



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY



คู่มือข้อตกลงการให้บริการ Service Level Agreement

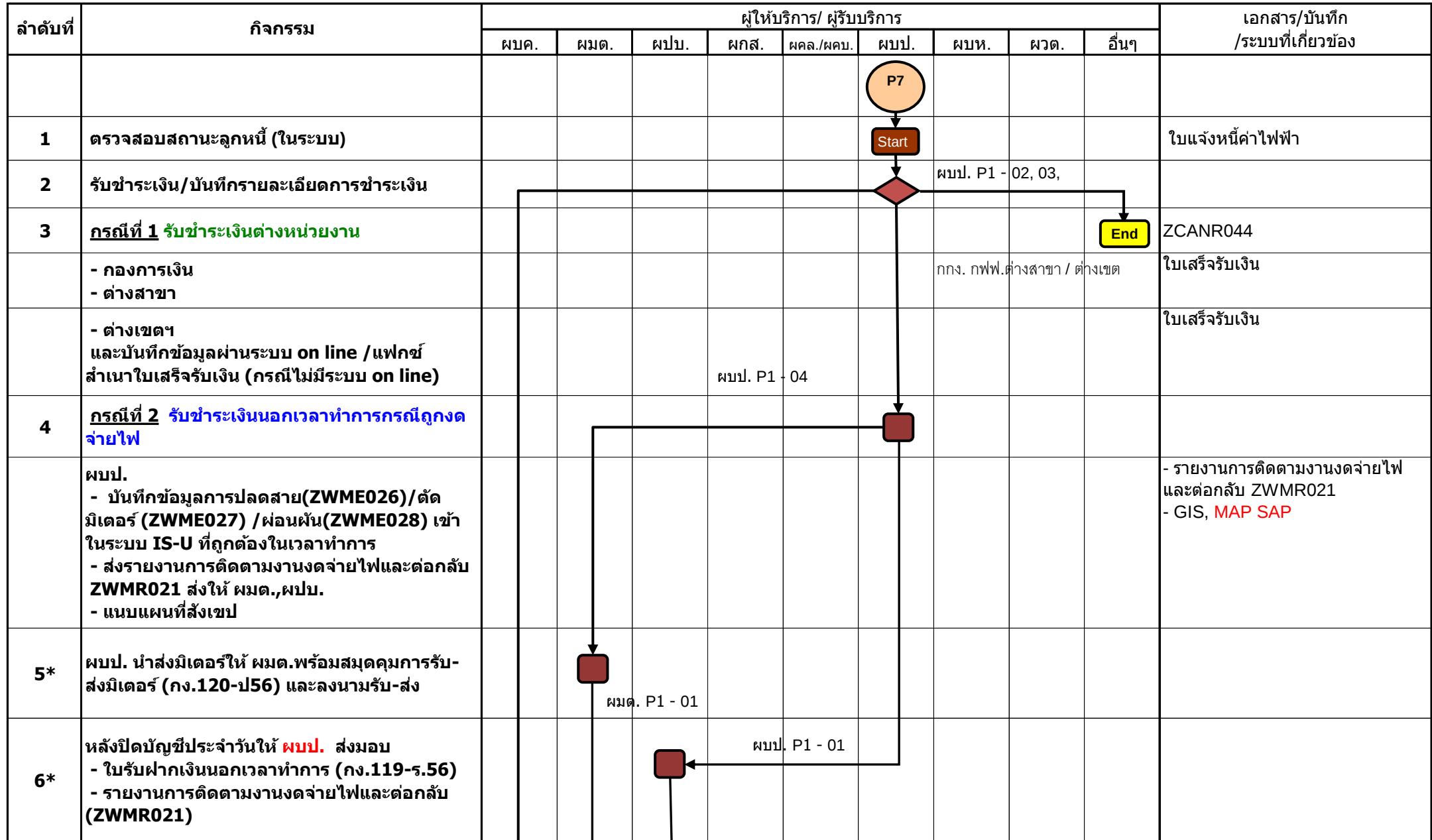
- P1 กระบวนการงานการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า
- P2 กระบวนการงานการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง
- P3 กระบวนการงานการขอใช้ไฟฟ้า (ติดตั้งมิเตอร์)
- P4 กระบวนการงานการบริการด้านมิเตอร์
- P5 กระบวนการงานการตอบข้อร้องเรียน
- P6 กระบวนการงานการดับไฟล่วงหน้า
- P7 กระบวนการงานการจดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า
- P8 กระบวนการงานการจดหน่วย ทิมพ์บิล แจ้งค่าไฟฟ้า
- P9 กระบวนการงานการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน
- P10 กระบวนการงานการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า
- P11 กระบวนการงานการบำรุงรักษา



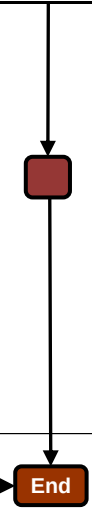
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปราสาท



สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P1 : กระบวนการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า



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/ใบกำกับภาษีให้ผู้ใช้จ่ายไฟ										สำเนาใบรับฝากเงิน , ZWMR021
12	- สรุปการรับ-จ่ายเงินประจำวัน						End				สรุปรายงานการรับ-จ่ายประจำวัน

หมายเหตุ

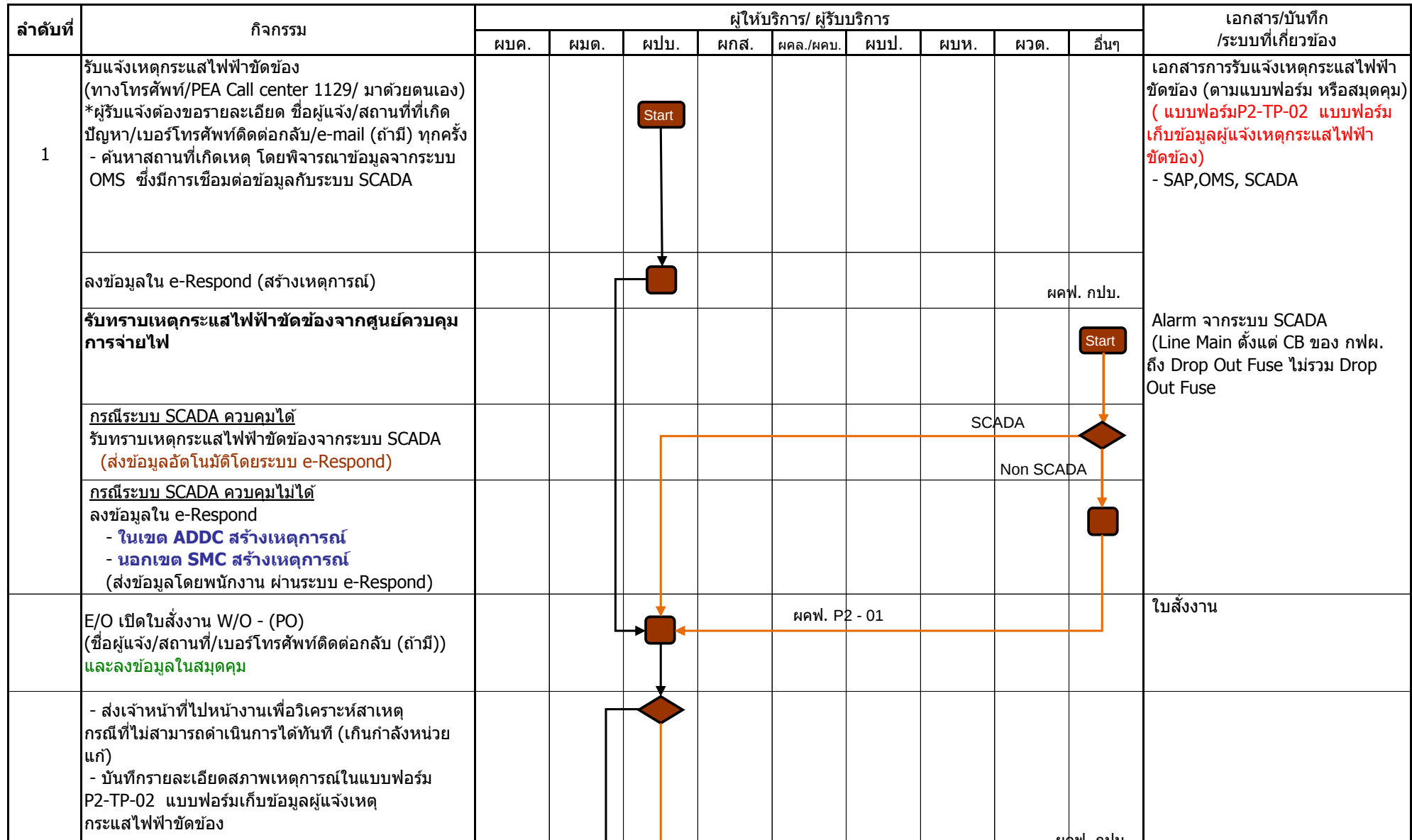
- * แนวทางปฏิบัติด้านมิเตอร์ตามลำดับที่ 5,6 และ 7
 - ทั้งสามแผนกสามารถทำการส่งมอบและตรวจสอบมิเตอร์ในเวลาเดียวกัน ณ จุดเดียวกันได้ ทั้งนี้ควรมีสถานที่จัดเก็บมิเตอร์ที่สะดวกในการส่งมอบและตรวจสอบ
 - ควรจัดกลุ่มมิเตอร์ให้สอดคล้องกับสถานะของมิเตอร์ (มิเตอร์ 7,14,30 วัน)

กระบวนการงาน P1 : กระบวนการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า

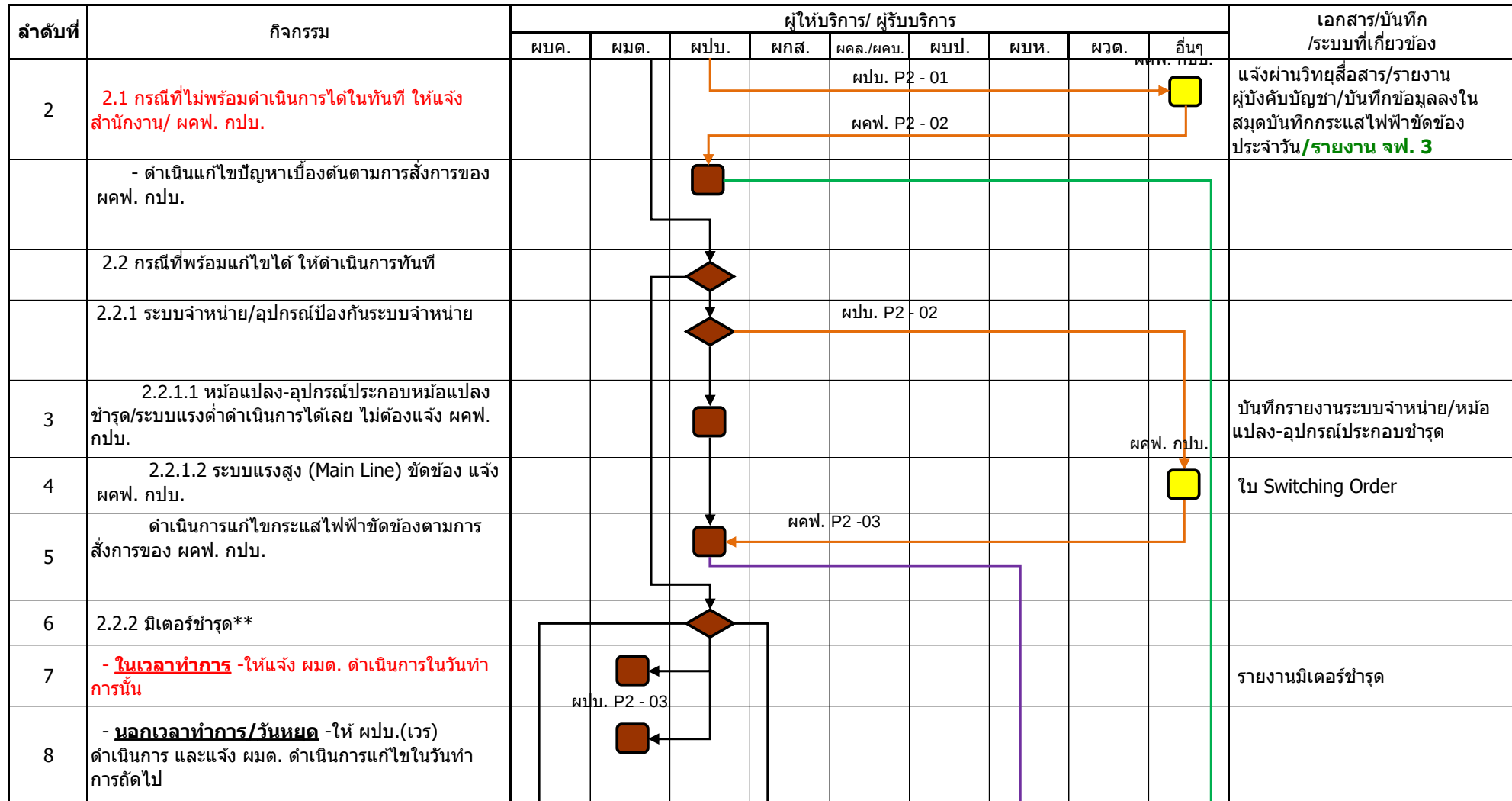
ผู้ให้บริการ	ลำดับที่	รหัส SLA	กิจกรรม	ข้อตกลง	ผู้รับบริการ	เอกสาร/ระบบที่เกี่ยวข้อง
ผบป.	1		ตรวจสอบสถานะลูกหนี้ (ในระบบ)			
ผบป.	2	ผบป. P1 - 02,ผบป. P1 - 03	รับชำระเงิน/บันทึกรายละเอียดการชำระเงิน			
			กรณีที่ 1 รับชำระเงินต่างหน่วยงาน (กรณีระบบ off line)			
			- กองการเงิน	ข้อมูลในระบบ BPM/รายงานเอกสาร (รายงานรับชำระเงินแทน) ซึ่ง กฟฟ.รับแทน ที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว	- กองการเงิน	
			- ต่างสาขา	ข้อมูลในระบบ BPM/รายงานเอกสาร (รายงานรับชำระเงินแทน) ซึ่ง กฟฟ.รับแทน ที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว	- ต่างสาขา	
			- ต่างเขตฯ	ข้อมูลในระบบ BPM/รายงานเอกสาร (รายงานรับชำระเงินแทน) ซึ่ง กฟฟ.รับแทน ที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว	- ต่างเขตฯ	
			กรณีที่ 2 รับชำระเงินนอกเวลาทำการกรณีฉุกเฉินจ่ายไฟ			
ผบป.	3	ผบป. P1 - 01	ผบป. - บันทึกข้อมูลการปลดสาย (ZWME026) / ตัดมิเตอร์(ZWME027) / ผ่อนผัน (ZWME028) เข้าในระบบ IS-U ที่ถูกต้องในเวลาทำการ - ส่งรายงานการติดตามงานงดจ่ายไฟและต่อกลับ ZWMR021 ส่งให้ ผมด. ,ผบป. - แผนแผนที่สังเขป	ทำการบันทึกข้อมูลการปฏิบัติงานของผู้รับเหมางดจ่ายไฟ ผ่อนผัน/ปลดสาย/ตัดมิเตอร์		
			หลังปิดบัญชีประจำวันให้ ผบป. ทำการส่งมอบใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการ พร้อมรายงานการติดตามงานงดจ่ายไฟและต่อกลับ (zwmr 021)			
ผบป.	4	ผบป. P1 - 04	ผบป. - บันทึกข้อมูลการปลดสาย (ZWME026) / ตัดมิเตอร์ (ZWME027) / ผ่อนผัน (ZWME028) เข้าในระบบ IS-U ที่ถูกต้องในเวลาทำการ - ส่งรายงานการติดตามงานงดจ่ายไฟและต่อกลับ ZWMR021 ส่งให้ ผมด. ,ผบป. - แผนแผนที่สังเขป	ทำการบันทึกข้อมูลการปฏิบัติงานของผู้รับเหมางดจ่ายไฟ ผ่อนผัน/ปลดสาย/ตัดมิเตอร์	ผมด.	
ผมด.	5	ผมด. P1 - 01	ผบป.นำส่งมิเตอร์ให้ ผมด.พร้อมสมุดคุมการรับ-ส่งมิเตอร์ (กง.120-ป56) และลงนามรับ-ส่ง	ผมด.ส่งมอบมิเตอร์ที่ได้ตัดกลับ พร้อมบันทึกนำส่งในแบบฟอร์มสมุดคุมการรับ-จ่ายมิเตอร์กรณีงดจ่ายไฟของชุดปฏิบัติการงานแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (กง.120-ป.56) ภายในเวลา 16.30 น.ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน	ผบป.	
	6		หลังปิดบัญชีประจำวันให้ ผบป. ส่งมอบ - ใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการ (กง.119-ร.56) - รายงานการติดตามงานงดจ่ายไฟและต่อกลับ (ZWMR021)			
	7		ผมด.ส่งมอบ - มิเตอร์ที่ได้ตัดกลับให้ พนักงานอยู่เวรฯ พร้อมลงนามรับ-ส่ง - สมุดคุมการรับ-ส่งมิเตอร์ (กง.120-ป56)			
ผบป.	8	ผบป. P1 - 01	พนักงาน E/O - รับฝากเงินค่าไฟฟ้าที่ค้างชำระและค่าต่อกลับฯ - ออกใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯ(กง.119-ร.56)ให้ผู้ใช้ไฟเป็นหลักฐาน พร้อมบันทึกหมายเลข PEA และหน่วยอ่านในมิเตอร์	เอกสาร (ค่าไฟฟ้าค้างชำระ และค่าธรรมเนียมการต่อกลับ/ ค่าประกันเรียกเก็บเพิ่ม) ที่มีข้อมูลถูกต้อง เอกสารครบถ้วน และ ได้รับเงินที่ครบถ้วนตามที่ระบุในใบเสร็จ ส่งภายในกำหนดเวลา	ผบป.	

