



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบัวใหญ่



ข้อตกลงระดับการให้บริการ

(Service Level Agreement : SLA)

๑ มีนาคม ๕๙



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คำสั่ง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบัวใหญ่
ที่ 044/59

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ระดับการไฟฟ้า)

เพื่อให้การดำเนินการจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ระดับการไฟฟ้า) บรรลุเป้าประสงค์ตามแผนยุทธศาสตร์องค์กรซึ่งมุ่งเน้นการบริการลูกค้าที่เป็นเลิศและครบวงจร สอดคล้องกับมาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เกณฑ์วัดผลการดำเนินงานตามระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Performance Appraisal: SEPA) หลักการระบบบริหารคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management: TQM) และ PDCA รวมทั้งมีการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ (Process Improvement) จากระดับหน่วยงานนำไปสู่นวัตกรรมกระบวนการ (Process Innovation) ในระดับองค์กร

จึงเห็นควรแต่งตั้งคณะกรรมการฯ ประกอบด้วย

- | | | |
|------------------------|------|----------------------|
| ๑. ผจก.กฟอ.บุญ. | เป็น | ประธานคณะกรรมการฯ |
| ๒. ขจก.(ท.) กฟอ.บุญ. | เป็น | รองประธานคณะกรรมการฯ |
| ๓. ทผ.กฟอ.บุญ. ทุกแผนก | เป็น | กรรมการ |
| ๔. ทผ.บค.บุญ. | เป็น | เลขานุการ |
| ๕. วศก.๕ ผบค.บุญ. | เป็น | ผู้ช่วยเลขานุการ |

โดยให้คณะกรรมการฯ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

๑. วางแผนการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual), ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) ระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Quality Assurance for Service Level Agreement: QA for SLA) และระบบประกันคุณภาพบริการ (Service Quality Assurance :SQA) ซึ่งมุ่งเน้นจุดสัมผัสการให้บริการลูกค้า (Touch Point)
๒. สื่อสาร สร้างความรู้ ความเข้าใจ ให้ข้อเสนอแนะพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้รับทราบและนำไปปฏิบัติเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานทั่วทั้งการไฟฟ้า และการไฟฟ้าในสังกัด
๓. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน(Work Manual) ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)และระบบประกันคุณภาพบริการ (SQA) และปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันและทันกาล
๔. ประเมินหน่วยงานตนเอง (Self Assessment) และจัดเตรียมข้อมูล /บุคลากรที่เกี่ยวข้องตามแนวทางระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (QA for SLA) เพื่อรองรับการติดตาม ประเมินผลจากคณะกรรมการจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการ ระดับการไฟฟ้าเขต (Tier ๒) และ/หรือ คณะทำงานติดตาม ประเมินผลฯซึ่งได้รับการแต่งตั้ง

๗. จัดทำรายงานผลการดำเนินงานและนำเสนอการไฟฟ้าเขตรายไตรมาส (ตามรูปแบบที่กำหนด)
๘. มีข้อเสนอแนะ/โอกาสในการปรับปรุงกระบวนการ นำเสนอคณะกรรมการจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการ กฟภ. (Tier ๒) เพื่อพัฒนาปรับปรุงกระบวนการ (Process Improvement) และนำไปสู่ นวัตกรรมกระบวนการ (Process Innovation)

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๕๙ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๕๙

นายสมาน บุญโตนด

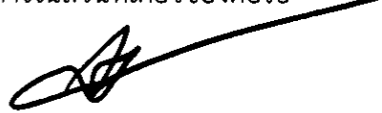
ผจก.กฟอ.บญ.

(นายสมาน บุญโตนด)

ผจก.กฟอ.บญ.

ที่ ฉ.๓ บญ.(บห.) 12100

เรียน ชจก.(ท.,บ.), นบท.๙, ผชน.๙, ทผ.กฟอ.บญ.ทุกแผนก
เพื่อทราบ และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป


(นายสมาน บุญโตนด)
ผจก.กฟอ.บญ.

สารบัญ

	หน้า
ประกาศ การดำเนินการจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการ	1
ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบัวใหญ่	
กระบวนการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	2
กระบวนการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง	5
กระบวนการขอใช้ไฟฟ้า	9
กระบวนการบริการด้านมิเตอร์	13
กระบวนการตอบข้อร้องเรียน	16
กระบวนการดับไฟล่งหน้าแบบมีแผน	19
กระบวนการการจดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า	21
กระบวนการการจดหน่วย พิมพ์บิล แจ้งค่าไฟฟ้า	24
กระบวนการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน	27
กระบวนการการย่ำคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	30
กระบวนการการบำรุงรักษา	32



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ประกาศ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบัวใหญ่

เรื่อง การดำเนินการจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ระดับการไฟฟ้า)

เพื่อให้การดำเนินการจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ระดับการไฟฟ้า) บรรลุเป้าประสงค์ตามแผนยุทธศาสตร์องค์กรซึ่งมุ่งเน้นการบริการลูกค้าที่เป็นเลิศและครบวงจร สอดคล้องกับมาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เกณฑ์วัดผลการดำเนินงานตามระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Performance Appraisal: SEPA) ตามหลักการระบบบริหารคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management: TQM) และ PDCA รวมทั้งมีการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ(Process Improvement) จากระดับหน่วยงานไปสู่นวัตกรรมกระบวนการ (Process Innovation) ในระดับองค์กร

ในการนี้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบัวใหญ่ จึงขอประกาศนโยบายให้ผู้บริหารและพนักงานในสังกัด รับทราบ และนำระบบประกันคุณภาพบริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไปปฏิบัติทั่วทั้งการไฟฟ้า เพื่อให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบัวใหญ่ ดำเนินการตามเป้าประสงค์ขององค์กร มีการพัฒนากระบวนการภายในที่เป็นมาตรฐานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างความโปร่งใสด้านการบริการและการปฏิบัติงาน ตอบสนองความพึงพอใจให้ลูกค้ามากยิ่งขึ้น

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๕๙ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๕๙

(นายสมาน บุญโตนด)

ผจก.กฟอ.บญ.

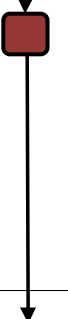
สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P1 : กระบวนการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมต.	ผปป.	ผกส.	ผคณ./ผคณ.	ผบป.	ผบท.	ผวด.	อื่นๆ	
							P7 Start				
1	ตรวจสอบสถานะลูกหนี้ (ในระบบ)										ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า
2	รับชำระเงิน/บันทึกรายละเอียดการชำระเงิน							ผบป. P1 - 02, 03,			
3	กรณีที่ 1 รับชำระเงินต่างหน่วยงาน									End	ZCANR044
	- กองการเงิน - ต่างสาขา							กกง. กฟฟ. ต่างสาขา / ต่างเขต			ใบเสร็จรับเงิน
	- ต่างเขตฯ และบันทึกข้อมูลผ่านระบบ on line / แฟกซ์ สำเนาใบเสร็จรับเงิน (กรณีไม่มีระบบ on line)					ผบป. P1 - 04					ใบเสร็จรับเงิน
4	กรณีที่ 2 รับชำระเงินนอกเวลาทำการกรณีฉุกเฉิน จ่ายไฟ										
	ผบป. - บันทึกข้อมูลการปลดสาย(ZWME026)/ตัด มิเตอร์ (ZWME027) / ผ่อนผัน(ZWME028) เข้า ในระบบ IS-U ที่ถูกต้องในเวลาทำการ - ส่งรายงานการติดตามงานงดจ่ายไฟและต่อกลับ ZWMR021 ส่งให้ ผมต., ผบป. - แผนแผนที่สั่งเขป										- รายงานการติดตามงานงดจ่ายไฟ และต่อกลับ ZWMR021 - GIS, MAP SAP
5*	ผบป. นำส่งมิเตอร์ให้ ผมต.พร้อมสมุดคุมการรับ- ส่งมิเตอร์ (กง.120-ป56) และลงนามรับ-ส่ง										
						ผมต. P1 - 01					
6*	หลังปิดบัญชีประจำวันให้ ผบป. ส่งมอบ - ใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการ (กง.119-ร.56) - รายงานการติดตามงานงดจ่ายไฟและต่อกลับ (ZWMR021)							ผบป. P1 - 01			

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P1 : กระบวนการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมด.	ผปปบ.	ผกส.	ผคค./ผคค.	ผบป.	ผบห.	ผวด.	อื่นๆ	
7*	ผมด.ส่งมอบ - มิเตอร์ที่ได้ตัดกลับให้ พนักงานอยู่เวรฯ พร้อม ลงนามรับ-ส่ง - สมุดคุมการรับ-ส่งมิเตอร์ (กง.120-ป56)										
8	พนักงาน E/O - รับฝากเงินค่าไฟฟ้าที่ค้างชำระและค่าดอกลับฯ - ออกใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯ (กง.119- ร.56) ให้ผู้ใช้ไฟเป็นหลักฐาน พร้อมบันทึก หมายเลข PEA และหน่วยอ่านในมิเตอร์										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 จ่ายไฟและดอกลับ (ZWMR021)										ZWMR021

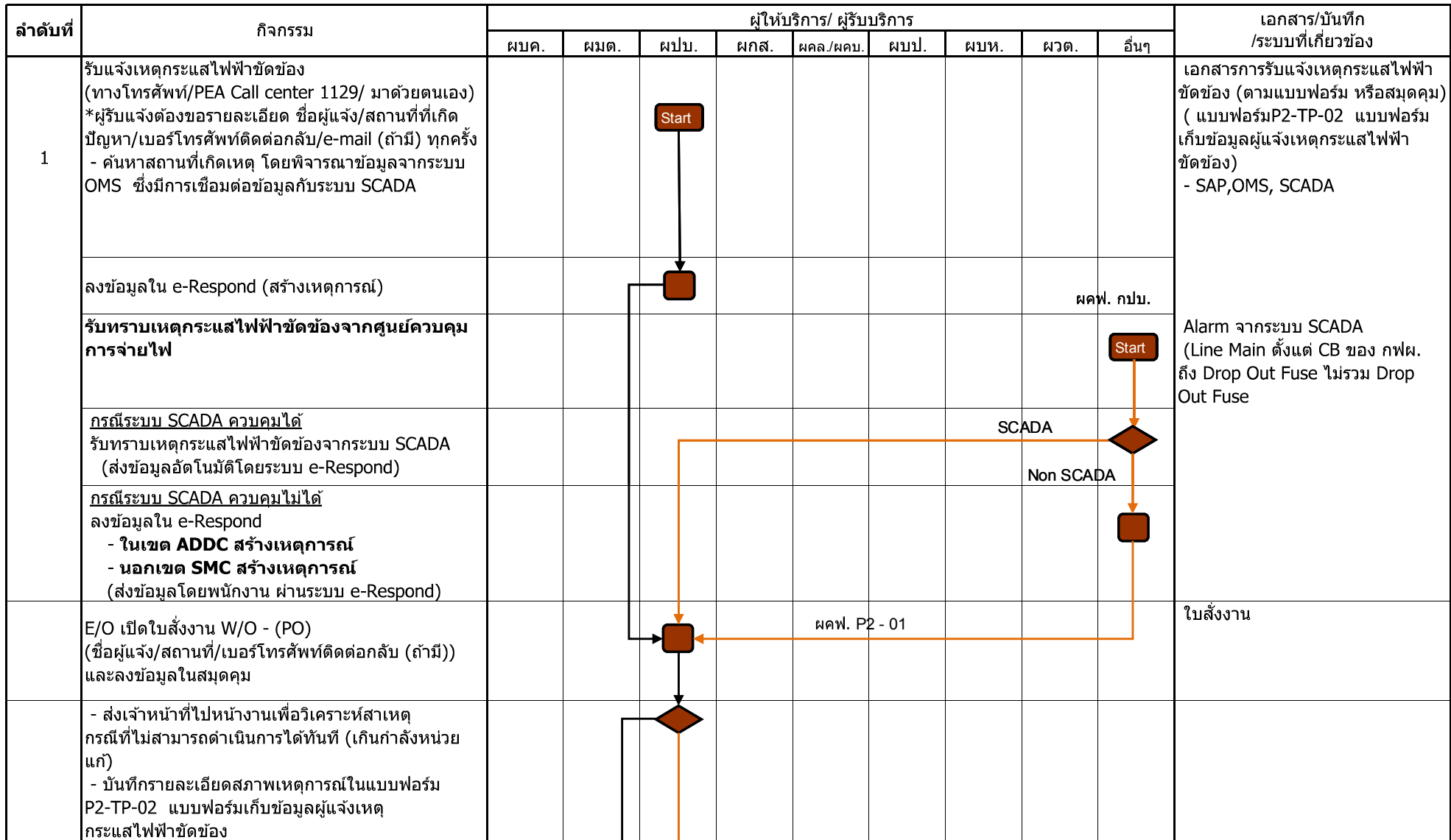
สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P1 : กระบวนการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมด.	ผปป.	ผกส.	ผคค./ผคบ.	ผบป.	ผบห.	ผวด.	อื่นๆ	
11	ผบป.ตรวจสอบ - จำนวนเงินกับรายงานการรับฝากเงินฯกับสำเนาใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯ - รายงานการติดตามงานงดจ่ายไฟและต่อกลับ (ZWMR021) ให้ถูกต้องตรงกัน - จัดส่งให้พนักงานบัญชี (ทำหน้าที่รับเงิน) ทำการรับเงินและตัดชำระหนี้ในระบบ BPM โดยประทับตราทางด้านหลังใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯ ฉบับสุดท้ายของเล่ม เลขที่ ที่นำส่ง พร้อมแนบใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษีกับรายงานการรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯไว้เพื่อมอบใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษีให้ผู้ใช้ไฟ										สำเนาใบรับฝากเงิน , ZWMR021
12	- สรุปการรับ-จ่ายเงินประจำวัน										สรุปรายงานการรับ-จ่ายประจำวัน

