



คู่มือการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ
(Service Level Agreement: SLA)

กระบวนการงาน P1-P11 สำหรับ กฟส.

สายงานยุทธศาสตร์

ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ กองระบบงานธุรกิจ

คำนำ

ตามแผนยุทธศาสตร์ กฟภ. 2557-2566 และ แผนยุทธศาสตร์ Balance Scorecard พ.ศ. 2557-2559 มุ่งดำเนินการมุ่งเน้นที่ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Center Organization) และเพิ่มสมรรถนะปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยให้ความสำคัญในการพัฒนากระบวนการภายใน (Internal Process) ให้มีประสิทธิภาพ และ ประสิทธิภาพ ลดต้นทุน ลัดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

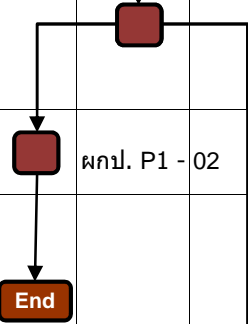
กองระบบงานธุรกิจ ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ ซึ่งทำหน้าที่เป็นหน่วยงานประสาน (Facilitator) ในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการภายในให้ กฟภ. และได้ดำเนินการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ของ กฟภ. โดยกำหนดเป็นเกณฑ์วัดผลระหว่าง กฟภ. และ กระทรวงการคลัง (IRDP) ตั้งนั้นเพื่อให้การพัฒนากระบวนการภายในอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ กองระบบงานธุรกิจ จึงได้จัดทำคู่มือฉบับนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ SLA และเรียนรู้วิธีการติดตามประเมินผลข้อตกลงระดับการให้บริการทั้ง 11 กระบวนการ

กองระบบงานธุรกิจหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของทุกการไฟฟ้า ให้มีการให้บริการที่เป็นมาตรฐานนำไปสู่การพัฒนาการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศและยั่งยืนสืบต่อไป

กองระบบงานธุรกิจ
ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ
มกราคม 2558

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P1 : รับชำระเงินค่าไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม							เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผกป.	ผบง.	งานธุรการ	ผคล./ผคบ	อื่น ๆ	
				(P7) Start				
1	ตรวจสอบสถานะลูกหนี้ (ในระบบ)							ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า
2	รับชำระเงิน/บันทึกรายละเอียดการชำระเงิน					ผบง. P1 01, 02,		
3	<u>กรณีที่ 1</u> รับชำระเงินต่างหน่วยงาน						□	
	- กองการเงิน - ต่างสาขา							ใบเสร็จรับเงิน
	- ต่างเขตฯ และบันทึกข้อมูลผ่านระบบ on line / แพลตฟอร์ม สำเนาใบเสร็จรับเงิน (กรณีไม่มีระบบ on line)							ใบเสร็จรับเงิน
4	<u>กรณีที่ 2</u> รับชำระเงินนอกเวลาทำการกรณีถูกงดจ่ายไฟ							
	- ผู้ควบคุมงานงดจ่ายไฟบันทึกข้อมูลการผ่อนผัน/ปลดสาย/ตัดมิเตอร์ เข้าในระบบ ISU ที่ถูกต้องในเวลาทำการ					ผบง. P1 03		
5	ผบง. นำส่งมิเตอร์ให้ ผบด. โดยจัดทำสมุดคุมการรับ-ส่งมิเตอร์ พร้อมลงนามรับ-ส่ง							
6	หลังปิดบัญชีประจำวันให้ ทำการส่งมอบใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการพร้อมรายงานการติดตามงานงดจ่ายไฟและต่อกลับ (zwmr 021)/รายงาน							
	หยุดจ่ายไฟ (zwmr 010)					ผบด. P1 01		

7	<p>ผบต.(พ.ที่ทำหน้าที่ควบคุมการปฏิบัติงาน)ส่งมอบมิเตอร์ที่ได้ตัดกลับให้ พนักงานอยู่เวรฯ พร้อมลงนามรับ-ส่ง</p>								
8	<p>พนักงานอยู่เวรฯที่ได้รับมอบหมายให้รับฝากเงินค่าไฟฟ้าที่ค้างชำระและค่าต่อกลับฯโดยออกใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการมอบให้ผู้ใช้ไฟพร้อมบันทึกหมายเลข PEA และหน่วยอ่านในมิเตอร์และส่งมอบใบรับฝากเงินให้ผู้ใช้ไฟเป็นหลักฐานพร้อมทำการบันทึกรายการรับเงินในรายงานการรับฝากเงินของชุดปฏิบัติการแก่กระแสไฟฟ้า ชัดช่อง (กง.107-ป.56)</p>								
9	<p>พนักงานอยู่เวรฯนำส่งเงินพร้อมกับส่งสำเนาใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯฉบับที่ 1(สีชมพู) และรายงานการรับฝากเงินฯ (กง.107 ป.56)ให้ ผบง.กฟส. ผกป.</p>				ผกป. P1 01				
10	<p>ส่งคืนมิเตอร์ที่ยังไม่ได้ขอต่อกลับการใช้ไฟฟ้าให้กับ ผบต.ในวันทำการถัดไป</p>			ผกป. P1 - 02					
11	<p>ผบต.พ.ทำหน้าที่ควบคุมการปฏิบัติงานทำการตรวจสอบความถูกต้องของมิเตอร์ที่นำไปต่อกลับให้ผู้ใช้ไฟกับรายงานการรับฝากเงินฯและสมุดคุดหมายเลข PEA แล้วลงนามรับรองในรายงานการติดตามงานจ่ายไฟและต่อกลับ (ZWMR 021) /รายงานแสดงผลการปฏิบัติงาน (ZWMR019)</p>								

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ผกป. P1	ชื่อ SLA:	การส่งข้อมูลยอดชำระเงินค่าไฟฟ้า (นอกเวลาทำการ กรณีฉุกเฉินจ่ายไฟ)				
ผู้ให้บริการ	ผกป.						
SLA ของกระบวนการ:	P1 : รับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:	

ผู้รับบริการปลายทาง	ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง
1) ผู้ใช้ไฟ	ความถูกต้อง รวดเร็ว ในด้านการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า
2) ผู้ขอต่อมิเตอร์กลับ	ความถูกต้อง รวดเร็ว ในด้านการรับชำระเงินเพื่อต่อมิเตอร์กลับ

รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
ผกป. P1 - 01	ส่งสำเนาใบรับฝากเงิน (กง.119 ร.56)พร้อมยอดเงินค่ากระแสไฟฟ้า/ค่าต่อกลับ และรายงานการรับฝากเงินแต่ละวัน (กง. 107-ป.56) (กรณีรับชำระเงินนอกเวลาทำการกรณีฉุกเฉินจ่ายไฟ)	พนักงานอยู่เวรที่ได้รับมอบหมาย - นำส่งเงิน พร้อมกับส่งสำเนาใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯ ฉบับที่ 1 (สีชมพู) - รายงานการรับฝากเงินของชุดปฏิบัติการแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (กง. 107-ป.56) ให้ ผบง. ภายในวันทำการถัดไป ตามเวลาที่กำหนด และส่งคืนเล่มใบรับฝากเงิน กง.119 ร.56	ผบง.	ร้อยละเอกสาร (ค่าไฟฟ้างวดชำระ และค่าธรรมเนียมการต่อกลับ/ ค่าประกันเรียกเก็บเพิ่ม) ที่มีข้อมูลถูกต้อง เอกสารครบถ้วน และได้รับเงินที่ครบถ้วนตามที่ระบุในใบเสร็จ ส่งภายในกำหนดเวลา	100%	รายเดือน
ผกป. P1 - 02	ส่งคืนมิเตอร์ที่ยังไม่ได้ทำการต่อกลับการใช้ไฟฟ้าให้กับ ผบต.ในวันทำการถัดไป	นำส่งมิเตอร์คืนให้ ผบต.พร้อมบันทึกนำส่งในแบบฟอร์มสมุดคุมการรับ-ส่งมิเตอร์กรณีงดจ่ายไฟของชุดปฏิบัติการงานแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (กง.120-ป.56) ในวันทำการถัดไป ภายในเวลาที่กำหนด ได้อย่างถูกต้องครบถ้วน	ผบต.	ร้อยละนำส่งมิเตอร์คืนให้ ผบต.พร้อมบันทึกนำส่งในแบบฟอร์มสมุดคุมการรับ-ส่งมิเตอร์กรณีงดจ่ายไฟของชุดปฏิบัติการงานแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (กง.120-ป.56)ภายในเวลา 09.00น.ในวันทำการถัดไป ได้อย่างถูกต้องครบถ้วน	100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ผบง. P1	ชื่อ SLA:	การรับชำระเงินค่าไฟฟ้า และการรายงานรายรับ-รายจ่าย			
ผู้ให้บริการ	ผบง.					
SLA ของกระบวนการ:	P1 : รับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข	แก้ไขครั้งที่:

ผู้รับบริการปลายทาง	ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง
1) ผู้ใช้ไฟ	ความถูกต้อง รวดเร็ว ในด้านการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า
2) ผู้ขอต่อมิเตอร์กลับ	ความถูกต้อง รวดเร็ว ในด้านการรับชำระเงินเพื่อต่อมิเตอร์กลับ

รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
ผบง. P1 - 01	ส่งข้อมูลยอดชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า - กรณีรับชำระเงินแทน กองการเงิน/การไฟฟ้าอื่น / รับชำระหนี้ส่วนราชการผ่านระบบ GFMIS และบันทึก ข้อมูลผ่านระบบ on line ให้กองการเงิน สำนักงานใหญ่	ข้อมูลการรับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า	กองการเงิน สำนักงานใหญ่ / การไฟฟ้าอื่น	ร้อยละของข้อมูลในระบบ BPM/รายงาน เอกสาร (รายงานรับชำระเงินแทน) ซึ่ง กฟพ.รับแทน ที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว	100%	รายเดือน
ผบง. P1 - 02	ส่งข้อมูลยอดชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า - กรณี - รับชำระเงินแทนการไฟฟ้าต่างเขต	ข้อมูลการรับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า	การไฟฟ้าต่าง เขต	ร้อยละของข้อมูลในระบบ BPM/รายงาน เอกสาร (ใบเสร็จรับเงิน) ซึ่ง กฟพ.รับ แทน ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน
ผบง. P1 - 03	ส่งข้อมูลการตัดมิเตอร์ประจำวันที่มีการนำเข้าระบบ ISU ตามรายงานการติดตามงานงดจ่ายไฟและต่อกลับ (ZWMR021) ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน พร้อมใบรับ ฝากเงินนอกเวลาทำการของ ชุดปฏิบัติการแก้ กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (กง.119 ร.56) ส่งให้ ผกป.(ชุด ปฏิบัติการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องภายในเวลา 16.30 น.	การรับชำระเงินนอกเวลาทำการ กรณี ถูกงดจ่ายไฟ ส่งรายละเอียดภายใน เวลา 16.30 น. - ข้อมูลการตัดมิเตอร์ประจำวันที่มีการ นำเข้าระบบ IS-U ตามรายงานการ ติดตามงานงดจ่ายไฟและต่อกลับ (ZWMR021)/รายงานแสดงผลการ ปฏิบัติงาน (ZWMR019) - มิเตอร์ที่ถูกงดจ่าย (กรณีปลดสาย ให้หมายเหตุด้วย) - แผ่นผังสังเขป - เล่มใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯ (กง.119 ร.56)	ผกป.	ร้อยละของข้อมูลการตัดมิเตอร์ประจำ วันที่มีการนำเข้าระบบ ISU ภายในเวลาที่ กำหนด	100%	รายเดือน
ผบง. P1 - 04	นำส่งมิเตอร์ให้ ผบต. (พนักงานที่ทำหน้าที่ควบคุม การปฏิบัติงาน)พร้อมรายงานการติดตามงานงด จ่ายไฟและต่อกลับ (ZWMR021)	ผบง.นำส่งมอบมิเตอร์ที่ได้ตัดกลับให้ ผบต. พร้อมรายงานการติดตามงานงด จ่ายไฟและต่อกลับ(ZWMR021)โดย จัดทำสมุดการรับ-ส่งมิเตอร์	ผบต.	ร้อยละของการนำส่งมอบมิเตอร์ให้ ผบต. ครบถ้วนถูกต้อง และภายในเวลาที่กำหนด	100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ผบต. P1	ชื่อ SLA:	การรับชำระเงินค่าไฟฟ้า และการรายงานรายรับ-รายจ่าย			
ผู้ให้บริการ	ผบต.					
SLA ของกระบวนการ:	P1 : รับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง		ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง				
1) ผู้ใช้ไฟ		ความถูกต้อง รวดเร็ว ในด้านการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า				
2) ผู้ขอต่อมิเตอร์กลับ		ความถูกต้อง รวดเร็ว ในด้านการรับชำระเงินเพื่อต่อมิเตอร์กลับ				
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
ผบต. P1 - 01	ส่งมอบมิเตอร์ที่ตัดกลับและบันทึกนำส่งในแบบฟอร์มสมุดคุมการรับ-จ่ายมิเตอร์กรณึ่งดจ่ายไฟของชุดปฏิบัติการงานแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (กง.120-ป.56) ให้พนักงานอยู่เวรฯ	ผบต.ส่งมอบมิเตอร์ที่ได้ตัดกลับพร้อมบันทึกนำส่งในแบบฟอร์มสมุดคุมการรับ-จ่ายมิเตอร์กรณึ่งดจ่ายไฟของชุดปฏิบัติการงานแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (กง.120-ป.56) ภายในเวลา 16.30 น.ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน	ผกป.	ร้อยละของการส่งมอบมิเตอร์ที่ได้ตัดกลับ พร้อมบันทึกนำส่งในแบบฟอร์มสมุดคุมการรับ-จ่ายมิเตอร์กรณึ่งดจ่ายไฟของชุดปฏิบัติการงานแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (กง.120-ป.56) ภายในเวลา 16.30 น.ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนการ: P1 รับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า
รหัสกระบวนการ: P1

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวนงานทั้งหมด ที่ผู้ให้บริการส่งมอบ (A)	จำนวนงานทั้งหมด ที่ผู้รับบริการได้รับ (B)	ไม่ได้ผลตามที่ ต้องการ (C)	สาเหตุ (D)
ผบง.	1	ผบง. P1 - 01	กองการเงิน สำนักงาน ใหญ่ / การไฟฟ้า	ข้อมูลการรับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า				
ผบง.	2	ผบง. P1 - 02	การไฟฟ้า ต่างเขต	ข้อมูลการรับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า				
ผบง.	3	ผบง. P1 - 03	ผกป.	ส่งข้อมูลการตัดมิเตอร์ประจำวันที่มีการ นำเข้าระบบ ISU ตามรายงานการติดตาม งานงดจ่ายไฟและต่อกลับ (ZWMR021) ที่ มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน พร้อมใบรับฝาก เงินนอกเวลาทำการของ ชุดปฏิบัติการแก้ กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (กง.119 ร.56) ส่งให้ ผกป.(ชุดปฏิบัติการแก้กระแสไฟฟ้า ขัดข้องภายในเวลา 16.30 น.				
ผบง.	4	ผบง.P1 - 04	ผบต.	ผบง.นำส่งมิเตอร์ที่ผู้รับจ้างตัดกลับและ รายการงานการติดตามงานงดจ่ายไฟและ ต่อกลับ (ZWMR021)ให้ ผบต.ภายในเวลา 16 30 น				
ผกป.	1	ผกป. P1 - 01	ผบง.	ผกป.ชุดปฏิบัติการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง รับฝากเงินค่าไฟฟ้าที่ค้างชำระและค่าต่อ กลับ นำมิเตอร์ต่อกลับให้ผู้ใช้ไฟพร้อมทั้ง บันทึกรายการรับฝากเงินของชุดปฏิบัติการ แก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง(กง.107-ป.56) และแนบสำเนาใบรับฝากเงินนอกเวลาทำ การฯ (กง.119 ร.56) ฉบับที่1 (สีชมพู) นำส่งให้ ผบง.ภายในเวลาที่กำหนดของ รับชำระค่าไฟ				

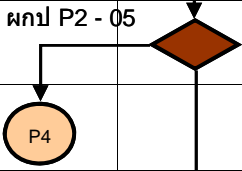
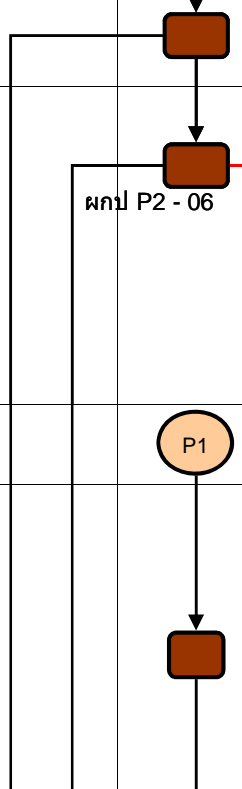
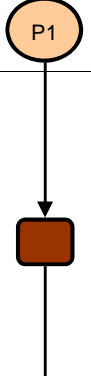
ผกป.	2	ผกป.P1 - 02	ผบด.	นำส่งมิเตอร์คืนให้ ผบด.พร้อมบันทึกนำส่ง ในแบบฟอร์มสมุดคุมการรับ-ส่งมิเตอร์กรณี งดจ่ายไฟของชุดปฏิบัติการงานแก้ กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (กง.120-ป.56) ใน วันทำการถัดไป ภายในเวลาที่กำหนด ได้ อย่างถูกต้องครบถ้วน				
ผบด.	1	ผบด. P1 - 01	ผกป.	การส่งมอบมิเตอร์ที่ได้ตัดกลับ พร้อมบันทึกนำส่งในแบบฟอร์มสมุดคุมการ รับ-จ่ายมิเตอร์กรณีงดจ่ายไฟของชุด ปฏิบัติการงานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (กง. 120-ป.56) ภายในเวลา 16.30 น.ได้อย่าง ถูกต้อง ครบถ้วน				

กรธ. SLA B P1-01

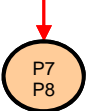









สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P2 : กระบวนการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ						เอกสาร/บันทึก/ ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผกป.	ผบง.	งานธุรการ	ผคล./ผคบ.	อื่นๆ	
1	รับแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (ทางโทรศัพท์/PEA Call center 1129/ศูนย์สั่งการ จ่ายไฟ/ มาด้วยตนเอง) *ผู้รับแจ้งต้องขอรายละเอียด ชื่อผู้แจ้ง/สถานที่ที่เกิด ปัญหา/เบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ/ e-mail (ถ้ามี) ทุกครั้ง		Start					เอกสารการรับแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้า ขัดข้อง (ตามแบบฟอร์ม หรือสมุดคุม จฟ 3)
	ส่งข้อมูลเพื่อให้ กฟฟ. จดรวมงานลงข้อมูลใน e-Respond (เปิดใบสั่งงาน) และลงข้อมูลในสมุดคุม (จฟ.3) (ชื่อผู้แจ้ง/สถานที่/เบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ/ e-mail (ถ้ามี))		Decision		ผกป P2 - 01			ใบสั่งงาน (กฟฟ. จดรวมงานต้นสังกัด เป็นผู้บันทึกข้อมูลใน e-Respond)
	ส่งเจ้าหน้าที่ไปหน้างานเพื่อวิเคราะห์สาเหตุ		Decision		ผกป P2 - 02			
2	2.1 กรณีที่ไม่พร้อมดำเนินการได้ในทันที ให้แจ้ง สำนักงาน/ศูนย์สั่งจ่ายไฟ							แจ้งผ่านวิทยุสื่อสาร/ สมุดบันทึกกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ประจำวัน/รายงาน จฟ. 3
	- ดำเนินการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น		Process					
	2.2 กรณีที่พร้อมแก้ไขได้ ให้ดำเนินการทันที		Decision					
	2.2.1 ระบบจำหน่าย/อุปกรณ์ป้องกันระบบจำหน่าย		Decision		ผกป P2 - 03			
3	- หม้อแปลง-อุปกรณ์ประกอบหม้อแปลงชำรุด/ ระบบแรงต่ำดำเนินการได้เลย ไม่ต้องแจ้งศูนย์ สั่งการจ่ายไฟ		Process					บันทึกรายงานระบบจำหน่าย/หม้อ แปลง-อุปกรณ์ประกอบชำรุด
4	- ระบบแรงสูง (Main Line) ขัดข้อง แจ้งศูนย์สั่ง การจ่ายไฟ							ใบ Switching Order
-	ดำเนินการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องตามการสั่งการของ (ผคฟ กคร)		Process					



สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P2 : กระบวนการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ						เอกสาร/บันทึก/ ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบต.	ผกป.	ผบง.	งานธุรการ	ผคล./ผคป.	อื่นๆ	
6	2.2.2 มิเตอร์ชำรุด		ผกป P2 - 05					
7	กรณี 1 ในเวลาทำการ -ให้แจ้ง ผบต. ดำเนินการในวันทำการนั้น							รายงานมิเตอร์ชำรุด P4-กระบวนการบริการด้านมิเตอร์
8	กรณี 2 นอกเวลาทำการ/วันหยุด -ให้ ผกป.(เวร) ดำเนินการ และแจ้ง ผบต. ดำเนินการแก้ไขในวันทำการถัดไป							รายงานมิเตอร์ชำรุด
	หมายเหตุ - ในกรณีแก้ไขฉุกเฉินเร่งด่วน หรือมีเหตุผลความจำเป็น สามารถดำเนินการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ได้ แล้วทำบันทึกรายงานแจ้งผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับชั้นทันที แล้วส่งบันทึกรายงานการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ให้ ผบง. เพื่อเฉลี่ยหน่วย - ให้ ผกป.(เวร) เตรียมสำรองมิเตอร์ให้พร้อม กรณีไม่มีมิเตอร์สำรอง อาจทำการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ให้ลูกค้าใช้ก่อน							บันทึกรายละเอียดการดำเนินการ ในใบบริการ (ตามข้อตกลง SLA ระหว่างแผนก) เช่น - ว/ด/ป เวลา สถานที่ - หมายเลขผู้ใช้ไฟ - หมายเลข PEA - ขนาดมิเตอร์ - หน่วยหน้ามิเตอร์
	2.2.3 ถูกดจ่ายไฟ							P1-กระบวนการรับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า
	- ติดตั้งมิเตอร์ (นอกเวลาทำการ) หลังจากได้รับชำระค่ากระแสไฟฟ้า, ค่าแรงต่อกลับ - ตรวจสอบสมุดคัมรายงานการตัดมิเตอร์ประจำวัน เพื่อดู ชื่อ หมายเลขผู้ใช้ไฟ หมายเลขเครื่อง (PEA.) ขนาดมิเตอร์ จำนวนเงินที่ค้างชำระ - รับชำระค่ากระแสไฟฟ้า ค่าติดตั้งมิเตอร์ต่อกลับ - ออกใบเสร็จทั่วไป/ ใบเสร็จค่าประกัน (กรณีมีค่าประกันเรียกเก็บเพิ่ม)							

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P2 : กระบวนการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ						เอกสาร/บันทึก/ ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผกป.	ผบง.	งานธุรการ	ผคล./ผคบ.	อื่นๆ	
9	ส่งเอกสารรายงานการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ให้ ผบง. เพื่อเฉลี่ยหน่วย							รายงานการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ (ตามแบบฟอร์ม) P7-กระบวนการจดหน่วย แจ่งค่าไฟฟ้า P8-กระบวนการจดหน่วย พิมพ์ใบ แจ่งค่าไฟฟ้า
10	แจ่ง ผบด. (ใบรายงานมิเตอร์ชำรุด/รายงานการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์)							ใบรายงานมิเตอร์ชำรุด P4-กระบวนการบริการด้านมิเตอร์
11	ออกใบสั่งซ่อม ในระบบ SAP (PM)							ใบสั่งซ่อม ในระบบ SAP (PM)
	ดำเนินการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง							
	<u>กรณีแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องให้กับทรัพย์สินของลูกค้า</u>							
12	- ออกใบบริการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (ใบ คน.9) - คิดค่าใช้จ่ายดำเนินการ							ใบบริการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (สำเนาใบคน. 9)
	- แจ่งเรียกเก็บค่าใช้จ่ายกับผู้ใช้ไฟ							บันทึกการเรียกเก็บค่าใช้จ่าย (ตั้งลูกหนี้ในระบบ)
13	<u>เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ</u> แจ่งศูนย์สั่งการจ่ายไฟเพื่อขอจ่ายไฟคืนระบบ(*) ผ่าน กฟฟ.จุดรวมงาน(กรณีระบบแรงสูง (Main Line) ชำรุด)							แจ่งผ่านวิทยุสื่อสาร/ สมุดบันทึกกระแสไฟฟ้าขัดข้องประจำวัน/ รายงาน จฟ. 3
14	ลงรายละเอียดเวลาการปฏิบัติงาน							
15	เบิกอุปกรณ์ทดแทน							ใบเบิกอุปกรณ์

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P2 : กระบวนการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ						เอกสาร/บันทึก/ ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผกป.	ผบง.	งานธุรการ	ผคล./ผคบ.	อื่นๆ	
	พิมพ์ใบเบิกอุปกรณ์ใน SAP ที่ใช้ในการแก้ไขกระแสไฟฟ้า ขัดข้องส่งไปที่ ผคล./ผคบ. เพื่อจ่ายทดแทนในคลัง สำรอง/รถแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ตอนเปลี่ยนเวร มีสมุดบันทึกการใช้อุปกรณ์ที่ใช้ในการ แก้ไขกระแสไฟฟ้า							ใบเบิกอุปกรณ์ทดแทน (ZPMF 019)
16	รับพัสดุ เพื่อใช้ในงานซ่อมแซมระบบจำหน่าย							ใบส่งของ อุปกรณ์ทดแทน
17	รายงานผลการแก้ไข/ ปิดงานทางเทคนิค (Teco)							รายงานผลการแก้ไข/ ปิดงาน

ผคล./ผคบ. P2 - 01

กรณีมีเตอร์ชำรุด

ผบด.ดำเนินการเบิกให้ ผกป.

ใบเบิกอุปกรณ์/
สมุดบันทึกในแผนก

หมายเหตุ

- 1) กรณีมีเตอร์ชำรุด ให้มีการวิเคราะห์เป็น 2 กรณี
 - 1.1 คิดค่าใช้จ่ายกับผู้ใช้ไฟ เช่น ใช้ไฟเกิน/ ทำความเสียหายให้กับมิเตอร์ ผบด. คิดค่ามิเตอร์
 - 1.2 ไม่คิดค่าใช้จ่าย เช่น มิเตอร์ชำรุด เนื่องจากปัญหาด้านคุณภาพของมิเตอร์
- 2) กรณีมีเตอร์สำรองของชุดแก้ไขไฟ ให้ ผบด.ดำเนินการเบิกทดแทนให้ ผกป.

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ผกป. P2	ชื่อ SLA:	กระบวนการงานแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง			
ผู้ให้บริการ	แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ					
SLA ของกระบวนการงาน:	P2 : แก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง		ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง				
1) ผู้ใช้ไฟ		ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องที่รวดเร็ว และปลอดภัย				
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
ผกป. P2- 01	ส่งข้อมูลเพื่อให้ กฟฟ. จดรวมงานลงข้อมูลใน e-Respond (เปิดใบสั่งงาน) และลงข้อมูลลงในสมุดคุม (จฟ.3) (ชื่อผู้แจ้ง/สถานที่/เบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ/ e-mail (ถ้ามี))	ข้อมูลที่แจ้งมีรายละเอียด ถูกต้อง ครบถ้วน	กฟฟ. จดรวมงาน	ร้อยละข้อมูลที่แจ้งมีรายละเอียด ถูกต้องครบถ้วน	100%	รายเดือน
ผกป. P2 - 02	ส่งเจ้าหน้าที่ไปหน้างานเพื่อวิเคราะห์สาเหตุกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการได้	การแจ้งผ่านวิทยุสื่อสาร/การบันทึกลงสมุดบันทึกกระแสไฟฟ้าขัดข้องประจำวัน/รายงาน จฟ. 3 ที่มีข้อมูล ถูกต้อง ครบถ้วน	สำนักงาน/ ศูนย์สั่งจ่ายไฟ	ร้อยละของการแจ้งผ่านวิทยุสื่อสาร/ การบันทึกลงสมุดบันทึกกระแสไฟฟ้าขัดข้องประจำวัน/รายงาน จฟ.3 ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน
ผกป. P2 - 03	ระบบแรงสูง (Main Line) ขัดข้อง แจ้ง ศูนย์สั่งการจ่ายไฟ	ข้อมูลที่แจ้งมีรายละเอียด ถูกต้อง ครบถ้วน	สำนักงาน/ ศูนย์สั่งจ่ายไฟ	ร้อยละข้อมูลที่แจ้งมีรายละเอียด ถูกต้องครบถ้วน	100%	รายเดือน
ผกป. P2 - 04	แจ้งศูนย์สั่งการจ่ายไฟเพื่อขอจ่ายไฟคืนระบบ	ข้อมูลที่แจ้งมีรายละเอียด ถูกต้อง ครบถ้วน	สำนักงาน/ ศูนย์สั่งจ่ายไฟ	ร้อยละข้อมูลที่แจ้งมีรายละเอียด ถูกต้องครบถ้วน	100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ผกป. P2	ชื่อ SLA:	กระบวนการงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง			
ผู้ให้บริการ	แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ					
SLA ของกระบวนการ:	P2 : แก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง		ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง				
1) ผู้ใช้ไฟ		ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องที่รวดเร็ว และปลอดภัย				
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
ผกป. P2 - 05	กรณี 1 มิเตอร์ชำรุด (ในเวลาทำการ) - ให้ ผกป.(เวร) ดำเนินการ และแจ้ง ผบต. ทราบในวันทำการถัดไป - ให้ ผกป.(เวร) เตรียมมิเตอร์ขนาด 1 เฟส 5A, 15A สำรองไว้ในรถแก้ไขไฟ หมายเหตุ - ในกรณีแก้ไขฉุกเฉินเร่งด่วน หรือมีเหตุผลความจำเป็น สามารถดำเนินการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ได้ แล้วทำบันทึก รายงานแจ้งผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับชั้นทันที แล้วส่งบันทึก รายงานการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ให้ ผบง. เพื่อเฉลี่ยหน่วย	เอกสารรายงานมิเตอร์ชำรุด ในเวลาทำการ ข้อกำหนด 1. ระบุชื่อผู้ใช้ไฟ หมายเลขผู้ใช้ไฟ, PEA สถานที่ จุดติดตั้ง หมายเลขเสาติดตั้ง วันและเวลา 2. ในเวลาทำการ ให้ส่งภายในวันทำการนั้น	ผบต.	ร้อยละของเอกสารรายงานมิเตอร์ชำรุดที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน และจัดส่งภายในเวลาที่กำหนด	100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ผกป. P2	ชื่อ SLA:	กระบวนการงานแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง			
ผู้ให้บริการ	แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ					
SLA ของกระบวนการงาน:	P2 : แก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง		ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง				
1) ผู้ใช้ไฟ		ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องที่รวดเร็ว และปลอดภัย				
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
ผกป. P2 - 06	กรณี2 มิเตอร์ชำรุด(นอกเวลาทำการ) - ให้ ผกป.(เวร) ดำเนินการ และแจ้ง ผบต. ทราบในวันทำการถัดไป - ให้ ผกป.(เวร) เตรียมมิเตอร์ขนาด 1 เฟส 5A, 15A สำรองไว้ในรถแก้ไขไฟ หมายเหตุ - ในกรณีแก้ไขฉุกเฉินเร่งด่วน หรือมีเหตุผลความจำเป็น สามารถดำเนินการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ได้ แล้วทำบันทึก รายงานแจ้งผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับชั้นทันที แล้วส่งบันทึก รายงานการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ให้ ผบง. เพื่อเฉลี่ยหน่วย	รายงานมิเตอร์ชำรุด/รายงานการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ นอกเวลาทำการ ข้อกำหนด 1. ระบุชื่อผู้ใช้ไฟ หมายเลขผู้ใช้ไฟ, PEA สถานที่ จุดติดตั้ง หมายเลขเสาติดตั้ง วันและเวลา 2. นอกเวลาทำการ ให้ส่งภายในวันทำการถัดไป	ผบต.	ร้อยละของรายงานมิเตอร์ชำรุด/ รายงานการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน และจัดส่ง ภายในเวลาที่กำหนด	100%	รายเดือน
ผกป. P2 - 07	- แจ้ง ผบง. เพื่อคำนวณหน่วยการใช้ไฟ-กรณีที่มีการจ่ายไฟไม่ผ่านมิเตอร์** - ในเวลาทำการ/นอกเวลาทำการ/ วันหยุด -แจ้ง ผบง. เพื่อคำนวณหน่วยการใช้ไฟในกรณีที่มีการจ่ายไฟไม่ผ่านมิเตอร์	เอกสารรายงานมิเตอร์ชำรุด ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน และจัดส่ง ภายในเวลาที่กำหนด	ผบง.	ร้อยละของเอกสารรายงานมิเตอร์ชำรุด ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน และจัดส่ง ภายในเวลาที่กำหนด	100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ผกป. P2	ชื่อ SLA:	กระบวนการงานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง			
ผู้ให้บริการ	แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ					
SLA ของกระบวนการ:	P2 : แก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง		ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง				
1) ผู้ใช้ไฟ		ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องที่รวดเร็ว และปลอดภัย				
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
ผกป. P2 - 08	- ออกใบบริการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (ใบ คน.9) - คิดค่าใช้จ่ายดำเนินการ	เอกสาร คน. 9 (สำเนา) และบันทึกประมาณการค่าใช้จ่าย ข้อกำหนด 1. มีข้อมูลถูกต้อง ให้ครบถ้วนตามแบบฟอร์ม 2. ส่งภายในวันทำการถัดไป	ผบง.	ร้อยละของคน. 9 (สำเนา) และบันทึกประมาณการค่าใช้จ่ายที่มีข้อมูลถูกต้องครบถ้วน และจัดส่งภายในเวลาที่กำหนด	100%	รายเดือน
ผกป. P2 - 09	แจ้ง ผคล./ผคบ. เพื่อเบิกอุปกรณ์แก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องทดแทนก่อนเปลี่ยนเวร - พิมพ์ใบเบิกอุปกรณ์ใน SAP ที่ใช้ในการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง - ส่งไปที่ ผคล./ผคบ. เพื่อจ่ายทดแทน	ส่งใบเบิกอุปกรณ์ไฟฟ้าทดแทน (ZPMF 019) ข้อกำหนด 1. ระบุเลขที่ใบสั่งซ่อมชัดเจน ลงนามอนุมัติโดยครบถ้วน 2. ส่งภายในวันทำการถัดไป	ผคล./ผคบ.	ร้อยละของใบเบิกอุปกรณ์ไฟฟ้าทดแทน (ZPMF 019) ที่มีข้อมูลถูกต้องครบถ้วน และจัดส่งภายในเวลาที่กำหนด	100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ผคล./ผคบ. P2	ชื่อ SLA:	กระบวนการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง			
ผู้ให้บริการ	แผนกคลังพัสดุหลัก/แผนกคลังพัสดุนบริการ					
SLA ของกระบวนการ:	P2 : แก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง		ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง				
1) ผู้ใช้ไฟ		ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับการแก้ไขกระแสฟ้าขัดข้องที่รวดเร็ว และปลอดภัย				
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
ผคล./ผคบ.P2 - 01	จ่ายพัสดุ เพื่อใช้ในงานซ่อมแซมระบบ จำหน่ายให้ ผกป.	ใบส่งของและอุปกรณ์ไฟฟ้า ทดแทนที่ถูกต้องครบถ้วน ตาม กำหนดเวลา	ผกป.	ร้อยละของใบส่งของและอุปกรณ์ ไฟฟ้าทดแทนที่ถูกต้องครบถ้วน ตาม กำหนดเวลา	100%	รายเดือน

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนการ: **P2 แก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง**

รหัสกระบวนการ: **P2**

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้ให้บริการส่งมอบ (A)	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ (B)	ไม่ได้ผลตามที่ต้องการ (C)	สาเหตุ (D)
ผกป.	1	ผกป. P2- 01	กฟฟ.จตุรรมงาน	ข้อมูลที่แจ้งมีรายละเอียด ถูกต้อง ครบถ้วน				
ผกป.	2	ผกป. P2- 02	สำนักงาน/ศูนย์ส่งจ่ายไฟ	การแจ้งผ่านวิทยุสื่อสาร/การบันทึกลงสมุดบันทึกแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้องประจำวัน/รายงาน จฟ.3 ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน				
ผกป.	3	ผกป. P2- 03	สำนักงาน/ศูนย์ส่งจ่ายไฟ	ข้อมูลที่แจ้งมีรายละเอียด ถูกต้อง ครบถ้วน				
ผกป.	4	ผกป. P2- 04	สำนักงาน/ศูนย์ส่งจ่ายไฟ	ข้อมูลที่แจ้งมีรายละเอียด ถูกต้อง ครบถ้วน				
ผกป.	5	ผกป. P2- 05	ผบด.	เอกสารรายงานมิเตอร์ชำรุด ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน และจัดส่งภายในเวลาที่กำหนด				
ผกป.	6	ผกป. P2- 06	ผบด.	รายงานต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน และจัดส่งภายในเวลาที่กำหนด				
ผกป.	7	ผกป. P2- 07	ผบง.	รายงานมิเตอร์ชำรุดและรายงานต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน และจัดส่งภายในเวลาที่กำหนด				
ผกป.	8	ผกป. P2- 08	ผบง.	สำเนาใบ คน. 9 และบันทึกประมาณการค่าใช้จ่าย ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน และจัดส่งภายในเวลาที่กำหนด				

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

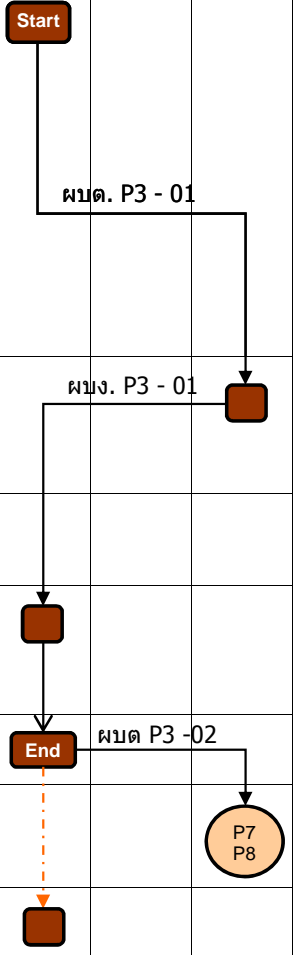
กระบวนการ: P2 แก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง

รหัสกระบวนการ: P2

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้ให้บริการส่งมอบ (A)	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ (B)	ไม่ได้ผลตามที่ต้องการ (C)	สาเหตุ (D)
ผกป.	9	ผกป. P2- 09	ผคล./ผคบ.	ใบเบิกอุปกรณ์ไฟฟ้าทดแทน (ZPMF 019) ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน และจัดส่งภายในเวลาที่กำหนด				
ผคล./ผคบ.	1	ผคล./ผคบ. P2 - 01	ผกป.	ใบส่งของและอุปกรณ์ไฟฟ้าทดแทนที่ถูกต้องครบถ้วน ตามกำหนดเวลา				

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P3 : กระบวนการขอใช้ไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม							เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผกป.	ผบง.	งานธุรการ	ผคล./ผคบ.	อื่นๆ	
	การขอใช้ไฟฟ้า (ลูกค้ารายใหม่ระบบแรงดันต่ำ)							
1	รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐาน - ตรวจสอบข้อมูลจากระบบ GIS ในเบื้องต้น - งานลงทะเบียน (Move-in) - สอบถามข้อมูลรายละเอียดของผู้ใช้ไฟฟ้า - ให้ผู้ขอใช้ไฟลงนามในข้อตกลงการใช้ไฟฟ้า - สำรองจุดติดตั้งใช้ไฟ/ตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งระบบไฟฟ้า - กำหนด/ให้สายการอ่านหน่วย (หมายเลขผู้ใช้ไฟ) - ขออนุมัติติดตั้ง - สร้างรายการเรียกเก็บ (Sale Order) ค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ - แจกจ่ายค่าใช้จ่ายผู้ใช้ไฟ	Start						- ใบคำร้องขอใช้ไฟ - หลักฐานประกอบการขอใช้ไฟ ตามระเบียบ กฟภ. ว่าด้วยการใช้ไฟฟ้าและบริการ พ.ศ. 2552 - อัตราค่าธรรมเนียมและค่าบริการ (อ.5) - ใบแจ้งค่าใช้จ่าย
2	รับชำระเงิน (ค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ และหลักประกันการใช้ไฟ)							- ใบคำร้องขอใช้ไฟ - หลักประกันการใช้ไฟ ตามระเบียบ กฟภ. ว่าด้วย การใช้ไฟฟ้าและบริการ พ.ศ. 2552 - ใบเสร็จรับเงิน
	ก. กรณีการขอใช้ไฟ (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ)							ตามมาตรฐานคุณภาพบริการที่ กฟภ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า (GSP-01)
3	- คุมคำร้อง - สร้าง/ปรับปรุงใบสั่งงาน (Work Order) - ติดตั้งมิเตอร์และสร้างประวัติมิเตอร์ (ลงทะเบียนมิเตอร์)							- ใบอนุมัติงานย่อย - ใบสั่งงาน (Work Order)
4	ปิดงาน (WMS)	End						
5	สร้าง/ปรับปรุง/ตรวจสอบ/บันทึกสายการจดหน่วย (จัดลำดับวันอ่านหน่วย)							- ใบคำร้องขอใช้ไฟพร้อมใบสั่งงานที่บันทึกลงในระบบแล้วและเอกสารหลักฐานขอใช้ไฟ
6	ติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานการให้บริการ ตามที่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟร้องขอ							รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการบริการของ กฟภ.



ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ผบง. P3	ชื่อ SLA:	การขอใช้ไฟฟ้า			
ผู้ให้บริการ	ผบง.					
SLA ของกระบวนการ:	P3 การขอใช้ไฟฟ้า ติดตั้งมิเตอร์ใหม่	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง		ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง				
ผบด.		ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้าที่ถูกต้อง ครบถ้วน				
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
ผบง. P3 - 01	รับชำระเงินค่าธรรมเนียมและเงินประกัน	ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ที่ระบุเลขที่ใบเสร็จและวันที่รับชำระ ที่ถูกต้อง ครบถ้วน และมีลงนามผู้รับเงินในคำร้องขอใช้ไฟ	ผบด.	ร้อยละของใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า พร้อมใบแจ้งหนี้ที่ระบุเลขที่ใบเสร็จและวันที่รับชำระ ชื่อผู้รับเงิน ที่ถูกต้อง ครบถ้วน และส่งคืน ผบด. ภายในวันที่ลูกค้าชำระเงิน ก่อนเวลา 10.00 น. และ 15.30 น.	100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ผบค. P3	ชื่อ SLA:	การขอใช้ไฟฟ้า			
ผู้ให้บริการ	ผบค.					
SLA ของกระบวนการ:	P3 การขอใช้ไฟฟ้า (ติดตั้งมิเตอร์รายใหม่)	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:

ผู้รับบริการปลายทาง	ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง
ผบง.	ข้อมูลถูกต้อง หลักฐานครบถ้วน

รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
ผบค. P3 - 01	รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐาน - ตรวจสอบข้อมูลจากระบบ GIS ในเบื้องต้น - งานลงทะเบียน (Move-in) - สอบถามข้อมูลรายละเอียดของผู้ใช้ไฟ - ให้ผู้ขอใช้ไฟลงนามในข้อตกลงการใช้ไฟฟ้า - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน - สืบรวจุดติดตั้งใช้ไฟ/ตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งระบบไฟฟ้า - กำหนด/ให้สายการอ่านหน่วย (หมายเลขผู้ใช้ไฟ) - ขออนุมัติติดตั้ง - สร้างรายการเรียกเก็บ (Sale Order) ค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ - แจ้งค่าใช้จ่ายผู้ใช้ไฟ	ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้าที่มีข้อมูลถูกต้อง หลักฐานครบถ้วน พร้อมใบแจ้งหนี้	ผบง.	ร้อยละของใบคำร้องที่มีข้อมูล หลักฐานครบถ้วน พร้อมใบแจ้งค่าใช้จ่าย	100%	รายเดือน
ผบค. P3 - 02	เปิดงาน wms เพื่อให้ ผบง. สร้าง/ปรับปรุง/ตรวจสอบ/บันทึกสายการจดหน่วย (จัดลำดับวันอ่านหน่วย)	ข้อมูลปิดงาน wms ที่มีข้อมูลถูกต้อง	ผบง.	ร้อยละของข้อมูลปิดงาน wms ที่มีข้อมูลถูกต้อง	100%	รายเดือน

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนการ: P3 กระบวนการขอใช้ไฟฟ้า

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวนงานทั้งหมด ที่ผู้ให้บริการส่งมอบ (A)	จำนวนงาน ทั้งหมดที่ ผู้รับบริการได้รับ (B)	ไม่ได้ผลตามที่ ต้องการ (C)	สาเหตุ (D)
ผบด.	1	ผบด. P3 - 01	ผบง.	ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้าที่มีข้อมูลถูกต้องหลักฐานครบถ้วน พร้อมใบแจ้งหนี้				
ผบด.	2	ผบด. P3 - 02	ผบง.	ข้อมูลปีตงาน wms ที่มีข้อมูลถูกต้อง				
ผบง.	1	ผบง. P3 - 01	ผบด.	ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ที่ระบุเลขที่ใบเสร็จและวันที่รับชำระ ที่ถูกต้อง ครบถ้วน และมีลงนามผู้รับเงินในคำร้องขอใช้ไฟ				

กรธ. SLA B P3-01




สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P4 : กระบวนการบริการด้านมิเตอร์

ลำดับที่	กิจกรรม							เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผกป.	ผบง..	งานธุรการ	ผคล./ผคบ..	อื่นๆ	
	A. ต่อกลับมิเตอร์							
1	(กรณีค้างชำระไม่เกิน 7 วัน) - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน/วงเงินค้ำประกัน การใช้ไฟฟ้า รับชำระเงิน - ค่าธรรมเนียมการติดตั้ง - ค่าไฟฟ้าค้างชำระ - เงินค้ำประกันใหม่หรือเพิ่มเติม			Start				
	(กรณีค้างชำระเกิน 7 วัน แต่ไม่เกิน 90 วัน) - รับชำระเงินค่าไฟฟ้าค้างชำระ - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน/วงเงินค้ำ ประกันการใช้ไฟฟ้า - ออกใบสั่ง zwmr 021			ผบง. P4 - 01 (ต่อกลับ) Start				
2	(หักเงินค้ำประกันชำระค่าไฟค้างชำระแล้ว) - ตรวจสอบข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า - แจ้งผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน							zcaie012 (การทบทวนหลักประกัน ของผู้ใช้ไฟรายย่อย)
	B. เพิ่ม-ลด ขนาดมิเตอร์							
	C. ตัด - ผากมิเตอร์							
	D. ขอย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์							

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P4 : กระบวนการบริการด้านมิเตอร์

ลำดับที่	กิจกรรม							เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผกป.	ผบง..	งานธุรการ	ผคณ./ผคบ..	อื่นๆ	
3	<p>รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐาน</p> <ul style="list-style-type: none"> - ตรวจสอบข้อมูลจากระบบ GIS ในเบื้องต้น - งานลงทะเบียน (Move-in) เฉพาะมิเตอร์ 3 เฟส เท่านั้น - สอบถามข้อมูลรายละเอียดของผู้ใช้ไฟ - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน/วงเงินค่าประกันการใช้ไฟฟ้า - ให้ผู้ขอใช้ไฟลงนามในข้อตกลงการใช้ไฟฟ้า - แจงค่าใช้จ่ายผู้ใช้ไฟ - ขออนุมัติงาน - สร้างรายการเรียกเก็บ (Sale Order) <p>ค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ตรวจสอบหน้างาน 	<p>Start</p> <p style="color: green;">ผบด. P4 - 01 (เพิ่ม/ลด)</p> <p style="color: purple;">ผบด. P4 - 02 (ตัดฝาก) เงินประกันไม่ครบ</p> <p style="color: blue;">ผบด. P4 - 03 (ย้ายจุด)</p> <p style="color: purple;">(ตัดฝาก) เงินประกันครบ</p>						<ul style="list-style-type: none"> - ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า - หลักฐานประกอบการขอใช้ไฟตามระเบียบ กฟผ. ว่าด้วยการใช้ไฟฟ้าและบริการ พ.ศ. 2552 - อัตราค่าธรรมเนียมและค่าบริการ (อ. 5) - ใบแจ้งค่าใช้จ่าย
4	<p>รับชำระเงิน</p> <ul style="list-style-type: none"> - ค่าธรรมเนียมการติดตั้ง - ค่าไฟฟ้าค้างชำระ (ถ้ามี) - เงินค่าประกันใหม่หรือเพิ่มเติม - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน/วงเงินค่าประกันการใช้ไฟฟ้า 	<p>ผบง. P4 - 02 (เพิ่ม-ลด)</p> <p>ผบง. P4 - 03 (ตัดฝาก)</p> <p>ผบง. P4 - 04 (ย้ายจุด)</p>					<ul style="list-style-type: none"> - ใบรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า - เอกสารประกอบ เช่น ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า 	
	<p>กรณีที่ 1 มีวงเงินค่าประกันครบถ้วน - ผบด. ดำเนินการต่อไป</p>							
	<p>กรณีที่ 2 มีวงเงินค่าประกันไม่ครบ/ผู้ใช้ไฟใช้ไฟเกินวงเงินค่าประกัน</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผบค. แจงให้ลูกค้าเพิ่มเงินค่าประกันใหม่ 						ใบเสร็จรับเงิน	
5	<ul style="list-style-type: none"> - คมคำร้อง - สร้าง-อนุมัติงานย่อย - ดำเนินการด้านมิเตอร์ - สร้าง/ปรับปรุงประวัติมิเตอร์ (ใบสั่งงาน) - พิมพ์ใบเบิกอุปกรณ์ 	<p>ผบด. P4 - 04</p>						

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P4 : กระบวนการบริการด้านมิเตอร์

ลำดับที่	กิจกรรม							เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผกป.	ผบง..	งานธุรการ	ผคล./ผคบ..	อื่นๆ	
6	- เบิกอุปกรณ์ (กรณีผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่) - ดำเนินการด้านมิเตอร์	รายย่อย ↓ 01 ผคล. P4 - 01			รายใหญ่			
7	ปิดงาน (WMS)		ผบด. P4 -05					
8	บันทึกข้อมูล/แก้ไขประวัติการอ่านหน่วย - ตรวจสอบรายละเอียดในใบสั่งงาน จนถึง จัดลำดับการอ่านหน่วย							รายงานการปรับปรุงประวัติผู้ใช้ไฟฟ้า
	ปิดใบคำร้อง/ ติดตามตรวจสอบและประเมินผลการ ดำเนินงานการให้บริการ ตามที่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟร้องขอ							รายงานผลการดำเนินงาน ตามมาตรฐานการบริการของ กฟภ.

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ผค. P4	ชื่อ SLA:	การบริการด้านมิเตอร์			
ผู้ให้บริการ	ผค.					
SLA ของกระบวนการ:	P4 การบริการด้านมิเตอร์	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง		ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง				
ผค.						
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
ผค. P4 - 01	ตัดอุปกรณ์ (MB90) ในระบบที่จ่ายอุปกรณ์ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว	ใบส่งของที่ครบถ้วนตามกำหนดเวลา	ผค.	ร้อยละของใบเบิกอุปกรณ์ (MB90) ที่จ่ายอุปกรณ์ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว	100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ผบง. P4	ชื่อ SLA:	งานบริการด้านมิเตอร์			
ผู้ให้บริการ	ผบง.					
SLA ของกระบวนการ:	P4 การบริการด้านมิเตอร์	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:

ผู้รับบริการปลายทาง	ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง
ผบต.	

รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
ผบง. P4 - 01 (ต่อกลับ)	ก. กรณีต่อกลับมิเตอร์ ตรวจสอบข้อมูลเงินค่าไฟฟ้าคงค้าง ค่าแรงต่อกลับ และเงินประกันทบทวน และรับชำระเงินค่าไฟฟ้าที่ค้างชำระ และค่าธรรมเนียมการติดตั้งและเงินประกันใหม่หรือเพิ่มเติม	ใบสั่งงานที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน เมื่อผู้ใช้ไฟฟ้ามาติดต่อขอต่อกลับมิเตอร์ ทันที (กรณีที่ยังไม่มีการโอนหักเงินประกัน)	ผบต.	ร้อยละของข้อมูลที่มีการรับชำระเงินตามระบบ และค่าติดตั้ง รวมทั้งมีการตรวจสอบเงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน
ผบง. P4 - 02 (เพิ่ม/ลด)	ข. กรณีเพิ่ม/ลดขนาด รับชำระเงินค่าธรรมเนียมและเงินประกันใหม่	ใบคำร้องที่ระบุเลขที่ใบเสร็จ และวันที่รับชำระ ชื่อผู้รับเงิน รวมทั้ง มีการตรวจสอบเงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน	ผบต.	ร้อยละของใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้าที่ระบุเลขที่ใบเสร็จ และวันที่รับชำระ ชื่อผู้รับเงิน รวมทั้ง มีการตรวจสอบเงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน
ผบง. P4 - 03 (ตัดฝาก)	ค. กรณีตัด-ฝาก รับชำระเงินค่าประกันใหม่	ใบคำร้องที่ระบุเลขที่ใบเสร็จ และวันที่รับชำระ ชื่อผู้รับเงิน รวมทั้ง มีการตรวจสอบเงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน	ผบต.	ร้อยละของใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้าและ การตรวจสอบเงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน
ผบง. P4 - 04 (ย้ายจุด)	ง. กรณีย้ายจุดติดตั้ง รับชำระเงินค่าธรรมเนียมและเงินประกันใหม่	ใบคำร้องที่ระบุเลขที่ใบเสร็จ และวันที่รับชำระ ชื่อผู้รับเงิน รวมทั้ง มีการตรวจสอบเงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน	ผบต.	ร้อยละของใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้าที่ระบุเลขที่ใบเสร็จ และวันที่รับชำระ ชื่อผู้รับเงิน รวมทั้ง มีการตรวจสอบเงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ผบด. P4	ชื่อ SLA:	การบริการด้านมิเตอร์			
ผู้ให้บริการ	ผบด.					
SLA ของกระบวนการ:	P4 การบริการด้านมิเตอร์	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:

ผู้รับบริการปลายทาง	ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง
ผบง	

รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
ผบด. P4 - 01 (เพิ่ม/ลด)	<p>ข. กรณีเพิ่ม-ลดขนาดมิเตอร์ รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐาน และ ตรวจสอบสถานะลูกหนี้คงค้าง/วงเงิน ค่าประกันการใช้ไฟฟ้า</p> <ul style="list-style-type: none"> - สอบถามข้อมูลรายละเอียด - สร้างคำร้องขอใช้ไฟ (เพิ่ม-ลดขนาด) - ตรวจสอบสถานะลูกหนี้คงค้าง/ วงเงินค่าประกันการใช้ไฟฟ้า <p>กรณีที่ 1- มีวงเงินค่าประกันครบถ้วน - ให้ ผบค.ดำเนินการต่อไป กรณีที่ 2- มีวงเงินค่าประกันไม่ครบ - คิดค่าใช้จ่ายธรรมเนียมการติดตั้งและ เงินประกันใหม่หรือเพิ่มเติม - แจ้งค่าใช้จ่าย</p> <p>กรณีที่ 3-กรณีผู้ใช้ไฟ ใช้ไฟเกินวงเงิน ค่าประกัน - ให้เรียกเก็บเงินค่าประกันเพิ่มเติม</p>	ใบคำร้องที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสาร ประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	ผบง.	ร้อยละของใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า พร้อมใบแจ้ง หนี้ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา และเอกสารประกอบครบถ้วน	100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ผบด. P4	ชื่อ SLA:	การบริการด้านมิเตอร์			
ผู้ให้บริการ		ผบด.				
SLA ของกระบวนการ:		P4 การบริการด้านมิเตอร์	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:
						แก้ไขครั้งที่:
ผบด. P4 - 02 (ตัดฝาก)	<p>ค. กรณีตัดฝากมิเตอร์ รับเครื่องและตรวจสอบหลักฐาน และ ตรวจสอบสถานะลูกหนี้คงค้าง/วงเงิน ค่าประกันการใช้ไฟฟ้า</p> <ul style="list-style-type: none"> - สอบถามข้อมูลรายละเอียด - สร้างเครื่องขอใช้ไฟ (ตัดฝาก) - ตรวจสอบสถานะลูกหนี้คงค้าง/ วงเงินค่าประกันการใช้ไฟฟ้า <p>กรณีที่ 1- มีวงเงินค่าประกันครบถ้วน - ให้ ผบค.ดำเนินการต่อไปได้ กรณีที่ 2- มีวงเงินค่าประกันไม่ครบ</p> <ul style="list-style-type: none"> - คิดค่าใช้จ่ายธรรมเนียมการติดตั้งและ เงินประกันใหม่หรือเพิ่มเติม - แจ้งค่าใช้จ่าย <p>กรณีที่ 3-กรณีผู้ใช้ไฟ ใช้ไฟเกินวงเงิน ค่าประกัน</p> <ul style="list-style-type: none"> - ให้เรียกเก็บเงินค่าประกันเพิ่มเติม 	ใบคำร้องที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสาร ประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	ผบง.	ร้อยละของใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้าที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา/เอกสารประกอบ ครบถ้วน	100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)