ผปบ.	9	ผปบ. P1 - 02	พนักงาน E/O หรือหัวหน้าเวรนำส่ง - เงิน - สำเนาใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯ (กง.119-ร.56) ฉบับที่ 1 - รายงานการรับฝากเงินของชุดปฏิบัติการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (กง. 107-ป.56)	เอกสาร (ค่าไฟฟ้าค้างชำระ และค่าธรรมเนียมการต่อกลับ/ ค่าประกันเรียกเก็บเพิ่ม) ที่มีข้อมูลถูกต้อง เอกสารครบถ้วน และได้รับเงินที่ครบถ้วนตามที่ระบุในใบเสร็จ ส่งภายในกำหนดเวลา	ผมด.	
	10		ส่งคืน - มิเตอร์ที่ยังไม่ได้ขอต่อกลับการใช้ไฟฟ้า - สมุดคุมการรับ-ส่งมิเตอร์ กรณีถูกงดจ่ายไฟของชุดปฏิบัติการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (กง.120-ป.56) ให้กับ ผมด. ในวันทำการถัดไป			
	11		พนักงานควบคุมการงดจ่ายไฟ ผปบ. ทำการตรวจสอบรายงานการรับฝากเงินฯกับสำเนาใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯ และรายงานการติดตามงานงดจ่ายไฟและต่อกลับ (ZWMR021) ให้ถูกต้องตรงกันและจัดส่งให้พนักงานบัญชี (ทำหน้าที่รับเงิน) ทำการรับเงินและตัดชำระหนี้ในระบบ BPM โดยประทับตราทางด้านหลังใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯ ฉบับสุดท้ายของเล่ม เลขที่ ที่นำส่ง พร้อมแนบใบเสร็จรับเงิน /ใบกำกับภาษีกับรายงานการรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯไว้เพื่อมอบใบเสร็จรับเงิน / ใบกำกับภาษีให้ผู้ใช้ไฟ			
	12		- สรุปการรับ-จ่ายเงินประจำวัน			

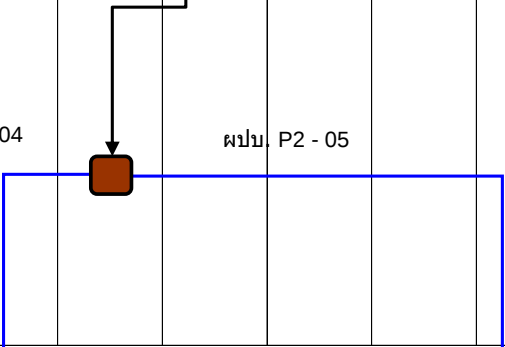
สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P2 : กระบวนการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง



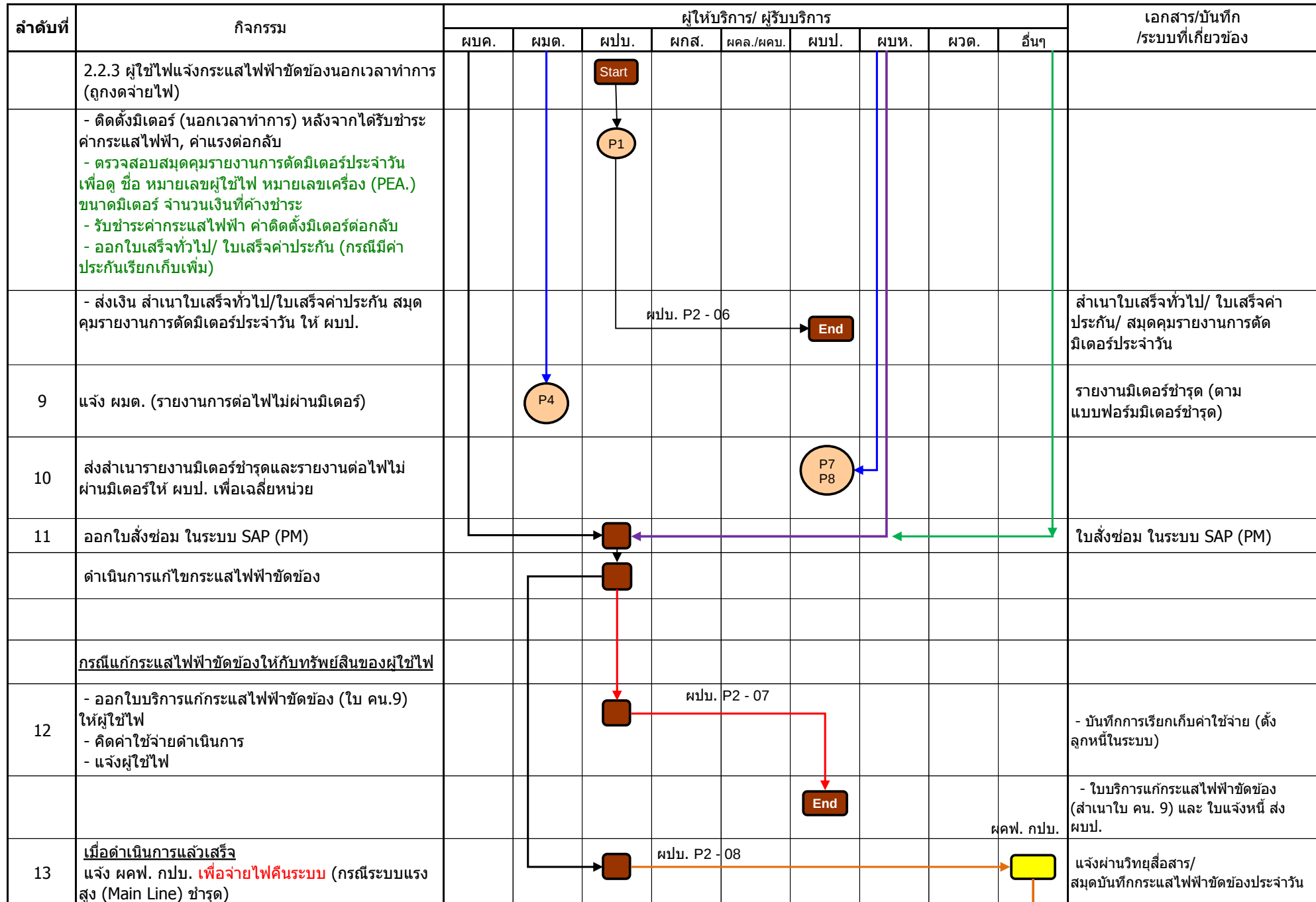
สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P2 : กระบวนการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง



สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P2 : กระบวนการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมด.	ผปป.	ผกส.	ผคค./ผคบ.	ผบป.	ผบห.	ผวด.	อื่นๆ	
	<u>หมายเหตุ</u> - ในกรณีแก้ไขจุดเงินแรงดัน หรือมีเหตุผลความจำเป็น สามารถดำเนินการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ได้ แล้วทำบันทึกรายงานแจ้งผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับชั้นทันที แล้วส่งบันทึกรายงานการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ให้ ผบป. เพื่อเฉลี่ยหน่วย - ให้ ผบป.(เวร) เตรียมสำรองมิเตอร์ให้พร้อม กรณีไม่มีมิเตอร์สำรอง อาจทำการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ให้ลูกค้าใช้ก่อน		ผบป. P2 - 04			ผบป. P2 - 05					รายงานการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ บันทึกรายละเอียดการดำเนินการในใบบริการ (ตามข้อตกลง SLA ระหว่างแผนก) เช่น - ว/ด/ป เวลา สถานที่ - หมายเลขโทรศัพท์ผู้ใช้ไฟ - หมายเลขผู้ใช้ไฟ - หมายเลข PEA - ขนาดมิเตอร์ - หน่วยหน้ามิเตอร์ - สาเหตุเบื้องต้นที่มีเตอร์ชำรุด

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P2 : กระบวนการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง



สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P2 : กระบวนการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึก/ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมด.	ผปป.	ผกส.	ผคล./ผคบ.	ผบป.	ผบท.	ผวด.	อื่นๆ	
	ดำเนินการจ่ายไฟคืนระบบตามการสั่งการของ ผคฟ. กปป.					ผคฟ. P2 -04					
14	ลงรายละเอียดเวลาการปฏิบัติงาน					ผบป. P2 - 09					บันทึกลงระบบ OMS
15	เบิกอุปกรณ์ทดแทน										ใบเบิกอุปกรณ์ (ZOM1)
	<u>ก่อนเปลี่ยนเวร</u> - พิมพ์ใบเบิกอุปกรณ์ใน SAP ที่ใช้ในการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง - ส่งไปที่ ผคล./ผคบ. เพื่อจ่ายทดแทนในรถแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง <u>ตอนเปลี่ยนเวร (มีสมุดบันทึกความสัมพันธ์กับ Log Book)</u> - บันทึกการใช้อุปกรณ์ใช้ในการแก้ไขกระแสไฟฟ้าในแผนก					ผคล./ผคบ. P2 - 01					
	<u>กรณีมิเตอร์ชำรุด</u> ผมด.ดำเนินการเบิกให้ ผปป.										ใบเบิกอุปกรณ์/สมุดบันทึกในแผนก
16	รับพัสดุ เพื่อใช้ในการซ่อมแซมระบบจำหน่าย										ใบส่งของ อุปกรณ์ทดแทน
17	รายงานผลการแก้ไข/ ปิดงานทางเทคนิค (Teco)										รายงานผลการแก้ไข/ ปิดงาน

หมายเหตุ

- 1) กรณีมิเตอร์ชำรุด ให้มีการวิเคราะห์เป็น 2 กรณี
 - 1.1 คิดค่าใช้จ่ายกับผู้ไฟฟ้า เช่น ใช้ไฟเกิน/ ทำความเสียหายให้กับมิเตอร์ **ผมด.** คิดค่ามิเตอร์
 - 1.2 ไม่คิดค่าใช้จ่าย เช่น มิเตอร์ชำรุด เนื่องจากปัญหาด้านคุณภาพของมิเตอร์
- 2) กรณีมิเตอร์สำรองของชุดแก้ไขไฟ ให้ ผมด.ดำเนินการเบิกทดแทนให้ ผปป.

กระบวนการงาน P2 : กระบวนการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง

ผู้ให้บริการ	ลำดับที่	รหัส SLA	ขั้นตอนหลัก	ผลลัพธ์	ผู้รับบริการ	เป้าหมาย
ผปบ.	1		รับแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (ทางโทรศัพท์สายตรง/PEA Call center 1129/ มาด้วยตนเอง) *ผู้รับแจ้งต้องขอรายละเอียด ชื่อผู้แจ้ง/สถานที่/เบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ ทุกครั้ง			
			ลงข้อมูลใน e-Respond (สร้างเหตุการณ์)			
			รับทราบเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องจากศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ			
			กรณีระบบ SCADA ควบคุมได้ รับทราบเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องจากระบบ SCADA (ส่งข้อมูลอัตโนมัติโดยระบบ e-Respond)			
ผคฟ. กปบ.		ผคฟ. P2 - 01	กรณีระบบ SCADA ควบคุมไม่ได้ ลงข้อมูลใน e-Respond - ในเขต ADDC สร้างเหตุการณ์ - นอกเขต SMC สร้างเหตุการณ์ (ส่งข้อมูลโดยพนักงาน ผ่านระบบ e-Respond)	ข้อมูลจากการสร้างเหตุการณ์ใน e-Respond ได้แก่ วงจร, รหัสอุปกรณ์ , อุปกรณ์, สถานที่จ่าย, สถานที่, ระยะทางโดยประมาณ, สาเหตุ, สภาพพื้นที่-อากาศ, วัน-เวลาที่อุปกรณ์ทำงาน ตามระบบงาน OMS, กระแสฟอลต์-เฟสที่เกิดฟอลต์, การทำงานของรีเลย์, โหลดที่หายไป		
			E/O เปิดใบสั่งงาน W/O - (PO) (ชื่อผู้แจ้ง/สถานที่/เบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ (ถ้ามี)) และลงข้อมูลในสมุดคุม		ผปบ.	
	2	ผปบ. P2 - 01	- ส่งเจ้าหน้าที่ไปหน้างานเพื่อวิเคราะห์สาเหตุ กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการได้ทันที (เกินกำลังหน่วยแก้) - บันทึกรายละเอียดสภาพเหตุการณ์ในแบบฟอร์มP2-TP-02 แบบฟอร์ม เก็บข้อมูลผู้แจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง	การแจ้งผ่านวิทยุสื่อสาร/แบบฟอร์มP2-TP-02 แบบฟอร์มเก็บข้อมูลผู้ แจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง/รายงาน จฟ. 3 ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน	ผคฟ. (กปบ.)	
			2.1 กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการได้ ให้แจ้งสำนักงาน/ผคฟ. (กปบ.)			
ผคฟ. กปบ.		ผคฟ. P2 - 02	- พิจารณาสั่งการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นของ ผคฟ. กปบ.	ข้อมูลขั้นตอนดำเนินการ Switching และการ Short Ground เพื่อ แก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ดังนี้ ชื่อผู้สั่งการ, รหัสอุปกรณ์, สถานที่, การปลด/สับอุปกรณ์ป้องกันและตัดตอน, Drop Out Fuses, CB, เวลาที่ดำเนินการปลด/สับอุปกรณ์	ผปบ.	
			2.2 กรณีที่สามารถแก้ไขได้ ให้ดำเนินการทันที			
	3		2.2.1 กรณีที่ 1 – ระบบจำหน่าย/หม้อแปลง-อุปกรณ์ประกอบหม้อแปลง ชำรุด ข้อกำหนด มีข้อมูล PEA Serial เครื่องเก่า เครื่องใหม่ วัน เวลาสถานที่			
			2.2.1.1 ระบบแรงต่ำดำเนินการได้เลย ไม่ต้องแจ้ง ผคฟ. กปบ.			
	4	ผปบ. P2 - 02	2.2.1.2 ระบบแรงสูง (Main Line) ชำรุด แจ้ง ผคฟ. กปบ.	ข้อมูลสภาพหน้างาน ณ จุดเกิดเหตุ เพื่อประกอบการพิจารณาสั่งการ ผ่านทางวิทยุสื่อสาร/โทรศัพท์ ดังนี้ ผู้ควบคุมงาน วงจร, อุปกรณ์, สถานที่, สาเหตุ, สภาพพื้นที่-อากาศ, ตรวจสอบแรงดัน	ผคฟ. กปบ.	

กระบวนการงาน P2 : กระบวนการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

ผู้ให้บริการ	ลำดับที่	รหัส SLA	ขั้นตอนหลัก	ผลลัพธ์	ผู้รับบริการ	เป้าหมาย
ผคฟ. กปน.		ผคฟ. P2 - 03	ประสานงานเพื่อดำเนินการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องระบบแรงสูง (Main Line)	ข้อมูลขั้นตอนดำเนินการ Switching และการ Short Ground เพื่อแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ดังนี้ ชื่อผู้สั่งการ, รหัสอุปกรณ์, สถานที่, การปลด/สับอุปกรณ์ป้องกันและตัดตอน, Drop Out Fuses, CB, เวลาที่ดำเนินการปลด/สับอุปกรณ์	ผปบ.	
ผปบ.	5		- ดำเนินการ			
	6		2.2.2 กรณีที่ 2 - มิเตอร์ชำรุด**			
ผปบ.	7	ผปบ. P2 - 03	- <u>ในเวลาทำการ</u> -ให้แจ้ง ผมต. ดำเนินการในวันทำการนั้น (ในกระบวนการงาน P4)	เอกสารรายงานมิเตอร์ชำรุด <u>ข้อกำหนด</u> 1. ระบุชื่อผู้ใช้ไฟ หมายเลขผู้ใช้ไฟ, PEA สถานที่ จุดติดตั้ง หมายเลขเสาติดตั้ง วันและเวลา 2. ในเวลาทำการ ให้ส่งภายในวันทำการนั้น 3. นอกเวลาทำการ ให้ส่งภายในวันทำการถัดไป	ผมต.	
ผปบ.	8		- <u>นอกเวลาทำการ/วันหยุด</u> -ให้ ผปบ.(เวร) ดำเนินการ และแจ้ง ผมต. ดำเนินการแก้ไขในวันทำการถัดไป			
			<u>หมายเหตุ</u> - ในกรณีแก้ไขฉุกเฉินเร่งด่วน หรือมีเหตุผลความจำเป็น สามารถดำเนินการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ได้ แล้วทำบันทึกรายงานแจ้งผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับขั้นทันที แล้วส่งบันทึกรายงานการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ให้ ผปบ. เพื่อเฉลี่ยหน่วย และแจ้ง ผมต. ดำเนินการแก้ไขในวันทำการถัดไป			
	9	ผปบ. P2 - 04	- แจ้ง ผมต. (ใบรายงานมิเตอร์ชำรุด/สำเนารายงานการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์)	เอกสารรายงานมิเตอร์ชำรุด <u>ข้อกำหนด</u> 1. ระบุชื่อผู้ใช้ไฟ หมายเลขผู้ใช้ไฟ, PEA สถานที่ จุดติดตั้ง หมายเลขเสาติดตั้ง วันและเวลา 2. ให้ส่งภายในวันทำการถัดไป	ผมต.	
	10	ผปบ. P2 - 05	- ส่งเอกสารรายงานการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ตัวจริงให้ ผปบ. เพื่อเฉลี่ยหน่วย	เอกสารรายงานมิเตอร์ชำรุด <u>ข้อกำหนด</u> 1. ระบุชื่อผู้ใช้ไฟ หมายเลขผู้ใช้ไฟ, PEA สถานที่ จุดติดตั้ง หมายเลขเสาติดตั้ง วันและเวลา 2. ให้ส่งภายในวันทำการถัดไป	ผปบ.	
ผปบ.	11		- ออกใบสั่งงาน/ ใบ PM			
			- ดำเนินการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง			
			<u>กรณีแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องให้กับทรัพย์สินของลูกค้า</u>			
	12		- ออกใบบริการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (ใบ คน.9)			
		ผปบ. P2 - 07	- คิดค่าใช้จ่ายดำเนินการ/แจ้งผู้ใช้ไฟ	ใบแจ้งหนี้และเอกสาร คน. 9 (สำเนา) <u>ข้อกำหนด</u> 1. มีข้อมูลถูกต้อง ให้ครบถ้วนตามแบบฟอร์ม (มี PEA No. หรือ หมายเลขผู้ใช้ไฟ) 2. หมายเลขโทรศัพท์/แผนผังสังเขป 3. ส่งภายในวันทำการถัดไป	ผปบ.	
			<u>กรณีติดตั้งมิเตอร์ค้างชำระ นอกเวลาทำการ</u>			

กระบวนการงาน P2 : กระบวนการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

ผู้ให้บริการ	ลำดับที่	รหัส SLA	ขั้นตอนหลัก	ผลลัพธ์	ผู้รับบริการ	เป้าหมาย
ผปบ.	13		- ตรวจสอบสมุดคุมรายการการตัดมิเตอร์ประจำวัน เพื่อดู ชื่อ หมายเลขผู้ใช้ไฟ หมายเลขเครื่อง (PEA.) ขนาดมิเตอร์ จำนวนเงินที่ค้างชำระ - รับชำระค่ากระแสไฟฟ้า ค่าติดตั้งมิเตอร์ต่อกลับ - ออกใบเสร็จทั่วไป/ ใบเสร็จค่าประกัน (กรณีมีค่าประกันเรียกเก็บเพิ่ม)			
	14	ผปบ. P2 - 06	- ส่งเงิน สำเนาใบเสร็จทั่วไป/ใบเสร็จค่าประกัน สมุดคุมรายการการตัดมิเตอร์ประจำวัน ให้ ผปบ.	1) เงิน (ค่าไฟค้างชำระ และค่าธรรมเนียมการต่อกลับมิเตอร์/ค่าประกันเรียกเก็บเพิ่ม) 2) สำเนาใบเสร็จทั่วไป/สำเนาใบเสร็จค่าประกัน กรณีมีค่าประกันเรียกเก็บเพิ่ม 3) สมุดคุมรายการการตัดมิเตอร์ประจำวัน <u>ข้อกำหนด</u> 1. ระบุชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ของผู้ใช้ไฟ 2. ส่งภายในวันทำการถัดไปนับจากวันที่รับชำระค่ากระแสไฟฟ้า	ผปบ.	
ผปบ.	15	ผปบ. P2 - 08	แจ้ง ผคฟ. กปบ. (กรณีระบบแรงสูง (Main Line) ชำรุด)	ข้อมูลประกอบการพิจารณาสั่งการจ่ายไฟคืนระบบ หลังจากมีการตรวจสอบความปลอดภัยแล้ว ดังนี้ ชื่อผู้ควบคุมงาน, เวลาแก้ไขแล้วเสร็จ, พนักงานลงจากเสาเรียบร้อยแล้ว, ปลอดภัยแล้ว, ตรวจสอบความเรียบร้อยของอุปกรณ์หัวเสา-ระบบจำหน่าย	ผคฟ. กปบ.	
ผคฟ. กปบ.		ผคฟ. P2 - 04	การประสานงานเพื่อจ่ายไฟคืนสภาพปกติ	ข้อมูลขั้นตอนดำเนินการ Switching เพื่อคืนสภาพ ดังนี้ ชื่อผู้สั่งการ, การปลด/สับอุปกรณ์ป้องกันและตัดตอน, Drop Out Fuses, CB, เวลาที่ดำเนินการปลด/สับอุปกรณ์	ผปบ.	
ผปบ.	16		ลงรายละเอียดเวลาการปฏิบัติงาน			
	17	ผปบ. P2 - 09	เบิกอุปกรณ์ทดแทน <u>ก่อนเปลี่ยนเวร</u> - พิมพ์ใบเบิกอุปกรณ์ใน SAP ที่ใช้ในการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง - ส่งไปที่ ผคล./ผคบ. เพื่อจ่ายทดแทนในรถแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง <u>ตอนเปลี่ยนเวร</u> (มีสมุดบันทึกควมคู่สัมพันธ์กับ Log Book) - บันทึกการใช้อุปกรณ์ใช้ในการแก้ไขกระแสไฟฟ้าในแผนก <u>กรณีมิเตอร์ชำรุด</u> ผมด.ดำเนินการเบิก	ส่งใบเบิกอุปกรณ์ไฟฟ้าทดแทน (ZPMF 019) <u>ข้อกำหนด</u> 1. ระบุเลขที่ใบสั่งซ่อมชัดเจน ลงนามอนุมัติโดยครบถ้วน 2. ส่งภายในวันทำการถัดไป	ผคล./ผคบ.	
ผคล./ผคบ.	18	ผคล./ผคบ. P2 - 01	ผคล./ผคบ.จ่ายพัสดุ เพื่อใช้ในการซ่อมแซมระบบจำหน่ายให้ ผปบ.	ใบส่งของที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	ผปบ.	
ผปบ.	19		รายงานผลการแก้ไข/ ปิดงานทางเทคนิค (Teco)			

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	ติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการให้บริการ 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.

