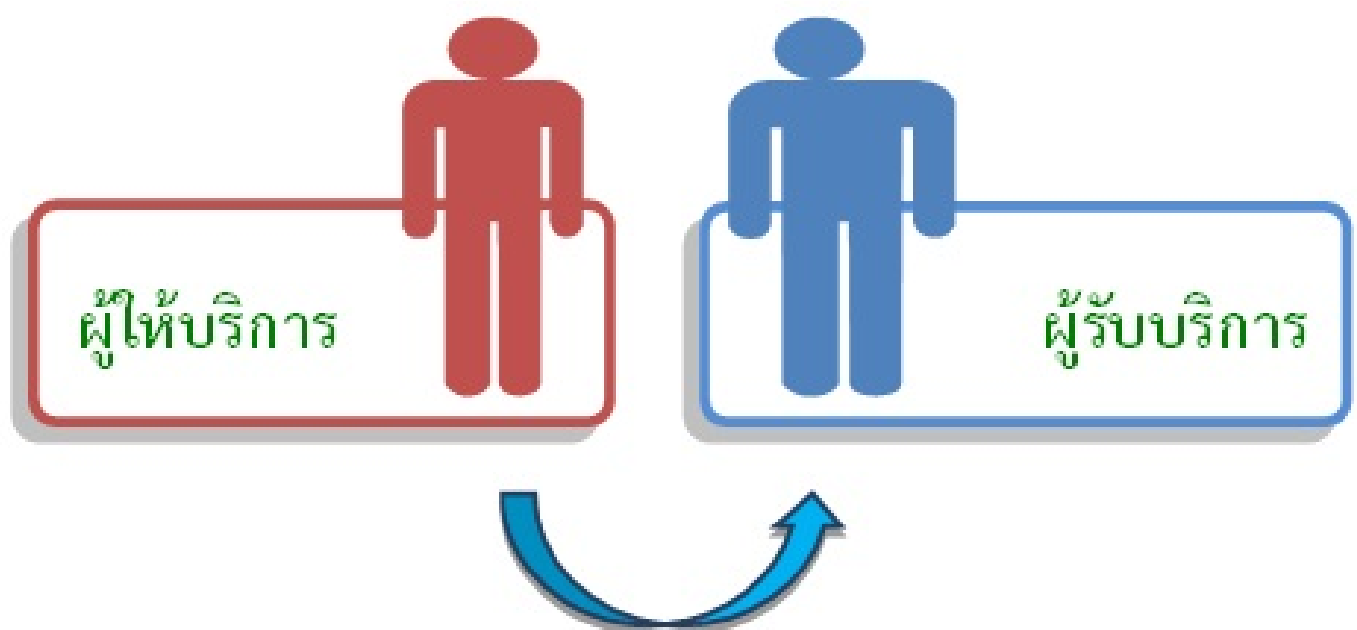




ข้อตกลงระดับการให้บริการ Service Level Agreement

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพัตลง



ข้อตกลงการให้บริการ

P1-P11



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ประกาศ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพัทลุง

เรื่อง นโยบายการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)

ด้วย การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้ดำเนินการพัฒนาข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) และนำมาใช้ใน สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพัทลุง เพื่อเป็นหลักประกันคุณภาพงานที่ กฟภ. จะส่งมอบให้ลูกค้าในลำดับต่อไป ซึ่งจากการที่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้มอบหมายให้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพัทลุง นำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) มาใช้ ๑๑ กระบวนงาน พบว่า SLA สามารถพัฒนาคุณภาพงานบริการได้อย่างเป็นรูปธรรม

ดังนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพัทลุง จึงขอประกาศว่า

๑. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพัทลุง มีความมุ่งมั่นที่จะนำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) มาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาระบบงานด้านการบริการในทุกกระบวนงาน และเพื่อให้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบ
๒. พัฒนาให้ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) เป็นหลักประกันคุณภาพงานบริการและสามารถขยายผลไปยังระบบงานอื่นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
๓. ผู้บริหาร และพนักงานทุกคน ได้ร่วมแรง ร่วมใจ ในการนำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ตามที่ กฟภ. ได้ประกาศใช้ นำมาใช้งานอย่างจริงจัง ใน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพัทลุง
๔. ผู้บริหารและคณะกรรมการ ให้การสนับสนุน ส่งเสริม ให้มีการดำเนินการอย่างจริงจัง และติดตามประเมินผล เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ กฟภ. กำหนดต่อไป

ประกาศ ณ วันที่ ๔ มกราคม ๒๕๕๙

(นายพีระ คำด้วง)

ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพัทลุง



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำสั่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพัทลุง

ที่ พท.(บท).....๐๐๓/๒๕๕๙

เรื่อง แต่งตั้งผู้รับผิดชอบการดำเนินงานระบบ SLA

เพื่อให้การดำเนินงานด้านการพัฒนาข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement หรือ SLA) และระบบประกันคุณภาพงาน (Quality Assurance) หรือ QA ของ กฟผ.จ.พัทลุง มีการขยายผลการดำเนินงานการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement หรือ SLA) ทั้ง ๑๑ ครอบคลุมงาน ตามที่ กฟผ. กำหนดให้ กฟผ.จ.พัทลุง เป็นการไฟฟ้าเป้าหมาย ตามที่ กฟผ.กำหนด คือสามารถนำข้อตกลงระดับการให้บริการ P๑ – P๑๑ โดยนำมาใช้งานตั้งแต่ปี ๒๕๕๙

ดังนั้นเพื่อให้การนำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement หรือ SLA) มาใช้ในการพัฒนาคุณภาพงานด้านบริการ และเพื่อเป็นการควบคุมภายในอีกทางหนึ่ง กฟผ.จ.พัทลุง จึงขอแต่งตั้งผู้รับผิดชอบการดำเนินงานการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement หรือ SLA) ของ กฟผ.จ.พัทลุง ปี ๒๕๕๙ ดังต่อไปนี้

๑.คณะกรรมการดำเนินงาน

รายชื่อคณะกรรมการผู้รับผิดชอบในการดำเนินงาน

๑.๑ ผจก.กฟจ.พัทลุง	ประธานคณะกรรมการ
๑.๒ รจก.กฟจ.พัทลุง(ท)	รองประธานคณะกรรมการ
๑.๓ รจก.กฟจ.พัทลุง(บ)	รองประธานคณะกรรมการ
๑.๔ ทผ.บป.กฟจ.พัทลุง	คณะกรรมการ
๑.๕ ทผ.ปบ.กฟจ.พัทลุง	คณะกรรมการ
๑.๖ ทผ.กส.กฟจ.พัทลุง	คณะกรรมการ
๑.๗ ทผ.มต.กฟจ.พัทลุง	คณะกรรมการ
๑.๘ ทผ.คบ.กฟจ.พัทลุง	คณะกรรมการ
๑.๙ ทผ.บท.กฟจ.พัทลุง	คณะกรรมการ
๑.๑๐ ทผ.บค.กฟจ.พัทลุง	คณะกรรมการและเลขานุการ
๑.๑๑ วศก.ผบค.กฟจ.พัทลุง	คณะกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

หน้าที่และความรับผิดชอบ

๑. ให้คณะกรรมการผู้รับผิดชอบการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement หรือ SLA) จัดทำแผนการดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อนการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ ของ กฟผ.จ.พัทลุง ให้ครอบคลุมทุกกิจกรรม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่ กฟผ.กำหนด

๒. ให้คณะกรรมการ ให้การสนับสนุน ส่งเสริม ให้ผู้เกี่ยวข้องมีการดำเนินการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement หรือ SLA) ของ กฟผ.จ.พัทลุง อย่างจริงจังและต่อเนื่องรวมทั้งขยายผลการดำเนินงานออกไปตามเป้าหมาย ที่ กฟผ. กำหนดด้วย

๓. ให้คณะกรรมการ ติดตาม ประเมินผล การดำเนินงานการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement หรือ SLA) ของ กฟภ.จ.พัทลุง อย่างสม่ำเสมอ

๒. คณะกรรมการ ส่งเสริม และประเมินผล

รายชื่อคณะกรรมการผู้รับผิดชอบในการส่งเสริม และประเมินผล

- | | |
|---------------------------|----------------------|
| ๒.๑ นางลัดดา ว่องวิระยุทธ | ผชน.๙ กฟภ.พัทลุง |
| ๒.๒ นายกริพล เจริญพานิช | ผชน.๘ กฟภ.พัทลุง |
| ๒.๓ นายอภิชัย สุภาไชยกิจ | นบท.๗ ผบท.กฟภ.พัทลุง |

หน้าที่และความรับผิดชอบ

๑. จัดทำแผนการตรวจประเมิน
๒. ติดตาม ตรวจประเมิน ให้คะแนน อย่างสม่ำเสมอ
๓. ให้คำแนะนำการจัดทำกิจกรรม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๔. สรุปรายงานผลการตรวจให้คะแนน รายงานผู้บริหาร แจ้งทุกแผนกทราบ เพื่อดำเนินการปรับปรุง

๓. คณะผู้ประสานงาน

รายชื่อผู้ประสานงานประจำแผนก

- | | | |
|---------------------------------|---------------|----------------------|
| ๓.๑ นายอภิชัย สุภาไชยกิจ | นบท.๗ ผบท.พท. | ผู้ประสานงาน ผบท.พท. |
| ๓.๒ นายกำแหง เหมะรักษ์ | นพด.๗ ผคบ.พท. | ผู้ประสานงาน ผคบ.พท. |
| ๓.๓ นายประเสริฐ เพชรภาพ | พชง.๗ ผปป.พท. | ผู้ประสานงาน ผปป.พท. |
| ๓.๔ นายวีระศักดิ์ จิตศิริ | วศก.๖ ผคค.พท. | ผู้ประสานงาน ผคค.พท. |
| ๓.๕ นายกฤตินันท์ กิตติภณพิพัฒน์ | วศก.๖ ผกส.พท. | ผู้ประสานงาน ผกส.พท. |
| ๓.๖ นางรัชนิกร ศรีพัฒนานนท์ | พบช.๖ ผปป.พท. | ผู้ประสานงาน ผปป.พท. |
| ๓.๗ นายโกวิท รอดสุด | วศก.๗ ผมต.พท. | ผู้ประสานงาน ผมต.พท. |

หน้าที่และความรับผิดชอบ

๑. รวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงาน การจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ ที่เกี่ยวข้องกับงานในแผนก ในฐานะผู้ให้บริการ และผู้รับบริการในทุกกระบวนการที่เกี่ยวข้องตามแบบฟอร์มรายงาน เพื่อจัดส่งให้ผู้ช่วยเลขานุการ ภายในวันที่ ๕ ของเดือนถัดไป

๒. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ผลการดำเนินงาน บันทึกรายการที่ไม่เป็นไปตามข้อตกลง นำเสนอที่ประชุมเพื่อปรับปรุงข้อตกลงในเชิงพัฒนาต่อไป

๓. ติดตามผลการดำเนินงาน ในส่วนที่แผนกรับผิดชอบว่ามีปัญหา อุปสรรคใดบ้างที่ไม่สามารถดำเนินการให้เป็นไปตามข้อตกลงได้ เพื่อรวบรวมรายงานให้คณะกรรมการดำเนินงานพิจารณาหาทางแก้ไขต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๔ มกราคม ๒๕๕๙

สั่ง ณ วันที่ ๔ มกราคม ๒๕๕๙



(นายพีระ คำด้วง)

ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพัทลุง



แผนงานการดำเนินงานการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)
กฟภ.จ.พหลุ่่ง ประจำปี ๒๕๕๙

ที่	กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินงาน ปี ๒๕๕๙												ผู้รับผิดชอบ
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
๑	จัดประชุมชี้แจงแผนงาน SLA	↔												เลขาฯ
๒	แต่งตั้งคณะทำงานและประกาศนโยบาย	↔												ประธาน คณะกรรมการ
๓	ประกาศใช้งานข้อตกลงระดับการให้บริการ P๑-P๑๑	↓											↑	ประธาน คณะกรรมการ
๔	ตรวจสอบ ติดตาม ประเมินผล				↔			↔			↔			คณะกรรมการ
๕	ประชุมคณะทำงานกำหนดแนวทาง แก้ไขปรับปรุง และสรุปผล				↔			↔			↔			คณะกรรมการ

ผู้จัดทำแผน

(นายวิจิตร บุญกลาง)

เลขาฯ

ผู้อนุมัติแผน

(นายพีระ คำด้วง)

ผจก.กฟภ.พหลุ่่ง

๔๖๓๕๙.



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำสั่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพัทลุง
ที่ พท. (บท) ๐๐๘ / ๒๕๕๙

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการติดตามและประเมินผลระบบประกันคุณภาพงาน
ตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (QA for SLA) กฟจ.พัทลุง

ตามแผนการจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการ (Service Quality Assurance:SQA) กฟต.๓ ประจำปี ๒๕๕๙ กำหนดให้มีการติดตามและประเมินผลระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (QA for SLA) ดังนั้น เพื่อให้การจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการ ของ กฟจ.พัทลุง เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการติดตามและประเมินผลระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (QA for SLA) ตามรายนามดังนี้

๑. นายราชวัตร วุฒิสวัสดิ์	รจก.(ท)	ประธานคณะกรรมการ
๒. นายประสาร เอียดคง	ทผ.ปบ.พท.	คณะกรรมการ
๓. นายอภิชัย สุภาไชยกิจ	นบท.๗ ผบท.พท.	คณะกรรมการ
๔. นายกฤตดิษฐ์ กิตติภณพิพัฒน์	วศก.๖ ผกส.พท.	คณะกรรมการ
๕. นางรัชนิวรรณ ศรีพัฒนานนท์	พบช.๖ ผบป.พท.	คณะกรรมการ
๖. นายโกวิทย์ รอดสุด	วศก.๗ ผมต.พท.	คณะกรรมการและเลขานุการ

โดยมีหน้าที่

๑. วางแผน ติดตาม ประเมินผลระบบประกันคุณภาพงาน กฟจ.พท.
๒. ให้การส่งเสริมสนับสนุน ปรับปรุงประสิทธิภาพและคุณภาพในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพงาน
๓. สรุปผลการประเมินระบบประกันคุณภาพงาน พร้อมข้อเสนอแนะให้ ผจก.พท.ทราบ เพื่อหาแนวทางแก้ไข

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๕๙ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๕๙

(นายพีระ คำด้วง)

ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพัทลุง

ข้อตกลงการให้บริการ

P1

กระบวนการชำระเงินค่าไฟฟ้า



ข้อตกลงการให้บริการ Service Level Agreement
กระบวนการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า P1
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพัทลุง

วัตถุประสงค์ของข้อตกลงการให้บริการ (Purpose of Service Level Agreement)

วัตถุประสงค์ของข้อตกลงในการให้บริการฉบับนี้ เป็นข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการในกระบวนการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า P1 โดยที่ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการตกลงว่า จะปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการตามที่ระบุในรายละเอียด

โดยมีผลบังคับใช้ ตั้งแต่4.....มกราคม....2559..... เป็นต้นไป

ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือยกเลิก ข้อตกลงระดับการให้บริการ ต้องได้รับความยินยอม ทั้งจากผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ผบป. P1 - 01 ข้อมูลการตัดมิเตอร์ประจำวันที่มีการนำเข้าระบบ ISU ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน พร้อมใบเสร็จรับเงิน ทั่วไป ส่งภายในเวลา 16.30 น.	
ผู้ให้บริการ แผนกบัญชีและประมวลผล	ผู้รับบริการ แผนกปฏิบัติการบำรุงรักษา
ชื่อ-สกุล (นางเจลา จันทนูปถัมภ์) ตำแหน่ง หน.บป. วันที่ 4 มกราคม 2559	ชื่อ-สกุล (นายประสาร เขียดคง) ตำแหน่ง หน.บป. วันที่ 4 มกราคม 2559

ผบป. P1 - 02 ข้อมูลจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในระบบ BPM (รายงานการรับชำระเงินแทน) ที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว ส่งภายในเวลา 16.30 น.	
ผู้ให้บริการ แผนกบัญชีและประมวลผล	ผู้รับบริการ กองการเงิน / กฟฟ.อื่น
ชื่อ-สกุล (นางเจลา จันทนูปถัมภ์) ตำแหน่ง หน.บป. วันที่ 4 มกราคม 2559	ชื่อ-สกุล (.....) ตำแหน่ง วันที่

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-2-

ผบบ. P1 - 03 ข้อมูลการรับชำระค่ากระแสไฟฟ้า	
ผู้ให้บริการ แผนกบัญชีและประมวลผล	ผู้รับบริการ กฟฟ.ต่างเขต
ชื่อ-สกุล (นางเจลา จันทนูปถัมภ์)	ชื่อ-สกุล ()
ตำแหน่ง หน.บป.	ตำแหน่ง
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่

ผบบ. P1 - 04 ผบบ.นำส่งมิเตอร์ที่ผู้รับจ้างตัดกลับและรายงานผลการติดตามงานงดจ่ายไฟต่อกลับ(ZWVR021) ให้ ผมต. ภายในเวลา 16.00 น.โดยจัดทำสมุดคุม รับ - ส่ง มิเตอร์ (กง.120-ป.56)พร้อมลงนาม รับ - ส่ง	
ผู้ให้บริการ แผนกบัญชีและประมวลผล	ผู้รับบริการ แผนกมิเตอร์
ชื่อ-สกุล (นางเจลา จันทนูปถัมภ์)	ชื่อ-สกุล (นายชำนาญ เพชรเสน)
ตำแหน่ง หน.บป.	ตำแหน่ง หน.มต.
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

ผมต. P1 - 01 ผมต.นำส่งมิเตอร์ที่ผู้รับจ้างตัดกลับให้ ผบบ.(EO) ภายในเวลา 16.30 น. โดยจัดทำสมุดคุม รับ - ส่ง มิเตอร์ (กง.120-ป.56)พร้อมลงนาม รับ - ส่ง	
ผู้ให้บริการ แผนกมิเตอร์	ผู้รับบริการ แผนกปฏิบัติการบำรุงรักษา
ชื่อ-สกุล (นายชำนาญ เพชรเสน)	ชื่อ-สกุล (นายประสาร เขียดคง)
ตำแหน่ง หน.มต.	ตำแหน่ง หน.ปบ.
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-3-

ผบป. P1 - 01 ผบป. EO/พนักงานอยู่เวร ให้รับฝากเงินค่ากระแสไฟฟ้าที่ค้างชำระ,ค่าต่อกลับ โดยออกใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการ มอบให้ผู้ใช่ไฟ พร้อมทำการบันทึกรายการรับเงินลงในรายการรับฝากเงินของชุดแก็กระแสไฟฟ้าชุดข้อ (กง.107-ป.56)

ผู้ให้บริการ แผนกปฏิบัติการบำรุงรักษา	ผู้รับบริการ ผู้ใช้ไฟฟ้า
ชื่อ-สกุล (นายประสาร เอียดคง) ตำแหน่ง หน.ปป. วันที่ 4 มกราคม 2559	ชื่อ-สกุล (.....) ตำแหน่ง วันที่

ผบป. P1 - 02 ผบป. ส่งเงิน,รายการรับฝากเงิน(กง.107-ป.56),สำเนาใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการ ที่มีข้อมูลชื่อ ที่อยู่ หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า หมายเลขโทรศัพท์(ถ้ามี) ที่ถูกต้อง เอกสารครบถ้วน ให้ ผบป.ก่อนเวลา 10.00 น.ของวันทำการถัดไปนับจากวันที่รับชำระแล้ว

ผู้ให้บริการ แผนกปฏิบัติการบำรุงรักษา	ผู้รับบริการ แผนกบัญชีและประมวลผล
ชื่อ-สกุล (นายประสาร เอียดคง) ตำแหน่ง หน.ปป. วันที่ 4 มกราคม 2559	ชื่อ-สกุล (นางเจลา จันทนูปถัมภ์) ตำแหน่ง หน.ปป. วันที่ 4 มกราคม 2559