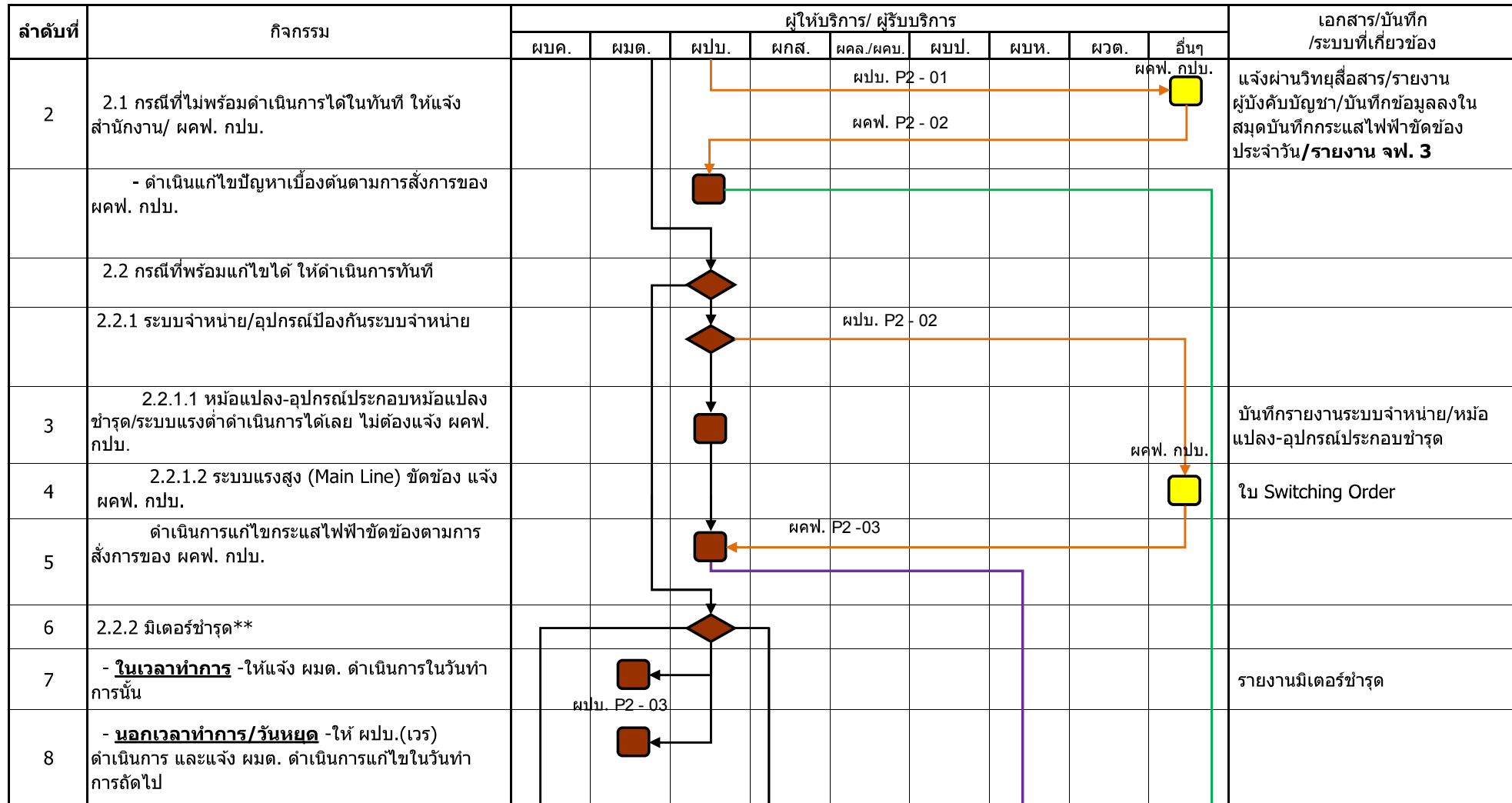
หมายเหตุ

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

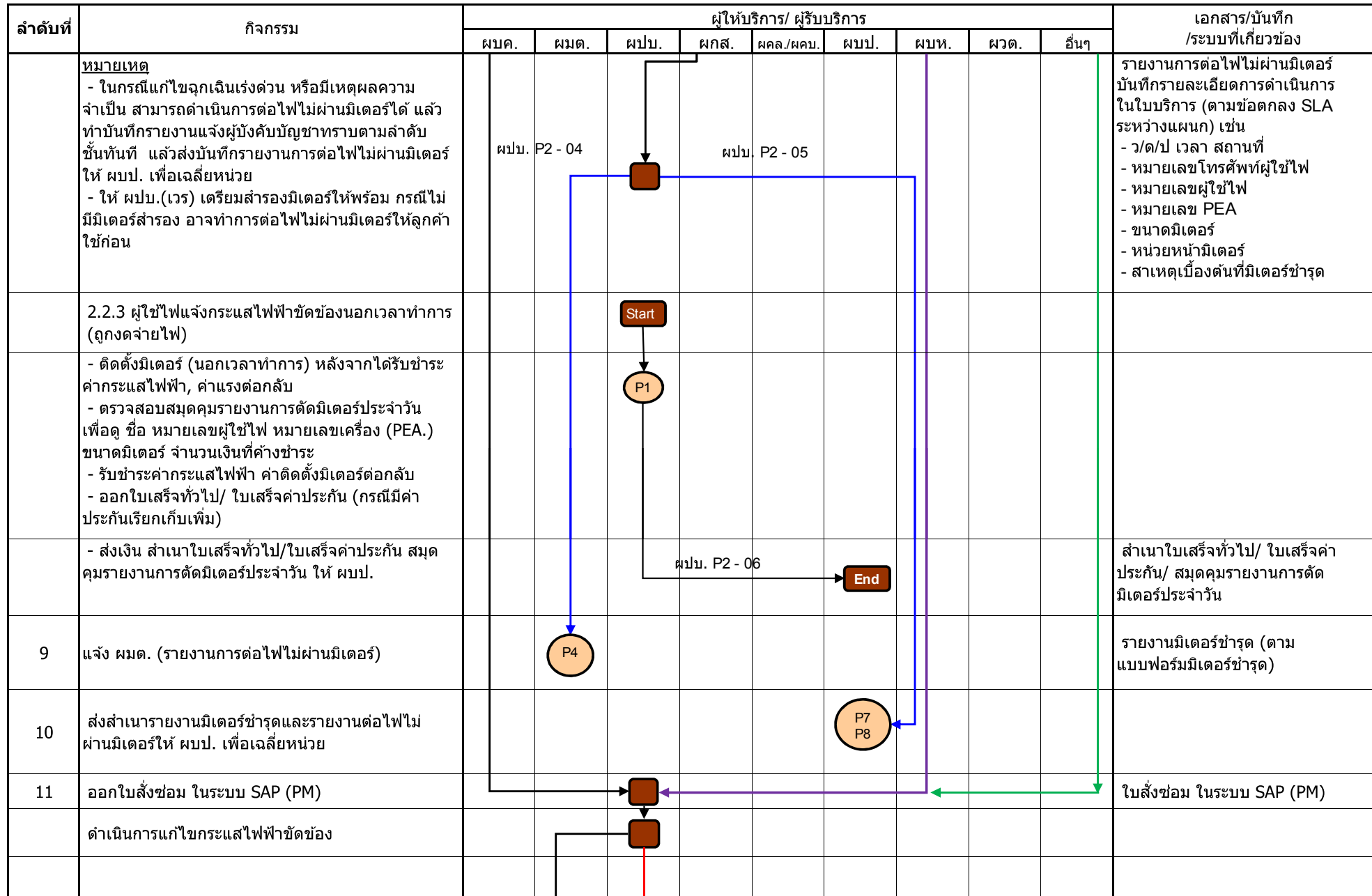
สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P2 : กระบวนการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง



สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P2 : กระบวนการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง



สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P2 : กระบวนการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง



สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P2 : กระบวนการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึก/ /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมด.	ผปป.	ผกส.	ผคค./ผคบ.	ผบป.	ผบห.	ผวด.	อื่นๆ	
	กรณีกระแสไฟฟ้าขัดข้องให้กับทรัพย์สินของผู้ใช้ไฟ										
12	- ออกใบบริการกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (ใบ คน.9) ให้ ผู้ใช้ไฟ - คิดค่าใช้จ่ายดำเนินการ - แจ้งผู้ใช้ไฟ					ผบป. P2 - 07					- บันทึกการเรียกเก็บค่าใช้จ่าย (ตั้ง ลูกหนี้ในระบบ)
							End				- ใบบริการกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (สำเนาใบ คน. 9) และ ใบแจ้งหนี้ ส่ง ผบป.
13	เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ แจ้ง ผคฟ. กปป. เพื่อจ่ายไฟคืนระบบ (กรณีระบบแรง สูง (Main Line) ขาด)					ผบป. P2 - 08				ผคฟ. กปป.	แจ้งผ่านวิทยุสื่อสาร/ สมุดบันทึกกระแสไฟฟ้าขัดข้องประจำวัน
	ดำเนินการจ่ายไฟคืนระบบตามการสั่งการของ ผคฟ. กปป.					ผคฟ. P2 - 04					
14	ลงรายละเอียดเวลาการปฏิบัติงาน					ผบป. P2 - 09					บันทึกลงระบบ OMS
15	เบิกอุปกรณ์ทดแทน										ใบเบิกอุปกรณ์ (ZOM1)
	<u>ก่อนเปลี่ยนเวอร์</u> - พิมพ์ใบเบิกอุปกรณ์ใน SAP ที่ใช้ในการแก้ กระแสไฟฟ้าขัดข้อง - ส่งไปที่ ผคค./ผคบ. เพื่อจ่ายทดแทนในรถแก้ กระแสไฟฟ้าขัดข้อง <u>ตอนเปลี่ยนเวอร์</u> (มีสมุดบันทึกควบคุมสัมพันธ์กับ Log Book) - บันทึกการใช้อุปกรณ์ใช้ในการแก้ไขกระแสไฟฟ้าใน แผนก					ผคค./ผคบ. P2 - 01					
	<u>กรณีมีเตอร์ชำรุด</u> ผมด.ดำเนินการเบิกให้ ผบป.										ใบเบิกอุปกรณ์/ สมุดบันทึกในแผนก
16	รับพัสดุ เพื่อใช้ในงานซ่อมแซมระบบจำหน่าย										ใบส่งของ อุปกรณ์ทดแทน
17	รายงานผลการแก้ไข/ ปิดงานทางเทคนิค (Teco)						End				รายงานผลการแก้ไข/ ปิดงาน