กระบวนการงาน P3 : กระบวนการงานการขอใช้ไฟฟ้า

ผู้ให้บริการ	ลำดับที่	รหัส SLA	ขั้นตอนหลัก	ผลลัพธ์	ผู้รับบริการ	เป้าหมาย
ผบค.	1	ผบค. P3 - 01	ก. กรณีติดตั้งมิเตอร์ไม่ขยายเขต รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐาน - ตรวจสอบข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้าว่ามีหนี้ค้างชำระหรือไม่ - ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ให้สร้างข้อมูลคู่ค้า (Business Partner) และข้อมูลทางเทคนิค หากมีข้อมูลเดิมให้ใช้ข้อมูลเดิม - สร้างใบคำร้องในระบบ CS - ตรวจสอบข้อมูลจากระบบ GIS ในเบื้องต้น - งานลงทะเบียน (Move-in) - สอบถามข้อมูลรายละเอียดของผู้ใช้ไฟ - ให้ผู้ใช้ไฟลงนามในข้อตกลงการใช้ไฟฟ้า - สำรองจัดติดตั้งใช้ไฟ/ตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งระบบไฟฟ้า - กำหนด/ให้สายการอ่านหน่วย (หมายเลขผู้ใช้ไฟ) - ขออนุมัติติดตั้ง - สร้างรายการเรียกเก็บ (Sale Order) ค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ - แจ้งค่าใช้จ่ายผู้ใช้ไฟ	ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้าที่มีข้อมูลถูกต้อง หลักฐานครบถ้วน พร้อมใบแจ้งหนี้	ผบป.	
ผบป.	2	ผบป. P3 - 01	รับชำระค่าธรรมเนียม (รับชำระเงินค่าธรรมเนียมและเงินประกัน)	ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ที่ระบุเลขที่ใบเสร็จและวันที่รับชำระ ที่ถูกต้อง ครบถ้วน และมีผู้รับเงินลงนามในคำร้องขอใช้ไฟ	ผบค.	
ผบค.	3		คุมคำร้อง และส่งให้ ผมต.ดำเนินการ	ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ที่มีการสร้างคำร้องลงในระบบพร้อมอนุมัติงาน ที่ถูกต้อง ครบถ้วน และส่งให้ ผมต. ภายในวันที่ลูกค้าชำระเงิน - มีเอกสารประกอบครบถ้วน แผ่นผังสังเขป	ผมต.	
ผบค.	4	ผบค. P3 - 02	- ดำเนินการการเบิก/จ่ายพัสดุในระบบ MM จากนั้นพิมพ์ใบส่งของให้ส่วนเกี่ยวข้องลงนาม (ตัวบรรจง) เพื่อเก็บหลักฐาน - สร้าง/ปรับปรุงใบสั่งงาน (Work Order) พร้อมพิมพ์ใบสั่งงาน (Work Order) ให้ผู้ปฏิบัติไปดำเนินงานติดตั้งมิเตอร์ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า - เมื่อดำเนินงานติดตั้งมิเตอร์แล้วเสร็จ แจ้งให้ผู้ใช้ไฟลงนามในใบสั่งงาน - สร้างประวัติมิเตอร์ในระบบ DM (ลงทะเบียนมิเตอร์) - สร้าง/ปรับปรุงฐานข้อมูลในระบบงาน GIS	คำร้องที่ดำเนินการสร้างข้อมูลในระบบ DM และสร้าง/ปรับปรุงฐานข้อมูลในระบบงาน GIS ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	ผมต.	
ผมต.	5		ปิดงาน (WMS)	ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า พร้อมเอกสารประกอบ ที่ ผมต. ปิดงาน (CLSD) และข้อมูลการติดตั้งมิเตอร์ในระบบ (มต.15) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา		
ผมต.	6	ผมต. P3 - 01	สร้าง/ปรับปรุง/ตรวจสอบ/บันทึกสายการจดหน่วย (จัดลำดับสายการอ่านหน่วย)		ผบป.	

กระบวนการงาน P3 : กระบวนการงานการขอใช้ไฟฟ้า

ผู้ให้บริการ	ลำดับที่	รหัส SLA	ขั้นตอนหลัก	ผลลัพธ์	ผู้รับบริการ	เป้าหมาย
ผมด.	7	ผมด. P3 - 02	ติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานการให้บริการ ตามที่ ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟร้องขอ - รวบรวมคำร้องที่ ผมด. ดำเนินการแล้วเสร็จ เพื่อดำเนินการจัดแยก ประเภทคำร้องฯ - จัดส่งคำร้องฯ ให้ ผบห. หาสถานที่จัดเก็บ (ตาม หน้าที่และความ รับผิดชอบ (Job Description) (ข้อที่ 5.บันทึก ค้นหา ตรวจสอบ ติดตามบันทึกและหนังสือเข้า - ออก ภายใน - ภายนอกหน่วยงานผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จัดเก็บ เอกสารคำร้องทุกประเภท และแฟ้มงานขยายเขต(เมื่อดำเนินการตาม ขั้นตอนเสร็จสิ้น)	ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้าที่ ผมด. ดำเนินการแล้วเสร็จ พร้อมแนบหลักฐาน ประกอบคำร้องที่ถูกต้อง ครบถ้วน เพื่อดำเนินการจัดเก็บ	ผบค.	

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P3 : กระบวนการขอใช้ไฟ ONE TOUCH

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึก/ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมด.	ผปป.	ผกส.	ผคค./ผคป.	ผปป.	ผบห.	ผวด.	อื่นๆ	
	กระบวนการงาน PEA บริการถูกใจ มิติใหม่งานบริการ ขอมิเตอร์ไฟ										
1	เจ้าหน้าที่จะสอบถามธุรกรรมของผู้ใช้ไฟฟ้าและแนะนำการให้บริการของ PEA เป็นจุดแรก พร้อมรับบัตรคิวจากเจ้าหน้าที่ เพื่อไปรอรับการบริการจากงานบริการ คำนวณขอติดตั้งมิเตอร์ ที่จุดบริการคำนวณขอติดตั้งมิเตอร์	Start	งาน One Touch								
2	รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐาน - ตรวจสอบข้อมูลจากระบบ GIS (PEA MAP) ในเบื้องต้น - เปิดงานรับคำร้อง (Move-in) - สอบถามข้อมูล/หลักฐาน/รายละเอียดของผู้ใช้ไฟฟ้า - กำหนด/ให้สายการอ่านหน่วย (หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า) - พิมพ์คำร้อง - ให้ผู้ขอใช้ไฟลงนามในข้อตกลงการใช้ไฟฟ้า - สร้างใบสั่งขาย/ใบแจ้งหนี้/ขออนุมัติติดตั้ง - แจ้งค่าใช้จ่ายผู้ใช้ไฟฟ้า - รับชำระเงิน (ค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ และหลักประกันการใช้ไฟ)										- ใบคำร้องขอใช้ไฟ - หลักฐานประกอบการขอใช้ไฟตามระเบียบ กฟผ. ว่าด้วยการใช้ไฟฟ้าและบริการ พ.ศ. 2552 - อัตราค่าธรรมเนียมและค่าบริการ (อ.5) - ใบแจ้งค่าใช้จ่าย - ตามมาตรฐานคุณภาพบริการที่ กฟผ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า (GSP-01) หมายเหตุ - ให้ทำการชี้แจงและทำความเข้าใจกับผู้ใช้ไฟเกี่ยวกับเงื่อนไขการให้บริการในระบบ One Touch ก่อนสิ้นสุดการรับคำร้อง - การสำรวจจุดติดตั้งใช้ไฟ/ตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งระบบไฟฟ้า จะดำเนินการหลังจากรับชำระเงินแล้ว
3	- สร้างใบสั่งงาน (Work Order) - ติดตั้งมิเตอร์และสร้างประวัติมิเตอร์ (ลงทะเบียนมิเตอร์)										- ใบสั่งงาน (Work Order)
4	รวบรวมเงิน (ค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ และหลักประกันการใช้ไฟ) 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)				ผมด. P3 One Touch - 01						
6	สร้าง/ปรับปรุง/ตรวจสอบ/บันทึกสายการจดหน่วย (จัดลำดับสายการอ่านหน่วย)			ผมด. P3 One Touch - 02							- 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 และเพิ่มงานขยายเขต (เมื่อดำเนินการตาม ขั้นตอนเสร็จสิ้น)										รายงานผลการดำเนินงาน ตามมาตรฐานการบริการของ กฟผ.

ภาพรวม กระบวนการ P3 : การขอใช้ไฟ

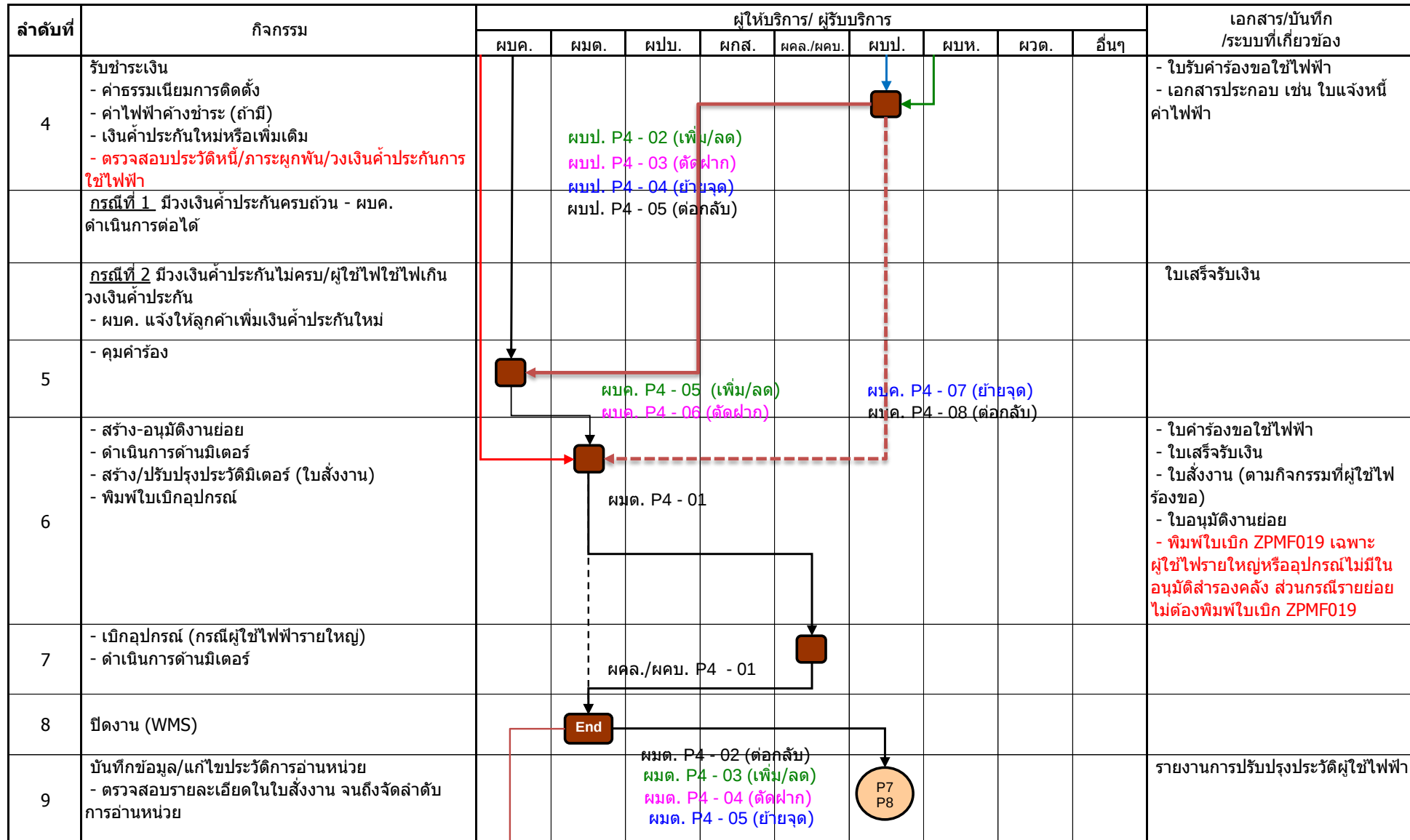
ผู้ให้บริการ	ลำดับที่	รหัส SLA	ขั้นตอนหลัก	ผลลัพธ์	ผู้รับบริการ	เป้าหมาย
			การขอใช้ไฟ (ลูกค้ารายใหม่ระบบแรงดันต่ำ ไม่เกิน 30 แอมป์)			
			จัดคัดกรอง	ทำการคัดกรองลูกค้า - หากเป็นลูกค้าที่มีคุณสมบัติครบถ้วน/ความต้องการใช้บริการ One Touch ให้ดำเนินการตั้งแต่ ผบค. One Touch P3 - 01 จนแล้วเสร็จ - หากเป็นลูกค้าประสงค์ขอรับบริการตามปกติ ให้ดำเนินการตั้งแต่ ผบค. P3 - 01 จนแล้วเสร็จ		
One Touch						
ผบค.		ผบค.One Touch - 01	รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐาน - ตรวจสอบข้อมูลจากระบบ GIS (PEA MAP) ในเบื้องต้น - เปิดงานรับคำร้อง (Move-in) - สอบถามข้อมูล/หลักฐาน/รายละเอียดของผู้ใช้ไฟ - กำหนด/ให้สายการอ่านหน่วย (หมายเลขผู้ใช้ไฟ) - พิมพ์คำร้อง - ให้ผู้ใช้ไฟลงนามในข้อตกลงการใช้ไฟฟ้า - สร้างใบสั่งขาย/ใบแจ้งหนี้/ขออนุมัติติดตั้ง - แจ้งค่าใช้จ่ายผู้ใช้ไฟ - รับชำระเงิน (ค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ และหลักประกันการใช้ไฟ)	ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้าที่มีข้อมูลถูกต้อง หลักฐานครบถ้วน พร้อมใบแจ้งหนี้ และมีการตรวจสอบมาตรฐานเรียบร้อยแล้ว	ผมด.	
ผบค.		ผบค.One Touch - 02	รวบรวมเงิน (ค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ และหลักประกันการใช้ไฟ) ในแต่ละวัน ตามยอดในระบบ BPM ให้กับ ผบป.	หลักฐานการชำระเงิน ที่ระบุเลขที่ใบเสร็จและวันที่รับชำระ ที่ถูกต้อง ครบถ้วน และมีลงนามผู้รับเงินในคำร้องขอใช้ไฟ	ผบป.	
ผมด.		ผมด.One Touch - 01	- สร้างใบสั่งงาน และติดตั้งมิเตอร์ - สร้างประวัติมิเตอร์ (ลงทะเบียนมิเตอร์) - จัดลำดับสายการอ่านหน่วย	ข้อมูลจำนวนการติดตั้งมิเตอร์ในระบบที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา		
			ปิดงาน (WMS)	ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า พร้อมเอกสารประกอบ และข้อมูลจำนวนการติดตั้งมิเตอร์ในระบบที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	ผบป.	

