

แบบฟอร์มการดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ (QMS) SLA 04

หน่วยงาน: การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองเชียงราย (สาขาเมืองเชียงราย) กพน.1ประจำเดือน ม.ค. 2568

ผู้ให้บริการ	SLA	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	แหล่งข้อมูล ในการตรวจสอบ	จำนวนงาน ทั้งหมด ที่ผู้ ให้บริการ ส่งมอบ (A)	จำนวนงาน ทั้งหมด ที่ ผู้รับบริการ ได้รับ (B)	ไม่ได้ผล ตามที่ ต้องการ (C)	ระยะเวลา ตาม เป้าหมาย (D)	ระยะเวลา ที่ ดำเนินการ จริง (E)	สาเหตุที่ไม่ได้ ตามเป้าหมาย
--------------	-----	----------	--------------	-------------------	-----------------------------	---	---	--------------------------------------	------------------------------------	---	--------------------------------

กระบวนการ: รับชำระเงินค่าไฟฟ้า

ผบร. ผบค.	P1	ผบร.P1-01 ผบค.P1-03	ผปบ. ผกป.	ข้อมูลการตัดมิเตอร์ประจำวันที่มี การนำเข้าระบบ ISU ภายในเวลา 16.00 น.	SAP Module FI DMSx	723	723	0	ภายใน 16:00 น.	ภายใน 16:00 น.	
ผปบ. ผกป.	P1	ผปบ.P1-01 ผกป.P1-01	ผบร. ผบค.	เอกสาร (ค่าไฟฟ้าค้างชำระ และค่า ธรรมเนียมการต่อกลับ/ ค่าประกัน เรียกเก็บเพิ่ม) ที่มีข้อมูลถูกต้อง เอกสารครบถ้วน และได้รับเงินที่ครบ ถ้วนตามที่ระบุในใบเสร็จ ส่งภายใน 9.00 น.	SAP Module FI	481	481	0	ภายใน 9:00 น.	ภายใน 9:00 น.	

กระบวนการ: แก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง

ผปบ. ผกป.	P2	ผปบ.P2-01 ผกป.P2-01	ผปบ. ผกป.	ความสำเร็จของระยะเวลาในการ แก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ได้ตาม มาตรฐานคุณภาพบริการ ภายในระยะ เวลา 4 ชม.	OMS (Dash Board)	28	26	2	ภายใน 4 ชม.	ภายใน 4 ชม.	
--------------	----	------------------------	--------------	--	------------------	----	----	---	-------------	-------------	--

กระบวนการ: ขอใช้ไฟฟ้า

กฟส.	P3	กฟส.P3-01	ลูกค้า	ความสำเร็จของการติดตั้งมิเตอร์ให้ กับ ผขฟ. ภายในกำหนดมาตรฐาน คุณภาพบริการ - ในเขตชุมชน ภายใน 2 วันทำการ	Dash Board	0	0	0			
กฟส.	P3	กฟส.P3-01	ลูกค้า	นอกเขตชุมชน ภายใน 5 วันทำการ	Dash Board	15	0	15	ภายใน 5 วันทำการ	ภายใน 5 วันทำการ	
กฟส.	P3,(One	กฟส.P3-01	ลูกค้า	ความสำเร็จของการติดตั้งมิเตอร์ให้	SCS						

	Touch)			กับ ผขฟ. ตามมาตรฐาน One Touch - ในเขตชุมชน ภายใน 1 วันทำการ		0	0	0			
--	--------	--	--	--	--	---	---	---	--	--	--

กระบวนการ: บริการด้านมิเตอร์

ผมด.	P4	ผมด.P4-01	ลูกค้า	ความสำเร็จในการต่อกลับมิเตอร์หลังจากลูกค้าได้ชำระเงินแล้ว ได้ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ภายในระยะเวลา 24 ชม.	ISU	125	125	0	ภายใน 24 ชม.	ภายใน 24 ชม.	
------	----	-----------	--------	--	-----	-----	-----	---	--------------	--------------	--