หมายเหตุ

- 1) กรณีมีเตอร์ชำรุด ให้มีการวิเคราะห์เป็น 2 กรณี
 - 1.1 คิดค่าใช้จ่ายกับผู้ใช้ไฟ เช่น ใช้ไฟเกิน/ ทำความเสียหายให้กับมิเตอร์ ผมด. คิดค่ามิเตอร์
 - 1.2 ไม่คิดค่าใช้จ่าย เช่น มิเตอร์ชำรุด เนื่องจากปัญหาด้านคุณภาพของมิเตอร์
- 2) กรณีมีเตอร์สำรองของชุดแก้ไขให้ ผมด.ดำเนินการเบิกทดแทนให้ ผบป.

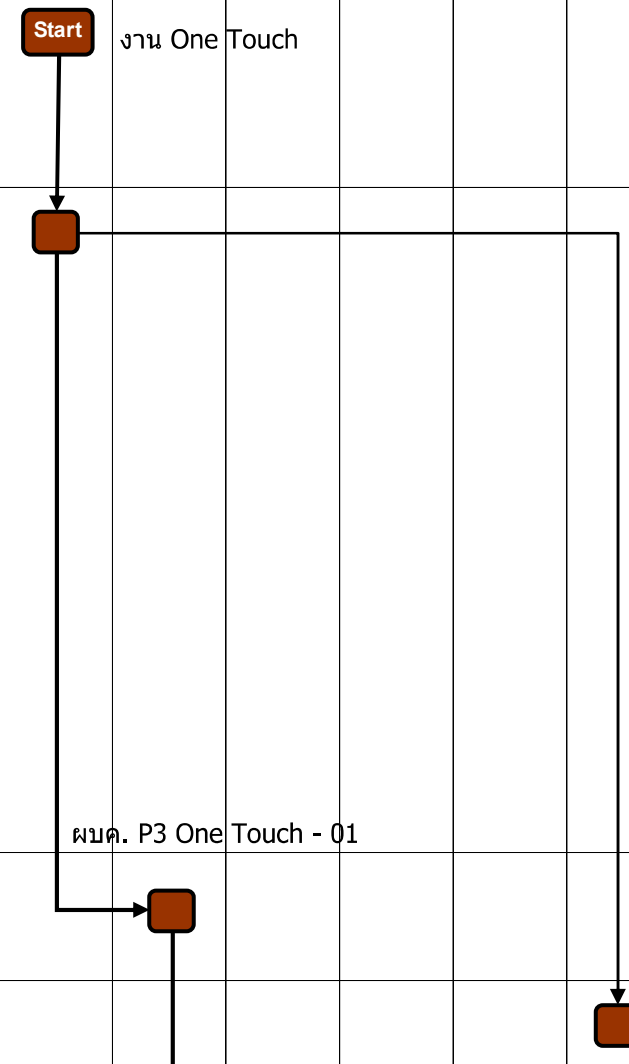
สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P3 : กระบวนการขอใช้ไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึก/ ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมค.	ผปป.	ผกส.	ผคค./ผคบ.	ผบป.	ผบห.	ผวด.	อื่นๆ	
	การขอใช้ไฟ (ลูกค้ารายใหม่ระบบแรงดันต่ำ)										
1	รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐาน - ตรวจสอบข้อมูลผู้ขอใช้ไฟฟ้าว่ามีหนี้ค้างชำระหรือไม่ - ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ให้สร้างข้อมูลคู่ค้า (Business Partner) และข้อมูลทางเทคนิค หากมีข้อมูลเดิมให้ใช้ข้อมูลเดิม - สร้างใบคำร้องในระบบ CS - ตรวจสอบข้อมูลจากระบบ GIS ในเบื้องต้น - งานลงทะเบียน (Move-in) - สอบถามข้อมูลรายละเอียดของผู้ใช้ไฟ - ให้ผู้ขอใช้ไฟลงนามในข้อตกลงการใช้ไฟฟ้า - สรรวจจุดติดตั้งใช้ไฟ/ตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งระบบไฟฟ้า - กำหนด/ให้สายการอ่านหน่วย (หมายเลขผู้ใช้ไฟ) - ขออนุมัติติดตั้ง - สร้างรายการเรียกเก็บ (Sale Order) ค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ	Start ผบค. P3 - 01 (งานติดตั้งมิเตอร์)									- ใบคำร้องขอใช้ไฟ - หลักฐานประกอบการขอใช้ไฟ ตามระเบียบ กฟภ. ว่าด้วยการใช้ไฟฟ้าและบริการ พ.ศ. 2552 - อัตราค่าธรรมเนียมและค่าบริการ (อ.1, อ.5) - ใบแจ้งค่าใช้จ่าย
2	รับชำระเงิน (ค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ และหลักประกันการใช้ไฟ)										- ใบคำร้องขอใช้ไฟ - หลักประกันการใช้ไฟ ตามระเบียบ กฟภ. ว่าด้วยการใช้ไฟฟ้าและบริการ พ.ศ. 2552 - ใบเสร็จรับเงิน
	ก. กรณีการขอใช้ไฟ (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ)										ตามมาตรฐานคุณภาพบริการที่ กฟภ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า (GSP-01)
3	คุมคำร้อง และส่งให้ ผมค.ดำเนินการ										
4	- ดำเนินการการเบิก/จ่ายพัสดุในระบบ MM จากนั้นพิมพ์ใบส่งของให้ส่วนเกี่ยวข้องลงนาม (ตัวบรรจง) เพื่อเก็บหลักฐาน - สร้าง/ปรับปรุงใบสั่งงาน (Work Order) พร้อมพิมพ์ใบสั่งงาน (Work Order) ให้ผู้ปฏิบัติไปดำเนินงานติดตั้งมิเตอร์ให้กับผู้ขอใช้ไฟฟ้า - เมื่อดำเนินงานติดตั้งมิเตอร์แล้วเสร็จ แจ้งให้ผู้ขอใช้ไฟลงนามในใบสั่งงาน - สร้างประวัติมิเตอร์ในระบบ DM (ลงทะเบียนมิเตอร์) - สร้าง/ปรับปรุงฐานข้อมูลในระบบงาน GIS	ผบค. P3 - 02									- ใบสั่งงาน (Work Order) - ระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วยวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับมิเตอร์ พ.ศ. 2558 - GIS (WEB: Web viewing)
5	ปิดงาน (WMS)										

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P3 : กระบวนการขอใช้ไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมด.	ผปป.	ผกส.	ผคล./ผคบ.	ผบป.	ผบห.	ผวด.	อื่นๆ	
6	สร้าง/ปรับปรุง/ตรวจสอบ/บันทึกสายการจดหน่วย (จัดลำดับสายการอ่านหน่วย)	 ผมด. P3 - 02									- ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้าพร้อมใบสั่งงานที่บันทึกลงในระบบแล้วและเอกสารหลักฐานขอใช้ไฟ
7	ติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานการให้บริการ ตามที่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟร้องขอ - รวบรวมคำร้องที่ ผมด. ดำเนินการแล้วเสร็จ เพื่อดำเนินการจัดแยกประเภทคำร้องฯ - จัดส่งคำร้องฯ ให้ ผบห. หาสถานที่จัดเก็บ (ตาม หน้าที่และความรับผิดชอบ (Job Description) (ข้อที่ 5.บันทึก ค้นหา ตรวจสอบ ติดตามบันทึกและหนังสือเข้า - ออก ภายใน - ภายนอกหน่วยงานผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จัดเก็บเอกสารคำร้องทุกประเภทและแฟ้มงานขยายเขต(เมื่อดำเนินการตามขั้นตอนเสร็จสิ้น)										รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการบริการของ กฟผ.

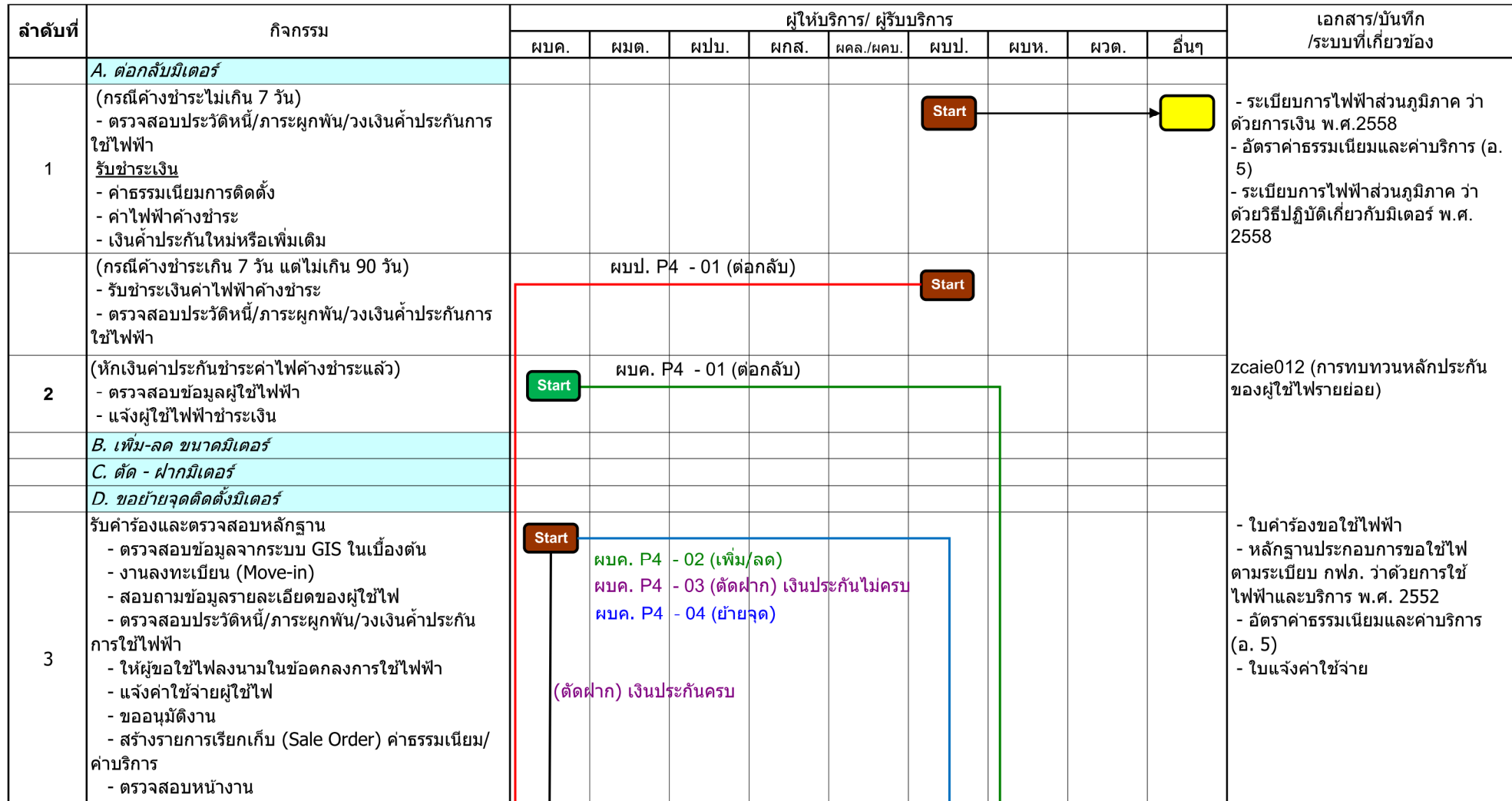
สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P3 : กระบวนการขอใช้ไฟ ONE TOUCH