ผมด.		ผมด.One Touch - 02	ติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานการให้บริการตามที่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟร้องขอ - รวบรวมคำร้องที่ ผมด. ดำเนินการแล้วเสร็จ เพื่อดำเนินการจัดแยกประเภทคำร้องฯ - จัดส่งคำร้องฯ ให้ ผบห. หาสถานที่จัดเก็บ (ตาม หน้าที่และความรับผิดชอบ (Job Description) (ข้อที่ 5.บันทึก ค้นหา ตรวจสอบ ติดตามบันทึกและหนังสือเข้า - ออก ภายใน - ภายนอกหน่วยงานผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จัดเก็บเอกสารคำร้องทุกประเภทและแฟ้มงานขยายเขต(เมื่อดำเนินการตามขั้นตอนเสร็จสิ้น)	ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้าที่ ผมด. ดำเนินการแล้วเสร็จ พร้อมแนบหลักฐานประกอบคำร้องที่ถูกต้อง ครบถ้วน เพื่อดำเนินการจัดเก็บ	ผบค.	
------	--	--------------------	---	---	------	--

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P4 : กระบวนการบริการด้านมิเตอร์

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมด.	ผปบ.	ผกส.	ผคล./ผคบ.	ผบป.	ผบห.	ผวด.	อื่นๆ	
	A. ดอกสับมิเตอร์										
1	(กรณีค้างชำระไม่เกิน 7 วัน) - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน/วงเงินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า รับชำระเงิน - ค่าธรรมเนียมการติดตั้ง - ค่าไฟฟ้าค้างชำระ - เงินค้ำประกันใหม่หรือเพิ่มเติม						Start				- ระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วยการเงิน พ.ศ.2558 - อัตราค่าธรรมเนียมและค่าบริการ (อ. 5) - ระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วยวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับมิเตอร์ พ.ศ. 2558
	(กรณีค้างชำระเกิน 7 วัน แต่ไม่เกิน 90 วัน) - รับชำระเงินค่าไฟฟ้าค้างชำระ - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน/วงเงินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า		ผบป. P4 - 01 (ดอกสับ)				Start				
2	(หักเงินค้ำประกันชำระค่าไฟค้างชำระแล้ว) - ตรวจสอบข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า - แจ้งผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน	Start	ผบค. P4 - 01 (ดอกสับ)								zcaie012 (การทบทวนหลักประกันของผู้ใช้ไฟรายย่อย)
	B. เพิ่ม-ลด ขนาดมิเตอร์										
	C. ตัด - ผ่ากมิเตอร์										
	D. ขอย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์										
3	รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐาน - ตรวจสอบข้อมูลจากระบบ GIS ในเบื้องต้น - งานลงทะเบียน (Move-in) - สอบถามข้อมูลรายละเอียดของผู้ใช้ไฟ - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน/วงเงินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า - ให้ผู้ใช้ไฟลงนามในข้อตกลงการใช้ไฟฟ้า - แจ้งค่าใช้จ่ายผู้ใช้ไฟ - ขออนุมัติงาน - สร้างรายการเรียกเก็บ (Sale Order) ค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ - ตรวจสอบหน้างาน	Start	ผบค. P4 - 02 (เพิ่ม/ลด) ผบค. P4 - 03 (ตัดผ่า) เงินประกันไม่ครบ ผบค. P4 - 04 (ย้ายจุด) (ตัดผ่า) เงินประกันครบ								- ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า - หลักฐานประกอบการขอใช้ไฟตามระเบียบ กฟภ. ว่าด้วยการใช้ไฟฟ้าและบริการ พ.ศ. 2552 - อัตราค่าธรรมเนียมและค่าบริการ (อ. 5) - ใบแจ้งค่าใช้จ่าย

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P4 : กระบวนการบริการด้านมิเตอร์



สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P4 : กระบวนการบริการด้านมิเตอร์

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

กระบวนการงาน P4 : กระบวนการบริการด้านมิเตอร์

ผู้ให้บริการ	ลำดับที่	รหัส SLA	ขั้นตอนหลัก	ผลลัพธ์	ผู้รับบริการ	เป้าหมาย
			A. <u>ตอกกลับมิเตอร์</u>			
ผบป.	1		(กรณีค้างชำระไม่เกิน 7 วัน) - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน/วงเงินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า			
			- <u>รับชำระเงิน</u> ค่าธรรมเนียมการตอกกลับ ค่าไฟฟ้าค้างชำระ เงินค้ำประกันใหม่หรือเพิ่มเติม		ผบป.	
		ผบป. P4 - 01 (ตอกกลับ)	(กรณีค้างชำระเกิน 7 วัน แต่ไม่เกิน 90 วัน) - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน/วงเงินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า			
			- <u>รับชำระเงิน</u> ค่าธรรมเนียมการตอกกลับ ค่าไฟฟ้าค้างชำระ เงินค้ำประกันใหม่หรือเพิ่มเติม	ใบสั่งงานที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน เมื่อผู้ใช้ไฟฟ้ามาติดต่อขอ ตอกกลับมิเตอร์ ทันที (กรณีที่ยังไม่มีการโอนหักเงินประกัน)	ผบค.	
ผบค.	2	ผบค. P4 - 01 (ตอกกลับ)	(กรณีค้างชำระเกิน 7 วัน แต่ไม่เกิน 90 วัน) (กรณีมีการโอนหักเงินประกันแล้ว) - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน/วงเงินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า			
			- สร้างคำร้อง/ใบแจ้งหนี้	ใบคำร้องและใบแจ้งหนี้ ที่ตรวจสอบข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้าอย่าง ถูกต้อง ครบถ้วน เมื่อผู้ใช้ไฟฟ้ามาติดต่อขอตอกกลับมิเตอร์ทันที (กรณีมีการโอนหักเงินประกันแล้ว)	ผบป.	
			B. <u>เพิ่ม-ลด ขนาดมิเตอร์</u>			
			C. <u>ตัด - ผ่ากมิเตอร์</u>			
			D. <u>ขอย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์</u>			
ผบค.	3	ผบค. P4 - 02 (เพิ่ม-ลดขนาด) ผบค. P4 - 03 (ตัดผ่าก) ผบค. P4 - 04 (ย้ายจุด)	รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐาน - ตรวจสอบข้อมูลจากระบบ GIS ในเบื้องต้น - งานลงทะเบียน (Move-in) - IS-U - สอบถามข้อมูลรายละเอียดของผู้ใช้ไฟ - ให้ผู้ใช้ไฟลงนามในข้อตกลงการใช้ไฟฟ้า - ขออนุมัติงาน - สร้างรายการเรียกเก็บ (Sale Order) ค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ - IS-U - แจ้งค่าใช้จ่ายผู้ใช้ไฟ	ใบคำร้องที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสารประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	ผบป.	
ผบป.	4		- ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน/วงเงินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า			
			กรณีที่ 1 มีวงเงินค้ำประกันครบถ้วน - ผบค.ดำเนินการต่อไป			
			กรณีที่ 2 มีวงเงินค้ำประกันไม่ครบ/ผู้ใช้ไฟใช้ไฟเกินวงเงินค้ำประกัน - ผบค. แจ้งให้ลูกค้าเพิ่มเงินค้ำประกันใหม่			
		ผบป. P4 - 02 (เพิ่ม-ลดขนาด) ผบป. P4 - 03 (ตัดผ่าก) ผบป. P4 - 04 (ย้ายจุด) ผบป. P4 - 05 (ตอกกลับ)	รับชำระเงิน - ค่าธรรมเนียมการติดตั้ง - ค่าไฟฟ้าค้างชำระ - เงินค้ำประกันใหม่หรือเพิ่มเติม - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน/วงเงินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า	ใบคำร้องที่ระบุเลขที่ใบเสร็จ และวันที่รับชำระ ชื่อผู้รับเงิน รวมทั้ง มีการตรวจสอบเงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน	ผบค.	

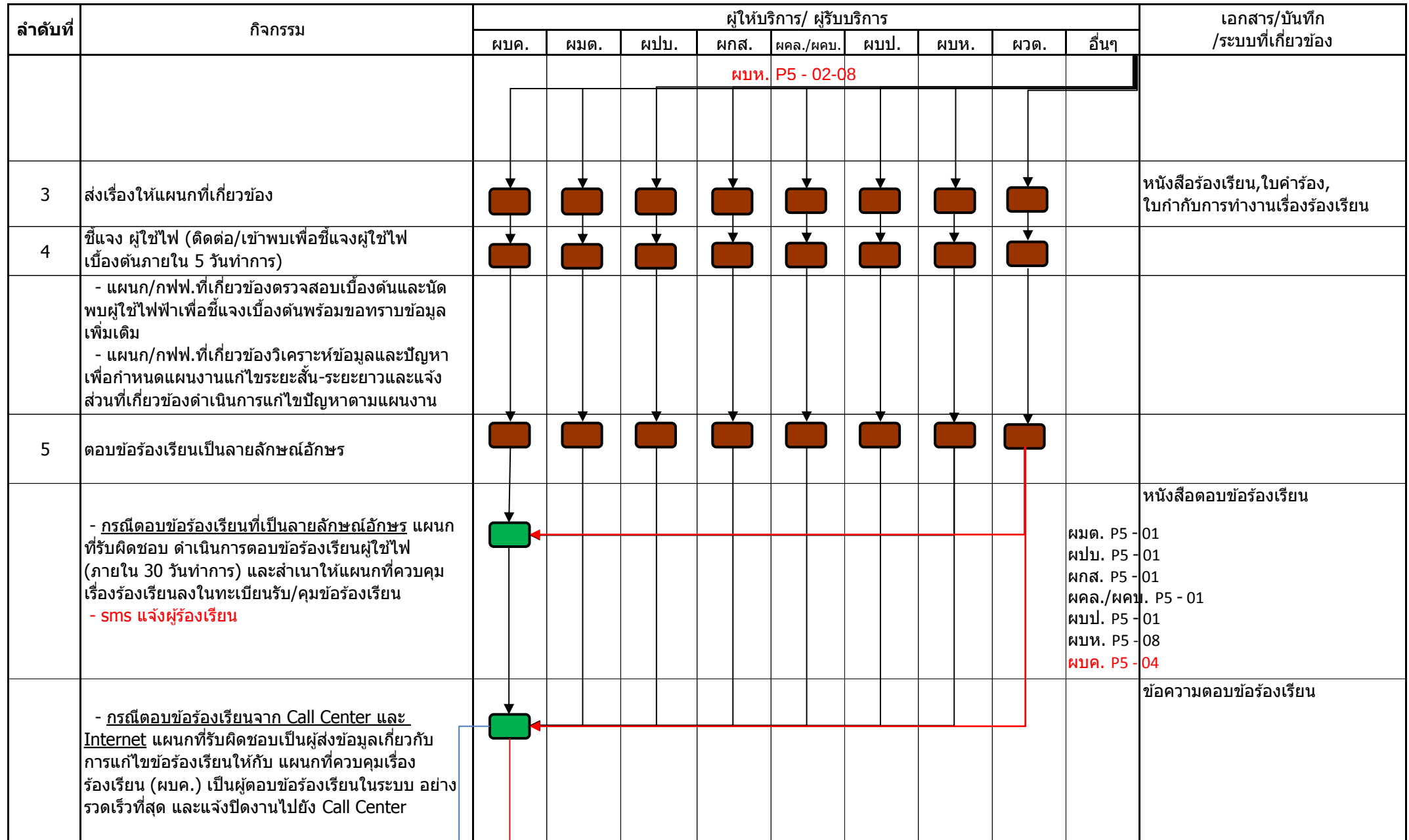
กระบวนการงาน P4 : กระบวนการบริการด้านมิเตอร์

ผู้ให้บริการ	ลำดับที่	รหัส SLA	ขั้นตอนหลัก	ผลลัพธ์	ผู้รับบริการ	เป้าหมาย
ผบค.	5	ผบค. P4 - 05 (เพิ่ม-ลดขนาด) ผบค. P4 - 06 (ตัดฝาก) ผบค. P4 - 07 (ย้ายจุด) ผบค. P4 - 08 (ต่อกลับ)	นำคำร้องมาดำเนินการต่อ - สร้าง-อนุมัติใบสั่งงาน (Work Order)	ใบคำร้องและใบสั่งงานที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสารประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	ผมด.	
ผมด.	6	ผมด. P4 - 01	- สร้าง-อนุมัติงานย่อย - เบิกมิเตอร์ พร้อมอุปกรณ์ประกอบ (ถ้ามี)	ใบเบิกอุปกรณ์ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	ผคบ./ผคล.	
ผคล./ผคบ.		ผคล./ผคบ. P4 - 01	- ส่งมิเตอร์ พร้อมอุปกรณ์ประกอบ (ถ้าเบิก)	ใบส่งของที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	ผมด.	
ผมด.	7		- ดำเนินการด้านมิเตอร์ - สร้าง/ปรับปรุงประวัติมิเตอร์ (มด.3) - จัดลำดับการอ่านหน่วย			
ผมด.	8	ผมด. P4 - 02 (ต่อกลับ) ผมด. P4 - 03 (เพิ่ม-ลดขนาด) ผมด. P4 - 04 (ตัดฝาก) ผมด. P4 - 05 (ย้ายจุด)	- ปิดงาน (WMS)	ข้อมูลการติดตั้งมิเตอร์ในระบบ (มด.15) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	ผบป./ผบค.	
ผบป.	9		บันทึกข้อมูล/แก้ไขประวัติการอ่านหน่วย - ตรวจสอบรายละเอียดในใบสั่งงาน จนถึง จัดลำดับการอ่านหน่วย			
ผมด.	10	ผมด. P4 - 06	ติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานการให้บริการ ตามที่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟร้องขอ - รวบรวมคำร้องที่ ผมด. ดำเนินการแล้วเสร็จ เพื่อดำเนินการจัดแยกประเภทคำร้องฯ - จัดส่งคำร้องฯ ให้ ผบห. หาสถานที่จัดเก็บ (ตาม หน้าที่และความรับผิดชอบ (Job Description) (ข้อที่ 5.บันทึก ค้นหา ตรวจสอบ ติดตามบันทึกและหนังสือเข้า - ออก ภายใน - ภายนอกหน่วยงานผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จัดเก็บเอกสารคำร้องทุกประเภท และแฟ้มงานขยายเขต (เมื่อดำเนินการตามขั้นตอนเสร็จสิ้น)	ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้าที่ ผมด. ดำเนินการแล้วเสร็จ พร้อมแนบหลักฐานประกอบคำร้องที่ถูกต้อง ครบถ้วน เพื่อดำเนินการจัดเก็บ	ผบค.	

5. สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน (Work Flow Chart) กระบวนการงานตอบข้อร้องเรียน

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมด.	ผปป.	ผกส.	ผคค./ผคบ.	ผบป.	ผบท.	ผวด.	อื่นๆ	
1	รับเรื่องร้องเรียน										เรื่องร้องเรียน
	กรณีที่ 1 รับแจ้งข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ที่สำนักงาน หรือจาก Call Center , Internet. สื่อประเภทต่างๆ - ส่ง sms ภายใน 15 นาที หลังรับเรื่อง										
	กรณี 7 แผนก	Start									หนังสือร้องเรียน
	กรณี 8 แผนก								Start		
	กรณีที่ 2 ผู้ใช้ไฟเขียนหนังสือร้องเรียนเป็นลายลักษณ์ อักษร - 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 - <u>จำแนกประเภทเรื่องเข้า /ร้องขอ/เสนอแนะ/ชมเชย</u> - ผบท. ลงเลขที่รับ และนำเสนอ ผจก./ผู้ปฏิบัติงาน แทน พิจารณาสั่งการ - สำเนาแจ้ง ผบค. เพื่อดำเนินการ			ผบท. P5 - 01							ระบบสารบรรณ
	กรณีเรื่องสำคัญเร่งด่วน ผจก.มอบหมายให้ ผู้รับผิดชอบ - <u>ส่งเรื่องเข้าคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน</u> - <u>รายงาน ผวก. ทราบ กำหนดมาตรฐานแก้ไขภายใน</u> <u>3 วัน</u> - <u>ชี้แจงผู้ร้องเรียน</u> - <u>ชี้แจง/จัดแถลงข่าวสื่อมวลชน</u> - <u>บันทึกเรื่องร้องเรียนเข้าฐานข้อมูลสารสนเทศการ</u> <u>จัดการข้อร้องเรียน (e-One Portal)</u>			ผบค. P5 - 03							เป็นไปตามคณะกรรมการจัดการข้อ ร้องเรียน

5. สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน (Work Flow Chart) กระบวนการงานตอบข้อร้องเรียน



5. สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน (Work Flow Chart) กระบวนการงานตอบข้อร้องเรียน

[illegible]

กระบวนการงาน P5 : กระบวนการตอบข้อร้องเรียน

ผู้ให้บริการ	ลำดับที่	รหัส SLA	ขั้นตอนหลัก	ผลลัพธ์	ผู้รับบริการ	เป้าหมาย
			รับเรื่องร้องเรียน			
ผบค.	1	ผบค. P5 - 01	กรณีที่ 1 รับแจ้งข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ที่สำนักงาน หรือจาก Call Center , Internet. สื่อประเภทต่างๆ - ส่ง sms ภายใน 15 นาที หลังรับเรื่อง กรณี 7 แผนก	ข้อมูลที่ต้องการ ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว ส่ง ผบค. นำเสนอเพื่อพิจารณาสั่งการ	ผบค.	
ผวด		ผวด. P5 - 01	กรณี 8 แผนก	ข้อมูลที่ต้องการ ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว ส่ง ผบค. นำเสนอเพื่อพิจารณาสั่งการ	ผบค.	
ผบค.			กรณีที่ 2 ผู้ใช้ไฟเขียนหนังสือร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร - ส่ง sms ภายใน 15 นาที หลังรับเรื่อง			
		ผบค. P5 - 02 ผบค. P5 - 03 ผบค. P5 - 04 ผบค. P5 - 05 ผบค. P5 - 06 ผบค. P5 - 07 ผบค. P5 - 08	- ผบค. ลงเลขที่รับ และนำเสนอ ผกค./ผู้ปฏิบัติงานแทน พิจารณาสั่งการ, ส่งเรื่องให้แผนกที่เกี่ยวข้องและส่งสำเนาเรื่องให้ ผบค. เพื่อติดตามผลการดำเนินงาน	ข้อมูลที่ต้องการ ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว (ภายในวันทำการนั้น)	ผบค. ผมด. ผปป. ผกส. ผคค./ผคค. ผบป. ผวด.	
	2	ผบค. P5 - 01	พิจารณาความเกี่ยวข้อง - จำแนกประเภทเรื่องเข้า /ร้องขอ/เสนอแนะ/ชมเชย - ผบค. ลงเลขที่รับ และนำเสนอ ผกค./ผู้ปฏิบัติงานแทน พิจารณาสั่งการ - สำเนาแจ้ง ผบค. เพื่อดำเนินการ	สำเนาเรื่องร้องเรียนแจ้ง ผบค. เพื่อดำเนินการติดตามผล	ผบค.	
ผบค.		ผบค. P5 - 03	กรณีเรื่องสำคัญเร่งด่วน ผกค.มอบหมายให้ผู้รับผิดชอบ - ส่งเรื่องเข้าคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน - รายงาน ผกค. ทราบ กำหนดมาตรฐานแก้ไขภายใน 3 วัน - ชี้แจงผู้ร้องเรียน - ชี้แจง/จัดแถลงข่าวสื่อมวลชน - บันทึกเรื่องร้องเรียนเข้าฐานข้อมูลสารสนเทศการจัดการข้อ ร้องเรียน (e-One Portal)	เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว	คณะกรรมการ จัดการข้อ ร้องเรียน	
	3		ส่งเรื่องให้แผนกที่เกี่ยวข้อง			
ผมด. ผปป. ผกส. ผคค./ผคค. ผบป. ผบค.	4	ผมด. P5 - 01 ผปป. P5 - 01 ผกส. P5 - 01 ผคค./ผคค. P5 - 01 ผบป. P5 - 01 ผบค. P5 - 08	ชี้แจง ผู้ใช้ไฟ (ติดต่อ/เข้าพบเพื่อชี้แจงผู้ใช้ไฟเบื้องต้น ภายใน 5 วันทำการ)	ใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียนที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายใน ระยะเวลาที่กำหนด		

			- แผนก/กฟฟ.ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบเบื้องต้นและนัดพบผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อชี้แจงเบื้องต้นพร้อมขอทราบข้อมูลเพิ่มเติม - แผนก/กฟฟ.ที่เกี่ยวข้องวิเคราะห์ข้อมูลและปัญหาเพื่อกำหนดแผนงานแก้ไขระยะสั้น-ระยะยาวและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาดตามแผนงาน หมายเหตุ หากชี้แจงผู้ใช้ไฟฟ้าจนพึงพอใจ และลงนามรับทราบในแบบฟอร์มการชี้แจง สามารถปิดข้อร้องเรียนได้เลย โดยไม่ต้องตอบเป็นลายลักษณ์อักษร			
	5		- ตอบข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร			
			- กรณีตอบข้อร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร แผนกที่รับผิดชอบดำเนินการตอบข้อร้องเรียนผู้ใช้ไฟฟ้า(ภายใน 30 วันทำการ) และสำเนาให้แผนกที่ควบคุมเรื่องร้องเรียนลงในทะเบียนรับ/คุมข้อร้องเรียน - sms แจ้งผู้ร้องเรียน	ใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียนที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในระยะเวลาที่กำหนด		
			- กรณีตอบข้อร้องเรียนจาก Call Center และ Internet แผนกที่รับผิดชอบเป็นผู้ส่งข้อมูลเกี่ยวกับการแก้ไขข้อร้องเรียนให้กับ แผนกที่ควบคุมเรื่องร้องเรียน (ผวต./ผบค.) เป็นผู้ตอบข้อร้องเรียนในระบบอย่างรวดเร็วที่สุด และแจ้งปิดงานไปยัง Call Center			
			กรณี กฟฟ.ได้มี 8 แผนก ให้ ผวต. ดำเนินการแทน ผบค. (ตาม หน้าที่และความรับผิดชอบ (Job Description) 6.รับข้อร้องเรียน/ข้อปัญหาต่าง ๆ จากลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ และ Call Center ติดตามผลการแก้ไขป้องกันปัญหาต่าง ๆ จากข้อร้องเรียน การเยี่ยมเยียน สร้างความสัมพันธ์			
ผวต.	6	ผวต. P5 - 02	จัดทำรายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนทุกเดือน - สรุปวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน ปัญหา อุปสรรค เพื่อปรับปรุงการทำงาน - สำนวความพึงพอใจผู้ร้องเรียน	ข้อมูลการจัดทำรายงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน	ผบห.	
ผบค.		ผบค. P5 - 02	จัดทำรายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนทุกเดือน - สรุปวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน ปัญหา อุปสรรค เพื่อปรับปรุงการทำงาน - สำนวความพึงพอใจผู้ร้องเรียน	ข้อมูลการจัดทำรายงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน	ผบห.	
ผบห.			- แผนกที่ควบคุมเรื่องร้องเรียนติดตามผลการชี้แจง และจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียน พร้อมทั้งสถานะของข้อร้องเรียนแต่ละรายที่แจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร (มีการลงบันทึกเลขรับเข้า ผบห. เพื่อนำเสนอผู้บริหาร			
			กรณี กฟฟ.ได้มี 8 แผนก ให้ ผวต. ดำเนินการแทน ผบค. (ตาม หน้าที่และความรับผิดชอบ (Job Description) 6.รับข้อร้องเรียน/ข้อปัญหาต่าง ๆ จากลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ และ Call Center ติดตามผลการแก้ไขป้องกันปัญหาต่าง ๆ จากข้อร้องเรียน การเยี่ยมเยียน สร้างความสัมพันธ์ การประชุมสัมมนา ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ และประสานงานในการให้บริการกับแผนกอื่น ในการให้บริการกับลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ			

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P6 : ดับไฟล่วงหน้าแบบมีแผน

[illegible]

กระบวนการงาน P6: กระบวนการงานการดับไฟล่วงหน้า

ผู้ให้บริการ	ลำดับที่	รหัส SLA	ขั้นตอนหลัก	ผลลัพธ์	ผู้รับบริการ	เป้าหมาย
ผกส.	1	ผกส. P6 - 01	ทำบันทึกขออนุมัติดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน	บันทึกขออนุมัติดับไฟเพื่อปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน (แรงต่ำก่อนวันดับไฟ 6 วันทำการ, แรงสูงก่อนวันดับไฟ อย่างน้อย 13 วันทำการ)	ผปบ.	
ผมด.		ผมด. P6 - 01	ทำบันทึกขออนุมัติดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน	บันทึกขออนุมัติดับไฟเพื่อปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน (แรงต่ำก่อนวันดับไฟ 6 วันทำการ, แรงสูงก่อนวันดับไฟ อย่างน้อย 13 วันทำการ)	ผปบ.	
ผปบ.		ผปบ. P6 - 01	แจ้งขออนุมัติดับไฟปฏิบัติงาน ตามแบบฟอร์ม จฟ.8	บันทึกขออนุมัติดับไฟปฏิบัติงาน (จฟ.8) ที่ระบุรายละเอียด และแผนผัง Switching ส่งให้ ผคฟ. กปบ. พิจารณาก่อนวันดับไฟอย่างน้อย 7 วันทำการ	ผคฟ. กปบ.	
ผคฟ. กปบ.	2	ผคฟ. P6 - 01	ตรวจสอบและพิจารณาอนุมัติการขอดับไฟ พร้อมกำหนดขั้นตอนการ Switching ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	อนุมัติแบบฟอร์มขอดับไฟเพื่อปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน พร้อม Switching Order ส่งให้ ผปบ. ก่อนวันดับไฟอย่างน้อย 3 วันทำการ	ผปบ.	
ผปบ.	3	ผปบ. P6 - 02	แจ้งผลการขออนุมัติดับไฟ	สำเนา Switching Order ที่ได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว ก่อนวันปฏิบัติงาน 1 วัน	ผกส.	
		ผปบ. P6 - 03	แจ้งผลการขออนุมัติดับไฟ	สำเนา Switching Order ที่ได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว ก่อนวันปฏิบัติงาน 1 วัน	ผมด.	
			ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้อไฟในพื้นที่ดับไฟทราบ			
		ผปบ. P6 - 04	แจ้งยืนยันความพร้อม เพื่อดำเนินการดับกระแสไฟฟ้า	การยืนยันความพร้อม เพื่อดำเนินการดับกระแสไฟฟ้า	ผคฟ. กปบ.	
ผคฟ. กปบ.		ผคฟ. P6 - 02	สั่งการดับกระแสไฟฟ้าตาม Switching Order	การสั่งการดับกระแสไฟฟ้าตาม Switching Order โดย E/O ประสานงานกับ ผคฟ. กปบ.	ผปบ.	
ผกส.	4	ผกส. P6 - 02	รายงานผลการปฏิบัติงานแล้วเสร็จ	การลงเวลาปฏิบัติงานแล้วเสร็จที่บันทึกไว้ในสมุดรับแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง อย่างถูกต้องครบถ้วน	ผปบ.	
ผมด.		ผมด. P6 - 02	รายงานผลการปฏิบัติงานแล้วเสร็จ	การลงเวลาปฏิบัติงานแล้วเสร็จที่บันทึกไว้ในสมุดรับแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง อย่างถูกต้องครบถ้วน	ผปบ.	
ผปบ.	5	ผปบ. P6 - 05	แจ้งยืนยันความพร้อม เพื่อดำเนินการจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนระบบ	การยืนยันความพร้อม เพื่อดำเนินการจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนระบบ	ผคฟ. กปบ.	
ผคฟ. กปบ.		ผคฟ. P6 - 03	สั่งการจ่ายกระแสไฟฟ้าตาม Switching Order	การสั่งการจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนระบบตาม Switching Order โดย E/O ประสานงานกับ ผคฟ. กปบ.	ผปบ.	

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P7 : กระบวนการการจัดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมด.	ผปป.	ผกส.	ผคค./ผคป.	ผปป.	ผบท.	ผวด.	อื่นๆ	
	วางแผนการอ่านหน่วยมิเตอร์ (ZDMR301)										แผนและข้อมูลในศูนย์
	แผนกมิเตอร์ทำการเคลื่อนไหวข้อมูลมิเตอร์ตามปกติตามตาราง - ติดตั้งมิเตอร์ใหม่ - เพิ่มขนาด/ลดขนาด - ตัดฝากมิเตอร์ - ย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์ - ดึงกลับมิเตอร์ - รื้อถอนมิเตอร์ - สับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุด/ตามวาระ										คำร้องขอใช้ไฟฟ้าประเภทต่างๆ และใบสั่งงานที่มีการดำเนินการตามระบบ SAP IS-U
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										
	- เมื่อถึงรอบจดหน่วยระบบจะสร้างใบสั่งจดหน่วยอัตโนมัติ										

P3,P4

ผบป. P7 - 01

กรณีที่ 1 และกรณีที่ 2

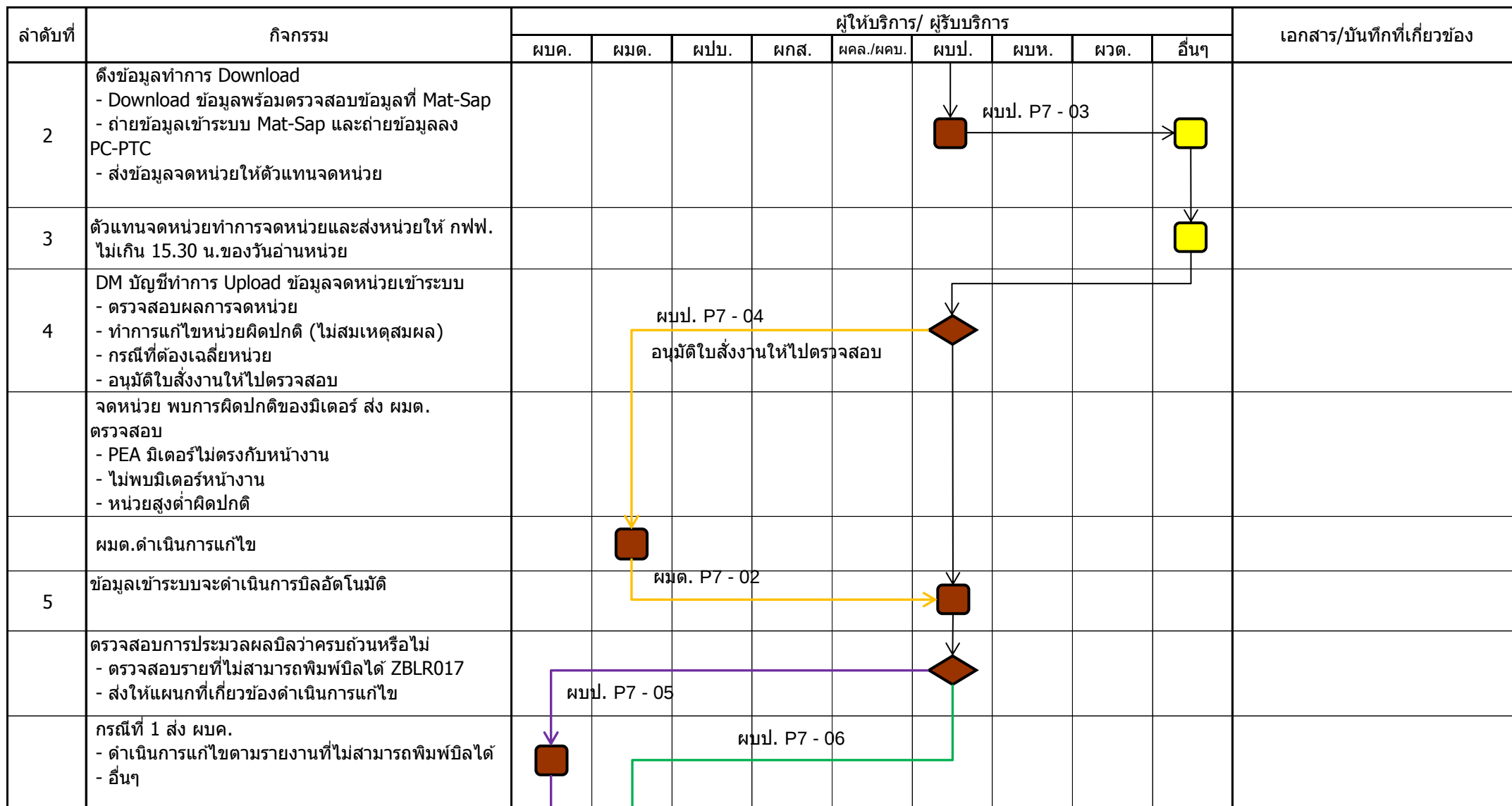
ผบค. P7 - 01

ผบป. P7 - 02

กรณีที่ 2 และกรณีที่ 3

ผมด. P7 - 01

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P7 : กระบวนการการจัดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า



สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P7 : กระบวนการการจดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า

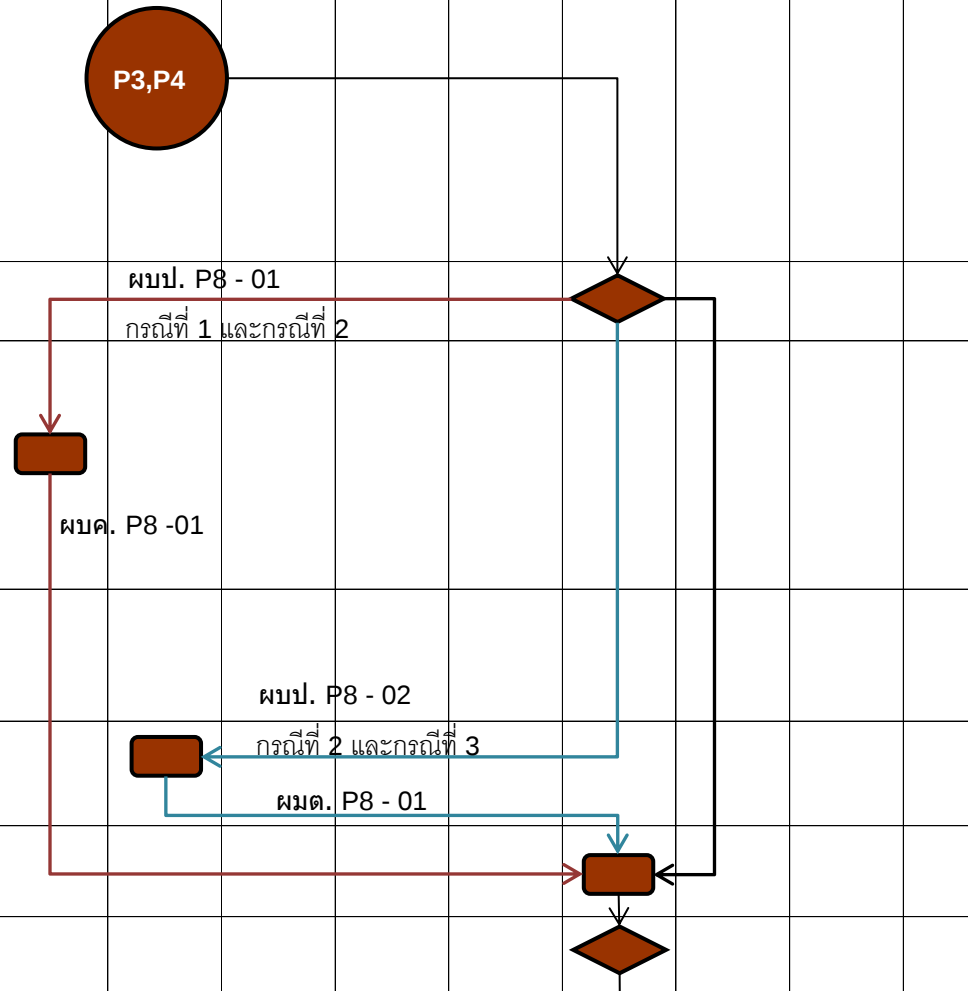
ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมด.	ผปป.	ผกส.	ผคล./ผคบ.	ผบป.	ผบท.	ผวด.	อื่นๆ	
	กรณีที่ 2 ส่ง ผมด. - ดำเนินการแก้ไขตามรายงานที่ไม่สามารถพิมพ์บิลได้ - อื่นๆ		 ผมด. P7 - 03								
	แจ้ง ผบป. เมื่อแก้ไขเสร็จแล้ว เพื่อดำเนินการ ประมวลผลบิลใหม่						 ผบค. P7 - 02				
	กระบวนการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า										

กระบวนการงาน P7: กระบวนการงานการจัดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า

ผู้ให้บริการ	ลำดับที่	รหัส SLA	ขั้นตอนหลัก	ผลลัพธ์	ผู้รับบริการ	เป้าหมาย
ผมด.	1		กระบวนการงานการจัดหน่วย แจ้งค่าไฟฟ้า DM บัญชีตรวจสอบข้อมูลในระบบ แล้วพบข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง			
ผบป.	2	ผบป. P7 - 01	กรณีที่ 1 ติดตั้งใหม่ - แก้ไขเงินประกันให้สัมพันธ์กับขนาดมิเตอร์ - แก้ไขอัตรา - แก้ไขสายการจัดหน่วย - แก้ไขชื่อ ที่อยู่ ผู้ใช้ไฟฟ้า - แก้ไขคลาสบัญชี - แก้ไข Operan (กรณี Sub มิเตอร์)	ส่งเอกสารรายงานการผิดปกติของข้อมูลในระบบ ภายในเวลาที่กำหนด	ผบค.	
			กรณีที่ 2 เพิ่มขนาด/ลดขนาด - แก้ไขอัตรา (ผบค.)		ผบค.	
ผบค.	3	ผบค. P7 - 01	ทำการแก้ไขข้อมูลในระบบ	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด	ผบป.	
ผบป.	4	ผบป. P7 - 02	กรณีที่ 2 เพิ่มขนาด/ลดขนาด - แก้ไขหน่วยตั้งต้นและหน่วยตัดกลับ (ผมด.)	ส่งเอกสารรายงานการผิดปกติของข้อมูลในระบบ ภายในเวลาที่กำหนด	ผมด.	
			กรณีที่ 3 สับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุด/ตามวาระ - ตรวจสอบ/แก้ไขหน่วยมิเตอร์ลูกเดิมเพื่อ ผบป.เตรียมเฉลี่ยหน่วย			
ผมด.	5	ผมด. P7 - 01	ทำการแก้ไขข้อมูลในระบบ	แจ้งผลการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด	ผบป.	
ผบป.	6	ผบป. P7 - 03	ทำการ Download ข้อมูลเพื่อจัดหน่วย	ข้อมูลเพื่อจัดหน่วย ภายในเวลาที่กำหนด	ตัวแทน	
ผบป.	7		DM บัญชีทำการ Upload ข้อมูลจัดหน่วยเข้าระบบ			
			- ตรวจสอบผลการจัดหน่วย - ทำการแก้ไขหน่วยผิดปกติ (ไม่สมเหตุผล) - กรณีที่ต้องเฉลี่ยหน่วย - อนุมัติใบสั่งงานให้ไปตรวจสอบ			
		ผบป. P7 - 04	จัดหน่วย พบการผิดปกติของมิเตอร์ ส่ง ผมด. ตรวจสอบ - PEA มิเตอร์ไม่ตรงกับหน่วยงาน - ไม่พบมิเตอร์หน่วยงาน - หน่วยสูงต่ำผิดปกติ	แจ้งข้อมูลมิเตอร์ผิดปกติ ภายในเวลาที่กำหนด	ผมด.	
ผมด.	8	ผมด. P7 - 02	ดำเนินการแก้ไข	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขมิเตอร์ ภายในเวลาที่กำหนด	ผบป.	
ผบป.	9		ทำการประมวลผลบิล			
		ผบป. P7 - 05	รายการที่ไม่สามารถพิมพ์บิลได้ ZBLR017	แจ้งข้อมูลผิดปกติ (ZBLR017) ภายในเวลาที่กำหนด	ผบค.	
ผบค.	10	ผบค. P7 - 02	ดำเนินการแก้ไขข้อมูล	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด	ผบป.	
ผบป.	11	ผบป. P7 - 06	รายการที่ไม่สามารถพิมพ์บิลได้ ZBLR017	แจ้งข้อมูลผิดปกติ (ZBLR017) ภายในเวลาที่กำหนด	ผมด.	
ผมด.	12	ผมด. P7 - 03	ดำเนินการแก้ไขข้อมูล	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด	ผบป.	
ผบป.	13		ดำเนินการประมวลผลบิล	ไปกระบวนการงาน P1 รับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า		