ผบป. P1 - 03 ผบป. ส่งคืนมิเตอร์ที่ยังไม่ได้ขอต่อกลับให้ ผมต.ในวันทำการถัดไป

ผู้ให้บริการ แผนกปฏิบัติการบำรุงรักษา	ผู้รับบริการ แผนกมิเตอร์
ชื่อ-สกุล (นายประสาร เอียดคง) ตำแหน่ง หน.ปป. วันที่ 4 มกราคม 2559	ชื่อ-สกุล (นายชำนาญ เพชรเสน) ตำแหน่ง หน.มต. วันที่ 4 มกราคม 2559

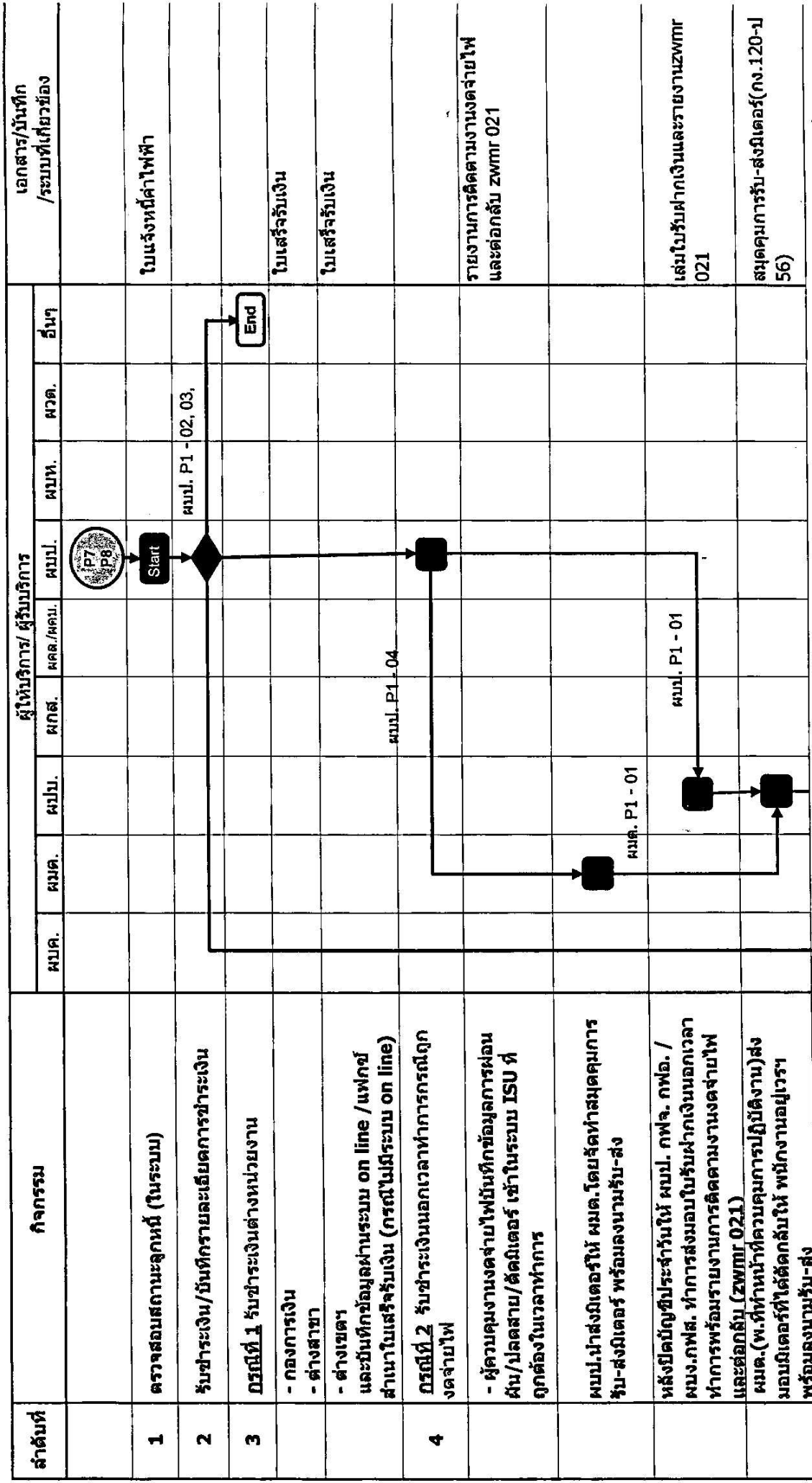
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-4-

ผู้ดูแลกระบวนการงาน		ผู้อนุมัติ
ชื่อ-สกุล  (นางเจลา จันทนูปถัมภ์) ตำแหน่ง หน.บป. วันที่ 4 มกราคม 2559		ชื่อ-สกุล  (นายพีระ คำด้วง) ตำแหน่ง ผจก.กฟล.พัทลุง วันที่ 4 มกราคม 2559

จัดทำโดย
แผนกบริการลูกค้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพัทลุง

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P1 : กระบวนการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า



สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P1 : กระบวนการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ							เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมค.	ผปบ.	ผกส.	ผคด./ผคณ.	ผบป.	ผบค.	
	พนักงานอำนวยการที่ได้รับมอบหมายให้รับฝากเงินค่าไฟฟ้าที่ค้างชำระและค่าต่อกลับฯ โดยออกใบรับฝากเงินออกเวลาทำการมอบให้ผู้ใช้ไฟฟ้าพร้อมบันทึกหมายเลข PEA และหน่วยจ่ายในมิเตอร์และส่งมอบใบรับฝากเงินให้ผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นหลักฐาน พร้อมทำการบันทึกรายงานการรับเงินในรายงานการรับฝากเงินของชุดปฏิบัติการแก้ไขการแก้ไขข้อขัดข้อง (ก.๑๐๗-ป.๑๑)						ผปบ. P1 - ๐๑		รายงานการรับฝากเงินของชุดปฏิบัติการแก้ไขการแก้ไขข้อขัดข้อง (ก.๑๐๗-ป.๑๑), ใบรับฝากเงิน
	พนักงานอำนวยการนำส่งเงินพร้อมกับส่งสำเนาใบรับฝากเงินออกเวลาทำการฉบับที่ ๑ และรายงานการรับฝากเงินให้ ผบค. กฟล.อ. / ผบค. กฟล.						ผปบ. P1 - ๐๓		สำเนาใบรับฝากเงิน
	ส่งคืนมิเตอร์ที่ยังไม่ได้ขอต่อกลับการใช้ไฟฟ้าให้กับ ผมค. ในวันทำการถัดไป								
	ผมค.พ. ที่หน้าตู้ควบคุมการปฏิบัติงานทำการตรวจสอบความถูกต้องของมิเตอร์ที่นำไปต่อกลับในผู้ใช้ไฟฟ้าพร้อมรายงานการรับฝากเงินและสมุดคณหมายเลข PEA แล้วลงนามรับรองในรายงานการติดตามงานจ่ายไฟและต่อกลับ (ZWMR ๐๒๑)								ZWMR021
	พนักงานควบคุมการจ่ายไฟ ผบค. กฟล. อ. / ผบค. กฟล. ทำการตรวจสอบรายงานการรับฝากเงินฯ กับสำเนาใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯ และรายงานการติดตามงานจ่ายไฟและต่อกลับ (ZWMR021) ไม่ถูกต้องตรงกันและจัดส่งให้พนักงานบัญชี(ทำหน้าที่รับเงิน)ทำการรับเงินและตัดชำระหนี้ในระบบ BPPM โดยประทับตราทางด้านหลังใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯ ฉบับสุดท้ายของเล่ม เลขที่ ที่นำส่ง พร้อมแนบใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษีกับรายงานการรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯ ไว้เพื่อมอบใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษีให้ผู้ใช้ไฟฟ้า								สำเนาใบรับฝากเงิน ZWMR021

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P1 : กระบวนการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ							เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมด.	ผปป.	ผกส.	ผคค./คคย.	ผบป.	ผบพ.	ผนง.
-	สรุปการรับ-จ่ายเงินประจำวัน	 <pre> graph LR A[ผบค.] --> B[ผคค./คคย.] B --> C[End] </pre>							สรุปรายงานการรับ-จ่ายประจำวัน

ข้อตกลงการให้บริการ

P2

กระบวนการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง



ข้อตกลงการให้บริการ Service Level Agreement
กระบวนการการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง P2
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพัทลุง

วัตถุประสงค์ของข้อตกลงการให้บริการ (Purpose of Service Level Agreement)

วัตถุประสงค์ของข้อตกลงในการให้บริการฉบับนี้ เป็นข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการในกระบวนการการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง P2 โดยที่ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการตกลงว่า จะปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการ ตามที่ระบุในรายละเอียด

โดยมีผลบังคับใช้ ตั้งแต่4.....มกราคม.....2559..... เป็นต้นไป

ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือยกเลิก ข้อตกลงระดับการให้บริการ ต้องได้รับความยินยอม ทั้งจาก ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ผบ. P2 - 01 การแจ้งผ่านวิทยุสื่อสาร/การบันทึกลงสมุดบันทึกกระแสไฟฟ้าขัดข้องประจำวัน/รายงาน จฟ. 3 ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน (ข้อมูลสภาพหน้างาน ณ จุดเกิดเหตุ เพื่อประกอบการพิจารณาสั่งการ ผ่านทางวิทยุสื่อสาร/โทรศัพท์ ดังนี้ ผู้ควบคุมงาน, วงจร, อุปกรณ์, สถานที่, สาเหตุ, สภาพพื้นที่-อากาศ, ตรวจสอบแรงดัน) และส่งรายงานให้ ผคฟ.(กบป.) ก่อนเวลา 10.00 น. ของวันทำการถัดไป (กรณีไม่พร้อมดำเนินการในทันที)	
ผู้ให้บริการ แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา	ผู้รับบริการ แผนกควบคุมการจ่ายไฟ (กบป.)
ชื่อ-สกุล (นายประสาร เอียดคง) ตำแหน่ง หน.ปบ. วันที่ 4 มกราคม 2559	ชื่อ-สกุล (.....) ตำแหน่ง วันที่

ผบ. P2 - 02 การแจ้งผ่านวิทยุสื่อสาร/การบันทึกลงสมุดบันทึกกระแสไฟฟ้าขัดข้องประจำวัน/รายงาน จฟ. 3 ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน (ข้อมูลสภาพหน้างาน ณ จุดเกิดเหตุ เพื่อประกอบการพิจารณาสั่งการ ผ่านทางวิทยุสื่อสาร/โทรศัพท์ ดังนี้ ผู้ควบคุมงาน, วงจร, อุปกรณ์, สถานที่, สาเหตุ, สภาพพื้นที่-อากาศ, ตรวจสอบแรงดัน) และส่งรายงานให้ ผคฟ.(กบป.) ก่อนเวลา 10.00 น. ของวันทำการถัดไป (กรณีพร้อมแก้ไขได้ ดำเนินการในทันที)	
ผู้ให้บริการ แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา	ผู้รับบริการ แผนกควบคุมการจ่ายไฟ (กบป.)
ชื่อ-สกุล (นายประสาร เอียดคง) ตำแหน่ง หน.ปบ. วันที่ 4 มกราคม 2559	ชื่อ-สกุล (.....) ตำแหน่ง วันที่

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-2-

ผบบ. P2 - 03 เอกสารรายงานมิเตอร์ชำรุด

ข้อกำหนด

1. ระบุชื่อผู้ใช้ไฟ, หมายเลขผู้ใช้ไฟ, PEA, สถานที่, จุดติดตั้ง, หมายเลขเสาติดตั้ง, วันและเวลา
2. ส่งให้ ผมต. ก่อนเวลา 10.00 น. ของวันทำการถัดไป

ผู้ให้บริการ แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา

ผู้รับบริการ แผนกมิเตอร์

ชื่อ-สกุล 

ชื่อ-สกุล 

(นายประสาร เอียดคง)

(นายชำนาญ เพชรเสน)

ตำแหน่ง ผบ.ปป.

ตำแหน่ง ผ.มต.

วันที่ 4 มกราคม 2559

วันที่ 4 มกราคม 2559

ผบบ. P2 - 04 เอกสารรายงานมิเตอร์ชำรุด กรณีต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ (ต้นฉบับ)

ข้อกำหนด

1. ระบุชื่อผู้ใช้ไฟ, หมายเลขผู้ใช้ไฟ, PEA, สถานที่, จุดติดตั้ง, หมายเลขเสาติดตั้ง, วันและเวลา
2. ส่งให้ ผมต. ก่อนเวลา 10.00 น. ของวันทำการถัดไป

ผู้ให้บริการ แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา

ผู้รับบริการ แผนกมิเตอร์

ชื่อ-สกุล 

ชื่อ-สกุล 

(นายประสาร เอียดคง)

(นายชำนาญ เพชรเสน)

ตำแหน่ง ผบ.ปป.

ตำแหน่ง ผ.มต.

วันที่ 4 มกราคม 2559

วันที่ 4 มกราคม 2559

ผบบ. P2 - 05 เอกสารรายงานมิเตอร์ชำรุด กรณีต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ (สำเนา) ให้ ผมต.,ผบบ.

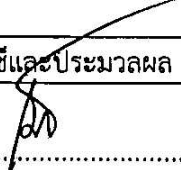
ข้อกำหนด

1. ระบุชื่อผู้ใช้ไฟ, หมายเลขผู้ใช้ไฟ, PEA, สถานที่, จุดติดตั้ง, หมายเลขเสาติดตั้ง, วันและเวลา
2. ส่งให้ ผบบ. ก่อนเวลา 10.00 น. ของวันทำการถัดไป

ผู้ให้บริการ แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา

ผู้รับบริการ แผนกบัญชีและประมวลผล

ชื่อ-สกุล 

ชื่อ-สกุล 

(นายประสาร เอียดคง)

(นางเจลา จันทูปถัมภ์)

ตำแหน่ง ผบ.ปป.

ตำแหน่ง ผ.บ.ป.

วันที่ 4 มกราคม 2559

วันที่ 4 มกราคม 2559

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

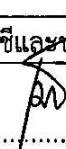
-3-

ผบป. P2 - 06 ผบป. ส่งเงิน , รายงานการรับฝากเงิน (กง.107-ป.56), สำเนาใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการ ที่มี
ข้อมูลชื่อ ที่อยู่ หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า หมายเลขโทรศัพท์(ถ้ามี) ที่ถูกต้อง เอกสารครบถ้วน ให้ ผบป. ก่อนเวลา
10.00 น. ของวันทำการถัดไปนับจากวันที่รับชำระเงินแล้ว

- 1) เงิน (ค่าไฟค้างชำระ และค่าธรรมเนียมการต่อกลับมิเตอร์/ค่าประกันเรียกเก็บเพิ่ม)
- 2) สำเนาใบเสร็จทั่วไป/สำเนาใบเสร็จค่าประกัน กรณีมีค่าประกันเรียกเก็บเพิ่ม
- 3) สมุดคุมรายงานการตัดมิเตอร์ประจำวัน

ข้อกำหนด

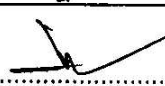
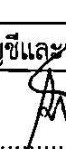
1. ระบุชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ของผู้ใช้ไฟ
2. ส่งให้ ผบป. ก่อนเวลา 10.00 น. ของวันทำการถัดไป

ผู้ให้บริการ แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา	ผู้รับบริการ แผนกบัญชีและประมวลผล
ชื่อ-สกุล  (นายประสาร เขียดคง) ตำแหน่ง ผบ.ปป. วันที่ 4 มกราคม 2559	ชื่อ-สกุล  (นางเจลา จันทนูปถัมภ์) ตำแหน่ง ผบ.ปป. วันที่ 4 มกราคม 2559

ผบป. P2 - 07 ใบแจ้งหนี้และเอกสาร คน. 9 (สำเนา)

ข้อกำหนด

1. มีข้อมูลถูกต้อง ให้ครบถ้วนตามแบบฟอร์ม (มี PEA หรือหมายเลขผู้ใช้ไฟ)
2. หมายเลขโทรศัพท์/แผนผังสังเขป
3. ส่งให้ ผบป. ภายใน 7 วัน นับจากวันดำเนินการแก้ไข

ผู้ให้บริการ แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา	ผู้รับบริการ แผนกบัญชีและประมวลผล
ชื่อ-สกุล  (นายประสาร เขียดคง) ตำแหน่ง ผบ.ปป. วันที่ 4 มกราคม 2559	ชื่อ-สกุล  (นางเจลา จันทนูปถัมภ์) ตำแหน่ง ผบ.ปป. วันที่ 4 มกราคม 2559

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-4-

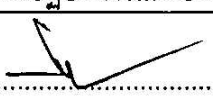
ผบป. P2 - 08 การแจ้งผ่านวิทยุสื่อสาร/การบันทึกลงสมุดบันทึกกระแสไฟฟ้าขัดข้องประจำวัน/รายงาน จฟ. 3 ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน (เช่น ระบุชื่อผู้ใช้ไฟ, หมายเลขผู้ใช้ไฟ, PEA, สถานที่, จุดติดตั้ง, หมายเลขเสาติดตั้ง, วันและเวลา) และส่งให้ ผบป. ก่อนเวลา 10.00 น. ของวันทำการถัดไป	
ผู้ให้บริการ แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา	ผู้รับบริการ แผนกควบคุมการจ่ายไฟ (ผคฟ.)
ชื่อ-สกุล (นายประสาร เอียดคง) ตำแหน่ง ผบ.ปบ. วันที่ 4 มกราคม 2559	ชื่อ-สกุล (.....) ตำแหน่ง วันที่

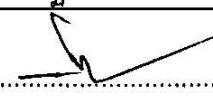
ผบป. P2 - 09 ส่งใบเบิกอุปกรณ์ไฟฟ้าทดแทน (ZPMF 019) ข้อกำหนด 1. ระบุเลขที่ใบสั่งซ่อมชัดเจน ลงนามอนุมัติโดยครบถ้วน 2. ส่งให้ ผคบ. ก่อนเวลา 10.00 น. ของวันทำการถัดไป	
ผู้ให้บริการ แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา	ผู้รับบริการ แผนกคลังพัสดุหลัก/คลังบริการ
ชื่อ-สกุล (นายประสาร เอียดคง) ตำแหน่ง ผบ.ปบ. วันที่ 4 มกราคม 2559	ชื่อ-สกุล (นายจักรพงษ์ อาศน์สุวรรณ) ตำแหน่ง ผค.บ. วันที่ 4 มกราคม 2559

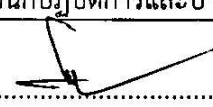
ผคบ. P2 - 01 ใบส่งของที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วนตามแบบฟอร์ม และอุปกรณ์ไฟฟ้าทดแทนที่ถูกต้อง ครบถ้วน และจัดส่งให้ ผบป. ก่อนเวลา 10.00 น. ของวันทำการถัดไป	
ผู้ให้บริการ แผนกคลังพัสดุหลัก / คลังบริการ	ผู้รับบริการ แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา
ชื่อ-สกุล (นายจักรพงษ์ อาศน์สุวรรณ) ตำแหน่ง ผค.บ. วันที่ 4 มกราคม 2559	ชื่อ-สกุล (นายประสาร เอียดคง) ตำแหน่ง ผบ.ปบ. วันที่ 4 มกราคม 2559

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-5-

ผคฟ. P2 - 01 ข้อมูลจากการสร้างเหตุการณ์ใน e-Respond	
ผู้ให้บริการ แผนกควบคุมการจ่ายไฟ (กปบ.)	ผู้รับบริการ แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา
ชื่อ-สกุล	ชื่อ-สกุล 
()	(นายประสาร เขียดคง)
ตำแหน่ง	ตำแหน่ง หน.ปบ.
วันที่	วันที่ 4 มกราคม 2559

ผคฟ. P2 - 02 ข้อมูลขั้นตอนดำเนินการ Switching และการ Short Ground เพื่อแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (ชื่อผู้ส่งการ, รหัสอุปกรณ์, สถานที่, การปลด/สับอุปกรณ์ป้องกันและตัดตอน, Drop Out Fuses, CB, เวลาที่ดำเนินการปลด/สับอุปกรณ์)	
ผู้ให้บริการ แผนกควบคุมการจ่ายไฟ (กปบ.)	ผู้รับบริการ แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา
ชื่อ-สกุล	ชื่อ-สกุล 
()	(นายประสาร เขียดคง)
ตำแหน่ง	ตำแหน่ง หน.ปบ.
วันที่	วันที่ 4 มกราคม 2559

