพื่อให้ข้อมูลที่ได้รับแสดงสถานะล่าสุด เนื่องจากจะมีผลต่อหน่วยการใช้ไฟฟ้า เนื่องจากอัตราค่าไฟฟ้าเป็นแบบอัตราก้าวหน้า/เปลี่ยนเครื่องวัดฯ/ตัด-ต่อเครื่องวัดฯ Step 2: เสมียนฯ และตัวแทนจดหน่วยฯ ออกจดหน่วยเครื่องวัดฯ ตามเส้นทาง (Route) โดยจะพิมพ์ใบแจ้งค่าไฟฟ้า และจัดส่ง ณ สถานที่ใช้ไฟฟ้า (เครื่อง Handheld จะมีระบบการเตือนเสมียนทำหน้าที่จดหน่วยเครื่องวัดฯ และตัวแทนจดหน่วยฯ กรณีหน่วยการใช้ไฟฟ้าสูง/ต่ำผิดปกติ) Step 3: เสมียนฯ/ตัวแทนจดหน่วยฯ ส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าให้ผู้ไฟฟ้า (กรณีถ้าผู้ใช้ไฟฟ้าเกิดข้อสงสัย เสมียนฯ/ตัวแทนจดหน่วยฯ จะอธิบายให้ผู้ไฟฟ้าทราบ ณ สถานที่ติดตั้งเครื่องวัดฯ (ไม่รับชำระที่หน้างาน) กรณีไม่พบผู้ใช้ไฟฟ้าจะจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าไว้ในตู้ไปรษณีย์	O1: ใบแจ้งค่าไฟฟ้า	C1: ผู้ใช้ไฟฟ้า เฉพาะประเภทบ้านอยู่อาศัย ยกเว้นประเภทผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งเครื่องวัดฯ TOU, ประเภทพื้นที่ทางน้ำ, ประเภทสถานที่จัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าไม่ตรงกับสถานที่ใช้ไฟฟ้า และประเภทชำระค่าไฟฟ้าโดยหักผ่านบัญชีธนาคาร/บัตรเครดิต

Stakeholder (S)	Input (I)	Process (P)	Output (O)	Customer (C)
		กรณี อาคารชุด, สถานที่ติดตั้งเครื่องวัดฯ รวมอยู่จุดเดียว จัดส่งใบแจ้งค่าใช้ไฟฟ้าไว้ในตู้ไปรษณีย์ Step 4: พนักงานและบริษัทตัวแทนจดหน่วยฯ ต้องส่งข้อมูลการจดหน่วยเครื่องวัดฯ ไปที่กลุ่มงานจดหน่วย ภายใน 14.00 น. ของทุกวัน จากนั้นเจ้าหน้าที่ กฟน. จะ upload ข้อมูลในระบบ SAP (กรณีที่มิได้พิมพ์ใบแจ้งค่าไฟฟ้า ณ สถานที่ใช้ไฟฟ้า เช่น เครื่องวัดฯ ชำรุด หรือข้อมูลจดหน่วยที่ติดรหัส comment กลุ่มงานบันทึกฯ จะพิจารณาการจัดทำใบแจ้งค่าไฟฟ้า เพื่อจัดทำใบแจ้งค่าไฟฟ้าต่อไป) Step 5: ระบบ SAP มีการตรวจสอบผลต่างการคำนวณค่าไฟฟ้าระหว่างเครื่อง Handheld กับระบบ SAP Step 6: กรณีเครื่องวัดฯ ใดไม่สามารถจัดทำใบแจ้งค่าไฟฟ้าได้ (No Bill) เช่น หน่วยการใช้ไฟฟ้าผิดปกติ (ส่งเจ้าหน้าที่ออกตรวจสอบที่หน้างาน) จุดควบคุม : มีการสร้างรายงานเพื่อตรวจสอบค่าไฟฟ้าระหว่าง Handheld กับระบบ SAP จุดควบคุม : สามารถตรวจสอบจำนวนครั้งในการจัดพิมพ์ใบแจ้งค่าไฟฟ้ารายเครื่องวัดฯ		