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมด.	ผปป.	ผกส.	ผคค./ผคป.	ผปป.	ผบห.	ผวด.	อื่นๆ	
	กระบวนการ PEA บริการถูกใจ มิติใหม่งานบริการ ขอมิเตอร์ไฟ										
1	เจ้าหน้าที่จะสอบถามธุรกรรมของผู้ใช้ไฟฟ้าและ แนะนำการให้บริการของ PEA เป็นจุดแรก พร้อมรับบัตร คิวจากเจ้าหน้าที่ เพื่อไปรอรับการบริการจากงานบริการ คำร้องขอติดตั้งมิเตอร์ ที่จุดบริการคำร้องขอติดตั้งมิเตอร์	Start	งาน One Touch								
2	รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐาน - ตรวจสอบข้อมูลจากระบบ GIS (PEA MAP) ใน เบื้องต้น - เปิดงานรับคำร้อง (Move-in) - สอบถามข้อมูล/หลักฐาน/รายละเอียดของผู้ใช้ไฟ - กำหนด/ให้สายการอ่านหน่วย (หมายเลขผู้ใช้ไฟ) - พิมพ์คำร้อง - ให้ผู้ใช้ไฟลงนามในข้อตกลงการใช้ไฟฟ้า - สร้างใบสั่งขาย/ใบแจ้งหนี้/ขออนุมัติติดตั้ง - แจ้งค่าใช้จ่ายผู้ใช้ไฟ - รับชำระเงิน (ค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ และ หลักประกันการใช้ไฟ)										- ใบคำร้องขอใช้ไฟ - หลักฐานประกอบการขอใช้ไฟ ตามระเบียบ กฟภ. ว่าด้วยการใช้ ไฟฟ้าและบริการ พ.ศ. 2552 - อัตราค่าธรรมเนียมและค่าบริการ (อ.5) - ใบแจ้งค่าใช้จ่าย - ตามมาตรฐานคุณภาพบริการที่ กฟภ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า (GSP-01) หมายเหตุ - ให้ทำการชี้แจงและทำความเข้าใจ กับผู้ใช้ไฟเกี่ยวกับเงื่อนไขการ ให้บริการในระบบ One Touch ก่อน สิ้นสุดการรับคำร้อง - การสำรวจติดตั้งใช้ไฟ/ 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.										

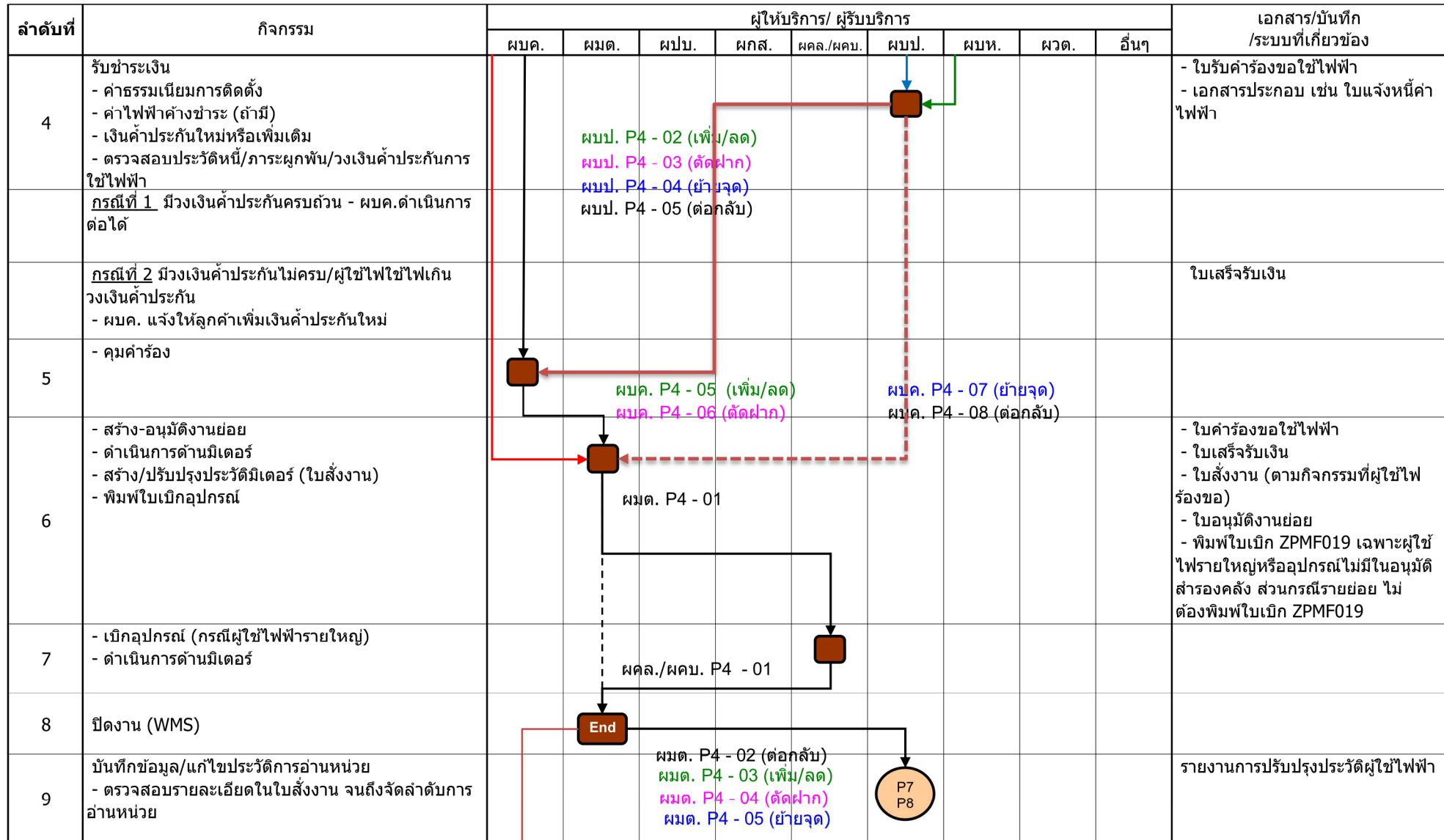
สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P3 : กระบวนการขอใช้ไฟ ONE TOUCH

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมด.	ผปป.	ผกส.	ผคล./ผคบ.	ผบป.	ผบห.	ผวด.	อื่นๆ	
5	ปิดงาน (WMS)		End		ผมด. P3 One Touch - 01						
6	สร้าง/ปรับปรุง/ตรวจสอบ/บันทึกสายการจดหน่วย (จัดลำดับสายการอ่านหน่วย)		ผมด. P3 One Touch - 02				P7 P8				- ใบคำร้องขอใช้ไฟพร้อมใบสั่งงาน ที่บันทึกลงในระบบแล้วและเอกสาร หลักฐานขอใช้ไฟ
7	ติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานการ ให้บริการ ตามที่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟร้องขอ - รวบรวมคำร้องที่ ผมด. ดำเนินการแล้วเสร็จ เพื่อ ดำเนินการจัดแยกประเภทคำร้องฯ - จัดส่งคำร้องฯ ให้ ผบห. หาสถานที่จัดเก็บ (ตาม หน้าที่และความรับผิดชอบ (Job Description) (ข้อที่ 5.บันทึก ค้นหา ตรวจสอบ ติดตามบันทึกและ หนังสือเข้า - ออก ภายใน - ภายนอกหน่วยงานผ่าน ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จัดเก็บเอกสารคำร้องทุก ประเภท และแฟ้มงานขยายเขต (เมื่อดำเนินการตาม ขั้นตอนเสร็จสิ้น)										รายงานผลการดำเนินงาน ตามมาตรฐานการบริการของ กฟภ.

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P4 : กระบวนการบริการด้านมิเตอร์



สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P4 : กระบวนการบริการด้านมิเตอร์



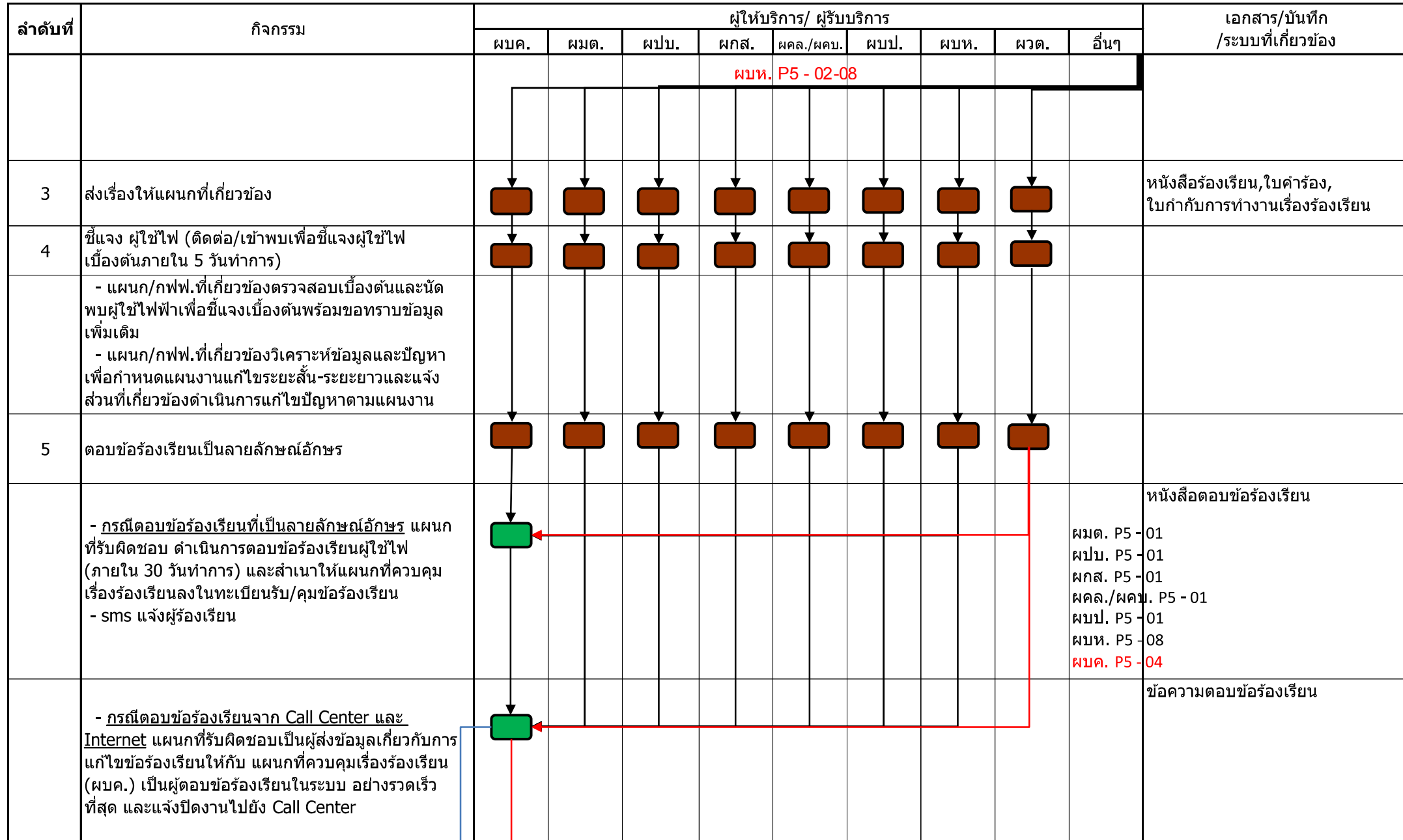
สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P4 : กระบวนการบริการด้านมิเตอร์

