



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการวิเคราะห์ แนะนำการใช้พลังงานไฟฟ้าอย่าง
มีประสิทธิภาพสำหรับลูกค้ารายสำคัญ

สายงานการไฟฟ้าภาค 1-4
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1-12
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคชั้น 1-3
(ปรับปรุงครั้งที่ 3)

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) กระบวนการวิเคราะห์ แนะนำการใช้พลังงานไฟฟ้า
อย่างมีประสิทธิภาพสำหรับลูกค้ารายสำคัญ ได้ดำเนินการทบทวน/ปรับปรุง/รวบรวมคู่มือการ
ปฏิบัติงาน (Work Manual) ในลักษณะ End-to-End Process ระดับแผนก

โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ การไฟฟ้าชั้น 1-3 ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่มีรูปแบบ
เดียวกัน อันจะส่งผลให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีกระบวนการที่เป็นมาตรฐานต่อไป

คณะทำงานย่อยการไฟฟ้าชั้น 1-3 แผนกวิศวกรรมและการตลาด
คณะทำงานเพื่อทบทวนและปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน สายงาน ก1

กรกฎาคม 2562

สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์	1
2. ขอบเขต	1
3. คำจำกัดความ	1
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	3
5. แผนผังไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)	4
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	5
7. มาตรฐานงาน	6
8. ระบบติดตามประเมินผล	6
9. เอกสารอ้างอิง	7
10. แบบฟอร์มที่ใช้	7
11. ระบบ SAP/ ระบบ Software/ โปรแกรมสำเร็จรูปอื่น ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	7
12. ภาคผนวก	8
กฎระเบียบ/คำสั่งที่เกี่ยวข้อง	
อื่นๆ	15
- SLA	
- ตารางประมาณชั่วโมงแรงงาน	
- ประวัติการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน	19
- รายชื่อผู้จัดทำ	20

1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้ กฟภ. มีกระบวนการภายใน (Internal Process) เกี่ยวกับการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ระยะเวลาดำเนินการ ในการชี้แจง แนะนำลูกค้าเกี่ยวกับการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการ วิเคราะห์ แนะนำ การใช้พลังงานไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ มีขอบเขตกระบวนการตั้งแต่ผู้ปฏิบัติงานรับแจ้งความต้องการของลูกค้า มีการตรวจสอบข้อมูลจากฐานข้อมูล กฟภ. การเข้าพบผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อสอบถามรายละเอียดและความต้องการของลูกค้า การตรวจสอบและเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ ข้อมูลไปจนถึงขั้นตอนสรุปและให้คำแนะนำการใช้พลังงานให้แก่ลูกค้า

3. คำจำกัดความ

3.1 ผวต. หมายถึง แผนกวิศวกรรมและการตลาด

3.2 ผบห. หมายถึง แผนกบริหารงานทั่วไป

3.3 ผบป. หมายถึง แผนกบัญชีและประมวลผล

3.4 ผบป. หมายถึง แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา

3.5 คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) เปรียบเสมือนแผนที่บอกทางการทำงานที่มีจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของกระบวนการ ระบุถึงขั้นตอน และรายละเอียดของกระบวนการ เหมาะสำหรับงานที่มีความซับซ้อน มีหลายขั้นตอนและเกี่ยวข้องกับหลายคน สามารถปรับปรุง/เปลี่ยนแปลงได้ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานไว้ใช้อย่างอิง มิให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

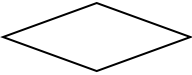
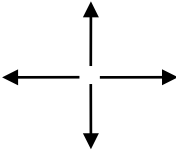
3.6 วัตถุประสงค์ (Objective) คือ การชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงวัตถุประสงค์ ขั้นตอนต่างๆ และระยะเวลาในแต่ละขั้นตอน ในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของกระบวนการ วิเคราะห์ แนะนำ การใช้พลังงานไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพนี้ขึ้นมา

3.7 ขอบเขต (Scope) คือ การชี้แจงถึงขอบเขตของกระบวนการในคู่มือ ว่าครอบคลุมตั้งแต่ขั้นตอน หน่วยงาน และความสัมพันธ์ระหว่างแผนงานต่อแผนก

3.8 คำจำกัดความ (Definition) คือ การชี้แจงถึงคำศัพท์เฉพาะ ซึ่งอาจเป็น ภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษหรือคำย่อที่กล่าวถึงภายใต้ระเบียบปฏิบัติงานนั้นๆ เพื่อให้เป็นที่เข้าใจตรงกัน

