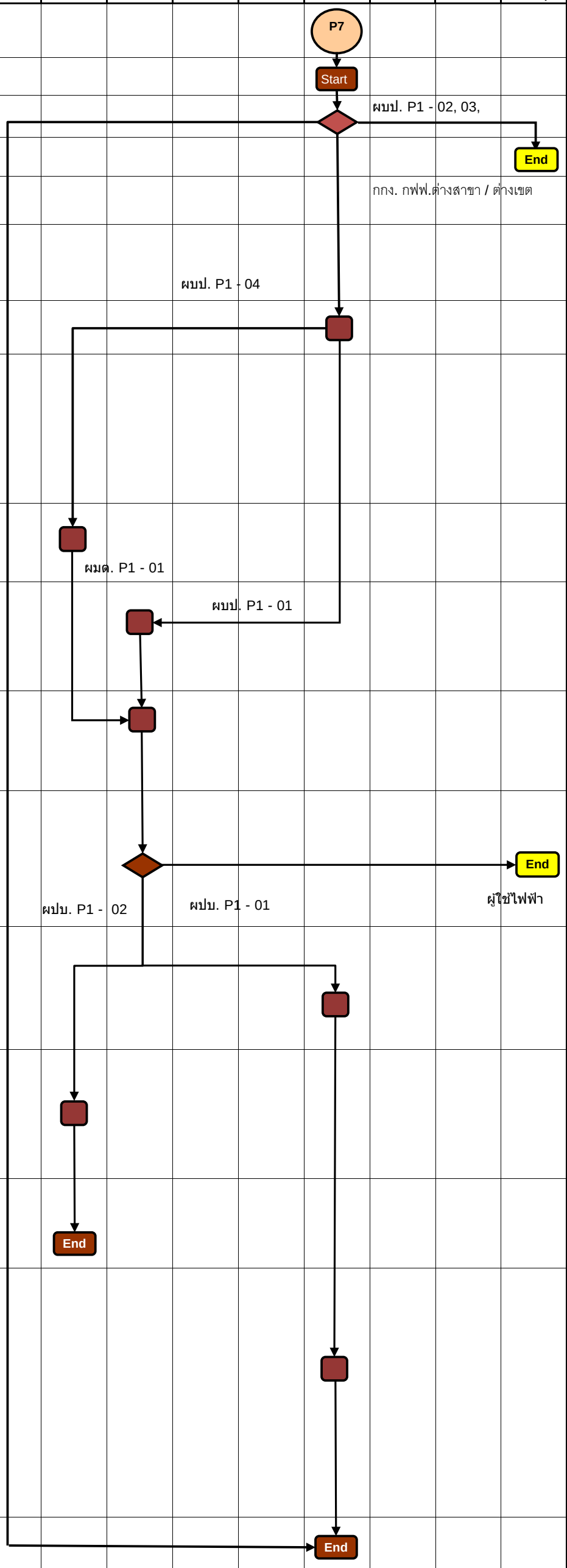
สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนงาน P1 : กระบวนงานรับชำระเงินค่าไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมต.	ผปบ.	ผกส.	ผคล./ผคบ.	ผบป.	ผบห.	ผวต.	อื่นๆ	
							P7				
1	ตรวจสอบสถานะลูกหนี้ (ในระบบ)						Start				ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า
2	รับชำระเงิน/บันทึกรายละเอียดการชำระเงิน							ผบป. P1 - 02, 03,			
3	กรณีที่ 1 รับชำระเงินต่างหน่วยงาน									End	ZCANR044
	- กองการเงิน - ต่างสาขา							กกง. กฟฟ.ต่างสาขา / ต่างเขต			ใบเสร็จรับเงิน
	- ต่างเขตฯ และบันทึกข้อมูลผ่านระบบ on line /แฟกซ์สำเนาใบเสร็จรับเงิน (กรณีไม่มีระบบ on line)				ผบป. P1 - 04						ใบเสร็จรับเงิน
4	กรณีที่ 2 รับชำระเงินนอกเวลาทำการกรณีถูกงดจ่ายไฟ										
	ผบป. - บันทึกข้อมูลการปลดสาย(ZWME026)/ตัดมิเตอร์ (ZWME027) /ผ่อนผัน(ZWME028) เข้าในระบบ IS-U ที่ถูกต้องในเวลาทำการ - ส่งรายงานการติดตามงานงดจ่ายไฟและต่อกลับ ZWMR021 ส่งให้ ผมต.,ผปบ. - แนบแผนที่สังเขป										- รายงานการติดตามงานงดจ่ายไฟและต่อกลับ ZWMR021 - GIS, MAP SAP
5*	ผบป. นำส่งมิเตอร์ให้ ผมต.พร้อมสมุดคุมการรับ-ส่งมิเตอร์ (กง.120-ป56) และลงนามรับ-ส่ง										
6*	หลังปิดบัญชีประจำวันให้ ผบป. ส่งมอบ - ใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการ (กง.119-ร.56) - รายงานการติดตามงานงดจ่ายไฟและต่อกลับ (ZWMR021)										
7*	ผมต.ส่งมอบ - มิเตอร์ที่ได้ตัดกลับให้ พนักงานอยู่เวรฯ พร้อมลงนามรับ-ส่ง - สมุดคุมการรับ-ส่งมิเตอร์ (กง.120-ป56)										
8	พนักงาน E/O - รับฝากเงินค่าไฟฟ้าที่ค้างชำระและค่าต่อกลับฯ - ออกใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯ (กง.119-ร.56) ให้ผู้ใช้ไฟเป็นหลักฐาน พร้อมบันทึกหมายเลข PEA และหน่วยอ่านในมิเตอร์										ใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯ (กง.119-ร.56)
9	พนักงาน E/O นำส่ง - เงิน - สำเนาใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯ (กง.119-ร.56) ฉบับที่ 1 - รายงานการรับฝากเงินของชุดปฏิบัติการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (กง.107-ป.56)										- รายงานการรับฝากเงินของชุดปฏิบัติการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (กง.107-ป.56) - สำเนาใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯ (กง.119-ร.56)
10	ส่งคืน - มิเตอร์ที่ยังไม่ได้ขอต่อกลับการใช้ไฟฟ้า - สมุดคุมการรับ-ส่งมิเตอร์ กรณีถูกงดจ่ายไฟของชุดปฏิบัติการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (กง.120-ป.56) ให้กับ ผมต.ในวันทำการถัดไป										
	ผมต. ทำการตรวจสอบความถูกต้องของมิเตอร์พร้อมลงนามรับรองในรายงานการติดตามงานงดจ่ายไฟและต่อกลับ (ZWMR021)										ZWMR021
11	ผบป.ตรวจสอบ - จำนวนเงินกับรายงานการรับฝากเงินฯกับสำเนาใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯ - รายงานการติดตามงานงดจ่ายไฟและต่อกลับ (ZWMR021) ให้ถูกต้องตรงกัน - จัดส่งให้พนักงานบัญชี (ทำหน้าที่รับเงิน) ทำการรับเงินและตัดชำระหนี้ในระบบ BPM โดยประทับตรายางด้านหลังใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯ ฉบับสุดท้ายของเล่ม เลขที่ ที่นำส่ง พร้อมแนบใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษีกับรายงานการรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯไว้เพื่อมอบใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษีให้ผู้ใช้ไฟ										สำเนาใบรับฝากเงิน , ZWMR021
12	- สรุปการรับ-จ่ายเงินประจำวัน										สรุปรายงานการรับ-จ่ายประจำวัน



หมายเหตุ

* แนวทางปฏิบัติด้านมิเตอร์ตามลำดับที่ 5,6 และ 7
- ทั้งสามแผนกสามารถทำการส่งมอบและตรวจสอบมิเตอร์ในเวลาเดียวกัน ณ จุดเดียวกันได้ ทั้งนี้ควรมีสถานที่จัดเก็บมิเตอร์ที่สะดวกในการส่งมอบและตรวจสอบ
- ควรจัดกลุ่มมิเตอร์ให้สอดคล้องกับสถานะของมิเตอร์ (มิเตอร์ 7,14,30 วัน)

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนงาน P2 : กระบวนงานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมต.	ผปบ.	ผกส.	ผคล./ผคบ.	ผบป.	ผบห.	ผวต.	อื่นๆ	
1	รับแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (ทางโทรศัพท์/PEA Call center 1129/ มาด้วยตนเอง) *ผู้รับแจ้งต้องขอรายละเอียด ชื่อผู้แจ้ง/สถานที่ที่เกิดปัญหา/เบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ/e-mail (ถ้ามี) ทุกครั้ง - ค้นหาสถานที่เกิดเหตุ โดยพิจารณาข้อมูลจากระบบ OMS ซึ่งมีการเชื่อมต่อข้อมูลกับระบบ SCADA			Start						เอกสารการรับแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (ตามแบบฟอร์ม หรือสมุดคุม) (แบบฟอร์มP2-TP-02 แบบฟอร์มเก็บข้อมูลผู้แจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง) - SAP,OMS, SCADA
	ลงข้อมูลใน e-Respond (สร้างเหตุการณ์)								ผคฟ. กปบ.		
	รับทราบเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องจากศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ									Start	Alarm จากระบบ SCADA (Line Main ตั้งแต่ CB ของ กฟผ. ถึง Drop Out Fuse ไม่รวม Drop Out Fuse
	<u>กรณีระบบ SCADA ควบคุมได้</u> รับทราบเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องจากระบบ SCADA (ส่งข้อมูลอัตโนมัติโดยระบบ e-Respond)							SCADA			
	<u>กรณีระบบ SCADA ควบคุมไม่ได้</u> ลงข้อมูลใน e-Respond - **ในเขต ADDC สร้างเหตุการณ์** - **นอกเขต SMC สร้างเหตุการณ์** (ส่งข้อมูลโดยพนักงาน ผ่านระบบ e-Respond)								Non SCADA		
	E/O เปิดใบสั่งงาน W/O - (PO) (ชื่อผู้แจ้ง/สถานที่/เบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ (ถ้ามี)) และลงข้อมูลในสมุดคุม					ผคฟ. P2 - 01					ใบสั่งงาน
	- ส่งเจ้าหน้าที่ไปหน้างานเพื่อวิเคราะห์สาเหตุกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการได้ทันที (เกินกำลังหน่วยแก้) - บันทึกรายละเอียดสภาพเหตุการณ์ในแบบฟอร์ม P2-TP-02 แบบฟอร์มเก็บข้อมูลผู้แจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง										
2	2.1 กรณีที่ไม่พร้อมดำเนินการได้ในทันที ให้แจ้งสำนักงาน/ ผคฟ. กปบ.					ผปบ. P2 - 01 ผคฟ. P2 - 02				ผคฟ. กปบ.	แจ้งผ่านวิทยุสื่อสาร/รายงานผู้บังคับบัญชา/บันทึกข้อมูลลงในสมุดบันทึกกระแสไฟฟ้าขัดข้องประจำวัน/**รายงาน จฟ. 3**
	- ดำเนินแก้ไขปัญหาเบื้องต้นตามการสั่งการของ ผคฟ. กปบ.										
	2.2 กรณีที่พร้อมแก้ไขได้ ให้ดำเนินการทันที										
	2.2.1 ระบบจำหน่าย/อุปกรณ์ป้องกันระบบจำหน่าย					ผปบ. P2 - 02					
3	2.2.1.1 หม้อแปลง-อุปกรณ์ประกอบหม้อแปลงชำรุด/ระบบแรงต่ำดำเนินการได้เลย ไม่ต้องแจ้ง ผคฟ. กปบ.								ผคฟ. กปบ.		บันทึกรายงานระบบจำหน่าย/หม้อแปลง-อุปกรณ์ประกอบชำรุด
4	2.2.1.2 ระบบแรงสูง (Main Line) ขัดข้อง แจ้ง ผคฟ. กปบ.										ใบ Switching Order
5	ดำเนินการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องตามการสั่งการของ ผคฟ. กปบ.					ผคฟ. P2 -03					
6	2.2.2 มิเตอร์ชำรุด**										
7	- <u>**ในเวลาทำการ**</u> -ให้แจ้ง ผมต. ดำเนินการในวันทำการนั้น		ผปบ. P2 - 03								รายงานมิเตอร์ชำรุด
8	- <u>**นอกเวลาทำการ/วันหยุด**</u> -ให้ ผปบ.(เวร) ดำเนินการ และแจ้ง ผมต. ดำเนินการแก้ไขในวันทำการถัดไป										
	<u>หมายเหตุ</u> - ในกรณีแก้ไขฉุกเฉินเร่งด่วน หรือมีเหตุผลความจำเป็น สามารถดำเนินการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ได้ แล้วทำบันทึกรายงานแจ้งผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับชั้นทันที แล้วส่งบันทึกรายงานการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ให้ ผบป. เพื่อเฉลี่ยหน่วย - ให้ ผปบ.(เวร) เตรียมสำรองมิเตอร์ให้พร้อม กรณีไม่มีมิเตอร์สำรอง อาจทำการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ให้ลูกค้าใช้ก่อน			ผปบ. P2 - 04			ผปบ. P2 - 05				รายงานการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ บันทึกรายละเอียดการดำเนินการในใบบริการ (ตามข้อตกลง SLA ระหว่างแผนก) เช่น - ว/ด/ป เวลา สถานที่ - หมายเลขโทรศัพท์ผู้ใช้ไฟ - หมายเลขผู้ใช้ไฟ - หมายเลข PEA - ขนาดมิเตอร์ - หน่วยหน้ามิเตอร์ - สาเหตุเบื้องต้นที่มิเตอร์ชำรุด