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมด.	ผปป.	ผกส.	ผคค./ผคบ.	ผบป.	ผบห.	ผวด.	อื่นๆ	
10	ติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานการให้บริการ ตามที่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟร้องขอ - รวบรวมคำร้องที่ ผมด. ดำเนินการแล้วเสร็จ เพื่อดำเนินการจัดแยกประเภทคำร้องฯ - จัดส่งคำร้องฯ ให้ ผบห. หาสถานที่จัดเก็บ (ตามหน้าที่และความรับผิดชอบ (Job Description) (ข้อที่ 5.บันทึก ค้นหา ตรวจสอบ ติดตามบันทึกและหนังสือเข้า - ออก ภายใน - ภายนอกหน่วยงานผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จัดเก็บเอกสารคำร้องทุกประเภท และแฟ้มงานขยายเขต (เมื่อดำเนินการตามขั้นตอนเสร็จสิ้น)	ผมด. P4 - 06									รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการบริการของ กฟภ.

5. สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน (Work Flow Chart) กระบวนการงานตอบข้อร้องเรียน

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมด.	ผปป.	ผกส.	ผคค./ผคค.	ผบป.	ผบท.	ผวด.	อื่นๆ	
1	รับเรื่องร้องเรียน										เรื่องร้องเรียน
	กรณีที่ 1 รับแจ้งข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ที่สำนักงานหรือจาก Call Center , Internet. สื่อประเภทต่างๆ - ส่ง sms ภายใน 15 นาที หลังรับเรื่อง										
	กรณี 7 แผนก	Start									หนังสือร้องเรียน
	กรณี 8 แผนก								Start		
	กรณีที่ 2 ผู้ใช้ไฟเขียนหนังสือร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร - ส่ง sms ภายใน 15 นาที หลังรับเรื่อง		ผบค. P5 - 01					Start	ผวด. P5 - 01		- ศูนย์ดำรงธรรม มท. (1567) - ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด มท. - สื่อสังคมออนไลน์ สื่อมวลชน - ระบบ CPN e-one portal - ตู้ ปณ.150 ปณจ.หลักสี่
2	พิจารณาความเกี่ยวข้อง - จำแนกประเภทเรื่องเข้า /ร้องขอ/เสนอแนะ/ชมเชย - ผบท. ลงเลขที่รับ และนำเสนอ ผกค./ผู้ปฏิบัติงานแทน พิจารณาสั่งการ - สำเนาแจ้ง ผบค. เพื่อดำเนินการ		ผบท. P5 - 01								ระบบสารบรรณ
	กรณีเรื่องสำคัญเร่งด่วน ผกค.มอบหมายให้ผู้รับผิดชอบ - ส่งเรื่องเข้าคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน - รายงาน ผวก. ทราบ กำหนดมาตรฐานแก้ไขภายใน 3 วัน - ชี้แจงผู้ร้องเรียน - ชี้แจง/จัดแถลงข่าวสื่อมวลชน - บันทึกเรื่องร้องเรียนเข้าฐานข้อมูลสารสนเทศการจัดการข้อร้องเรียน (e-One Portal)		ผบค. P5 - 03								เป็นไปตามคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน

5. สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน (Work Flow Chart) กระบวนการงานตอบข้อร้องเรียน



5. สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน (Work Flow Chart) กระบวนการงานตอบข้อร้องเรียน

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมด.	ผบป.	ผกส.	ผคล./ผคบ.	ผบป.	ผบท.	ผวด.	อื่นๆ	
	กรณี กฟฟ.ได้มี 8 แผนก ให้ ผวด. ดำเนินการแทน ผบค. (ตาม หน้าที่และความรับผิดชอบ (Job Description) 6.รับข้อร้องเรียน/ข้อปัญหาต่าง ๆ จากลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ และ Call Center ติดตามผลการแก้ไขป้องกันปัญหา ต่าง ๆ จากข้อร้องเรียน การเยี่ยมเยียน สร้าง ความสัมพันธ์										
6	จัดทำรายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนทุกเดือน - สรุปวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน ปัญหา อุปสรรค เพื่อ ปรับปรุงการทำงาน - สำนวความพึงพอใจผู้ร้องเรียน	End									รายงาน/ทะเบียนข้อร้องเรียน ประจำเดือน
	- แผนกที่ควบคุมเรื่องร้องเรียนติดตามผลการชี้แจง และจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียน พร้อมทั้งสถานะของ ข้อร้องเรียนแต่ละรายที่แจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร (มี การลงบันทึกเลขรับเข้า ผบท. เพื่อนำเสนอผู้บริหาร			ผบค. P5 - 02							
	กรณี กฟฟ.ได้มี 8 แผนก ให้ ผวด. ดำเนินการแทน ผบค. (ตาม หน้าที่และความรับผิดชอบ (Job Description) 6.รับข้อร้องเรียน/ข้อปัญหาต่าง ๆ จากลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ และ Call Center ติดตามผลการแก้ไขป้องกันปัญหา ต่าง ๆ จากข้อร้องเรียน การเยี่ยมเยียน สร้าง ความสัมพันธ์ การประชุมสัมมนา ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ และ ประสานงานในการให้บริการกับแผนกอื่น ในการ ให้บริการกับลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ										

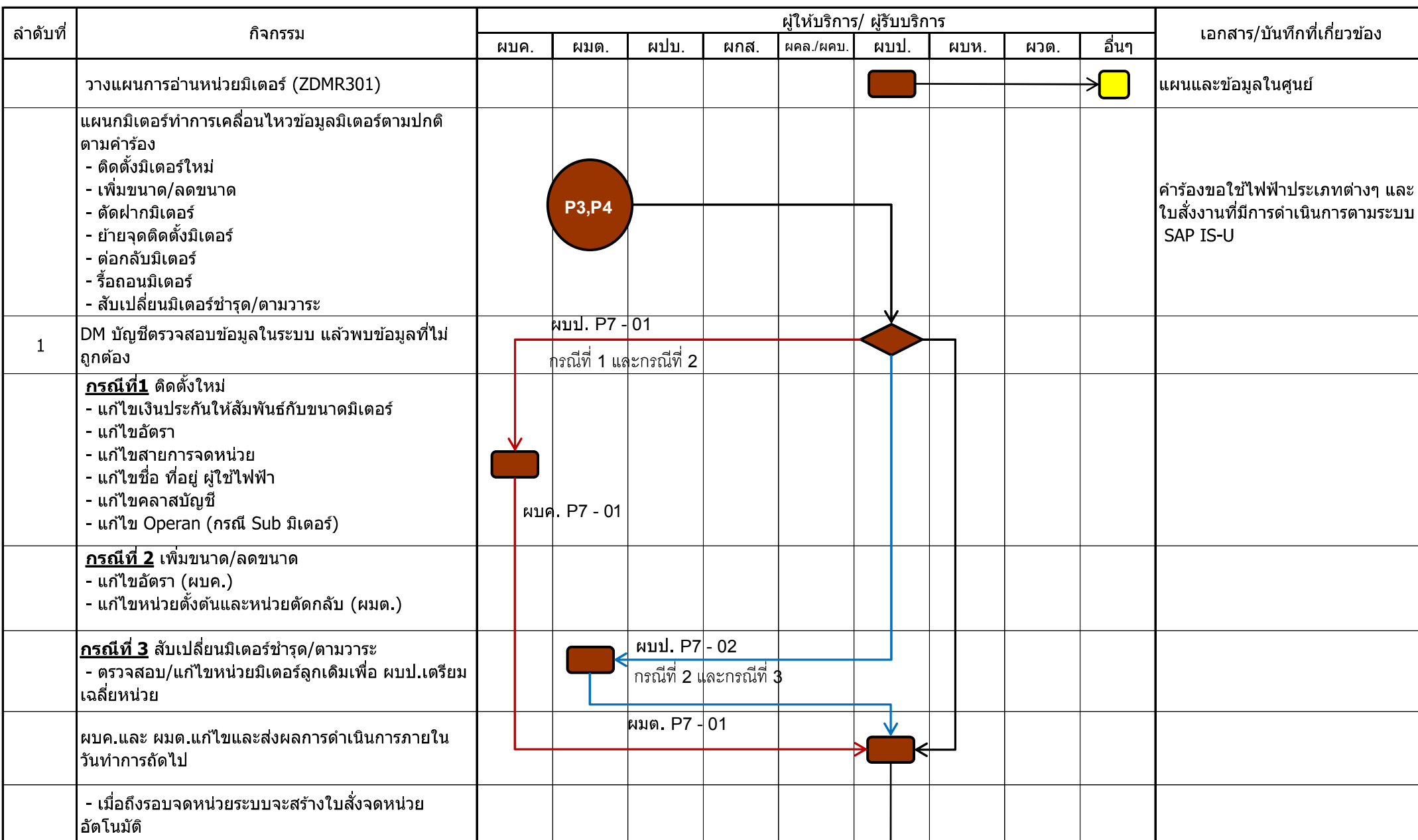
สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P6 : ดับไฟล่วงหน้าแบบมีแผน

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ										เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผบป.	ผมด.	ผกส.	ผคค./ผคป.	ผบป.	ผบท.	ผวด.	อื่นๆ		
	ดับไฟล่วงหน้าแบบมีแผน											
1	วางแผนการดับไฟ		Start									
			กรณีที่ 1									
	กรณีที่ 1 ดับไฟล่วงหน้าตามแผนงานของ ผบป./ผู้ใช้ไฟ - ทำบันทึกขออนุมัติดับไฟ จากแผนการซ่อมบำรุงระบบจำหน่าย, แผนการขยายเขต/ปรับปรุง, งาน PATROL LINE โดยระบุ วันเวลา สถานที่ และบุคลากรดำเนินการ (จำนวนพนักงานและคนงาน)										แบบฟอร์มขออนุมัติดับไฟ	
	กรณีที่ 2 หน่วยงานภายในแจ้งความต้องการขอดับไฟ - ผมด./ผกส. จัดทำบันทึกขออนุมัติ ผกค. ดับไฟ - ส่งบันทึกที่ได้รับการอนุมัติแล้วมาให้ ผบป. เพื่อเตรียมการดับไฟ			Start	Start							
				ผมด. P6 - 01	ผกส. P6 - 01							
2	ผบป. จัดทำแผนผัง switching พื้นที่และวงจรที่จะดับไฟจากแผนงานของ ผบป., ผมด. และ ผกส. โดยระบุ วัน เวลา สถานที่ และบุคลากรดำเนินการ (จำนวนพนักงานและคนงาน) พร้อมแนบแผนผังพื้นที่ที่จะปฏิบัติงาน										แบบฟอร์มวิทยุ-โทรสารขอดับไฟปฏิบัติงาน ระบุรายละเอียดและแผนผัง Switching	
	(กรณีระบบจำหน่ายแรงสูง และสายส่ง) ผคฟ. กปบ. จะเป็นผู้ตรวจสอบและพิจารณา พร้อมออก Switching Order											
	(กรณีแรงต่ำ ให้ขออนุมัติ ผกค. ดำเนินการได้เลย ไม่ต้องแจ้งศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ)											
3	ผบป. แจ้งแผนกที่เกี่ยวข้อง (กรณีที่ 2)										Switching Order ที่ได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว	
4	ผบป. แจ้ง ผู้ใช้ไฟ/ กรณีมี 8 แจ้งแผนก ผวด. ประชาสัมพันธ์ผู้ใช้ไฟ										หนังสือแจ้งดับไฟ ก่อนดับไฟ 3 วัน	