3.9 หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ การชี้แจงว่ามีหน่วยงานใดบ้างที่เกี่ยวข้องกับระเบียบปฏิบัตินั้นๆ โดยมักจะเรียงจากผู้มีอำนาจหรือตำแหน่งสูงสุดลงมา

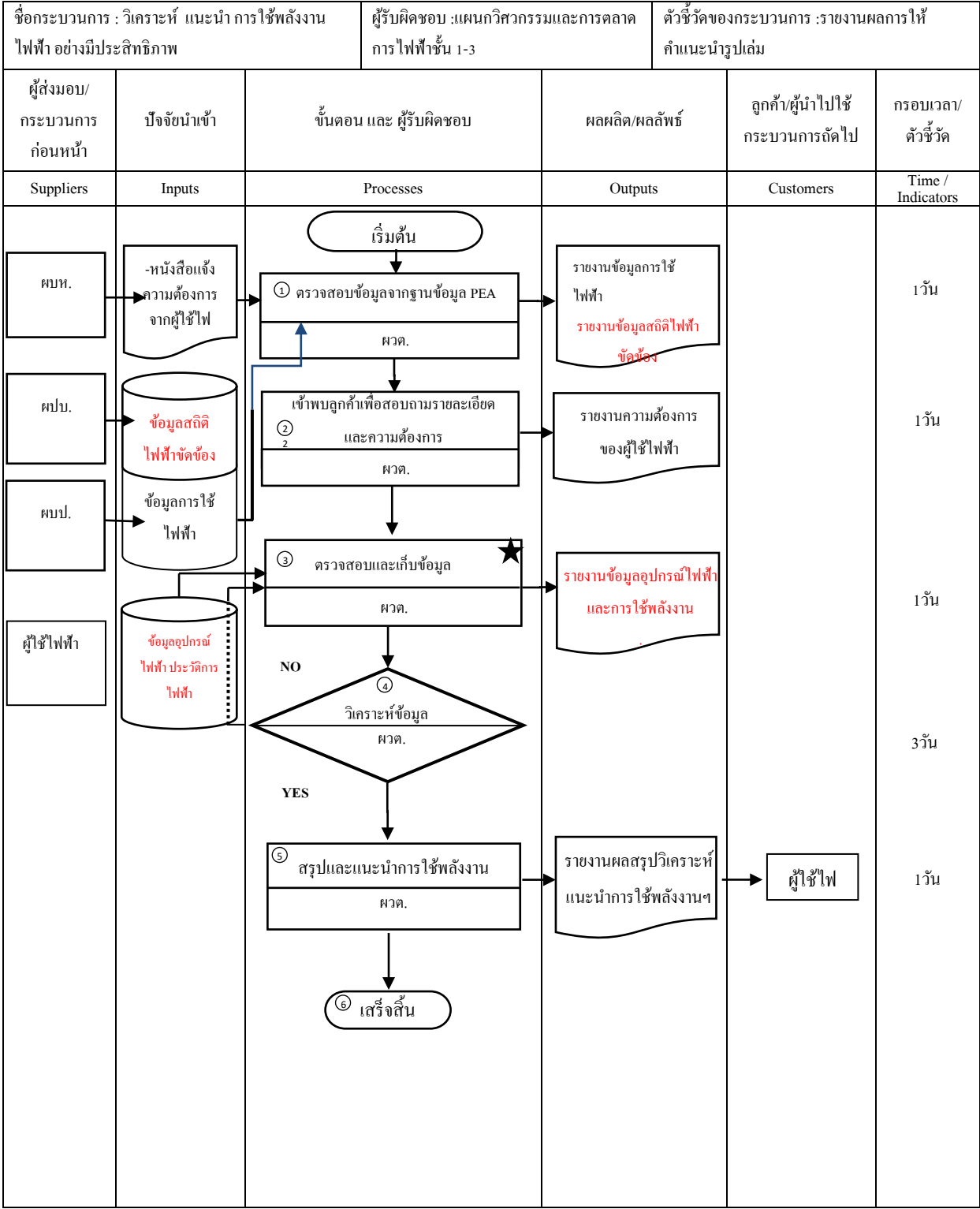
3.10 ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) คือ การใช้สัญลักษณ์ต่างๆในการเขียนแผนผังการทำงานเพื่อให้เห็นถึงลักษณะและความสัมพันธ์ก่อนหลังของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการทำงาน

3.10.1		คือ จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
3.10.2		คือ กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
3.10.3		คือ การตัดสินใจ
3.10.4		คือ ทิศทาง/การเคลื่อนไหวของงาน
3.10.5		คือ จุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน เช่นกรณีการเขียนกระบวนการไม่สามารถจบได้ภายใน 1 หน้า
3.10.6		คือ เอกสาร/รายงาน
3.10.7		คือ ฐานข้อมูล
3.10.8		คือ จุดควบคุมกิจกรรมหลักที่คาดว่าจะเกิดปัญหาบ่อย/ต้องควบคุมเป็นพิเศษ

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

- 4.1 ผวต. ทำหน้าที่ตรวจสอบข้อมูลจากฐานข้อมูลของ กฟภ. ,วิเคราะห์,ประเมินความต้องการ, ประสานงาน, เก็บข้อมูลและแนะนำการใช้พลังงาน
- 4.2 ผบห. ทำหน้าที่ตามกระบวนการทำงาน (Job Description) ส่งงานตามระบบหนังสือแจ้งความต้องการจากผู้ใช้ไฟ
- 4.3 ผบป. ทำหน้าที่สนับสนุนข้อมูลด้านการใช้พลังงานไฟฟ้า
- 4.4 ผปบ. ทำหน้าที่สนับสนุนข้อมูลด้านสถิติไฟฟ้าจัดซื้อ

5. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)



6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 ตรวจสอบข้อมูลการใช้ไฟฟ้าจากฐานข้อมูลของ PEA

6.1.1 ตรวจสอบข้อมูลการใช้ไฟฟ้า (ค่าไฟฟ้า Load Factor ฯลฯ และข้อมูลพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้า (กรณีติดตั้งมิเตอร์ AMR) ย้อนหลัง 1 ปี (ตามคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการสร้างความสัมพันธ์ระหว่าง Profile และประวัติผู้ใช้ไฟ รวมถึงการอ่าน Profile ผ่านมิเตอร์ระบบ AMR หรือผ่าน Notebook)

6.1.2 ตรวจสอบข้อมูลจ่ายไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ไฟฟ้าขัดข้อง แรงดันไฟฟ้า ไฟฟ้าดับ ฯลฯ) ย้อนหลัง 1 ปี (ตามคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการงานจัดทำฐานข้อมูลควบคุมและประสานงานการจ่ายไฟฟ้า และรวบรวมข้อมูลสถิติไฟฟ้าขัดข้องและประเมินค่าดัชนีความเชื่อถือได้)

6.2 นัดหมายเข้าพบผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อรับทราบความต้องการและสอบถามรายละเอียดเบื้องต้น (ตามคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการประสานงานการเข้าเยี่ยมเยียนลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ)

6.2.1 เข้าพบผู้ใช้ไฟฟ้าในเวลาที่กำหนด

6.2.2 รับทราบความต้องการและสอบถามรายละเอียดเบื้องต้น

6.3 ดำเนินการตรวจวัดและเก็บข้อมูลต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้งาน

6.3.1 ดำเนินการตรวจวัดต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้งาน ได้แก่ เก็บข้อมูลและพารามิเตอร์ทางไฟฟ้าที่จำเป็นต้องใช้ในการวิเคราะห์ผล ข้อมูลเครื่องจักร/อุปกรณ์การใช้ไฟ ของผู้ใช้ไฟฟ้า ตรวจสอบการใช้งานของเครื่องใช้ไฟฟ้าด้วยสายตา (Visual Inspection)

6.3.1 ดำเนินการเก็บข้อมูลต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้งาน ได้แก่ ข้อมูลสถิติการใช้ไฟของผู้ใช้ไฟฟ้า และสถิติการใช้พลังงานที่เกี่ยวข้อง

6.4 วิเคราะห์ข้อมูล

6.4.1 นำข้อมูลมาวิเคราะห์ผลให้เกิดการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพตามหลักวิศวกรรมและเศรษฐศาสตร์

6.4.2 กรณีข้อมูลจากการตรวจวัดและจัดเก็บไม่เพียงพอในการวิเคราะห์ให้ดำเนินการเก็บข้อมูลเพิ่มเติม

6.5 สรุปและแนะนำการใช้พลังงานไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