ผคฟ. P2 - 03 ข้อมูลขั้นตอนดำเนินการ Switching และการ Short Ground เพื่อแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (ชื่อผู้ส่งการ, รหัสอุปกรณ์, สถานที่, การปลด/สับอุปกรณ์ป้องกันและตัดตอน, Drop Out Fuses, CB, เวลาที่ดำเนินการปลด/สับอุปกรณ์)	
ผู้ให้บริการ แผนกควบคุมการจ่ายไฟ (กปบ.)	ผู้รับบริการ แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา
ชื่อ-สกุล	ชื่อ-สกุล 
()	(นายประสาร เขียดคง)
ตำแหน่ง	ตำแหน่ง หน.ปบ.
วันที่	วันที่ 4 มกราคม 2559

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-6-

ผคฟ. P2 - 04 ข้อมูลและขั้นตอนดำเนินการ Switching เพื่อคืนสภาพ (ชื่อผู้สั่งการ, การปลด/สับอุปกรณ์ป้องกันและตัดตอน, Drop Out Fuses, CB, เวลาที่ดำเนินปลด/สับอุปกรณ์)	
ผู้ให้บริการ แผนกควบคุมการจ่ายไฟ	ผู้รับบริการ แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา
ชื่อ-สกุล ()	ชื่อ-สกุล (นายประสาร เอียดคง)
ตำแหน่ง	ตำแหน่ง หน.ปบ.
วันที่	วันที่ 4 มกราคม 2559

ผู้ดูแลกระบวนการงาน P2	ผู้อนุมัติ
ชื่อ-สกุล (นายประสาร เอียดคง)	ชื่อ-สกุล (นายพีระ ดำด้วง)
ตำแหน่ง หน.ปบ.	ตำแหน่ง ผจก.กฟจ.พัทลุง
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

จัดทำโดย
แผนกบริการลูกค้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพัทลุง

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P2 : กระบวนการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ										เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมด.	ผปบ.	ผกส.	ผคค./ผคย.	ผบป.	ผบพ.	ผวด.	ผคฟ. กคร.		
	2.2 กรณีที่พร้อมแก้ไขได้ ให้ดำเนินการทันที											
	2.2.1 ระบบจำหน่าย/อุปกรณ์ป้องกันระบบจำหน่าย											
3	2.2.1.1 หม้อแปลง-อุปกรณ์ประกอบหม้อแปลงชำรุด/ระบบแรงต่ำดำเนินการได้เลย ไม่ต้องแจ้ง ผคฟ. (กคร.)					ผบป. P2 - 02					บันทึกรายงานระบบจำหน่าย/หม้อแปลง-อุปกรณ์ประกอบชำรุด	
4	2.2.1.2 ระบบแรงสูง (Main Line) ขัดข้อง แจ้ง ผคฟ. (กคร.)										ใน Switching Order	
5	ดำเนินการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องตามการสั่งการของ ผคฟ. (กคร.)											
6	2.2.2 มิเตอร์ชำรุด**											
7	- ในเวลาทำการ -ให้แจ้ง ผมด. ดำเนินการในวันทำการนั้น										รายงานมิเตอร์ชำรุด	
8	- นอกเวลาทำการ/วันหยุด -ให้ ผบป.(เวร) ดำเนินการ และแจ้ง ผมด. ดำเนินการแก้ไขในวันทำการต่อไป											
	หมายเหตุ - ในกรณีแก้ไขฉุกเฉินเร่งด่วน หรือมีเหตุผลความจำเป็น สามารถดำเนินการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ได้ แล้วทำบันทึกรายงานแจ้งผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับชั้นทันที แล้วส่งบันทึกรายงานการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ให้ ผบป. เพื่อเลื่อยหมาย - ให้ ผบป.(เวร) เตรียมสำรองมิเตอร์ให้พร้อม กรณีไม่มีมิเตอร์สำรอง อาจทำการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ให้ลูกค้าใช้ก่อน										รายงานการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ บันทึกรายละเอียดการดำเนินการ ในใบบริการ (ตามข้อตกลง SLA ระหว่างแผนก) เช่น - ว/ด/ป เวลา สถานที่ - หมายเลขโทรศัพท์ผู้ใช้ไฟ - หมายเลขผู้ใช้ไฟ - หมายเลข PEA - ขนาดมิเตอร์ - หน่วยหน้ามิเตอร์ - สาเหตุเบื้องต้นที่มิเตอร์ชำรุด	

บันทึกรายงานระบบจำหน่าย/หม้อแปลง-อุปกรณ์ประกอบชำรุด

ใบ Switching Order

รายงานมิเตอร์ชำรุด

รายงานการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์
บันทึกรายละเอียดการดำเนินการ
ในใบบริการ (ตามข้อตกลง SLA
ระหว่างแผนก) เช่น
- ว/ด/ป เวลา สถานที่
- หมายเลขโทรศัพท์ผู้ใช้ไฟ
- หมายเลขผู้ใช้ไฟ
- หมายเลข PEA
- ขนาดมิเตอร์
- หน่วยหน้ามิเตอร์
- สาเหตุเบื้องต้นที่มิเตอร์ชำรุด

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P2 : กระบวนการแก้ไขข้อผิดพลาด

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ										เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมค.	ผปบ.	ผกส.	ผคด./ผคณ.	ผบป.	ผบพ.	ผวด.	ผคพ. กคร.		
	2.2.3 ผู้ใช้แจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้องนอกเวลาทำการ (ฉุกเฉิน)											
	- ติดตั้งมิเตอร์ (นอกเวลาทำการ) หลังจากได้รับชำระค่ากระแสไฟฟ้า, ค่าแรงต่อกลับ - ตรวจสอบสมุดรายชื่อบริการติดตั้งมิเตอร์ประจำวันเพื่อดู ชื่อ หมายเลขผู้ใช้ไฟ หมายเลขเครื่อง (PEA.) ขนาดมิเตอร์ จำนวนเงินที่ค้างชำระ - รับชำระค่ากระแสไฟฟ้า ค่าติดตั้งมิเตอร์ต่อกลับ - ออกใบเสร็จทั่วไป/ ใบเสร็จค่าประกัน (กรณีมีค่าประกันเรียกเก็บเพิ่ม) - ส่งเงิน สำเนาใบเสร็จทั่วไป/ใบเสร็จค่าประกัน สมุดรายชื่อบริการติดตั้งมิเตอร์ประจำวัน ให้ ผบป.											
9	แจ้ง ผมค. (รายงานการต่อไปผ่านมิเตอร์)											
10	ส่งสำเนารายงานมิเตอร์ชำรุดและรายงานต่อไปผ่านมิเตอร์ให้ ผบป. เพื่อเฉลี่ยหน่วย											
11	ออกใบส่งซ่อม ในระบบ SAP (PM)											
	ดำเนินการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง											
	กรณีแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องให้กับทรัพย์สินของผู้ใช้ไฟ											
12	- ออกใบบริการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (ใบ คณ.9) ให้ผู้ใช้ไฟ - คิดค่าใช้จ่ายดำเนินการ - แจ้งผู้ใช้ไฟ											

- บันทึกการเรียกเก็บค่าใช้จ่าย (ตั้ง
ลูกหนี้ในระบบ)

End

P7
P8

ผบป. P2 - 07

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการไฟฟ้าขัดข้อง

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ										เอกสาร/บันทึก/ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมค.	ผปบ.	ผกส.	ผคค./ผคค.	ผบป.	ผบพ.	ผวด.	ผคฟ. กคร.		
13	เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ แจ้ง ผคฟ. (กคร.) เพื่อจ่ายไฟคืนระบบ (กรณีระบบแรงสูง (Main Line) ชำรุด)											- ใบบริการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (สำหรับใบ คณ. 9) และ ใบแจ้งหนี้ ส่ง ผบป.
										</		

หมายเหตุ

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

ข้อตกลงการให้บริการ

P3

กระบวนการงานบริการมิเตอร์



ข้อตกลงการให้บริการ Service Level Agreement
กระบวนการขอใช้ไฟ P3
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิจิตร

วัตถุประสงค์ของข้อตกลงการให้บริการ (Purpose of Service Level Agreement)

วัตถุประสงค์ของข้อตกลงในการให้บริการฉบับนี้ เป็นข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการในกระบวนการขอใช้ไฟ P3 โดยที่ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการตกลงว่า จะปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการตามที่ระบุในรายละเอียด

โดยมีผลบังคับใช้ ตั้งแต่4.....มกราคม....2559..... เป็นต้นไป

ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือยกเลิก ข้อตกลงระดับการให้บริการ ต้องได้รับความยินยอม ทั้งจากผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ผบค. P3 - 01 ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้าและใบแจ้งค่าใช้จ่าย ที่มีเอกสารและข้อมูลประกอบครบถ้วน ถูกต้อง ครบถ้วน		
ผู้ให้บริการ แผนกบริการลูกค้า		ผู้รับบริการ แผนกบัญชีและประมวลผล
ชื่อ-สกุล (นายวิจิตร บุญกลาง) ตำแหน่ง หน.บค. วันที่ 4 มกราคม 2559		ชื่อ-สกุล (นางเจลา จันทบุปถัมภ์) ตำแหน่ง หน.บป. วันที่ 4 มกราคม 2559

ผบค. P3 - 02 คู่มือคำร้องขอใช้ไฟฟ้า พร้อมส่งแฟ้มคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ใบแจ้งหนี้ที่ระบุเลขที่ใบเสร็จและวันที่รับชำระ และมีผู้ลงนามรับเงินในคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ภายในเวลา 15.30 น.		
ผู้ให้บริการ แผนกบริการลูกค้า		ผู้รับบริการ แผนกมิเตอร์
ชื่อ-สกุล (นายวิจิตร บุญกลาง) ตำแหน่ง หน.บค. วันที่ 4 มกราคม 2559		ชื่อ-สกุล (นายชำนาญ เพชรเสน) ตำแหน่ง หน.มต. วันที่ 4 มกราคม 2559

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-2-

ผบป. P3 - 01t 24hr-01 รับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ตรวจสอบหลักฐาน สร้างใบสั่งขาย ออกใบแจ้งหนี้ อนุมัติติดตั้ง รับชำระค่าธรรมเนียม/หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ส่งให้ ผมต.ภายในวันเดียวกัน	
ผู้ให้บริการ แผนกบริการลูกค้า	ผู้รับบริการ แผนกมิเตอร์
ชื่อ-สกุล (นายวิจิตร บุญกลาง) ตำแหน่ง หน.บค. วันที่ 4 มกราคม 2559	ชื่อ-สกุล (นายชำนาญ เพชรเสน) ตำแหน่ง หน.มต. วันที่ 4 มกราคม 2559

ผบป. P3 - 01 ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า พร้อมใบแจ้งหนี้ที่ระบุเลขที่ใบเสร็จและวันที่รับชำระ ชื่อผู้รับเงิน ที่ถูกต้องครบถ้วน และส่งคืน ผบค. ภายในวันที่ลูกค้าชำระเงิน	
ผู้ให้บริการ แผนกบัญชีและประมวลผล	ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้า
ชื่อ-สกุล (นางเจลา จันทนูปถัมภ์) ตำแหน่ง หน.บป. วันที่ 4 มกราคม 2559	ชื่อ-สกุล (นายวิจิตร บุญกลาง) ตำแหน่ง หน.บค. วันที่ 4 มกราคม 2559

ผมต. P3 - 01 คำร้องขอใช้ไฟฟ้า ที่ติดตั้งมิเตอร์ในระบบได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 2 วันทำการหลังวันติดตั้งให้กับผู้ใช้ไฟแล้ว	
ผู้ให้บริการ แผนกมิเตอร์	ผู้รับบริการ แผนกบัญชีและประมวลผล
ชื่อ-สกุล (นายชำนาญ เพชรเสน) ตำแหน่ง หน.มต. วันที่ 4 มกราคม 2559	ชื่อ-สกุล (นางเจลา จันทนูปถัมภ์) ตำแหน่ง หน.บป. วันที่ 4 มกราคม 2559

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-3-

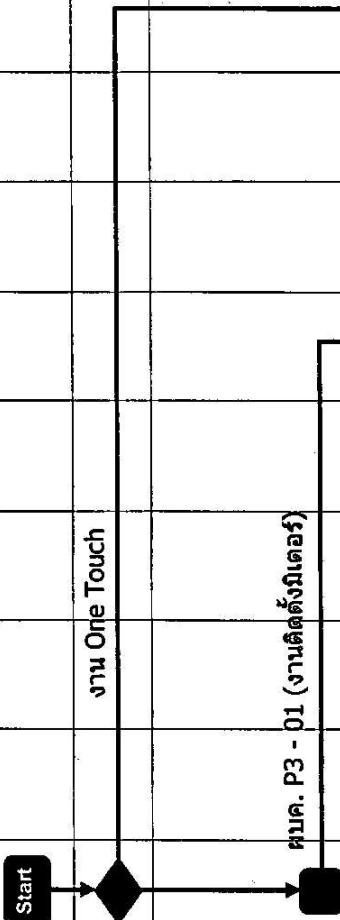
ผมต. P3 - 01t 24hr-01 คำร้องขอใช้ไฟฟ้า ที่ติดตั้งมิเตอร์ในระบบได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 2 วันทำการหลัง วันติดตั้งให้กับผู้ใช้ไฟแล้ว	
ผู้ให้บริการ แผนกมิเตอร์ ชื่อ-สกุล (นายชำนาญ เพชรเสน) ตำแหน่ง หน.มต. วันที่ 4 มกราคม 2559	ผู้รับบริการ แผนกบัญชีประมวลผล ชื่อ-สกุล (นางเจลา จันทนูปถัมภ์) ตำแหน่ง หน.บป. วันที่ 4 มกราคม 2559

ผู้ดูแลระบบงาน ชื่อ-สกุล (นายวิจิตร บุญกลาง) ตำแหน่ง หน.บค. วันที่ 4 มกราคม 2559	ผู้อนุมัติ ชื่อ-สกุล (นายพีระ คำด้วง) ตำแหน่ง ผจก.กฟจ.พัทลุง วันที่ 4 มกราคม 2559
--	---

จัดทำโดย
 แผนกบริการลูกค้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพัทลุง

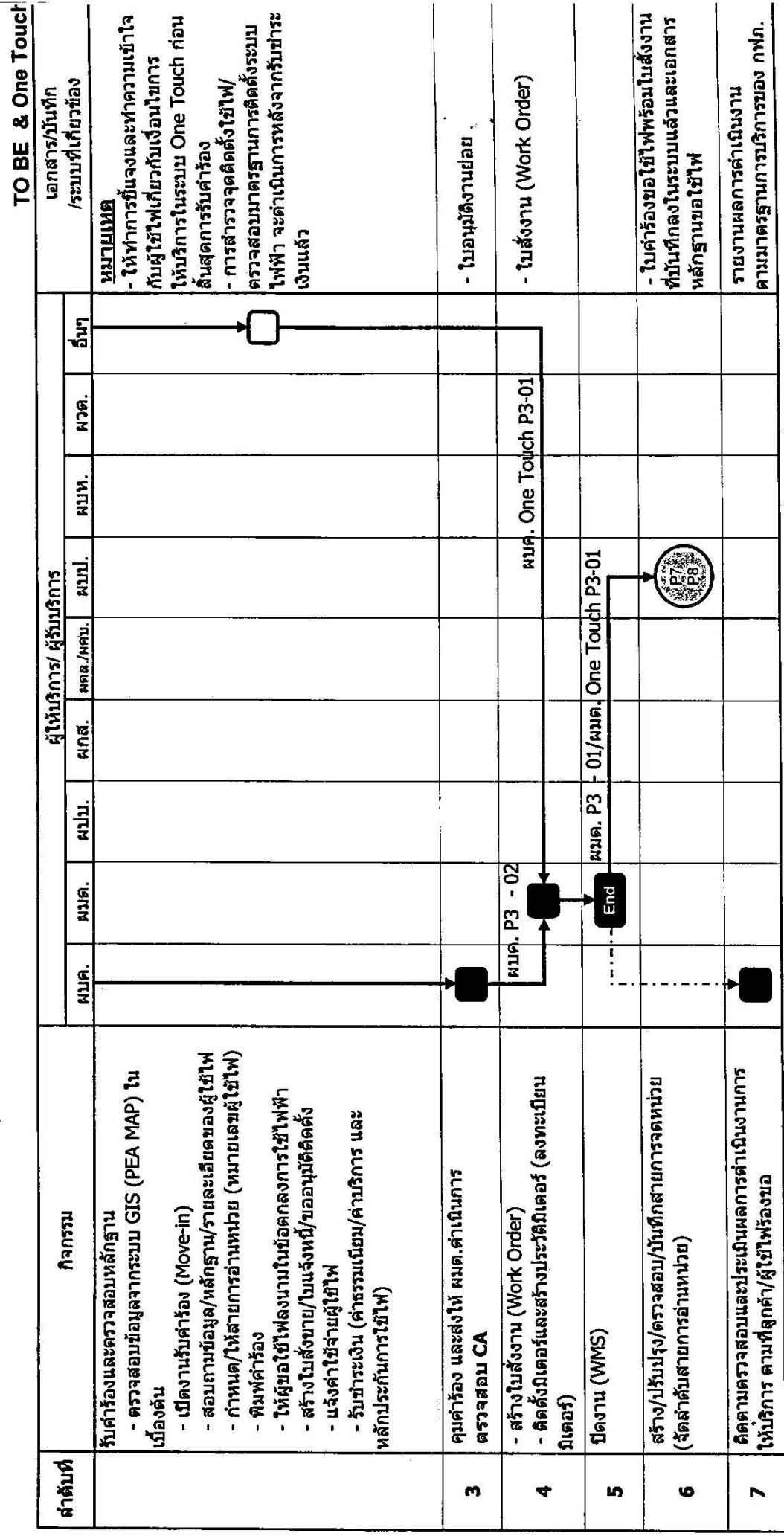
สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P3 : กระบวนการขอใช้ไฟ

TO-BE & One Touch

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ										เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมด.	ผปบ.	ผกส.	ผคด./ผคณ.	ผบป.	ผบพ.	ผวด.	อื่นๆ		
1	การขอใช้ไฟ (ลูกค้ารายใหม่ระบบแรงดันต่ำ ไม่เกิน 30 แอมป์)											- ใบคำร้องขอใช้ไฟ - หลักฐานประกอบการขอใช้ไฟ - ตามระเบียบ กฟภ. ว่าด้วยการใช้ไฟฟ้าและบริการ พ.ศ. 2552 - อัตราค่าธรรมเนียมและค่าบริการ (อ.5) - ใบแจ้งค่าใช้จ่าย - ตามมาตรฐานคุณภาพบริการที่ กฟภ. รับประกันกับผู้ไฟฟ้า (GSP-01)
	ทำการคัดกรองลูกค้า											
	รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐาน - ตรวจสอบข้อมูลจากระบบ GIS ในเบื้องต้น - งานลงทะเบียน (Move-in) - สอบถามข้อมูลรายละเอียดของผู้ใช้ไฟ - พิมพ์คำร้อง - ให้ผู้ขอใช้ไฟลงนามในข้อตกลงการใช้ไฟฟ้า - สำรองจัดติดตั้งใช้ไฟ/ตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งระบบไฟฟ้า - กำหนด/ให้สายการอ่านหน่วย (หมายเลขผู้ใช้ไฟ) - ขออนุมัติติดตั้ง - สร้างรายการเรียกเก็บ (Sale Order) ค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ - แจ้งค่าใช้จ่ายผู้ใช้ไฟ											
2	รับชำระเงิน (ค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ และหลักประกันการใช้ไฟ)		ผบค. P3 - 01									- ใบคำร้องขอใช้ไฟ - หลักประกันการใช้ไฟ ตามระเบียบ กฟภ. ว่าด้วยการใช้ไฟฟ้าและบริการ พ.ศ. 2552 - ใบเสร็จรับเงิน

Handwritten signature/initials.

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P3 : กระบวนการขอใช้ไฟ



ข้อตกลงการให้บริการ

P4

กระบวนการงานบริการมิเตอร์



ข้อตกลงการให้บริการ Service Level Agreement

กระบวนการบริการมิเตอร์ P4
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพัทลุง

วัตถุประสงค์ของข้อตกลงการให้บริการ (Purpose of Service Level Agreement)

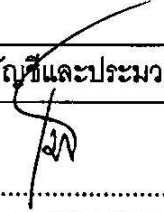
วัตถุประสงค์ของข้อตกลงในการให้บริการฉบับนี้ เป็นข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ใน กระบวนการบริการมิเตอร์ P4 โดยที่ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการตกลงว่า จะปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการ ให้บริการ ตามที่ระบุในรายละเอียด

โดยมีผลบังคับใช้ ตั้งแต่วันที่4.....มกราคม.....2559..... เป็นต้นไป

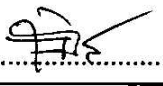
ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือยกเลิก ข้อตกลงระดับการให้บริการ ต้องได้รับความยินยอม ทั้ง จากผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ผบค. P4 - 01 (ต่อกลับ) ตรวจจบข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า ที่ถูกต้อง ครบถ้วน เมื่อผู้ใช้ไฟฟ้ามาติดต่อขอต่อกลับมิเตอร์ (ไม่ได้ดำเนินการ)

ผบค. P4 - 02 ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า(เพิ่ม/ลด)พร้อมใบแจ้งหนี้ ที่ถูกต้อง ครบถ้วน เมื่อผู้ใช้ไฟฟ้ามาติดต่อขอเพิ่ม ขนาดมิเตอร์

ผู้ให้บริการ แผนกบริการลูกค้า		ผู้รับบริการ แผนกบัญชีและประมวลผล
ชื่อ-สกุล 		ชื่อ-สกุล 
(นายวิจิตร บุญกลาง)		(นางเจลา จันทูปถัมภ์)
ตำแหน่ง หน.บค.		ตำแหน่ง หน.บป.
วันที่ 4 มกราคม 2559		วันที่ 4 มกราคม 2559

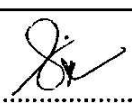
ผบค. P4 - 03 ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า(ตัดฝาก) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน เมื่อผู้ใช้ไฟฟ้ามาติดต่อขอตัดฝากมิเตอร์

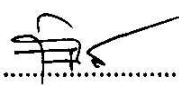
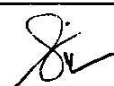
ผู้ให้บริการ แผนกบริการลูกค้า		ผู้รับบริการ แผนกบัญชีและประมวลผล
ชื่อ-สกุล 		ชื่อ-สกุล 
(นายวิจิตร บุญกลาง)		(นางเจลา จันทูปถัมภ์)
ตำแหน่ง หน.บค.		ตำแหน่ง หน.บป.
วันที่ 4 มกราคม 2559		วันที่ 4 มกราคม 2559

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-2-

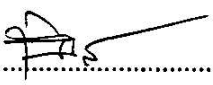
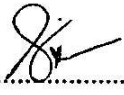
ผบค. P4 - 04 ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า(ย้ายจุด) พร้อมใบแจ้งหนี้ที่ถูกต้อง ครบถ้วน เมื่อผู้ใช้ไฟฟ้ามาติดต่อขอย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์	
ผู้ให้บริการ แผนกบริการลูกค้า	ผู้รับบริการ แผนกบัญชีและประมวลผล
ชื่อ-สกุล..... 	ชื่อ-สกุล..... 
(นายวิจิตร นุญกลาง)	(นางเจลา จันทูปถัมภ์)
ตำแหน่ง หน.บค.	ตำแหน่ง หน.บป.
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

ผบค. P4 - 05 ใบคำร้องขอ เพิ่ม/ลด ที่มีการสร้างคำร้องลงในระบบพร้อมอนุมัติงานย่อย ที่ถูกต้อง ครบถ้วน พร้อมแผนผัง GIS และส่งให้ ผมต. ภายในวันที่ลูกค้าชำระเงิน ก่อนเวลา 15.30 น. หลัง 15.30 น. ให้ส่งในวันทำการถัดไป	
ผู้ให้บริการ แผนกบริการลูกค้า	ผู้รับบริการ แผนกมิเตอร์
ชื่อ-สกุล 	ชื่อ-สกุล 
(นายวิจิตร นุญกลาง)	(นายชำนาญ เพชรเสน)
ตำแหน่ง หน.บค.	ตำแหน่ง หน.มต.
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

ผบค. P4 - 06 ใบคำร้องขอตัดฝากมิเตอร์ ที่มีการสร้างคำร้องลงในระบบพร้อมอนุมัติงานย่อย ที่ถูกต้อง ครบถ้วน พร้อมแผนผัง GIS และส่งให้ ผมต. ภายในวันที่ลูกค้าชำระเงิน ก่อนเวลา 15.30 น. หลัง 15.30 น. ให้ส่งในวันทำการถัดไป	
ผู้ให้บริการ แผนกบริการลูกค้า	ผู้รับบริการ แผนกมิเตอร์
ชื่อ-สกุล 	ชื่อ-สกุล 
(นายวิจิตร นุญกลาง)	(นายชำนาญ เพชรเสน)
ตำแหน่ง หน.บค.	ตำแหน่ง หน.มต.
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-3-

ผบค. P4 - 07 ใบคำร้องขอย้ายจุด ที่มีการสร้างคำร้องลงในระบบพร้อมอนุมัติงานย่อย ที่ถูกต้อง ครบถ้วน พร้อมแผนผัง GIS ส่งให้ ผมต. ภายในวันที่ลูกค้าชำระเงิน ก่อนเวลา 15.30 น. หลัง 15.30 น. ให้ส่งในวันทำการถัดไป	
ผู้ให้บริการ แผนกบริการลูกค้า	ผู้รับบริการ แผนกมิเตอร์
ชื่อ-สกุล 	ชื่อ-สกุล 
(นายวิจิตร บุญกลาง)	(นายชำนาญ เพชรเสน)
ตำแหน่ง ผบ.บค.	ตำแหน่ง ผม.มต.
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

ผบค. P4 - 08 ใบคำร้องและใบส่งงานที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสารประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด (ไม่ได้ดำเนินการ)

ผบป. P4 - 01 การรับชำระเงินที่ถูกต้องตามระบบและค่าติดตั้ง(ต่อกลับ) รวมทั้งตรวจสอบเงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในวันทำการ	
ผู้ให้บริการ แผนกบัญชีและประมวลผล	ผู้รับบริการ แผนกมิเตอร์
ชื่อ-สกุล 	ชื่อ-สกุล 
(นางเจลา จันทูปถัมภ์)	(นายชำนาญ เพชรเสน)
ตำแหน่ง ผบ.บป.	ตำแหน่ง ผม.มต.
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

ผบป. P4 - 02 ใบคำร้องขอเพิ่ม /ลดขนาดมิเตอร์ พร้อมใบแจ้งหนี้ที่ระบุชำระแล้ว วันที่รับชำระ ลงนามผู้รับเงิน ที่ถูกต้อง ครบถ้วน และส่งคืน ผบค. ภายในวันที่ลูกค้าชำระเงิน ก่อนเวลา 15.30 น. หลัง 15.30 น. ให้ส่งในวันทำการถัดไป	
ผู้ให้บริการ แผนกบัญชีและประมวลผล	ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้า
ชื่อ-สกุล 	ชื่อ-สกุล 
(นางเจลา จันทูปถัมภ์)	(นายวิจิตร บุญกลาง)
ตำแหน่ง ผบ.บป.	ตำแหน่ง ผบ.บค.
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-4-

ผบป. P4 - 03 ใบคำร้องขอ ตัดฝาก พร้อมใบแจ้งหนี้ที่ระบุชำระเงินแล้ว วันที่รับชำระ ลงนามผู้รับเงิน ที่ถูกต้อง ครบถ้วน และส่งคืน ผบค. ภายในวันที่ลูกค้าชำระเงิน ก่อนเวลา 15.30 น. หลัง 15.30 น. ให้ส่งในวันทำการถัดไป	
ผู้ให้บริการ แผนกบัญชีและประมวลผล ชื่อ-สกุล (นางเจลา จันทนูปถัมภ์) ตำแหน่ง ผบ.บป. วันที่ 4 มกราคม 2559	ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้า ชื่อ-สกุล (นายวิจิตร บุญกลาง) ตำแหน่ง ผบ.บค. วันที่ 4 มกราคม 2559

ผบป. P4 - 04 ใบคำร้องขอย้ายจุด พร้อมใบแจ้งหนี้ที่ระบุชำระเงินแล้ว วันที่รับชำระ ลงนามผู้รับเงิน ที่ถูกต้อง ครบถ้วน และส่งคืน ผบค. ภายในวันที่ลูกค้าชำระเงิน ก่อนเวลา 15.30 น. หลัง 15.30 น. ให้ส่งในวันทำการถัดไป	
ผู้ให้บริการ แผนกบัญชีและประมวลผล ชื่อ-สกุล (นางเจลา จันทนูปถัมภ์) ตำแหน่ง ผบ.บป. วันที่ 4 มกราคม 2559	ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้า ชื่อ-สกุล (นายวิจิตร บุญกลาง) ตำแหน่ง ผบ.บค. วันที่ 4 มกราคม 2559

ผบป. P4 - 05 การรับชำระเงินที่ถูกต้องตามระบบและค่าติดตั้ง(ต่อกลับ) รวมทั้งตรวจสอบเงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในวันทำการ (ไม่ได้ดำเนินการ)
--

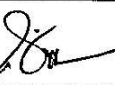
ผมต. P4 - 01 บันทึกเบิกอุปกรณ์ทดแทน ที่ถูกต้อง สมบูรณ์ ครบถ้วน พร้อมทั้งลงนามผู้เบิกอุปกรณ์และผู้อนุมัติ ส่ง ผคบ. ก่อนเบิกอุปกรณ์ 1 วัน	
ผู้ให้บริการ แผนกมิเตอร์ ชื่อ-สกุล (นายชำนาญ เพชรเสน) ตำแหน่ง ผม.มต. วันที่ 4 มกราคม 2559	ผู้รับบริการ แผนกคลังพัสดุบริการ ชื่อ-สกุล (นายจักรพงษ์ อาศน์สุวรรณ) ตำแหน่ง ผม.คบ. วันที่ 4 มกราคม 2559

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-5-

ผมต. P4 - 02 ใบส่งงานต่อกลับ ที่ติดมิเตอร์ในระบบได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 2 วันทำการหลังวันติดตั้ง	
ผู้ให้บริการ แผนกมิเตอร์	ผู้รับบริการ แผนกบัญชีและประมวลผล
ชื่อ-สกุล 	ชื่อ-สกุล 
(นายชำนาญ เพชรเสน)	(นางเจลา จันทูปถัมภ์)
ตำแหน่ง หน.มต.	ตำแหน่ง หน.บป.
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

ผมต. P4 - 03 คำร้องขอเพิ่ม/ลด ขนาดมิเตอร์ พร้อมใบส่งงานที่ติดมิเตอร์ในระบบได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 2 วันทำการหลังวันติดตั้ง	
ผู้ให้บริการ แผนกมิเตอร์	ผู้รับบริการ แผนกบัญชีและประมวลผล
ชื่อ-สกุล 	ชื่อ-สกุล 
(นายชำนาญ เพชรเสน)	(นางเจลา จันทูปถัมภ์)
ตำแหน่ง หน.มต.	ตำแหน่ง หน.บป.
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

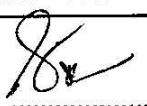
ผมต. P4 - 04 คำร้องขอ ตัดฝาก พร้อมใบส่งงานที่ติดมิเตอร์ในระบบได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 2 วันทำการหลังวันติดตั้ง	
ผู้ให้บริการ แผนกมิเตอร์	ผู้รับบริการ แผนกบัญชีและประมวลผล
ชื่อ-สกุล 	ชื่อ-สกุล 
(นายชำนาญ เพชรเสน)	(นางเจลา จันทูปถัมภ์)
ตำแหน่ง หน.มต.	ตำแหน่ง หน.บป.
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-6-

ผมต. P4 - 05 คำร้องขอย้ายจุด พร้อมใบส่งงานที่ติดมิเตอร์ในระบบได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 4 วันทำการ หลังวันติดตั้ง	
ผู้ให้บริการ แผนกมิเตอร์	ผู้รับบริการ แผนกบัญชีและประมวลผล
ชื่อ-สกุล 	ชื่อ-สกุล 
(นายชำนาญ เพชรเสน)	(นางเจลา จันทนุปลัมภ์)
ตำแหน่ง หม.มต.	ตำแหน่ง หผ.บป.
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

ผคบ. P4 - 01 ใบส่งของที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลาภายใน 1-วันทำการหลังจากยื่นใบเบิกอุปกรณ์ (กรณี เร่งด่วนภายในวันทำการนั้น)	
ผู้ให้บริการ แผนกคลังพัสดุบริการ	ผู้รับบริการ แผนกมิเตอร์
ชื่อ-สกุล 	ชื่อ-สกุล 
(นายจักรพงษ์ อาศน์สุวรรณ)	(นายชำนาญ เพชรเสน)
ตำแหน่ง หผ.คบ.	ตำแหน่ง หผ.มต.
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

ผู้ดูแลกระบวนการงาน	ผู้อนุมัติ
ชื่อ-สกุล 	ชื่อ-สกุล 
(นายชำนาญ เพชรเสน)	(นายพีระ คำด้วง)
ตำแหน่ง หผ.มต.	ตำแหน่ง ผจก.กฟจ.พัทลุง
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

จัดทำโดย

แผนกบริการลูกค้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพัทลุง



ข้อตกลงการให้บริการ Service Level Agreement

กระบวนการตอบข้อร้องเรียน P5

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพัทลุง

วัตถุประสงค์ของข้อตกลงการให้บริการ (Purpose of Service Level Agreement)

วัตถุประสงค์ของข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้ เป็นข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการในกระบวนการตอบข้อร้องเรียน P5 โดยที่ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการตกลงว่า จะปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการ ตามที่ระบุในรายละเอียด

โดยมีผลบังคับใช้ ตั้งแต่ วันที่.....4.....มกราคม.....2559..... เป็นต้นไป

ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือยกเลิก ข้อตกลงระดับการให้บริการ ต้องได้รับความยินยอม ทั้งจาก ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ผบห. P5 - 01 สำเนาข้อร้องเรียนที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว เพื่อการติดตามผล	
ผู้ให้บริการ แผนกบริหารงานทั่วไป	ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้า
ชื่อ-สกุล (นายเฉลิม เมฆมุสิก)	ชื่อ-สกุล (นายวิจิตร บุญกลาง)
ตำแหน่ง ผ.บ.พ.	ตำแหน่ง ผ.บ.ค.
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

ผบห. P5 - 02 ข้อร้องเรียนที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว	
ผู้ให้บริการ แผนกบริหารงานทั่วไป	ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้า
ชื่อ-สกุล (นายเฉลิม เมฆมุสิก)	ชื่อ-สกุล (นายวิจิตร บุญกลาง)
ตำแหน่ง ผ.บ.พ.	ตำแหน่ง ผ.บ.ค.
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

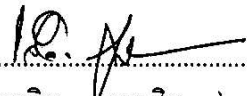
ผบห. P5 - 03 ข้อร้องเรียนที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว	
ผู้ให้บริการ แผนกบริหารงานทั่วไป	ผู้รับบริการ แผนกมิเตอร์
ชื่อ-สกุล (นายเฉลิม เมฆมุสิก)	ชื่อ-สกุล (นายชำนาญ เพชรเสน)
ตำแหน่ง ผ.บ.พ.	ตำแหน่ง ผ.บ.มต.
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

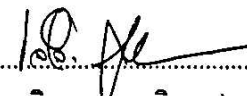
1. The first step is to identify the problem or question that needs to be addressed. This involves understanding the context and the specific requirements of the task.

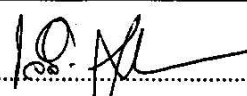
3

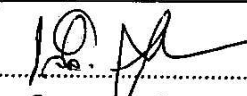
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-2-

ผบท. P5 - 04 ข้อร้องเรียนที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว	
ผู้ให้บริการ แผนกบริหารงานทั่วไป	ผู้รับบริการ แผนกปฏิบัติการ
ชื่อ-สกุล  (นายเจลิม เมมมุสิก)	ชื่อ-สกุล  (นายประสาร เอียดคง)
ตำแหน่ง หผ.บห.	ตำแหน่ง หผ.ปป.
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

ผบท. P5 - 05 ข้อร้องเรียนที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว	
ผู้ให้บริการ แผนกบริหารงานทั่วไป	ผู้รับบริการ แผนกก่อสร้าง
ชื่อ-สกุล  (นายเจลิม เมมมุสิก)	ชื่อ-สกุล  (นายสมชาย ตัญยาอภินันท์)
ตำแหน่ง หผ.บห.	ตำแหน่ง ขผ.กส.
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

ผบท. P5 - 06 ข้อร้องเรียนที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว	
ผู้ให้บริการ แผนกบริหารงานทั่วไป	ผู้รับบริการ แผนกคลังพัสดุบริการ
ชื่อ-สกุล  (นายเจลิม เมมมุสิก)	ชื่อ-สกุล  (นายจักรพงษ์ อาคน์สุวรรณ)
ตำแหน่ง หผ.บห.	ตำแหน่ง หผ.คป.
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

ผบท. P5 - 07 ข้อร้องเรียนที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว	
ผู้ให้บริการ แผนกบริหารงานทั่วไป	ผู้รับบริการ แผนกบัญชีและประมวลผล
ชื่อ-สกุล  (นายเจลิม เมมมุสิก)	ชื่อ-สกุล  (นางเจลา จันทนูปถัมภ์)
ตำแหน่ง หผ.บห.	ตำแหน่ง หผ.ปป.
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-3-

ผบพ. P5 - 08 พบผู้ใช้ไฟ ภายในเวลาไม่เกิน 5 วัน และข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไข ภายในเวลาไม่เกิน 30 วัน ตามใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน	
ผู้ให้บริการ แผนกบริหารงานทั่วไป	ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้า
ชื่อ-สกุล (นายเฉลิม เมฆมุสิก)	ชื่อ-สกุล (นายวิจิตร บุญกลาง)
ตำแหน่ง หน.บพ.	ตำแหน่ง หน.บค.
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

ผบค. P5 - 01 ข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ที่สำนักงาน หรือจาก Call Center, Internet ที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว ภายในเวลา 15.00 น.ของวันทำการนั้น เพื่อนำเสนอ ผจก. พิจารณาสั่งการ	
ผู้ให้บริการ แผนกบริการลูกค้า	ผู้รับบริการ แผนกบริหารงานทั่วไป
ชื่อ-สกุล (นายวิจิตร บุญกลาง)	ชื่อ-สกุล (นายเฉลิม เมฆมุสิก)
ตำแหน่ง หน.บค.	ตำแหน่ง หน.บพ.
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

ผบค. P5 - 02 รายงานสรุปข้อร้องเรียนประจำเดือน	
ผู้ให้บริการ แผนกบริการลูกค้า	ผู้รับบริการ แผนกบริหารงานทั่วไป
ชื่อ-สกุล (นายวิจิตร บุญกลาง)	ชื่อ-สกุล (นายเฉลิม เมฆมุสิก)
ตำแหน่ง หน.บค.	ตำแหน่ง หน.บพ.
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-4-

ผมต. P5 - 01 พบผู้ใช้ไฟ ภายในเวลาไม่เกิน 5 วัน และข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไข ภายในเวลาไม่เกิน 30 วัน ตามใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน	
ผู้ให้บริการ แผนกมิเตอร์	ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้า
ชื่อ-สกุล (นายชำนาญ เพชรเสน)	ชื่อ-สกุล (นายวิจิตร บุญกลาง)
ตำแหน่ง ทผ.มต.	ตำแหน่ง ทผ.บค.
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

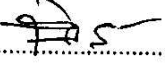
ผปบ. P5 - พบผู้ใช้ไฟ ภายในเวลาไม่เกิน 5 วัน และข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไข ภายในเวลาไม่เกิน 30 วัน ตามใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน	
ผู้ให้บริการ แผนกปฏิบัติการบำรุงรักษา	ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้า
ชื่อ-สกุล (นายประสาร เอียดคง)	ชื่อ-สกุล (นายวิจิตร บุญกลาง)
ตำแหน่ง ทผ.ปบ.	ตำแหน่ง ทผ.บค.
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

ผกส. P5 - 01 พบผู้ใช้ไฟ ภายในเวลาไม่เกิน 5 วัน และข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไข ภายในเวลาไม่เกิน 30 วัน ตามใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน	
ผู้ให้บริการ แผนกก่อสร้าง	ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้า
ชื่อ-สกุล (นายสมชาย ตัญยาภินันท์)	ชื่อ-สกุล (นายวิจิตร บุญกลาง)
ตำแหน่ง ทผ.กส.	ตำแหน่ง ทผ.บค.
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

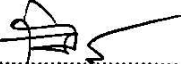
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

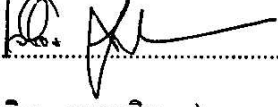
-5-

ผศบ. P5 - 01 พบผู้ใช้ไฟ ภายในเวลาไม่เกิน 5 วัน และข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไข ภายในเวลาไม่เกิน 30 วัน ตามใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน

ผู้ให้บริการ แผนกคลังพัสดุบริการ	ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้า
ชื่อ-สกุล  (นายจักรพงษ์ อาศน์สุวรรณ) ตำแหน่ง หน.ค.บ. วันที่ 4 มกราคม 2559	ชื่อ-สกุล  (นายวิจิตร บุญกลาง) ตำแหน่ง หน.บ.ค. วันที่ 4 มกราคม 2559

ผบป. พบผู้ใช้ไฟ ภายในเวลาไม่เกิน 5 วัน และข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไข ภายในเวลาไม่เกิน 30 วัน ตามใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน

ผู้ให้บริการ แผนกบัญชีประมวลผล	ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้า
ชื่อ-สกุล  (นางเจลา จันทนูปถัมภ์) ตำแหน่ง หน.บ.ป. วันที่ 4 มกราคม 2559	ชื่อ-สกุล  (นายวิจิตร บุญกลาง) ตำแหน่ง หน.บ.ค. วันที่ 4 มกราคม 2559

ผู้ดูแลกระบวนการงาน	ผู้อนุมัติ
ชื่อ-สกุล  (นายเจลิม เมฆมุสิก) ตำแหน่ง หน.บ.ท. วันที่ 4 มกราคม 2559	ชื่อ-สกุล  (นายพีระ คำด้วง) ตำแหน่ง ผจก.กฟจ.พัทลุง วันที่ 4 มกราคม 2559

จัดทำโดย

แผนกบริการลูกค้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพัทลุง

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P5 : กระบวนการตอบข้อร้องเรียน

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ										เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผบค.	ผบค.	ผบค.	ผบค.	ผบค.	ผบค.	ผบค.	ผบค.	ผบค.	
1	รับเรื่องร้องเรียน - รับแจ้งข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ที่สำนักงาน หรือ จาก Call Center , Internet - ผู้ใช้ไฟฟ้าเขียนหนังสือร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร - สำเนาแจ้ง ผบค. เพื่อดำเนินการติดตามผล	Start										เรื่องร้องเรียน
2	พิจารณาความเกี่ยวข้อง - ผบค. ลงเลขที่รับ และนำเสนอ ผจก./ผู้ปฏิบัติงาน แทน พิจารณาสั่งการ, ส่งเรื่องให้แผนกที่เกี่ยวข้อง และส่งสำเนาเรื่องให้ ผบค. เพื่อติดตามผลการ ดำเนินงาน											หนังสือร้องเรียน
												ระบบสารบรรณ
3	ส่งเรื่องให้แผนกที่เกี่ยวข้อง											หนังสือร้องเรียน, ใบคำร้อง, ใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน
4	ชี้แจง ผู้ใช้ไฟฟ้า (ติดต่อ/เข้าพบเพื่อชี้แจงผู้ใช้ไฟฟ้าเบื้องต้น ภายใน 5 วันทำการ) - แผนก/กฟฟ.ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบเบื้องต้นและนัด พบผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อชี้แจงเบื้องต้นพร้อมขอทราบข้อมูล เพิ่มเติม - แผนก/กฟฟ.ที่เกี่ยวข้องวิเคราะห์ข้อมูลและปัญหา เพื่อกำหนดแผนงานแก้ไขระยะสั้น-ระยะยาวและแจ้ง ส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาคตามแผนงาน											หนังสือร้องเรียน, ใบคำร้อง, ใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน
5	ตอบข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร - กรณีตอบข้อร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร แผนกที่ รับผิดชอบ ดำเนินการตอบข้อร้องเรียนผู้ใช้ไฟฟ้า (ภายใน 30 วันทำการ) และสำเนาให้แผนกที่ควบคุมเรื่อง ร้องเรียนลงในทะเบียนรับ/คุมข้อร้องเรียน											หนังสือตอบข้อร้องเรียน

ผบค. P5 - 01
ผบค. P5 - 01

ข้อตกลงการให้บริการ

P6

กระบวนการดับไฟล่วงหน้า
(แบบมีแผน)



ข้อตกลงการให้บริการ Service Level Agreement
กระบวนการการดับไฟล่วงหน้า (แบบมีแผน) P6
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิจิตร

วัตถุประสงค์ของข้อตกลงการให้บริการ (Purpose of Service Level Agreement)

วัตถุประสงค์ของข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้ เป็นข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการในกระบวนการการดับไฟล่วงหน้า (แบบมีแผน) P6 โดยที่ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการตกลงว่า จะปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการ ตามที่ระบุในรายละเอียด

โดยมีผลบังคับใช้ ตั้งแต่ วันที่ 4 มกราคม 2559 เป็นต้นไป

ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือยกเลิก ข้อตกลงระดับการให้บริการ ต้องได้รับความยินยอม ทั้งจาก ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ผบ. P6 - 01 แบบฟอร์มขอดับไฟเพื่อปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน ก่อนวันดับไฟ 7 วันทำการ	
ผู้ให้บริการ แผนกปฏิบัติการบำรุงรักษา	ผู้รับบริการ แผนกควบคุมการจ่ายไฟ (ผคฟ.)
ชื่อ-สกุล (นายประสาร เอียดคง)	ชื่อ-สกุล ()
ตำแหน่ง หน.ปบ.	ตำแหน่ง
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่

ผบ. P6 - 02 สำเนา Switching Order ที่ได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว ก่อนปฏิบัติงาน 1 วัน	
ผู้ให้บริการ แผนกปฏิบัติการบำรุงรักษา	ผู้รับบริการ แผนกมิเตอร์
ชื่อ-สกุล (นายประสาร เอียดคง)	ชื่อ-สกุล (นายชำนาญ เพชรเสน)
ตำแหน่ง หน.ปบ.	ตำแหน่ง หน.มต.
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

ผบ. P6 - 03 สำเนา Switching Order ที่ได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว ก่อนปฏิบัติงาน 1 วัน	
ผู้ให้บริการ แผนกปฏิบัติการบำรุงรักษา	ผู้รับบริการ แผนกก่อสร้าง
ชื่อ-สกุล (นายประสาร เอียดคง)	ชื่อ-สกุล (นายสมชาย ตัญยาภิรักษ์)
ตำแหน่ง หน.ปบ.	ตำแหน่ง ช.ม.กส.
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

ชื่อ-สกุล (นายชำนาญ เพชรเสน)	ชื่อ-สกุล (นายประสาร เอียดคง)
ตำแหน่ง หน.มต.	ตำแหน่ง หน.ปบ.
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

ผคฟ. P6 - 02 การสั่งการดับกระแสไฟฟ้าตาม Switching Order	
ผู้ให้บริการ แผนกมิเตอร์	ผู้รับบริการ แผนกปฏิบัติการบำรุงรักษา
ชื่อ-สกุล ()	ชื่อ-สกุล ()
ตำแหน่ง	ตำแหน่ง
วันที่	วันที่

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-3-

ผมต. P6 - 01 แบบฟอร์มขอตัดไฟเพื่อปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 3 วันทำการ ก่อน ผบ.จัดทำแผนดับไฟ	
ผู้ให้บริการ แผนกมิเตอร์	ผู้รับบริการ แผนกปฏิบัติการบำรุงรักษา
ชื่อ-สกุล (นายชำนาญ เพชรเสน)	ชื่อ-สกุล (นายประสาร เขียดคง)
ตำแหน่ง หผ.มต.	ตำแหน่ง หผ.ปป.
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

ผมต. P6 - 02 สรุปรายงานการปฏิบัติงานแล้วเสร็จที่ถูกต้อง ครบถ้วน	
ผู้ให้บริการ แผนกมิเตอร์	ผู้รับบริการ แผนกปฏิบัติการบำรุงรักษา
ชื่อ-สกุล (นายชำนาญ เพชรเสน)	ชื่อ-สกุล (นายประสาร เขียดคง)
ตำแหน่ง หผ.มต.	ตำแหน่ง หผ.ปป.
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

ผกส. P6 - 01 แบบฟอร์มขอตัดไฟเพื่อปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 3 วันทำการ ก่อน ผบ.จัดทำแผนดับไฟ	
ผู้ให้บริการ แผนกก่อสร้าง	ผู้รับบริการ แผนกปฏิบัติการบำรุงรักษา
ชื่อ-สกุล (นายสมชาย ตัญยาภินันท์)	ชื่อ-สกุล (นายประสาร เขียดคง)
ตำแหน่ง ชผ.กส.	ตำแหน่ง หผ.ปป.
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-4-

ผกส. P6 - 02 สรุปรายงานการปฏิบัติงานแล้วเสร็จที่ถูกต้อง ครบถ้วน	
ผู้ให้บริการ แผนกก่อสร้าง	ผู้รับบริการ แผนกปฏิบัติการบำรุงรักษา
ชื่อ-สกุล (นายสมชาย ตัญยาภินันท์)	ชื่อ-สกุล (นายประสาร เขียดคง)
ตำแหน่ง ชผ.กส.	ตำแหน่ง หผ.ปป.
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

ผู้ดูแลกระบวนการงาน	ผู้อนุมัติ
ชื่อ-สกุล (นายประสาร เขียดคง)	ชื่อ-สกุล (นายพีระ คำด้วง)
ตำแหน่ง หผ.ปป.	ตำแหน่ง ผจก.กฟจ.พัทลุง
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

จัดทำโดย

แผนกบริการลูกค้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพัทลุง

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P6 : ดับไฟล่วงหน้าแบบมีแผน

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ							เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผบป.	ผบด.	ผกส.	ผคส./ผคป.	ผบป.	ผบพ.	
1	ดับไฟล่วงหน้าแบบมีแผน								
	วางแผนการดับไฟ		Start						
	กรณีที่ 1 ดับไฟล่วงหน้าตามแผนงานของ ผบป./ผู้ใช้ไฟ - ทำบันทึกขออนุมัติดับไฟ จากแผนการซ่อมบำรุงระบบ จำหน่าย, แผนการขยายเขต/ปรับปรุง, งาน PATROL LINE โดยระบุ วันเวลา สถานที่ และบุคลากรดำเนินการ (จำนวนพนักงานและคนงาน)	กรณีที่ 1							แบบฟอร์มขออนุมัติดับไฟ
	กรณีที่ 2 หน่วยงานภายในแจ้งความต้องการการดับไฟ - ผบค./ผกส. จัดทำบันทึกขออนุมัติ ผกค. ดับไฟ - ส่งบันทึกที่ได้รับการอนุมัติแล้วมาให้ ผบป. เพื่อ เตรียมการดับไฟ	กรณีที่ 2		Start		ผคส. P6 - 01			แบบฟอร์มขออนุมัติดับไฟ
2	ผบป. จัดทำแผนผัง switching พื้นที่และวงจรที่จะดับไฟ จากแผนงานของ ผบป., ผบค. และ ผกส. โดยระบุ วัน เวลา สถานที่ และบุคลากรดำเนินการ (จำนวนพนักงาน และคนงาน) พร้อมแนบแผนผังพื้นที่ที่จะปฏิบัติงาน (กรณีเร่งด่วน ให้ขออนุมัติ ผกค. ดำเนินการได้เลย ไม่ต้อง แจ้งศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ) (กรณีระบบจำหน่ายแรงสูง และสายส่ง) ศูนย์สั่งการจ่ายไฟ ผบค. จะเป็นผู้ตรวจสอบและพิจารณา พร้อมออก Switching Order					ผบป. P6 - 01			แบบฟอร์มวิทยุ-โทรสารขอดับไฟ ปฏิบัติงาน ระบุรายละเอียดและ แผนผัง Switching
3	ผบป. แจ้งแผนกที่เกี่ยวข้อง (กรณีที่ 2)					ผคฟ. P6 - 01			Switching Order ที่ได้รับการอนุมัติ เรียบร้อยแล้ว
4	ผบป. แจ้ง ผู้ใช้ไฟ/ กรณีที่ 8 แจ้งแผนก ผคค. ประชาสัมพันธ์ผู้ใช้ไฟ					ผบป. P6 - 02			หนังสือแจ้งดับไฟ ก่อนดับไฟ 3 วัน
						ผบป. P6 - 03			
						8 แผนก			
						7 แผนก			

ข้อตกลงการให้บริการ

P7

กระบวนการงานการจัดหน่วย

แจ้งค่าไฟฟ้า



ข้อตกลงการให้บริการ Service Level Agreement
กระบวนการงานการจดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า P7
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิจิตร

วัตถุประสงค์ของข้อตกลงการให้บริการ (Purpose of Service Level Agreement)

วัตถุประสงค์ของข้อตกลงในการให้บริการฉบับนี้ เป็นข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการในกระบวนการงานการจดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า P7 โดยที่ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการตกลงว่า จะปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการ ตามที่ระบุในรายละเอียด

โดยมีผลบังคับใช้ ตั้งแต่ วันที่.....4.....มกราคม.....2559..... เป็นต้นไป

ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือยกเลิก ข้อตกลงระดับการให้บริการ ต้องได้รับความยินยอม ทั้งจากผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ผบป. P7 - 01 บันทึกพร้อมคำร้องขอใช้ไฟฟ้า โดยระบุสาเหตุและรายละเอียดที่ผิดปกติส่ง ผบค. ภายในวันทำการถัดไป หลังจากได้รับคำร้องพร้อมใบส่งงานจาก ผมต.	
ผู้ให้บริการ แผนกบัญชีประมวลผล	ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้า
ชื่อ-สกุล (นางเจลา จันทนูปถัมภ์)	ชื่อ-สกุล (นายวิจิตร บุญกลาง)
ตำแหน่ง ผบ.บป.	ตำแหน่ง ผบ.บค.
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

ผบป. P7 - 02 บันทึกพร้อมคำร้องขอใช้ไฟฟ้า โดยระบุสาเหตุและรายละเอียดที่ผิดปกติส่ง ผมต. ภายในวันทำการถัดไป หลังจากได้รับคำร้องพร้อมใบส่งงานจาก ผมต.	
ผู้ให้บริการ แผนกบัญชีประมวลผล	ผู้รับบริการ แผนกมิเตอร์
ชื่อ-สกุล (นางเจลา จันทนูปถัมภ์)	ชื่อ-สกุล (นายชำนาญ เพชรเสน)
ตำแหน่ง ผบ.บป.	ตำแหน่ง ผบ.มต.
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

ผบป. P7 - 03 ข้อมูลจดหน่วย	
ผู้ให้บริการ แผนกบัญชีประมวลผล	ผู้รับบริการ ตัวแทน
ชื่อ-สกุล (นางเจลา จันทนูปถัมภ์)	ชื่อ-สกุล ()
ตำแหน่ง ผบ.บป.	ตำแหน่ง
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-2-

ผบป. P7 - 04 เอกสาร รายงานการผิดปกติของมิเตอร์หลังจากได้รับข้อมูลการจดหน่วยจากตัวแทน	
ผู้ให้บริการ แผนกบัญชีประมวลผล	ผู้รับบริการ แผนกมิเตอร์
ชื่อ-สกุล (นางเจลา จันทนูปถัมภ์)	ชื่อ-สกุล (นายชำนาญ เพชรเสน)
ตำแหน่ง ทผ.บป.	ตำแหน่ง ทผ.มต.
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

ผบป. P7 - 05 รายงานข้อมูลที่ไม่สามารถประมวลผลบิลได้ (ZBLR017) ภายในวันทำการถัดไป หลังจากประมวลผลบิล	
ผู้ให้บริการ แผนกบัญชีประมวลผล	ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้า
ชื่อ-สกุล (นางเจลา จันทนูปถัมภ์)	ชื่อ-สกุล (นายวิจิตร บุญกลาง)
ตำแหน่ง ทผ.บป.	ตำแหน่ง ทผ.บค.
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

ผบป. P7 - 06 รายงานข้อมูลที่ไม่สามารถประมวลผลบิลได้ (ZBLR017) ส่ง ผมต. ภายในวันทำการถัดไปหลังจากประมวลผลบิล	
ผู้ให้บริการ แผนกบัญชีประมวลผล	ผู้รับบริการ แผนกมิเตอร์
ชื่อ-สกุล (นางเจลา จันทนูปถัมภ์)	ชื่อ-สกุล (นายชำนาญ เพชรเสน)
ตำแหน่ง ทผ.บป.	ตำแหน่ง ทผ.มต.
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

ผมต. P7 - 01 ผลการดำเนินการแก้ไขพร้อมคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ส่ง ผบป. ภายในวันทำการถัดไป	
ผู้ให้บริการ แผนกมิเตอร์	ผู้รับบริการ แผนกบัญชีประมวลผล
ชื่อ-สกุล (นายชำนาญ เพชรเสน)	ชื่อ-สกุล (นางเจลา จันทนูปถัมภ์)
ตำแหน่ง ทผ.มต.	ตำแหน่ง ทผ.บป.
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-3-

ผมต. P7 - 02 ส่งเอกสาร รายงานผลการตรวจสอบมิเตอร์ หลังจากได้รับรายงานจาก ผบป. ภายใน 2 วันทำการ	
ผู้ให้บริการ แผนกมิเตอร์	ผู้รับบริการ แผนกบัญชีประมวลผล
ชื่อ-สกุล (นายชำนาญ เพชรเสน)	ชื่อ-สกุล (นางเจลา จันทนูปถัมภ์)
ตำแหน่ง หผ.มต.	ตำแหน่ง หผ.บป.
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

ผมต. P7 - 03 รายงานผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูลที่ต้องส่ง ผบป. ภายใน 2 วันทำการ	
ผู้ให้บริการ แผนกมิเตอร์	ผู้รับบริการ แผนกบัญชีประมวลผล
ชื่อ-สกุล (นายชำนาญ เพชรเสน)	ชื่อ-สกุล (นางเจลา จันทนูปถัมภ์)
ตำแหน่ง หผ.มต.	ตำแหน่ง หผ.บป.
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

ผบค. P7 - 01 ผลการดำเนินการแก้ไขพร้อมคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ส่ง ผบป. ภายในวันทำการถัดไป	
ผู้ให้บริการ แผนกบริการลูกค้า	ผู้รับบริการ แผนกบัญชีประมวลผล
ชื่อ-สกุล (นายวิจิตร บุญกลาง)	ชื่อ-สกุล (นางเจลา จันทนูปถัมภ์)
ตำแหน่ง หผ.บค.	ตำแหน่ง หผ.บป.
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

ผบค. P7 - 02 รายงานผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูลที่ต้องส่ง ผบป. ภายใน 2 วันทำการ	
ผู้ให้บริการ แผนกบริการลูกค้า	ผู้รับบริการ แผนกบัญชีประมวลผล
ชื่อ-สกุล (นายวิจิตร บุญกลาง)	ชื่อ-สกุล (นางเจลา จันทนูปถัมภ์)
ตำแหน่ง หผ.บค.	ตำแหน่ง หผ.บป.
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