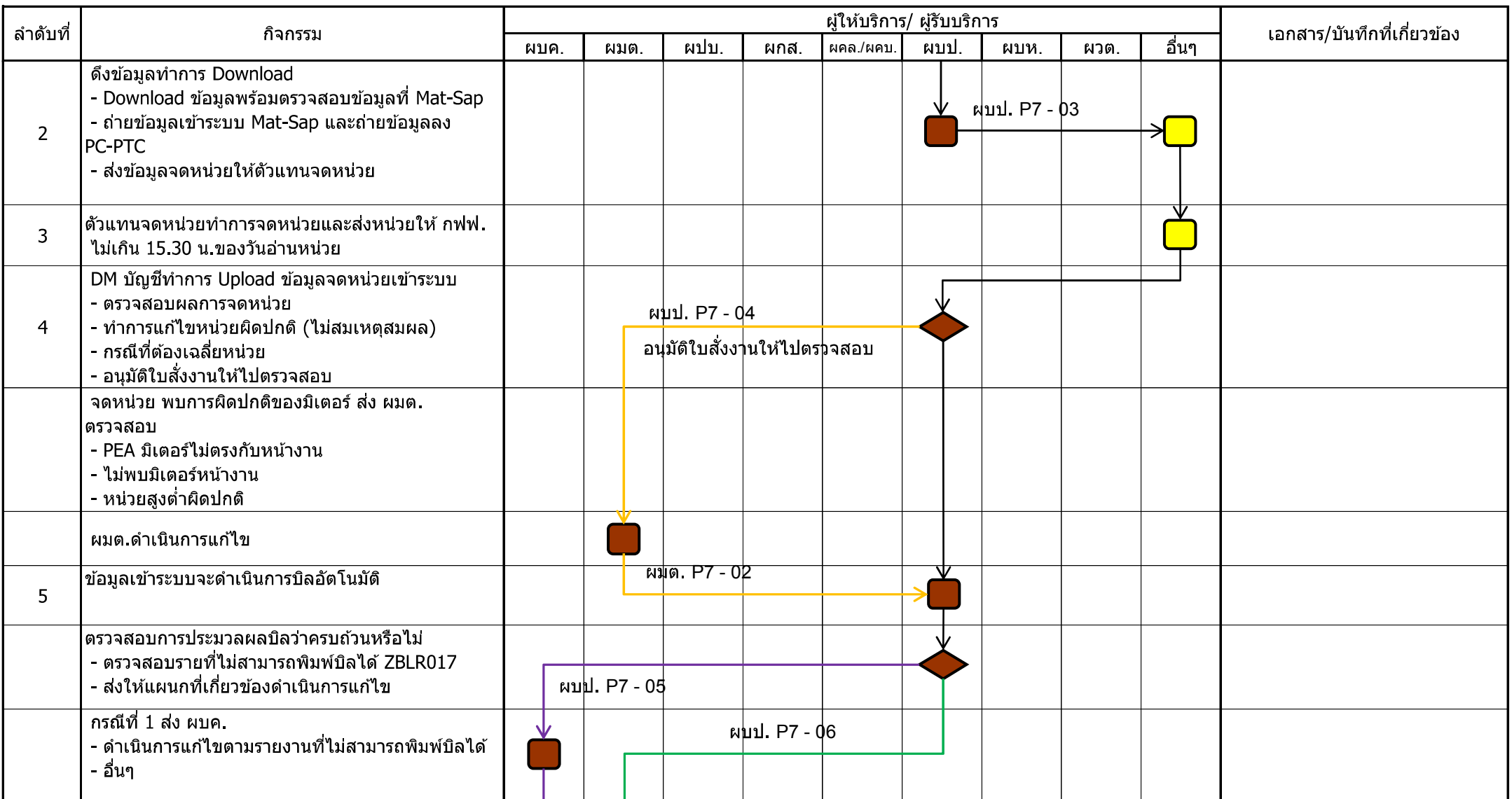
สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P6 : ดับไฟลงหน้าแบบมีแผน

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ										เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผบป.	ผมด.	ผกส.	ผคค./ผคบ.	ผบป.	ผบห.	ผวด.	อื่นๆ		
5	- แจ้งยืนยันความพร้อม และยืนยัน Switching Order เพื่อ ดำเนินการดับกระแสไฟฟ้า										Switching Order ที่ได้รับการอนุมัติ เรียบร้อยแล้ว	
	- ดำเนินการดับกระแสไฟฟ้าตาม Switching Order โดย E/O ประสานงานกับ ผคค. กปบ. - ผู้ควบคุมและประสานงาน (ผบป.) ตรวจสอบระบบ จำหน่ายบริเวณปฏิบัติงานว่า ดับไฟฟ้าแล้ว โดยใช้ Voltage Detector และดำเนินการ Short Ground แล้วแจ้ง ผคค. กปบ. ก่อนแจ้งชุดปฏิบัติงานขึ้นปฏิบัติงานบนเสาได้											
6	ปฏิบัติงาน											
7	ผู้ควบคุมและประสานงาน (ผบป.) ตรวจสอบความ เรียบร้อยของงานและความพร้อมในการจ่ายไฟฟ้าคืนระบบ แล้ว จึงแจ้งยืนยันให้ E/O ประสานงานกับ ผคค. กปบ. ใน การทำสวิตชิงจ่ายไฟคืนระบบ										Switching Order ที่ได้รับการอนุมัติ เรียบร้อยแล้ว	
	- ดำเนินการจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนระบบตาม Switching Order โดย E/O ประสานงานกับ ผคค. กปบ.											
	- แจ้ง ผคค. กปบ. ทราบเมื่อดำเนินการจ่ายไฟแล้วเสร็จ พร้อมส่งแผนผังระบบจำหน่ายที่มีการเปลี่ยนแปลงให้ ผคค. กปบ. ปรับปรุงต่อไป											

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P7 : กระบวนการการจัดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า



สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P7 : กระบวนการการจัดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า

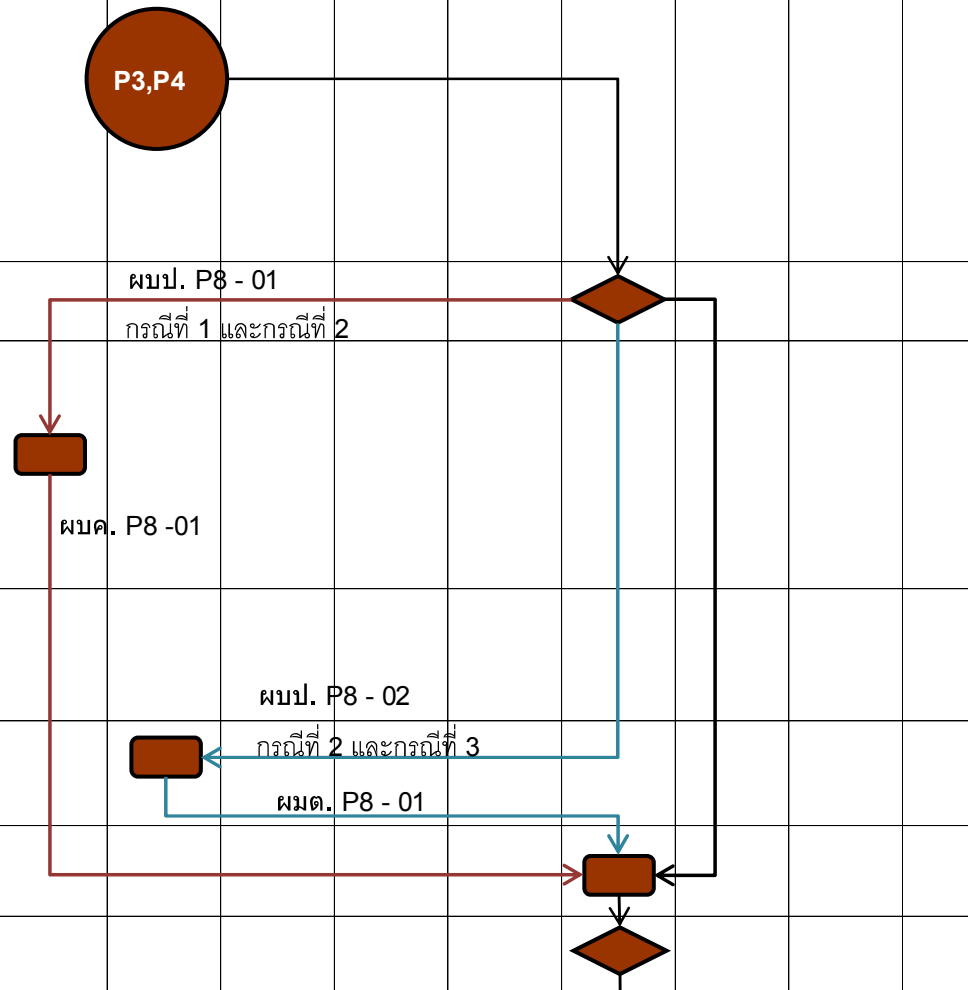


สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P7 : กระบวนการจดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมด.	ผปป.	ผกส.	ผคค./ผคบ.	ผบป.	ผบท.	ผวด.	อื่นๆ	
	กรณีที่ 2 ส่ง ผมด. - ดำเนินการแก้ไขตามรายงานที่ไม่สามารถพิมพ์บิลได้ - อื่นๆ		↓ 	ผมด. P7 - 03							
	แจ้ง ผบป. เมื่อแก้ไขเสร็จแล้ว เพื่อดำเนินการ ประมวลผลบิลใหม่						↓ 				
	กระบวนการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า						↓ 				

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P8 : กระบวนการงานการจดหน่วย ฟิมพ์บิล แฉงค่าไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมด.	ผปป.	ผกส.	ผคค./ผคค.	ผบป.	ผบท.	ผวด.	อื่นๆ	
	กระบวนการงานการจดหน่วย ฟิมพ์บิล แฉงค่าไฟฟ้า										
	วางแผนการอ่านหน่วยมิเตอร์ (ZDMR301) - มิเตอร์ Demand,TOU,TOD - มิเตอร์ AMR										แผนและข้อมูลในศูนย์
	แผนกมิเตอร์ทำการเคลื่อนไหวข้อมูลมิเตอร์ตามปกติตามคำร้อง - ติดตั้งมิเตอร์ใหม่ - เพิ่มขนาด/ลดขนาด - ตัดฝากมิเตอร์ - ย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์ - ต่อกลับมิเตอร์ - รื้อถอนมิเตอร์ - สับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุด										
1	DM บัญชีตรวจสอบข้อมูลในระบบ แล้วพบข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง										
	กรณีที่ 1 ติดตั้งใหม่ - แก้ไขเงินประกันให้สัมพันธ์กับขนาดมิเตอร์ - แก้ไขอัตรา - แก้ไขสายการจดหน่วย - แก้ไขชื่อ ที่อยู่ ผู้ใช้ไฟฟ้า - แก้ไขคลาสบัญชี - แก้ไข Operan (กรณี Sub มิเตอร์)										
	กรณีที่ 2 เพิ่มขนาด/ลดขนาด - แก้ไขอัตรา (ผบค.) - แก้ไขหน่วยตั้งต้นและหน่วยตัดกลับ (ผมด.)										
	กรณีที่ 3 สับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุด/ตามวาระ - ตรวจสอบ/แก้ไขหน่วยมิเตอร์ลูกเดิมเพื่อ ผบป.เตรียมเฉลี่ยหน่วย										
	ผบค.และ ผมด.แก้ไขและส่งผลการดำเนินการภายในวันทำการถัดไป										
2	ดึงข้อมูล Download (Mat-Sap)										



สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P8 : กระบวนการการจัดหน่วย พิมพ์บิล แล้งค่าไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมต.	ผปป.	ผกส.	ผคค./ผคค.	ผปป.	ผบห.	ผวด.	อื่นๆ	
3	กรณีที่ 1 ติดตั้งใหม่ - พิมพ์ใบอ่านหน่วยจากระบบ - แนบแผนที่ - ส่ง ผมต./พชง. ก่อนวันจดหน่วย 1 วันทำการ										
	กรณีที่ 2 สับเปลี่ยนเพิ่ม/ลดขนาด - เตรียมหน่วยมิเตอร์อ่านก่อน-หลัง เพื่อเตรียมเฉลี่ยหน่วย										
	การอ่านหน่วยมิเตอร์ผู้ใช้ไฟ			ผปป. P8 - 03					ผปป. P8 - 04		
	กรณี กฟภ.ดำเนินการเอง การอ่านหน่วยมิเตอร์ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ (รวมสับมิเตอร์) พนักงานช่าง กฟภ. เป็นผู้จดหน่วย และนำข้อมูลส่งให้กับ ผปป. ไม่เกิน 15.30 ของวันที่อ่านหน่วย - ดึงข้อมูลลงเครื่อง PTC หรือจดหน่วย - ใบอ่านหน่วยสำหรับไฟ Demand		ผมต. P8 - 02								
	กรณีจ้างตัวแทนจดหน่วย กฟภ.โหลดข้อมูลให้กับผู้รับจ้าง (OUT SOURCE) ก่อนวันจดหน่วย 1 วัน										
	- หลังจดหน่วยแล้ว ผู้รับจ้างจะนำข้อมูลมาโหลดให้ กฟภ. ไม่เกิน 15.30 น. ของวันจดหน่วย										
4	รับข้อมูลการจดหน่วยเพื่อทำการตรวจสอบ กรณีตรวจสอบแล้ว - มิเตอร์ผิดปกติแจ้ง ผมต.เพื่อตรวจสอบอีกครั้ง - ไม่สามารถจดหน่วยได้										
	ผมต. ดำเนินการตรวจสอบมิเตอร์แล้วส่งผลกลับ ผปป. ภายในวันทำการนั้น										
5	Up load ข้อมูลเข้าเครื่อง Sever (Mat-Sap) Up load ข้อมูลเข้าระบบ Sap ระบบจะดำเนินการคำนวณบิลอัตโนมัติ										

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P8 : กระบวนการการจดหน่วย พิมพ์บิล แ่จ้งค่าไฟฟ้า

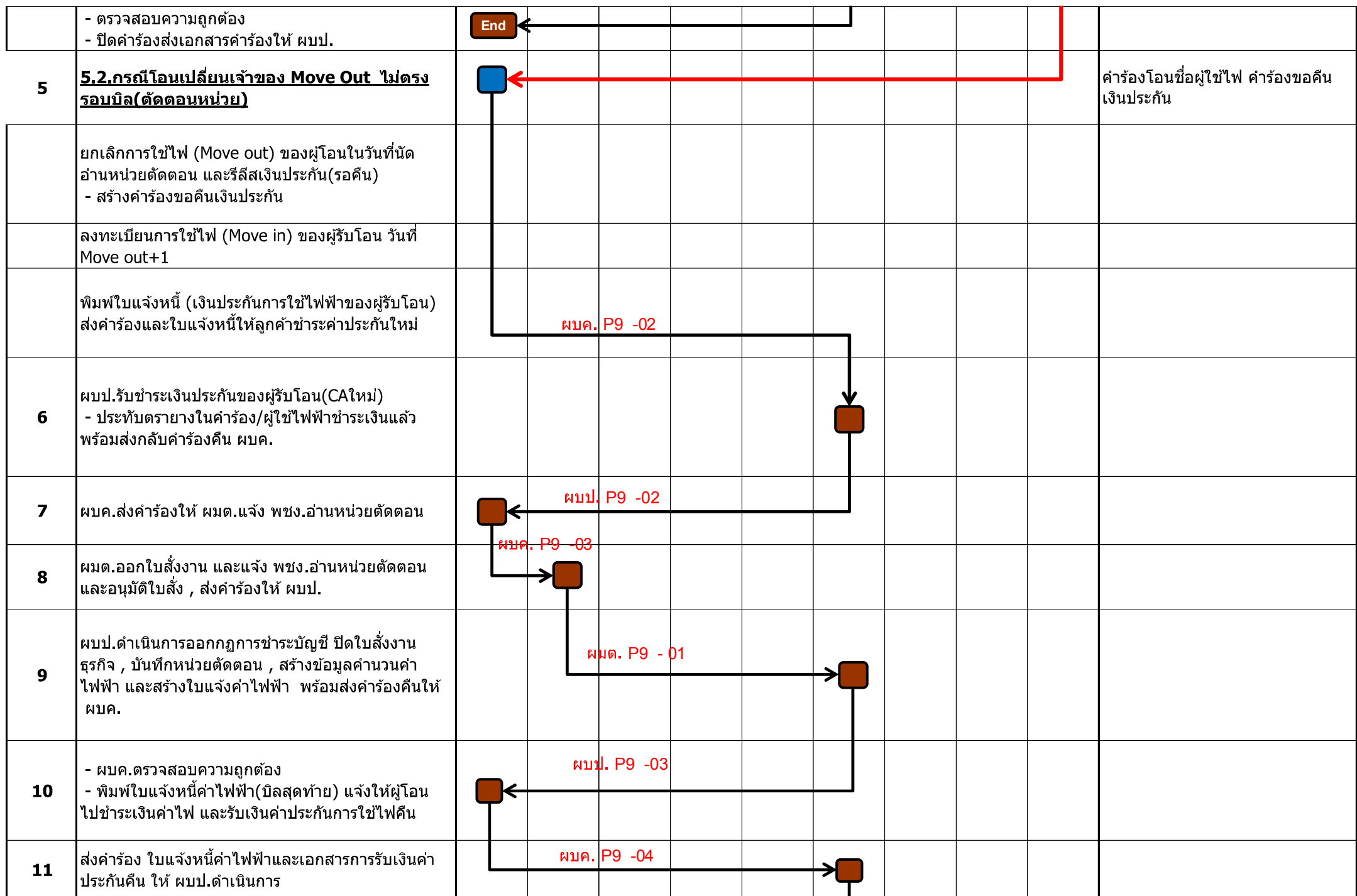
ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ										เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมด.	ผปป.	ผกส.	ผคค./ผคณ.	ผบป.	ผบท.	ผวด.	อื่นๆ		
6	ตรวจสอบการประมวลผลบิล (ZBLR017) - ตรวจสอบการคำนวณค่าไฟฟ้าระหว่าง Bill กับ Sap (ZBLR015) กรณีบิลจดหน่วยผิดหรือค่าไฟฟ้าไม่ถูกต้องและส่งประมวลผลบิลใหม่											
	กรณีที่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

หมายเหตุ

- ข้อ.1 ใช้สำหรับข้อมูลผู้ใช้ไฟที่มีประวัติการใช้ไฟฟ้าแล้ว
ข้อ.2 ใช้สำหรับผู้ใช้ไฟรายย่อย

สรุปกระบวนการทำงานปัจจุบันของกระบวนการงาน P9 : การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง	
		ผบค.	ผมด.	ผปป.	ผกส.	ผคค./ผคป.	ผบป.	ผบท.	ผวด.	อื่นๆ		
1	กระบวนการงานการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า											
	รับคำร้อง/ตรวจสอบหลักฐานคำร้อง - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน ของผู้โอนและผู้รับโอน	Start									เอกสารข้อมูลผู้ใช้ไฟ	
	สร้างข้อมูลคู่ค้า:ของผู้รับโอน(กรณีไม่มีประวัติ)											
	สร้างคำร้อง ขอโอนเปลี่ยนชื่อเจ้าของ											
	พิมพ์คำร้อง ให้ลูกคาลงนาม		5.2 กรณีโอนเปลี่ยนเจ้าของไม่ตรงรอบบิล(มีการตัดตอนหน่วย)									
2	5.1.กรณีโอนเปลี่ยนเจ้าของ Move Out - Move In ล่วงหน้าตรงรอบบิล										คำร้องโอนชื่อผู้ใช้ไฟ คำร้องขอคืนเงินประกัน	
	ตรวจสอบรายการวันอ่านหน่วยเพื่อระบุวัน Move out/Move in											
	ยกเลิกการใช้ไฟ (Move out) ของผู้โอนและรีเสีเงินประกัน(รอคืน) ล่วงหน้าตรงรอบ - สร้างคำร้องขอคืนเงินประกัน											
	ลงทะเบียนการใช้ไฟ (Move in) ของผู้รับโอนล่วงหน้าตรงรอบ Move out+1											
	พิมพ์ใบแจ้งหนี้ - ค่าไฟฟ้าค้างชำระของผู้โอน - เงินประกันการใช้ไฟฟ้าของผู้รับโอน											
3	ส่งคำร้องและใบแจ้งหนี้ให้ลูกค้าชำระค่าประกันใหม่											
4	ผบป.รับชำระเงินประกันของผู้รับโอน(CAใหม่) - ประทับตราภายในคำร้อง/ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินแล้ว พร้อมส่งกลับคำร้องคืน ผบค.											