รหัส SLA:	ผบด. P4	ชื่อ SLA:	การบริการด้านมิเตอร์			
ผู้ให้บริการ	ผบด.					
SLA ของกระบวนการ:	P4 การบริการด้านมิเตอร์	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:
ผบด. P4 - 03 (ย้ายจุด)	<p>ง. กรณีย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์ รับเครื่องและตรวจสอบหลักฐาน และตรวจสอบสถานะลูกหนี้ค่าง/วงเงินค่าประกันการใช้ไฟฟ้า</p> <ul style="list-style-type: none"> - สอบถามข้อมูลรายละเอียด - สร้างเครื่องขอใช้ไฟ (ย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์) - ตรวจสอบสถานะลูกหนี้ค่าง/วงเงินค่าประกันการใช้ไฟฟ้า <p>กรณีที่ 1- มีวงเงินค่าประกันครบถ้วน - ให้ ผบด.ดำเนินการต่อไปได้</p> <p>กรณีที่ 2- มีวงเงินค่าประกันไม่ครบ</p> <ul style="list-style-type: none"> - คิดค่าใช้จ่ายธรรมเนียมการติดตั้งและเงินประกันใหม่หรือเพิ่มเติม - แจ้งค่าใช้จ่าย <p>กรณีที่ 3-กรณีผู้ใช้ไฟ ใช้ไฟเกินวงเงินค่าประกัน</p>	ใบคำร้องที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสารประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	ผบง.	ร้อยละของใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า พร้อมใบแจ้งหนี้ ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	100%	รายเดือน
ผบด. P4 - 04	สร้างใบสั่งงานที่มีการอนุมัติใบสั่งงาน พร้อมพิมพ์ใบเบิกอุปกรณ์ ที่ถูกต้อง สมบูรณ์ ครบถ้วน	ใบเบิกอุปกรณ์ที่ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	ผคล.	ร้อยละของใบเบิกอุปกรณ์ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	100%	รายเดือน

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

















กระบวนการ: P4 กระบวนการบริการด้านมิเตอร์ (ต่อกลับ, เพิ่ม-ลดขนาด, ตัดฝาก, ย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์)

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวนงานทั้งหมด ที่ผู้ให้บริการส่งมอบ (A)	จำนวนงานทั้งหมด ที่ผู้รับบริการได้รับ (B)	ไม่ได้ผลตามที่ ต้องการ (C)	สาเหตุ (D)
ผบต.	1	ผบต. P4 - 01	ผบง.	ใบคำร้องที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสาร ประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด				
ผบต.	2	ผบต. P4 - 02	ผบง.	ใบคำร้องที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสาร ประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด				
ผบต.	3	ผบต. P4 - 03	ผบง.	ใบคำร้องที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสาร ประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด				
ผบต.	4	ผบต. P4 - 04	ผคค.	ใบเบิกอุปกรณ์ที่ถูกต้องครบถ้วน ตาม กำหนดเวลา				
ผบต.	5	ผบต. P4 - 05	ผบง.	ข้อมูลที่มีการปิดงานในระบบที่ถูกต้อง ครบถ้วนตามกำหนดเวลา				
ผบง.	1	ผบง. P4 - 01	ผบต.	ใบสั่งงานที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน เมื่อผู้ใช้ไฟฟ้า มาติดต่อขอต่อกลับมิเตอร์ ทันที (กรณีที่ยังไม่มีการ โอนหักเงินประกัน)				
ผบง.	2	ผบง. P4 - 02	ผบต.	ใบคำร้องที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสาร ประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด				
ผบง.	3	ผบง. P4 - 03	ผบต.	ใบคำร้องที่ระบุเลขที่ใบเสร็จ และวันที่รับชำระ ชื่อ ผู้รับเงิน รวมทั้ง มีการตรวจสอบเงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน				
ผบง.	4	ผบง. P4 - 04	ผบต.	ใบคำร้องที่ระบุเลขที่ใบเสร็จ และวันที่รับชำระ ชื่อ ผู้รับเงิน รวมทั้ง มีการตรวจสอบเงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน				
ผคค.	1	ผคค. P4 - 01	ผบต.	ใบส่งของที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา				

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P5 : กระบวนการตอบข้อร้องเรียน

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ						เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผกป.	ผบง.	งานธุรการ.	ผคล./ผคบ.	อื่นๆ	
1	รับเรื่องร้องเรียน							หนังสือร้องเรียน
	กรณีเรื่องสำคัญเร่งด่วน - ส่งเรื่องคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน - รายงาน ผวก.ทราบ กำหนดมาตรฐานแก้ไขภายใน 3 วัน - ชี้แจงผู้ร้องเรียน - ชื้อแจง/จัดแถลงข่าวสื่อมวลชน							
	- รับแจ้งทางโทรศัพท์ที่สำนักงาน หรือ ได้รับแจ้งข้อร้องเรียนจาก Call Center , Internet							
	- ผู้ใช้ไฟเขียนหนังสือร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ดำเนินการลงเลขที่รับ และนำเสนอ ผวก. พิจารณาสั่งการให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการ - สำเนาแจ้ง ผบด. เพื่อดำเนินการติดตามผล							
2	พิจารณาความเกี่ยวข้อง - จำแนกประเภทเรื่องเข้า /ร้องขอ/เสนอแนะ/ชมเชย - ฐก.ลงเลขที่รับ และนำเสนอ ผวก./ผู้ปฏิบัติงานแทน พิจารณาสั่งการ - ส่งเรื่องให้แผนกที่เกี่ยวข้อง และสำเนาเรื่องให้ ผบด. เพื่อติดตามผลการดำเนินงาน							ฐก. จัดส่งทางระบบสารบัญให้แต่ละแผนก และสำเนาทุกเรื่องให้ ผบด.
	บันทึกเรื่องร้องเรียนเข้าฐานข้อมูลสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียน							
								หนังสือร้องเรียน, ใบคำร้อง, ใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน
		ฐก. P5 - 02	ฐก. P5 - 03	ฐก. P5 - 04				

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P5 : กระบวนการตอบข้อร้องเรียน

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ						เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบต.	ผกป.	ผบง.	งานธุรการ.	ผคล./ผคบ.	อื่นๆ	
3	ธก. ส่งเรื่องให้แผนกที่เกี่ยวข้อง							หนังสือร้องเรียน, ใบคำร้อง, ใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน
4	ชี้แจง ผู้ใช้ไฟ (ติดต่อ/เข้าพบเพื่อชี้แจงผู้ใช้ไฟเบื้องต้น ภายใน 5 วันทำการ)							
	- แผนก/กฟฟ.ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบเบื้องต้นและนัดพบ ผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อชี้แจงเบื้องต้นพร้อมขอทราบข้อมูลเพิ่มเติม - แผนก/กฟฟ.ที่เกี่ยวข้องวิเคราะห์ข้อมูลและปัญหาเพื่อกำหนดแผนงานแก้ไขระยะสั้น-ระยะยาวและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาตามแผนงาน							
5	ตอบข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร							
	- กรณีตอบข้อร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร แผนกที่รับผิดชอบ ดำเนินการตอบข้อร้องเรียนผู้ใช้ไฟ(ภายใน 30 วันทำการ) และสำเนาให้แผนกที่ควบคุมเรื่องร้องเรียนลงในทะเบียนรับ/คุมข้อร้องเรียน - sms แจ้งผู้ร้องเรียน		ผกป. P5 - 01	ผบง. P5 - 01	ธก. P5 - 05			หนังสือตอบข้อร้องเรียน
	- กรณีตอบข้อร้องเรียนจาก Call Center และ Internet แผนกที่รับผิดชอบเป็นผู้ส่งข้อมูลเกี่ยวกับการแก้ไขข้อร้องเรียนให้กับ แผนกที่ควบคุมเรื่องร้องเรียน (ผบต.) เป็นผู้ตอบข้อร้องเรียนในระบบ อย่างรวดเร็วที่สุด และแจ้งปิดงานไปยัง Call Center							ข้อความตอบข้อร้องเรียน
6	จัดทำรายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนทุกเดือน							รายงาน/ทะเบียนข้อร้องเรียน ประจำเดือน
	- แผนกที่ควบคุมเรื่องร้องเรียนติดตามผลการชี้แจง และจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียน พร้อมทั้งสถานะของข้อร้องเรียนแต่ละราย เพื่อนำเสนอผู้บริหาร							

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ผกป. P5	ชื่อ SLA:	ตอบข้อร้องเรียน			
ผู้ให้บริการ		แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ				
SLA ของกระบวนการ:	P5 : ตอบข้อร้องเรียน	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง			ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง			
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
ผกป. P5 - 01	- กรณีตอบข้อร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร แผนกที่รับผิดชอบดำเนินการตอบข้อร้องเรียนผู้ใช้ไฟ (ภายใน 30 วันทำการ) และสำเนาให้แผนกที่ควบคุมเรื่องร้องเรียนลงในทะเบียนรับ/คุมข้อร้องเรียน	ข้อร้องเรียนได้รับการชี้แจง ภายในระยะเวลาที่กำหนด (ไม่เกิน 30 วันทำการ) ตามใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน	ผบด.	ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับการชี้แจง ภายในระยะเวลาที่กำหนด (ไม่เกิน 30 วันทำการ) ตามใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน	100%	รายเดือน
	- กรณีตอบข้อร้องเรียนจาก Call Center และ Internet แผนกที่รับผิดชอบเป็นผู้ส่งข้อมูลเกี่ยวกับการแก้ไขข้อร้องเรียนให้กับ แผนกที่ควบคุมเรื่องร้องเรียน (ผบด.) เป็นผู้ตอบข้อร้องเรียนในระบบ อย่างรวดเร็วที่สุด และแจ้งปิดงานไปยัง Call Center					

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ธก. P5	ชื่อ SLA:	ตอบข้อร้องเรียน			
ผู้ให้บริการ		งานธุรการ				
SLA ของกระบวนการ:	P5 : ตอบข้อร้องเรียน	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง		ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง				
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
ธก. P5 - 01	รับเรื่องร้องเรียน - ผู้ใช้ไฟเขียนหนังสือร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร - สำเนาแจ้ง ผบต. เพื่อดำเนินการ	ข้อมูลที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว	ผบต.	ร้อยละของข้อมูลที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว	100%	รายเดือน
ธก. P5 - 02	- ธก. ลงใบคำร้อง และนำเสนอ ผจก./ผู้ปฏิบัติงานแทน พิจารณาสั่งการ เพื่อพิจารณาความเกี่ยวข้อง - ธก. เป็นผู้พิจารณาตรวจสอบรายละเอียดเบื้องต้นและแจ้งแผนกเกี่ยวข้องดำเนินการ	ข้อมูลที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว	ผบต.	ร้อยละข้อมูลที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว	100%	รายเดือน
ธก. P5 - 03	- ธก. ลงใบคำร้อง และนำเสนอ ผจก./ผู้ปฏิบัติงานแทน พิจารณาสั่งการ เพื่อพิจารณาความเกี่ยวข้อง - ธก. เป็นผู้พิจารณาตรวจสอบรายละเอียดเบื้องต้นและแจ้งแผนกเกี่ยวข้องดำเนินการ	ข้อมูลที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว	ผกป.	ร้อยละข้อมูลที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว	100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ธก. P5	ชื่อ SLA:	ตอบข้อร้องเรียน			
ผู้ให้บริการ		งานธุรการ				
SLA ของกระบวนการ:	P5 : ตอบข้อร้องเรียน	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง		ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง				
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
ธก. P5 - 04	- ธก. ลงใบคำร้อง และนำเสนอ ผจก./ ผู้ปฏิบัติงานแทน พิจารณาสั่งการ เพื่อพิจารณาความเกี่ยวข้อง - ธก. เป็นผู้พิจารณาตรวจสอบรายละเอียดเบื้องต้นและแจ้งแผนกเกี่ยวข้องดำเนินการ	ข้อมูลที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว	ผบง.	ร้อยละข้อมูลที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว	100%	รายเดือน
ธก. P5 - 05	ตอบข้อร้องเรียน ดำเนินการตอบข้อร้องเรียน ภายใน 30 วันทำการ)	ข้อร้องเรียนได้รับการชี้แจง ภายในระยะเวลาที่กำหนด (ไม่เกิน 30 วันทำการ) ตามใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน	ผบด.	ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับการชี้แจง ภายในระยะเวลาที่กำหนด (ไม่เกิน 30 วันทำการ) ตามใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน	100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ผบง. P5	ชื่อ SLA:	ตอบข้อร้องเรียน			
ผู้ให้บริการ		แผนกบัญชีและการเงิน				
SLA ของกระบวนการ:	P5 : ตอบข้อร้องเรียน	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง		ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง				
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
ผบง. P5 - 01	- กรณีตอบข้อร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร แผนกที่รับผิดชอบดำเนินการตอบข้อร้องเรียนผู้ใช้ไฟ (ภายใน 30 วันทำการ) และสำเนาให้แผนกที่ควบคุมเรื่องร้องเรียนลงในทะเบียนรับ/คุมข้อร้องเรียน	ข้อร้องเรียนได้รับการชี้แจง ภายในระยะเวลาที่กำหนด (ไม่เกิน 30 วันทำการ) ตามใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน	ผบด.	ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับการชี้แจง ภายในระยะเวลาที่กำหนด (ไม่เกิน 30 วันทำการ) ตามใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน	100%	รายเดือน
	- กรณีตอบข้อร้องเรียนจาก Call Center และ Internet แผนกที่รับผิดชอบเป็นผู้ส่งข้อมูลเกี่ยวกับการแก้ไขข้อร้องเรียนให้กับ แผนกที่ควบคุมเรื่องร้องเรียน (ผบด.) เป็นผู้ตอบข้อร้องเรียนในระบบ อย่างรวดเร็วที่สุด และแจ้งปิดงานไปยัง Call Center					

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ผบต. P5	ชื่อ SLA:	ตอบข้อร้องเรียน			
ผู้ให้บริการ		แผนกบริการลูกค้าและการตลาด				
SLA ของกระบวนการ:	P5 : ตอบข้อร้องเรียน	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง		ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง				
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
ผบต. P5 - 01	- ผบต. ลงใบคำร้อง และนำเสนอ ผจก./ผู้ปฏิบัติงานแทน พิจารณาสั่ง การ เพื่อพิจารณาความเกี่ยวข้องส่ง ธก. แจงแผนกเกี่ยวข้องดำเนินการ รวมถึงเป็นผู้รับผิดชอบ ควบคุมและติดตามผล	ข้อมูลที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว	ธก.	ร้อยละข้อมูลที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว	100%	รายเดือน
ผบต. P5 - 02	จัดทำรายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน ทุกเดือน	ข้อมูลการจัดทำรายงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน	ธก.	ร้อยละข้อมูลการจัดทำรายงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนการ: **P5 ดบข้อร้องเรียน**

รหัสกระบวนการ: **P5**

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้ให้บริการส่งมอบ (A)	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ (B)	ไม่ได้ผลตามที่ต้องการ (C)	สาเหตุ (D)
ธก.	1	ธก. P5 - 01	ผบด.	ข้อมูลที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว				
ธก.	2	ธก. P5 - 02	ผบด.	ข้อมูลที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว				
ธก.	3	ธก. P5 - 03	ผกป.	ข้อมูลที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว				
ธก.	4	ธก. P5 - 04	ผบง.	ข้อมูลที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว				
ธก.	5	ธก. P5 - 05	ผบด.	ข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด (ไม่เกิน 30วันทำการ) ตามใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน				
ผกป.	1	ผกป. P5 - 01	ผบด.	ข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด (ไม่เกิน 30วันทำการ) ตามใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน				
ผบง.	1	ผบง. P5 - 01	ผบด.	ข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด (ไม่เกิน 30วันทำการ) ตามใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน				
ผบด.	1	ผบด. P5 - 01	ธก.	ข้อมูลที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว				
ผบด.	2	ผบด. P5 - 02	ธก.	รายงาน/ทะเบียนข้อร้องเรียนประจำเดือน				

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P6 : ดับไฟฟาล่วงหน้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ						เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผกป.	ผบง.	งานธุรการ	ผคล./ผคบ.	อื่นๆ	
	ดับไฟฟาล่วงหน้าแบบมีแผน							
1	วางแผนการดับไฟฟ้า		Start					
	กรณีที่ 1 ดับไฟฟาล่วงหน้าตามแผนงานของ ผกป./ ผู้ใช้ไฟฟ้า - ทำบันทึกขออนุมัติดับไฟฟ้า จากแผนการซ่อมบำรุงระบบจำหน่าย, แผนการขยายเขต/ปรับปรุง, งาน PATROL LINE โดยระบุ วันที่ เวลา สถานที่ และบุคลากรดำเนินการ (จำนวนพนักงานและคนงาน)		↓ กรณีที่ 1					แบบฟอร์มขออนุมัติดับไฟฟ้า
	กรณีที่ 2 หน่วยงานภายในแจ้งความต้องการขอดับไฟฟ้า - ผบด. จัดทำบันทึกขออนุมัติ ผกค. ดับไฟฟ้า - ส่งบันทึกที่ได้รับการอนุมัติแล้วมาให้ ผกป. เพื่อเตรียมการดับไฟฟ้า	Start	↓ กรณีที่ 2					แบบฟอร์มขออนุมัติดับไฟฟ้า
2	ผกป. จัดทำแผนผัง switching พื้นที่และวงจรที่จะดับไฟฟ้า จากแผนงานของ ผกป., ผบด. โดยระบุ วันที่ เวลา สถานที่ และบุคลากรดำเนินการ (จำนวนพนักงานและคนงาน) พร้อมแนบแผนผังพื้นที่ที่จะปฏิบัติงาน	↓ ผบด. P6 - 01	↓					แบบฟอร์มวิทยุ-โทรสารขอดับไฟฟ้า ปฏิบัติงาน ระบุรายละเอียดและแผนผัง Switching
	(กรณีแรงต่ำและไลน์แยก/ไลน์แยกย่อยที่ไม่มี การถ่ายเทโหลด ให้ขออนุมัติ ผกค. ดำเนินการได้เลย ไม่ต้องแจ้งศูนย์สั่งการจ่ายไฟฟ้า)		↓					
3	- ศูนย์สั่งการจ่ายไฟฟ้า กฟข. จะเป็นผู้ตรวจสอบและพิจารณา พร้อมออก Switching Order		↓				ส่งมอบ	
4	ผกป. แจ้งแผนที่เกี่ยวข้อง (กรณีที่ 2)	↓ ผกป. P6 - 02	↓				↓ ผบง. P6 - 01	Switching Order ที่ได้รับการอนุมัติ เรียบร้อยแล้ว