7. มาตรฐานงาน

7.1 มาตรฐานงานของแต่ละกิจกรรม

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
1. ตรวจสอบข้อมูลการใช้ไฟฟ้าจากฐานข้อมูลของ PEA	1.1 ข้อมูลมีความถูกต้องสมบูรณ์ 1.2 ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด (1 วัน)
2. เข้าพบผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อรับทราบความต้องการและสอบถามรายละเอียดเบื้องต้น	2.1 รวบรวมปัญหา ความต้องการ ให้ครบถ้วน ชัดเจน 2.2 ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด (1 วัน)
3. ตรวจวัดและเก็บข้อมูลต่างๆ	3.1 ข้อมูลที่ได้มีความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ 3.2 ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด (1 วัน)
4. วิเคราะห์ข้อมูล	4.1 วิเคราะห์ตามหลักวิศวกรรมและเศรษฐศาสตร์ 4.2 ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด (3 วัน)
5. สรุปและแนะนำการใช้พลังงานไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า	5.1 ข้อมูลมีความถูกต้องสมบูรณ์ 5.2 ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด (1 วัน)

7.2 มาตรฐานงานในภาพรวมของกิจกรรม

7.2.1 การวิเคราะห์ แนะนำ การใช้พลังงานไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพตามหลักวิศวกรรมและเศรษฐศาสตร์

7.2.2 ระยะเวลาการดำเนินการภายใต้มาตรฐานคุณภาพบริการ

7.2.3 ขั้นตอนดำเนินการเป็นไปตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

8. ระบบติดตามประเมินผล

รายการตรวจสอบติดตาม	ผู้ตรวจติดตาม	ผู้รับการตรวจติดตาม	กรอบเวลาในการประเมินผล
1.ข้อตกลงระดับการให้บริการ	QA for SLA	ผบห. , ผวต.	ไตรมาสละ 1 ครั้ง
2.ข้อตกลงระดับการให้บริการ	QA for SLA	ผวต.	ไตรมาสละ 1 ครั้ง

9. เอกสารอ้างอิง

9.1 อนุมัติ ที่ ศ.๑พบ.(วค)-๑๙๘๙/๒๕๕๕ ถว. ๑๓ ก.ย. ๕๕ ขออนุมัติใช้งานคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ของ กฟภ.

9.2 อนุมัติ ที่ สรท.(ก๔) ๒๒๔/๒๕๖๐ ถว. ๒๐ เม.ย. ๖๐ แจ้งทบทวน/ปรับปรุงและจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ตามเกณฑ์ SEPA หมวด ๖ ประจำปี ๒๕๖๐

10. แบบฟอร์มที่ใช้

-

11. ระบบ SAP/ระบบ Software/โปรแกรมสำเร็จรูปอื่น ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

11.1 โปรแกรม Microsoft Office

11.2 ระบบ SAP

11.3 ระบบ BIC_SAP

11.4 ระบบ AMR

11.5 โปรแกรม e – Response

ภาคผนวก

กฎระเบียบ/คำสั่งที่เกี่ยวข้อง



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก

จาก ผวต. ถึง กฟจ.เพชรบุรี
เลขที่ ต.๑ - พบ. (วต.) วันที่ ๑๓ ก.ย. ๒๕๕๙
เรื่อง ขออนุมัติใช้งานคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)
อ้างถึง

เรียน ผจก.กฟจ.เพชรบุรี

ตามภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ (Job Discription) ของ ผวต. ในเรื่องการเพิ่มรายได้งานธุรกิจ เสริม และการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ของ กฟภ. นั้น

ผวต. ได้สืบค้นคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ของ กฟภ. ที่สามารถนำมาใช้เป็นแนวทาง ในการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่กำหนด ในเรื่องดังกล่าว จำนวน ๔ เล่ม ดังนี้

๑. คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง การประสานงานการเข้าเยี่ยมลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ ของ กฟอ. อยุธยา
๒. คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง การประสานงานกับแผนกอื่นในการให้บริการลูกค้า/ผู้ใช้ไฟ ของ กฟภ. อุตรดิตถ์

๓. คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องการวิเคราะห์ข้อมูลคู่แข่งทางการตลาด กฟอ. รังสิต
๔. คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการให้บริการตามที่ถูกคำ/ผู้ใช้ ไฟร้องขอ กฟภ. ขอนแก่น ๒

เพื่อให้ ผวต. มีแนวทางและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนในกระบวนการดังกล่าว เห็นควรขออนุมัติใช้งานคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ทั้ง ๔ เล่ม จึงขออนุมัติใช้งานคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ของ กฟภ. ทั้ง ๔ เล่ม

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ที่ ๐๓๐ ทค. (วต.) - ๐๓๐๖/๒๕๕๙

ผวต. รก. (ก)

(นายภาสกร ภาสุรกาญจน์)

ผวต.

เมว.๐๐๑.

ขอเสนอให้ใช้คู่มือฯ ๔ เล่ม มาปรับใช้ตามแนวทางในแผนกฯ กฟจ. เพชรบุรี
เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน

นางสาว น. น.

(นางสาวนรินทร์ นุศย์ประยูร)

ผจก.กฟจ.พบ.

๑๓ ก.ย. ๕๙



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ประธานคณะทำงานฯ SEPA หมวด๖ ถึง สรภ., สวก., สกม., สดภ. และ กฟช.
เลขที่ สรภ.(ภ๕) ๒๒๔/ ๒๕๖๐ วันที่ ๒๐ มี.ย. ๒๕๖๐
เรื่อง แจ้งทบทวน/ปรับปรุงและจัดทำ คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ตามเกณฑ์ SEPA หมวด๖
ประจำปี ๒๕๖๐

เรียน สรภ., อส.กม., อส.ตภ. และ อช.

๑. เรื่องเดิม

ตามหนังสือ กวป.(วผ) ๑๕๘/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ แต่งตั้งคณะทำงาน SEPA หมวด๑-๖ ตามระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ ประจำปี ๒๕๖๐ พร้อมกำหนดหน้าที่รับผิดชอบของ คณะทำงาน มีหน้าที่รับผิดชอบ ที่ต้องดำเนินการดังนี้

๑) จัดทำรายงานผลการดำเนินงานองค์กร (Organizational Performance Report: OPR) และรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report: SAR) ตามเกณฑ์การประเมินระบบ SEPA ในหมวดที่รับผิดชอบ

๒) กำหนดเกณฑ์วัด(KPIs) ตามรายงานผลการดำเนินงานองค์กรองค์กร (Organizational Performance Report: OPR) ในหมวด๗ ผลลัพธ์ ตามความเหมาะสมในหมวดที่รับผิดชอบ เพื่อใช้ในการ ตรวจสอบและปรับปรุงผลการดำเนินงาน

๓) จัดทำเกณฑ์วัดผลการดำเนินงานของกระบวนการตามระบบ SEPA หมวด๑-๖ ของ สายงาน/สำนัก

๔) ให้คณะทำงานฯ แต่ละหมวด สามารถเชิญผู้แทนจากคณะทำงานฯ หมวดอื่นๆ และ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุมเพื่อให้ข้อมูล รวมทั้งพิจารณาเพิ่มเติมคณะทำงานฯตามความเหมาะสม

๒. ข้อเท็จจริง

๒.๑ SEPA หมวด๖ การมุ่งเน้นการปฏิบัติการ ประกอบด้วย ๒หัวข้อหลัก ๕กิจกรรม และมีกิจกรรมย่อยจำนวน ๑๑กิจกรรมย่อย แต่ละกิจกรรมย่อยจะต้องจัดทำเกณฑ์วัดผลการดำเนินงานของ กระบวนการตามระบบ SEPA หมวด๖

๒.๒ ตามข้อ ๖.๑ การออกแบบระบบงาน

๒.๒.๑ การออกแบบกระบวนการทำงาน

- ออกแบบและนวัตกรรมกระบวนการทำงานให้บรรลุ

ข้อกำหนด และนำปัจจัยที่สำคัญมาใช้ออกแบบกระบวนการ กฟภ. จะต้องออกแบบและทบทวนกระบวนการ ที่ กฟภ.ดำเนินการในรูปแบบ “คู่มือการปฏิบัติงาน”(Work Manual) ให้สอดคล้องกับปัจจัยสำคัญ อาทิ พระราชบัญญัติ การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐, มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 2.0, โปรแกรมระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการจากหน่วยการใช้ไฟฟ้า(U CUBE) และปัจจัยอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ

๒/๒.๓ ตัวชี้วัดที่ ๒.๓...

๒

๒.๓ ตัวชี้วัดที่ ๖.๓ ทบทวนและปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน และทบทวนตัววัด/ตัวชี้วัดในกระบวนการและมาตรฐานการปฏิบัติงาน (ทุกสายงาน) จัดทำตาม “คู่มือการเขียนคู่มือการปฏิบัติงานประจำปี ๒๕๖๐” มีรายละเอียดงานที่มอบหมายดังนี้

๒.๓.๑ สายงาน รพภ.(ก๑-ก๔)

- ทบทวนและปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน กฟฟ.ละ ๑ กระบวนงาน ตามที่คณะทำงานฯ SEPA หมวด๖ กำหนด

- ทบทวนและปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานเดิมที่ได้จัดทำในปี ๒๕๕๙ สำหรับกองในส่วนภูมิภาค ตามที่คณะทำงานฯ SEPA หมวด๖ กำหนด

- ดำเนินการ Upload Files คู่มือการปฏิบัติงาน (Word และ pdf) ที่ได้ทบทวนและปรับปรุงในระบบ KMS

๒.๓.๒ ทุกสายงาน/สำนัก (ยกเว้น รพภ.(ก๑-ก๔))

- ทบทวนและปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานเดิม สำหรับกองในสำนักงานใหญ่ (รวมกองในสังกัด ผวธ.(ก๑-ก๔)) ทุกกระบวนการที่รับผิดชอบ

- จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ที่สำคัญ สำหรับกองในสำนักงานใหญ่ (รวมกองในสังกัด ผวธ.(ก๑-ก๔)) ให้ครบทุกกระบวนการที่เหลือ

- ดำเนินการ Upload Files คู่มือการปฏิบัติงาน (Word และ pdf) ที่ได้ทบทวนและปรับปรุงในระบบ KMS

๒.๔ มาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส 2.0

มิติที่ ๐๒ การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน และการให้บริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

มาตรฐานที่ ๑ คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

ตัวชี้วัด ๑.๒ จัดทำและทบทวนคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ให้สอดคล้องตามภารกิจที่รับผิดชอบ ให้แล้วเสร็จและ Upload ไว้ที่ระบบ Intranet และ Website KMS ของ กฟภ. ภายในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๐

๒.๕ จำนวนคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) สถานะดำเนินการจัดทำแล้วเสร็จสะสม ณ ปี ๒๕๕๙ มีจำนวนทั้งหมด ๗๑๕ เล่ม จำแนกได้ดังนี้

- | | |
|---|----------------|
| - คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) กองในสำนักงานใหญ่ | จำนวน ๒๕๕ เล่ม |
| - คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) กองใน กฟช. | จำนวน ๒๗๓ เล่ม |
| - คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) กฟฟ.ชั้น๑,๒,๓ | จำนวน ๑๘๗ เล่ม |

๓. ข้อยพิจารณา

เพื่อให้สอดคล้องกับเกณฑ์ SEPA หมวด๖ และปัจจัยที่สำคัญ ที่ต้องนำมาใช้จัดทำและทบทวนคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) จึงขอให้ดำเนินการดังนี้

๓.๑ สายงาน รพภ.(ก๑-ก๔)

- กฟฟ.ชั้น๑,๒,๓ และกองในสังกัด กฟช. ดำเนินการทบทวนและปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) โดยเป็นการทบทวนเวียนทบทวนและปรับปรุงคู่มือฯ ที่จัดทำโดย กฟฟ.ชั้น๑,๒,๓ และกองในสังกัด กฟช. ตามที่คณะทำงานฯ SEPA หมวด๖ กำหนด (เอกสารแนบ๑)

๓/- ดำเนินการ Upload...

๓

- ดำเนินการ Upload Files คู่มือการปฏิบัติงาน (Word และ pdf) ที่ได้ทบทวนและปรับปรุงในระบบ Intranet และ Website KMS ของ กฟภ. ภายในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๐
- ๓.๒ ทุกสายงาน/สำนัก (ยกเว้น รผก.(ภ๑-ภ๔))
 - ทบทวนและปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานเดิม สำหรับกองในสำนักงานใหญ่ (รวมกองในสังกัด ผวธ.(ภ๑-ภ๔)) ทุกกระบวนการที่รับผิดชอบ
 - จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ที่สำคัญ สำหรับกองในสำนักงานใหญ่ (รวมกองในสังกัด ผวธ.(ภ๑-ภ๔)) ให้ครบทุกกระบวนการที่เหลือ
 - ดำเนินการ Upload Files คู่มือการปฏิบัติงาน (Word และ pdf) ที่ได้ทบทวนและปรับปรุงในระบบ Intranet และ Website KMS ของ กฟภ. ภายในเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๐

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง



(นายมนูญ จันทรักษา)

รผก.(ภ๔)/ประธานคณะทำงานจัดทำรายงานผลการดำเนินงานองค์กร
และรายงานการประเมินตนเองหมวด๖ การมุ่งเน้นการปฏิบัติการ

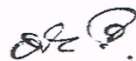
ที่ สรภ.(ภ๔)๒๒๔/๒๕๖๐

เรียน คณะทำงานจัดทำรายงานผลการดำเนินงานองค์กรและรายงานการประเมินตนเอง หมวด๖ การมุ่งเน้นการปฏิบัติการ

{อช.ภ๒

อผ.พร., อผ.พต., อผ.วธ.(ภ๑), อผ.วธ.(ภ๔), ผชช.๑๒(นงลักษณ์) สรภ.(บ), ผชช.๑๒(มนตรี) สรภ.(ภ๓)
รผ.วบ.(วระเชษฐ์) กฟต.๒, รผ.พท.(วินัย), รผ.วพ.(สุธีรพงศ์), รผ.บส.(ชลินทร์), รผ.กส.(พสุธา)
รผ.ปป.(บุญมี) กฟผ.๑, ออ.บว.(ภ๔), รก.บช. กฟภ.๒, รก.พค. ผพบ., นตภ.๔(นันทลักษณ์) กวพ.,
ชก.บร. ผบร., นบพ.๔(จันทิมา) กพส., รผ.วบ.(ธนะ) กฟต.๑, หล.ผธ. กฟต.๑, หล.พบ. กรธ.,
วศก.๕(เอกชัย) ผบว. กวป., นทน.๔(ศุทธศักดิ์) ผปพ. กบว.(ภ๑), วศก.๔(รพีพัฒน์) ผปพ. กบว.(ภ๔)}

เพื่อโปรดทราบ และดำเนินการส่วนเกี่ยวข้องต่อไปด้วย



(นายมนูญ จันทรักษา)

รผก.(ภ๔)/ประธานคณะทำงานจัดทำรายงานผลการดำเนินงานองค์กร
และรายงานการประเมินตนเองหมวด๖ การมุ่งเน้นการปฏิบัติการ

เอกสารแนบ 1
หน้า 1/39

การมอบหมายการพัสดุเพื่อการปฏิบัติงาน ตามหน้าที่ความรับผิดชอบ กฟฟ. ชั้น 1-3

แบบ	หน้าที่ความรับผิดชอบ	ประจำปี 2558			ประจำปี 2559			ประจำปี 2560		
		ผู้รับผิดชอบ	สังกัด	กฟฟ.ชั้น	ผู้รับผิดชอบ	สังกัด	กฟฟ.ชั้น	ผู้รับผิดชอบ	สังกัด	กฟฟ.ชั้น
1. ควบคุมและตรวจสอบ (ค.ค.)	1 งานจัดทำและปรับปรุงฐานข้อมูล GIS ของ กส.	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่	น.1	1	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครราชสีมา	น.1	2	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดขอนแก่น	น.1	1
	2 งานจัดทำรายงานการประเมินผล การสร้างบัญชีและบันทึกฐานข้อมูลระบบ GIS	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่	น.2	1	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดขอนแก่น	น.1	2	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุดรธานี	น.2	1
	3 งานวิเคราะห์ความต้องการไฟฟ้า การประเมินและวิเคราะห์การขยายระบบจำหน่ายไฟฟ้า	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครราชสีมา	น.3	1	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสระบุรี	น.1	2	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครราชสีมา	น.3	1
	4 งานวิเคราะห์ระบบจำหน่าย ซึ่งรวมถึงประสิทธิภาพระบบจำหน่าย	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดขอนแก่น	น.1	1	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดขอนแก่น	น.1	2	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่	น.1	1
	5 งานจัดทำและดูแลบัญชีประสิทธิภาพระบบจำหน่าย Meter Plan	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุดรธานี	น.2	1	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดขอนแก่น	น.1	2	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่	น.2	1
	6 งานตรวจสอบวิเคราะห์คุณภาพไฟฟ้า และเสนอแนะการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครราชสีมา	น.3	1	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดขอนแก่น	น.1	2	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครราชสีมา	น.3	1
	7 งานวิเคราะห์ และนำ การใช้พลังงานไฟฟ้าที่มีประสิทธิภาพ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดขอนแก่น	น.1	1	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่	น.1	1	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสระบุรี	น.1	1
	8 งานให้บริการเสริมอื่นๆ สำหรับลูกค้าอุตสาหกรรม เช่น การส่งจุดต่อ/จุดสัมผัสทางไฟฟ้า ซึ่งต้องส่งความรู้ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีวิศวกรรมไฟฟ้าไปร่วมงานบูรณาการ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดขอนแก่น	น.2	1	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่	น.2	1	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่	น.2	1
	9 งานจัดการหรือรับมอบข้อมูลต่างๆ จากผู้ค้าและผู้ให้บริการ Call Center	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุดรธานี	น.3	1	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครราชสีมา	น.3	1	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดขอนแก่น	น.3	1
	10 งานติดตามผลการใช้ บัตรไฟฟ้าทุกประเภทจากผู้ซื้อ	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสระบุรี	น.1	1	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดขอนแก่น	น.1	2	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดขอนแก่น	น.1	1
	11 งานประสานงานการเข้าเยี่ยมเยียนลูกค้าผู้ใช้ไฟฟ้า	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่	น.2	1	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดขอนแก่น	น.1	2	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดขอนแก่น	น.2	1
	12 งานประสานงาน จัดประชุมสัมมนาเกี่ยวกับลูกค้าผู้ใช้ไฟฟ้า	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดขอนแก่น	น.3	1	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดขอนแก่น	น.3	2	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุดรธานี	น.3	1
	13 งานประสานงานกับแผนกอื่นในการให้บริการลูกค้า/ผู้ถือหุ้น	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดขอนแก่น	น.3	2	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดขอนแก่น	น.1	2	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดขอนแก่น	น.1	2