12	ผบค.ตรวจสอบความถูกต้องในระบบ CS และปิดคำร้อง ติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานการให้บริการ ตามที่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟร้องขอ - รวบรวมคำร้องที่ ผบป. ดำเนินการแล้วเสร็จ เพื่อดำเนินการจัดแยกประเภทคำร้องฯ - จัดส่งคำร้องฯ ให้ ผบห. หาสถานที่จัดเก็บ (ตามหน้าที่และความรับผิดชอบ (Job Description) (ข้อที่ 5.บันทึก ค้นหา ตรวจสอบ ติดตามบันทึกและหนังสือเข้า - ออก ภายใน - ภายนอกหน่วยงานผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จัดเก็บเอกสารคำร้องทุกประเภท และแฟ้มงานขยายเขต(เมื่อดำเนินการตามขั้นตอนเสร็จสิ้น)										
----	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

End

ผบป. P9 -04

หมายเหตุ

การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า ให้ดำเนินการได้ดังนี้

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

รวมทั้ง มีการวางหลักประกันการใช้ไฟฟ้าถูกต้องตามระเบียบ

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P10 : กระบวนการการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมด.	ผปป.	ผกส.	ผคค./ผคค.	ผบป.	ผบห.	ผวด.	อื่นๆ	
1	- โอนเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน						P9				หลักฐานการรับคำร้องของผู้ใช้ไฟฟ้า คำร้องขอคืนเงินประกัน
	การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า กรณีที่ 1 เลิกใช้ กรณีที่ 2 ขอคืนค่าประกันจากบัญชีรอคืน	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
			ผมด. P10 - 01								
3	พิมพ์คำร้อง ลงนาม - ยกเลิกการใช้ไฟ (Move out) กรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้า ไม่ได้ขอใช้ไฟใหม่ - และติดตามผลการดำเนินการ										
4	ตรวจสอบหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระ										คำร้องขอคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า
	- หากไม่มีหนี้ค้างชำระ จะดำเนินการในขั้นตอน "บันทึกคืนหลักประกัน ให้ผู้ใช้ไฟฟ้า"										
	- หากมีหนี้ค้างชำระ จะดำเนินการแจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้า ชำระหนี้ที่ค้างชำระก่อน										ใบเสร็จ/ใบกำกับภาษี
5	ขออนุมัติคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า										คำร้องขอคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า
	- กรณีเป็นเงินสด จัดทำใบสำคัญจ่ายในระบบเงิน ประกันการใช้ไฟ										ใบเสร็จรับเงินค่าประกัน หรือใบ แจ้งความ
	- กรณีไม่ใช่เงินสด บันทึกข้อมูลในระบบเงินประกัน การใช้ไฟ										บันทึกร้องขอจากผู้ไฟฟ้า/ธนาคาร
6	จ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า และจัดเก็บ										คำร้องขอคืนหลักประกัน

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P10 : กระบวนการการจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมต.	ผปป.	ผกส.	ผคค./ผคบ.	ผบป.	ผบห.	ผวด.	อื่นๆ	
	- แจ้งรายการจ่ายเงินให้พนักงานรับ-จ่ายเงินด้วยเช็คหรือโอนผ่านบัญชีธนาคาร						↓ End				

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P11 : กระบวนการบำรุงรักษา

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมด.	ผปป.	ผกส.	ผคค./ผคบ.	ผบป.	ผบท.	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										
	- ผปป. แจ้ง ผมด.										บันทึกรายงานการตรวจสอบ Patrol
	- ผมด. เบิกอุปกรณ์										ใบเบิกอุปกรณ์
	- ดำเนินการบำรุงรักษาตามรายการที่ตรวจพบ										รายงานผลการดำเนินงาน ผก.
	1.2.2 ระบบสายส่ง/อุปกรณ์ป้องกัน-ตัดตอนในระบบจำหน่าย										บันทึก/โทรสารแจ้งเขตและมีการติดตามผลเป็นระยะๆ
2	แผนงานตัดต้นไม้ประจำปี										
	- กฟข. จัดสรรงบประมาณประจำปีให้ กฟฟ.ในสังกัดตามแผนงานที่ขออนุมัติไว้										
	- ผปป. ขออนุมัติ ผก. ดำเนินการตามแผน										
2.1	ดำเนินการเอง										
	- ขออนุมัติ ผก. (วงเงินไม่เกิน 5,000.- บาท) เปิดงาน PM										

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P11 : กระบวนการบำรุงรักษา

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมด.	ผปปบ.	ผกส.	ผคส./ผคณ.	ผปป.	ผบห.	ผวด.	อื่นๆ	
	- แจง ผปป. เพื่อบันทึกงบประมาณ										ทำบันทึกแจ้งให้ ผปป. ลงบันทึกงบประมาณ
	- ผปป.ทำใบสั่งงาน										ZPM4, IW31, CRTD
	- ผกก. 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, มาตรฐานการ ตัดต้นไม้, ใบเสนอราคา พร้อม รายละเอียดการปฏิบัติงาน
	2.2.2 แจง ผบห. จัดทำใบ PO										อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PM (ZPM4)
	2.2.3 จัดทำสัญญาจ้างหรือใบสั่งจ้าง, แจงผู้รับเหมาดำเนินการ พร้อมเรียกเก็บเงินประกันผลงาน										อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR, ใบ PO, ใบ PM (ZPM4)
	2.2.4 ตรวจสอบงานจ้าง										
	- ผู้รับเหมาแจ้งส่งมอบงาน										
	- ผปป. ตรวจสอบเบื้องต้น (ผู้ควบคุมงาน) พร้อมเสนอ ผกก. แจ้งคณะกรรมการฯ										
	- ผปป. แจ้งคณะกรรมการตรวจสอบงานจ้าง										
	2.2.5 ผบห.สร้างใบรับของ, ตรวจสอบเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย และตั้งหนี้ AP พร้อมขออนุมัติจ่ายเงินผู้รับจ้าง										บันทึกตรวจสอบงาน จากคณะกรรมการตรวจสอบงาน
	2.2.6 ผปป. จ่ายเงินให้ผู้รับจ้าง พร้อมจัดส่งสำเนาการจ้างตัดต้นไม้ออกให้ ผปป. สรุปปิดงาน										เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติ จ่ายเงิน

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P11 : กระบวนการบำรุงรักษา

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมด.	ผปป.	ผกส.	ผคล./ผคบ.	ผปป.	ผบท.	ผวด.	อื่นๆ	
	2.2.7 ผปป. สรุปปิดงานในระบบ PM	End ← ผปป. P11 - 02									สำเนาการจ้างติดตั้งไม้, ZPM4, IW32, TECO, CLSD
3	แผนงานบำรุงรักษาระบบจำหน่ายแรงสูง/แรงต่ำ หม้อแปลง (ของ กฟภ.) ประจำปี										
	- กฟข. จัดสรรงบประมาณประจำปีให้ กฟฟ.ในสังกัดตามแผนงานที่ขออนุมัติไว้										
	- กฟข. กำหนดจำนวนหม้อแปลงและจัดสรรงบประมาณประจำปีให้ กฟฟ.ในสังกัด										
	- สำรวจ วัดโหลด ขออนุมัติ ผกค. ดำเนินการตามแผน										
3.1	ดำเนินการเอง	Start ↓ ◇ ↓ ผปป. P11 - 07 ↓ ↓ ผคล./ผคบ. P11 - 03 ← End									ZPM4, IW32
	- เบิกอุปกรณ์										
	- ประกาศดับไฟเพื่อบำรุงรักษาระบบจำหน่าย, หม้อแปลง ล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วันทำการ										ZPMF018, ZPMF019,
	- ดำเนินการบำรุงรักษาตามแผน/ปิดงานในระบบ พร้อมบันทึกประวัติหม้อแปลง TFMIDX										ลงเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm), TECO, CLSD, สรุปรายงาน มป.4
3.2	จ้างเหมา (แรงงาน)										
	3.2.1 ขออนุมัติจ้างเหมา, จัดทำใบ PR, เปิดงานในระบบ PM (IW31-จ้างเหมา)	← ↓ ผปป. P11 - 08 ↓ ↓ ผบท. P11 - 03 ← ↓									ZPM4, IW31, REL, แผนบำรุงรักษาหม้อแปลง, ใบเสนอราคา พร้อมรายละเอียดการปฏิบัติงาน
	3.2.2 แจ่ง ผบท. จัดทำใบ PO										อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบ PM (ZPM4)

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P11 : กระบวนการบำรุงรักษา

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมด.	ผปป.	ผกส.	ผคค./ผคบ.	ผปป.	ผบห.	ผวด.	อื่นๆ	
		ผปป. P11 - 09									อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR, ใบ PO, ใบ PM (ZPM4)

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P11 : กระบวนการบำรุงรักษา

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมด.	ผปป.	ผกส.	ผคล./ผคบ.	ผปป.	ผบท.	ผวด.	อื่นๆ	
	3.2.3 เบิกอุปกรณ์										ZPMF018, ZPMF019
	- ประกาศดับไฟเพื่อบำรุงรักษาระบบจำหน่าย, หม้อแปลง สว่างหน้าอย่างน้อย 3 วันทำการ					ผคล./ผคบ. P11 - 04					
	3.2.4 จัดทำสัญญาจ้างหรือใบสั่งจ้าง, แจ้งผู้รับเหมาดำเนินการ พร้อมเรียกเก็บเงินประกันผลงาน										อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR, ใบ PM (ZPM4)
	3.2.5 ตรวจรับงานจ้าง										
	- ผู้รับเหมาแจ้งส่งมอบงาน										
	- ผปป. ตรวจสอบเบื้องต้น (ผู้ควบคุมงาน) พร้อมเสนอ ผก. แจ้งคณะกรรมการฯ										ลงเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm)
	- ผปป. แจ้งคณะกรรมการตรวจรับงานจ้าง										
	3.2.6 ผบท. สร้างใบรับของ, ตรวจสอบเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย และตั้งหนี้ AP พร้อมขออนุมัติจ่ายเงินผู้รับจ้าง										บันทึกตรวจรับงานจากคณะกรรมการตรวจรับงาน
	3.2.7 ผปป. จ่ายเงินให้ผู้รับจ้าง พร้อมจัดส่งสำเนาการจ้างบำรุงรักษาให้ ผปป. สรุปปิดงาน										เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน
	3.2.8 ผปป. สรุปปิดงานในระบบ PM										TECO, CLSD สรุปรายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง
4	แผนงานบำรุงรักษามีเตอร์ประจำปี (งบลงทุน)										
	- กฟข. จัดสรรงบประมาณประจำปีให้ กฟฟ.ในสังกัดตามแผนงานที่ขออนุมัติไว้										
	ขออนุมัติ ผก. ดำเนินการตามแผน										
4.1	ดำเนินการเอง (งบลงทุน)										
	- เปิดงานใน WBS (CJ20N)										ZPSI002

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P11 : กระบวนการบำรุงรักษา

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมด.	ผปป.	ผกส.	ผคค./ผคบ.	ผปป.	ผบท.	ผวด.	อื่นๆ	
	- ขออนุมัติ ผก. เปิดงาน (REL)		ผมด. P11 - 02								ZPSR004
	- หลังจากอนุมัติแล้ว ผมด.ส่งใบประมาณการค่าใช้จ่าย หน้างานให้ ผปป. เพื่อเตรียมบันทึกงบประมาณ			ผปป. P11 - 04							ZPSR005 และเมื่อบันทึก งบประมาณเสร็จ ผปป. แจ้งผลการ บันทึกงบประมาณ กลับมาที่ ผมด.
	- เบิกอุปกรณ์		ผมด. P11 - 03								ZPSF009 (ใบจอง)
	- จ่ายอุปกรณ์										
	- ดำเนินการบำรุงรักษาตามแผนที่ประมาณการไว้,		ผคค./ผคบ. P11 - 05								CN25, KB31N ผู้ควบคุมงานลง เวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm)
	- ดำเนินการแล้วเสร็จ เบิกค่าใช้จ่าย ปิดงานทางด้าน เทคนิค										สร้างอุปกรณ์หลัก, TECO ในระบบ
	- ส่ง ผปป. ปิดงานทางด้านบัญชี (F2) และขึ้นบัญชี ทรัพย์สิน (F4)		ผมด. P11 - 04							End	ส่งปิด กส.3 (ZPSR018) CLSD
4.2	จ้างเหมา (แรงงาน)										
	เปิดงานใน WBS (CJ20N)										ZPSI002
	- ขออนุมัติ ผก. เปิดงาน (REL)		ผมด. P11 - 05								ZPSR004
	- หลังจากอนุมัติแล้ว ผมด.ส่งใบประมาณการ ค่าใช้จ่ายหน้างานให้ ผปป. เพื่อบันทึกงบประมาณ			ผปป. P11 - 05							ZPSR005 และเมื่อบันทึก งบประมาณเสร็จ ผปป. แจ้งผลการ บันทึกงบประมาณ กลับมาที่ ผมด.
	4.2.2 ขออนุมัติจ้างเหมา, จัดทำสัญญาจ้าง, จัดทำใบ PR		ผมด. P11 - 06								
	4.2.3 แจ้ง ผบท. จัดทำใบ PO										อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P11 : กระบวนการบำรุงรักษา