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P6 : ดับไฟฟาล่วงหน้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ						เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบต.	ผกป.	ผบง.	งานธุรการ	ผคล./ผคบ.	อื่นๆ	
5	ผกป. แจ้ง ผู้ใช้ไฟฟ้า							หนังสือแจ้งดับไฟฟ้า ก่อนดับไฟฟ้า 3 วัน
	แจ้งยืนยันความพร้อม และยืนยัน Switching Order เพื่อดำเนินการดับกระแสไฟฟ้า กรณีแรงสูง							
6	- ดำเนินการดับกระแสไฟฟ้าตาม Switching Order โดย ประสานงานกับศูนย์สั่งการจ่ายไฟฟ้า - ผู้ควบคุมและประสานงาน (ผกป.) ตรวจสอบระบบจำหน่ายบริเวณปฏิบัติงานว่า ดับไฟฟ้าแล้ว และพร้อมปฏิบัติงาน จึงแจ้งชุดปฏิบัติงานขึ้นปฏิบัติงานบนเสาได้							Switching Order ที่ได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว
7	ปฏิบัติงาน							
8	ผู้ควบคุมและประสานงาน(ผกป.) ตรวจสอบความเรียบร้อยของงานและความพร้อมในการจ่ายไฟฟ้าคืนระบบแล้ว จึงแจ้งยืนยันให้ ผกป. ประสานงานกับศูนย์สั่งการจ่ายไฟฟ้า ในการทำสวิตชิงจ่ายไฟฟ้าคืนระบบ							Switching Order ที่ได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว
9	- แจ้งศูนย์สั่งการจ่ายไฟฟ้าทราบเมื่อดำเนินการจ่ายไฟฟ้าแล้วเสร็จ พร้อมส่ง Single Line ที่มีการเปลี่ยนแปลงให้ศูนย์สั่งการจ่ายไฟฟ้าฯ ปรับปรุงต่อไป							

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ผกป. P6	ชื่อ SLA:	ระดับไฟฟ้าล่วงหน้า			
ผู้ให้บริการ		แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ				
SLA ของกระบวนการ:	P6: ระดับไฟฟ้าล่วงหน้า	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง		ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง				
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
ผกป. P6 - 01	ผกป. จัดทำแผนผัง switching พื้นที่และวงจรที่จะดับไฟฟ้า จากแผนงานของ ผกป., ผบต. โดยระบุ วันที่ เวลา สถานที่ และบุคลากรดำเนินการ (จำนวนพนักงานและคนงาน) พร้อมแนบแผนผังพื้นที่ที่จะปฏิบัติงาน	แบบฟอร์มวิทยุ-โทรสารขอดับไฟฟ้า ปฏิบัติงาน ระบุรายละเอียดและแผนผัง Switching ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ก่อนวันดับไฟฟ้า 3 วันทำการ	ผปค.	ร้อยละของแบบฟอร์มวิทยุ-โทรสารที่ขอดับไฟฟ้าปฏิบัติงาน ระบุรายละเอียดและแผนผัง Switching ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ก่อนวันดับไฟฟ้า 3 วันทำการ	100%	รายเดือน
ผกป. P6 - 02	ผกป. แจ้งแผนกที่เกี่ยวข้องขอผลการขออนุมัติดับไฟฟ้า	สำเนา Switching Order ที่ได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว ก่อนปฏิบัติงาน 1 วัน	ผบต.	ร้อยละของสำเนา Switching Order ที่ได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว ก่อนปฏิบัติงาน 1 วัน	100%	รายเดือน
ผกป. P6 - 03	แจ้งยืนยันความพร้อมและยืนยัน Switching Order เพื่อดำเนินการดับกระแสไฟฟ้ากรณีแรงสูง	การยืนยันว่าดับไฟฟ้าแล้วและพร้อมให้ชุดปฏิบัติงานขึ้นปฏิบัติงานบนเสาได้ จากผู้ควบคุมและผู้ประสานงาน (ผกป.)	ผปค.	ร้อยละของการปฏิบัติงานที่ได้รับการยืนยันว่าดับไฟฟ้าแล้วและพร้อมให้ชุดปฏิบัติงานขึ้นปฏิบัติงานบนเสาได้ จากผู้ควบคุมและผู้ประสานงาน (ผกป.)		
ผกป. P6 - 04	- ดำเนินการดับกระแสไฟฟ้าตาม Switching Order โดย ผกปประสานงานกับศูนย์สั่งการจ่ายไฟฟ้า - ผู้ควบคุมและผู้ประสานงาน (ผกป.) ตรวจสอบระบบจำหน่ายบริเวณปฏิบัติงานว่าดับไฟฟ้าแล้ว และพร้อมปฏิบัติงาน จึงแจ้งชุดปฏิบัติงานขึ้นปฏิบัติงานบนเสาได้	การยืนยันว่าดับไฟฟ้าแล้วและพร้อมให้ชุดปฏิบัติงานขึ้นปฏิบัติงานบนเสาได้ จากผู้ควบคุมและผู้ประสานงาน (ผกป.)	ผบต.	ร้อยละของการปฏิบัติงานที่ได้รับการยืนยันว่าดับไฟฟ้าแล้วและพร้อมให้ชุดปฏิบัติงานขึ้นปฏิบัติงานบนเสาได้ จากผู้ควบคุมและผู้ประสานงาน (ผกป.)	100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ผกป. P6	ชื่อ SLA:	ดับไฟฟาล่วงหน้า			
ผู้ให้บริการ		แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ				
SLA ของกระบวนการ:	P6: ดับไฟฟาล่วงหน้า	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง			ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง			
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
ผกป. P6 - 05	ผู้ควบคุมและประสานงาน(ผกป.) ตรวจสอบความเรียบร้อยของงานและความพร้อมในการจ่ายไฟฟ้าคืนระบบแล้ว จึงแจ้งยืนยันให้ E/O ประสานงานกับศูนย์สั่งการจ่ายไฟฟ้าฯ ในการทำสวิตซ์จ่ายไฟฟ้าคืนระบบ	การลงเวลาที่ปฏิบัติงานแล้วเสร็จ และจ่ายคืนระบบที่บันทึกไว้ในสมุดรับแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง อย่างถูกต้อง ครบถ้วน	ผปค.	ร้อยละของการลงเวลาที่ปฏิบัติงานแล้วเสร็จที่บันทึกไว้ในสมุดรับแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง อย่างถูกต้องครบถ้วน	100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ผบต. P6	ชื่อ SLA:	ดับไฟฟ้าล่วงหน้า			
ผู้ให้บริการ		แผนกบริการลูกค้าและการตลาด				
SLA ของกระบวนการ:	P6: ดับไฟฟ้าล่วงหน้า	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง		ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง				
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
ผบต. P6 - 01	กรณีที่ 2 หน่วยงานภายในแจ้งความต้องการขอดับไฟฟ้า - ผบต. จัดทำบันทึกขออนุมัติ ผจก. ดับไฟฟ้า - ส่งบันทึกที่ได้รับการอนุมัติแล้วมาให้ ผกป. เพื่อเตรียมการดับไฟฟ้า	บันทึกการขออนุมัติดับไฟฟ้าเพื่อปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในระยะเวลาที่กำหนด	ผกป.	ร้อยละของบันทึกการขออนุมัติดับไฟฟ้าเพื่อปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในระยะเวลาที่กำหนด	100%	รายเดือน
ผบต. P6 - 02	ผู้ควบคุมและประสานงาน(ผกป.) ตรวจสอบความเรียบร้อยของงานและความพร้อมในการจ่ายไฟฟ้าคืนระบบแล้ว จึงแจ้งยืนยันให้ E/O ประสานงานกับศูนย์สั่งการจ่ายไฟฟ้าฯ ในการทำสวิตซ์จ่ายไฟฟ้าคืนระบบ	การลงเวลาที่ปฏิบัติงานแล้วเสร็จที่บันทึกไว้ในสมุดรับแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง อย่างถูกต้องครบถ้วน	ผกป.	ร้อยละของการลงเวลาที่ปฏิบัติงานแล้วเสร็จที่บันทึกไว้ในสมุดรับแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง อย่างถูกต้องครบถ้วน	100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ฝปบ. P6	ชื่อ SLA:	ดับไฟฟ้าล่วงหน้า			
ผู้ให้บริการ	ฝ่ายปฏิบัติการเครือข่าย					
SLA ของกระบวนการ:	P6: ดับไฟฟ้าล่วงหน้า	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง		ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง				
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
ฝปค. P6 - 01	ศูนย์สั่งการจ่ายไฟฟ้า กฟข. จะเป็นผู้ตรวจสอบและพิจารณา พร้อมออก Switching Order	อนุมัติแบบฟอร์มขอดับไฟฟ้าเพื่อปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน พร้อม Switching Order ภายใน 2 วันทำการ หลังจากได้รับแบบฟอร์มขอดับไฟฟ้าจาก ผกป.	ผกป.	ร้อยละของอนุมัติแบบฟอร์มขอดับไฟฟ้าเพื่อปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน พร้อม Switching Order ภายใน 2 วันทำการ หลังจากได้รับแบบฟอร์มขอดับไฟฟ้าจาก ผกป.	100%	รายเดือน
ฝปบ. P6 - 02	การสั่งการจ่ายกระแสไฟฟ้าตาม Switching Order	การสั่งการจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนระบบตาม Switching Order โดย ผกป. ประสานงานกับ ผคฟ. (กคร.)	ผกป.	ร้อยละของการสั่งการจ่ายไฟฟ้าคืนระบบที่ถูกต้องตาม Switching Order	100%	รายเดือน

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนการงาน: P6 การดับไฟฟาล่วงหน้า

รหัสกระบวนการงาน: P6

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้ให้บริการส่งมอบ (A)	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ (B)	ไม่ได้ผลตามที่ต้องการ (C)	สาเหตุ (D)
ผกป.	1	ผกป. P6 - 01	ฝปบ.	แบบฟอร์มขอดับไฟฟ้าเพื่อปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในระยะเวลาที่กำหนด				
ผกป.	2	ผกป. P6 - 02	ผบด.	สำเนา Switching Order ที่ได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว ก่อนปฏิบัติงาน 1 วัน				
ผกป.	3	ผกป. P6 - 03	ฝปบ.	การยืนยันว่าดับไฟฟ้าแล้วและพร้อมให้ชุดปฏิบัติงานขึ้นปฏิบัติงานบนเสาได้ จากผู้ควบคุมและผู้ประสานงาน (ผกป.) ถูกต้อง ไม่ผิดพลาด				
ผกป.	4	ผกป. P6 - 04	ผบด.	การยืนยันว่าดับไฟฟ้าแล้วและพร้อมให้ชุดปฏิบัติงานขึ้นปฏิบัติงานบนเสาได้ จากผู้ควบคุมและผู้ประสานงาน (ผกป.) ถูกต้อง ไม่ผิดพลาด				
ผกป.	5	ผกป. P6 - 05	ฝปบ.	การยืนยันประสานงานกับศูนย์สั่งการจ่ายไฟฟ้าฯ ในการทำสวิตชิงจ่ายไฟฟ้าคืนระบบ				
ผบด.	1	ผบด. P6 - 01	ผกป.	บันทึกการขออนุมัติดับไฟฟ้าเพื่อปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในระยะเวลาที่กำหนด				
ผบด.	2	ผบด. P6 - 02	ผกป.	การลงเวลาที่ปฏิบัติงานแล้วเสร็จที่บันทึกไว้ในสมุดรับแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง อย่างถูกต้องครบถ้วน				

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนการงาน: P6 การดับไฟฟาล่วงหน้า

รหัสกระบวนการงาน: P6

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้ให้บริการส่งมอบ (A)	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ (B)	ไม่ได้ผลตามที่ต้องการ (C)	สาเหตุ (D)
ฝปบ.	1	ฝปบ. P6 - 01	ผกป.	อนุมัติแบบฟอร์มขอดับไฟฟ้าเพื่อปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน พร้อม Switching Order ภายใน 2 วันทำการ หลังจากได้รับแบบฟอร์มขอดับไฟฟ้าจาก ผกป.				
ฝปบ.	2	ฝปบ. P6 - 02	ผกป.	การสั่งการจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนระบบตาม Switching Order โดย ผกป. ประสานงานกับ ผคฟ. (กคร.)				

สรุปกระบวนการทำงานปัจจุบันของกระบวนการงาน P7 : กระบวนการการจดหน่วย แ่จ้งค่าไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ						เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผกป.	ผบง.	งานธุรการ	ผคล./ผคป.	อื่นๆ	
1	วางแผนการอ่านหน่วยมิเตอร์			Start				บันทึกขออนุมัติสายการอ่านหน่วย ไปที่ กฟข.
	แผนกมิเตอร์ทำการเคลื่อนไหวข้อมูลมิเตอร์ตามปกติตามคำร้อง - ติดตั้งมิเตอร์ใหม่ - เพิ่มขนาด/ลดขนาด - ตัดฝักมิเตอร์ - ย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์ - ตอกกลับมิเตอร์ - รื้อถอนมิเตอร์ - สับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุด/ตามวาระ							
2	ปรับปรุงข้อมูลมิเตอร์							
3	วางแผนการจดหน่วย/เตรียมข้อมูลการจดหน่วย							
	การอ่านหน่วยมิเตอร์ผู้ใช้ไฟฟ้า							ใบแจ้งค่าไฟฟ้า
	- จ้างตัวแทนอ่านหน่วยแจ้งค่าไฟฟ้า							
4	ผบง. โหลดข้อมูลให้กับผู้รับจ้าง (OUT SOURCE) ก่อนวันอ่านหน่วย 1 วัน							ใบกำกับเครื่อง
5	หลังจดหน่วยแจ้งค่าไฟฟ้าแล้ว ผู้รับจ้างจะนำข้อมูลมาโหลดให้ ผบง. ไม่เกิน 15.30 น. ของวันอ่านหน่วย							ภาพถ่ายมิเตอร์ ที่ผิดปกติ
6	รับข้อมูลการอ่านหน่วยมิเตอร์ผู้ใช้ไฟฟ้า เพื่อทำการตรวจสอบ							

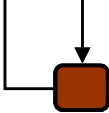





ผบด. P7 - 01

ผบง. P7 - 01



สรุปกระบวนการทำงานปัจจุบันของกระบวนการงาน P7 : กระบวนการการจดหน่วย แฉงค่าไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ						เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผกป.	ผบง.	งานธุรการ	ผคล./ผคบ.	อื่นๆ	
	<ul style="list-style-type: none"> - ถัดตรวจสอบแล้ว - มิเตอร์มีการผิดปกติ ทำให้ไม่สามารถอ่านหน่วยได้ - มิเตอร์ไม่พบ , มิเตอร์ชำรุด - ให้ PEA No. มิเตอร์ไม่ถูกต้อง - ไม่สามารถอ่านหน่วยได้ เนื่องจาก ให้สายการจดหน่วยและ/หรือหมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้าผิด - ถัดตรวจสอบแล้ว มิเตอร์ปกติข้อมูลการอ่านหน่วยถูกต้อง มีรายงาน มต.3 ที่มีการเปลี่ยนแปลง 							รายงานมิเตอร์ชำรุด (รหัส 06) , รายงานหมายเลข PEA ไม่ตรงกับข้อมูลในเครื่อง PTC (รหัส 07) PTC_006/012 /010
7	ประมวลผลข้อมูล Process (ระบบ Billing)							
8	พิมพ์บิลค่ากระแสไฟฟ้า (เฉพาะรายที่ไม่สามารถวางใบแฉงค่าไฟฟ้า)							ใบแฉงหนี้, ใบเสร็จ
								
								P1 : กระบวนการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ผบง. P7	ชื่อ SLA:	การจดหน่วย แฉงค่าไฟฟ้า			
ผู้ให้บริการ	แผนกบัญชีและการเงิน					
SLA ของกระบวนการ:	P7 : การจดหน่วย แฉงค่าไฟฟ้า	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง		ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง				
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
ผบง. P7 - 01	แฉงข้อมูลหลังจากการอ่านหน่วยมิเตอร์ผู้ใช้ไฟฟ้า พบว่ามีมิเตอร์ผิดปกติ ได้แก ไมพบมิเตอร์, มิเตอร์ชำรุด, PEA No.มิเตอร์ไม่ถูกต้อง ไมเกินวันทำการถัดไป ให้สายจดหน่วยและหรือให้หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้าผิดภายใน 3 วันทำการ หลังจากได้รับรายงานจากตัวแทนจดหน่วย แฉงค่าไฟฟ้า	ข้อมูลการตรวจพบมิเตอร์ผิดปกติ	ผบด.	ร้อยละของข้อมูลการตรวจพบมิเตอร์ผิดปกติ	100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ผบต. P7	ชื่อ SLA:	การจดหน่วย จ่ายค่าไฟฟ้า			
ผู้ให้บริการ		แผนกบริการลูกค้าและการตลาด				
SLA ของกระบวนการ:	P7 : การจดหน่วย จ่ายค่าไฟฟ้า	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง		ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง				
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
ผบต. P7 - 01	ตรวจสอบมิเตอร์ที่ผิดปกติ ทำให้ไม่สามารถอ่านหน่วยได้ - มิเตอร์มีการผิดปกติ - มิเตอร์ไม่พบ , มิเตอร์ชำรุด - ให้ pea มิเตอร์ไม่ถูกต้อง ให้สายการจดหน่วยและ/หรือหมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้าผิด ถ้าตรวจสอบแล้ว มิเตอร์ปกติข้อมูลการอ่านหน่วยถูกต้อง มีรายงาน มต.3 ที่มีการเปลี่ยนแปลง	รายงานผลการตรวจสอบ	ผบง.	ร้อยละของรายงานผลการตรวจสอบที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว ทันตามกำหนด	100%	รายเดือน

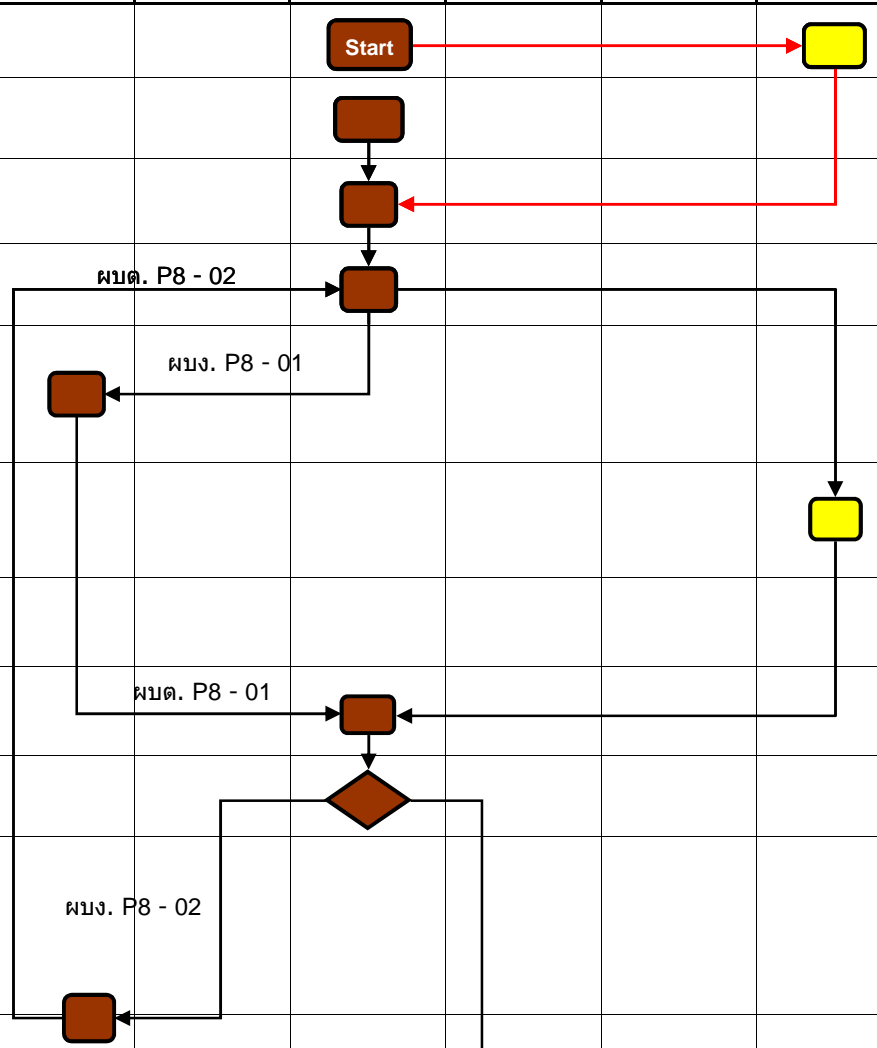
การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนการ: P7 การจดหน่วย จ่ายค่าไฟฟ้า
รหัสกระบวนการ: P7










ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้ให้บริการส่งมอบ (A)	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ (B)	ไม่ได้ผลตามที่ต้องการ (C)	สาเหตุ (D)
ผบง.	1	ผบง. P7 - 01	ผบด.	ข้อมูลการผิดปกติของมิเตอร์ ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน ทันกำหนด				
ผบด.	1	ผบด. P7 - 01	ผบง.	ผลการดำเนินการแก้ไขภายในเวลาที่กำหนด				

สรุปกระบวนการทำงานปัจจุบันของกระบวนการงาน P8 : กระบวนการการจดหน่วย พิมพ์บิล แฉงค่าไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ						เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผกป.	ผบง.	ผคล./ผคบ.	งานธุรการ	อื่นๆ	
1	วางแผนการอ่านหน่วยมิเตอร์			Start				บันทึกขออนุมัติสายการอ่านหน่วย ไปที่ กศท.
2	ปรับปรุงข้อมูลมิเตอร์							
3	วางแผนการจดหน่วย/เตรียมข้อมูลการจดหน่วย							
	การอ่านหน่วยมิเตอร์ผู้ใช้ไฟฟ้า							ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า
4	พขง. ผบด. จดหน่วยมิเตอร์รายใหญ่ โดย ผบง. โหลดข้อมูลเข้าเครื่อง PTC มอบให้ พขง. ผบด. ก่อนวันจดหน่วย 1 วัน							
5	จ้างตัวแทนจดหน่วยมิเตอร์รายย่อย โดย ผบง. โหลดข้อมูลให้กับผู้รับจ้าง (OUT SOURCE) ก่อนวันจดหน่วย 1 วัน							ใบกำกับเครื่อง
6	หลังจดหน่วยแล้ว พขง.ผบด. นำข้อมูลมาโหลดให้ ผบง. ไม่เกิน 15.30 น. ของวันจดหน่วย							
7	หลังจดหน่วยแล้ว ผู้รับจ้างจะนำข้อมูลมาโหลดให้ ผบง. ไม่เกิน 15.30 น. ของวันจดหน่วย							ภาพถ่ายมิเตอร์ ที่ผิดปกติ
8	รับข้อมูลการจดหน่วยมิเตอร์ผู้ใช้ไฟฟ้า เพื่อทำการตรวจสอบ							
	กรณีที่ 1 - ถ้าตรวจสอบแล้ว - มิเตอร์มีการผิดปกติ ทำให้ไม่สามารถอ่านหน่วยได้ ให้ทำบันทึกถึง ผบด. เพื่อตรวจสอบ - มิเตอร์ไม่พบ, มิเตอร์ชำรุด - ให้ pea มิเตอร์ไม่ถูกต้อง							รายงานมิเตอร์ชำรุด (รหัส 06) , รายงานหมายเลข PEA ไม่ตรงกับข้อมูลในเครื่อง PTC (รหัส 07) PTC_006/012 /010
	กรณีที่ 2 ไม่สามารถอ่านหน่วยได้ เนื่องจาก ผบด. ให้							



สรุปกระบวนการทำงานปัจจุบันของกระบวนการงาน P8 : กระบวนการจดหน่วย พิมพ์บิล แฉงค่าไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ						เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผกป.	ผบง.	ผคณ./ผคบ.	งานธุรการ	อื่นๆ	
9	กรณีที่ 3 ถ้าตรวจสอบแล้ว มิเตอร์ปกติข้อมูลการอ่านหน่วยถูกต้อง							
	ประมวลผลข้อมูล Process (ระบบ Billing)							
10	พิมพ์บิลค่ากระแสไฟฟ้า							เอกสารนำส่งข้อมูลสายการอ่านหน่วย
								ใบแจ้งหนี้, ใบเสร็จ
11	การวางใบแจ้งค่าไฟฟ้า							
	- กรณีผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย จ้างตัวแทนเก็บเงิน/วางใบแจ้งหนี้ - กรณีผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ พนักงาน/จ้างตัวแทน จัดส่งใบแจ้งหนี้							สัญญาจ้างเหมา
12	รับหลักฐานการวางใบแจ้งค่าไฟฟ้า							
								P1 : กระบวนการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ผบง. P8	ชื่อ SLA:	การจดหน่วย พิมพ์บิล แฉงค่าไฟฟ้า			
ผู้ให้บริการ		แผนกบัญชีและการเงิน				
SLA ของกระบวนการ:	P8 : การจดหน่วย พิมพ์บิล แฉงค่าไฟฟ้า	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง		ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง				
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
ผบง. P8 - 01	ผบง. โหลดข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ เข้าเครื่อง PTC เพื่ออ่านหน่วย มอบให้ พชง. ผบต. ก่อนวันจดหน่วย 1 วัน	ข้อมูลการอ่านหน่วยผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ ที่ส่งให้พนักงานช่าง ถูกต้อง ครบถ้วน ทันตามกำหนด	ผบต.	ร้อยละของข้อมูลที่ส่งให้พนักงานช่าง ถูกต้อง ครบถ้วน ทันกำหนด	100%	รายเดือน
ผบง. P8 - 02	แฉงข้อมูลหลังจากการอ่านหน่วยมิเตอร์ผู้ใช้ไฟฟ้า พบว่ามีมิเตอร์ผิดปกติ ได้แก่ ไม่พบ มิเตอร์, มิเตอร์ชำรุด, pea มิเตอร์ไม่ถูกต้อง และให้สายจดหน่วย ภายใน 3 วันทำการ หลังจากได้รับเอกสารจากตัวแทน, พชง. ผบต. (เดิมไม่เกินสิ้นเดือน)	ข้อมูลการตรวจพบมิเตอร์ผิดปกติ ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	ผบต.	ร้อยละของข้อมูลการตรวจพบมิเตอร์ผิดปกติ ถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน	100%	รายเดือน
ผบง. P8 - 03	ดำเนินการ ตรวจสอบ,จัดเก็บข้อมูล ประมวลผลค่าไฟฟ้า แล้วจัดส่งข้อมูลให้ กฟฟ. ต้นสังกัด	ข้อมูลการประมวลผล ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	กฟฟ.	ร้อยละข้อมูลการประมวลผล ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ผบต. P8	ชื่อ SLA:	การจดหน่วย พิมพ์บิล แฉงค่าไฟฟ้า			
ผู้ให้บริการ	แผนกบริการลูกค้าและการตลาด					
SLA ของกระบวนการ:	P8 : การจดหน่วย พิมพ์บิล แฉงค่าไฟฟ้า	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง		ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง				
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
ผบต. P8 - 01	พชง. ผบต. จดหน่วยผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ นำข้อมูลมาโหลดให้ ผบง. ไม่เกิน 15.30 น. ของวันจดหน่วย	พชง. จดหน่วยผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ ถูกต้อง ครบถ้วน นำข้อมูลมาส่งให้ ผบง.ทันกำหนด	ผบง.	ร้อยละของ พชง. จดหน่วยผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ ถูกต้อง ครบถ้วน นำข้อมูลมาส่งให้ ผบง.ทันกำหนด	100%	รายเดือน
ผบต. P8 - 02	ตรวจสอบมิเตอร์ที่ผิดปกติ <u>กรณีที่ 1</u> - มิเตอร์มีการผิดปกติ ทำให้ไม่สามารถอ่านหน่วยได้ ผบต. ทำการตรวจสอบได้แก่ - มิเตอร์ไม่พบ , มิเตอร์ชำรุด - ให้ pea มิเตอร์ไม่ถูกต้อง รายงานผลการตรวจสอบก่อนรอบบิลการจดหน่วย เดือนถัดไป (เดิม 2 วัน)	รายงานผลการตรวจสอบ <u>กรณีที่ 1</u> ที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว ทันตามกำหนด	ผบง.	ร้อยละของรายงานผลการตรวจสอบที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว ทันตามกำหนด	100%	รายเดือน
	ตรวจสอบมิเตอร์ที่ผิดปกติ <u>กรณีที่ 2</u> ไม่สามารถอ่านหน่วยได้ เนื่องจากสายการจดหน่วยและ/หรือหมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้าผิด ผบต. ทำการตรวจสอบ และรายงานผลการตรวจสอบ ก่อนรอบบิลการจดหน่วยของเดือนถัดไป (เดิม 5 วัน)	รายงานผลการตรวจสอบ <u>กรณีที่ 2</u> ที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว ทันตามกำหนด	ผบง.	ร้อยละของรายงานผลการตรวจสอบที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว ทันตามกำหนด	100%	รายเดือน

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนการ: P8 การจดหน่วย พิมป์บิล แง่งค่าไฟฟ้า

รหัสกระบวนการ: P8

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้ให้บริการส่งมอบ (A)	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ (B)	ไม่ได้ผลตามที่ต้องการ (C)	สาเหตุ (D)
ผบง.	1	ผบง. P8 - 01	ผบด.	ข้อมูลการอ่านหน่วยผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ที่ส่งให้พนักงานช่าง ถูกต้อง ครบถ้วน ทันตามกำหนด				
ผบง.	2	ผบง. P8 - 02	ผบด.	ข้อมูลการผิดปกติของมิเตอร์ ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา				
ผบง.	3	ผบง. P8 - 03	กฟฟ.	ข้อมูลการประมวลผล ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา				
ผบด.	1	ผบด. P8 - 01	ผบง.	พชง. จดหน่วยผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ ถูกต้อง ครบถ้วน นำข้อมูลมาส่งให้ ผบง. ทันกำหนด				
ผบด.	2	ผบด. P8 - 02	ผบง.	รายงานผลการตรวจสอบที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว ทันตามกำหนด				

กรธ. SLA B P8-01

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P9 : กระบวนการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ						เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผกป.	ผบง.	ผคล./ผคป.	งานธุรการ	อื่นๆ	
1	กระบวนการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า							
	รับคำร้อง/ตรวจสอบหลักฐานคำร้อง - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน ของผู้โอนและผู้รับโอน	Start						เอกสารข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า
	สร้างข้อมูลคู่ค้ำ:ของผู้รับโอน(กรณีไม่มีประวัติ)							
	สร้างคำร้อง ขอโอนเปลี่ยนชื่อเจ้าของ							
	พิมพ์คำร้อง ลงนาม							
	5.1.กรณีโอนเปลี่ยนเจ้าของ Move Out ตรงรอบ บิล(ไม่ต้องตัดตอนหน่วย)	กรณีไม่ตรงรอบบิล						คำร้องโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า คำร้องขอคืนเงินประกัน
	ตรวจสอบรายการวันอ่านหน่วยเพื่อระบุวัน Move out/Move in	กรณีตรงรอบบิล						
	ยกเลิกการใช้ไฟฟ้า (Move out) ของผู้โอนและรื้อสีเงินประกัน(รอคืน) ล่วงหน้าตรงรอบ - สร้างคำร้องขอคืนเงินประกัน				P10			
	ลงทะเบียนการใช้ไฟฟ้า (Move in) ของผู้รับโอน ล่วงหน้าตรงรอบ Move out+1							
	พิมพ์ใบแจ้งหนี้ (เงินประกันการใช้ไฟฟ้าของผู้รับโอน)							
ส่งคำร้องและใบแจ้งหนี้ให้ลูกค้าชำระค่าประกันใหม่					ผบด. P9 - 01			
รับชำระเงินประกันของผู้รับโอน(CAใหม่) - ประทับตราภายในคำร้อง/ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินแล้ว						ผบง. P9 - 01		

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P9 : กระบวนการการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ						เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผกป.	ผบง.	ผคล./ผคป.	งานธุรการ	อื่นๆ	
	- ตรวจสอบความถูกต้อง-ปิดคํารองส่งเอกสารคํารองให้ ผบป.	End						
	5.2.กรณีโอนเปลี่ยนเจ้าของ Move Out ไม่ตรงรอบบิล(ตัดตอนหน่วย)							คํารองโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า คํารองขอคืนเงินประกัน
	-ผบด.จัดทำคํารองแล้วออกใบสั่งงานแจ้ง พชง.อ่านและอนุมัติใบสั่ง , ส่งคํารองให้ ผบป.							
	ผบง.ดำเนินการออกกฎการชำระบัญชี ปิดใบสั่งงานธุรกิจ , บันทึกหน่วยตัดตอน , สร้างข้อมูลคํานวนค่าไฟฟ้า และสร้างใบแจ้งค่าไฟฟ้า พร้อมส่งคํารองคืนให้ ผบด.	ผบด. P9-02						
	-ผบด.ตรวจสอบความถูกต้อง							
	ยกเลิกการใช้ไฟฟ้า (Move out) ของผู้โอนในวันที่นัดอ่านหน่วยตัดตอน และรื้อเงินประกัน(รอคืน) - สร้างคํารองขอคืนเงินประกัน	ผบง. P9-02						
	ลงทะเบียนการใช้ไฟฟ้า (Move in) ของผู้รับโอน วันที่ Move out+1							
	-พิมพ์ใบแจ้งหนี้ (เงินประกันการใช้ไฟฟ้าของผู้รับโอน) -พิมพ์ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า(บิลสุดท้าย)							
	ส่งคํารอง ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าและเอกสารการรับเงินคํารองคืน พร้อมแจ้งให้ผู้โอนและผู้รับโอนไปชำระเงินค่าไฟฟ้า,คํารองการใช้ไฟฟ้า และรับคืนเงินคํารองประกันการใช้ไฟฟ้า ให้ ผบง. ดำเนินการ							

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ผบง. P9	ชื่อ SLA:	การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน			
ผู้ให้บริการ		ผบง.				
SLA ของกระบวนการ:	P9: การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข	แก้ไขครั้งที่:

ผู้รับบริการปลายทาง	ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง
ผู้ใช้ไฟฟ้า	ใบแจ้งค่าไฟฟ้าที่ถูกต้อง ครบถ้วน

รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
ผบง. P9 - 01	รับชำระเงินประกันของผู้รับโอน (CAใหม่) - ประทับตราภายในค้ำรอง/ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินแล้วพร้อมส่งกลับค้ำรองคืน	ค้ำรองพร้อมใบแจ้งหนี้ที่ระบุเลขที่ใบเสร็จและประทับตราโดยระบุวันที่ พร้อมชื่อผู้รับเงิน	ผบด.	ร้อยละของค้ำรองพร้อมใบแจ้งหนี้ที่ระบุเลขที่ใบเสร็จและประทับตราโดยระบุวันที่ พร้อมชื่อผู้รับเงิน	100%	รายเดือน
ผบง. P9 - 02	ส่งค้ำรองและรายละเอียดของค่าไฟฟ้า ที่จะสร้างใบแจ้งค่าไฟฟ้า (บิลสุดท้าย) ของลูกค้า ให้แก่ ผบด.	ค้ำรองพร้อมหลักฐาน และหน่วยตัดตอนที่ถูกต้อง ครบถ้วน	ผบด.	ร้อยละของค้ำรองพร้อมหลักฐาน และหน่วยตัดตอนที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน
ผบง. P9 - 03	รับชำระเงินประกันของผู้รับโอน (CAใหม่) รับชำระค่าไฟฟ้า(บิลสุดท้าย) และคืนเงินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้าให้ผู้โอน - ประทับตราภายในค้ำรอง/ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินแล้วพร้อมส่งกลับค้ำรองคืน	ค้ำรองพร้อมใบแจ้งหนี้ที่ระบุเลขที่ใบเสร็จและประทับตราโดยระบุวันที่ พร้อมชื่อผู้รับเงินที่ถูกต้อง ครบถ้วน	ผบด.	ร้อยละของค้ำรองพร้อมใบแจ้งหนี้ที่ระบุเลขที่ใบเสร็จและประทับตราโดยระบุวันที่ พร้อมชื่อผู้รับเงิน	100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ผบด. P9	ชื่อ SLA:	การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน			
ผู้ให้บริการ		ผบด.				
SLA ของกระบวนการ:	P9: การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง		ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง				
ผู้ใช้ไฟฟ้า		ใบแจ้งค่าไฟฟ้าที่ต้อง ครบถ้วน				
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
ผบด. P9 - 01	ส่งคำร้องและใบแจ้งหนี้ให้ลูกค้าชำระค่าประกันใหม่	คำร้องพร้อมใบแจ้งหนี้เงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน	ผบง.	ร้อยละของคำร้องพร้อมใบแจ้งหนี้เงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน
ผบด. P9 - 02	ส่งคำร้องและหน่วยตัดตอนให้ ผบง. เพื่อดำเนินการออกกฎการชำระบัญชี ปิดใบสั่งงานธุรกิจ , บันทึกหน่วยตัดตอน , สร้างข้อมูลค่านวนค่าไฟฟ้า และสร้างใบแจ้งค่าไฟฟ้า	คำร้องพร้อมหลักฐาน และหน่วยตัดตอนที่ถูกต้อง ครบถ้วน	ผบง.	ร้อยละของคำร้องพร้อมใบแจ้งหนี้เงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน
ผบด. P9 - 03	ส่งคำร้องและใบแจ้งหนี้ให้ลูกค้าชำระค่าประกันใหม่ของ ผู้รับโอน(CAใหม่) , รับชำระค่าไฟฟ้า(บิลสุดท้าย) และคืนเงินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้าให้ผู้โอน	คำร้องพร้อมใบแจ้งหนี้เงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน	ผบง.	ร้อยละของคำร้องพร้อมใบแจ้งหนี้เงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)


กระบวนการ: **P9 กระบวนการการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน**

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวน งาน ทั้งหมดที่ผู้ ให้บริการ ส่งมอบ (A)	จำนวน งาน ทั้งหมดที่ ผู้รับบริการ ได้รับ (B)	ไม่ได้ผล ตามที่ต้องการ (C)	สาเหตุ (D)
ผบด.	1	ผบด. P9 - 01	ผบง.	คำร้องพร้อมใบแจ้งหนี้เงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน				
ผบด.	2	ผบด. P9 - 02	ผบง.	คำร้องพร้อมหลักฐาน และหน่วยตัดตอนที่ถูกต้อง ครบถ้วน				
ผบด.	3	ผบด. P9 - 03	ผบง.	คำร้องพร้อมใบแจ้งหนี้เงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน				
ผบง.	1	ผบง. P9 - 01	ผบด.	คำร้องพร้อมใบแจ้งหนี้ที่ระบุเลขที่ใบเสร็จและประทับตราอย่างโดยระบุวันที่พร้อมชื่อผู้รับเงิน				
ผบง.	2	ผบง. P9 - 02	ผบด.	คำร้องพร้อมหลักฐาน และหน่วยตัดตอนที่ถูกต้อง ครบถ้วน				
ผบง.	3	ผบง. P9 - 03	ผบด.	คำร้องพร้อมใบแจ้งหนี้ที่ระบุเลขที่ใบเสร็จและประทับตราอย่างโดยระบุวันที่พร้อมชื่อผู้รับเงินที่ถูกต้อง ครบถ้วน				