กระบวนการ 3.2 การรับชำระค่าไฟฟ้า ค่าสิ่งของและบริการ

Stakeholder (S)	Input (I)	Process (P)	Output (O)	Customer (C)
S1: ผู้ใช้ไฟฟ้า S2: พนักงานต้อนรับ S3: จุดให้บริการ	I1: ใบแจ้งค่าไฟฟ้า I2: บัตรคิว ใบแจ้งค่าไฟฟ้า/ หมายเลข เครื่องวัดฯ / ใบแจ้ง ค่าสิ่งของและบริการ I3: เงินสด / เช็ค	กระบวนการ 3.2 การรับชำระค่าไฟฟ้า ค่าสิ่งของและบริการ Step 1: ผู้ใช้ไฟฟ้ามาที่ ฟช. กรณี : ไม่มีใบแจ้งค่าไฟฟ้า/ ไม่ทราบหมายเลขเครื่องวัดฯ ผู้ใช้ไฟฟ้า จะต้องติดต่อขอหมายเลขเครื่องวัดฯ กับเจ้าหน้าที่ ณ จุดให้บริการ (แยกเป็นโต๊ะ ติดต่อสอบถาม) ก่อนรับบัตรคิว จุดควบคุม : ค้นหาหมายเลขเครื่องวัดฯ จากชื่อ, ที่อยู่ผู้ใช้ไฟฟ้า ต้องตรวจสอบความถูกต้อง ของที่อยู่ และชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า Step 2: กรณีมีใบแจ้งค่าไฟฟ้า เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการกดยบัตรคิว หมายเหตุ : รับบัตรคิว (Scan Barcode / Key หมายเลขเครื่องวัดฯ) และรอเรียกชำระ ตามหมายเลขคิว Step 3: เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า และแจ้งจำนวนค่าไฟฟ้า/ ค่าสิ่งของ และบริการที่ต้องชำระ จุดควบคุม : 1. การตรวจสอบข้อมูลของผู้ใช้ไฟฟ้า (ชื่อ ที่อยู่ และจำนวนเงิน) ให้ถูกต้อง เพื่อให้ชำระ ผิดบ้าน 2. ตรวจสอบธนบัตร หากพบว่ามีธนบัตรปลอม ให้ทำลายทันที เพื่อไม่ให้นำกลับมาใช้ใหม่	O1: ใบเสร็จรับเงิน / ใบกำกับภาษี / เงินทอน	C1: ผู้ใช้ไฟฟ้า

Stakeholder (S)	Input (I)	Process (P)	Output (O)	Customer (C)
		หมายเหตุ : กรณีที่มีข้อมูลแสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าจะต้องวางเงินประกัน, ชำระค่าดำเนินการงดจ่ายกระแสไฟฟ้า หรือ ต้องชำระเบี้ยปรับจากการชำระล่าช้า เจ้าหน้าที่จะแจ้งผู้ใช้ไฟฟ้าชำระทั้งหมด แต่หากผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ยินยอมชำระ จะต้องเจรจา/ชี้แจง พร้อมขอข้อมูลเพื่อพิจารณายกเว้นเบี้ยปรับ / ค่าดำเนินการงดจ่ายไฟ กรณีถ้าเป็นหลักประกัน จะต้องไปติดต่อกับแผนกหลักประกันฯ Step 4: ตรวจสอบความถูกต้องของเงินสด หรือรายละเอียดในเช็คบันทึกข้อมูลในระบบทอนเงิน (ถ้ามี กรณีเงินสด) และพิมพ์ใบเสร็จรับเงิน จุดควบคุม : กรณีเงินสด ตรวจสอบทอนเงินให้ถูกต้อง กรณีเช็ค ตรวจสอบรายละเอียดในเช็คให้ครบถ้วนและถูกต้อง หมายเหตุ : กรณีเงินสด - ตรวจสอบความถูกต้องพร้อมบันทึกข้อมูลในระบบ - ทอนเงินให้ถูกต้อง กรณีเช็ค - ตรวจสอบรายละเอียดในเช็คพร้อมบันทึกข้อมูลในระบบให้ครบถ้วนถูกต้อง (ระบุหมายเลขโทรศัพท์ของเจ้าของเช็คและหมายเลขเครื่องวัดฯ)		

กระบวนการ 3.3 การติดตามหนี้

Stakeholder (S)	Input (I)	Process (P)	Output (O)	Customer (C)
S1: ฝ่ายพัฒนา ระบบงานเทคโนโลยี และสารสนเทศ (ฝพท.) S2: บริษัทตัวแทน ส่งหนังสือเตือนก่อน จ่ายกระแสไฟฟ้า S3: พนักงาน/ ผู้รับจ้าง แผนกบริการ เครื่องวัด (บค.) S4: พนักงาน/ ผู้รับจ้าง/ ห้องเวร แก้ไฟฟ้าขัดข้อง S5: แผนกการเงิน (กง.)	I1: ข้อมูลหนี้ค้ำ ที่ครบกำหนดชำระ I2: หนังสือเตือน ก่อนจ่ายกระแสไฟฟ้า I3: ข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า ที่ค้างชำระหลังจาก แจ้งเตือนแล้ว I4: ข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า ที่ค้างชำระหลังจาก ปลดสาย I5: รายงานข้อมูลการชำระ หนี้ค้ำและค่าใส่กลับ I6: ข้อมูลเครื่องวัดฯ ที่ถอดกลับ	กระบวนการ 3.3.1 การติดตามหนี้หลังครบกำหนดชำระ Step 1: ระบบ SAP ประมวลผลข้อมูล เพื่อพิมพ์หนังสือเตือนก่อนจ่ายกระแสไฟฟ้า และใบสรุปยอดหนังสือเตือน Step 2: รับหนังสือเตือนก่อนจ่ายกระแสไฟฟ้า นำส่งผู้ใช้ไฟฟ้า และรายงานผล ดำเนินการให้ พช. ทราบ Step 3: เรียกคำสั่งปลดสาย และจ่ายงานให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการปลดสายที่เข้าเครื่องวัดฯ ออก และบันทึกผลการดำเนินการ หมายเหตุ : ผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถขอผ่อนผันการชำระหนี้ได้ 1 วัน Step 4: กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ชำระหนี้หลังจากถูกปลดสายให้เรียกคำสั่งถอดเครื่องวัดฯ และจ่ายงานให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการถอดเครื่องวัดฯ และบันทึกผลการดำเนินการ Step 5: กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าชำระหนี้ เรียกคำสั่งใส่สายและต่อกลับเพื่อจ่ายงานให้เจ้าหน้าที่ ใส่สายและต่อกลับ พร้อมบันทึกผล หมายเหตุ : กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ชำระหนี้ภายในเวลาทำการได้ สามารถติดต่อชำระหนี้ค้ำ และค่าดำเนินการจ่ายกระแสไฟฟ้าที่ห้องเวรแก้ไฟฟ้า ซึ่งจะได้รับการต่อกลับต่อไป	O1: หนังสือเตือนก่อนงด จ่ายกระแสไฟฟ้า O2: ผลการปฏิบัติงาน ที่ต้องบันทึกในระบบ เครื่องวัดฯ ที่ถูกปลดสาย O3: เครื่องวัดฯ ที่ถอดกลับ O4: ใส่สายและต่อกลับ เรียบร้อยแล้ว	C1: ผู้ขอใช้ไฟฟ้า