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนงาน P2 : กระบวนงานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมต.	ผปบ.	ผกส.	ผคล./ผคบ.	ผบป.	ผบห.	ผวต.	อื่นๆ	
	2.2.3 ผู้ใช้ไฟแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้องนอกเวลาทำการ (ถูกงดจ่ายไฟ)			Start							
	- คิดตั้งมิเตอร์ (นอกเวลาทำการ) หลังจากได้รับชำระค่ากระแสไฟฟ้า, ค่าแรงต่อกลับ - ตรวจสอบสมุดคุมรายงานการตัดมิเตอร์ประจำวัน เพื่อดู ชื่อ หมายเลขผู้ใช้ไฟ หมายเลขเครื่อง (PEA.) ขนาดมิเตอร์ จำนวนเงินที่ค้างชำระ - รับชำระค่ากระแสไฟฟ้า ค่าติดตั้งมิเตอร์ต่อกลับ - ออกใบเสร็จทั่วไป/ ใบเสร็จค่าประกัน (กรณีมีค่าประกันเรียกเก็บเพิ่ม)			P1							
	- ส่งเงิน สำเนาใบเสร็จทั่วไป/ใบเสร็จค่าประกัน สมุดคุมรายงานการตัดมิเตอร์ประจำวัน ให้ ผบป.			ผปบ. P2 - 06			End				สำเนาใบเสร็จทั่วไป/ ใบเสร็จค่าประกัน/ สมุดคุมรายงานการตัดมิเตอร์ประจำวัน
9	แจ้ง ผมต. (รายงานการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์)		P4								รายงานมิเตอร์ชำรุด (ตามแบบฟอร์มมิเตอร์ชำรุด)
10	ส่งสำเนารายงานมิเตอร์ชำรุดและรายงานต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ให้ ผบป. เพื่อเฉลี่ยหน่วย						P7 P8				
11	ออกใบสั่งซ่อม ในระบบ SAP (PM)										ใบสั่งซ่อม ในระบบ SAP (PM)
	ดำเนินการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง										
	<u>กรณีแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องให้กับทรัพย์สินของผู้ใช้ไฟ</u>										
12	- ออกใบบริการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (ใบ คน.9) ให้ผู้ใช้ไฟ - คิดค่าใช้จ่ายดำเนินการ - แจ้งผู้ใช้ไฟ				ผปบ. P2 - 07						- บันทึกการเรียกเก็บค่าใช้จ่าย (ตั้งลูกหนี้ในระบบ)
							End				- ใบบริการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (สำเนาใบ คน. 9) และ ใบแจ้งหนี้ ส่ง ผบป.
13	<u>เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ</u> แจ้ง ผคฟ. กปบ. เพื่อจ่ายไฟคืนระบบ (กรณีระบบแรงสูง (Main Line) ชำรุด)				ผปบ. P2 - 08					ผคฟ. กปบ.	แจ้งผ่านวิทยุสื่อสาร/ สมุดบันทึกกระแสไฟฟ้าขัดข้องประจำวัน
	ดำเนินการจ่ายไฟคืนระบบตามการสั่งการของ ผคฟ. กปบ.				ผคฟ. P2 -04						
14	ลงรายละเอียดเวลาการปฏิบัติงาน				ผปบ. P2 - 09						บันทึกลงระบบ OMS
15	เบิกอุปกรณ์ทดแทน										ใบเบิกอุปกรณ์ (ZOM1)
	<u>ก่อนเปลี่ยนเวร</u> - พิมพ์ใบเบิกอุปกรณ์ใน SAP ที่ใช้ในการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง - ส่งไปที่ ผคล./ผคบ. เพื่อจ่ายทดแทนในรถแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง <u>ตอนเปลี่ยนเวร</u> (มีสมุดบันทึกควบคู่สัมพันธ์กับ Log Book) - บันทึกการใช้อุปกรณ์ใช้ในการแก้ไขกระแสไฟฟ้าในแผนก				ผคล./ผคบ. P2 - 01						
	<u>กรณีมิเตอร์ชำรุด</u> <u>ผมต.ดำเนินการเบิกให้ ผปบ.</u>										ใบเบิกอุปกรณ์/ สมุดบันทึกในแผนก
16	รับพัสดุ เพื่อใช้ในงานซ่อมแซมระบบจำหน่าย										ใบส่งของ อุปกรณ์ทดแทน
17	รายงานผลการแก้ไข/ ปิดงานทางเทคนิค (Teco)			End							รายงานผลการแก้ไข/ ปิดงาน

<u>หมายเหตุ</u>

1) กรณีมิเตอร์ชำรุด ให้มีการวิเคราะห์เป็น 2 กรณี
   1.1 คิดค่าใช้จ่ายกับผู้ใช้ไฟ เช่น ใช้ไฟเกิน/ ทำความเสียหายให้กับมิเตอร์ ผมต. คิดค่ามิเตอร์
   1.2 ไม่คิดค่าใช้จ่าย เช่น มิเตอร์ชำรุด เนื่องจากปัญหาด้านคุณภาพของมิเตอร์
2) กรณีมิเตอร์สำรองของชุดแก้ไฟ ให้ ผมต.ดำเนินการเบิกทดแทนให้ ผปบ.

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนงาน P3 : กระบวนงานการขอใช้ไฟ ONE TOUCH

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมต.	ผปบ.	ผกส.	ผคล./ผคบ.	ผบป.	ผบห.	ผวต.	อื่นๆ	
	กระบวนงาน PEA บริการถูกใจ มิติใหม่งานบริการขอมิเตอร์ไฟ										
1	เจ้าหน้าที่จะสอบถามธุรกรรมของผู้ใช้ไฟฟ้าและแนะนำการใช้บริการของ PEA เป็นจุดแรก พร้อมรับบัตรคิวจากเจ้าหน้าที่ เพื่อไปรอรับการบริการจากงานบริการคำร้องขอติดตั้งมิเตอร์ ที่จุดบริการคำร้องขอติดตั้งมิเตอร์	Start	งาน One Touch								
2	รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐาน - ตรวจสอบข้อมูลจากระบบ GIS (PEA MAP) ในเบื้องต้น - เปิดงานรับคำร้อง (Move-in) - สอบถามข้อมูล/หลักฐาน/รายละเอียดของผู้ใช้ไฟ - กำหนด/ให้สายการอ่านหน่วย (หมายเลขผู้ใช้ไฟ) - พิมพ์คำร้อง - ให้ผู้ขอใช้ไฟลงนามในข้อตกลงการใช้ไฟฟ้า - สร้างใบสั่งขาย/ใบแจ้งหนี้/ขออนุมัติติดตั้ง - แจ้งค่าใช้จ่ายผู้ใช้ไฟ - รับชำระเงิน (ค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ และหลักประกันการใช้ไฟ)	ผบค. P3 One Touch - 01									- ใบคำร้องขอใช้ไฟ - หลักฐานประกอบการขอใช้ไฟตามระเบียบ กฟภ. ว่าด้วยการใช้ไฟฟ้าและบริการ พ.ศ. 2552 - อัตราค่าธรรมเนียมและค่าบริการ (อ.5) - ใบแจ้งค่าใช้จ่าย - ตามมาตรฐานคุณภาพบริการที่ กฟภ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า (GSP-01) **หมายเหตุ** - ให้ทำการชี้แจงและทำความเข้าใจกับผู้ใช้ไฟเกี่ยวกับเงื่อนไขการให้บริการในระบบ One Touch ก่อนสิ้นสุดการรับคำร้อง - การสำรวจจุดติดตั้งใช้ไฟ/ตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งระบบไฟฟ้า จะดำเนินการหลังจากรับชำระเงินแล้ว
3	- สร้างใบสั่งงาน (Work Order) - ติดตั้งมิเตอร์และสร้างประวัติมิเตอร์ (ลงทะเบียนมิเตอร์)						ผบค. P3 One Touch - 02				- ใบสั่งงาน (Work Order)
4	รวบรวมเงิน (ค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ และหลักประกันการใช้ไฟ) ในแต่ละวัน ตามยอดในระบบ BPM ให้กับ ผบป.										
5	ปิดงาน (WMS)		End	ผมต. P3 One Touch - 01							
6	สร้าง/ปรับปรุง/ตรวจสอบ/บันทึกสายการจดหน่วย (จัดลำดับสายการอ่านหน่วย)	ผมต. P3 One Touch - 02					P7 P8				- ใบคำร้องขอใช้ไฟพร้อมใบสั่งงานที่บันทึกลงในระบบแล้วและเอกสารหลักฐานขอใช้ไฟ
7	ติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานการให้บริการ ตามที่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟร้องขอ - รวบรวมคำร้องที่ ผมต. ดำเนินการแล้วเสร็จ เพื่อดำเนินการจัดแยกประเภทคำร้องฯ - จัดส่งคำร้องฯ ให้ ผบห. หาสถานที่จัดเก็บ (ตามหน้าที่และความรับผิดชอบ (Job Description) (ข้อที่ 5.บันทึก ค้นหา ตรวจสอบ ติดตามบันทึกและหนังสือเข้า - ออก ภายใน - ภายนอกหน่วยงานผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จัดเก็บเอกสารคำร้องทุกประเภท และแฟ้มงานขยายเขต (เมื่อดำเนินการตามขั้นตอนเสร็จสิ้น)										รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการบริการของ กฟภ.