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P10 : กระบวนการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ						เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบต.	ผกป.	ผบง.	งานธุรการ	ผคล./ผคบ.	อื่นๆ	
1	กระบวนการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า							หลักฐานการรับคำร้องของผู้ใช้ไฟฟ้า คำร้องขอคืนเงินประกัน
	คืนหลักประกัน	Start						
	กรณีที่ 1 เลิกใช้ / โอนเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า			P9				
	กรณีที่ 2 ขอคืนค่าประกันจากบัญชีรอดิน							
	ตรวจสอบหลักฐาน/รับคำร้อง พร้อมขอเอกสารจาก ผบต. มาประกอบคำร้อง - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน							
2	พิมพ์คำร้อง ลงนาม - ยกเลิกการใช้ไฟฟ้า (Move out) กรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้า ไม่ได้ขอใช้ไฟฟ้าใหม่ - และติดตามผลการดำเนินการ							
3	ตรวจสอบหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระ							คำร้องขอคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า
	- หากไม่มีหนี้ค้าง จะดำเนินการในขั้นตอน "บันทึกคืนหลักประกัน ให้ผู้ใช้ไฟฟ้า"							
	- หากมีหนี้ค้าง จะดำเนินการแจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้า ชำระหนี้ที่ค้างค้างก่อน							ใบเสร็จ/ใบกำกับภาษี
4	ขออนุมัติคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า							คำร้องขอคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า
	- กรณีเป็นเงินสด จัดทำใบสำคัญจ่ายในระบบเงิน ประกันการใช้ไฟฟ้า							ใบเสร็จรับเงินค่าประกัน หรือใบ แจ้งความ
	- กรณีไม่ใช่เงินสด บันทึกข้อมูลในระบบเงินประกัน การใช้ไฟฟ้า							บันทึกร่องขอจากผู้ไฟฟ้า/ธนาคาร
5	จ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า และจัดเก็บ							คำร้องขอคืนหลักประกัน

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P10 : กระบวนการจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ						เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผกป.	ผบง.	งานธุรการ	ผคล./ผคบ.	อื่นๆ	
	<ul style="list-style-type: none"> - แจ้งรายการจ่ายเงินให้พนักงานรับ-จ่ายเงินด้วยเช็คหรือโอนผ่านบัญชีธนาคาร <li style="padding-left: 20px;">- การจ่ายเงินเป็นเงินสดให้พนักงานรับ-จ่ายเงินสดผ่านบาร์โค้ดที่ระบบ BPM <li style="padding-left: 20px;">- การจ่ายเงินเป็นเช็ค/โอนผ่านบัญชีธนาคารให้พนักงานรับ-จ่ายเงินด้วยเช็คหรือโอนผ่านบัญชีธนาคาร 							

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ผบต. P10	ชื่อ SLA:	การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า			
ผู้ให้บริการ		ผบต.				
SLA ของกระบวนการ:	P10: การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง		ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง				
ผู้ใช้ไฟฟ้า		หลักประกันการใช้ไฟฟ้าถูกต้อง				
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
ผบต. P10 - 01	ตรวจสอบหลักฐาน/รับคำร้อง - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน	คำร้องขอคืนเงินประกัน พร้อมเอกสาร หลักฐานผู้ใช้ไฟฟ้า	ผบง.	ร้อยละของคำร้องขอคืนเงินประกัน พร้อม เอกสารหลักฐานผู้ใช้ไฟฟ้า	100%	รายเดือน

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนการ: P10 กระบวนการการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า







ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้ให้บริการส่งมอบ (A)	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ (B)	ไม่ได้ผลตามที่ต้องการ (C)	สาเหตุ (D)
ผบต.	1	ผบต. P10 - 01	ผบง.	คำร้องขอคืนเงินประกัน พร้อมเอกสารหลักฐานผู้ใช้ไฟฟ้า				

กรธ. SLA B P10-01












สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P11 : การบำรุงรักษา

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ					เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผกป.	ผบง.	งานธุรการ/ผบง	ผดล./ผคบ.	
2.1	ดำเนินการเอง						
	- ขออนุมัติ ผกค. เปิดงาน PM วงเงินไม่เกิน 5000		↓ []	ผกป. P11 - 04			
	- แจ้ง ผบง. เพื่อบันทึกงบประมาณ			↓ []			ทำบันทึกแจ้งให้ ผบง. ลงบันทึกงบประมาณ
	- ผกป.ทำใบสั่งงาน		↓ []	ผบง. P11 - 01			ZPM4, IW31, CRTD
	- ผกค. อนุมัติใบสั่งงาน		↓ []				ZPM4 , IW32, REL
	- ดำเนินการแล้วเสร็จ พร้อมเคลียร์ค่าใช้จ่ายและปิดงานในระบบ		↓ []				ZPM4, IW32, TECO, CLSD
	End		↓ []				
2.2	จ้างเหมา (แรงงาน)						
	2.2.1 ขออนุมัติจ้างเหมา, จัดทำใบ PR, เปิดงานในระบบ PM (IW31-จ้างเหมา)		↓ []	ผกป. P11 - 05			ZPM4, IW31, REL, แผนตัดต้นไม้, มาตรฐานการตัด ต้นไม้, ใบเสนอราคา พร้อม รายละเอียดการปฏิบัติงาน
	2.2.2 แจ้ง งานธุรการ จัดทำใบ PO			↓ []			อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PM (ZPM4)
	2.2.3 จัดทำสัญญาจ้าง, แจ้งผู้รับเหมาดำเนินการ พร้อมเรียกเก็บเงินประกันผลงาน		↓ []	ธก. P11 - 01			อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR, ใบ PO, ใบ PM (ZPM4)
	2.2.4 ตรวจสอบรับงานจ้าง		↓ []	ผกป. P11 - 06			
	- ผู้รับเหมาแจ้งส่งมอบงาน						










สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P11 : การบำรุงรักษา

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ					เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบต.	ผกป.	ผบง.	งานธุรการ/ผบง	ผดล./ผดบ.	
	- ผกป. ตรวจสอบเบื้องต้น (ผู้ควบคุมงาน) พร้อมเสนอ ผจก. แจ้งคณะกรรมการฯ						
	- <u>ผกป. แจ้งคณะกรรมการตรวจรับงานจ้าง</u>						
	2.2.5 งานธุรการ ตรวจสอบเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย และตั้งหนี้ AP พร้อมขออนุมัติจ่ายเงินผู้รับจ้าง			ธก. P11 - 02			บันทึกตรวจรับงาน จากคณะกรรมการตรวจรับงาน
	2.2.6 ผบง. จ่ายเงินให้ผู้รับจ้าง พร้อมจัดส่งสำเนาการจ้างตัดต้นไมทั้งหมดให้ ผปบ. สรุปปิดงาน						เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน
	2.2.7 ผกป. สรุปปิดงานในระบบ PM			ผบง. P11 - 02			สำเนาการจ้างตัดต้นไม, ZPM4, IW32, TECO, CLSD
3	แผนงานบำรุงรักษาระบบจำหน่ายแรงสูง/แรงต่ำ หม้อแปลง (ของ กฟภ.) ประจำปี						
	- กฟข. จัดสรรงบประมาณประจำปีให้ กฟฟ.ในสังกัด ตามแผนงานที่ขออนุมัติไว้						
	- กฟข. กำหนดจำนวนหม้อแปลงและจัดสรรงบประมาณประจำปีให้ กฟฟ.ในสังกัด						
	- ตรวจสอบ วัสดุไหลต ขออนุมัติ ผจก. ดำเนินการตามแผน						
							
3.1	ดำเนินการเอง			ผกป. P11 - 07			ZPM4, IW32
	- ประกาศดับไฟฟ้าเพื่อบำรุงรักษาระบบจำหน่าย, หม้อแปลง ล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วันทำการ						

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P11 : การบำรุงรักษา

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ					เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบต.	ผกป.	ผบง.	งานธุรการ/ผบง	ผคส./ผคบ.	
	- เบิกอุปกรณ์						ZPM018, ZPM019,
	- ดำเนินการบำรุงรักษาตามแผน/ปีในงานในระบบ 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, ใบ เสนอราคา พร้อมรายละเอียดการ ปฏิบัติงาน
	3.2.2 แจ้ง งานธุรการ จัดทำใบ PO						อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบ PM (ZPM4)
	3.2.3 เบิกอุปกรณ์						อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR, ใบ PO, ใบ PM (ZPM4)
	จ่ายอุปกรณ์						ZPM018, ZPM019
	3.2.4 จัดทำสัญญาจ้าง, แจ้งผู้รับเหมาดำเนินการ พร้อมเรียกเก็บเงินประกันผลงาน						อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR, ใบ PM (ZPM4)
	3.2.5 ตรวจสอบรับงานจ้าง						
	- ผู้รับเหมาแจ้งส่งมอบงาน						
	- ผกป. ตรวจสอบเบื้องต้น (ผู้ควบคุมงาน) พร้อมเสนอ ผจก. แจ้งคณะกรรมการฯ						ลงเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm)

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P11 : การบำรุงรักษา

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ					เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง	
		ผบต.	ผกป.	ผบง.	งานธุรการ/ผบง	ผดล./ผคป.		อื่นๆ
	- ผกป. แจ้งคณะกรรมการตรวจรับงานจ้าง							
	3.2.6 งานธุรการ ตรวจสอบเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย และตั้งหนี้ AP พร้อมขออนุมัติจ่ายเงินผู้รับจ้าง			ธก. P11 - 04				บันทึกตรวจรับงาน จากคณะกรรมการตรวจรับงาน
	3.2.7 ผบง. จ่ายเงินให้ผู้รับจ้าง พร้อมจัดส่งสำเนาการจ้างบำรุงรักษาให้ ผบป. สรุปปิดงาน							เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน
	3.2.8 ผกป. สรุปปิดงานในระบบ PM			ผบง. P11 - 03				TECO, CLSD สรุปรายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง
			End					
4	แผนงานบำรุงรักษามีเตอร์ประจำปี (งบลงทุน)							
	- กฟข. จัดสรรงบประมาณประจำปีให้ กฟฟ.ในสังกัด ตามแผนงานที่ขออนุมัติไว้							
	ขออนุมัติ ผก. ดำเนินการตามแผน							
								
4.1	ดำเนินการเอง (งบลงทุน)							
	- เปิดงานใน WBS (CJ20N)							ZPSI002
	- ขออนุมัติ ผก. เปิดงาน (REL)		ผบต. P11 - 02					ZPSR004
	- หลังจากอนุมัติแล้ว ผบต. ส่งใบประมาณการค่าใช้จ่ายหน่วยงานให้ ผบง. เพื่อเตรียมบันทึกงบประมาณ			ผบง. P11 - 04				ZPSR005 และเมื่อบันทึกงบประมาณเสร็จ ผบป. แจ้งผลการบันทึกงบประมาณ กลับมาที่ ผบต.
	- เบิกอุปกรณ์		ผบต. P11 - 03					ZPSF009 (ใบจอง)

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P11 : การบำรุงรักษา

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ						เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผกป.	ผบง.	งานธุรการ/ผบง	ผคณ./ผคบ.	อื่นๆ	
	- จ่ายอุปกรณ์			ผคณ./ผคบ. P11 - 05				
	- ดำเนินการบำรุงรักษาตามแผนที่ประมาณการไว้,							CN25, KB31N ผู้ควบคุมงานลงเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm)
	- ดำเนินการแล้วเสร็จ เบิกค่าใช้จ่าย ปิดงานทางด้านเทคนิค							สร้างอุปกรณ์หลัก, TECO ในระบบ
	- ส่ง ผบง. ปิดงานทางด้านบัญชี (F2) และขึ้นบัญชีทรัพย์สิน (F4)			ผบด. P11 - 04	End			ส่งปิด กส.3 (ZPSR018) CLSD
4.2	จ้างเหมา (แรงงาน)							
	เปิดงานใน WBS (CJ20N)							ZPSI002
	- ขออนุมัติ ผก. เปิดงาน (REL)			ผบด. P11 - 05				ZPSR004
	- หลังจากอนุมัติแล้ว ผบด.ส่งใบประมาณการค่าใช้จ่ายหน้างานให้ ผบง. เพื่อตั้งงบประมาณ			ผบง. P11 - 05				ZPSR005 และเมื่อบันทึกงบประมาณเสร็จ ผบป. แจ้งผลการบันทึกงบประมาณ กลับมาที่ ผบด.
	4.2.1 ขออนุมัติจ้างเหมา, จัดทำใบ PR, เปิดงานในระบบ PM (IW31-จ้างเหมา)				ผบด. P11 - 06			
	4.2.2 แจ้ง งานธุรการ จัดทำใบ PO							อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR
	4.2.3 เบิกอุปกรณ์				ธก. P11 - 05			ใบ PO
	จ่ายอุปกรณ์				ผบด. P11 - 07			ZPSF009 (ใบจอง)
	4.2.4 จัดทำสัญญาจ้าง, แจ้งผู้รับเหมาดำเนินการพร้อมกับเรียกเก็บเงินประกันผลงาน				ผคณ./ผคบ. P11 - 06			ผู้ควบคุมงานลงเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm) CN25, KB31N

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P11 : การบำรุงรักษา

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ					เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง	
		ผบต.	ผกป.	ผบง.	งานธุรการ/ผบง	ผคล./ผคบ.		อื่นๆ
4.2.5	ตรวจรับงานจ้าง	■						
	- ผู้รับเหมาแจ้งส่งมอบงาน							
	- ผบต. ตรวจสอบเบื้องต้น (ผู้ควบคุมงานจ้าง) พร้อมตีตรา และเสนอ ผกก. แจ้งคณะกรรมการฯ							ผู้ควบคุมงาน ลงเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm)
	- <u>ผบต. แจ้งคณะกรรมการตรวจรับงานจ้าง</u>							
4.2.6	งานธุรการ ตรวจสอบเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย และตั้งหนี้ AP พร้อมขออนุมัติจ่ายเงินผู้รับจ้าง				■			บันทึกตรวจรับงาน จากคณะกรรมการตรวจรับงาน
4.2.7	ผบง. จ่ายเงินให้ผู้รับจ้าง พร้อมจัดส่งสำเนาการจ้างเหมาบำรุงรักษาให้ ผบต.สรุปปิดงาน			■				เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน
4.2.8	ผบต. สรุปปิดแฟ้มงานในระบบ PS	■						ส่งปิด กส.3 (ZPSR018) พร้อมใบ สร้างอุปกรณ์หลัก ,สำเนาใบสำคัญจ่าย
4.2.9	ผบง. ปิดงานทางด้านบัญชี (F2), CLSD และ ขึ้นบัญชีทรัพย์สิน (F4),				End			แฟ้มงานกส.3 (ZPSR018) พร้อมใบ สร้างอุปกรณ์หลัก

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ผกป. P11	ชื่อ SLA:	การบำรุงรักษา			
ผู้ให้บริการ	แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ					
SLA ของกระบวนการ:	P11: การบำรุงรักษา	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:
					22-มิ.ย.-53	

ผู้รับบริการปลายทาง	ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง
ผคล./ผคบ., ผมต., ผบป., ผบท., กฟข.	

รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
	1. ตรวจสอบตามแผนงาน Patrol System					
	1.1 ดำเนินการเอง					
ผกป. P11 - 01	1.1.1 เบิกอุปกรณ์	ใบเบิก ZPM019 ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	ผคล./ผคบ.	ร้อยละของใบเบิกอุปกรณ์ ZPM 019 ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน
	1.2 ตรวจพบไม่สามารถดำเนินการเองได้ แจ้งแผนกที่เกี่ยวข้อง					
ผกป. P11 - 02	1.2.1 มิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ	บันทึกรายงานการตรวจสอบ Patrol Meter ที่ถูกต้องครบถ้วน	ผบต.	ร้อยละของบันทึกรายงานการตรวจสอบ Patrol Meter ที่ถูกต้องครบถ้วน	100%	รายเดือน
ผกป. P11 - 03	1.2.2 ระบบสายส่ง/อุปกรณ์ป้องกัน-ตัดตอนในระบบจำหน่าย	บันทึกแจ้ง กฟข. ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	กฟข.	ร้อยละของบันทึกแจ้ง กฟข. ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน
	2. แผนงานตัดต้นไม้ประจำปี					
	2.1 กรณีดำเนินการเอง					
ผกป. P11 - 04	2.1.1 แจ้ง ผบป. เพื่อตั้งงบประมาณ	บันทึกการขอตั้งงบประมาณที่ถูกต้อง ครบถ้วน	ผบง.	ร้อยละของบันทึกการขอตั้งงบประมาณที่ถูกต้องครบถ้วน	100%	รายเดือน
	2.2 กรณีจ้างเหมา					
ผกป. P11 - 05	2.2.1 แจ้ง ผบท. จัดทำใบ PO	เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR, ZPM4, IW31, REL)	ธก.	ร้อยละของเอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR, ZPM4, IW31, REL)	100%	รายเดือน

ผกป. P11 - 06	2.2.2 ส่ง ผบห.ตรวจสอบเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย และตั้งหนี้ AP พร้อมขออนุมัติจ่ายเงินผู้รับจ้าง	เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบส่งมอบงานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของกรรมการตรวจรับงานจ้าง)	ธก.	ร้อยละของเอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบส่งมอบงานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของกรรมการตรวจรับงานจ้าง)	100%	รายเดือน
	3. แผนงานบำรุงรักษาระบบจำหน่ายแรงสูง/แรงต่ำ หม้อแปลง					
	3.1 ดำเนินการเอง					
ผกป. P11 - 07	3.1 เบิกอุปกรณ์ (ถ้ามี)	ใบเบิก ZPM019 ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	ผคล./ผคบ.	ร้อยละของใบเบิกอุปกรณ์ ZPM 019 ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน
	3.2 จ้างเหมา					
ผกป. P11 - 08	3.2.1 แจง ผบห. จัดทำใบ PO	เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR, ZPM4, IW31, REL)	ธก.	ร้อยละของเอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR, ZPM4, IW31, REL)	100%	รายเดือน
ผกป. P11 - 09	- เบิกอุปกรณ์ (ถ้ามี)	ใบเบิก ZPM019 ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	ผคล./ผคบ.	ร้อยละของใบเบิกอุปกรณ์ ZPM 019 ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน
ผกป. P11 - 10	3.2.2 ส่ง ผบห.ตรวจสอบเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย และตั้งหนี้ AP พร้อมขออนุมัติจ่ายเงินผู้รับจ้าง	เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบส่งมอบงานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของกรรมการตรวจรับงานจ้าง)	ธก.	ร้อยละของเอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบส่งมอบงานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของกรรมการตรวจรับงานจ้าง)	100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ผคล./ผคบ. P11	ชื่อ SLA:	การบำรุงรักษา			
ผู้ให้บริการ	แผนกคลังหลัก/คลังบริการ					
SLA ของกระบวนการ:	P11: การบำรุงรักษา	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:
					22-มิ.ย.-53	