Stakeholder (S)	Input (I)	Process (P)	Output (O)	Customer (C)
		Step 6: หากผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ชำระและถอดเครื่องวัดฯ แล้ว ให้ดำเนินการติดตามหนี้ค้างชำระตามกระบวนการ 3.3.2		

Stakeholder (S)	Input (I)	Process (P)	Output (O)	Customer (C)
S1: แผนการเงิน (กง.) (กลุ่มงานเก็บเงิน) S2: แผนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (ลป.) S3: ผู้ใช้ไฟฟ้า S4: ฝ่ายกฎหมาย	I1: ข้อมูลหนี้ค้ำของ ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ถูกถอด เครื่องวัดฯ/ค่าไฟฟ้าคิดเพิ่ม ย้อนหลัง I2: รายงานหนี้สูญ/ คำสั่งศาล	กระบวนการ 3.3.2 การติดตามหนี้หลังถูกถอดเครื่องวัดฯ Step 1: รวบรวมหนี้ค้ำชำระจากระบบ SAP (กรณีที่ถูกถอดเครื่องวัดฯ กลับแล้ว, หนี้ค่าไฟฟ้าคิดเพิ่มย้อนหลัง (ไม่ตัดไฟ), ค่าสิ่งของ และ บริการที่ค้ำชำระ) จุดควบคุม : การรวบรวมหนี้จะต้องครบถ้วนถูกต้อง และมีกำหนดระยะเวลา Step 2: จัดทำหนังสือทวงถามหนี้ค้ำชำระ (ค่าไฟฟ้า ค่าสิ่งของและบริการ ครั้งที่ 1) ส่งไปที่สถานที่ใช้ไฟ ตามชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า ทางไปรษณีย์ลงทะเบียน หมายเหตุ 1 : ฟช. ที่มีพนักงานติดตามหนี้ สามารถนำส่งหนังสือทวงถามหนี้ค้ำชำระ แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าถึงสถานที่ใช้ไฟ หมายเหตุ 2 : หากผู้ใช้ไฟฟ้ามาชำระหลังได้รับหนังสือทวงถามครั้งที่ 1 (แนวปฏิบัติจะ ดำเนินการตามกระบวนการ 3.2) Step 3: เมื่อครบกำหนด หากผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ติดต่อชำระเงินส่งหักหลักประกัน กรณีหนี้ค้ำชำระที่มีหลักประกันเพียงพอ (จะไม่ออกหนังสือทวงถามครั้งที่ 2 และถ้าผู้ใช้ไฟฟ้าติดต่อชำระเงิน จะต้องชำระค่าไฟฟ้าที่ค้ำชำระ พร้อมทั้งค่าใช้จ่ายอื่นๆ ตามที่ กฟน. เรียกเก็บ (กรณีที่ต้องการขอต่อกลับ) (หมายเหตุ : แผนหลักประกันการใช้ไฟฟ้าจะสร้างข้อมูลหลักประกันเพื่อเรียกเพิ่ม ตามหลักเกณฑ์ที่ กฟน. กำหนด)	O1: รายการหนี้ค้ำของ เครื่องวัดฯ ที่ตัดไฟแล้ว O2: หนังสือทวงถามหนี้ ครั้งที่ 1 : ใบรายการสรุปหนี้ค้ำชำระ O3: ข้อมูลส่งหักหลักประกัน O4: ข้อมูลหลักประกัน ที่ถูกหักแล้ว O5: หนังสือทวงถามหนี้ ครั้งที่ 2 : ใบรายการสรุปหนี้ค้ำชำระ O6: แบบการขอใช้ไฟฟ้า, สรุป รายละเอียดการติดตามหนี้ O7: ที่อยู่ปัจจุบันที่สามารถ ติดต่อได้ O8: ใบเสร็จรับเงิน	C1: ผู้ขอใช้ไฟฟ้า