อื่น ๆ

การจัดทำข้อตกลงระดับ การให้บริการ (SLA)

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA: PXX-01	ชื่อ SLA:	การส่งเอกสารแจ้งความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า				
ผู้ให้บริการ	ผบพ.					
SLA ของกระบวนการ:	Pxx-01 งานส่งเอกสารแจ้งความต้องการจากผู้ใช้ไฟฟ้า	ระยะเวลา	วันเริ่มต้น	วันสิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข	แก้ไขครั้งที่:
		1 ปี	1 ก.ค. 59	1 ก.ค. 60		
ผู้ให้บริการปลายทาง		ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง				
เขต.		ได้รับหนังสือแจ้ง ภายใน 1 วัน				
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้ให้บริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
เขต PXX-01	ส่งมอบหนังสือแจ้งความต้องการจากผู้ใช้ไฟฟ้า ที่มีรายละเอียด เช่น ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า เป็นต้น	ส่งเอกสาร ภายใน 1 วันทำการ	ผวด.	- ข้อมูลถูกต้องครบถ้วน - ส่งเอกสาร ภายใน 1 วันทำการ	100%	ไตรมาส

ตารางประมาณชั่วโมงแรงงาน

ลำดับ ที่	กระบวนการ/ขั้นตอน/กิจกรรมหลัก	จำนวนคนทำงาน		จำนวน ชั่วโมงทำงาน	ชั่วโมงแรงงาน (Man-hour)
		ตำแหน่ง	จำนวน (คน)		
1	งานวิเคราะห์,แนะนำการใช้พลังงานไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ	วิศวกร	1	7	7
		พนักงานช่าง	1	7	7
รวมชั่วโมงแรงงาน (Man-hour)					14

หมายเหตุ:

- 1) กำหนดให้ 1 ปี = 264 วัน, 1 เดือน = 22 วัน , 1 วัน = 7 ชั่วโมง
- 2) สูตรคำนวณ : ชั่วโมงแรงงาน = จำนวนคนทำงาน (1 ชั้น) X จำนวน ชั่วโมงทำงาน (1 ชั้น)
- 3) ชั่วโมงแรงงาน (Man-Hour) หมายถึง ปริมาณของงานที่แรงงานโดยทั่วไปสามารถทำได้ภายใน 1 ชั่วโมง
- 4) ประเภทงานที่ต้องจัดทำประมาณชั่วโมงแรงงาน (Man-hour) ต้องแนบในภาคผนวกคู่มือปฏิบัติ เช่น งานสำรวจ ออกแบบ ปฏิบัติการ

ประวัติการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน

ครั้งที่	ปี พ.ศ. (ที่ปรับปรุง)	หน่วยงาน (ที่ปรับปรุง)
1	2559	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่
2	2560	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี
3	2562	คณะทำงานย่อยการไฟฟ้าชั้น 1-3 แผนกวิศวกรรมและการตลาด คณะทำงานเพื่อทบทวนและปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน สายงานภาค 1