ผู้รับบริการปลายทาง	ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง
ผปบ., ผมต.	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ที่ถูกต้องครบถ้วน

รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
	1. ตรวจสอบตามแผนงาน Patrol System					
ผคล./ผคบ. P11 - 01	1.1 จ่ายอุปกรณ์ (กรณี ผปบ. ดำเนินการเอง)	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ที่ถูกต้องครบถ้วน	ผปบ.	ร้อยละของใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ที่ถูกต้องครบถ้วน	100%	รายเดือน
ผคล./ผคบ. P11 - 02	1.2 จ่ายอุปกรณ์ (กรณี ผปบ. ไม่สามารถดำเนินการเองได้)	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ที่ถูกต้องครบถ้วน	ผมต.	ร้อยละของใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ที่ถูกต้องครบถ้วน	100%	รายเดือน
	2. แผนงานบำรุงรักษาระบบจำหน่ายแรงสูง/แรงต่ำ, หม้อแปลง (ของ กฟภ.) ประจำปี					
ผคล./ผคบ. P11 - 03	2.1 ดำเนินการเอง เบิกจ่ายอุปกรณ์ - (ถ้ามี)	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ที่ถูกต้องครบถ้วน	ผปบ.	ร้อยละของใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ที่ถูกต้องครบถ้วน	100%	รายเดือน
ผคล./ผคบ. P11 - 04	2.2 จ้างเหมา เบิกจ่ายอุปกรณ์ - (ถ้ามี)	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ที่ถูกต้องครบถ้วน	ผปบ.	ร้อยละของใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ที่ถูกต้องครบถ้วน	100%	รายเดือน
	3. แผนงานบำรุงรักษามีเตอร์ประจำปี					
ผคล./ผคบ. P11 - 05	3.1 ดำเนินการเอง เบิกจ่ายอุปกรณ์ - (ถ้ามี)	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ที่ถูกต้องครบถ้วน	ผมต.	ร้อยละของใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ที่ถูกต้องครบถ้วน	100%	รายเดือน
ผคล./ผคบ. P11 - 06	3.2 จ้างเหมา เบิกจ่ายอุปกรณ์ - (ถ้ามี)	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ที่ถูกต้องครบถ้วน	ผมต.	ร้อยละของใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ที่ถูกต้องครบถ้วน	100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ชก. P11	ชื่อ SLA:	การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า			
ผู้ให้บริการ	งานธุรการ					
SLA ของกระบวนการ:	P11: การบำรุงรักษา	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:
					22-มิ.ย.-53	

ผู้รับบริการปลายทาง	ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง
ผบป., ผบป., ผมต.	ใบ PO ที่ถูกต้อง ครบถ้วน

รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
	1. แผนงานตัดต้นไม้ประจำปี (กรณีจ้างเหมา)					
ชก. P11 - 01	1.1 จัดทำเอกสาร PO	ใบ PO ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	ผกป.	ร้อยละของใบ PO ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน
ชก. P11 - 02	1.2 เบิกจ่ายเงินค่าจ้าง	เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน, ตั้งหนี้ AP	ผกป.	ร้อยละของเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน, ตั้งหนี้ AP ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน
	2. แผนงานบำรุงรักษาระบบจำหน่ายแรงสูง/แรงต่ำ หม้อแปลง (ของ กฟภ.) ประจำปี					
ชก. P11 - 03	1.1 จัดทำเอกสาร PO	ใบ PO ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	ผกป.	ร้อยละของใบ PO ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน
ชก. P11 - 04	1.2 เบิกจ่ายเงินค่าจ้าง	เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน, ตั้งหนี้ AP	ผบง.	ร้อยละของเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน, ตั้งหนี้ AP ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน
	3. แผนงานบำรุงรักษามีเตอร์ประจำปี (งบลงทุน)					
	3.1 กรณีจ้างเหมา					
ชก. P11 - 05	3.1.1 จัดทำเอกสาร PO	ใบ PO ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	ผมต.	ร้อยละของใบ PO ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน
ชก. P11 - 06	3.1.2 เบิกจ่ายเงินค่าจ้าง	เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน, ตั้งหนี้ AP	ผบง.	ร้อยละของเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน, ตั้งหนี้ AP ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ผบง. P11	ชื่อ SLA:	การบำรุงรักษา			
ผู้ให้บริการ	แผนกบัญชีและการเงิน					
SLA ของกระบวนการ:	P11: การบำรุงรักษา	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	ที่จัดทำ/แก้ไข	แก้ไขครั้งที่:

ผู้รับบริการปลายทาง	ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง
ผบป., ผมด.	รายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง

รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
	1. แผนงานตัดต้นไม้อัตโนมัติ					
	(กรณีดำเนินการเอง)					
ผบง. P11 - 01	- ดำเนินการลงงบประมาณ และ แจ้งผลให้ ผบป. ทราบ	การแจ้งผลการลงงบประมาณที่ทัน ตามกำหนดเวลา ภายใน 1 วัน	ผกป.	ร้อยละของการแจ้งผลการบันทึกงบประมาณ	100%	รายเดือน
	ภาคใต้ ผบป. ดำเนินการเอง					
	(กรณีจ้างเหมา)					
ผบง. P11 - 02	- ใบสรุปการจ่ายเงินจ้างเหมา ตัดต้นไม้อัตโนมัติ	รายงานการจ่ายเงินค่าจ้างที่ ดำเนินการแล้วเสร็จ	ผกป.	ร้อยละของการแจ้งผลการบันทึกงบประมาณ	100%	รายเดือน
	2. แผนงานบำรุงรักษาระบบ จำหน่ายแรงสูง/แรงต่ำ, หม้อ แปลง (ของ กฟภ.) ประจำปี					
ผบง. P11 - 03	- ใบสรุปการจ่ายเงินจ้างเหมา บำรุงรักษาระบบจำหน่ายแรงสูง/ 3. แผนงานบำรุงรักษามีเตอร์ ประจำปี	รายงานการจ่ายเงินค่าจ้างที่ ดำเนินการแล้วเสร็จ	ผกป.	ร้อยละของรายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง	100%	รายเดือน
	(กรณีดำเนินการเอง-งบลงทุน)					
ผบง. P11 - 04	- ดำเนินการบันทึกงบประมาณ และแจ้งผลให้ ผมด. ทราบ	การแจ้งผลการบันทึกงบประมาณที่ ทันตามกำหนดเวลา	ผมด.	ร้อยละของการแจ้งผลการบันทึกงบประมาณ	100%	รายเดือน
	(กรณีจ้างเหมา-งบลงทุน)					

ผบง. P11 - 05	- ดำเนินการบันทึกงบประมาณและแจ้งผลให้ ผมด. ทราบ	การแจ้งผลการบันทึกงบประมาณที่ทันตามกำหนดเวลา	ผมด.	ร้อยละของการแจ้งผลการบันทึกงบประมาณ	100%	รายเดือน
ผบง. P11 - 06	- ใ้ใบสรุปการจ่ายเงินจ้างเหมาบำรุงมีเตอร์	รายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง	ผมด.	ร้อยละของรายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง	100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ผบด. P11	ชื่อ SLA:	การบำรุงรักษา			
ผู้ให้บริการ	แผนกบริการลูกค้าและการตลาด					
SLA ของกระบวนการ:	P11: การบำรุงรักษา	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:

ผู้รับบริการปลายทาง	ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง

รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
ผบด. P11 - 01	- เบิกอุปกรณ์ (ถ้ามี)	ใบเบิก ZPSF009 ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	ผคล./ผคบ.	ร้อยละของใบเบิกอุปกรณ์ ZPSF009 ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน
ผบด. P11 - 02	1.1.1 ส่งใบประมาณการค่าใช้จ่ายหน่วยงานให้ ผบป. เพื่อบันทึกงบประมาณ	การแจ้งผลการบันทึกงบประมาณ	ผบง.	ร้อยละของเอกสาร (ZPSR005) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน
ผบด. P11 - 03	- เบิกอุปกรณ์ (ถ้ามี)	ใบเบิก ZPSF009 ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	ผคล./ผคบ.	ร้อยละของใบเบิกอุปกรณ์ ZPSF009 ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน
ผบด. P11 - 04	1.1.2 ส่ง ผบป. ปิดงานทางด้านบัญชี (F2) และขึ้นบัญชีทรัพย์สิน (F4)	กส.3 (ZPSR018) พร้อมใบสร้างอุปกรณ์หลัก (ADS) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	ผบง.	ร้อยละของ กส.3 (ZPSR018) พร้อมใบสร้างอุปกรณ์หลัก (ADS) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน
ผบด. P11 - 05	1.1.1 ส่งใบประมาณการค่าใช้จ่ายหน่วยงานให้ ผบป. เพื่อบันทึกงบประมาณ	การแจ้งผลการบันทึกงบประมาณ	ผบง.	ร้อยละของเอกสาร (ZPSR005) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน
ผบด. P11 - 06	1.2.2 แจ้ง ผบห. จัดทำใบ PO	เอกสารที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR) ภายในเวลาที่กำหนด	ธก.	ร้อยละของเอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR)	100%	รายเดือน
ผบด. P11 - 07	- เบิกอุปกรณ์ (ถ้ามี)	ใบเบิก ZPSF009 ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	ผคล./ผคบ.	ร้อยละของใบเบิกอุปกรณ์ ZPSF009 ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน

ผบต. P11 -08	1.2.3 ส่ง งานธุรการ. ตรวจสอบเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย และตั้งหนี้ AP พร้อมขออนุมัติ จ่ายเงินผู้รับจ้าง	เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้าง เหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบส่งมอบ งานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของ กรรมการตรวจรับงานจ้าง) ภายในเวลาที่	ธก..	ร้อยละของเอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบ ส่งมอบงานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของ กรรมการตรวจรับงานจ้าง)	100%	รายเดือน
ผบต. P11 - 09	ผบต. ปิดแฟ้มงาน TECO	แฟ้มงาน กส.3 (ZPSR018) พร้อมใบ สร้างอุปกรณ์หลัก (ADS) ภายในเวลาที่ กำหนด	ผบง.	ร้อยละแฟ้มงานกส.3 (ZPSR018) พร้อมใบ สร้างอุปกรณ์หลัก(ADS)	100%	รายเดือน

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนการ: P11 การบำรุงรักษา

รหัสกระบวนการ: P11

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้ให้บริการส่งมอบ (A)	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ (B)	ไม่ได้ผลตามที่ต้องการ (C)	สาเหตุ (D)
ธก.	1	ธก. P11 - 01	ผกป.	ใบ PO งานจ้างเหมาตัดต้นไม้ประจำปีที่ถูกต้อง ครบถ้วน				
ธก.	2	ธก. P11 - 02	ผบง.	เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน, ดั้งนี้ AP งานจ้างเหมาตัดต้นไม้ประจำปี				
ธก.	3	ธก. P11 - 03	ผกป.	ใบ PO งานจ้างเหมาบำรุงรักษาระบบจำหน่าย ที่ถูกต้อง ครบถ้วน				
ธก.	4	ธก. P11 - 04	ผบง.	เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน, ดั้งนี้ AP งานจ้างเหมาบำรุงรักษาระบบจำหน่าย				
ธก.	5	ธก. P11 - 05	ผบด.	ใบ PO งานจ้างเหมาบำรุงรักษามีเตอร์ประจำปี ที่ถูกต้อง ครบถ้วน				
ธก.	6	ธก. P11 - 06	ผบง.	เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงินดั้งนี้ AP งานจ้างเหมาบำรุงรักษามีเตอร์ประจำปี				
ผคล./ผคบ.	1	ผคล./ผคบ. P11 - 01	ผกป.	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ งาน Patrol System ผกป. ดำเนินการเอง ที่ถูกต้องครบถ้วน				
ผคล./ผคบ.	2	ผคล./ผคบ. P11 - 02	ผบด.	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ งาน Patrol System และงานบำรุงรักษามีเตอร์ประจำปี ผบด. ดำเนินการเอง ที่ถูกต้องครบถ้วน				

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนการงาน: P11 การบำรุงรักษา

รหัสกระบวนการงาน: P11

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้ให้บริการส่งมอบ (A)	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ (B)	ไม่ได้ผลตามที่ต้องการ (C)	สาเหตุ (D)
ผคล./ผคบ.	3	ผคล./ผคบ. P11 - 03	ผกป.	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ งานบำรุงรักษาระบบจำหน่าย ผกป. ดำเนินการเอง ที่ถูกต้องครบถ้วน				
ผคล./ผคบ.	4	ผคล./ผคบ. P11 - 04	ผกป.	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ งานจ้างเหมาบำรุงรักษาระบบจำหน่าย ที่ถูกต้องครบถ้วน				
ผคล./ผคบ.	5	ผคล./ผคบ. P11 - 05	ผบต.	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ งานบำรุงรักษามีเตอร์ประจำปี ผบต. ดำเนินการเอง ที่ถูกต้องครบถ้วน				
ผคล./ผคบ.	6	ผคล./ผคบ. P11 - 06	ผบต.	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ งานจ้างเหมาบำรุงรักษามีเตอร์ประจำปี ที่ถูกต้องครบถ้วน				
ผบง.	1	ผบง. P11 - 01	ผกป.	การแจ้งผลการลงงบประมาณ งานติดตั้งไม้ประจำปี ผกป. ดำเนินการเอง ที่ทันตามกำหนดเวลา				
ผบง.	2	ผบง. P11 - 02	ผกป.	รายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง งานจ้างเหมาติดตั้งไม้ประจำปี ที่ดำเนินการแล้วเสร็จ				
ผบง.	3	ผบง. P11 - 03	ผกป.	รายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง งานจ้างเหมาบำรุงรักษาระบบจำหน่าย ที่ดำเนินการแล้วเสร็จ				

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนการงาน: P11 การบำรุงรักษา

รหัสกระบวนการงาน: P11

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้ให้บริการส่งมอบ (A)	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ (B)	ไม่ได้ผลตามที่ต้องการ (C)	สาเหตุ (D)
ผบง.	4	ผบง. P11 - 04	ผบต.	การแจ้งผลการลงงบประมาณ งานบำรุงรักษามิเตอร์ประจำปี ที่ ผบต. ดำเนินการเอง ที่ทันตามกำหนดเวลา				
ผบง.	5	ผบง. P11 - 05	ผบต.	การแจ้งผลการลงงบประมาณ งานจ้างเหมาบำรุงรักษามิเตอร์ประจำปี ที่ทันตามกำหนดเวลา				
ผบง.	6	ผบง. P11 - 06	ผบต.	รายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง งานจ้างเหมาบำรุงรักษามิเตอร์ประจำปี ที่ถูกต้อง ครบถ้วน				
ผกป.	1	ผกป. P11 - 01	ผคล./ผคบ.	ใบเบิก ZPSR018 งาน Patrol System ผบป. ดำเนินการเอง ที่ถูกต้อง ครบถ้วน				
ผกป.	2	ผกป. P11 - 02	ผบต.	บันทึกรายงานการตรวจสอบ งาน Patrol System เกี่ยวข้องกับมิเตอร์ ที่ถูกต้องครบถ้วน				
ผกป.	3	ผกป. P11 - 03	กฟข.	บันทึก/โทรสารแจ้ง กฟข. งาน Patrol System ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่นๆที่ถูกต้อง ครบถ้วน				
ผกป.	4	ผกป. P11 - 04	ผบง.	บันทึกการขอตั้งงบประมาณ งานตัดต้นไม้อุปกรณ์ ผกป. ดำเนินการเอง ที่ถูกต้องครบถ้วน				

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนการงาน: P11 การบำรุงรักษา

รหัสกระบวนการงาน: P11

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้ให้บริการส่งมอบ (A)	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ (B)	ไม่ได้ผลตามที่ต้องการ (C)	สาเหตุ (D)
ผกป.	5	ผกป. P11 - 05	ธก.	เอกสารงานจ้างเหมาตัดต้นไม้ประจำปีที่ต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR, ZPM4, IW31, REL)				
ผกป.	6	ผกป. P11 - 06	ธก.	เอกสารงานจ้างเหมาตัดต้นไม้ประจำปีที่ต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบส่งมอบงานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของกรรมการตรวจรับงานจ้าง)				
ผกป.	7	ผกป. P11 - 07	ผคล./ผคบ.	ใบเบิก ZPSR018 งานบำรุงรักษา ระบบจำหน่าย ผปบ. ดำเนินการเอง ที่ถูกต้อง ครบถ้วน				
ผกป.	8	ผกป. P11 - 08	ธก.	เอกสารงานจ้างเหมาบำรุงรักษา ระบบจำหน่าย ที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR, ZPM4, IW31, REL)				
ผกป.	9	ผกป. P11 - 09	ผคล./ผคบ.	ใบเบิก ZPSR018 งานจ้างเหมาบำรุงรักษา ระบบจำหน่าย ที่ถูกต้อง ครบถ้วน				

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนการ: P11 การบำรุงรักษา

รหัสกระบวนการ: P11

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้ให้บริการส่งมอบ (A)	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ (B)	ไม่ได้ผลตามที่ต้องการ (C)	สาเหตุ (D)
ผกป.	10	ผกป. P11 - 10	ธก.	เอกสารงานจ้างเหมาบำรุงรักษาระบบจำหน่าย ที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบส่งมอบงานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของกรรมการตรวจรับงานจ้าง)				
ผบด.	1	ผบด. P11 - 01	ผคค./ผคค.	ใบเบิกอุปกรณ์ ZPSF009 ที่ถูกต้อง ครบถ้วน				
ผบด.	2	ผบด. P11 - 02	ผบง.	การแจ้งผลการประมาณการที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน				
ผบด.	3	ผบด. P11 - 03	ผคค./ผคค.	ใบเบิกอุปกรณ์ ZPSF009 ที่ถูกต้อง ครบถ้วน				
ผบด.	4	ผบด. P11 - 04	ผบง.	แฟ้มงานกส.3 (ZPSR018) พร้อมใบสร้างอุปกรณ์หลัก งานจ้างเหมาบำรุงรักษามีเดเตอร์ประจำปี				
ผบด.	5	ผบด. P11 - 05	ผบง.	การแจ้งผลการประมาณการที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน				

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนการงาน: P11 การบำรุงรักษา

รหัสกระบวนการงาน: P11

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้ให้บริการส่งมอบ (A)	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ (B)	ไม่ได้ผลตามที่ต้องการ (C)	สาเหตุ (D)
ผบต.	6	ผบต. P11 - 06	ธก..	เอกสาร ที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบส่งมอบงานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของกรรมการตรวจรับงานจ้าง)				
ผบต.	7	ผบต. P11 - 07	ผคค./ผคค.	ใบเบิกอุปกรณ์ ZPSF009 ที่ถูกต้อง ครบถ้วน				
ผบต.	8	ผบต. P11 - 08	ธก.	เอกสารงานจ้างเหมาบำรุงรักษามิเตอร์ประจำปี ที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบส่งมอบงานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของกรรมการตรวจรับงานจ้าง)				
ผบต.	9	ผบต. P11 - 09	ผบง.	ร้อยละเพิ่มงานกส.3 (ZPSR018) พร้อมใบสร้างอุปกรณ์หลัก งานจ้างเหมาบำรุงรักษามิเตอร์ประจำปี				



ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement)

ภาคผนวก



ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY