

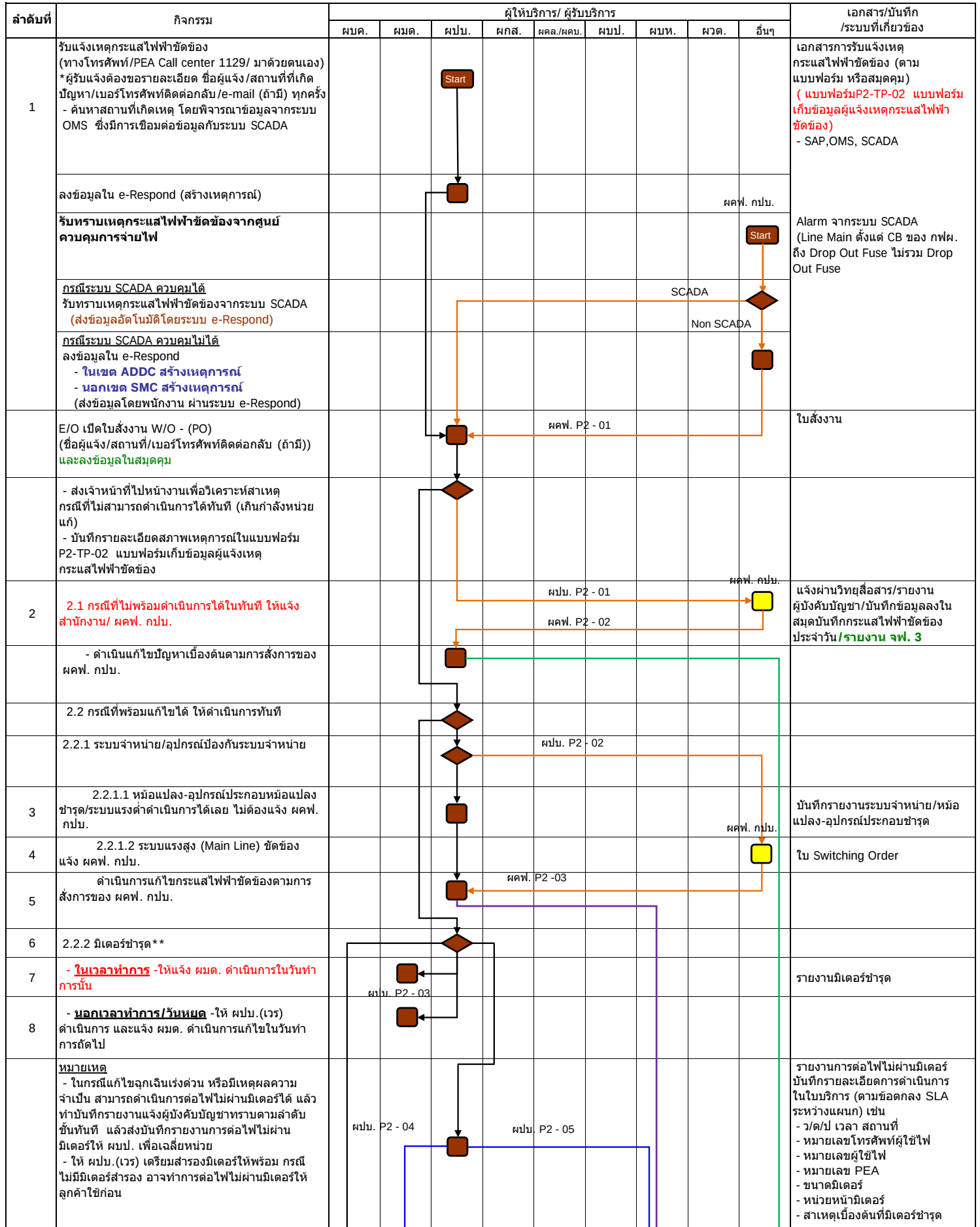
สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P1 : กระบวนการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ										เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมด.	ผปป.	ผกส.	ผคค./ผคบ.	ผบป.	ผบท.	ผวด.	อื่นๆ		
												
1	ตรวจสอบสถานะลูกหนี้ (ในระบบ)										ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า	
2	รับชำระเงิน / บันทึกการรายละเอียดการชำระเงิน							ผบป. P1 - 02, 03,				
3	กรณีที่ 1 รับชำระเงินต่างหน่วยงาน										ZCANR044	
	- กองการเงิน - ต่างสาขา							กกง. กฟฟ.ต่างสาขา / ต่างเขต			ใบเสร็จรับเงิน	
	- ต่างเขตฯ และบันทึกข้อมูลผ่านระบบ on line / แพลกซ์ สำเนาใบเสร็จรับเงิน (กรณีไม่มีระบบ on line)										ใบเสร็จรับเงิน	
4	กรณีที่ 2 รับชำระเงินนอกเวลาทำการกรณีถูก งดจ่ายไฟ							ผบป. P1 - 04				
	ผบป. - บันทึกข้อมูลการปลดสาย(ZWME026) / ตัด มิเตอร์ (ZWME027) / ฟอนชั่น(ZWME028) เข้า ในระบบ IS-U ที่ถูกต้องในเวลาทำการ - ส่งรายงานการติดตามงานงดจ่ายไฟและต่อกลับ ZWMR021 ส่งให้ ผมด.,ผบป. - แนบแผนที่สังเขป										- รายงานการติดตามงานงดจ่ายไฟ และต่อกลับ ZWMR021 - GIS, MAP SAP	
5*	ผบป. นำส่งมิเตอร์ให้ ผมด.พร้อมสมุดคุมการรับ- ส่งมิเตอร์ (กง.120-ป56) และลงนามรับ-ส่ง							ผมด. P1 - 01				
6*	หลังปิดบัญชีประจำวันให้ ผบป. ส่งมอบ - ใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการ (กง.119-ร.56) - รายงานการติดตามงานงดจ่ายไฟและต่อกลับ (ZWMR021)							ผบป. P1 - 01				
7*	ผมด.ส่งมอบ - มิเตอร์ที่ได้ตัดกลับให้ พนักงานอยู่เวรฯ พร้อม ลงนามรับ-ส่ง - สมุดคุมการรับ-ส่งมิเตอร์ (กง.120-ป56)											
8	พนักงาน E/O - รับฝากเงินค่าไฟฟ้าที่ค้างชำระและค่าต่อกลับฯ - ออกใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯ (กง.119- ร.56) ให้ผู้ใช้ไฟเป็นหลักฐาน พร้อมบันทึก หมายเลข PEA และหน่วยอ่านในมิเตอร์							ผบป. P1 - 02	ผบป. P1 - 01		ใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯ (กง. 119-ร.56)	
9	พนักงาน E/O นำส่ง - เงิน - สำเนาใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯ (กง. 119-ร.56) ฉบับที่ 1 - รายงานการรับฝากเงินของชุดปฏิบัติการแก้ กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (กง.107-ป.56)										- รายงานการรับฝากเงินของชุด ปฏิบัติการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (กง.107-ป.56) - สำเนาใบรับฝากเงินนอกเวลา ทำการฯ (กง.119-ร.56)	
10	ส่งคืน - มิเตอร์ที่ยังไม่ได้ขอต่อกลับการใช้ไฟฟ้า - สมุดคุมการรับ-ส่งมิเตอร์ กรณีถูกงดจ่ายไฟ ของชุดปฏิบัติการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (กง. 120-ป.56) ให้กับ ผมด.ในวันทำการถัดไป											
	ผมด. ทำการตรวจสอบความถูกต้องของมิเตอร์ พร้อมลงนามรับรองในรายงานการติดตามงานงด จ่ายไฟและต่อกลับ (ZWMR021)										ZWMR021	
11	ผบป.ตรวจสอบ - จำนวนเงินกับรายงานการรับฝากเงินฯกับสำเนา ใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯ - รายงานการติดตามงานงดจ่ายไฟและต่อกลับ (ZWMR021) ให้ถูกต้องตรงกัน - จัดส่งให้พนักงานบัญชี (ทำหน้าที่รับเงิน) ทำ การรับเงินและตัดชำระหนี้ในระบบ BPM โดย ประทับตราทางด้านหลังใบรับฝากเงินนอกเวลาทำ การฯ ฉบับสุดท้ายของเล่ม เลขที่ ที่นำส่ง พร้อม แนบใบเสร็จรับเงิน / ใบกำกับภาษีกับรายงานการ รับฝากเงินนอกเวลาทำการฯไว้เพื่อมอบ ใบเสร็จรับเงิน / ใบกำกับภาษีให้ผู้ใช้ไฟ										สำเนาใบรับฝากเงิน , ZWMR021	
12	- สรุปการรับ-จ่ายเงินประจำวัน										<u>สรุปรายงานการรับ-จ่ายประจำวัน</u>	

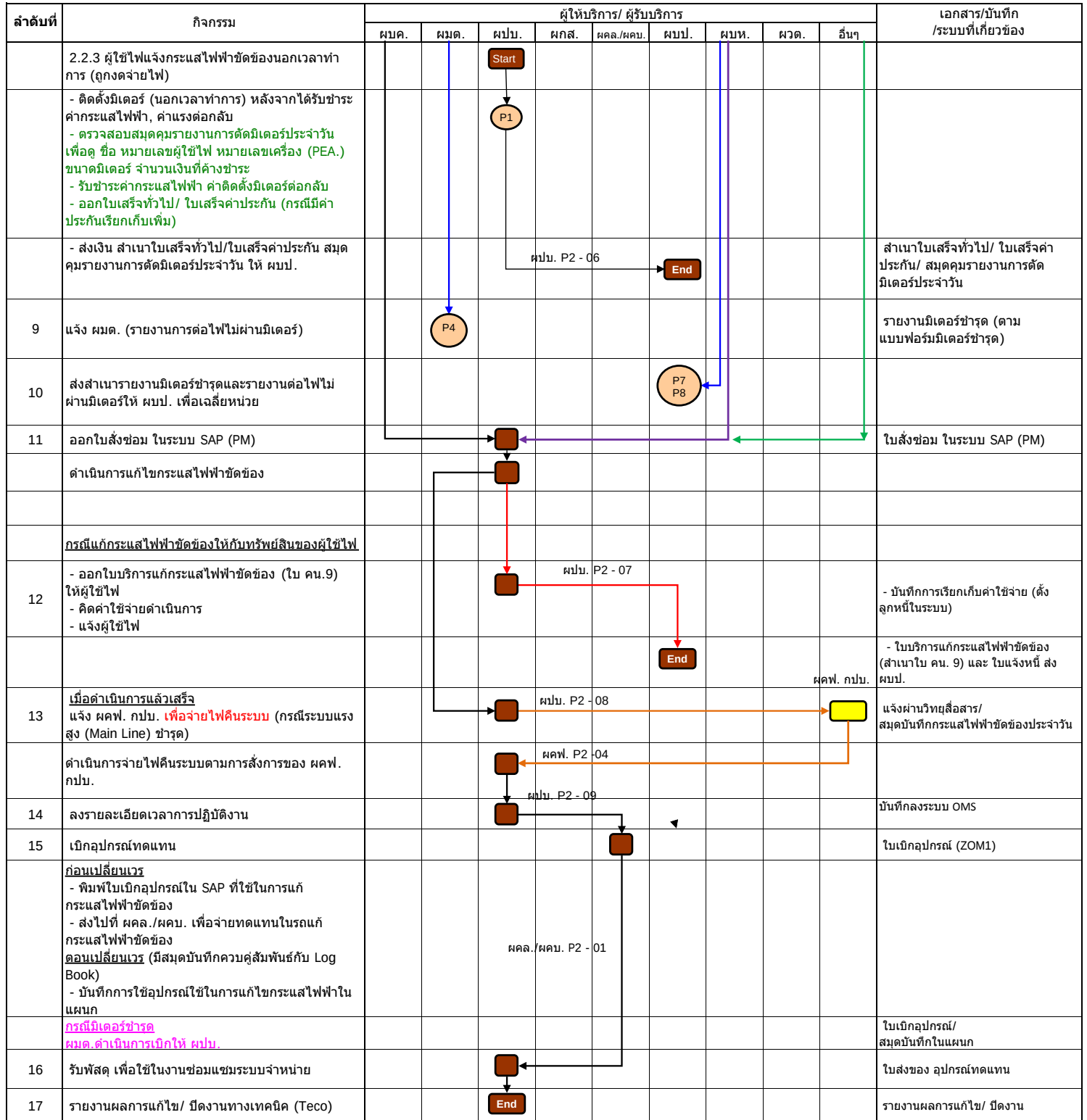
หมายเหตุ

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

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P2 : กระบวนการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง



สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P2 : กระบวนการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง



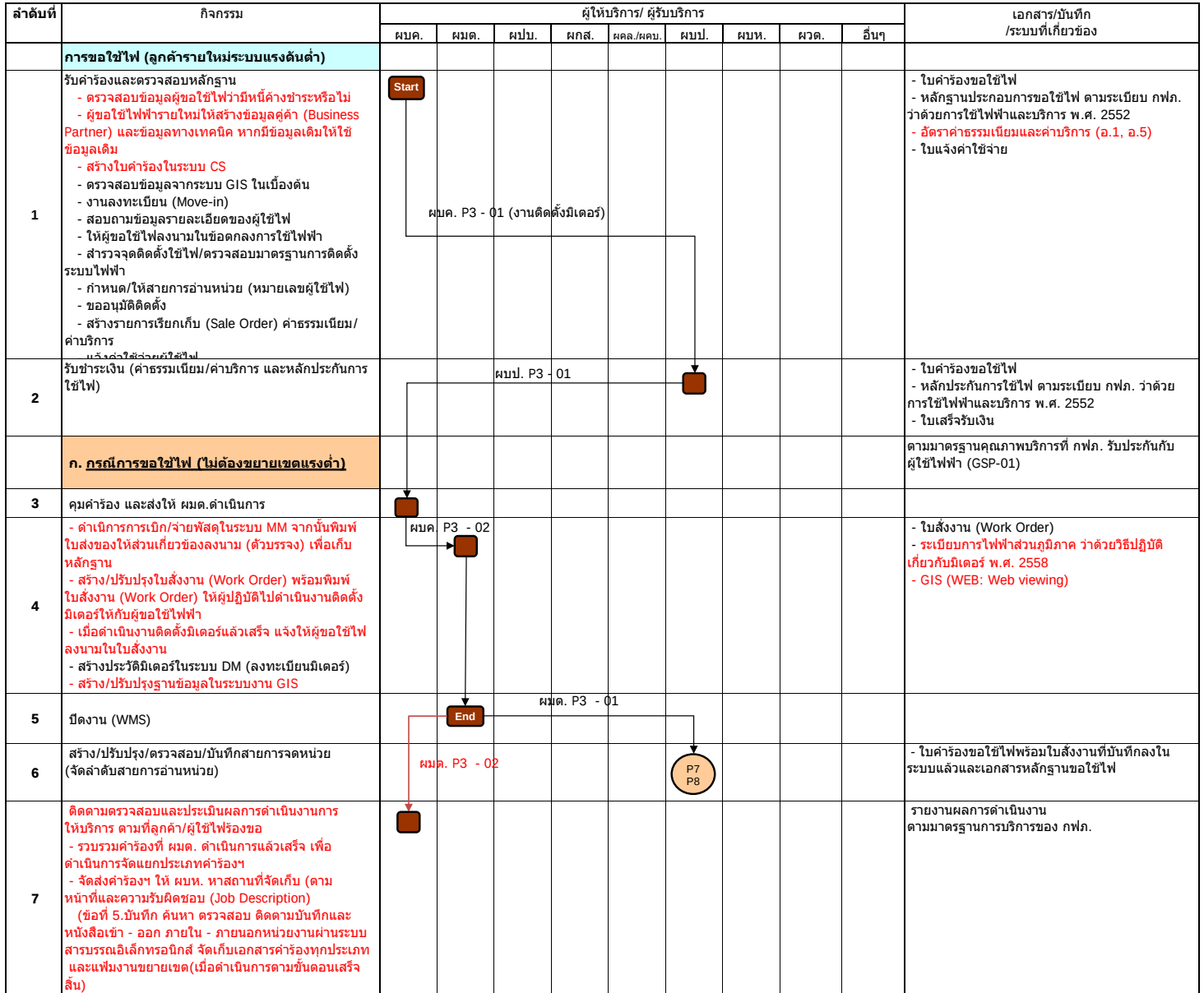
หมายเหตุ

- กรณีมิเตอร์ชำรุด ให้มีการวิเคราะห์เป็น 2 กรณี
 - คิดค่าใช้จ่ายกับผู้ใช้ไฟ เช่น ใช้ไฟเกิน/ ทำความเสียหายให้กับมิเตอร์ ผมด. คิดค่ามิเตอร์
 - ไม่คิดค่าใช้จ่าย เช่น มิเตอร์ชำรุด เนื่องจากปัญหาด้านคุณภาพของมิเตอร์
- กรณีมิเตอร์สำรองของชุดแก้ไข ให้ ผมด.ดำเนินการเบิกทดแทนให้ ผบป.

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P3 : กระบวนการขอใช้ไฟ ONE TOUCH

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมด.	ผปป.	ผกส.	ผคค./ผคบ.	ผปป.	ผบพ.	ผวด.	อื่นๆ	
	กระบวนการ PEA บริการถูกใจ มิติใหม่งานบริการ ขอมิเตอร์ไฟ										
1	เจ้าหน้าที่จะสอบถามธุรกรรมของผู้ใช้ไฟฟ้าและ แนะนำการใช้บริการของ PEA เป็นจุดแรก พร้อมรับบัตร คิวจากเจ้าหน้าที่ เพื่อไปรอรับการบริการจากงานบริการ คำร้องขอติดตั้งมิเตอร์ ที่จุดบริการคำร้องขอติดตั้ง มิเตอร์	Start	งาน One Touch								
2	รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐาน - ตรวจสอบข้อมูลจากระบบ GIS (PEA MAP) ใน เบื้องต้น - เปิดงานรับคำร้อง (Move-in) - สอบถามข้อมูล/หลักฐาน/รายละเอียดของผู้ใช้ไฟ - กำหนด/ให้สายการอ่านหน่วย (หมายเลขผู้ใช้ไฟ) - พิมพ์คำร้อง - ให้ผู้ใช้ไฟลงนามในข้อตกลงการใช้ไฟฟ้า - สร้างใบส่งขาย/ใบแจ้งหนี้/ขออนุมัติติดตั้ง - แจ้งค่าใช้จ่ายผู้ใช้ไฟ - รับชำระเงิน (ค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ และ หลักประกันการใช้ไฟ)										- ใบคำร้องขอใช้ไฟ - หลักฐานประกอบการขอใช้ไฟ ตามระเบียบ กฟผ. ว่าด้วยการใช้ ไฟฟ้าและบริการ พ.ศ. 2552 - อัตราค่าธรรมเนียมและค่าบริการ (อ.5) - ใบแจ้งค่าใช้จ่าย - ตามมาตรฐานคุณภาพบริการที่ กฟผ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า (GSP-01) หมายเหตุ - ให้ทำการชี้แจงและทำความเข้าใจ กับผู้ใช้ไฟเกี่ยวกับเงื่อนไขการ ให้บริการในระบบ One Touch ก่อน สิ้นสุดการรับคำร้อง - การสำรวจจุดติดตั้งใช้ไฟ/ ตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งระบบ ไฟฟ้า จะดำเนินการหลังจากรับชำระ เงินแล้ว
3	- สร้างใบสั่งงาน (Work Order) - ติดตั้งมิเตอร์และสร้างประวัติมิเตอร์ (ลงทะเบียน มิเตอร์)										- ใบสั่งงาน (Work Order)
4	รวบรวมเงิน (ค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ และหลักประกัน การใช้ไฟ) ในแต่ละวัน ตามยอดในระบบ BPM ให้กับ ผบป.										
5	ปิดงาน (WMS)										
6	สร้าง/ปรับปรุง/ตรวจสอบ/บันทึกสายการจดหน่วย (จัดลำดับสายการอ่านหน่วย)										- ใบคำร้องขอใช้ไฟพร้อมใบสั่งงาน ที่บันทึกลงในระบบแล้วและเอกสาร หลักฐานขอใช้ไฟ
7	ติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานการ ให้บริการ ตามที่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟร้องขอ - รวบรวมคำร้องที่ ผมด. ดำเนินการแล้วเสร็จ เพื่อ ดำเนินการจัดแยกประเภทคำร้องฯ - จัดส่งคำร้องฯ ให้ ผบพ. หาสถานที่จัดเก็บ (ตาม หน้าที่และความรับผิดชอบ (Job Description) (ข้อที่ 5:บันทึก ค้นหา ตรวจสอบ ติดตามบันทึกและ หนังสือเข้า - ออก ภายใน - ภายนอกหน่วยงานผ่าน ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จัดเก็บเอกสารคำร้อง ทุกประเภท และแฟ้มงานขยายเขต (เมื่อดำเนินการ ตามขั้นตอนเสร็จสิ้น)										รายงานผลการดำเนินงาน ตามมาตรฐานการบริการของ กฟผ.

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P3 : กระบวนการขอใช้ไฟฟ้า



สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P4 : กระบวนการบริการด้านมิเตอร์

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ										เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมค.	ผบป.	ผกส.	ผคค./ผคณ.	ผบป.	ผบพ.	ผวต.	อื่นๆ		
	A. ต่อกลับมิเตอร์											
1	(กรณีค้างชำระไม่เกิน 7 วัน) - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน/วงเงินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า รับชำระเงิน - ค่าธรรมเนียมการติดตั้ง - ค่าไฟฟ้าค้างชำระ - เงินค้ำประกันใหม่หรือเพิ่มเติม						Start					- ระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วยการเงิน พ.ศ.2558 - อัตราค่าธรรมเนียมและค่าบริการ (อ. 5) - ระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วยวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับมิเตอร์ พ.ศ. 2558
	(กรณีค้างชำระเกิน 7 วัน แต่ไม่เกิน 90 วัน) - รับชำระเงินค่าไฟฟ้าค้างชำระ - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน/วงเงินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า			ผบป. P4 - 01 (ต่อกลับ)			Start					zcaie012 (การทบทวนหลักประกันของผู้ใช้ไฟรายย่อย)
2	(หักเงินค้ำประกันชำระค่าไฟฟ้าค้างชำระแล้ว) - ตรวจสอบข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า - แจ้งผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน	Start		ผบค. P4 - 01 (ต่อกลับ)								
	B. เพิ่ม-ลด ขนาดมิเตอร์											
	C. ตัด - ผ่ามิเตอร์											
	D. ขอย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์											
3	รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐาน - ตรวจสอบข้อมูลจากระบบ GIS ในเบื้องต้น - งานลงทะเบียน (Move-in) - สอบถามข้อมูลรายละเอียดของผู้ใช้ไฟ - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน/วงเงินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า - ให้ผู้ขอใช้ไฟลงนามในข้อตกลงการใช้ไฟฟ้า - แจ้งค่าใช้จ่ายผู้ใช้ไฟ - ขออนุมัติงาน - สร้างรายการเรียกเก็บ (Sale Order) ค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ - ตรวจสอบหน้างาน	Start										- ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า - หลักฐานประกอบการขอใช้ไฟตามระเบียบ กฟผ. ว่าด้วยการใช้ไฟฟ้าและบริการ พ.ศ. 2552 - อัตราค่าธรรมเนียมและค่าบริการ (อ. 5) - ใบแจ้งค่าใช้จ่าย
4	รับชำระเงิน - ค่าธรรมเนียมการติดตั้ง - ค่าไฟฟ้าค้างชำระ (ถ้ามี) - เงินค้ำประกันใหม่หรือเพิ่มเติม - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน/วงเงินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า											- ใบรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า - เอกสารประกอบ เช่น ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า
	กรณีที่ 1 มีวงเงินค้ำประกันครบถ้วน - ผบค. ดำเนินการต่อไปได้											
	กรณีที่ 2 มีวงเงินค้ำประกันไม่ครบ/ผู้ใช้ไฟใช้ไฟเกินวงเงินค้ำประกัน - ผบค. แจ้งให้ลูกค้าเพิ่มเงินค้ำประกันใหม่											ใบเสร็จรับเงิน
5	- คุมคำร้อง											
6	- สร้าง-อนุมัติงานย่อย - ดำเนินการด้านมิเตอร์ - สร้าง/ปรับปรุงประวัติมิเตอร์ (ใบสั่งงาน) - พิมพ์ใบเบิกอุปกรณ์											- ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า - ใบเสร็จรับเงิน - ใบสั่งงาน (ตามกิจกรรมที่ผู้ใช้ไฟร้องขอ) - ใบอนุมัติงานย่อย - พิมพ์ใบเบิก ZPMF019 เฉพาะผู้ใช้ไฟรายใหญ่หรืออุปกรณ์ไม่มีในอนุมัติสารองค์คลัง ส่วนกรณีรายย่อยไม่ต้องพิมพ์ใบเบิก ZPMF019
7	- เบิกอุปกรณ์ (กรณีผู้ใช้ไฟรายใหญ่) - ดำเนินการด้านมิเตอร์											
8	ปิดงาน (WMS)											
9	บันทึกข้อมูล/แก้ไขประวัติการอ่านหน่วย - ตรวจสอบรายละเอียดใบสั่งงาน จนถึงจัดลำดับการอ่านหน่วย											รายงานการปรับปรุงประวัติผู้ใช้ไฟฟ้า
10	ติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการให้บริการ ตามที่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟร้องขอ - รวบรวมคำร้องที่ ผบค. ดำเนินการแล้วเสร็จ เพื่อดำเนินการจัดแยกประเภทคำร้องฯ - จัดส่งคำร้องฯ ให้ ผบพ. หาสถานที่จัดเก็บ (ตามหน้าที่และความรับผิดชอบ (Job Description) (ข้อที่ 5.บันทึก ค้นหา ตรวจสอบ ติดตามบันทึกและหนังสือเข้า - ออก ภายใน - ภายนอกหน่วยงานผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จัดเก็บเอกสารคำร้องทุกประเภท และแฟ้มงานขยายเขต (เมื่อดำเนินการตามขั้นตอนเสร็จสิ้น)											รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการบริการของ กฟผ.

5. สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน (Work Flow Chart) กระบวนการงานตอบข้อร้องเรียน

[illegible]

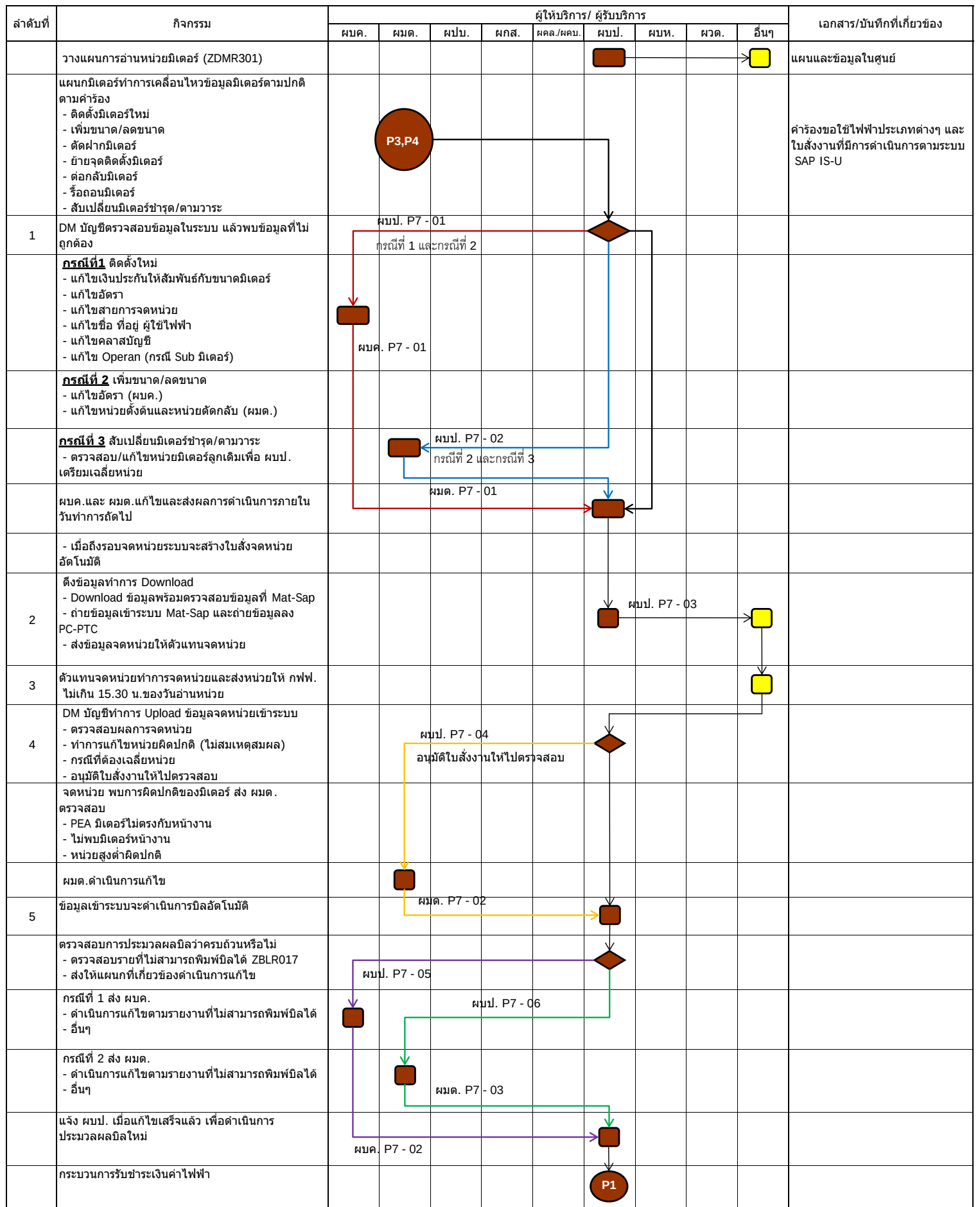
5. สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน (Work Flow Chart) กระบวนการงานตอบข้อร้องเรียน

[illegible]

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P6 : ดับไฟล่วงหน้าแบบมีแผน

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผบป.	ผมด.	ผกส.	ผคด./ผคบ.	ผบป.	ผบห.	ผวด.	อื่นๆ	
	ดับไฟล่วงหน้าแบบมีแผน										
1	วางแผนการดับไฟ		Start								
			กรณีที่ 1								
	กรณีที่ 1 ดับไฟล่วงหน้าตามแผนงานของ ผบป./ผู้ใช้ไฟ - ทำบันทึกขออนุมัติดับไฟ จากแผนการซ่อมบำรุงระบบจำหน่าย, แผนการขยายเขต/ปรับปรุง, งาน PATROL LINE โดยระบุ วันเวลา สถานที่ และบุคคลากรดำเนินการ (จำนวนพนักงานและคนงาน)										แบบฟอร์มขออนุมัติดับไฟ
	กรณีที่ 2 หน่วยงานภายในแจ้งความต้องการขอดับไฟ - ผมด./ผกส. จัดทำบันทึกขออนุมัติ ผกค. ดับไฟ - ส่งบันทึกที่ได้รับการอนุมัติแล้วมาให้ ผบป. เพื่อเตรียมการดับไฟ		Start	Start							แบบฟอร์มขออนุมัติดับไฟ
			ผมด. P6 - 01	ผกส. P6 - 01							
2	ผบป. จัดทำแผนผัง switching พื้นที่และวงจรที่จะดับไฟ จากแผนงานของ ผบป., ผมด. และ ผกส. โดยระบุ วันเวลา สถานที่ และบุคคลากรดำเนินการ (จำนวนพนักงานและคนงาน) พร้อมแนบแผนผังพื้นที่ที่จะปฏิบัติงาน										แบบฟอร์มวิทยุ-โทรสารขอดับไฟ ปฏิบัติงาน ระบุรายละเอียดและแผนผัง Switching
	(กรณีระบบจำหน่ายแรงสูง และสายส่ง) ผคฟ. กปน. จะเป็นผู้ตรวจสอบและพิจารณา พร้อมออก Switching Order									ผคฟ.	
	(กรณีแรงต่ำ ให้ขออนุมัติ ผกค. ดำเนินการได้เลย ไม่ต้องแจ้งศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ)									ผคฟ. P6 - 01	
3	ผบป. แจกแผนกที่เกี่ยวข้อง (กรณีที่ 2)						ผบป. P6 - 03				Switching Order ที่ได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว
4	ผบป. แจก ผู้ใช้ไฟ/ กรณีมี 8 แจกแผนก ผวด. ประชาสัมพันธ์ผู้ใช้ไฟ									8 แผนก	หนังสือแจ้งดับไฟ ก่อนดับไฟ 3 วัน
										7 แผนก	ผู้ใช้ไฟ
5	- แจ้งยืนยันความพร้อม และยืนยัน Switching Order เพื่อดำเนินการดับกระแสไฟฟ้า									ผคฟ. P6 - 04	Switching Order ที่ได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว
	- ดำเนินการดับกระแสไฟฟ้าตาม Switching Order โดย E/O ประสานงานกับ ผคฟ. กปน. - ผู้ควบคุมและประสานงาน (ผบป.) ตรวจสอบระบบจำหน่ายบริเวณปฏิบัติงานว่า ดับไฟฟ้าแล้ว โดยใช้ Voltage Detector และดำเนินการ Short Ground แล้วแจ้ง ผคฟ. กปน. ก่อนแจ้งชุดปฏิบัติงานขึ้นปฏิบัติงานบนเสาได้									ผคฟ. P6 - 02	
6	ปฏิบัติงาน										
7	ผู้ควบคุมและประสานงาน (ผบป.) ตรวจสอบความเรียบร้อยของงานและความพร้อมในการจ่ายไฟฟ้าคืนระบบแล้ว จึงแจ้งยืนยันให้ E/O ประสานงานกับ ผคฟ. กปน. ในการทำสวิตช์จ่ายไฟคืนระบบ									ผคฟ. P6 - 05	Switching Order ที่ได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว
	- ดำเนินการจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนระบบตาม Switching Order โดย E/O ประสานงานกับ ผคฟ. กปน.									ผคฟ. P6 - 03	
	- แจ้ง ผคฟ. กปน. ทราบเมื่อดำเนินการจ่ายไฟแล้วเสร็จ พร้อมส่งแผนผังระบบจำหน่ายที่มีการเปลี่ยนแปลงให้ ผคฟ. กปน. ปรับปรุงต่อไป		End								

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P7 : กระบวนการการจัดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า



สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P8 : กระบวนการการจดหน่วย พิมพ์บิล แล้งค่าไฟฟ้า

[illegible]

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P8 : กระบวนการการจดหน่วย พิมพ์บิล แล้งค่าไฟฟ้า