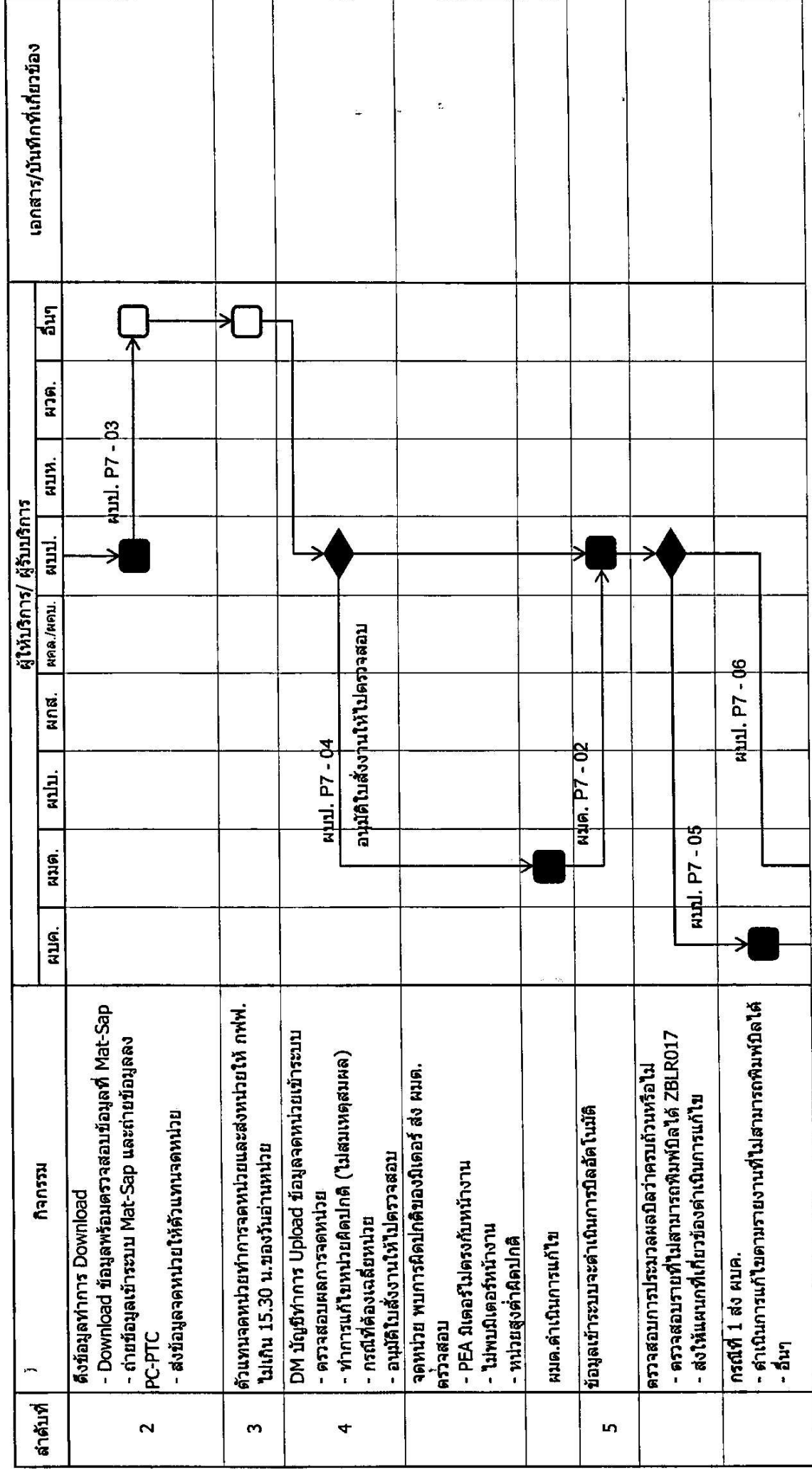
-3-

ผู้ดูแลกระบวนการงาน	ผู้อนุมัติ
ชื่อ-สกุล (นางเจลา จันทนูปถัมภ์) ตำแหน่ง ทผ.บป. วันที่ 4 มกราคม 2559	ชื่อ-สกุล (นายพีระ ดำดั่ง) ตำแหน่ง ผจก.กฟล.พัทลุง วันที่ 4 มกราคม 2559

จัดทำโดย

แผนกบริการลูกค้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพัทลุง

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P7 : กระบวนการงานการจดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า



สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P7 : กระบวนการจหนวยพร้อมแ่งค่าไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ										เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผบค.	ผบค.	ผบค.	ผบค.	ผบค.	ผบค.	ผบค.	ผบค.	ผบค.	
	กรณี 2 ส่ง ผบค. - ดำเนินการแก้ไขตามรายการที่ไม่สามารถพิมพ์ได้ - อื่นๆ											
	แจ้ง ผบค. เมื่อแก้ไขเสร็จแล้ว เพื่อดำเนินการประมวลผลบิลใหม่											
	กระบวนการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า											

ข้อตกลงการให้บริการ

P8

กระบวนการงานการจดหน่วย

พิมพ์บิลแจ้งค่าไฟฟ้า



SLA
Service Level
Agreement

ข้อตกลงการให้บริการ Service Level Agreement
กระบวนการงานการจดหน่วย พิมพ์บิล แจ้งค่าไฟฟ้า P8
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิจิตร

วัตถุประสงค์ของข้อตกลงการให้บริการ (Purpose of Service Level Agreement)

วัตถุประสงค์ของข้อตกลงในการให้บริการฉบับนี้ เป็นข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการในกระบวนการงานการจดหน่วย พิมพ์บิล แจ้งค่าไฟฟ้า P8 โดยที่ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการตกลงว่า จะปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการ ตามที่ระบุในรายละเอียด

โดยมีผลบังคับใช้ ตั้งแต่ วันที่.....4.....มกราคม.....2559..... เป็นต้นไป

ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือยกเลิก ข้อตกลงระดับการให้บริการ ต้องได้รับความยินยอม ทั้งจาก ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ผบป. P8 - 01 บันทึกพร้อมคำร้องขอใช้ไฟฟ้า โดยระบุสาเหตุและรายละเอียดที่ผิดพลาดส่ง ผบค. ภายในวันทำการถัดไปหลังจากได้รับคำร้องพร้อมใบสั่งงานจาก ผมต.	
ผู้ให้บริการ แผนกบัญชีประมวลผล	ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้า
ชื่อ-สกุล (นางเจลา จันทนูปถัมภ์)	ชื่อ-สกุล (นายวิจิตร บุญกลาง)
ตำแหน่ง ทผ.บป.	ตำแหน่ง ทผ.บค.
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

ผบป. P8 - 02 บันทึกพร้อมคำร้องขอใช้ไฟฟ้า โดยระบุสาเหตุและรายละเอียดที่ผิดพลาดส่ง ผมต. ภายในวันทำการถัดไปหลังจากได้รับคำร้องพร้อมใบสั่งงานจาก ผมต.	
ผู้ให้บริการ แผนกบัญชีประมวลผล	ผู้รับบริการ แผนกมิเตอร์
ชื่อ-สกุล (นางเจลา จันทนูปถัมภ์)	ชื่อ-สกุล (นายชำนาญ เพชรเสน)
ตำแหน่ง ทผ.บป.	ตำแหน่ง ทผ.มต.
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

ผบป. P8 - 03 ใบอ่านหน่วยจากระบบพร้อมแผนที่ ในกรณีผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ร่วมสับมิเตอร์ (กฟภ.ดำเนินการ)	
ผู้ให้บริการ แผนกบัญชีประมวลผล	ผู้รับบริการ แผนกมิเตอร์
ชื่อ-สกุล (นางเจลา จันทนูปถัมภ์)	ชื่อ-สกุล (นายชำนาญ เพชรเสน)
ตำแหน่ง ทผ.บป.	ตำแหน่ง ทผ.มต.
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-2-

ผบป. P8 - 04 ใบอ่านหน่วยจากระบบพร้อมแผนที่ ในกรณีผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่รวมสัมมิเตอร์ (ตัวแทน)	
ผู้ให้บริการ แผนกบัญชีประมวลผล	ผู้รับบริการ หน่วยงานอื่น
ชื่อ-สกุล (นางเจลา จันทนูปถัมภ์)	ชื่อ-สกุล ()
ตำแหน่ง ทผ.บป.	ตำแหน่ง
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่

ผบป. P8 - 05 เอกสาร รายงานการผิดปกติของมิเตอร์หลังจากได้รับข้อมูลการจดหน่วย	
ผู้ให้บริการ แผนกบัญชีประมวลผล	ผู้รับบริการ แผนกมิเตอร์
ชื่อ-สกุล (นางเจลา จันทนูปถัมภ์)	ชื่อ-สกุล (นายชำนาญ เพชรเสน)
ตำแหน่ง ทผ.บป.	ตำแหน่ง ทผ.มต.
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

ผบป. P8 - 06 รายงานข้อมูลที่ไม่สามารถประมวลผลบิลได้ (ZBLR017) ภายในวันทำการถัดไปหลังจากประมวลผลบิล	
ผู้ให้บริการ แผนกบัญชีประมวลผล	ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้า
ชื่อ-สกุล (นางเจลา จันทนูปถัมภ์)	ชื่อ-สกุล (นายวิจิตร บุญกลาง)
ตำแหน่ง ทผ.บป.	ตำแหน่ง ทผ.บค.
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

ผบป. P8 - 07 รายงานข้อมูลที่ไม่สามารถประมวลผลบิลได้ (ZBLR017) ภายในวันทำการถัดไป หลังจากประมวลผลบิล	
ผู้ให้บริการ แผนกบัญชีประมวลผล	ผู้รับบริการ แผนกมิเตอร์
ชื่อ-สกุล (นางเจลา จันทนูปถัมภ์)	ชื่อ-สกุล (นายชำนาญ เพชรเสน)
ตำแหน่ง ทผ.บป.	ตำแหน่ง ทผ.มต.
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-3-

ผบป. P8 - 08 ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าที่ถูกต้อง	
ผู้ให้บริการ แผนกบัญชีประมวลผล	ผู้รับบริการ หน่วยงานอื่น
ชื่อ-สกุล (นางเจลา จันทนูปถัมภ์)	ชื่อ-สกุล ()
ตำแหน่ง ผบ.บป.	ตำแหน่ง
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่

ผมต. P8 - 01 ผลการดำเนินการแก้ไขพร้อมคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ส่ง ผบป. ภายในวันทำการถัดไป	
ผู้ให้บริการ แผนกมิเตอร์	ผู้รับบริการ แผนกบัญชีประมวลผล
ชื่อ-สกุล (นายชำนาญ เพชรเสน)	ชื่อ-สกุล (นางเจลา จันทนูปถัมภ์)
ตำแหน่ง ผม.มต.	ตำแหน่ง ผบ.บป.
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

ผมต. P8 - 02 ข้อมูลการอ่านหน่วยตามใบอ่านหน่วย ส่ง ผบป. ไม่เกิน 16.30 น. ภายในวันอ่านหน่วย	
ผู้ให้บริการ แผนกมิเตอร์	ผู้รับบริการ แผนกบัญชีประมวลผล
ชื่อ-สกุล (นายชำนาญ เพชรเสน)	ชื่อ-สกุล (นางเจลา จันทนูปถัมภ์)
ตำแหน่ง ผม.มต.	ตำแหน่ง ผบ.บป.
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

ผมต. P8 - 03 เอกสาร รายงานผลการตรวจสอบมิเตอร์ หลังจากได้รับรายงานจาก ผบป. ภายในวันทำการนั้น	
ผู้ให้บริการ แผนกมิเตอร์	ผู้รับบริการ แผนกบัญชีประมวลผล
ชื่อ-สกุล (นายชำนาญ เพชรเสน)	ชื่อ-สกุล (นางเจลา จันทนูปถัมภ์)
ตำแหน่ง ผม.มต.	ตำแหน่ง ผบ.บป.
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-4-

ผมต. P8 - 04 รายงานผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูลที่ต้องการ ภายในวันทำการนั้น	
ผู้ให้บริการ แผนกมิเตอร์	ผู้รับบริการ แผนกบัญชีประมวลผล
ชื่อ-สกุล (นายชำนาญ เพชรเสน)	ชื่อ-สกุล (นางเจลา จันทนูปถัมภ์)
ตำแหน่ง ทผ.มต.	ตำแหน่ง ทผ.บป.
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

ผบค. P8 - 01 ผลการดำเนินการแก้ไขพร้อมคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ส่ง ผบป. ภายในวันทำการถัดไป	
ผู้ให้บริการ แผนกบริการลูกค้า	ผู้รับบริการ แผนกบัญชีประมวลผล
ชื่อ-สกุล (นายวิจิตร บุญกลาง)	ชื่อ-สกุล (นางเจลา จันทนูปถัมภ์)
ตำแหน่ง ทผ.บค.	ตำแหน่ง ทผ.บป.
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

ผบค. P8 - 02 รายงานผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูลที่ต้องการ ส่ง ผบป. ภายในวันทำการนั้น	
ผู้ให้บริการ แผนกบริการลูกค้า	ผู้รับบริการ แผนกบัญชีประมวลผล
ชื่อ-สกุล (นายวิจิตร บุญกลาง)	ชื่อ-สกุล (นางเจลา จันทนูปถัมภ์)
ตำแหน่ง ทผ.บค.	ตำแหน่ง ทผ.บป.
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

ผู้ดูแลกระบวนการงาน P8	ผู้อนุมัติ
ชื่อ-สกุล (นางเจลา จันทนูปถัมภ์)	ชื่อ-สกุล (นายพีระ ดำดวง)
ตำแหน่ง ทผ.บป.	ตำแหน่ง ผจก.กฟจ.พัทลุง
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

จัดทำโดย

แผนกบริการลูกค้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพัทลุง

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P8 : กระบวนการจัดการหน่วย พิมพ์บิล แ่งค่าไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ								เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมค.	ผบป.	ผกส.	ผคค./ผคณ.	ผบป.	ผบพ.	ผวด.	
3	กรณีที่ 1 ติดตั้งใหม่ - พิมพ์ใบอ่านหน่วยจากระบบ - แบบแผนที่ - ส่ง ผมค./พชง. ก่อนวันจดหน่วย 1 วันทำการ กรณีที่ 2 สับเปลี่ยนเพิ่ม/ลดขนาด - เตรียมหน่วยมิเตอร์อ่านก่อน-หลัง เพื่อเตรียมเฉลี่ยหน่วย									
	การอ่านหน่วยมิเตอร์ผู้ใช้ไฟ									
	กรณีที่ กฟภ.ดำเนินการเอง การอ่านหน่วยมิเตอร์ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ (รวมสัมมิเตอร์) พนักงานช่าง กฟภ. เป็นผู้จดหน่วย และนำข้อมูลส่งให้กับ ผบป. ไม่เกิน 15.30 ของวันที่อ่านหน่วย - ดึงข้อมูลลงเครื่อง PTC หรือจดหน่วย - ใบอ่านหน่วยสำหรับไฟ Demand									
	กรณีที่จ้างตัวแทนจดหน่วย กฟภ. โหลดข้อมูลให้กับผู้รับจ้าง (OUT SOURCE) ก่อนวันจดหน่วย 1 วัน									
	- หลังจดหน่วยแล้ว ผู้รับจ้างจะนำข้อมูลมาโหลดให้ กฟภ. ไม่เกิน 15.30 น. ของวันจดหน่วย									
4	รับข้อมูลการจดหน่วยเพื่อทำการตรวจสอบ กรณีตรวจสอบแล้ว - มิเตอร์ผิดปกติแจ้ง ผมค.เพื่อตรวจสอบอีกครั้ง - ไม่สามารถจดหน่วยได้									
	ผมค. ดำเนินการตรวจสอบมิเตอร์แล้วส่งผลกลับ ผบป. ภายในวันทำการนั้น									
5	Up load ข้อมูลเข้าเครื่อง Sever (Mat-Sap) Up load ข้อมูลเข้าระบบ Sap ระบบจะดำเนินการคำนวณบิลอัตโนมัติ									

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P8 : กระบวนการจัดการหน่วย พิมพ์ิล แล้งค่าไฟฟ้า

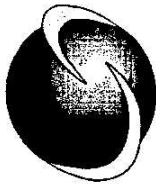
ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ							เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมค.	ผปบ.	ผกส.	ผคจ./คคบ.	ผบป.	ผบพ.	

ข้อ.2 ใช้สำหรับผู้ใช้ไฟรายย่อย

ข้อตกลงการให้บริการ

P9

กระบวนการงานการโอนชื่อผู้ใช้ไฟ
และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน



SLA
Service Level
Agreement

ข้อตกลงการให้บริการ Service Level Agreement
กระบวนการงานการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและเปลี่ยนหลักทรัพย์สินค้ำประกัน P9
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิจิตร

วัตถุประสงค์ของข้อตกลงการให้บริการ (Purpose of Service Level Agreement)

วัตถุประสงค์ของข้อตกลงในการให้บริการฉบับนี้ เป็นข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการในกระบวนการงานการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและเปลี่ยนหลักทรัพย์สินค้ำประกัน P9 โดยที่ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการตกลงว่า จะปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการ ตามที่ระบุในรายละเอียด

โดยมีผลบังคับใช้ ตั้งแต่ วันที่.....4.....มกราคม.....2559..... เป็นต้นไป

ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือยกเลิก ข้อตกลงระดับการให้บริการ ต้องได้รับความยินยอม ทั้งจาก ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ผบค. P9 - 01 คำร้องพร้อมใบแจ้งหนี้เงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน			
ผู้ให้บริการ แผนกบริการลูกค้า		ผู้รับบริการ แผนกบัญชีประมวลผล	
ชื่อ-สกุล (นายวิจิตร บุญกลาง)		ชื่อ-สกุล (นางเจลา จันทนูปถัมภ์)	
ตำแหน่ง หน.บค.		ตำแหน่ง หน.บป.	
วันที่ 4 มกราคม 2559		วันที่ 4 มกราคม 2559	

ผบป. P9 - 01 คำร้องพร้อมใบแจ้งหนี้ที่ระบุเลขที่ใบเสร็จและประทับตราทางโดยระบุวันที่ พร้อมชื่อผู้รับเงิน			
ผู้ให้บริการ แผนกบัญชีประมวลผล		ผู้รับบริการ แผนกบริการลูกค้า	
ชื่อ-สกุล (นางเจลา จันทนูปถัมภ์)		ชื่อ-สกุล (นายวิจิตร บุญกลาง)	
ตำแหน่ง หน.บป.		ตำแหน่ง หน.บค.	
วันที่ 4 มกราคม 2559		วันที่ 4 มกราคม 2559	

ผู้ดูแลกระบวนการงาน		ผู้อนุมัติ	
ชื่อ-สกุล (นายวิจิตร บุญกลาง)		ชื่อ-สกุล (นายพีระ คำด้วง)	
ตำแหน่ง หน.บค.		ตำแหน่ง ผจก.กฟง.พิจิตร	
วันที่ 4 มกราคม 2559		วันที่ 4 มกราคม 2559	

จัดทำโดย
แผนกบริการลูกค้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิจิตร

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P9 : กระบวนการโอนข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์สินค่าประกัน

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ										เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผบค.	ผบค.	ผบค.	ผบค.	ผบค.	ผบค.	ผบค.	ผบค.	ผบค.	
1	กระบวนการโอนข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า											
	รับคำร้อง/ตรวจสอบหลักฐานคำร้อง											
	- ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน ของผู้โอนและผู้รับโอน											
	สร้างข้อมูลคู่ค้า:ของผู้รับโอน(กรณีไม่มีประวัติ)											
	สร้างคำร้อง ขอโอนเปลี่ยนชื่อเจ้าของ											
	พิมพ์คำร้อง ลงนาม											
	ตรวจสอบรายการวันอ่านหน่วยเพื่อระบุวัน Move out/Move in											
	ยกเลิกการใช้ไฟฟ้า (Move out) ของผู้โอนและรหัสเงินประกัน(รอคืน) ส่วนหน้าตรงรอบ											
	- สร้างคำร้องขอคืนเงินประกัน											
	ลงทะเบียนการใช้ไฟฟ้า (Move in) ของผู้รับโอนล่วงหน้าตรงรอบ Move out+1											
	พิมพ์ใบแจ้งหนี้ (เงินประกันการใช้ไฟฟ้าของผู้รับโอน)											
	ส่งคำร้องและใบแจ้งหนี้ให้ลูกค้าชำระค่าประกันใหม่											
	รับชำระเงินประกันของผู้รับโอน(CAใหม่)											
	- ประทับตราภายในคำร้อง/ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินแล้ว พร้อมส่งกลับคำร้องคืน ผบค.											
	- ตรวจสอบความถูกต้อง-ปิดคำร้องส่งเอกสารคำร้องให้ ผบค.											