Stakeholder (S)	Input (I)	Process (P)	Output (O)	Customer (C)
		จุดควบคุม : เครื่องวัดฯ ได นำหลักประกัน มาหักลดหนี้ค่างชำระแล้ว แผนกหลักประกัน จะต้องรับผิดชอบการตั้งยอดหลักประกันเรียกเพิ่มทันที (ข้อมูลจะปรากฏใน SAP)	O9: แบบขอผิด/ผ่อนชำระค่าไฟฟ้า O10: รายงานหนี้สูญและรายงานส่งฝ่ายกฎหมาย	
		Step 4: หักหลักประกันตามประเภทของหลักประกันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าวางไว้ Step 5: กรณี หักหลักประกันแล้วมีหนี้ค่างชำระคงเหลือ กลุ่มงานเก็บเงินจะค้นหาหมายเลขโทรศัพท์จากประวัติการขอใช้ไฟฟ้า และสอบชื่อ ที่อยู่ จากหมายเลขบัตรประจำตัวประชาชนจากสำนักทะเบียนราษฎร์ (เพื่อค้นหาที่อยู่ปัจจุบันของผู้ใช้ไฟฟ้า) เพื่อจัดทำหนังสือทวงถามครั้งที่ 2 จุดควบคุม : การตรวจสอบชื่อนาม สกุล ผู้ใช้ไฟฟ้า จะต้องตรวจสอบให้ถูกต้อง หมายเหตุ : หากผู้ใช้ไฟฟ้ามาชำระหลังได้รับหนังสือทวงถามครั้งที่ 2 (แนวปฏิบัติจะดำเนินการตามกระบวนการ 3.2)	O11: รายงานผลการดำเนินงานของฝ่ายกฎหมาย	
		Step 6: กรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้าติดต่อขอผิดผ่อนหนี้ค่างชำระ ให้ปฏิบัติตามคำสั่ง 53/2553 เรื่องวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการค่างชำระค่าไฟฟ้าประจำเดือน การผิด และการผ่อนชำระหนี้ค่างชำระ กรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่มาติดต่อชำระหนี้ค่างชำระ ภายใน 90 วัน ให้พิจารณาจำนวนเงินค่างชำระ - จำนวนเงินไม่เกิน 5,000 บาท จัดทำบันทึกขออนุมัติระงับการติดตาม และขอจำหน่ายเป็นหนี้สูญ - จำนวนเงินเกิน 5,000 บาท รวบรวมเอกสาร จัดทำบันทึกส่ง ฝ่ายกฎหมายดำเนินการติดตามหนี้		

Stakeholder (S)	Input (I)	Process (P)	Output (O)	Customer (C)
		หมายเหตุ : กรณีที่เช็คคุณภาพการปฏิเสธการจ่ายเงิน ให้ ฟช. ดำเนินการส่ง ฝ่ายกฎหมาย ดำเนินการภายใน 15 วันทำการ Step 7: ดำเนินการติดตามหนี้ค้างชำระ และรายงานผลให้ ฟช. ทราบ		

3.4 การดูแลหลักประกันการใช้ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้า

กระบวนการ 3.4.1 การเปลี่ยนแปลงหลักประกันฯ (เงินสด / หนังสือสัญญาค้ำประกันฯ / พันธบัตร)

Stakeholder (S)	Input (I)	Process (P)	Output (O)	Customer (C)
S1: ผู้ใช้ไฟฟ้า S2: แผนกหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (ลป.) S3: แผนกการเงิน	I1: ข้อมูลประเภทของหลักประกัน - เงินสด - หนังสือสัญญาค้ำประกันฯ - พันธบัตร I2: หนังสือสัญญาค้ำประกันฯ ที่หมดอายุ	กระบวนการ 3.4.1 การเปลี่ยนแปลงหลักประกันฯ (เงินสด / หนังสือสัญญาค้ำประกันฯ / พันธบัตร)	O1: รายงานผลการเปลี่ยนแปลงหลักประกัน	C1: ผู้ใช้ไฟฟ้า
		Step 1: กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าต้องการเปลี่ยนแปลงหลักประกัน	O2: หนังสือสัญญาค้ำประกันฯ ที่วางใหม่	
		1.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าติดต่อขอเปลี่ยนแปลงหลักประกันที่แผนกหลักประกันฯ - เปลี่ยนหลักประกันเป็นเงินสด ชำระหลักประกันที่แผนกการเงิน (ใบเสร็จรับเงิน) - เปลี่ยนหลักประกันเป็นหนังสือสัญญาค้ำประกันฯ ผู้ใช้ไฟฟ้านำหนังสือสัญญาฯ มาวางที่แผนกหลักประกัน และออกใบรับให้ผู้ใช้ไฟฟ้า - เปลี่ยนหลักประกันเป็นพันธบัตรรัฐบาล แผนกหลักประกันนัดหมายผู้ใช้ไฟฟ้า โอนกรรมสิทธิ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทย โดยมีขั้นตอนดังนี้ - นัดวันไปทำเรื่องโอนกรรมสิทธิ์ให้ กฟน.ที่ ธนาคารแห่งประเทศไทย - จัดเก็บไว้เป็นหลักฐาน และออกใบรับพันธบัตร - ตรวจสอบความถูกต้อง ออกใบรับหนังสือสัญญาค้ำประกันฯ จุดควบคุม : ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารให้ตรง เช่น ชื่อ เลขที่บัญชี แสดงสัญญา		

Stakeholder (S)	Input (I)	Process (P)	Output (O)	Customer (C)
		1.2 กรณีแจ้งต่ออายุหนังสือสัญญาค้ำประกันฯ - รวบรวมงานจากระบบ เพื่อตรวจสอบข้อมูล (เรียกก่อนสัญญาค้ำประกันฯ หมดอายุ 2-3 เดือน) - พิจารณาหนังสือสัญญาค้ำประกันฯ ที่ครบกำหนด - จัดทำหนังสือแจ้งผู้ใช้ไฟฟ้าให้มาต่อหลักประกัน - ตรวจสอบความถูกต้อง และออกไปรับหนังสือสัญญาค้ำประกันฯ จุดควบคุม : ตรวจสอบความถูกต้องของเลขที่บัญชีแสดงสัญญา		