กระบวนการ: ตอบข้อร้องเรียน

กฟส.	P5	กฟส.P5-01	ลูกค้า	ความสำเร็จในการปิดข้อร้องเรียนตามมาตรฐานคุณภาพบริการ - พบผู้ร้องเรียนภายใน 5 วันทำการ	VOC	0	0	0			
กฟส.	P5	กฟส.P5-01	ลูกค้า	ตอบข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ภายใน 30 วันทำการ	VOC	0	0	0			

กระบวนการ: ดับไฟล่งหน้า (แบบมีแผน)

ผปบ./ผกป.	P6	ผปบ.P6-01 ผกป.P6-01	ผคฟ. (กปบ.)	บันทึกขออนุมัติดับไฟปฏิบัติงาน (จฟ.8) ที่ระบุรายละเอียดและแผนผัง Switching ส่งให้ ผคฟ. (กปบ.) พิจารณาก่อนวันดับไฟอย่างน้อย 7 วันทำการ	ระบบสารบัญ	0	0	0			
ผปบ./ผกป.	P6	ผปบ.P6-02 ผกป.P6-02	ลูกค้า	กรณี ผขฟ.รายใหญ่ ผปบ. แจ้ง ผู้ใช้ไฟภายใน 7 วันกรณีมี 8 แจ้งแผนก ผวด. ประชาสัมพันธ์ผู้ใช้ไฟ	OMS	0	0	0			
ผปบ./ผกป.	P6	ผปบ.P6-03 ผกป.P6-03	ลูกค้า	กรณี ผขฟ.รายย่อย ผปบ. แจ้ง ผู้ใช้ไฟภายใน 3 วันกรณีมี 8 แจ้งแผนก ผวด. ประชาสัมพันธ์ผู้ใช้ไฟ	OMS	0	0	0			

กระบวนการ: จัดหน่วย แฉ่งค่าไฟฟ้า

ผบร./ผบค.	P7	ผบร.P7-01 ผบค.P7-01	ผบส.ผบค.	แจ้งข้อมูลมิเตอร์ผิดปกติ ภายในเวลาที่กำหนด	U_Cube	223	223	0			
ผบร./ผบค.	P7	ผบร.P7-02	ผมด.	แจ้งข้อมูลมิเตอร์ผิดปกติ ภายในเวลาที่กำหนด	U_Cube	223	223	0			
ผบส.ผบค.	P7	ผบส.P7-01 ผบค. P7-01	ผบร.ผบค.	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขมิเตอร์ภายในเวลาที่กำหนด	U_Cube SAP-DM	223	223	0			

ผมด.	P7	ผมด.P7-01	ผบร.	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูลภายในเวลาที่กำหนด	U_Cube SAP-CS	223	223	0			
------	----	-----------	------	--	------------------	-----	-----	---	--	--	--

กระบวนการ: จัดหน่วย พิมพ์บิล แ่้งค่าไฟฟ้า

ผบร. ผบค.	P8	ผบร.P8-06 ผบค.P8-01	ผบส. ผบค.	แจ้งข้อมูลการอ่านหน่วย/มิเตอร์ผิดปกติ ของ ผชฟ. รายใหญ่ (ZBLR017) ภายในเวลา 1 วันทำการ หลังจากตรวจพบ	SAP	32	32	0	ภายใน 1 วันทำการ	ภายใน 1 วันทำการ	
ผบร./ ผบค.	P8	ผบร.P8-05	ผมด.	แจ้งข้อมูลการอ่านหน่วย/มิเตอร์ผิดปกติ ของ ผชฟ. รายใหญ่(ZBLR017) ภายในเวลา 1 วันทำการ หลังจากตรวจพบ	SAP	32	32	0	ภายใน 1 วันทำการ	ภายใน 1 วันทำการ	
ผมด.	P8	ผบส.P8-04	ผบร. ผบค.	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูลภายในเวลา 7 วันทำการ หลังจากได้รับแจ้ง	SAP	32	32	0	ภายใน 7 วันทำการ	ภายใน 7 วันทำการ	
ผบส.	P8	ผบส.P8-02	ผบร.	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูลภายในเวลา 1 วันทำการ หลังจากได้รับแจ้ง	SAP	32	32	0	ภายใน 1 วันทำการ	ภายใน 1 วันทำการ	