หมายเหตุ

การโอนข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า ให้ดำเนินการได้ดังนี้

- ชื่อขมายสถานที่ใช้ไฟฟ้า หรือกิจการที่ติดตั้งการใช้ไฟฟ้า
- ผู้ขอใช้ไฟฟ้าเดิมถึงแก่ความตาย
- อื่น ๆ เช่น การได้มาซึ่งสิทธิตามกฎหมาย (สิทธิเหนือพื้นดิน สิทธิอาศัย สิทธิในการคิดค้น เป็นต้น
- การโอนข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า จะมีผลต่อเมื่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับชำระหนี้สินที่ค้างทั้งหมด

รวมทั้ง มีการวางแผนการไฟฟ้าถูกต้องตามระเบียบ

ข้อตกลงการให้บริการ

P10

กระบวนการงานการจ่ายค่าน้ำหลักประกัน

การใช้ไฟฟ้า



ข้อตกลงการให้บริการ Service Level Agreement
กระบวนการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า P10
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพัทลุง

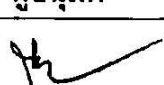
วัตถุประสงค์ของข้อตกลงการให้บริการ (Purpose of Service Level Agreement)

วัตถุประสงค์ของข้อตกลงในการให้บริการฉบับนี้ เป็นข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการ และ
ผู้รับบริการใน กระบวนการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า P10 โดยที่ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการตกลงว่า
จะปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการ ตามที่ระบุในรายละเอียด

โดยมีผลบังคับใช้ ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2558 เป็นต้นไป

ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือยกเลิก ข้อตกลงระดับการให้บริการ ต้องได้รับความยินยอม ทั้ง
จากผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ผบค. P10 TO BE- 01 คำร้องขอคืนเงินประกัน พร้อมเอกสารหลักฐานผู้ใช้ไฟฟ้า ที่ถูกต้องครบถ้วน			
ผู้ให้บริการ แผนกบริการลูกค้า		ผู้รับบริการ แผนกบัญชีประมวลผล	
ชื่อ-สกุล 		ชื่อ-สกุล 	
(นายวิจิตร บุญกลาง)		(นางเจลา จันทนูปถัมภ์)	
ตำแหน่ง ผบ.บค.		ตำแหน่ง ผบ.บป.	
วันที่ 1 สิงหาคม 2558		วันที่ 1 สิงหาคม 2558	

ผู้ดูแลกระบวนการ		ผู้อนุมัติ	
ชื่อ-สกุล 		ชื่อ-สกุล 	
(นางเจลา จันทนูปถัมภ์)		(นายไสว คงเขียว)	
ตำแหน่ง ผบ.บป.		ตำแหน่ง ผจก.กฟจ.พัทลุง	
วันที่ 1 สิงหาคม 2558		วันที่ 1 สิงหาคม 2558	

จัดทำโดย

แผนกบริการลูกค้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพัทลุง

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P10 : กระบวนการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ										เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมด.	ผปป.	ผกส.	ผคส./ผคบ.	ผบป.	ผบพ.	ผวด.	อื่นๆ		
1	กระบวนการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า											หลักฐานการรับคำร้องของผู้ใช้ไฟฟ้า คำร้องขอคืนเงินประกัน
	คืนหลักประกัน	Start										
	กรณีที่ 1 เลิกใช้ /โอนเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า											
	กรณีที่ 2 ขอคืนค่าประกันจากบัญชีหรือคืน											
2	ตรวจสอบหลักฐาน/รับคำร้อง พร้อมขอเอกสารจาก ผมด. มาประกอบคำร้อง - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน											
	พิมพ์คำร้อง ลงนาม - ยกเลิกการใช้ไฟ (Move out) กรณีที่ใช้ไฟฟ้า ไม่ได้ขอใช้ไฟใหม่ - และติดตามผลการดำเนินการ											
4	ตรวจสอบหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระ											คำร้องขอคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า
	- หากไม่มีหนี้ค้าง จะดำเนินการในขั้นตอน "บันทึกคืนหลักประกัน ให้ผู้ใช้ไฟฟ้า" - หากมีหนี้ค้าง จะดำเนินการแจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้า ชำระหนี้ที่ค้างค้างก่อน											
5	ขออนุมัติคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า											ใบเสร็จ/ใบกำกับภาษี
	- กรณีเป็นเงินสด จัดทำใบสำคัญจ่ายในระบบเงิน ประกันการใช้ไฟ											
	- กรณีไม่ใช่เงินสด บันทึกข้อมูลในระบบเงินประกัน การใช้ไฟ											ใบเสร็จรับเงินค่าประกัน หรือใบ แจ้งความ
6	จ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า และจัดเก็บ											
	- แจ้งรายการจ่ายเงินให้พนักงานรับ-จ่ายเงินด้วยเช็ค หรือโอนผ่านบัญชีธนาคาร											คำร้องขอคืนหลักประกัน

P9

ผบค. P10 - 01

End

ข้อตกลงการให้บริการ

P11

กระบวนการงานการบำรุงรักษา



ข้อตกลงการให้บริการ Service Level Agreement
กระบวนการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า P10
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพัทลุง

วัตถุประสงค์ของข้อตกลงการให้บริการ (Purpose of Service Level Agreement)

วัตถุประสงค์ของข้อตกลงในการให้บริการฉบับนี้ เป็นข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการในกระบวนการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า P10 โดยที่ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการตกลงว่า จะปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการ ตามที่ระบุในรายละเอียด

โดยมีผลบังคับใช้ ตั้งแต่วันที่.....4.....มกราคม.....2559..... เป็นต้นไป

ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือยกเลิก ข้อตกลงระดับการให้บริการ ต้องได้รับความยินยอม ทั้งจากผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ผบค. P10 - 01 คำร้องขอคืนเงินประกัน พร้อมเอกสารหลักฐานผู้ใช้ไฟฟ้า		
ผู้ให้บริการ แผนกบริการลูกค้า		ผู้รับบริการ แผนกบัญชีประมวลผล
ชื่อ-สกุล (นายวิจิตร บุญกลาง) ตำแหน่ง หน.บค. วันที่ 4 มกราคม 2559		ชื่อ-สกุล (นางเจลา จันทนูปถัมภ์) ตำแหน่ง หน.บป. วันที่ 4 มกราคม 2559

ผู้ดูแลกระบวนการ		ผู้อนุมัติ
ชื่อ-สกุล (นางเจลา จันทนูปถัมภ์) ตำแหน่ง หน.บป. วันที่ 4 มกราคม 2559		ชื่อ-สกุล (นายพีระ คำด้วง) ตำแหน่ง ผจก.กฟจ.พัทลุง วันที่ 4 มกราคม 2559

จัดทำโดย

แผนกบริการลูกค้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพัทลุง



ข้อตกลงการให้บริการ Service Level Agreement
กระบวนการงานการบำรุงรักษา P11
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิจิตร

วัตถุประสงค์ของข้อตกลงการให้บริการ (Purpose of Service Level Agreement)

วัตถุประสงค์ของข้อตกลงในการให้บริการฉบับนี้ เป็นข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการในกระบวนการงานการบำรุงรักษา P11 โดยที่ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการตกลงว่า จะปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการ ตามที่ระบุในรายละเอียด

โดยมีผลบังคับใช้ ตั้งแต่ วันที่.....4.....มกราคม.....2559..... เป็นต้นไป

ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือยกเลิก ข้อตกลงระดับการให้บริการ ต้องได้รับความยินยอม ทั้งจากผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ผบท. P11 - 01 ใบ PO ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 1 วันทำการ	
ผู้ให้บริการ แผนกบริหารงานทั่วไป	ผู้รับบริการ แผนกปฏิบัติการบำรุงรักษา
ชื่อ-สกุล (นายเฉลิม เมฆมุสิก)	ชื่อ-สกุล (นายประสาร เอียดคง)
ตำแหน่ง ทผ.บพ.	ตำแหน่ง ทผ.ปป.
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

ผบท. P11 - 02 เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน, ตังหนี่ AP ภายใน 1 วันทำการ	
ผู้ให้บริการ แผนกบริหารงานทั่วไป	ผู้รับบริการ แผนกบัญชีประมวลผล
ชื่อ-สกุล (นายเฉลิม เมฆมุสิก)	ชื่อ-สกุล (นางเจลา จันทนูปถัมภ์)
ตำแหน่ง ทผ.บพ.	ตำแหน่ง ทผ.ปป.
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

ผบท. P11 - 03 ใบ PO ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 1 วันทำการ	
ผู้ให้บริการ แผนกบริหารงานทั่วไป	ผู้รับบริการ แผนกปฏิบัติการบำรุงรักษา
ชื่อ-สกุล (นายเฉลิม เมฆมุสิก)	ชื่อ-สกุล (นายประสาร เอียดคง)
ตำแหน่ง ทผ.บพ.	ตำแหน่ง ทผ.ปป.
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-2-

ผบ. P11 - 04 เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน, ตั้งหนี้ AP ภายใน 1 วันทำการ	
ผู้ให้บริการ แผนกบริหารงานทั่วไป	ผู้รับบริการ แผนกบัญชีประมวลผล
ชื่อ-สกุล (นายเฉลิม เมฆมุสิก)	ชื่อ-สกุล (นางเจลา จันทนูปถัมภ์)
ตำแหน่ง หน.บ.ท.	ตำแหน่ง หน.บ.ป.
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

ผบ. P11 - 05 ใบ PO ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 1 วันทำการ	
ผู้ให้บริการ แผนกบริหารงานทั่วไป	ผู้รับบริการ แผนกมิเตอร์
ชื่อ-สกุล (นายเฉลิม เมฆมุสิก)	ชื่อ-สกุล (นายชำนาญ เพชรเสน)
ตำแหน่ง หน.บ.ท.	ตำแหน่ง หน.ม.ต.
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

ผบ. P11 - 06 เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน, ตั้งหนี้ AP ภายใน 1 วันทำการ	
ผู้ให้บริการ แผนกบริหารงานทั่วไป	ผู้รับบริการ แผนกบัญชีประมวลผล
ชื่อ-สกุล (นายเฉลิม เมฆมุสิก)	ชื่อ-สกุล (นางเจลา จันทนูปถัมภ์)
ตำแหน่ง หน.บ.ท.	ตำแหน่ง หน.บ.ป.
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

ผค./ผค.บ. P11 - 01 ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ที่ถูกต้องครบถ้วน	
ผู้ให้บริการ แผนกคลังพัสดุบริการ	ผู้รับบริการ แผนกปฏิบัติการบำรุงรักษา
ชื่อ-สกุล (นายจักรพงษ์ อาสน์สุวรรณ)	ชื่อ-สกุล (นายประสาร เอียดคง)
ตำแหน่ง หน.ค.บ.	ตำแหน่ง หน.ป.บ.
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-3-

ผคล./ผคบ. P11 - 02 ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ที่ถูกต้องครบถ้วน	
ผู้ให้บริการ แผนกคลังพัสดุบริการ	ผู้รับบริการ แผนกมิเตอร์
ชื่อ-สกุล (นายจักรพงษ์ อาศน์สุวรรณ)	ชื่อ-สกุล (นายชำนาญ เพชรเสน)
ตำแหน่ง หน.คบ.	ตำแหน่ง หน.มต.
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

ผคล./ผคบ. P11 - 03 ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ที่ถูกต้องครบถ้วน	
ผู้ให้บริการ แผนกคลังพัสดุบริการ	ผู้รับบริการ แผนกปฏิบัติการบำรุงรักษา
ชื่อ-สกุล (นายจักรพงษ์ อาศน์สุวรรณ)	ชื่อ-สกุล (นายประสาร เขียดคง)
ตำแหน่ง หน.คบ.	ตำแหน่ง หน.ปบ.
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

ผคล./ผคบ. P11 - 04 ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ที่ถูกต้องครบถ้วน	
ผู้ให้บริการ แผนกคลังพัสดุบริการ	ผู้รับบริการ แผนกปฏิบัติการบำรุงรักษา
ชื่อ-สกุล (นายจักรพงษ์ อาศน์สุวรรณ)	ชื่อ-สกุล (นายประสาร เขียดคง)
ตำแหน่ง หน.คบ.	ตำแหน่ง หน.ปบ.
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

ผคล./ผคบ. P11 - 05 ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ที่ถูกต้องครบถ้วน	
ผู้ให้บริการ แผนกคลังพัสดุบริการ	ผู้รับบริการ แผนกมิเตอร์
ชื่อ-สกุล (นายจักรพงษ์ อาศน์สุวรรณ)	ชื่อ-สกุล (นายชำนาญ เพชรเสน)
ตำแหน่ง หน.คบ.	ตำแหน่ง หน.มต.
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-4-

ผคส./ผคบ. P11 - 06 ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ที่ถูกต้องครบถ้วน	
ผู้ให้บริการ แผนกคลังพัสดุบริการ	ผู้รับบริการ แผนกมิเตอร์
ชื่อ-สกุล (นายจักรพงษ์ อาศน์สุวรรณ)	ชื่อ-สกุล (นายชำนาญ เพชรเสน)
ตำแหน่ง ทผ.คบ.	ตำแหน่ง ทผ.มต.
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

ผบป. P11 - 01 การแจ้งผลการลงงบประมาณที่ทันตามกำหนดเวลา ภายใน 2 วันทำการ	
ผู้ให้บริการ แผนกบัญชีประมวลผล	ผู้รับบริการ แผนกปฏิบัติการบำรุงรักษา
ชื่อ-สกุล (นางเจลา จันทนูปถัมภ์)	ชื่อ-สกุล (นายประสาร เอียดคง)
ตำแหน่ง ทผ.บป.	ตำแหน่ง ทผ.ปบ.
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

ผบป. P11 - 02 รายงานการจ่ายเงินค่าจ้างที่ดำเนินการแล้วเสร็จ	
ผู้ให้บริการ แผนกบัญชีประมวลผล	ผู้รับบริการ แผนกปฏิบัติการบำรุงรักษา
ชื่อ-สกุล (นางเจลา จันทนูปถัมภ์)	ชื่อ-สกุล (นายประสาร เอียดคง)
ตำแหน่ง ทผ.บป.	ตำแหน่ง ทผ.ปบ.
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

ผบป. P11 - 03 รายงานการจ่ายเงินค่าจ้างที่ดำเนินการแล้วเสร็จ ภายใน 1 วันทำการ	
ผู้ให้บริการ แผนกบัญชีประมวลผล	ผู้รับบริการ แผนกปฏิบัติการบำรุงรักษา
ชื่อ-สกุล (นางเจลา จันทนูปถัมภ์)	ชื่อ-สกุล (นายประสาร เอียดคง)
ตำแหน่ง ทผ.บป.	ตำแหน่ง ทผ.ปบ.
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-5-

ผบบ. P11 - 04 การแจ้งผลการบันทึกงบประมาณ ภายใน 1 วันทำการ	
ผู้ให้บริการ แผนกบัญชีประมวลผล	ผู้รับบริการ แผนกปฏิบัติการบำรุงรักษา
ชื่อ-สกุล (นางเจลา จันทนูปถัมภ์)	ชื่อ-สกุล (นายประสาร เอียดคง)
ตำแหน่ง หน.บป.	ตำแหน่ง หน.ปบ.
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

ผบบ. P11 - 05 การแจ้งผลการบันทึกงบประมาณ ภายใน 1 วันทำการ	
ผู้ให้บริการ แผนกบัญชีประมวลผล	ผู้รับบริการ แผนกปฏิบัติการบำรุงรักษา
ชื่อ-สกุล (นางเจลา จันทนูปถัมภ์)	ชื่อ-สกุล (นายประสาร เอียดคง)
ตำแหน่ง หน.บป.	ตำแหน่ง หน.ปบ.
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

ผบบ. P11 - 06 รายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง ภายใน 1 วันทำการ	
ผู้ให้บริการ แผนกบัญชีประมวลผล	ผู้รับบริการ แผนกมิเตอร์
ชื่อ-สกุล (นางเจลา จันทนูปถัมภ์)	ชื่อ-สกุล (นายชำนาญ เพชรเสน)
ตำแหน่ง หน.บป.	ตำแหน่ง หน.มต.
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

ผบบ. P11 - 01 ใบเบิก ZPMF019 ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	
ผู้ให้บริการ แผนกปฏิบัติการบำรุงรักษา	ผู้รับบริการ แผนกคลังพัสดุบริการ
ชื่อ-สกุล (นายประสาร เอียดคง)	ชื่อ-สกุล (นายจักรพงษ์ อาศน์สุวรรณ)
ตำแหน่ง หน.ปบ.	ตำแหน่ง หน.คป.
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-6-

ผบ. P11 - 02 บันทึกการตรวจสอบ Patrol Meter ที่ถูกต้องครบถ้วน	
ผู้ให้บริการ แผนกปฏิบัติการบำรุงรักษา	ผู้รับบริการ แผนกมิเตอร์
ชื่อ-สกุล (นายประสาร เขียดคง)	ชื่อ-สกุล (นายชำนาญ เพชรเสน)
ตำแหน่ง ผ.บ.บ.	ตำแหน่ง ผ.มต.
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

ผบ. P11 - 03 บันทึกแจ้ง ผ.บ. ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	
ผู้ให้บริการ แผนกปฏิบัติการบำรุงรักษา	ผู้รับบริการ การไฟฟ้าเขต
ชื่อ-สกุล (นายประสาร เขียดคง)	ชื่อ-สกุล ()
ตำแหน่ง ผ.บ.บ.	ตำแหน่ง
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่

ผบ. P11 - 04 บันทึกการขอตั้งงบประมาณที่ถูกต้องครบถ้วน	
ผู้ให้บริการ แผนกปฏิบัติการบำรุงรักษา	ผู้รับบริการ แผนกบัญชีประมวลผล
ชื่อ-สกุล (นายประสาร เขียดคง)	ชื่อ-สกุล (นางเจลา จันทนุปลั้ม)
ตำแหน่ง ผ.บ.บ.	ตำแหน่ง ผ.บ.บ.
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

ผบ. P11 - 05 เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR, ME5A, ZPM4) ที่มีการอนุมัติในระบบแล้ว	
ผู้ให้บริการ แผนกปฏิบัติการบำรุงรักษา	ผู้รับบริการ แผนกบริหารงานทั่วไป
ชื่อ-สกุล (นายประสาร เขียดคง)	ชื่อ-สกุล (นายเฉลิม เมฆมุสิก)
ตำแหน่ง ผ.บ.บ.	ตำแหน่ง ผ.บ.บ.
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-7-

ผบ.บ. P11 - 06 เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบส่งมอบงานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของกรรมการตรวจรับงานจ้าง)	
ผู้ให้บริการ แผนกปฏิบัติการบำรุงรักษา	ผู้รับบริการ แผนกบริหารงานทั่วไป
ชื่อ-สกุล (นายประสาร เอียดคง)	ชื่อ-สกุล (นายเฉลิม เมฆมุสิก)
ตำแหน่ง หน.ป.บ.	ตำแหน่ง หน.บ.ท.
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

ผบ.บ. P11 - 07 ใบเบิก ZPM019 ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	
ผู้ให้บริการ แผนกปฏิบัติการบำรุงรักษา	ผู้รับบริการ แผนกคลังพัสดุบริการ
ชื่อ-สกุล (นายประสาร เอียดคง)	ชื่อ-สกุล (นายจักรพงษ์ อาศน์สุวรรณ)
ตำแหน่ง หน.ป.บ.	ตำแหน่ง หน.ค.บ.
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

ผบ.บ. P11 - 08 เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR, ZPM4) ที่มีการอนุมัติในระบบแล้ว	
ผู้ให้บริการ แผนกปฏิบัติการบำรุงรักษา	ผู้รับบริการ แผนกบริหารงานทั่วไป
ชื่อ-สกุล (นายประสาร เอียดคง)	ชื่อ-สกุล (นายเฉลิม เมฆมุสิก)
ตำแหน่ง หน.ป.บ.	ตำแหน่ง หน.บ.ท.
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

ผบ.บ. P11 - 09 ใบเบิก ZPMF019 ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	
ผู้ให้บริการ แผนกปฏิบัติการบำรุงรักษา	ผู้รับบริการ แผนกคลังพัสดุบริการ
ชื่อ-สกุล (นายประสาร เอียดคง)	ชื่อ-สกุล (นายจักรพงษ์ อาศน์สุวรรณ)
ตำแหน่ง หน.ป.บ.	ตำแหน่ง หน.ค.บ.
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-8-

ผบป. P11 - 10 เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบส่งมอบงานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของกรมการตรวจรับงานจ้าง)	
ผู้ให้บริการ แผนกปฏิบัติการบำรุงรักษา	ผู้รับบริการ แผนกบริหารงานทั่วไป
ชื่อ-สกุล (นายประสาร เขียดคง)	ชื่อ-สกุล (นายเฉลิม เมฆมุสิก)
ตำแหน่ง ทผ.ปบ.	ตำแหน่ง ทผ.บท.
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

ผมต. P11 - 01 ใบเบิก ZPSF009 ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	
ผู้ให้บริการ แผนกมิเตอร์	ผู้รับบริการ แผนกคลังพัสดุบริการ
ชื่อ-สกุล (นายชำนาญ เพชรเสน)	ชื่อ-สกุล (นายจักรพงษ์ อาศน์สุวรรณ)
ตำแหน่ง ทผ.มต.	ตำแหน่ง ทผ.คป.
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

ผมต. P11 - 02 เอกสาร (ZPSR005) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 2 วันทำการหลังจากได้รับอนุมัติจาก ผจก.	
ผู้ให้บริการ แผนกมิเตอร์	ผู้รับบริการ แผนกบัญชีประมวลผล
ชื่อ-สกุล (นายชำนาญ เพชรเสน)	ชื่อ-สกุล (นางเจลา จันทนูปถัมภ์)
ตำแหน่ง ทผ.มต.	ตำแหน่ง ทผ.บป.
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

ผมต. P11 - 03 ใบเบิก ZPSF009 ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	
ผู้ให้บริการ แผนกมิเตอร์	ผู้รับบริการ แผนกคลังพัสดุบริการ
ชื่อ-สกุล (นายชำนาญ เพชรเสน)	ชื่อ-สกุล (นายจักรพงษ์ อาศน์สุวรรณ)
ตำแหน่ง ทผ.มต.	ตำแหน่ง ทผ.คป.
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-9-

ผมต. P11 - 04 กส.3 (ZPSR018) พร้อมใบสร้างอุปกรณ์หลัก (ADS) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 2 วันทำการ	
ผู้ให้บริการ แผนกมิเตอร์	ผู้รับบริการ แผนกบัญชีประมวลผล
ชื่อ-สกุล (นายชำนาญ เพชรเสน)	ชื่อ-สกุล (นางเจลา จันทนูปถัมภ์)
ตำแหน่ง หน.มต.	ตำแหน่ง หน.บป.
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

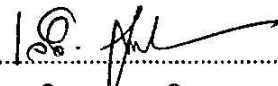
ผมต. P11 - 05 เอกสาร (ZPSR005) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน 2 วันทำการหลังจากได้รับอนุมัติจาก ผจก.	
ผู้ให้บริการ แผนกมิเตอร์	ผู้รับบริการ แผนกบัญชีประมวลผล
ชื่อ-สกุล (นายชำนาญ เพชรเสน)	ชื่อ-สกุล (นางเจลา จันทนูปถัมภ์)
ตำแหน่ง หน.มต.	ตำแหน่ง หน.บป.
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

ผมต. P11 - 06 เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR) ภายใน 2 วันทำการ	
ผู้ให้บริการ แผนกมิเตอร์	ผู้รับบริการ แผนกบริหารงานทั่วไป
ชื่อ-สกุล (นายชำนาญ เพชรเสน)	ชื่อ-สกุล (นายเฉลิม เหมมุสิก)
ตำแหน่ง หน.มต.	ตำแหน่ง หน.บป.
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

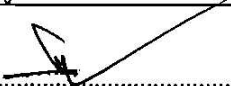
ผมต. P11 - 07 ใบเบิก ZPSF009 ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	
ผู้ให้บริการ แผนกมิเตอร์	ผู้รับบริการ แผนกคลังพัสดุบริการ
ชื่อ-สกุล (นายชำนาญ เพชรเสน)	ชื่อ-สกุล (นายจักรพงษ์ อาคนัสสุวรรณ)
ตำแหน่ง หน.มต.	ตำแหน่ง หน.คป.
วันที่ 4 มกราคม 2559	วันที่ 4 มกราคม 2559

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-10-

ผมต. P11 - 08 เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบส่งมอบงานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของกรรมการตรวจรับงานจ้าง) ภายใน 1 วันทำการ	
ผู้ให้บริการ แผนกมิเตอร์	ผู้รับบริการ แผนกบริหารงานทั่วไป
ชื่อ-สกุล  (นายชำนาญ เพชรเสน) ตำแหน่ง หผ.มต. วันที่ 4 มกราคม 2559	ชื่อ-สกุล  (นายเจลิม มามสุก) ตำแหน่ง หผ.บพ. วันที่ 4 มกราคม 2559

ผมต. P11 - 09 แฟ้มงาน กส.3 (ZPSR018) พร้อมใบสร้างอุปกรณ์หลัก(ADS) ภายใน 2 วันทำการ	
ผู้ให้บริการ แผนกมิเตอร์	ผู้รับบริการ แผนกบัญชีประมวลผล
ชื่อ-สกุล  (นายชำนาญ เพชรเสน) ตำแหน่ง หผ.มต. วันที่ 4 มกราคม 2559	ชื่อ-สกุล  (นางเจลา จันทนูปถัมภ์) ตำแหน่ง หผ.บป. วันที่ 4 มกราคม 2559

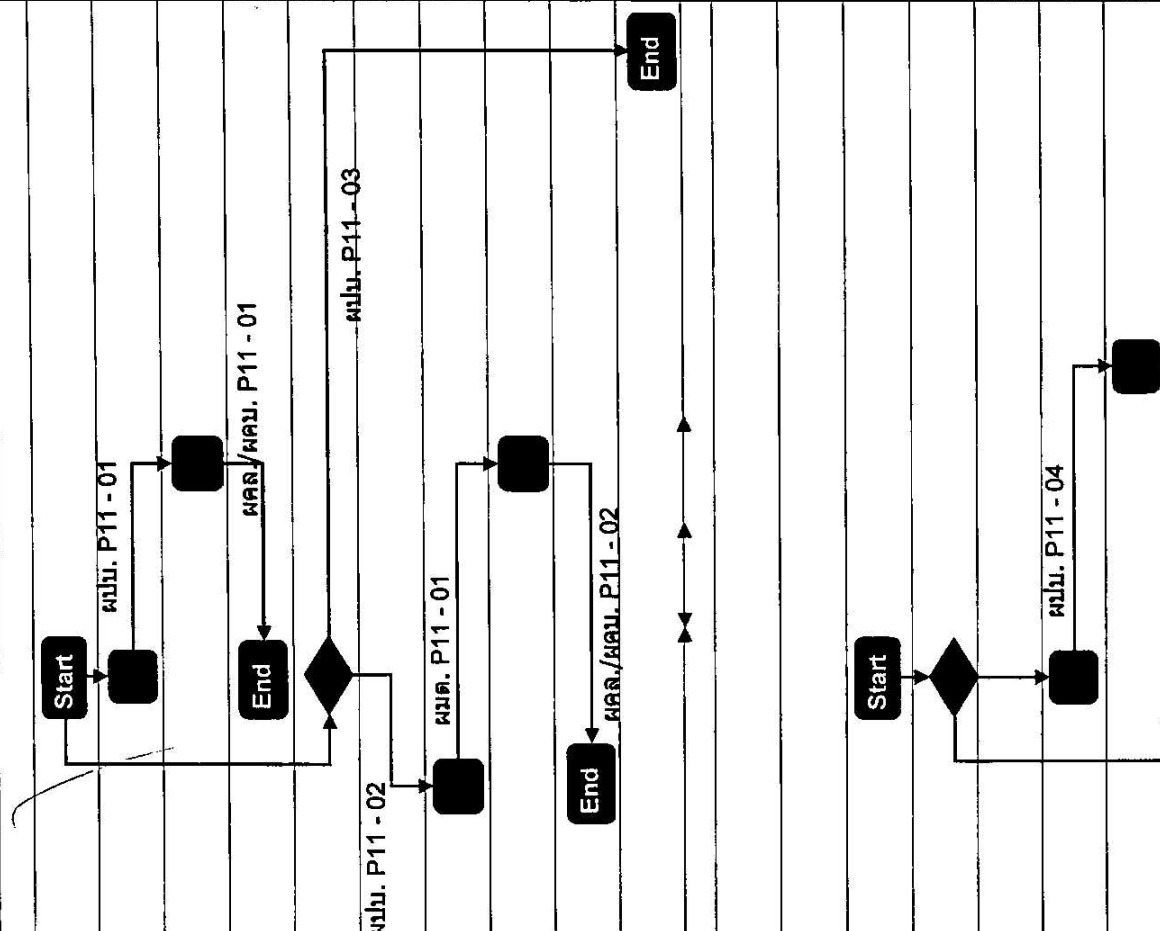
ผู้ดูแลกระบวนการงาน P11	ผู้อนุมัติ
ชื่อ-สกุล  (นายประสาร เอี่ยมตง) ตำแหน่ง หผ.ปป. วันที่ 4 มกราคม 2559	ชื่อ-สกุล  (นายพีระ ดำด้าง) ตำแหน่ง ผจก.กฟจ.พัทลุง วันที่ 4 มกราคม 2559

จัดทำโดย

แผนกบริการลูกค้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพัทลุง

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P11 : กระบวนการบำรุงรักษา

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ							เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมด.	ผบป.	ผกส.	ผคส./ผคป.	ผบพ.	ผวค.	
1	การบำรุงรักษาระบบจ่าย								
1.1	ตรวจสอบตามแผนงาน Patrol System								
1.1.1	ดำเนินการเอง (ระบบจ่ายแรงส่ง/แรงต่ำ หม้อแปลง)								
	- เบิกอุปกรณ์								
	- ดำเนินการบำรุงรักษาตามรายการที่ตรวจพบ/ปิดงานในระบบ								
1.2	ตรวจพบไม่สามารถดำเนินการเองได้ แจ้งแผนกที่เกี่ยวข้อง								
	1.2.1 นิติกรณ์และอุปกรณ์ประกอบ								
	- ผบป. แจ้ง ผมด.								
	- ผมด. เบิกอุปกรณ์								
	- ดำเนินการบำรุงรักษาตามรายการที่ตรวจพบ								
	1.2.2 ระบบสายส่ง/อุปกรณ์ป้องกัน-ตัดตอนในระบบจ่าย								
2	แผนงานตัดต้นไม่ประจักษ์								
	- กฟผ. จัดสรรงบประมาณประจำปีให้ กฟฟ. ในสังกัดตามแผนงานที่ขออนุมัติ								
	- ผบป. ขออนุมัติ ผกส. ดำเนินการตามแผน								
2.1	ดำเนินการเอง								
	- ขออนุมัติ ผกส. (วงเงินไม่เกิน 5,000.- บาท) เปิดงาน PM								
	- แจ้ง ผบป. เพื่อบันทึกงบประมาณ								



สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P11 : กระบวนการบำรุงรักษา

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ผู้รับบริการ							เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผบผ.	ผกส.	ผคส./คณ.	ผบป.	ผบพ.	ผวค.	
	- ผบป. ทำใบสั่งงาน					ผบป. P11 - 01			ZPM4, IW31, CRTD
	- ผกค. อนุมัติใบสั่งงาน								ZPM4, IW32, REL
	- ดำเนินการแล้วเสร็จ พร้อมเคลียร์ค่าใช้จ่ายและปิดงานในระบบ					End			ZPM4, IW32, TECO, CLSD
2.2	จ้างเหมา (แรงงาน)								
	2.2.1 ขออนุมัติจ้างเหมา, จัดทำใบ PR, เปิดงานในระบบ PM (IW31-จ้างเหมา)					ผบป. P11 - 05			ZPM4, IW31, REL, แผนตัดต้นไม้, มาตรฐานการตัดต้นไม้, ใบเสนอราคา พร้อมรายละเอียดการปฏิบัติงาน
	2.2.2 แจ้ง ผบพ. จัดทำใบ PO								อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PM (ZPM4)
	2.2.3 จัดทำสัญญาจ้างหรือใบสั่งจ้าง, แจ้งผู้รับเหมาดำเนินการ พร้อมเรียกเก็บเงินประกันผลงาน					ผบพ. P11 To Be -01			อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR, ใบ PO, ใบ PM (ZPM4)
	2.2.4 ตรวจรับงานจ้าง					ผบป. P11 - 06			
	- ผู้รับเหมาแจ้งส่งมอบงาน								
	- ผบป. ตรวจสอบเบื้องต้น (ผู้ควบคุมงาน) พร้อมเสนอ ผกค. แจ้งคณะกรรมการ								
	- ผบป. แจ้งคณะกรรมการตรวจรับงานจ้าง								
	2.2.5 ผบพ. สร้างใบรับของ, ตรวจสอบเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย และสั่งให้ AP พร้อมขออนุมัติจ่ายเงินผู้รับจ้าง					ผบพ. P11 - 02			บันทึกตรวจรับงานจากคณะกรรมการตรวจรับงาน
	2.2.6 ผบป. จ่ายเงินให้ผู้รับจ้าง พร้อมจัดส่งสำเนาการจ้างตัดต้นไม้ทั้งหมดให้ ผบป. สรุปปิดงาน								เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P11 : กระบวนการบำรุงรักษา

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ							เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง	
		ผบด.	ผผด.	ผปบ.	ผกส.	ผคส./ผคณ.	ผบป.	ผบพ.		ผวด.
	2.2.7 ผบป. สรุปปฏิบัติงานในระบบ PM						ผบป. P11 - 02			สำเนาการจ้างตัดต้นไม้, ZPM4, IW32, TECO, CLSD
3	แผนงานบำรุงรักษาระบบจ่ายแรงสูง/แรงต่ำ หม้อแปลง (ของ กฟภ.) ประจำปี									
	- กฟข. จัดสรรงบประมาณประจำปีให้ กฟฟ. ในสังกัดตามแผนงานที่ขออนุมัติไว้									
	- กฟข. กำหนดจำนวนหม้อแปลงและจัดสรรงบประมาณประจำปีให้ กฟฟ. ในสังกัด									
	สำรวจ วัดโหลด ขออนุมัติ ผก. ดำเนินการตามแผน									
3.1	ดำเนินการเอง									ZPM4, IW32
	- เบิกอุปกรณ์									
	- ประกาศดับไฟเพื่อบำรุงรักษาระบบจ่าย, หม้อแปลง ล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วันทำการ									ZPMF018, ZPMF019,
	- ดำเนินการบำรุงรักษาตามแผน/ปฏิบัติงานในระบบพร้อมบันทึกประวัติหม้อแปลง TFMIDX									ลงเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm), TECO, CLSD, สรุปรายงาน มล.4
3.2	จ้างเหมา (แรงงาน)									
	3.2.1 ขออนุมัติจ้างเหมา, จัดทำใบ PR, เปิดงานในระบบ PM (IW31-จ้างเหมา)									ZPM4, IW31, REL, แผนบำรุงรักษาทันที, ใบเสนอราคา พร้อมรายละเอียดการปฏิบัติงาน
	3.2.2 แจ้ง ผบท. จัดทำใบ PO									อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบ PM (ZPM4)
										อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR, ใบ PO, ใบ PM (ZPM4)

Start

ผบป. P11 - 07

ผคส./ผคณ. P11 - 03

ผบป. P11 - 08

ผมท. P11 - 03

ผบป. P11 - 09

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P11 : กระบวนการบำรุงรักษา

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ							เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผบด.	ผบบ.	ผกส.	ผคส./ผคณ.	ผบป.	ผบด.	
	3 - หลังจากอนุมัติแล้ว ผบค.ส่งใบประมาณการค่าใช้จ่ายทำงานให้ ผบป. เพื่อเตรียมบันทึกงบประมาณ								ZPSR005 และเมื่อบันทึกงบประมาณเสร็จ ผบป. แจ้งผลการบันทึกงบประมาณ กลับมาที่ ผบค.
	- เบิกอุปกรณ์								ZPSF009 (ใบจอง)
	- จ่ายอุปกรณ์								
	- ดำเนินการบำรุงรักษาตามแผนที่ประมาณการไว้,								CN25, KB31N ผู้ควบคุมงานลงเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm)
	- ดำเนินการแล้วเสร็จ เบิกค่าใช้จ่าย มีงานทางด้านเทคนิค								สร้างอุปกรณ์หลัก, TECO ในระบบ
	- ส่ง ผบป. มีงานทางด้านบัญชี (F2) และขึ้นบัญชีทรัพย์สิน (F4)								ส่งปิด กส.3 (ZPSR018) CLSD
4.2	จ้างเหมา (แรงงาน)								
	เปิดงานใน WBS (C120N)								ZPSI002
	- ขออนุมัติ ผก. เปิดงาน (REL)								ZPSR004
	- หลังจากอนุมัติแล้ว ผบค.ส่งใบประมาณการค่าใช้จ่ายทำงานให้ ผบป. เพื่อบันทึกงบประมาณ								ZPSR005 และเมื่อบันทึกงบประมาณเสร็จ ผบป. แจ้งผลการบันทึกงบประมาณ กลับมาที่ ผบค.
	4.2.2 ขออนุมัติจ้างเหมา, จัดทำสัญญาจ้าง, จัดทำใบ PR								
	4.2.3 แจ้ง ผบค. จัดทำใบ PO								อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR ใบ PO
	4.2.4 เบิกอุปกรณ์								ZPSF009 (ใบจอง)
	4.2.5 ดำเนินการบำรุงรักษาตามแผนที่ประมาณการไว้								ผู้ควบคุมงานลงเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm) CN25 KB31N

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P11 : กระบวนการบำรุงรักษา

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ผู้รับบริการ							เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมด.	ผบป.	ผกส.	ผคจ./ผคป.	ผบป.	ผบป.	
4.2.6	ตรวจรับงานจ้าง					ผคจ./ผคป. P11-06			
	- ผู้รับเหมาแจ้งส่งมอบงาน								
	- ผมด. ตรวจสอบเบื้องต้น (ผู้ควบคุมงานจ้าง) พร้อมติดรา และเสนอ ผก. แจ้งคณะกรรมการฯ								
4.2.7	ผมท. ตรวจสอบเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย และตั้งหนี้ AP พร้อมขออนุมัติจ่ายเงินผู้รับจ้าง								ผู้ควบคุมงาน ลงเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm)
4.2.8	ผบป. จ่ายเงินให้ผู้รับจ้าง								บันทึกตรวจรับงาน จากคณะกรรมการตรวจรับงาน
									เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติ จ่ายเงิน
4.2.9	ผมด. ปิดแฟ้มงาน TECO								ส่งปิด กส.3 (ZPSR018) พร้อมใบ สร้างอุปกรณ์หลัก , สำเนาใบสำคัญ จ่าย
4.2.10	ผบป. ปิดงานทางด้านบัญชี (F2), CLSD และ ขึ้นบัญชีทรัพย์สิน (F4),								แฟ้มงานกส.3 (ZPSR018) พร้อม ใบสร้างอุปกรณ์หลัก

*เปิดงานย่อย ปรับปรุงมิเตอร์ ในระบบ PM

- ผมด. ตรวจพบ ดำเนินการเอง
- พนักงานลดหน่วย