กระบวนการ 3.4.2 การเรียกเพิ่มหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (เงินสด / หนังสือสัญญาค้ำประกันฯ / พันธบัตร)

Stakeholder (S)	Input (I)	Process (P)	Output (O)	Customer (C)
S1: แผนก หลักประกันการใช้ ไฟฟ้า (ลป.)		กระบวนการ 3.4.2 การเรียกเพิ่มหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (เงินสด / หนังสือสัญญาค้ำประกันฯ / พันธบัตร)	O1: หนังสือเรียกเพิ่ม หลักประกันฯ	C1: ผู้ขอใช้ไฟฟ้า
		Step 1: เรียกรายงานจากระบบ SAP มาตรวจสอบข้อมูล		
		Step 2: พิจารณาเรียกเพิ่มหลักประกันการใช้ไฟฟ้าเพื่อให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และ ข้อบังคับที่ กฟน.กำหนด		
		Step 3: ตั้งยอดจำนวนเงินประกันที่เรียกเพิ่มในระบบ SAP		
		Step 4: จัดทำหนังสือเรียกหลักประกันฯ เพิ่ม ส่งให้ผู้ใช้ไฟฟ้า จุดควบคุม : หลังจากที่ยื่นหนังสือเรียกหลักประกันฯ เพิ่มส่งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าแล้ว จะต้องมีการ ติดตามในระบบ SAP ว่าผู้ใช้ไฟฟ้าได้มาวางหลักประกันฯ เพิ่มแล้วหรือยัง ถ้าผู้ใช้ไฟฟ้าไม่มา วางเพิ่ม ก็จะต้องโทรศัพท์ติดตามกับผู้ใช้ไฟฟ้าโดยตรง		

Stakeholder (S)	Input (I)	Process (P)	Output (O)	Customer (C)
		Step 5: - กรณีที่วางหลักประกันฯ เพิ่มเป็นเงินสด ชำระหลักประกันที่แผนกการเงิน (ใบเสร็จรับเงิน) - กรณีที่วางเพิ่มหลักประกันฯ เป็นหนังสือสัญญาค้ำประกันฯ นำหนังสือสัญญาประกันฯ ไปวางที่แผนกหลักประกัน และออกใบรับให้ผู้ใช้ไฟฟ้า - กรณีที่วางเพิ่มหลักประกันฯ เป็นพันธบัตรรัฐบาล แผนกหลักประกันฯ นัดหมายผู้ใช้ไฟฟ้า โอนกรรมสิทธิ์ที่ ธนาคารแห่งประเทศไทย (ดู กระบวนการ 3.4.1 Step 1.1 เรื่องพันธบัตร) จุดควบคุม : ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารให้ตรง เช่น ชื่อ เลขที่บัญชีแสดงสัญญา		

กระบวนการ 3.4.3 การหักหลักประกันการใช้ไฟฟ้า

Stakeholder (S)	Input (I)	Process (P)	Output (O)	Customer (C)
S1: แผนกการเงิน (กง.) S2: ธนาคาร หรือ สถาบันการเงิน	I1: เรื่องหักหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	กระบวนการ 3.4.3 การหักหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	O1: จัดหมายแจ้งให้ชดใช้ค่าไฟฟ้า	C1: ผู้ใช้ไฟฟ้า
		<u>กรณีเงินสด</u> Step 1: รับเรื่องหักหลักประกันการใช้ไฟฟ้า และพิจารณาประเภทหลักประกันการใช้ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้า		
		Step 2: หักหลักประกันการใช้ไฟฟ้าเลย และตั้งยอดเงินประกันฯ ตามระเบียบข้อบังคับของ กฟน. จุดควบคุม : ต้องระมัดระวังการบันทึกข้อมูลในระบบ SAP ให้มีความถูกต้อง การหักหลักประกันการใช้ไฟฟ้าจะต้องตรงตามจำนวน และตรงตามหมายเลขเครื่องวัดฯ		
		<u>กรณีหนังสือสัญญาค่าประกันฯ</u> Step 1: โทรศัพท์แจ้งผู้ใช้ไฟฟ้าให้มาชำระค่าไฟฟ้า		
		Step 2: ส่งจดหมายแจ้งให้ธนาคารหรือสถาบันการเงินชดใช้ค่าไฟฟ้า		
		Step 3: ถ้ากรณีไม่มาชำระเงิน ส่งเรื่องให้ฝ่ายกฎหมายดำเนินการ		
		กรณี พันธบัตร ต้องรอพันธบัตรครบไถ่ถอน แล้วไปดำเนินการที่ธนาคารแห่งประเทศไทย (ดู กระบวนการ 3.4.1 Step 1.1 เรื่องพันธบัตร)		

กระบวนการ 3.4.4 การเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และโอนหลักประกันฯ ผู้ใช้ไฟฟ้า (ประเภทเงินสด / พันธบัตร)