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนงาน P3 : กระบวนงานการขอใช้ไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมต.	ผปบ.	ผกส.	ผคล./ผคบ.	ผบป.	ผบห.	ผวต.	อื่นๆ	
	การขอใช้ไฟ (ลูกค้ารายใหม่ระบบแรงดันต่ำ)										
1	รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐาน - ตรวจสอบข้อมูลผู้ขอใช้ไฟว่ามีหนี้ค้างชำระหรือไม่ - ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ให้สร้างข้อมูลคู่ค้า (Business Partner) และข้อมูลทางเทคนิค หากมีข้อมูลเดิมให้ใช้ข้อมูลเดิม - สร้างใบคำร้องในระบบ CS - ตรวจสอบข้อมูลจากระบบ GIS ในเบื้องต้น - งานลงทะเบียน (Move-in) - สอบถามข้อมูลรายละเอียดของผู้ใช้ไฟ - ให้ผู้ขอใช้ไฟลงนามในข้อตกลงการใช้ไฟฟ้า - สำรวจจุดติดตั้งใช้ไฟ/ตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งระบบไฟฟ้า - กำหนด/ให้สายการอ่านหน่วย (หมายเลขผู้ใช้ไฟ) - ขออนุมัติติดตั้ง - สร้างรายการเรียกเก็บ (Sale Order) ค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ - แจ้งค่าใช้จ่ายผู้ใช้ไฟ										- ใบคำร้องขอใช้ไฟ - หลักฐานประกอบการขอใช้ไฟ ตามระเบียบ กฟภ. ว่าด้วยการใช้ไฟฟ้าและบริการ พ.ศ. 2552 - อัตราค่าธรรมเนียมและค่าบริการ (อ.1, อ.5) - ใบแจ้งค่าใช้จ่าย
2	รับชำระเงิน (ค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ และหลักประกันการใช้ไฟ)			ผบป. P3 - 01							- ใบคำร้องขอใช้ไฟ - หลักประกันการใช้ไฟ ตามระเบียบ กฟภ. ว่าด้วยการใช้ไฟฟ้าและบริการ พ.ศ. 2552 - ใบเสร็จรับเงิน
	ก. <u>กรณีการขอใช้ไฟ (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ)</u>										ตามมาตรฐานคุณภาพบริการที่ กฟภ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า (GSP-01)
3	คุมคำร้อง และส่งให้ ผมต.ดำเนินการ										
4	- ดำเนินการการเบิก/จ่ายพัสดุในระบบ MM จากนั้นพิมพ์ใบส่งของให้ส่วนเกี่ยวข้องลงนาม (ตัวบรรจง) เพื่อเก็บหลักฐาน - สร้าง/ปรับปรุงใบสั่งงาน (Work Order) พร้อมพิมพ์ใบสั่งงาน (Work Order) ให้ผู้ปฏิบัติไปดำเนินงานติดตั้งมิเตอร์ให้กับผู้ขอใช้ไฟฟ้า - เมื่อดำเนินงานติดตั้งมิเตอร์แล้วเสร็จ แจ้งให้ผู้ขอใช้ไฟลงนามในใบสั่งงาน - สร้างประวัติมิเตอร์ในระบบ DM (ลงทะเบียนมิเตอร์) - สร้าง/ปรับปรุงฐานข้อมูลในระบบงาน GIS		ผบค. P3 - 02								- ใบสั่งงาน (Work Order) - ระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วยวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับมิเตอร์ พ.ศ. 2558 - GIS (WEB: Web viewing)
5	ปิดงาน (WMS)		End				ผมต. P3 - 01				
6	สร้าง/ปรับปรุง/ตรวจสอบ/บันทึกสายการจดหน่วย (จัดลำดับสายการอ่านหน่วย)		ผมต. P3 - 02				P7 P8				- ใบคำร้องขอใช้ไฟพร้อมใบสั่งงานที่บันทึกลงในระบบแล้วและเอกสารหลักฐานขอใช้ไฟ
7	ติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานการให้บริการ ตามที่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟร้องขอ - รวบรวมคำร้องที่ ผมต. ดำเนินการแล้วเสร็จ เพื่อดำเนินการจัดแยกประเภทคำร้องฯ - จัดส่งคำร้องฯ ให้ ผบห. หาสถานที่จัดเก็บ (ตามหน้าที่และความรับผิดชอบ (Job Description) (ข้อที่ 5.บันทึก ค้นหา ตรวจสอบ ติดตามบันทึกและหนังสือเข้า - ออก ภายใน - ภายนอกหน่วยงานผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จัดเก็บเอกสารคำร้องทุกประเภท และแฟ้มงานขยายเขต(เมื่อดำเนินการตามขั้นตอนเสร็จสิ้น)										รายงานผลการดำเนินงาน ตามมาตรฐานการบริการของ กฟภ.

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนงาน P4 : กระบวนงานบริการด้านมิเตอร์

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมต.	ผปบ.	ผกส.	ผคล./ผคบ.	ผบป.	ผบห.	ผวต.	อื่นๆ	
	A. ต่อกลับมิเตอร์										
1	(กรณีค้างชำระไม่เกิน 7 วัน) - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน/วงเงินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า รับชำระเงิน - ค่าธรรมเนียมการติดตั้ง - ค่าไฟฟ้าค้างชำระ - เงินค้ำประกันใหม่หรือเพิ่มเติม						Start				- ระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วยการเงิน พ.ศ.2558 - อัตราค่าธรรมเนียมและค่าบริการ (อ. 5) - ระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วยวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับมิเตอร์ พ.ศ. 2558
	(กรณีค้างชำระเกิน 7 วัน แต่ไม่เกิน 90 วัน) - รับชำระเงินค่าไฟฟ้าค้างชำระ - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน/วงเงินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า		ผบป. P4 - 01 (ต่อกลับ)				Start				
2	(หักเงินค่าประกันชำระค่าไฟค้างชำระแล้ว) - ตรวจสอบข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า - แจ้งผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน	Start	ผบค. P4 - 01 (ต่อกลับ)								zcaie012 (การทบทวนหลักประกันของผู้ใช้ไฟรายย่อย)
	B. เพิ่ม-ลด ขนาดมิเตอร์										
	C. ตัด - ฝากมิเตอร์										
	D. ขอย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์										
3	รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐาน - ตรวจสอบข้อมูลจากระบบ GIS ในเบื้องต้น - งานลงทะเบียน (Move-in) - สอบถามข้อมูลรายละเอียดของผู้ใช้ไฟ - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน/วงเงินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า - ให้ผู้ขอใช้ไฟลงนามในข้อตกลงการใช้ไฟฟ้า - แจ้งค่าใช้จ่ายผู้ใช้ไฟ - ขออนุมัติงาน - สร้างรายการเรียกเก็บ (Sale Order) ค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ - ตรวจสอบหน้างาน	Start	ผบค. P4 - 02 (เพิ่ม/ลด) ผบค. P4 - 03 (ตัดฝาก) เงินประกันไม่ครบ ผบค. P4 - 04 (ย้ายจุด) (ตัดฝาก) เงินประกันครบ								- ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า - หลักฐานประกอบการขอใช้ไฟตามระเบียบ กฟภ. ว่าด้วยการใช้ไฟฟ้าและบริการ พ.ศ. 2552 - อัตราค่าธรรมเนียมและค่าบริการ (อ. 5) - ใบแจ้งค่าใช้จ่าย
4	รับชำระเงิน - ค่าธรรมเนียมการติดตั้ง - ค่าไฟฟ้าค้างชำระ (ถ้ามี) - เงินค้ำประกันใหม่หรือเพิ่มเติม - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน/วงเงินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า		ผบป. P4 - 02 (เพิ่ม/ลด) ผบป. P4 - 03 (ตัดฝาก) ผบป. P4 - 04 (ย้ายจุด)								- ใบรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า - เอกสารประกอบ เช่น ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า
	กรณีที่ 1 มีวงเงินค้ำประกันครบถ้วน - ผบค. ดำเนินการต่อได้		ผบป. P4 - 05 (ต่อกลับ)								
	กรณีที่ 2 มีวงเงินค้ำประกันไม่ครบ/ผู้ใช้ไฟใช้ไฟเกินวงเงินค้ำประกัน - ผบค. แจ้งให้ลูกค้าเพิ่มเงินค้ำประกันใหม่										ใบเสร็จรับเงิน
5	- คุมคำร้อง		ผบค. P4 - 05 (เพิ่ม/ลด) ผบค. P4 - 06 (ตัดฝาก)				ผบค. P4 - 07 (ย้ายจุด) ผบค. P4 - 08 (ต่อกลับ)				
6	- สร้าง-อนุมัติงานย่อย - ดำเนินการด้านมิเตอร์ - สร้าง/ปรับปรุงประวัติมิเตอร์ (ใบสั่งงาน) - พิมพ์ใบเบิกอุปกรณ์		ผมต. P4 - 01								- ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า - ใบเสร็จรับเงิน - ใบสั่งงาน (ตามกิจกรรมที่ผู้ใช้ไฟร้องขอ) - ใบอนุมัติงานย่อย - พิมพ์ใบเบิก ZPMF019 เฉพาะผู้ใช้ไฟรายใหญ่หรืออุปกรณ์ไม่มีในอนุมัติสำรองคลัง ส่วนกรณีรายย่อยไม่ต้องพิมพ์ใบเบิก ZPMF019
7	- เบิกอุปกรณ์ (กรณีผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่) - ดำเนินการด้านมิเตอร์		ผคล./ผคบ. P4 - 01								
8	ปิดงาน (WMS)		End								
9	บันทึกข้อมูล/แก้ไขประวัติการอ่านหน่วย - ตรวจสอบรายละเอียดในใบสั่งงาน จนถึงจัดลำดับการอ่านหน่วย		ผมต. P4 - 02 (ต่อกลับ) ผมต. P4 - 03 (เพิ่ม/ลด) ผมต. P4 - 04 (ตัดฝาก) ผมต. P4 - 05 (ย้ายจุด)				P7 P8				รายงานการปรับปรุงประวัติผู้ใช้ไฟฟ้า
10	ติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานการให้บริการ ตามที่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟร้องขอ - รวบรวมคำร้องที่ ผมต. ดำเนินการแล้วเสร็จ เพื่อดำเนินการจัดแยกประเภทคำร้องฯ - จัดส่งคำร้องฯ ให้ ผบห. หาสถานที่จัดเก็บ (ตามหน้าที่และความรับผิดชอบ (Job Description) (ข้อที่ 5.บันทึก ค้นหา ตรวจสอบ ติดตามบันทึกและหนังสือเข้า - ออก ภายใน - ภายนอกหน่วยงานผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จัดเก็บเอกสารคำร้องทุกประเภท และแฟ้มงานขยายเขต (เมื่อดำเนินการตามขั้นตอนเสร็จสิ้น)		ผมต. P4 - 06								รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการบริการของ กฟภ.

5. สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนงาน (Work Flow Chart) กระบวนงานตอบข้อร้องเรียน

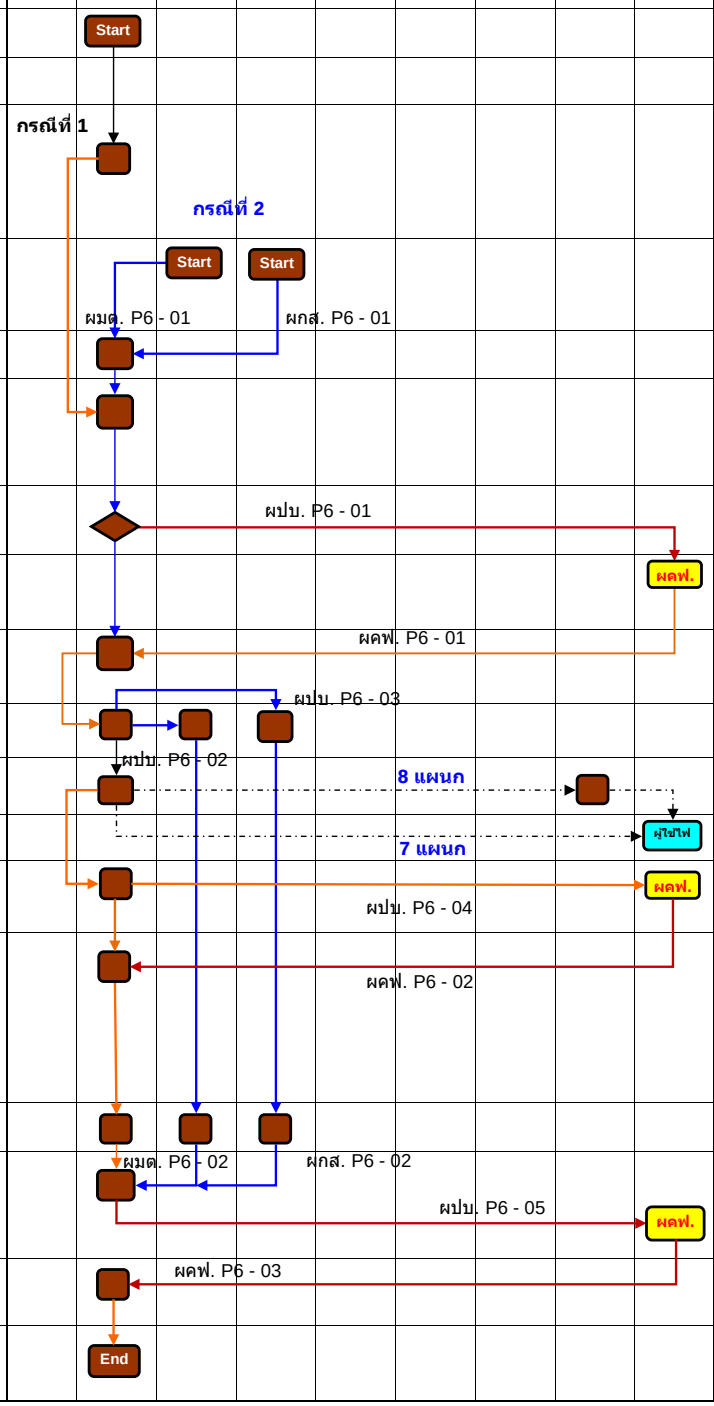
ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมต.	ผปบ.	ผกส.	ผคล./ผคบ.	ผบป.	ผบห.	ผวต.	อื่นๆ	
1	รับเรื่องร้องเรียน										เรื่องร้องเรียน
	กรณีที่ 1 รับแจ้งข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ที่สำนักงาน หรือจาก Call Center , Internet. สื่อประเภทต่างๆ - ส่ง sms ภายใน 15 นาที หลังรับเรื่อง										
	กรณี 7 แผนก	Start									หนังสือร้องเรียน
	กรณี 8 แผนก								Start		
	กรณีที่ 2 ผู้ใช้ไฟเขียนหนังสือร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร - ส่ง sms ภายใน 15 นาที หลังรับเรื่อง		ผบค. P5 - 01					Start		ผวต. P5 - 01	- ศูนย์ดำรงธรรม มท. (1567) - ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มท. - สื่อสังคมออนไลน์ สื่อมวลชน - ระบบ CPN e-one portal - ตู้ ปณ.150 ปณจ.หลักสี่
2	พิจารณาความเกี่ยวข้อง - จำแนกประเภทเรื่องเข้า /ร้องขอ/เสนอแนะ/ชมเชย - ผบห. ลงเลขที่รับ และนำเสนอ ผจก./ผู้ปฏิบัติงานแทน พิจารณาสั่งการ - สำเนาแจ้ง ผบค. เพื่อดำเนินการ		ผบห. P5 - 01								ระบบสารบรรณ
	กรณีเรื่องสำคัญเร่งด่วน ผจก.มอบหมายให้ผู้รับผิดชอบ - ส่งเรื่องเข้าคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน - รายงาน ผวก. ทราบ กำหนดมาตรฐานแก้ไขภายใน 3 วัน - ชี้แจงผู้ร้องเรียน - ชี้แจง/จัดแถลงข่าวสื่อมวลชน - บันทึกเรื่องร้องเรียนเข้าฐานข้อมูลสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียน (e-One Portal)		ผบค. P5 - 03								เป็นไปตามคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน
					ผบห. P5 - 02-08						
3	ส่งเรื่องให้แผนกที่เกี่ยวข้อง										หนังสือร้องเรียน,ใบคำร้อง, ใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน
4	ชี้แจง ผู้ใช้ไฟ (ติดต่อ/เข้าพบเพื่อชี้แจงผู้ใช้ไฟเบื้องต้นภายใน 5 วันทำการ)										
	- แผนก/กฟฟ.ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบเบื้องต้นและนัดพบผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อชี้แจงเบื้องต้นพร้อมขอทราบข้อมูลเพิ่มเติม - แผนก/กฟฟ.ที่เกี่ยวข้องวิเคราะห์ข้อมูลและปัญหาเพื่อกำหนดแผนงานแก้ไขระยะสั้น-ระยะยาวและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาตามแผนงาน										
5	ตอบข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร										
	- กรณีตอบข้อร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร แผนกที่รับผิดชอบ ดำเนินการตอบข้อร้องเรียนผู้ใช้ไฟ (ภายใน 30 วันทำการ) และสำเนาให้แผนกที่ควบคุมเรื่องร้องเรียนลงในทะเบียนรับ/คุมข้อร้องเรียน - sms แจ้งผู้ร้องเรียน									ผมต. P5 - 01 ผปบ. P5 - 01 ผกส. P5 - 01 ผคล./ผคบ. P5 - 01 ผบป. P5 - 01 ผบห. P5 - 08 ผบค. P5 - 04	หนังสือตอบข้อร้องเรียน
	- กรณีตอบข้อร้องเรียนจาก Call Center และ Internet แผนกที่รับผิดชอบเป็นผู้ส่งข้อมูลเกี่ยวกับการแก้ไขข้อร้องเรียนให้กับ แผนกที่ควบคุมเรื่องร้องเรียน (ผบค.) เป็นผู้ตอบข้อร้องเรียนในระบบ อย่างรวดเร็วที่สุด และแจ้งปิดงานไปยัง Call Center										ข้อความตอบข้อร้องเรียน
	กรณี กฟฟ.ใดมี 8 แผนก ให้ ผวต. ดำเนินการแทน ผบค. (ตาม หน้าที่และความรับผิดชอบ (Job Description) 6.รับข้อร้องเรียน/ข้อปัญหาต่าง ๆ จากลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ และ Call Center ติดตามผลการแก้ไขป้องกันปัญหาต่าง ๆ จากข้อร้องเรียน การเยี่ยมเยือน สร้างความสัมพันธ์										

5. สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนงาน (Work Flow Chart) กระบวนงานตอบข้อร้องเรียน

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมต.	ผปบ.	ผกส.	ผคล./ผคบ.	ผบป.	ผบห.	ผวต.	อื่นๆ	
6	จัดทำรายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนทุกเดือน - สรุปวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน ปัญหา อุปสรรค เพื่อปรับปรุงการทำงาน - สำรวจความพึงพอใจผู้ร้องเรียน	End							End		รายงาน/ทะเบียนข้อร้องเรียนประจำเดือน
	- แผนกที่ควบคุมเรื่องร้องเรียนติดตามผลการชี้แจงและจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียน พร้อมทั้งสถานะของข้อร้องเรียนแต่ละรายที่แจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร (มีการลงบันทึกเลขรับเข้า ผบห. เพื่อนำเสนอผู้บริหาร			ผบค. P5 - 02				ผวต. P5 - 02			
	กรณี กฟฟ.ใดมี 8 แผนก ให้ ผวต. ดำเนินการแทน ผบค. (ตาม หน้าที่และความรับผิดชอบ (Job Description) 6.รับข้อร้องเรียน/ข้อปัญหาต่าง ๆ จากลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ และ Call Center ติดตามผลการแก้ไขป้องกันปัญหาต่าง ๆ จากข้อร้องเรียน การเยี่ยมเยือน สร้างความสัมพันธ์ การประชุมสัมนา ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ และประสานงานในการให้บริการกับแผนกอื่น ในการให้บริการกับลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ										

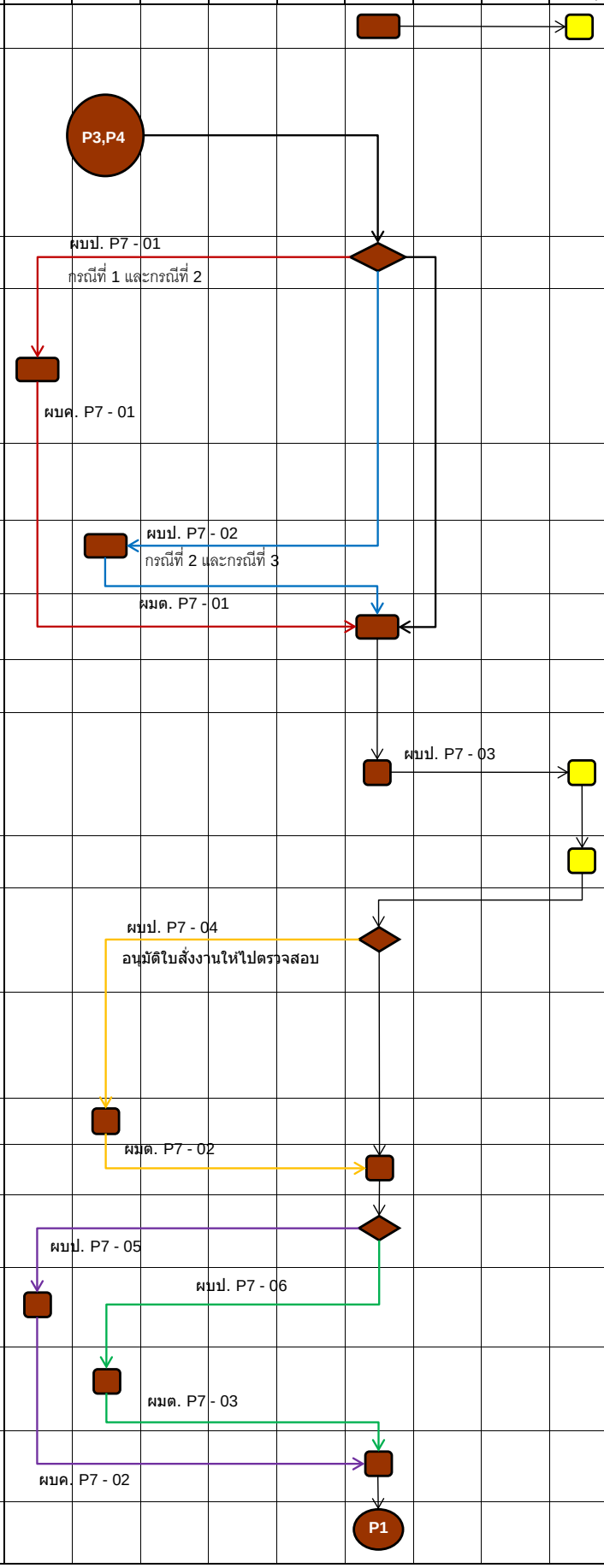
สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนงาน P6 : ดับไฟล่วงหน้าแบบมีแผน