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P8 : กระบวนการการจัดหน่วย พิมพ์บิล แฉงค่าไฟฟ้า

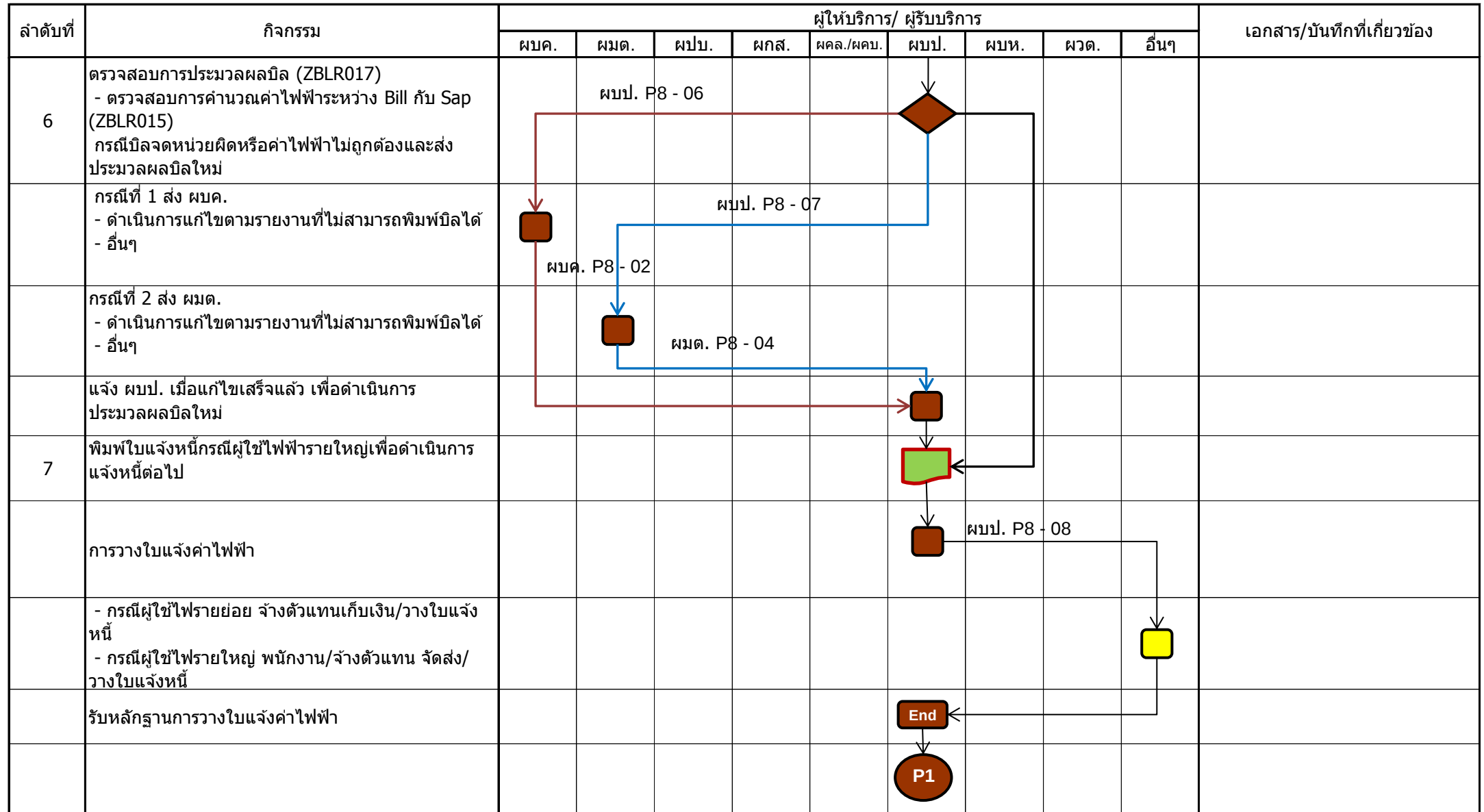
ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมด.	ผปป.	ผกส.	ผคล./ผคบ.	ผบป.	ผบห.	ผวด.	อื่นๆ	
	กระบวนการงานการจัดหน่วย พิมพ์บิล แฉงค่าไฟฟ้า										
	วางแผนการอ่านหน่วยมิเตอร์ (ZDMR301) - มิเตอร์ Demand,TOU,TOD - มิเตอร์ AMR										แผนและข้อมูลในศูนย์
	แผนกมิเตอร์ทำการเคลื่อนไหวข้อมูลมิเตอร์ตามปกติตามคำร้อง - ติดตั้งมิเตอร์ใหม่ - เพิ่มขนาด/ลดขนาด - ตัดฝากมิเตอร์ - ย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์ - ต่อกลับมิเตอร์ - รื้อถอนมิเตอร์ - สับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุด										
1	DM บัญชีตรวจสอบข้อมูลในระบบ แล้วพบข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง กรณีที่ 1 ตัดตรงเหม - แก้ไขเงินประกันให้สัมพันธ์กับขนาดมิเตอร์ - แก้ไขอัตรา - แก้ไขสายการจัดหน่วย - 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)										



สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P8 : กระบวนการลดหน่วย พิมพ์บิล แล้งค่าไฟฟ้า

[illegible]

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P8 : กระบวนการการจดหน่วย พิมพ์บิล แ่จ้งค่าไฟฟ้า



หมายเหตุ

- ข้อ.1 ใช้สำหรับข้อมูลผู้ใช้ไฟที่มีประวัติการใช้ไฟฟ้าแล้ว
 ข้อ.2 ใช้สำหรับผู้ใช้ไฟรายย่อย

กระบวนการงาน P8: กระบวนการการจดหน่วย ฟิมพ์บิล แฉงค่าไฟฟา

ผู้ให้บริการ	ลำดับที่		ขั้นตอนหลัก	ผลลัพธ์	ผู้รับบริการ	เป้าหมาย
			กระบวนการการจดหน่วย ฟิมพ์บิล			
ผมด.	1	ข้อมูลจากกระบวนการงาน P3, P4	DM บัญชีตรวจสอบข้อมูลในระบบ แล้วพบข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง			
ผบป.	2	ผบป. P8 - 01	กรณีที 1 ดัดดิ่งใหม่ - แกไขเงินประกันให้สัมพันธ์กับขนาดมิเตอร์ - แกไขอัตรา - แกไขสายการจดหน่วย - แกไขชื่อ ที่อยู่ ผู้ใช้ไฟฟ้า - แกไขคลาสบัญชี - แกไข Operan (กรณี Sub มิเตอร์)	ส่งเอกสารรายงานการผิดปกติของข้อมูลในระบบ ภายในเวลาที่กำหนด	ผบค.	
			กรณีที 2 เพิ่มขนาด/ลดขนาด - แกไขอัตรา (ผบค.)		ผบค.	
ผบค.	3	ผบค. P8 - 01	ทำการแกไขข้อมูลในระบบ	แจ้งผลการแกไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด	ผบป.	
ผบป.	4	ผบป. P8 - 02	กรณีที 2 เพิ่มขนาด/ลดขนาด - แกไขหน่วยตั้งต้นและหน่วยตัดกลับ (ผมด.)	ส่งเอกสารรายงานการผิดปกติของข้อมูลในระบบ ภายในเวลาที่กำหนด	ผมด.	
			กรณีที 3 สับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุด/ตามวาระ - ตรวจสอบ/แกไขหน่วยมิเตอร์ลูกเดิมเพื่อ ผบป.เตรียมเฉลี่ยหน่วย			
ผมด.	5	ผมด. P8 - 01	ทำการแกไขข้อมูลในระบบ	แจ้งผลการแกไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด	ผบป.	
ผบป.	6	ผบป. P8 - 03	ทำการ Download ข้อมูลเพื่อจดหน่วย	ข้อมูลเพื่อจดหน่วย (รายใหญ่ รวมสับมิเตอร์) ภายในเวลาที่กำหนด	ผมด.	
ผมด.	7	ผมด. P8 - 02	ทำการจดหน่วย (รายใหญ่ รวมสับมิเตอร์)	ข้อมูลจดหน่วย		
ผบป.	8	ผบป. P8 - 04	ทำการ Download ข้อมูลเพื่อจดหน่วย	ข้อมูลเพื่อจดหน่วย ภายในเวลาที่กำหนด	ตัวแทน	
ผบป.	9		DM บัญชีทำการ Upload ข้อมูลจดหน่วยเข้าระบบ - ตรวจสอบผลการจดหน่วย - ทำการแกไขหน่วยผิดปกติ (ไม่สมเหตุสมผล) - กรณีที่ต้องเฉลี่ยหน่วย - อนุมัติใบสั่งงานให้ไปตรวจสอบ			
		ผบป. P8 - 05	จดหน่วย พบการผิดปกติของมิเตอร์ ส่ง ผมด. ตรวจสอบ - PEA มิเตอร์ไม่ตรงกับนางงาน - ไม่พบมิเตอร์นางงาน - หน่วยสูงค่าผิดปกติ	แจ้งข้อมูลมิเตอร์ผิดปกติ ภายในเวลาที่กำหนด	ผมด.	
ผมด.	10	ผมด. P8 - 03	ดำเนินการแกไข	แจ้งผลการดำเนินการแกไขมิเตอร์ ภายในเวลาที่กำหนด	ผบป.	
ผบป.	11		ทำการประมวลผลบิล			
		ผบป. P8 - 06	รายการที่ไม่สามารถฟิมพ์บิลได้ ZBLR017	แจ้งข้อมูลผิดปกติ (ZBLR017) ภายในเวลาที่กำหนด	ผบค.	
ผบค.	12	ผบค. P8 - 02	ดำเนินการแกไขข้อมูล	แจ้งผลการดำเนินการแกไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด	ผบป.	
ผบป.	13	ผบป. P8 - 07	รายการที่ไม่สามารถฟิมพ์บิลได้ ZBLR017	แจ้งข้อมูลผิดปกติ (ZBLR017) ภายในเวลาที่กำหนด	ผมด.	
ผมด.	14	ผมด. P8 - 04	ดำเนินการแกไขข้อมูล	แจ้งผลการดำเนินการแกไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด	ผบป.	
ผบป.	15		ดำเนินการประมวลผลบิล			
		ผบป. P8 - 08	การวางใบแฉงค่าไฟฟ้า	ใบแฉงค่าไฟฟ้า		
			- กรณีผู้ใช้ไฟรายย่อย จ้างตัวแทนเก็บเงิน/วางใบแฉงหนี้ - กรณีผู้ใช้ไฟรายใหญ่ พนักงาน/จ้างตัวแทน จัดส่งใบแฉงหนี้		ตัวแทน	
			รับหลักฐานการวางใบแฉงค่าไฟฟ้า	ไปกระบวนการงาน P1 รับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า		

สรุปกระบวนการทำงานปัจจุบันของกระบวนการงาน P9 : การโอนซื้อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน

[illegible]

[illegible]

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมด.	ผบป.	ผกส.	ผคค./ผคบ.	ผบป.	ผบห.	ผวด.	อื่นๆ	
11	ส่งคำร้อง ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าและเอกสารการรับเงินค่าประกันคืน ให้ ผบป.ดำเนินการ		ผบค. P9 -04								
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)			ผบป. P9 -04							

หมายเหตุ

การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า ให้ดำเนินการได้ดังนี้

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

รวมทั้ง มีการวางหลักประกันการใช้ไฟฟ้าถูกต้องตามระเบียบ

ภาพรวมกระบวนการงาน P9 : โอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน

1) กรณี To Be Process

ผู้ให้บริการ	ลำดับที่	รหัส SLA	ขั้นตอนหลัก	ผลลัพธ์	ผู้รับบริการ	เป้าหมาย
			กระบวนการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า			
ผบค.	1		รับคำร้อง/ตรวจสอยหลักฐานในคำร้อง - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน ของผู้โอนและผู้รับโอน			
			สร้างข้อมูลค่าของผู้รับโอน(กรณีไม่มีประวัติ)			
			สร้างคำร้อง ขอโอนเปลี่ยนชื่อเจ้าของ			
			พิมพ์คำร้อง ให้ลูกค้าลงนาม			
	2		5.1.กรณีโอนเปลี่ยนเจ้าของ Move Out - Move In ล่วงหน้าตรงรอบบิล			
			ตรวจสอบรายการวันอ่านหน่วยเพื่อระบุวัน Move out/Move in	คำร้องขอคืนเงินประกัน (ไปกระบวนการ P10)	ผบป.	
			ยกเลิกการใช้ไฟ (Move out) ของผู้โอนและรื้อสเงินประกัน(รอคืน) ล่วงหน้าตรงรอบ - สร้างคำร้องขอคืนเงินประกัน			
			ลงทะเบียนการใช้ไฟ (Move in) ของผู้รับโอนล่วงหน้าตรงรอบ Move out+1			
			พิมพ์ใบแจ้งหนี้ (เงินประกันการใช้ไฟฟ้าของผู้รับโอน)			
ผบค.	3	ผบค. P9 -01	ส่งคำร้องและใบแจ้งหนี้ให้ลูกค้าชำระค่าประกันใหม่	คำร้องและใบแจ้งหนี้	ผบป.	
ผบป.	4	ผบป. P9 -01	ผบป.รับชำระเงินประกันของผู้รับโอน(CAใหม่) - ประทับตราภายในคำร้อง/ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินแล้วพร้อมส่งกลับคำร้องคืน ผบค.	คำร้องและใบเสร็จรับเงิน	ผบค.	
			- ตรวจสอบความถูกต้อง - ปิดคำร้องส่งเอกสารคำร้องให้ ผบป.			
ผบค.	5	ผบค. P9 -02	5.2.กรณีโอนเปลี่ยนเจ้าของ Move Out ไม่ตรงรอบบิล(ตัดตอนหน่วย)	คำร้องที่ดำเนินการแล้วเสร็จ ถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา	ผบป.	
			ยกเลิกการใช้ไฟ (Move out) ของผู้โอนในวันที่นัดอ่านหน่วยตัดตอน และรื้อสเงินประกัน(รอคืน) - สร้างคำร้องขอคืนเงินประกัน			
			ลงทะเบียนการใช้ไฟ (Move in) ของผู้รับโอน วันที่ Move out+1			
			พิมพ์ใบแจ้งหนี้ (เงินประกันการใช้ไฟฟ้าของผู้รับโอน)ส่งคำร้องและใบแจ้งหนี้ให้ลูกค้าชำระค่าประกันใหม่			
ผบป.	6	ผบป. P9 -02	ผบป.รับชำระเงินประกันของผู้รับโอน(CAใหม่) - ประทับตราภายในคำร้อง/ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินแล้วพร้อมส่งกลับคำร้องคืน ผบค.	คำร้องและใบเสร็จรับเงิน	ผบค.	
ผบค.	7	ผบค. P9 -03	ผบค.ส่งคำร้องให้ ผมด.แจ้ง พชง.อ่านหน่วยตัดตอน	ตรวจสอบหน่วยหน้ามิเตอร์คงค้าง ณ จุดติดตั้งที่ถูกต้อง	ผมด.	
ผมด.	8	ผมด. P9 -01	ผมด.ออกใบสั่งงาน และแจ้ง พชง.อ่านหน่วยตัดตอนและอนุมัติใบสั่ง , ส่งคำร้องให้ ผบป.	หน่วยหน้ามิเตอร์คงค้าง ณ จุดติดตั้งที่ถูกต้อง	ผบป.	
ผบป.	9	ผบป. P9 -03	ผบป.ดำเนินการออกกฎการชำระบัญชี ปิดใบสั่งงานธุรกิจ , บันทึกหน่วยตัดตอน , สร้างข้อมูลค่านวนค่าไฟฟ้า และสร้างใบแจ้งค่าไฟฟ้า พร้อมส่งคำร้องคืนให้ ผบค.	ยอดหน่วยต่างจากหน่วยในระบบ DM เปรียบเทียบกับหน่วยมิเตอร์ ณ จุดติดตั้ง พร้อมสร้างข้อมูลค่านวนค่าไฟฟ้า และสร้างใบแจ้งค่าไฟฟ้า	ผบค.	