Stakeholder (S)	Input (I)	Process (P)	Output (O)	Customer (C)
S1: ผู้ใช้ไฟฟ้า S2: แผนกบริการ (บร.) One Stop Service S3: ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.)	I1: ใบแจ้งบริการขอเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า, เอกสารขอโอนเงินประกัน I2: ใบแจ้งบริการขอเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า, ใบเสร็จเงินประกัน, เอกสารขอโอนเงินประกัน	กระบวนการ 3.4.4 การเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และโอนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (ประเภทเงินสด / พันธบัตร)	O1: ใบแทนใบเสร็จรับเงินประกัน	C1: ผู้ใช้ไฟฟ้า
		Step 1: ดำเนินการออกใบแทนใบเสร็จรับเงินประกันที่สูญหาย	O2: ใบเสร็จเงินประกันฯ หรือใบแทนใบเสร็จรับเงินประกันฯ	
	I3: พันธบัตร	Step 2: ดำเนินการโอนเงินประกันฯ ในระบบและแก้ไขชื่อในใบเสร็จเงินประกันฯ เป็นชื่อผู้รับโอน จุดควบคุม : ในขั้นตอนการบันทึกข้อมูลเข้าระบบ ต้องตรวจสอบความถูกต้องจากระบบว่าข้อมูลในระบบได้มีการปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว	O3: ใบแจ้งบริการเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า	
		Step 3: โทรศัพท์แจ้งผู้ใช้ไฟฟ้าให้มารับใบเสร็จรับเงินประกันฯ	O4: พันธบัตร, หนังสือแจ้งเปลี่ยนชื่อผู้วางหลักประกันฯ	
		Step 4: ให้ผู้ใช้ไฟฟ้าลงนามรับใบเสร็จ		
		Step 5: ดำเนินการโอนหลักประกันฯ ในระบบ SAP และออกหนังสือแจ้ง ธนาคารแห่งประเทศไทย (ดู กระบวนการ 3.4.1 Step 1.1 เรื่องพันธบัตร)		
		Step 6: เก็บไว้เป็นหลักฐาน หมายเหตุ : กรณีขอโอนหลักประกันฯ ประเภทพันธบัตรรัฐบาลผู้ใช้ไฟฟ้าจะมาติดต่อที่แผนกหลักประกันเพื่อดำเนินการโอนหลักประกันฯ พันธบัตร โดยแผนกหลักประกันฯ จะดำเนินการเตรียมเอกสารเพื่อไปยังที่ ธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อขอให้แก้ไขข้อมูลเลขที่บัญชีแสดงสัญญาในพันธบัตร		

กระบวนการ 3.4.5 การขอคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (ลดขนาดเครื่องวัดฯ / ลดปริมาณการใช้ / เปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า / เลิกใช้)

Stakeholder (S)	Input (I)	Process (P)	Output (O)	Customer (C)
S1: ผู้ใช้ไฟฟ้า S2: ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) S3: แผนกบริการเครื่องวัด (บค.) S4: แผนกประมวลข้อมูลและจัดเตรียมใบเสร็จรับเงิน (ปจ.)	I1: หมายเลขเครื่องวัดฯ / บัญชีแสดงสัญญา, เอกสารขอคืนหลักประกันฯ I2: หมายเลขเครื่องวัดฯ I3: ข้อมูลเครื่องวัดฯ, เอกสารขอเลิกใช้ไฟฟ้า I4: ใบเสร็จเงินประกัน, เอกสารขอคืนหลักประกัน I5: หมายเลขเครื่องวัดฯ, ใบเสร็จเงินประกัน, เอกสารขอคืนหลักประกัน	กระบวนการ 3.4.5 การขอคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (ลดขนาดเครื่องวัดฯ / ลดปริมาณการใช้ / เปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า / เลิกใช้)	O1: หนังสือสัญญาค้ำประกันฯ	C1: ผู้ใช้ไฟฟ้า
		Step 1: การลดขนาดเครื่องวัดฯ / ลดปริมาณการใช้ไฟฟ้า	O2: หนังสือมอบอำนาจ, พันธบัตร	
		Step 1.1: แจ้งให้ผู้ไฟฟ้าดำเนินการจากแผนกบริการให้เรียบร้อยก่อน แล้วจึงติดต่อขอหลักประกันคืน	O3: พันธบัตร	
		Step 1.2: แผนกหลักประกันฯ ตรวจสอบข้อมูลผู้ไฟฟ้าในระบบว่าสามารถคืนหลักประกันให้ผู้ไฟฟ้าได้หรือไม่ ถ้าไม่ได้ แจ้งผู้ไฟฟ้าทราบ	O4: ใบแจ้งบริการยกเลิกใช้ไฟฟ้า (ให้ผู้ไฟฟ้าถือไว้เป็นหลักฐาน)	
		Step 1.3: คืนหลักประกันให้ผู้ไฟฟ้า จุดควบคุม : การตรวจสอบเอกสาร และขั้นตอนในการบันทึกข้อมูล จะต้องถูกต้อง ก่อนคืนหลักประกันให้ผู้ไฟฟ้า	O5: ใบแจ้งค่าไฟฉบับตัดไฟ	
		Step 1.4: ทำหนังสือมอบอำนาจจากหัวหน้าหน่วยงาน (กรณีโอนกรรมสิทธิ์ของพันธบัตร) (ดู กระบวนการ 3.4.1 Step 1.1 เรื่องพันธบัตร)		
		Step 2: การเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า		
		Step 2.1: ตรวจสอบการเปลี่ยนชื่อของผู้ใช้ไฟฟ้า		
		Step 2.2: คืนหลักประกันให้ผู้ไฟฟ้า		