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผปบ.	ผมต.	ผกส.	ผคล./ผคบ.	ผบป.	ผบห.	ผวต.	อื่นๆ	
	ดับไฟล่วงหน้าแบบมีแผน										
1	วางแผนการดับไฟ										
	กรณีที่ 1 ดับไฟล่วงหน้าตามแผนงานของ ผปบ./ผู้ใช้ไฟ - ทำบันทึกขออนุมัติดับไฟ จากแผนการซ่อมบำรุงระบบจำหน่าย, แผนการขยายเขต/ปรับปรุง, งาน PATROL LINE โดยระบุ วันเวลา สถานที่ และบุคคลากรดำเนินการ (จำนวนพนักงานและคนงาน)										แบบฟอร์มขออนุมัติดับไฟ
	กรณีที่ 2 หน่วยงานภายในแจ้งความต้องการขอดับไฟ - ผมต. /ผกส. จัดทำบันทึกขออนุมัติ ผจก. ดับไฟ - ส่งบันทึกที่ได้รับการอนุมัติแล้วมาให้ ผปบ. เพื่อเตรียมการดับไฟ										แบบฟอร์มขออนุมัติดับไฟ
2	ผปบ. จัดทำแผนผัง switching พื้นที่และวงจรที่จะดับไฟ จากแผนงานของ ผปบ., ผมต. และ ผกส. โดยระบุ วัน เวลา สถานที่ และบุคคลากรดำเนินการ (จำนวนพนักงานและคนงาน) พร้อมแนบแผนผังพื้นที่ที่จะปฏิบัติงาน										แบบฟอร์มวิทยุ-โทรสารขอดับไฟปฏิบัติงาน ระบุรายละเอียดและแผนผัง Switching
	(กรณีระบบจำหน่ายแรงสูง และสายส่ง) ผคฟ. กปบ. จะเป็นผู้ตรวจสอบและพิจารณา พร้อมออก Switching Order										
	(กรณีแรงต่ำ ให้ขออนุมัติ ผจก. ดำเนินการได้เลย ไม่ต้องแจ้งศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ)										
3	ผปบ. แจ้งแผนกที่เกี่ยวข้อง (กรณีที่ 2)										Switching Order ที่ได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว
4	ผปบ. แจ้ง ผู้ใช้ไฟ/ กรณีมี 8 แจ้งแผนก ผวต. ประชาสัมพันธ์ผู้ใช้ไฟ										หนังสือแจ้งดับไฟ ก่อนดับไฟ 3 วัน
5	- แจ้งยืนยันความพร้อม และยืนยัน Switching Order เพื่อดำเนินการดับกระแสไฟฟ้า										Switching Order ที่ได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว
	- ดำเนินการดับกระแสไฟฟ้าตาม Switching Order โดย E/O ประสานงานกับ ผคฟ. กปบ. - ผู้ควบคุมและประสานงาน (ผปบ.) ตรวจสอบระบบจำหน่ายบริเวณปฏิบัติงานว่า ดับไฟฟ้าแล้ว โดยใช้ Voltage Detector และดำเนินการ Short Ground แล้วแจ้ง ผคฟ. กปบ. ก่อนแจ้งชุดปฏิบัติงานขึ้นปฏิบัติงานบนเสาได้										
6	ปฏิบัติงาน										
7	ผู้ควบคุมและประสานงาน (ผปบ.) ตรวจสอบความเรียบร้อยของงานและความพร้อมในการจ่ายไฟฟ้าคืนระบบแล้ว จึงแจ้งยืนยันให้ E/O ประสานงานกับ ผคฟ. กปบ. ในการทำสวิตชิ่งจ่ายไฟคืนระบบ										Switching Order ที่ได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว
	- ดำเนินการจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนระบบตาม Switching Order โดย E/O ประสานงานกับ ผคฟ. กปบ.										
	- แจ้ง ผคฟ. กปบ. ทราบเมื่อดำเนินการจ่ายไฟแล้วเสร็จ พร้อมส่งแผนผังระบบจำหน่ายที่มีการเปลี่ยนแปลงให้ ผคฟ. กปบ. ปรับปรุงต่อไป										



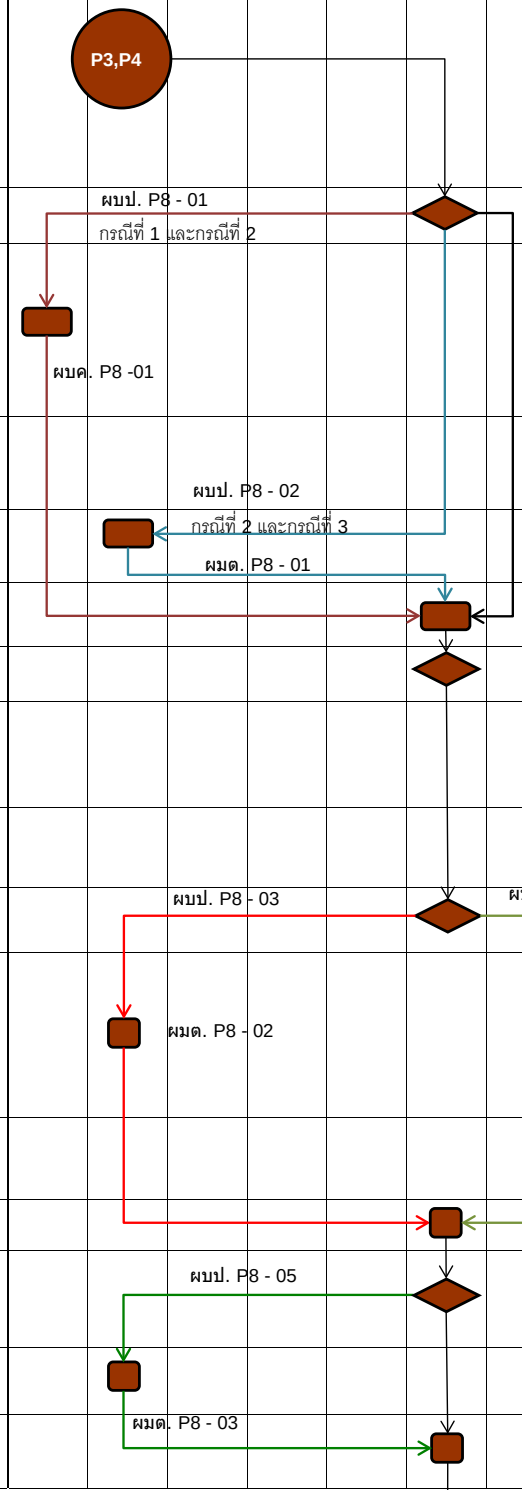
สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนงาน P7 : กระบวนงานการจดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมต.	ผปบ.	ผกส.	ผคล./ผบ.	ผบป.	ผบห.	ผวต.	อื่นๆ	
	วางแผนการอ่านหน่วยมิเตอร์ (ZDMR301)										แผนและข้อมูลในศูนย์
	แผนกมิเตอร์ทำการเคลื่อนไหวข้อมูลมิเตอร์ตามปกติ ตามคำร้อง - ติดตั้งมิเตอร์ใหม่ - เพิ่มขนาด/ลดขนาด - ตัดฝากมิเตอร์ - ย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์ - ต่อกลับมิเตอร์ - รื้อถอนมิเตอร์ - สับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุด/ตามวาระ										คำร้องขอใช้ไฟฟ้าประเภทต่างๆ และใบสั่งงานที่มีการดำเนินการตามระบบ SAP IS-U
1	DM บัญชีตรวจสอบข้อมูลในระบบ แล้วพบข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง										
	<u>กรณีที่1</u> ติดตั้งใหม่ - แก้ไขเงินประกันให้สัมพันธ์กับขนาดมิเตอร์ - แก้ไขอัตรา - แก้ไขสายการจดหน่วย - แก้ไขชื่อ ที่อยู่ ผู้ใช้ไฟฟ้า - แก้ไขคลาสบัญชี - แก้ไข Operan (กรณี Sub มิเตอร์)										
	<u>กรณีที่ 2</u> เพิ่มขนาด/ลดขนาด - แก้ไขอัตรา (ผบค.) - แก้ไขหน่วยตั้งต้นและหน่วยตัดกลับ (ผมต.)										
	<u>กรณีที่ 3</u> สับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุด/ตามวาระ - ตรวจสอบ/แก้ไขหน่วยมิเตอร์ลูกเดิมเพื่อ ผบป. เตรียมเฉลี่ยหน่วย										
	ผบค.และ ผมต.แก้ไขและส่งผลการดำเนินการภายในวันทำการถัดไป										
	- เมื่อถึงรอบจดหน่วยระบบจะสร้างใบสั่งจดหน่วยอัตโนมัติ										
2	ดึงข้อมูลทำการ Download - Download ข้อมูลพร้อมตรวจสอบข้อมูลที่ Mat-Sap - ถ่ายข้อมูลเข้าระบบ Mat-Sap และถ่ายข้อมูลลง PC-PTC - ส่งข้อมูลจดหน่วยให้ตัวแทนจดหน่วย										
3	ตัวแทนจดหน่วยทำการจดหน่วยและส่งหน่วยให้ กฟฟ. ไม่เกิน 15.30 น.ของวันอ่านหน่วย										
4	DM บัญชีทำการ Upload ข้อมูลจดหน่วยเข้าระบบ - ตรวจสอบผลการจดหน่วย - ทำการแก้ไขหน่วยผิดปกติ (ไม่สมเหตุสมผล) - กรณีที่ต้องเฉลี่ยหน่วย - อนุมัติใบสั่งงานให้ไปตรวจสอบ										
	จดหน่วย พบการผิดปกติของมิเตอร์ ส่ง ผมต. ตรวจสอบ - PEA มิเตอร์ไม่ตรงกับหน้างาน - ไม่พบมิเตอร์หน้างาน - หน่วยสูงต่ำผิดปกติ										
	ผมต.ดำเนินการแก้ไข										
5	ข้อมูลเข้าระบบจะดำเนินการบิลอัตโนมัติ										
	ตรวจสอบการประมวลผลบิลว่าครบถ้วนหรือไม่ - ตรวจสอบรายที่ไม่สามารถพิมพ์บิลได้ ZBLR017 - ส่งให้แผนกที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข										
	กรณีที่ 1 ส่ง ผบค. - ดำเนินการแก้ไขตามรายงานที่ไม่สามารถพิมพ์บิลได้ - อื่นๆ										
	กรณีที่ 2 ส่ง ผมต. - ดำเนินการแก้ไขตามรายงานที่ไม่สามารถพิมพ์บิลได้ - อื่นๆ										
	แจ้ง ผบป. เมื่อแก้ไขเสร็จแล้ว เพื่อดำเนินการประมวลผลบิลใหม่										
	กระบวนการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า										