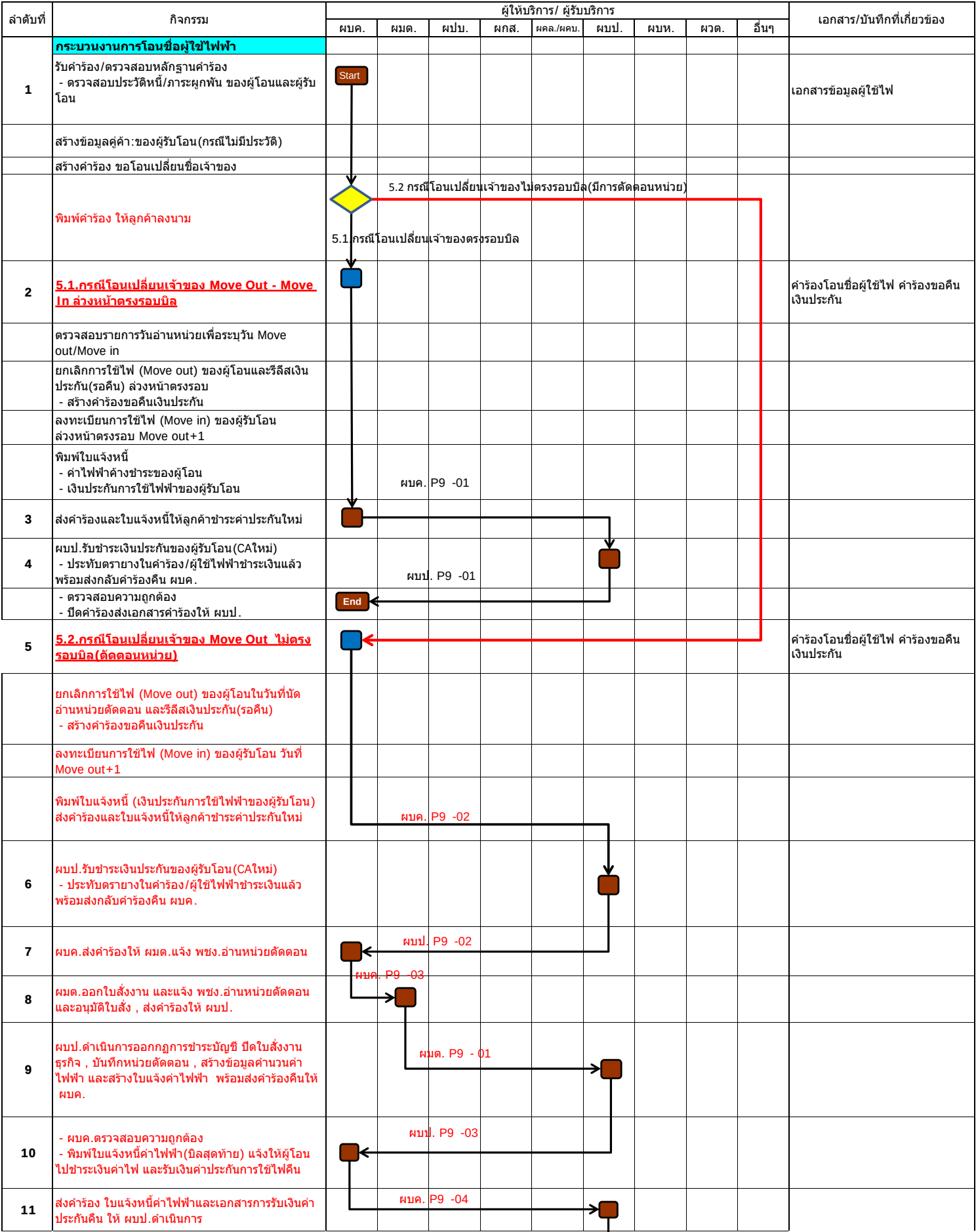
ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมด.	ผบป.	ผกส.	ผคค./ผคย.	ผบป.	ผบท.	ผวด.	อื่นๆ	
6	ตรวจสอบการประมวลผลบิล (ZBLR017) - ตรวจสอบการคำนวณค่าไฟฟ้าระหว่าง Bill กับ Sap (ZBLR015) กรณีบิลจดหน่วยผิดหรือค่าไฟฟ้าไม่ถูกต้องและส่งประมวลผลบิลใหม่			ผบป. P8 - 06				↓			
	กรณีที่ 1 ส่ง ผบค. - ดำเนินการแก้ไขตามรายงานที่ไม่สามารถพิมพ์บิลได้ - อื่นๆ	↓					ผบป. P8 - 07	↓			
	กรณีที่ 2 ส่ง ผมด. - ดำเนินการแก้ไขตามรายงานที่ไม่สามารถพิมพ์บิลได้ - อื่นๆ		↓								
	แจ้ง ผบป. เมื่อแก้ไขเสร็จแล้ว เพื่อดำเนินการประมวลผลบิลใหม่							↓			
7	พิมพ์ใบแจ้งหนี้กรณีผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่เพื่อดำเนินการแจ้งหนี้ต่อไป							↓			
	การวางใบแจ้งค่าไฟฟ้า							↓	ผบป. P8 - 08		
	- กรณีผู้ใช้ไฟรายย่อย จ้างตัวแทนเก็บเงิน/วางใบแจ้งหนี้ - กรณีผู้ใช้ไฟรายใหญ่ พนักงาน/จ้างตัวแทน จัดส่ง/วางใบแจ้งหนี้									↓	
	รับหลักฐานการวางใบแจ้งค่าไฟฟ้า							End			
								P1			

หมายเหตุ

ข้อ.1 ใช้สำหรับข้อมูลผู้ใช้ไฟที่มีประวัติการใช้ไฟฟ้าแล้ว

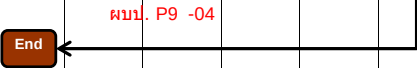
ข้อ.2 ใช้สำหรับผู้ใช้ไฟรายย่อย

สรุปกระบวนการทำงานปัจจุบันของกระบวนการงาน P9 : การโอนซื้อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน



สรุปกระบวนการทำงานปัจจุบันของกระบวนการงาน P9 : การโอนซื้อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน

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



หมายเหตุ

การโอนซื้อผู้ใช้ไฟฟ้า ให้ดำเนินการได้ดังนี้

- ชื้อขายสถานที่ใช้ไฟฟ้า หรือกิจการที่ติดตั้งการใช้ไฟฟ้า
- ผู้ขอใช้ไฟฟ้าเดิมถึงแก่ความตาย
- อื่น ๆ เช่น การได้มาซึ่งสิทธิตามกฎหมาย สิทธิเหนือพื้นดิน สิทธิอาศัย สิทธิในการติดพัน เป็นต้น
- การโอนซื้อผู้ใช้ไฟฟ้า จะมีผลต่อเมื่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับชำระหนี้สินที่ค้างทั้งหมด

รวมทั้ง มีการวางหลักประกันการใช้ไฟฟ้าถูกต้องตามระเบียบ

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P10 : กระบวนการการจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า

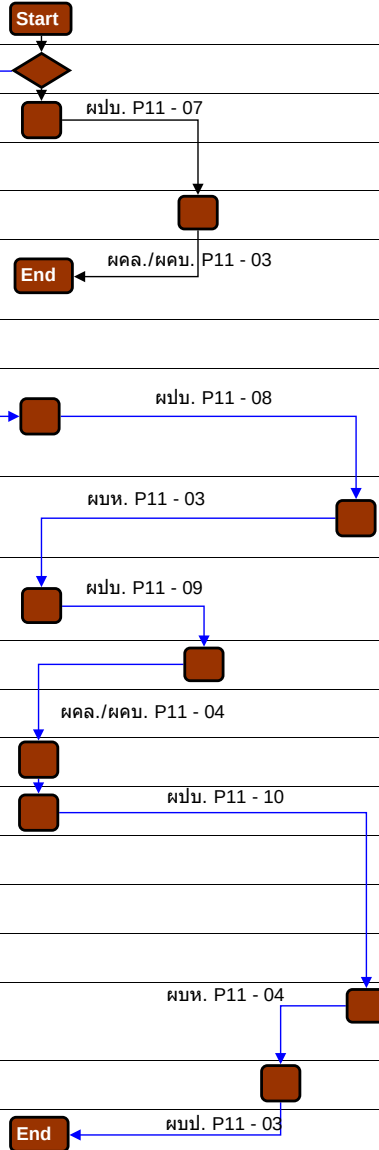
ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมด.	ผบป.	ผกส.	ผคค./ผคบ.	ผบป.	ผบห.	ผวด.	อื่นๆ	
1	- โอนเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและเปลี่ยนหลักทรัพย์สินค้ำประกัน						P9				หลักฐานการรับคำร้องของผู้ใช้ไฟฟ้า คำร้องขอคืนเงินประกัน
	การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า กรณีที่ 1 เลิกใช้ กรณีที่ 2 ขอคืนค่าประกันจากบัญชีหรือคืน	Start									
	ตรวจสอบหลักฐาน/รับคำร้อง พร้อมขอเอกสารจาก ผมด. มาประกอบคำร้อง - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน	ผบค. P10 - 01									
2	ผมด. ดำเนินการ - พิมพ์ใบสั่งงานให้ผู้ปฏิบัติงาน รื้อถอนมิเตอร์ ซีที. รี ที. และอุปกรณ์ประกอบ - ถอนคืนมิเตอร์ - ผมด. ยกเลิกการใช้ไฟของมิเตอร์รายนี้ ในระบบ DM พร้อมทั้งปรับปรุงข้อมูลในระบบ GIS										ระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วย วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับมิเตอร์ พ.ศ. 2558
3	พิมพ์คำร้อง ลงนาม - ยกเลิกการใช้ไฟ (Move out) กรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้า ไม่ได้ขอใช้ไฟใหม่ - และติดตามผลการดำเนินการ										
4	ตรวจสอบหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระ										คำร้องขอคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า
	- หากไม่มีหนี้คงค้าง จะดำเนินการในขั้นตอน "บันทึกคืนหลักประกัน ให้ผู้ใช้ไฟฟ้า"										
	- หากมีหนี้คงค้าง จะดำเนินการแจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้า ชำระหนี้ที่คงค้างก่อน										ใบเสร็จ/ใบกำกับภาษี
5	ขออนุมัติคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า										คำร้องขอคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า
	- กรณีเป็นเงินสด จัดทำใบสำคัญจ่ายในระบบเงิน ประกันการใช้ไฟ										ใบเสร็จรับเงินค่าประกัน หรือใบ แจ้งความ
	- กรณีไม่ใช่เงินสด บันทึกข้อมูลในระบบเงินประกัน การใช้ไฟ										บันทึกร้องขอจากผู้ไฟฟ้า/ธนาคาร
6	จ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า และจัดเก็บ										คำร้องขอคืนหลักประกัน
	- แจ้งรายการจ่ายเงินให้พนักงานรับ-จ่ายเงินด้วยเช็ค หรือโอนผ่านบัญชีธนาคาร										

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P11 : กระบวนการงานการบำรุงรักษา

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

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P11 : กระบวนการบำรุงรักษา

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



สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P11 : กระบวนการบำรุงรักษา

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมค.	ผปป.	ผกส.	ผคค./ผคป.	ผปป.	ผบห.	ผวด.	อื่นๆ	
4	แผนงานบำรุงรักษามีเตอร์ประจำปี (งบลงทุน)										
	- กฟข. จัดสรรงบประมาณประจำปีให้ กฟฟ. ในสังกัดตามแผนงานที่ขออนุมัติไว้										
	ขออนุมัติ ผกค. ดำเนินการตามแผน										
4.1	ดำเนินการเอง (งบลงทุน)										
	- เปิดงานใน WBS (CJ20N)										ZPSI002
	- ขออนุมัติ ผกค. เปิดงาน (REL)										ZPSR004
	- หลังจากอนุมัติแล้ว ผมค.ส่งใบประมาณการค่าใช้จ่ายหน่วยงานให้ ผปป. เพื่อเตรียมบันทึกงบประมาณ										ZPSR005 และเมื่อบันทึกงบประมาณเสร็จ ผปป. แจ้งผลการบันทึกงบประมาณ กลับมาที่ ผมค.
	- เบิกอุปกรณ์										ZPSF009 (ใบจอง)
	- จ่ายอุปกรณ์										
	- ดำเนินการบำรุงรักษาตามแผนที่ประมาณการไว้,										CN25, KB31N ผู้ควบคุมงานลงเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm)
	- ดำเนินการแล้วเสร็จ เบิกค่าใช้จ่าย ปิดงานทางด้านเทคนิค										สร้างอุปกรณ์หลัก, TECO ในระบบ
	- ส่ง ผปป. ปิดงานทางด้านบัญชี (F2) และขึ้นบัญชีทรัพย์สิน (F4)										ส่งปิด กส.3 (ZPSR018) CLSD
4.2	จ้างเหมา (แรงงาน)										
	เปิดงานใน WBS (CJ20N)										ZPSI002
	- ขออนุมัติ ผกค. เปิดงาน (REL)										ZPSR004
	- หลังจากอนุมัติแล้ว ผมค.ส่งใบประมาณการค่าใช้จ่ายหน่วยงานให้ ผปป. เพื่อบันทึกงบประมาณ										ZPSR005 และเมื่อบันทึกงบประมาณเสร็จ ผปป. แจ้งผลการบันทึกงบประมาณ กลับมาที่ ผมค.
	4.2.2 ขออนุมัติจ้างเหมา, จัดทำสัญญาจ้าง, จัดทำใบ PR										
	4.2.3 แจ้ง ผบห. จัดทำใบ PO										อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR ใบ PO
	4.2.4 เบิกอุปกรณ์										ZPSF009 (ใบจอง)
	4.2.5 ดำเนินการบำรุงรักษาตามแผนที่ประมาณการไว้										ผู้ควบคุมงานลงเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm) CN25, KB31N
	4.2.6 ตรวจสอบจ้าง										
	- ผู้รับเหมาแจ้งส่งมอบงาน										
	- ผมค. ตรวจสอบเบื้องต้น (ผู้ควบคุมงานจ้าง) พร้อมติดรา และเสนอ ผกค. แจ้งคณะกรรมการ										ผู้ควบคุมงานลงเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm)
	4.2.7 ผบห. ตรวจสอบเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย และตั้งหนี้ AP พร้อมขออนุมัติจ่ายเงินผู้รับจ้าง										บันทึกตรวจสอบจ้างจากคณะกรรมการตรวจสอบจ้าง
	4.2.8 ผปป. จ่ายเงินให้ผู้รับจ้าง										เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน
	4.2.9 ผมค. ปิดเพิ่มงาน TECO										ส่งปิด กส.3 (ZPSR018) พร้อมใบสร้างอุปกรณ์หลัก, สำเนาใบสำคัญจ่าย
	4.2.10 ผปป. ปิดงานทางด้านบัญชี (F2), CLSD และขึ้นบัญชีทรัพย์สิน (F4),										เพิ่มงานกส.3 (ZPSR018) พร้อมใบสร้างอุปกรณ์หลัก