Stakeholder (S)	Input (I)	Process (P)	Output (O)	Customer (C)
		จุดควบคุม : การตรวจสอบเอกสาร และขั้นตอนในการบันทึกข้อมูล จะต้องถูกต้อง ก่อนคืนหลักประกันให้ผู้ใช้ไฟฟ้า Step 2.3: ทำหนังสือมอบอำนาจจากหัวหน้าหน่วยงาน (กรณีโอนกรรมสิทธิ์ของพันซ์บัตร) (ดู กระบวนการ 3.4.1 Step 1.1 เรื่องพันซ์บัตร) Step 3: การเลิกใช้ไฟฟ้า Step 3.1: คืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (เงิน / หนังสือสัญญาค้ำประกันฯ) แจ้งให้ผู้ไฟฟ้าดำเนินการจากแผนกบริการให้เรียบร้อยก่อน แล้วจึงติดต่อขอหลักประกันการใช้ไฟฟ้าคืน จุดควบคุม : การตรวจสอบเอกสาร และขั้นตอนในการบันทึกข้อมูล จะต้องถูกต้อง ก่อนคืนหลักประกันให้ผู้ใช้ไฟฟ้า Step 3.2: แผนกหลักประกันฯ ตรวจสอบข้อมูลผู้ไฟฟ้าในระบบ SAP Step 3.3: คืนหลักประกันให้ผู้ไฟฟ้า จุดควบคุม : การตรวจสอบเอกสาร และขั้นตอนในการบันทึกข้อมูล จะต้องถูกต้อง ก่อนคืนหลักประกันให้ผู้ไฟฟ้า		
		Step 3.4: ทำหนังสือมอบอำนาจจากหัวหน้าหน่วยงาน (กรณีโอนกรรมสิทธิ์ของพันซ์บัตร) (ดู กระบวนการ 3.4.1 Step 1.1 เรื่องพันซ์บัตร)		

กระบวนการ 3.4.6 การพิทักษ์ทรัพย์สิน (เงินสด / หนังสือสัญญาค้ำประกันฯ / พันธบัตร)

Stakeholder (S)	Input (I)	Process (P)	Output (O)	Customer (C)
S1: ผู้ใช้ไฟฟ้า S2: แผนก หลักประกันการใช้ ไฟฟ้า (ลป.)	I1: หลักฐาน	กระบวนการ 3.4.6 การพิทักษ์ทรัพย์สิน (เงินสด / หนังสือสัญญาค้ำประกันฯ / พันธบัตร)	O1: จัดหมายแจ้งให้ ผู้ใช้ไฟฟ้ามาดำเนินการ เปลี่ยนชื่อ และวางเงิน ประกันฯ O2: หลักประกันการใช้ไฟฟ้า	C1: ผู้ใช้ไฟฟ้า
	I2: ข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า ตาม M/N ที่ไม่ต้อง ถูกพิทักษ์ทรัพย์สิน I3: หนังสือแจ้ง (M/N)	Step 1: ตรวจสอบข้อมูลใน MEAiNET ของหน่วยงานฝ่ายกฎหมายและพิมพ์รายงาน ของ ฟช.ที่รับผิดชอบ จุดควบคุม : ต้องตรวจสอบความถูกต้องของชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าระหว่างข้อมูลในระบบ SAP กับ ข้อมูลใน MEAiNET ของฝ่ายกฎหมาย		
		Step 2: บันทึกข้อมูลในระบบ SAP ของ ฟช. เป็นรายบุคคลที่ถูกพิทักษ์ทรัพย์สิน		
		Step 3: ตรวจสอบความถูกต้อง และยึดหลักประกันฯ ของผู้ใช้ไฟฟ้า		

กระบวนการ 3.5 การควบคุมการรับ และจ่ายเงิน

Stakeholder (S)	Input (I)	Process (P)	Output (O)	Customer (C)
S1: แผนกบริหาร ทั่วไป (บท.) S2: แผนกการเงิน (กก.) กลุ่มงาน การเงิน	I1: เช็ค	กระบวนการ 3.5 การควบคุมการรับ และจ่ายเงิน	O1: เช็ค, เงินสด	C1: ผู้ใช้ไฟฟ้า
	I2: เงินสด	Step 1: กรณี จ่ายเป็นเช็ค : รับเช็ค ตัวเรื่อง พร้อมเอกสารที่ผู้มีอำนาจอนุมัติส่งจ่ายเรียบร้อยแล้ว จาก บท. นำมาลงทะเบียนควบคุมเช็คของคลังเงิน กรณี จ่ายเป็นเงินสด : รับเรื่องที่อนุมัติจ่ายแล้ว มาลงทะเบียนควบคุมเงินทดรองจ่าย จุดควบคุม : ต้องตรวจสอบเอกสารว่า ผู้มีอำนาจได้ลงนาม และอนุมัติในระบบแล้ว และเอกสารมีความครบถ้วนถูกต้อง		
	Step 2: กรณีจ่ายเป็นเช็ค กลุ่มงานการเงิน แผนกการเงิน ติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าให้มารับเช็ค จุดควบคุม : กรณีจ่ายเป็นเช็ค จะต้องโทรติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าให้มารับภายใน 6 เดือน มิฉะนั้น เช็คหมดอายุ กรณีจ่ายเป็นเงินสด หน่วยงานผู้รับเรื่อง ติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าให้มารับเงินสด			
	Step 3: ตรวจสอบข้อมูลผู้รับเช็ค / เงินสด จำนวนเงิน และให้ผู้ใช้ไฟฟ้าลงนาม ในแบบรับเรื่อง และสมุดควบคุมทะเบียนเช็ค หรือทะเบียนควบคุมเงินรองจ่าย (กลุ่มงานการเงิน จะจ่ายเงินสด/ เช็ค ให้ผู้ใช้ไฟฟ้า)			

Stakeholder (S)	Input (I)	Process (P)	Output (O)	Customer (C)
		จุดควบคุม : - การจ่ายเป็นเงินสด จะต้องตรวจนับให้มีความถูกต้อง - การจ่ายเป็นเช็ค จะต้องตรวจสอบผู้มาทำเรื่องขอรับเช็คให้ถูกต้องตรงตามสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนที่แนบมากับตัวเรื่อง		
		Step 4: จ่ายเงินสด / เช็ค ให้ผู้ใช้ไฟฟ้า		
		Step 5: บันทึกข้อมูลเข้าระบบ SAP จุดควบคุม : การบันทึกข้อมูลเข้าระบบ SAP จะต้องดำเนินการทันทีหลังจากจ่ายเช็ค/เงินสด ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าเรียบร้อยแล้ว เพื่อให้บันทึกบัญชีถูกต้องตรงกับวันที่จ่ายจริง		

เอกสารแนบ 4 ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

กระบวนการ 4 การจัดการข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า (ฟน.)

Stakeholder (S)	Input (I)	Process (P)	Output (O)	Customer (C)
S1: หน่วยงานรับเรื่องภายนอก (GCC, สคบ., กกพ. (สำนักกำกับกิจการพลังงาน), สำนักงานเขต กทม., สำนักการโยธาฯ S2: หน่วยงานรับเรื่องภายใน (ฝตพ, ฝอก., ฝสอ. ฯ) S3: Call Center S4: ฟน. S5: ฝตพ. (งานจัดการข้อร้องเรียน)	I1: เรื่องร้องเรียน I2: สรุปเรื่องร้องเรียนแยกตามหน่วยงาน (สมุดรับเรื่องร้องเรียน)	กระบวนการ 4 การจัดการข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า (ฟน.) Step 1: รับเรื่องร้องเรียน (ผ่านโทรศัพท์โดยตรงถึง ฟน. หรือผ่านหนังสือร้องเรียน 3 ทาง คือ 1. เข้ามาโดยตรงที่ ฟน. 2. จากหน่วยงานภายนอกแจ้งมาที่ ฟน. และ 3. จากหน่วยงานภายในแจ้งมาที่ ฟน.) หมายเหตุ กรณีเป็นหนังสือร้องเรียน/ร้องขอ เรื่องแรงดัน ไฟกระพริบ การอ่านหน่วย และการชำระเงิน ต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ร้องขอทราบเบื้องต้นภายใน 5 วันทำการ Step 2: แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบ กรณี ไม่ใช่เรื่องร้องเรียน แต่เป็นเรื่องร้องขอจากผู้ใช้ไฟฟ้า Step 2.1: ดำเนินการตามที่ร้องขอ และแจ้งผู้ใช้ไฟฟ้าทราบ กรณีเป็นเรื่องร้องเรียน Step 2.2: บันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียน Step 3.1: ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนตามหน้าที่รับผิดชอบ จุดควบคุม : ต้องดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด ให้เป็นไปตามคุณภาพการบริการ Step 3.2: แจ้งผลการตรวจสอบและแก้ไขให้ผู้ร้องเรียน หรือหน่วยที่เกี่ยวข้อง (ทั้งภายใน / ภายนอก) ทราบ	การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน O1: สมุด/แบบฟอร์มรับเรื่อง O2: สำเนารายงานผลการดำเนินงานแก้ไขข้อร้องเรียน O3: รายละเอียดสรุปข้อร้องเรียนจาก ฟน. O4: สำเนารายงานผลการดำเนินงานแก้ไขข้อร้องเรียน	C1: ผู้ใช้ไฟฟ้า

Stakeholder (S)	Input (I)	Process (P)	Output (O)	Customer (C)
		Step 3.3: รวบรวมข้อร้องเรียนประจำเดือน เพื่อนำข้อมูลเข้าประชุมทบทวนคุณภาพประจำเดือน และประชุมทบทวน AQMR		
		Step 4: กรณีข้อร้องเรียนที่แจ้งผ่าน Call Center : ฟช. บันทึกปิดงานผ่านระบบ Call Center		

เอกสารอ้างอิง

1. ประกาศการไฟฟ้านครหลวงที่ 18/2552 เรื่อง มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้านครหลวง
2. ประกาศการไฟฟ้านครหลวงเขต ที่ 5/2557 เรื่อง การกำหนดวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพสำหรับการไฟฟ้านครหลวงเขต



การไฟฟ้านครหลวง
Metropolitan Electricity Authority

จัดทำโดย



สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ
THAILAND PRODUCTIVITY INSTITUTE