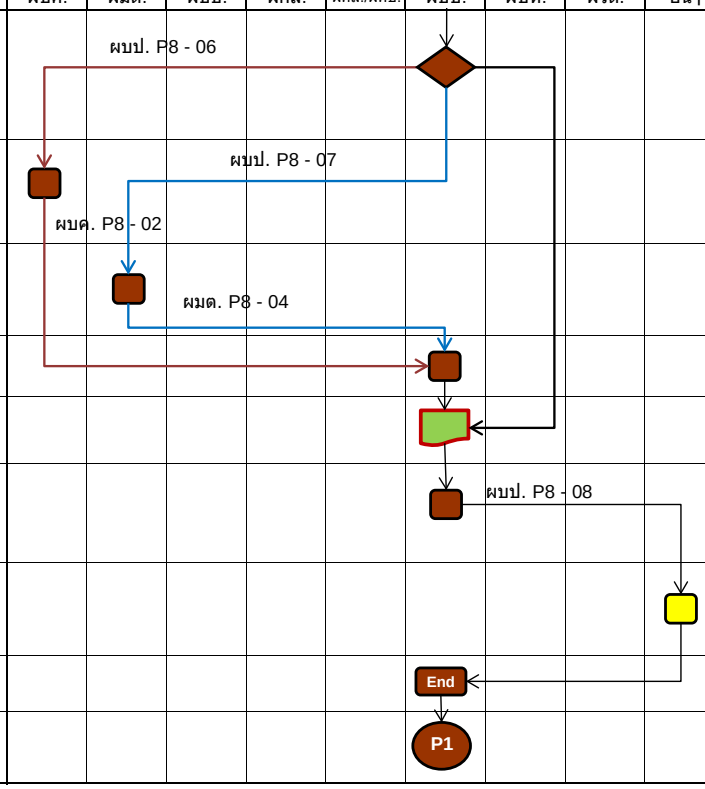
สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนงาน P8 : กระบวนงานการจดหน่วย พิมพ์บิล แจ้งค่าไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ								เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมต.	ผปบ.	ผกส.	ผคล./ผคบ.	ผบป.	ผบห.	ผวต.	อื่นๆ	
	กระบวนงานการจดหน่วย พิมพ์บิล แจ้งค่าไฟฟ้า										
	วางแผนการอ่านหน่วยมิเตอร์ (ZDMR301) - มิเตอร์ Demand,TOU,TOD - มิเตอร์ AMR										แผนและข้อมูลในศูนย์
	แผนกมิเตอร์ทำการเคลื่อนไหวข้อมูลมิเตอร์ตามปกติ ตามคำร้อง - ติดตั้งมิเตอร์ใหม่ - เพิ่มขนาด/ลดขนาด - ตัดฝากมิเตอร์ - ย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์ - ต่อกลับมิเตอร์ - รื้อถอนมิเตอร์ - สับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรด										
1	DM บัญชีตรวจสอบข้อมูลในระบบ แล้วพบข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง										
	<u>กรณีที่ 1</u> ติดตั้งใหม่ - แก้ไขเงินประกันให้สัมพันธ์กับขนาดมิเตอร์ - แก้ไขอัตรา - แก้ไขสายการจดหน่วย - แก้ไขชื่อ ที่อยู่ ผู้ใช้ไฟฟ้า - แก้ไขคลาสบัญชี - แก้ไข Operan (กรณี Sub มิเตอร์)										
	<u>กรณีที่ 2</u> เพิ่มขนาด/ลดขนาด - แก้ไขอัตรา (ผบค.) - แก้ไขหน่วยตั้งต้นและหน่วยตัดกลับ (ผมต.)										
	<u>กรณีที่ 3</u> สับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุด/ตามวาระ - ตรวจสอบ/แก้ไขหน่วยมิเตอร์ลูกเดิมเพื่อ ผบป. เตรียมเฉลี่ยหน่วย										
	ผบค.และ ผมต.แก้ไขและส่งผลการดำเนินการภายในวันทำการถัดไป										
2	ดึงข้อมูล Download (Mat-Sap)										
3	**<u>กรณีที่ 1</u>** ติดตั้งใหม่ - พิมพ์ใบอ่านหน่วยจากระบบ - แนบแผนที่ - ส่ง ผมต./พชง. ก่อนวันจดหน่วย 1 วันทำการ										
	<u>กรณีที่ 2</u> สับเปลี่ยนเพิ่ม/ลดขนาด - เตรียมหน่วยมิเตอร์อ่านก่อน-หลัง เพื่อเตรียมเฉลี่ยหน่วย										
	การอ่านหน่วยมิเตอร์ผู้ใช้ไฟ										
	<u>กรณี กฟภ.ดำเนินการเอง</u> การอ่านหน่วยมิเตอร์ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ (รวมสับมิเตอร์) พนักงานช่าง กฟภ. เป็นผู้จดหน่วย และนำข้อมูลส่งให้กับ ผบป. ไม่เกิน 15.30 ของวันที่อ่านหน่วย - ดึงข้อมูลลงเครื่อง PTC หรือจดหน่วย - ใบอ่านหน่วยสำหรับไฟ Demand										
	<u>กรณีจ้างตัวแทนจดหน่วย</u> กฟภ.โหลดข้อมูลให้กับผู้รับจ้าง (OUT SOURCE)ก่อนวันจดหน่วย 1 วัน										
	- หลังจดหน่วยแล้ว ผู้รับจ้างจะนำข้อมูลมาโหลดให้ กฟภ. ไม่เกิน 15.30 น. ของวันจดหน่วย										
4	รับข้อมูลการจดหน่วยเพื่อทำการตรวจสอบ กรณีตรวจสอบแล้ว - มิเตอร์ผิดปกติแจ้ง ผมต.เพื่อตรวจสอบอีกครั้ง - ไม่สามารถจดหน่วยได้										
	ผมต. ดำเนินการตรวจสอบมิเตอร์แล้วส่งผลกลับ ผบป. ภายในวันทำการนั้น										
5	Up load ข้อมูลเข้าเครื่อง Sever (Mat-Sap) Up load ข้อมูลเข้าระบบ Sap ระบบจะดำเนินการคำนวณบิลอัตโนมัติ										



สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนงาน P8 : กระบวนงานการจดหน่วย พิมพ์บิล แจ้งค่าไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมต.	ผปบ.	ผกส.	ผคล./ผคบ.	ผบป.	ผบห.	ผวต.	อื่นๆ	
6	ตรวจสอบการประมวลผลบิล (ZBLR017) - ตรวจสอบการคำนวณค่าไฟฟ้าระหว่าง Bill กับ Sap (ZBLR015) กรณีบิลจดหน่วยผิดหรือค่าไฟฟ้าไม่ถูกต้องและส่งประมวลผลบิลใหม่										
	กรณีที่ 1 ส่ง ผบค. - ดำเนินการแก้ไขตามรายงานที่ไม่สามารถพิมพ์บิลได้ - อื่นๆ										
	กรณีที่ 2 ส่ง ผมต. - ดำเนินการแก้ไขตามรายงานที่ไม่สามารถพิมพ์บิลได้ - อื่นๆ										
	แจ้ง ผบป. เมื่อแก้ไขเสร็จแล้ว เพื่อดำเนินการประมวลผลบิลใหม่										
7	พิมพ์ใบแจ้งหนี้กรณีผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่เพื่อดำเนินการแจ้งหนี้ต่อไป										
	การวางใบแจ้งค่าไฟฟ้า										
	- กรณีผู้ใช้ไฟรายย่อย จ้างตัวแทนเก็บเงิน/วางใบแจ้งหนี้ - กรณีผู้ใช้ไฟรายใหญ่ พนักงาน/จ้างตัวแทน จัดส่ง/วางใบแจ้งหนี้										
	รับหลักฐานการวางใบแจ้งค่าไฟฟ้า										



หมายเหตุ

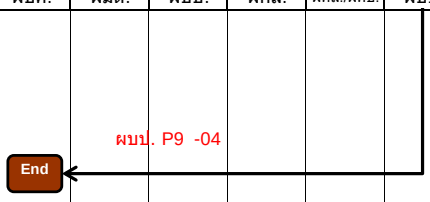
ข้อ.1 ใช้สำหรับข้อมูลผู้ใช้ไฟที่มีประวัติการใช้ไฟฟ้าแล้ว

ข้อ.2 ใช้สำหรับผู้ใช้ไฟรายย่อย

สรุปกระบวนการทำงานปัจจุบันของกระบวนงาน P9 : การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมต.	ผปบ.	ผกส.	ผคล./ผคบ.	ผบป.	ผบห.	ผวต.	อื่นๆ	
	กระบวนงานการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า										
1	รับคำร้อง/ตรวจสอบหลักฐานคำร้อง - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน ของผู้โอนและผู้รับโอน	Start									เอกสารข้อมูลผู้ใช้ไฟ
	สร้างข้อมูลคู่ค้า:ของผู้รับโอน(กรณีไม่มีประวัติ)										
	สร้างคำร้อง ขอโอนเปลี่ยนชื่อเจ้าของ										
	พิมพ์คำร้อง ให้ลูกค้าลงนาม	5.2 กรณีโอนเปลี่ยนเจ้าของไม่ตรงรอบบิล(มีการตัดตอนหน่วย) 5.1 กรณีโอนเปลี่ยนเจ้าของตรงรอบบิล									
2	**5.1.กรณีโอนเปลี่ยนเจ้าของ Move Out - Move In ล่วงหน้าตรงรอบบิล**										คำร้องโอนชื่อผู้ใช้ไฟ คำร้องขอคืนเงินประกัน
	ตรวจสอบรายการวันอ่านหน่วยเพื่อระบุวัน Move out/Move in										
	ยกเลิกการใช้ไฟ (Move out) ของผู้โอนและรีลีสเงินประกัน(รอคืน) ล่วงหน้าตรงรอบ - สร้างคำร้องขอคืนเงินประกัน										
	ลงทะเบียนการใช้ไฟ (Move in) ของผู้รับโอน ล่วงหน้าตรงรอบ Move out+1										
	พิมพ์ใบแจ้งหนี้ - ค่าไฟฟ้าค้างชำระของผู้โอน - เงินประกันการใช้ไฟฟ้าของผู้รับโอน		ผบค. P9 -01								
3	ส่งคำร้องและใบแจ้งหนี้ให้ลูกค้าชำระค่าประกันใหม่										
4	ผบป.รับชำระเงินประกันของผู้รับโอน(CAใหม่) - ประทับตรายางในคำร้อง/ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินแล้ว พร้อมส่งกลับคำร้องคืน ผบค.			ผบป. P9 -01							
	- ตรวจสอบความถูกต้อง - ปิดคำร้องส่งเอกสารคำร้องให้ ผบป.	End									
5	**5.2.กรณีโอนเปลี่ยนเจ้าของ Move Out ไม่ตรงรอบบิล(ตัดตอนหน่วย)**										คำร้องโอนชื่อผู้ใช้ไฟ คำร้องขอคืนเงินประกัน
	ยกเลิกการใช้ไฟ (Move out) ของผู้โอนในวันที่นัดอ่านหน่วยตัดตอน และรีลีสเงินประกัน(รอคืน) - สร้างคำร้องขอคืนเงินประกัน										
	ลงทะเบียนการใช้ไฟ (Move in) ของผู้รับโอน วันที่ Move out+1										
	พิมพ์ใบแจ้งหนี้ (เงินประกันการใช้ไฟฟ้าของผู้รับโอน) ส่งคำร้องและใบแจ้งหนี้ให้ลูกค้าชำระค่าประกันใหม่		ผบค. P9 -02								
6	ผบป.รับชำระเงินประกันของผู้รับโอน(CAใหม่) - ประทับตรายางในคำร้อง/ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินแล้ว พร้อมส่งกลับคำร้องคืน ผบค.										
7	ผบค.ส่งคำร้องให้ ผมต.แจ้ง พชง.อ่านหน่วยตัดตอน			ผบป. P9 -02							
8	ผมต.ออกใบสั่งงาน และแจ้ง พชง.อ่านหน่วยตัดตอน และอนุมัติใบสั่ง , ส่งคำร้องให้ ผบป.		ผบค. P9 -03								
9	ผบป.ดำเนินการออกฎการชำระบัญชี ปิดใบสั่งงานธุรกิจ , บันทึกหน่วยตัดตอน , สร้างข้อมูลคำนวนค่าไฟฟ้า และสร้างใบแจ้งค่าไฟฟ้า พร้อมส่งคำร้องคืนให้ ผบค.			ผมต. P9 - 01							
10	- ผบค.ตรวจสอบความถูกต้อง - พิมพ์ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า(บิลสุดท้าย) แจ้งให้ผู้โอนไปชำระเงินค่าไฟ และรับเงินค่าประกันการใช้ไฟคืน			ผบป. P9 -03							
11	ส่งคำร้อง ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าและเอกสารการรับเงินค่าประกันคืน ให้ ผบป.ดำเนินการ			ผบค. P9 -04							

สรุปกระบวนการทำงานปัจจุบันของกระบวนงาน P9 : การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมต.	ผปบ.	ผกส.	ผคล./ผคบ.	ผบป.	ผบห.	ผวต.	อื่นๆ	
12	ผบค.ตรวจสอบความถูกต้องในระบบ CS และปิดค่าร้อง ติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานการให้บริการ ตามที่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟร้องขอ - รวบรวมคำร้องที่ ผบป. ดำเนินการแล้วเสร็จ เพื่อดำเนินการจัดแยกประเภทคำร้องฯ - จัดส่งคำร้องฯ ให้ ผบห. หาสถานที่จัดเก็บ (ตามหน้าที่และความรับผิดชอบ (Job Description) (ข้อที่ 5.บันทึก ค้นหา ตรวจสอบ ติดตามบันทึกและหนังสือเข้า - ออก ภายใน - ภายนอกหน่วยงานผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จัดเก็บเอกสารคำร้องทุกประเภท และแฟ้มงานขยายเขต(เมื่อดำเนินการตามขั้นตอนเสร็จสิ้น)										

หมายเหตุ

การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า ให้ดำเนินการได้ดังนี้

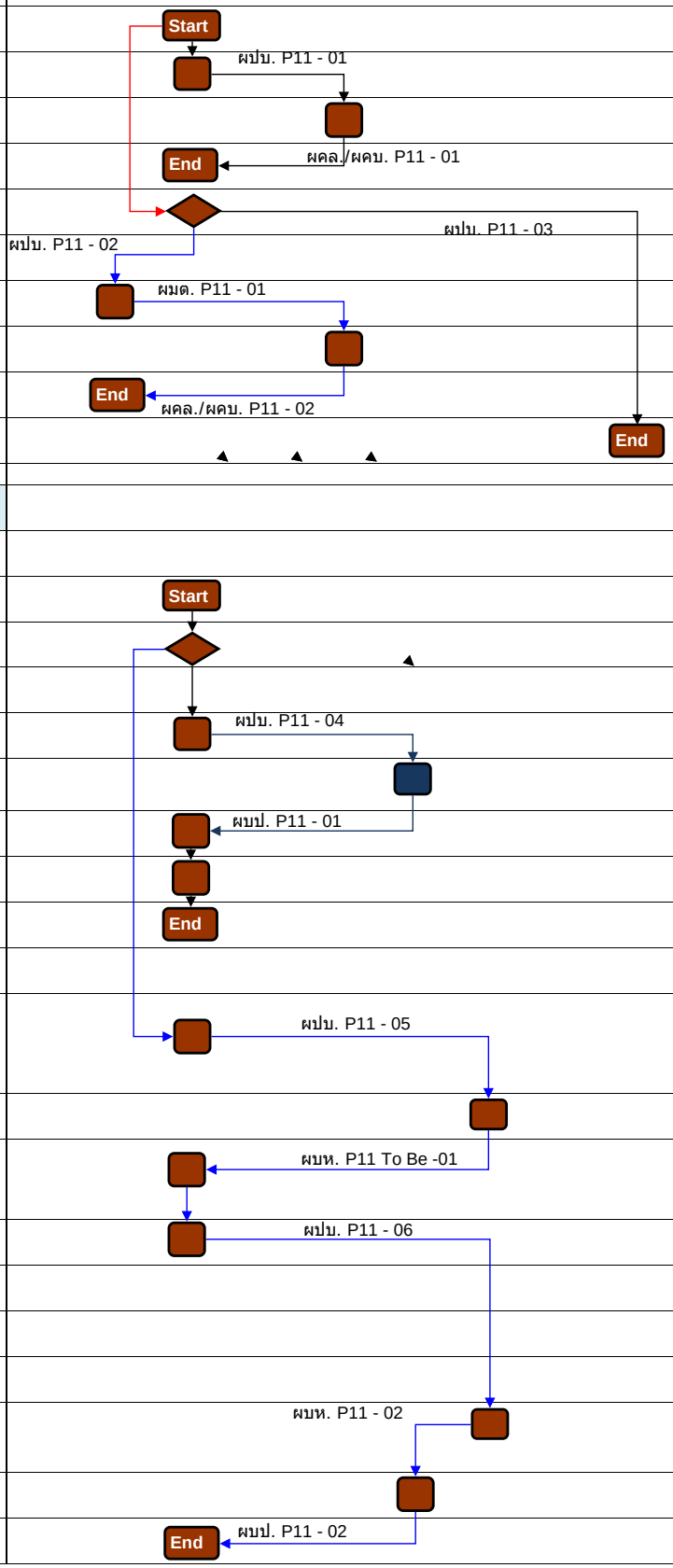
- ซื้อขายสถานที่ใช้ไฟฟ้า หรือกิจการที่ติดตั้งการใช้ไฟฟ้า
- ผู้ขอใช้ไฟฟ้าเดิมถึงแก่ความตาย
- อื่น ๆ เช่น การได้มาซึ่งสิทธิตามกฎหมาย สิทธิเหนือพื้นดิน สิทธิอาศัย สิทธิในการติดพัน เป็นต้น
- การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า จะมีผลต่อเมื่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับชำระหนี้สินที่ค้างทั้งหมด รวมทั้ง มีการวางหลักประกันการใช้ไฟฟ้าถูกต้องตามระเบียบ

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนงาน P10 : กระบวนงานการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมต.	ผปบ.	ผกส.	ผคล./ผคบ.	ผบป.	ผบห.	ผวต.	อื่นๆ	
	- โอนเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน						P9				
	การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า กรณีที่ 1 เลิกใช้ กรณีที่ 2 ขอคืนค่าประกันจากบัญชีรอคืน	Start									
1	ตรวจสอบหลักฐาน/รับคำร้อง พร้อมขอเอกสารจาก ผมต. มาประกอบคำร้อง - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน	ผบค. P10 - 01									หลักฐานการรับคำร้องของผู้ใช้ไฟ คำร้องขอคืนเงินประกัน
2	ผมต. ดำเนินการ - พิมพ์ใบสั่งงานให้ผู้ปฏิบัติงาน รื้อถอนมิเตอร์ ซีที. วีที. และอุปกรณ์ประกอบ - ถอนคืนมิเตอร์ - ผมต. ยกเลิกการใช้ไฟของมิเตอร์รายนี้ ในระบบ DM พร้อมทั้งปรับปรุงข้อมูลในระบบ GIS		ผมต. P10 - 01								ระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วยวิธีปฏิบัติเยวกับมิเตอร์ พ.ศ. 2558
3	พิมพ์คำร้อง ลงนาม - ยกเลิกการใช้ไฟ (Move out) กรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ได้ขอใช้ไฟใหม่ - และติดตามผลการดำเนินการ										
4	ตรวจสอบหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระ		ผบค. P10 - 02								คำร้องขอคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า
	- หากไม่มีหนี้คงค้าง จะดำเนินการในขั้นตอน “บันทึกคืนหลักประกัน ให้ผู้ใช้ไฟฟ้า”										
	- หากมีหนี้คงค้าง จะดำเนินการแจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระหนี้ที่คงค้างก่อน										ใบเสร็จ/ใบกำกับภาษี
5	ขออนุมัติคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า										คำร้องขอคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า
	- กรณีเป็นเงินสด จัดทำใบสำคัญจ่ายในระบบเงินประกันการใช้ไฟ										ใบเสร็จรับเงินค่าประกัน หรือใบแจ้งตวาม
	- กรณีไม่ใช่เงินสด บันทึกข้อมูลในระบบเงินประกันการใช้ไฟ										บันทึกร้องขอจากผู้ใช้ไฟ/ธนาคาร
6	จ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า และจัดเก็บ										คำร้องของคืนหลักประกัน
	- แจ้งรายการจ่ายเงินให้พนักงานรับ-จ่ายเงินด้วยเช็ค หรือโอนผ่านบัญชีธนาคาร						End				

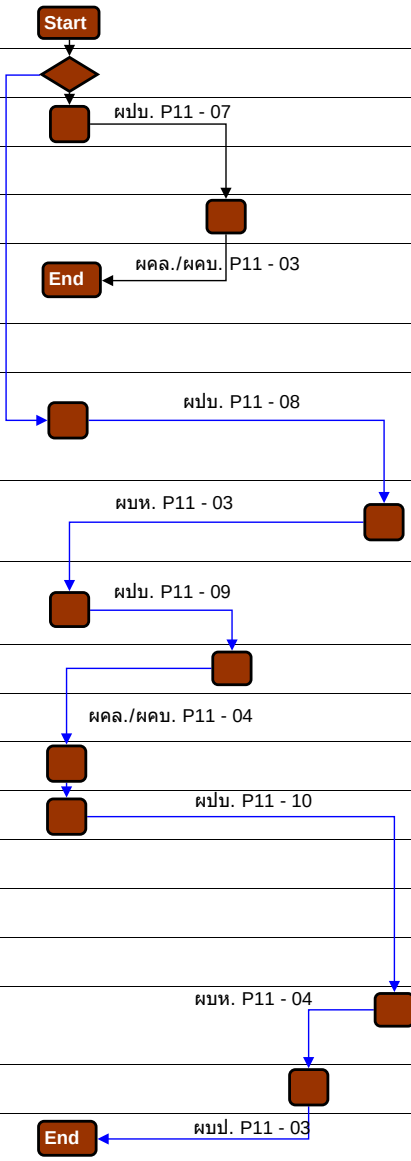
สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนงาน P11 : กระบวนงานการบำรุงรักษา