ผบค.	10	ผบค. P9 -04	- ผบค.ตรวจสอบความถูกต้อง - พิมพ์ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า(บิลสุดท้าย) แจ้งให้ผู้โอนไปชำระเงินค่าไฟ และรับเงินค่าประกันการใช้ไฟคืน	ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า (บิลสุดท้าย) ที่ถูกต้อง	ผบป.	
ผบป.	11	ผบป. P9 -04	ส่งคำร้อง ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าและเอกสารการรับเงินค่าประกันคืน ให้ ผบป.ดำเนินการ	ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า (บิลสุดท้าย) ที่ถูกต้อง	ผบค.	
ผบค.	12		ผบค.ตรวจสอบความถูกต้องในระบบ CS และปิดคำร้อง ติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานการให้บริการ ตามที่ ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟร้องขอ - รวบรวมคำร้องที่ ผบป. ดำเนินการแล้วเสร็จ เพื่อดำเนินการจัดแยก ประเภทคำร้องฯ - จัดส่งคำร้องฯ ให้ ผบห. หาสถานที่จัดเก็บ (ตาม หน้าที่และความรับผิดชอบ (Job Description) (ข้อที่ 5.บันทึก ค้นหา ตรวจสอบ ติดตามบันทึกและหนังสือเข้า - ออก ภายใน - ภายนอกหน่วยงานผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จัดเก็บเอกสารคำร้องทุกประเภท และแฟ้มงานขยายเขต(เมื่อ ดำเนินการตามขั้นตอนเสร็จสิ้น)	ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้าที่ ผมด. ดำเนินการแล้วเสร็จ พร้อมแนบหลักฐานประกอบคำร้องที่ถูกต้อง ครบถ้วน เพื่อดำเนินการจัดเก็บ		

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P10 : กระบวนการการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า

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

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P10 : กระบวนการการจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า

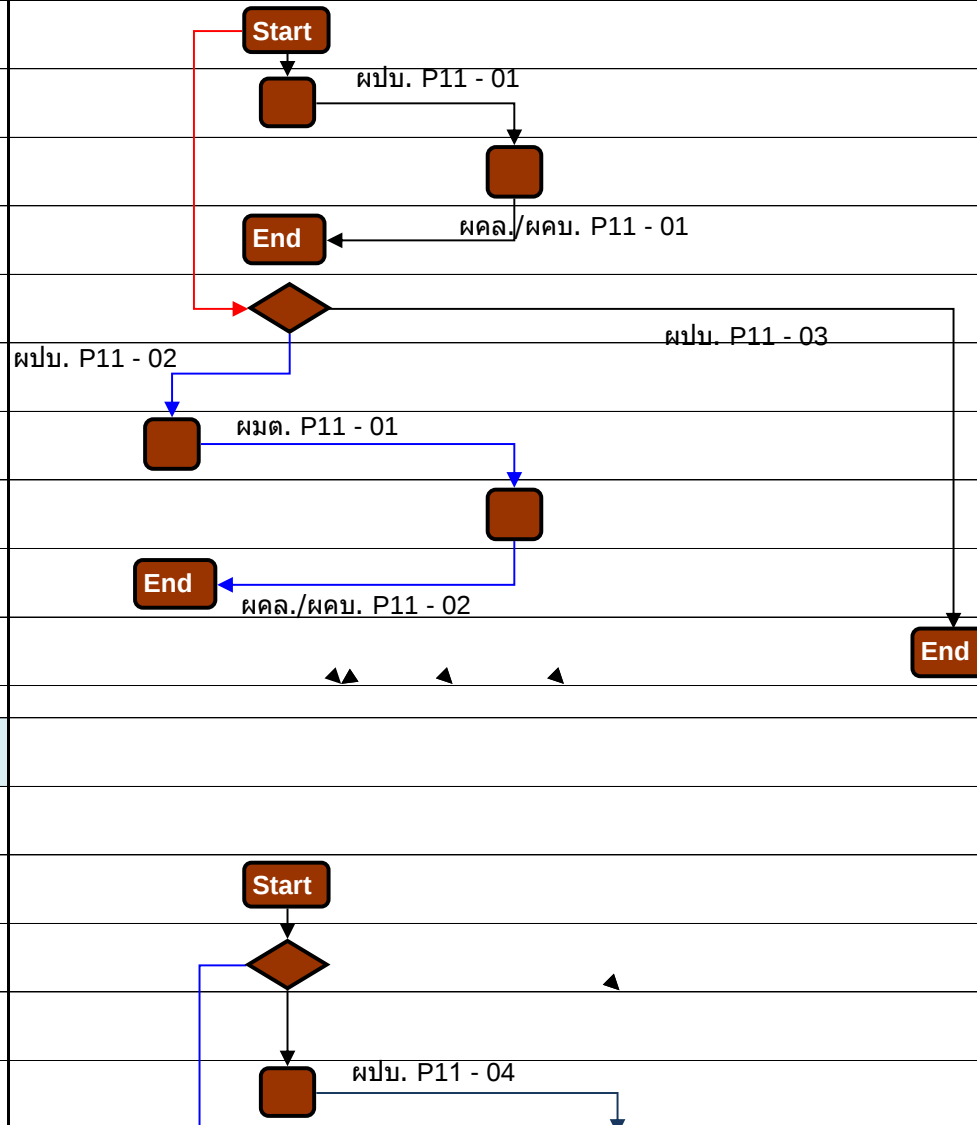
ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมด.	ผปป.	ผกส.	ผคล./ผคบ.	ผปป.	ผบห.	ผวด.	อื่นๆ	
	- แจ้งรายการจ่ายเงินให้พนักงานรับ-จ่ายเงินด้วยเช็คหรือโอนผ่านบัญชีธนาคาร						↓ End				

กระบวนการงาน P10 : กระบวนการงานการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า

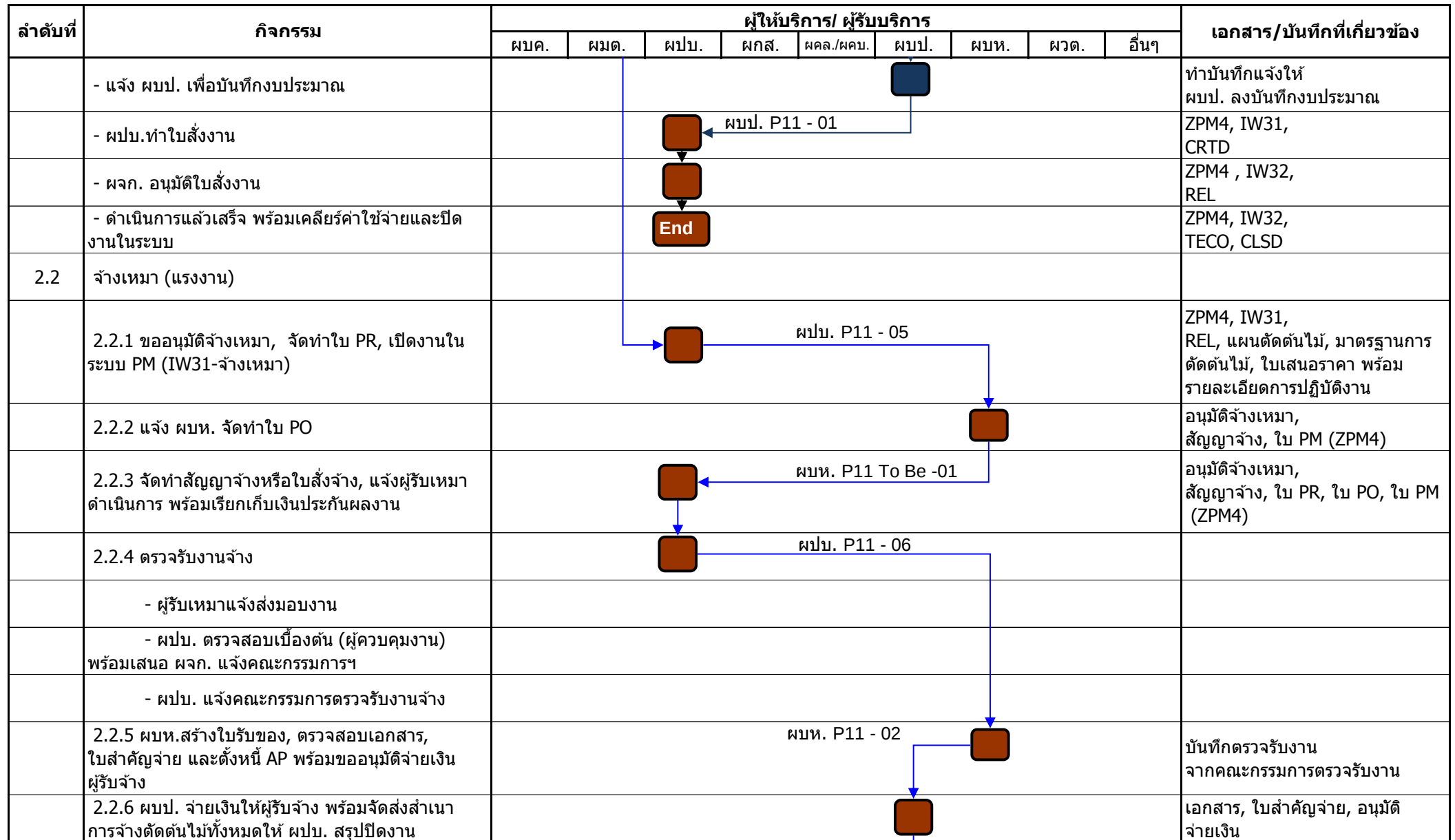
ผู้ให้บริการ	ลำดับที่	รหัส SLA	ขั้นตอนหลัก	ผลลัพธ์	ผู้รับบริการ	เป้าหมาย
			กระบวนการงานการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า			
ผบค.		มาจากกระบวนการงาน P9	โอนเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและเปลี่ยนหลักทรัพย์สินค้ำประกัน	เอกสารที่ได้รับการอนุมัติ ที่ถูกต้อง ครบถ้วน		
			การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า			
			กรณีที่ 1 เลิกใช้			
			กรณีที่ 2 ขอคืนค้ำประกันจากบัญชีรอคืน			
	1	ผบค. P10 - 01	ตรวจสอบหลักฐาน/รับคำร้อง พร้อมขอเอกสารจาก ผมด. (หน่วยตัดกลับ-ถอนคืน) มาประกอบคำร้อง - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน		ผมด.	
	2	ผมด. P10 - 01	ผมด. ดำเนินการ - พิมพ์ใบสั่งงานให้ผู้ปฏิบัติงาน รื้อถอนมิเตอร์ ซีที. รีที. และอุปกรณ์ประกอบ - ถอนคืนมิเตอร์ - ผมด. ยกเลิกการใช้ไฟของมิเตอร์รายนี้ ในระบบ DM	มิเตอร์ถูกรื้อถอนทั้งในระบบและนอกระบบ DM	ผบค.	
	3	ผบค. P10 - 02	พิมพ์คำร้อง ลงนาม - ยกเลิกการใช้ไฟ (Move out) กรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ได้ขอใช้ไฟใหม่ - และติดตามผลการดำเนินการ	คำร้องยกเลิกการใช้ไฟฟ้า พร้อมหลักฐานเอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน	ผบป.	
	4		ตรวจสอบหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระ - หากไม่มีหนี้คงค้าง จะดำเนินการในขั้นตอน "บันทึกคืนหลักประกันให้ผู้ใช้ไฟฟ้า" - หากมีหนี้คงค้าง จะดำเนินการแจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระหนี้ที่คงค้างก่อน			
	5		ขออนุมัติคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า - กรณีเป็นเงินสด จัดทำใบสำคัญจ่ายในระบบเงินประกันการใช้ไฟ - กรณีไม่ใช่เงินสด บันทึกข้อมูลในระบบเงินประกันการใช้ไฟ			
	6		จ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า และจัดเก็บ - แจ้งรายการจ่ายเงินให้พนักงานรับ-จ่ายเงินด้วยเช็คหรือโอนผ่านบัญชีธนาคาร			

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P11 : กระบวนการบำรุงรักษา

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมด.	ผปป.	ผกส.	ผคค./ผคค.	ผปป.	ผบห.	ผวด.	อื่นๆ	
	การบำรุงรักษาระบบจำหน่าย										
1	ตรวจสอบตามแผนงาน Patrol System										
1.1	ดำเนินการเอง (ระบบจำหน่ายแรงสูง/แรงต่ำ หม้อแปลง)										เปิดงาน ZPM2
	- เบิกอุปกรณ์										ใบปะหน้า ZPMF018, ใบเบิก ZPM019
	- ดำเนินการบำรุงรักษาตามรายการที่ตรวจพบ/ปิดงานในระบบ										ลงเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm), IW32
1.2	ตรวจพบไม่สามารถดำเนินการเองได้ แจ้งแผนกที่เกี่ยวข้อง										
	1.2.1 มิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ										
	- 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										

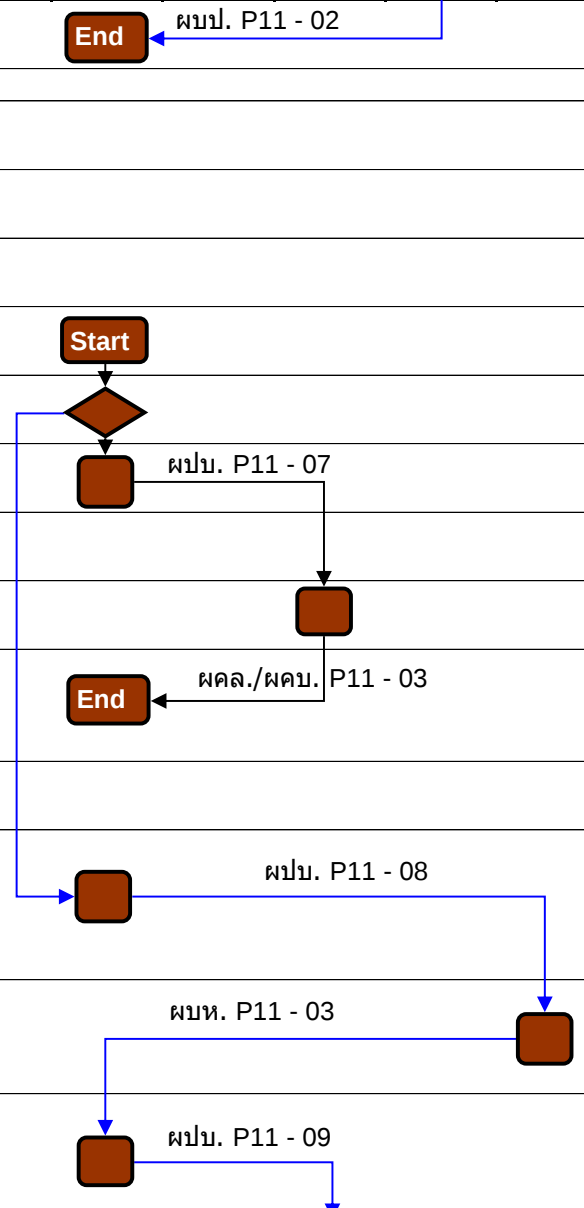


สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P11 : กระบวนการบำรุงรักษา



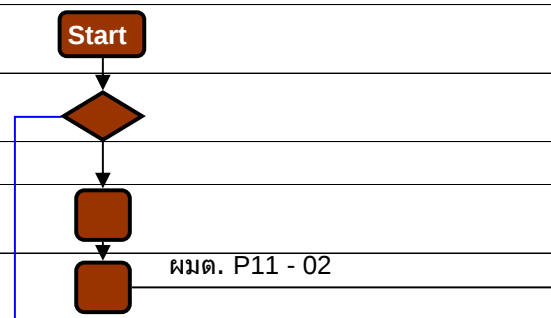
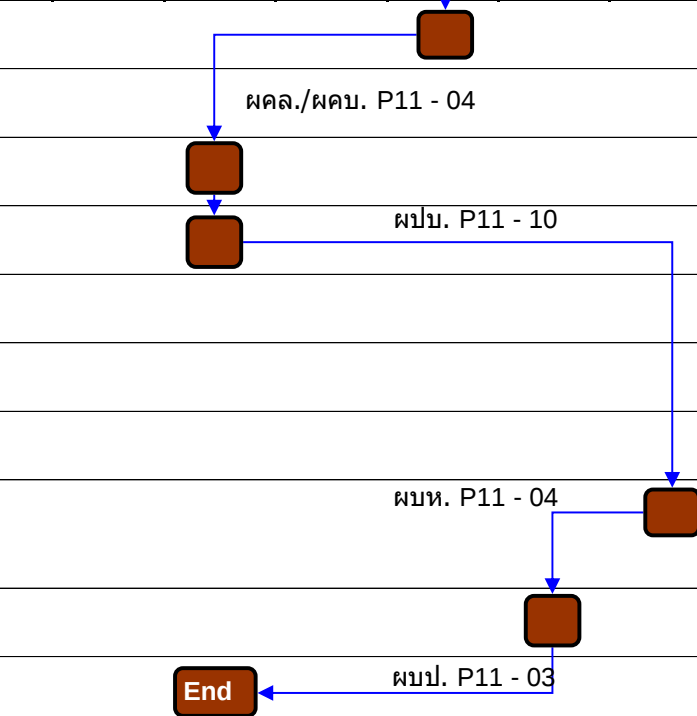
สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P11 : กระบวนการบำรุงรักษา

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมด.	ผปป.	ผกส.	ผคส./ผคป.	ผบป.	ผบท.	ผวด.	อื่นๆ	
	2.2.7 ผบป. สรุปปีัดงานในระบบ PM	End ผบป. P11 - 02									สำเนาการจ้างตัดต้นไม้, ZPM4, IW32, TECO, CLSD
3	แผนงานบำรุงรักษาระบบจำหน่ายแรงสูง/แรงต่ำ หม้อแปลง (ของ กฟภ.) ประจำปี										
	- กฟข. จัดสรรงบประมาณประจำปีให้ กฟฟ.ในสังกัดตามแผนงานที่ขออนุมัติไว้										
	- กฟข. กำหนดจำนวนหม้อแปลงและจัดสรรงบประมาณประจำปีให้ กฟฟ.ในสังกัด										
	- สำรวจ วัดโหลด ขออนุมัติ ผกค. ดำเนินการตามแผน	Start									
3.1	ดำเนินการเอง	ผบป. P11 - 07									ZPM4, IW32
	- เบิกอุปกรณ์										
	- ประกาศดับไฟเพื่อบำรุงรักษาระบบจำหน่าย, หม้อแปลง ล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วันทำการ										ZPMF018, ZPMF019,
	- ดำเนินการบำรุงรักษาตามแผน/ปีัดงานในระบบ พร้อมบันทึกประวัติหม้อแปลง TFMIDX	End ผคส./ผคป. P11 - 03									ลงเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm), TECO, CLSD, สรุปรายงาน มป.4
3.2	จ้างเหมา (แรงงาน)										
	3.2.1 ขออนุมัติจ้างเหมา, จัดทำใบ PR, เปิดงานในระบบ PM (IW31-จ้างเหมา)	ผบป. P11 - 08									ZPM4, IW31, REL, แผนบำรุงรักษาหม้อแปลง, ใบเสนอราคา พร้อมรายละเอียดการปฏิบัติงาน
	3.2.2 แจ้ง ผบท. จัดทำใบ PO	ผบท. P11 - 03									อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบ PM (ZPM4)
		ผบป. P11 - 09									อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR, ใบ PO, ใบ PM (ZPM4)



สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P11 : กระบวนการบำรุงรักษา

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ										เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมด.	ผปป.	ผกส.	ผคค./ผคค.	ผบป.	ผบห.	ผวด.	อื่นๆ		
	3.2.3 เบิกอุปกรณ์											ZPMF018, ZPMF019
	- ประกาศดับไฟเพื่อบำรุงรักษาระบบจำหน่าย, หม้อแปลง ล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วันทำการ											
	3.2.4 จัดทำสัญญาจ้างหรือใบสั่งจ้าง, แจ้งผู้รับเหมาดำเนินการ พร้อมเรียกเก็บเงินประกันผลงาน											อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR, ใบ PM (ZPM4)
	3.2.5 ตรวจรับงานจ้าง											
	- ผู้รับเหมาแจ้งส่งมอบงาน											
	- ผปป. ตรวจสอบเบื้องต้น (ผู้ควบคุมงาน) พร้อมเสนอ ผกค. แจ้งคณะกรรมการฯ											ลงเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm)
	- ผปป. แจ้งคณะกรรมการตรวจรับงานจ้าง											
	3.2.6 ผบห. สร้างใบรับของ, ตรวจสอบเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย และตั้งหนี้ AP พร้อมขออนุมัติจ่ายเงินผู้รับจ้าง											บันทึกตรวจรับงานจากคณะกรรมการตรวจรับงาน
	3.2.7 ผบป. จ่ายเงินให้ผู้รับจ้าง พร้อมจัดส่งสำเนาการจ้างบำรุงรักษาให้ ผปป. สรุปปิดงาน											เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน
	3.2.8 ผปป. สรุปปิดงานในระบบ PM											TECO, CLSD สรุปรายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง
4	แผนงานบำรุงรักษามอเตอร์ประจำปี (งบลงทุน)											
	- กฟข. จัดสรรงบประมาณประจำปีให้ กฟฟ.ในสังกัดตามแผนงานที่ขออนุมัติไว้											
	ขออนุมัติ ผกค. ดำเนินการตามแผน											
4.1	ดำเนินการเอง (งบลงทุน)											
	- เปิดงานใน WBS (CJ20N)											ZPSI002
	- ขออนุมัติ ผกค. เปิดงาน (REL)											ZPSR004



สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P11 : กระบวนการบำรุงรักษา

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมด.	ผบป.	ผกส.	ผคล./ผคบ.	ผบป.	ผบท.	ผวด.	อื่นๆ	
	- หลังจากอนุมัติแล้ว ผมด.ส่งใบประมาณการค่าใช้จ่ายหน้างานให้ ผบป. เพื่อเตรียมบันทึกงบประมาณ						↓ ผบป. P11 - 04				ZPSR005 และเมื่อบันทึกงบประมาณเสร็จ ผบป. แจ้งผลการบันทึกงบประมาณ กลับมาที่ ผมด.
	- เบิกอุปกรณ์		↓ ผมด. P11 - 03								ZPSF009 (ใบจอง)
	- จ่ายอุปกรณ์						↓				
	- ดำเนินการบำรุงรักษาตามแผนที่ประมาณการไว้,		↓ ผคล./ผคบ. P11 - 05								CN25, KB31N ผู้ควบคุมงานลงเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm)
	- ดำเนินการแล้วเสร็จ เบิกค่าใช้จ่าย ปิดงานทางด้านเทคนิค		↓								สร้างอุปกรณ์หลัก, TECO ในระบบ
	- ส่ง ผบป. ปิดงานทางด้านบัญชี (F2) และขึ้นบัญชีทรัพย์สิน (F4)						↓ ผมด. P11 - 04			End	ส่งปิด กส.3 (ZPSR018) CLSD
4.2	จ้างเหมา (แรงงาน)										
	เปิดงานใน WBS (CJ20N)		↓								ZPSI002
	- ขออนุมัติ ผจก. เปิดงาน (REL)		↓				↓ ผมด. P11 - 05				ZPSR004
	- หลังจากอนุมัติแล้ว ผมด.ส่งใบประมาณการค่าใช้จ่ายหน้างานให้ ผบป. เพื่อบันทึกงบประมาณ						↓ ผบป. P11 - 05				ZPSR005 และเมื่อบันทึกงบประมาณเสร็จ ผบป. แจ้งผลการบันทึกงบประมาณ กลับมาที่ ผมด.
4.2.2	ขออนุมัติจ้างเหมา, จัดทำสัญญาจ้าง, จัดทำใบ PR		↓				↓ ผมด. P11 - 06				
4.2.3	แจ้ง ผบท. จัดทำใบ PO							↓			อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR
								↓ ผบท. P11 - 05			ใบ PO
4.2.4	เบิกอุปกรณ์						↓ ผมด. P11 - 07				ZPSF009 (ใบจอง)

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P11 : กระบวนการบำรุงรักษา

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมต.	ผปป.	ผกส.	ผคค./ผคค.	ผปป.	ผบห.	ผวต.	อื่นๆ	
	4.2.5 ดำเนินการบำรุงรักษาตามแผนที่ประมาณการไว้										ผู้ควบคุมงานลงเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm) CN25, KB31N
	4.2.6 ตรวจรับงานจ้าง										
	- ผู้รับเหมาแจ้งส่งมอบงาน										
	- ผมต. ตรวจสอบเบื้องต้น (ผู้ควบคุมงานจ้าง) พร้อมดีตรา และเสนอ ผกค. แจ้งคณะกรรมการฯ										ผู้ควบคุมงานลงเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm)
	4.2.7 ผบห. ตรวจสอบเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย และตั้งหนี้ AP พร้อมขออนุมัติจ่ายเงินผู้รับจ้าง										บันทึกตรวจรับงานจากคณะกรรมการตรวจรับงาน
	4.2.8 ผปป. จ่ายเงินให้ผู้รับจ้าง										เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน
	4.2.9 ผมต. ปิดแฟ้มงาน TECO										ส่งปิด กส.3 (ZPSR018) พร้อมใบสร้างอุปกรณ์หลัก ,สำเนาใบสำคัญจ่าย
	4.2.10 ผปป. ปิดงานทางด้านบัญชี (F2), CLSD และขึ้นบัญชีทรัพย์สิน (F4),									End	แฟ้มงานกส.3 (ZPSR018) พร้อมใบสร้างอุปกรณ์หลัก

กระบวนการงาน P11: กระบวนการงานการบำรุงรักษา

ผู้ให้บริการ	ลำดับที่	รหัส SLA	ขั้นตอนหลัก	ผลลัพธ์	ผู้รับบริการ	เป้าหมาย
			การบำรุงรักษา			
	1		ตรวจสอบตามแผนงาน Patrol System			
	1.1		ดำเนินการเอง (ระบบจำหน่ายแรงสูง/แรงต่ำ หม้อแปลง) เปิดงานในระบบ ZPM2			
ฟปบ.		ฟปบ. P11 - 01	- เบิกอุปกรณ์	ใบปะหน้า ZPMF018, ใบเบิกอุปกรณ์ ZPM019 ภายในเวลาที่กำหนด	ผคล./ผคบ.	
ผคล./ผคบ.		ผคล./ผคบ. P11 - 01	- จ่ายอุปกรณ์	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ ภายในเวลาที่กำหนด	ฟปบ.	
			- ดำเนินการบำรุงรักษาตามรายการที่ตรวจพบ/ปิดงานในระบบ			
	1.2		ตรวจพบไม่สามารถดำเนินการเองได้ แจ้งแผนกที่เกี่ยวข้อง			
ฟปบ.		ฟปบ. P11 - 02	1.2.1 มิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ			
			- แจ้งรายการที่ตรวจพบ	บันทึกรายงานการตรวจสอบ Patrol ที่มีข้อมูล ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	ผมด.	
ผมด.		ผมด. P11 - 01	- เบิกอุปกรณ์ (Drop Out /อุปกรณ์ป้องกัน)	ใบปะหน้า ZPMF018, ใบเบิกอุปกรณ์ ZPM019 ภายในเวลาที่กำหนด	ผคล./ผคบ.	
ผคล./ผคบ.		ผคล./ผคบ. P11 - 02	- จ่ายอุปกรณ์	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ ภายในเวลาที่กำหนด	ผมด.	
			- ดำเนินการบำรุงรักษาตามรายการที่ตรวจพบ/ปิดงานในระบบ			
ฟปบ.		ฟปบ. P11 - 03	1.2.2 ระบบสายส่ง/อุปกรณ์ป้องกัน-ตัดตอนในระบบจำหน่าย	บันทึก/โทรสารแจ้ง ฟปบ. ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	ฟปบ.	
	2		แผนงานตัดต้นไม้ประจำปี			
			- กฟข. จัดสรรงบประมาณประจำปีให้ กฟฟ.ในสังกัด ตามแผนงานที่ขออนุมัติไว้			
			- ฟปบ.ขออนุมัติ ผจก. ดำเนินการตามแผน			
	2.1		ดำเนินการเอง			
ฟปบ.			- ขออนุมัติ ผจก. (วงเงินไม่เกิน 5,000.- บาท) เปิดงาน PM			
		ฟปบ. P11 - 04	- แจ้ง ฟปบ. เพื่อบันทึกปริมาณ	อนุมัติงานตัดต้นไม้ (ดำเนินการเอง)	ฟปบ.	
ฟปบ.		ฟปบ. P11 - 01	- แจ้งผลการตั้งงบประมาณ	การแจ้งผลการบันทึกงบประมาณภายในเวลาที่ กำหนด	ฟปบ.	
ฟปบ.			- ขออนุมัติใบสั่งงาน			
			- ดำเนินการแล้วเสร็จ พร้อมเคลียร์ค่าใช้จ่ายและปิดงานในระบบ			
	2.2		จ้างเหมา (แรงงาน)			
ฟปบ.			2.2.1 ขออนุมัติจ้างเหมา, จัดทำสัญญาจ้าง, จัดทำใบ PR, เปิดงานในระบบ PM (IW31-จ้างเหมา)	ZPM4, IW31, REL		
		ฟปบ. P11 - 05	2.2.2 แจ้ง ผบห. จัดทำใบ PO	เอกสารที่ต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR,ME5A, ZPM4) ที่มีการอนุมัติใน ระบบแล้ว	ผบห.	
ผบห.		ผบห. P11 - 01	ใบ PO	ใบ PO ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	ฟปบ.	
ฟปบ.			2.2.3 แจ้งผู้รับเหมาดำเนินการ			
			2.2.4 ตรวจรับงานจ้าง			
			- ผู้รับเหมาแจ้งผลการดำเนินงาน			
			- ฟปบ. ตรวจสอบเบื้องต้น (ผู้ควบคุมงาน) พร้อมเสนอ ผจก. แจ้ง คณะกรรมการฯ			
			- ฟปบ. แจ้งคณะกรรมการตรวจรับงานจ้าง			

ภาระงาน P11: ภาระงานการบำรุงรักษา

ผู้ให้บริการ	ลำดับที่	รหัส SLA	ขั้นตอนหลัก	ผลลัพธ์	ผู้รับบริการ	เป้าหมาย
		ผปบ. P11 - 06	2.2.5 ผบท. ตรวจสอบเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย และตั้งหนี้ AP พร้อมขออนุมัติจ่ายเงินผู้รับจ้าง	เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบส่งมอบงานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของกรรมการตรวจรับงานจ้าง)	ผบท.	
ผบท.		ผบท. P11 - 02	2.2.6 ผบป. จ่ายเงินให้ผู้รับจ้าง พร้อมจัดส่งสำเนาการจ้างตัดต้นไม้อัดให้ ผบป. สรุปปิดงาน	เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน, ตั้งหนี้ AP ภายในเวลาที่กำหนด	ผบป.	
ผบป.		ผบป. P11 - 02	2.2.7 ผบป. สรุปปิดงานในระบบ PM	รายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง	ผบป.	
	3		แผนงานบำรุงรักษาระบบจำหน่ายแรงสูง/แรงต่ำ หม้อแปลง (ของ กฟภ.) ประจำปี			
			- กฟข. จัดสรรงบประมาณประจำปีให้ กฟฟ.ในสังกัด ตามแผนงานที่ขออนุมัติไว้			
			- ผบป.ขออนุมัติ ผก. ดำเนินงานตามแผน			
	3.1		ดำเนินการเอง			
ผบป.		ผบป. P11 - 07	- เบิกอุปกรณ์ (ถ้ามีการเบิก)	ใบปะหน้า ZPMF018, ใบเบิกอุปกรณ์ ZPM019 ภายในเวลาที่กำหนด	ผคค./ผคป.	
ผคค./ผคป.		ผคค./ผคป. P11 - 03	- ดำเนินการบำรุงรักษาตามรายการที่ตรวจพบ/ปิดงานในระบบ	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ ภายในเวลาที่กำหนด	ผบป.	
	3.2		จ้างเหมา (แรงงาน)			
ผบป.			3.2.1 ขออนุมัติจ้างเหมา, จัดทำสัญญาจ้าง, จัดทำใบ PR เปิดงานในระบบ PM (IW31-จ้างเหมา)	ZPM4, IW31, REL		
		ผบป. P11 - 08	3.2.2 แจ้ง ผบท. จัดทำใบ PO	เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR,ME5A, ZPM4) ที่มีการอนุมัติในระบบแล้ว	ผบท.	
ผบท.		ผบท. P11 - 03	ใบ PO	ใบ PO ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	ผบป.	
ผบป.		ผบป. P11 - 09	3.2.3 เบิกอุปกรณ์	ใบปะหน้า ZPMF018, ใบเบิกอุปกรณ์ ZPM019 ภายในเวลาที่กำหนด	ผคค./ผคป.	
ผคค./ผคป.		ผคค./ผคป. P11 - 04	- จ่ายอุปกรณ์	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ ภายในเวลาที่กำหนด	ผบป.	
ผบป.			3.2.4 แจ้งผู้รับเหมาดำเนินการ			
			3.2.5 ตรวจรับงานจ้าง			
			- ผู้รับเหมาแจ้งผลการดำเนินงาน			
			- ผบป. ตรวจสอบเบื้องต้น (ผู้ควบคุมงาน) พร้อมเสนอ ผก. แจ้งคณะกรรมการฯ			
			- ผบป. แจ้งคณะกรรมการตรวจรับงานจ้าง			
		ผบป. P11 - 10	3.2.6 ผบท. ตรวจสอบเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย และตั้งหนี้ AP พร้อมขออนุมัติจ่ายเงินผู้รับจ้าง	เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบส่งมอบงานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของกรรมการตรวจรับงานจ้าง)	ผบท.	
ผบท.		ผบท. P11 - 04	3.2.7 ผบป. จ่ายเงินให้ผู้รับจ้าง พร้อมจัดส่งสำเนาการจ้างตัดต้นไม้อัดให้ ผบป. สรุปปิดงาน	เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน, ตั้งหนี้ AP ภายในเวลาที่กำหนด	ผบป.	
ผบป.		ผบป. P11 - 03	3.2.8 ผบป. สรุปปิดงานในระบบ PM	รายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง	ผบป.	
	4		แผนงานบำรุงรักษามีเตอร์ประจำปี (งบลงทุน)			
			- กฟข. จัดสรรงบประมาณประจำปีให้ กฟฟ.ในสังกัด ตามแผนงานที่ขออนุมัติไว้			
			- ผมต.ขออนุมัติ ผก. ดำเนินงานตามแผน			
ผมต.	4.1		ดำเนินการเอง (งบลงทุน)			
			- เปิดงานใน WBS (CJ20N) พร้อมเปลี่ยนสถานะจาก A0 เป็น A1	ZPSI002		

กระบวนการงาน P11: กระบวนการบำรุงรักษา

ผู้ให้บริการ	ลำดับที่	รหัส SLA	ขั้นตอนหลัก	ผลลัพธ์	ผู้รับบริการ	เป้าหมาย
			- ขออนุมัติ ผจก. เปิดงาน (REL)	ZPSR004		
		ผมด. P11 - 02	- หลังจากอนุมัติแล้ว ผมด.ส่งใบประมาณการค่าใช้จ่ายหน้างานให้ ผบป. เพื่อตั้งงบประมาณ	อนุมัติงานบำรุงรักษามีเตอร์ (ดำเนินการเอง)	ผบป.	
ผบป.		ผบป. P11 - 04	- แจ้งผลการตั้งงบประมาณ	การแจ้งผลการบันทึกงบประมาณ	ผมด.	
ผมด.		ผมด. P11 - 03	- เบิกอุปกรณ์	ใบปะหน้า ZPMF018, ใบเบิกอุปกรณ์ ZPM019 ภายในเวลาที่กำหนด	ผคล./ผคบ.	
ผคล./ผคบ.		ผคล./ผคบ. P11 - 05	- จ่ายอุปกรณ์	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ ภายในเวลาที่กำหนด	ผมด.	
ผมด.			- ดำเนินการบำรุงรักษาตามแผนที่ประมาณการไว้, ผู้ควบคุมงานลงเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm)			
			- ดำเนินการแล้วเสร็จ เบิกค่าใช้จ่าย ปิดงานทางด้านเทคนิค	CN25, KB31N, TECO ในระบบ		
		ผมด. P11 - 04	- ส่ง ผบป. ปิดงานทางด้านบัญชี (F2) และขึ้นบัญชีทรัพย์สิน (F4)	กส.3 (ZPSR018) พร้อมใบสร้างอุปกรณ์หลัก (ADS) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	ผบป.	
	4.2		จ้างเหมา (แรงงาน)			
ผมด.			4.2.1- เปิดงานใน WBS (CJ20N) พร้อมแจ้ง ผบป.เปลี่ยนสถานะจาก A0 เป็น A1		ผบป.	
			- ขออนุมัติ ผจก. เปิดงาน (REL)	ZPM4, IW31, REL		
		ผมด. P11 - 05	- หลังจากอนุมัติแล้ว ผมด.ส่งใบประมาณการค่าใช้จ่ายหน้างานให้ ผบป. เพื่อตั้งงบประมาณ	อนุมัติงาน, ใบประมาณการค่าใช้จ่าย หน้างาน	ผบป.	
ผบป.		ผบป. P11 - 05	- แจ้งผลการตั้งงบประมาณ	การแจ้งผลการบันทึกงบประมาณภายในเวลาที่กำหนด		
ผมด.			4.2.2 ขออนุมัติจ้างเหมา, จัดทำสัญญาจ้าง, จัดทำใบ PR, เปิดงานในระบบ PS	การแจ้งผลการตั้งงบประมาณภายในเวลาที่กำหนด	ผมด.	
		ผมด. P11 - 06	4.2.3 แจ้ง ผบห. จัดทำใบ PO	เอกสารที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR) ภายในเวลาที่กำหนด	ผบห.	
ผบห.		ผบห. P11 - 05	ใบ PO	ใบ PO ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	ผมด.	
ผมด.		ผมด. P11 - 07	4.2.4 เบิกอุปกรณ์ (ถ้ามี)	ใบปะหน้า ZPSF009, ใบเบิกอุปกรณ์ ZPM019 ภายในเวลาที่กำหนด	ผคล./ผคบ.	
ผคล./ผคบ.		ผคล./ผคบ. P11 - 06	4.2.5 ดำเนินการบำรุงรักษาตามแผนที่ประมาณการไว้, ผู้ควบคุมงานลงเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm)	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ ภายในเวลาที่กำหนด	ผมด.	
ผมด.			4.2.6 ตรวจสอบงานจ้าง			
			- ผู้รับเหมาแจ้งผลการดำเนินงาน			
			- ผมด. ตรวจสอบเบื้องต้น (ผู้ควบคุมงาน) พร้อมติดรา			
			- ผมด. แจ้งคณะกรรมการตรวจสอบงานเพื่อเบิกจ่ายเงิน			
		ผมด. P11 - 08	4.2.7 ผบห. ตรวจสอบเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย และตั้งหนี้ AP พร้อมขออนุมัติจ่ายเงินผู้รับจ้าง	เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบส่งมอบงานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของกรรมการตรวจสอบงานจ้าง) ภายในเวลาที่กำหนด	ผบห.	
ผบห.		ผบห. P11 - 06	4.2.8 ผบป. จ่ายเงินให้ผู้รับจ้าง พร้อมจัดส่งสำเนาการจ้างบำรุงรักษามีเตอร์ทั้งหมดให้ ผมด. สรุปปิดงาน	เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน, ตั้งหนี้ AP ภายในเวลาที่กำหนด	ผบป.	
ผบป.		ผบป. P11 - 06	4.2.9 ผมด. ปิดงาน TECO	รายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง	ผมด.	
ผมด.		ผมด. P11 - 09	4.2.10 ผบป. ปิดงานด้านบัญชี F2, ขึ้นบัญชีทรัพย์สิน F4	แฟ้มงาน กส.3 (ZPSR018) พร้อมใบสร้างอุปกรณ์หลัก (ADS) ภายในเวลาที่กำหนด	ผบป.	