กระบวนการ: โอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์สินค้ำประกัน

กฟส.	P9	กฟส.P9-01	ลูกค้ำ	ความสำเร็จของการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและเปลี่ยนหลักทรัพย์สินค้ำประกันให้กับ ผชฟ. ภายในกำหนดมาตรฐานคุณภาพบริการ ภายใน 30 วันทำการ	Dash Board	70	67	3	ภายใน 30 วันทำการ	ภายใน 30 วันทำการ	
------	----	-----------	--------	---	------------	----	----	---	-------------------	-------------------	--

กระบวนการ: จ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า

กฟส.	P10	กฟส.P10-01	ลูกค้ำ	ความสำเร็จของการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้าให้กับ ผชฟ. ภายในกำหนดมาตรฐานคุณภาพบริการ ภายใน 20 วันทำการ	Dash Board	8	6	2	ภายใน 20 วันทำการ	ภายใน 20 วันทำการ	
------	-----	------------	--------	---	------------	---	---	---	-------------------	-------------------	--

กระบวนการ: บำรุงรักษา

กฟส.	P11	กฟส.P11-01	กฟส.	ตามแผนงาน Patrol System	แผนปฏิบัติการประจำปี	0	0	0			
ผปบ. ผกป.	P11	ผปบ.P11-01 ผกป.P11-01	ผู้รับจ้าง	ผลการจ้างตัดต้นไม้ตามแผนงาน	แผนปฏิบัติการประจำปี	0	0	0			

กฟส.	P11	กฟส.P11-01	กฟส.	แผนงานบำรุงรักษาระบบจำหน่าย แรงสูง/แรงต่ำ หม้อแปลง ประจำปี	แผนปฏิบัติประจำปี	0	0	0			
กฟส.	P11	กฟส.P11-01	กฟส.	แผนงานบำรุงรักษามีเตอร์ประจำปี (งบลงทุน)	แผนปฏิบัติประจำปี	0	0	0			

กระบวนการ: ขอใช้ไฟฟ้า (E2EP)

ผบส./ ผบค.	E2EP6	ผบส.E2EP6-01	ผมด.	การรับคำร้องและตรวจสอบหลักฐาน ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	SAP	190	190	0			
ผบส.	E2EP6	ผบส.E2EP6-02	ผบร.	ข้อมูลการประมาณการค่าใช้จ่ายงาน ขยายเขตที่ถูกต้อง ครบถ้วน เพื่อส่ง ให้ ผบป. รับชำระเงิน	SAP	49	49	0			
ผมด.	E2EP6	ผมด.E2EP6-01	Out Out souce/ ผมด.	การติดตั้งมิเตอร์ให้กับผู้ขอใช้ไฟฟ้า ที่ถูกต้อง ตรงตามมาตรฐาน ภายใน เวลาที่กำหนด นับตั้งแต่รับชำระเงิน	SAP	122	122	0			
ผบร./ ผบค.	E2EP6	ผบร.E2EP6-01	Out Out souce/ ผมด.	การติดตั้งมิเตอร์ให้กับผู้ขอใช้ไฟฟ้า ที่ถูกต้อง ตรงตามมาตรฐาน ภายใน เวลาที่กำหนด นับตั้งแต่รับชำระเงิน	SAP	188	188	0			
ผกส.	E2EP6	ผกส.E2EP6-01	ผปบ.	ดำเนินการก่อสร้างขยายเขต หม้อแปลงขนาดไม่เกิน 2500 แครีเอ ภายในวันที่กำหนด เพื่อให้ ผปบ.ตรวจสอบมาตรฐานการก่อสร้าง - ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันไม่ เกิน 250 แครีเอ ภายใน 35 วัน ทำการ - ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันเกิน 250 แครีเอ ภายใน 55 วันทำการ	SAP	4	4	0	ภายใน 55 วัน	ภายใน 55 วัน	