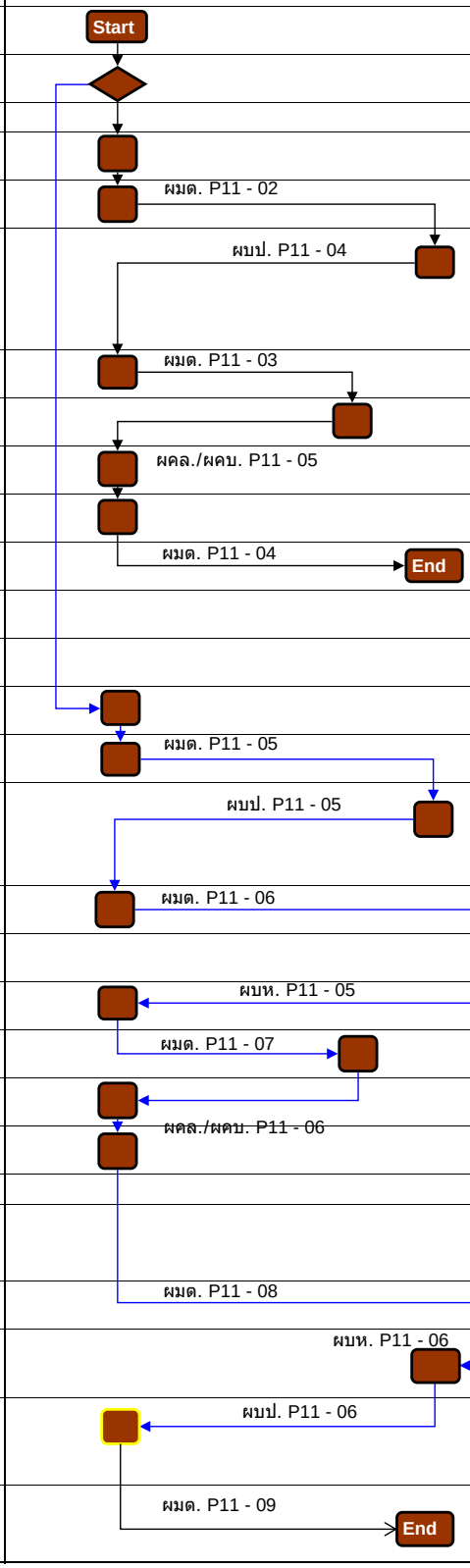
ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ								เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมต.	ผปบ.	ผกส.	ผคล./ผคบ.	ผบป.	ผบห.	ผวต.	อื่นๆ
	<u>การบำรุงรักษาระบบจำหน่าย</u>									
1	ตรวจสอบตามแผนงาน Patrol System									
1.1	ดำเนินการเอง (ระบบจำหน่ายแรงสูง/แรงต่ำ หม้อแปลง)									เปิดงาน ZPM2
	- เบิกอุปกรณ์									ใบปะหน้า ZPMF018, ใบเบิก ZPM019
	- ดำเนินการบำรุงรักษาตามรายการที่ตรวจพบ/ปิดงานในระบบ									ลงเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm), IW32
1.2	ตรวจพบไม่สามารถดำเนินการเองได้ แจ้งแผนกที่เกี่ยวข้อง									
	1.2.1 มิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ									
	- ผปบ. แจ้ง ผมต.									บันทึกรายงานการตรวจสอบ Patrol
	- ผมต. เบิกอุปกรณ์									ใบเบิกอุปกรณ์
	- ดำเนินการบำรุงรักษาตามรายการที่ตรวจพบ									รายงานผลการดำเนินงาน ผจก.
	1.2.2 ระบบสายส่ง/อุปกรณ์ป้องกัน-ตัดตอนในระบบจำหน่าย									บันทึก/โทรสารแจ้งเขตและมีการติดตามผลเป็นระยะๆ
2	แผนงานตัดต้นไม้ประจำปี									
	- กฟข. จัดสรรงบประมาณประจำปีให้ กฟฟ.ในสังกัดตามแผนงานที่ขออนุมัติไว้									
	- ผปบ. ขออนุมัติ ผจก. ดำเนินการตามแผน									
2.1	ดำเนินการเอง									
	- ขออนุมัติ ผจก. (วงเงินไม่เกิน 5,000.- บาท) เปิดงาน PM									
	- แจ้ง ผบป. เพื่อบันทึกงบประมาณ									ทำบันทึกแจ้งให้ผบป. ลงบันทึกงบประมาณ
	- ผปบ.ทำใบสั่งงาน									ZPM4, IW31, CRTD
	- ผจก. อนุมัติใบสั่งงาน									ZPM4 , IW32, REL
	- ดำเนินการแล้วเสร็จ พร้อมเคลียร์ค่าใช้จ่ายและปิดงานในระบบ									ZPM4, IW32, TECO, CLSD
2.2	จ้างเหมา (แรงงาน)									
	2.2.1 ขออนุมัติจ้างเหมา, จัดทำใบ PR, เปิดงานในระบบ PM (IW31-จ้างเหมา)									ZPM4, IW31, REL, แผนตัดต้นไม้, มาตรฐานการตัดต้นไม้, ใบเสนอราคา พร้อมรายละเอียดการปฏิบัติงาน
	2.2.2 แจ้ง ผบห. จัดทำใบ PO									อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PM (ZPM4)
	2.2.3 จัดทำสัญญาจ้างหรือใบสั่งจ้าง, แจ้งผู้รับเหมาดำเนินการ พร้อมเรียกเก็บเงินประกันผลงาน									อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR, ใบ PO, ใบ PM (ZPM4)
	2.2.4 ตรวจรับงานจ้าง									
	- ผู้รับเหมาแจ้งส่งมอบงาน									
	- ผปบ. ตรวจสอบเบื้องต้น (ผู้ควบคุมงาน) พร้อมเสนอ ผจก. แจ้งคณะกรรมการฯ									
	- ผปบ. แจ้งคณะกรรมการตรวจรับงานจ้าง									
	2.2.5 ผบห.สร้างใบรับของ, ตรวจสอบเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย และตั้งหนี้ AP พร้อมขออนุมัติจ่ายเงินผู้รับจ้าง									บันทึกตรวจรับงานจากคณะกรรมการตรวจรับงาน
	2.2.6 ผบป. จ่ายเงินให้ผู้รับจ้าง พร้อมจัดส่งสำเนาการจ้างตัดต้นไม้ทั้งหมดให้ ผปบ. สรุปปิดงาน									เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน
	2.2.7 ผปบ. สรุปปิดงานในระบบ PM									สำเนาการจ้างตัดต้นไม้, ZPM4, IW32, TECO, CLSD



สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนงาน P11 : กระบวนงานการบำรุงรักษา

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมต.	ผปบ.	ผกส.	ผคล./ผคบ.	ผบปล.	ผบห.	ผวต.	อื่นๆ	
3	แผนงานบำรุงรักษาระบบจำหน่ายแรงสูง/แรงต่ำ หม้อแปลง (ของ กฟภ.) ประจำปี										
	- กฟข. จัดสรรงบประมาณประจำปีให้ กฟฟ.ในสังกัดตามแผนงานที่ขออนุมัติไว้										
	- กฟข. กำหนดจำนวนหม้อแปลงและจัดสรรงบประมาณประจำปีให้ กฟฟ.ในสังกัด										
	- สำรวจ วัดโหลด ขออนุมัติ ผจก. ดำเนินการตามแผน										
3.1	ดำเนินการเอง										ZPM4, IW32
	- เบิกอุปกรณ์										
	- ประกาศดับไฟเพื่อบำรุงรักษาระบบจำหน่าย, หม้อแปลง ล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วันทำการ										ZPMF018, ZPMF019,
	- ดำเนินการบำรุงรักษาตามแผน/ปิดงานในระบบ พร้อมบันทึกประวัติหม้อแปลง TFMIDX										ลงเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm), TECO, CLSD, สรุปรายงาน มป.4
3.2	จ้างเหมา (แรงงาน)										
	3.2.1 ขออนุมัติจ้างเหมา, จัดทำใบ PR, เปิดงานในระบบ PM (IW31-จ้างเหมา)										ZPM4, IW31, REL, แผนบำรุงรักษาหม้อแปลง, ใบเสนอราคา พร้อมรายละเอียดการปฏิบัติงาน
	3.2.2 แจ้ง ผบห. จัดทำใบ PO										อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบ PM (ZPM4)
											อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR, ใบ PO, ใบ PM (ZPM4)
	3.2.3 เบิกอุปกรณ์										ZPMF018, ZPMF019
	- ประกาศดับไฟเพื่อบำรุงรักษาระบบจำหน่าย, หม้อแปลง ล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วันทำการ										
	3.2.4 จัดทำสัญญาจ้างหรือใบสั่งจ้าง, แจ้งผู้รับเหมาดำเนินการ พร้อมเรียกเก็บเงินประกันผลงาน										อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR, ใบ PM (ZPM4)
	3.2.5 ตรวจรับงานจ้าง										
	- ผู้รับเหมาแจ้งส่งมอบงาน										
	- ผปบ. ตรวจสอบเบื้องต้น (ผู้ควบคุมงาน) พร้อมเสนอ ผจก. แจ้งคณะกรรมการฯ										ลงเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm)
	- ~~ผปบ. แจ้งคณะกรรมการตรวจรับงานจ้าง~~										
	3.2.6 ผบห. สร้างใบรับของ, ตรวจสอบเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย และตั้งหนี้ AP พร้อมขออนุมัติจ่ายเงินผู้รับจ้าง										บันทึกตรวจรับงานจากคณะกรรมการตรวจรับงาน
	3.2.7 ผบปล. จ่ายเงินให้ผู้รับจ้าง พร้อมจัดส่งสำเนาการจ้างบำรุงรักษาให้ ผปบ. สรุปปิดงาน										เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน
	3.2.8 ผปบ. สรุปปิดงานในระบบ PM										TECO, CLSD สรุปรายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง



สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนงาน P11 : กระบวนงานการบำรุงรักษา

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ								เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมต.	ผปบ.	ผกส.	ผคล./ผคบ.	ผบป.	ผบห.	ผวต.	อื่นๆ
4	แผนงานบำรุงรักษามิเตอร์ประจำปี (งบลงทุน)									
	- กฟข. จัดสรรงบประมาณประจำปีให้ กฟฟ.ในสังกัดตามแผนงานที่ขออนุมัติไว้									
	ขออนุมัติ ผจก. ดำเนินการตามแผน									
4.1	ดำเนินการเอง (งบลงทุน)									
	- เปิดงานใน WBS (CJ20N)									ZPSI002
	- ขออนุมัติ ผจก. เปิดงาน (REL)									ZPSR004
	- หลังจากอนุมัติแล้ว ผมต.ส่งใบประมาณการค่าใช้จ่ายหน้างานให้ ผบป. เพื่อเตรียมบันทึกงบประมาณ									ZPSR005 และเมื่อบันทึกงบประมาณเสร็จ ผบป. แจ้งผลการบันทึกงบประมาณ กลับมาที่ ผมต.
	- เบิกอุปกรณ์									ZPSF009 (ใบจอง)
	- จ่ายอุปกรณ์									
	- ดำเนินการบำรุงรักษาตามแผนที่ประมาณการไว้,									CN25, KB31N ผู้ควบคุมงานลงเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm)
	- ดำเนินการแล้วเสร็จ เบิกค่าใช้จ่าย ปิดงานทางด้านเทคนิค									สร้างอุปกรณ์หลัก, TECO ในระบบ
	- ส่ง ผบป. ปิดงานทางด้านบัญชี (F2) และขึ้นบัญชีทรัพย์สิน (F4)									ส่งปิด กส.3 (ZPSR018) CLSD
4.2	**จ้างเหมา (แรงงาน)**									
	เปิดงานใน WBS (CJ20N)									ZPSI002
	- ขออนุมัติ ผจก. เปิดงาน (REL)									ZPSR004
	- หลังจากอนุมัติแล้ว ผมต.ส่งใบประมาณการค่าใช้จ่ายหน้างานให้ ผบป. เพื่อบันทึกงบประมาณ									ZPSR005 และเมื่อบันทึกงบประมาณเสร็จ ผบป. แจ้งผลการบันทึกงบประมาณ กลับมาที่ ผมต.
	4.2.2 ขออนุมัติจ้างเหมา, จัดทำสัญญาจ้าง, จัดทำใบ PR									
	4.2.3 แจ้ง ผบห. จัดทำใบ PO									อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR
										ใบ PO
	4.2.4 เบิกอุปกรณ์									ZPSF009 (ใบจอง)
	4.2.5 ดำเนินการบำรุงรักษาตามแผนที่ประมาณการไว้									ผู้ควบคุมงานลงเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm) CN25, KB31N
	4.2.6 ตรวจรับงานจ้าง									
	- ผู้รับเหมาแจ้งส่งมอบงาน									
	- ผมต. ตรวจสอบเบื้องต้น (ผู้ควบคุมงานจ้าง) พร้อมตีตรา และเสนอ ผจก. แจ้งคณะกรรมการฯ									ผู้ควบคุมงาน ลงเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm)
	4.2.7 ผบห. ตรวจสอบเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย และตั้งหนี้ AP พร้อมขออนุมัติจ่ายเงินผู้รับจ้าง									บันทึกตรวจรับงาน จากคณะกรรมการตรวจรับงาน
	4.2.8 ผบป. จ่ายเงินให้ผู้รับจ้าง									เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน
	4.2.9 ผมต. ปิดแฟ้มงาน TECO									ส่งปิด กส.3 (ZPSR018) พร้อมใบสร้างอุปกรณ์หลัก ,สำเนาใบสำคัญจ่าย
	4.2.10 ผบป. ปิดงานทางด้านบัญชี (F2), CLSD และขึ้นบัญชีทรัพย์สิน (F4),									แฟ้มงานกส.3 (ZPSR018) พร้อมใบสร้างอุปกรณ์หลัก