



คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการวิเคราะห์ แนะนำการใช้พลังงานไฟฟ้า

อย่างมีประสิทธิภาพสำหรับผู้ใช้ไฟ

แผนกบริการและลูกค้าสัมพันธ์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา ขนาด L,M

แผนกบริการลูกค้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา ขนาด S

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคประจำจังหวัด

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต

สายงานภาคเหนือและตะวันออกเฉียงเหนือ

และสายงานภาคกลางและใต้

คำนำ

แผนกบริการลูกค้าและลูกค้าสัมพันธ์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา(L,M) และ แผนกบริการลูกค้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา(S) มีภาระหน้าที่รับผิดชอบ (Job Description) กระบวนการวิเคราะห์ แนะนำการใช้พลังงานไฟฟ้า อย่างมีประสิทธิภาพสำหรับผู้ใช้ไฟ โดยในปัจจุบันได้ปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติการปฏิบัติงาน (Work Manual) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในรูปแบบเดียวกัน อันจะส่งผลให้ทุกหน่วยงานมีคู่มือในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานต่อไป

แผนกบริการและลูกค้าสัมพันธ์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา ขนาด L,M

แผนกบริการลูกค้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา ขนาด S

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคประจำจังหวัด

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต

สายงานภาคเหนือและตะวันออกเฉียงเหนือ

และสายงานภาคกลางและใต้

สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์ (Objective)	1
2. ขอบเขต (Scope)	1
3. คำจำกัดความ (Definition) และหน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibility) ตามกระบวนการทำงานของคู่มือฯ	1
4. รายละเอียดผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)	3
5. มาตรฐานงาน (Performance Standard) และระบบติดตามประเมินผล (Evaluation)	4
6. เอกสารอ้างอิง (Reference Document) และแบบฟอร์มที่ใช้ (Form)	4
7. ระบบ Digital ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน	4
8. ภาคผนวก	4

1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา(L,M) และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา(S) มีคู่มือกระบวนการวิเคราะห์ แนะนำการใช้พลังงานไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพสำหรับผู้ใช้ไฟ ในการดำเนินการเป็นแนวทางเดียวกันและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าได้

2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการ วิเคราะห์ แนะนำ การใช้พลังงานไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ มีขอบเขตกระบวนการตั้งแต่ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งความประสงค์ให้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค วิเคราะห์ แนะนำ การใช้พลังงานไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ, และให้บริการเสริมไม่คิดค่าใช้จ่ายของลูกค้ารายสำคัญ โดยการวางแผนทำงาน สํารวจและตรวจสอบพื้นที่ใช้ไฟ ตรวจสอบสถิติการใช้ไฟจากฐานข้อมูล SAP และ Load Profile จากฐานข้อมูลของมิเตอร์ AMR เพื่อนำมา วิเคราะห์ และแนะนำการใช้พลังงานไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ จนถึงนำเสนอบริการธุรกิจเกี่ยว เรื่องการปรับเปลี่ยนอุปกรณ์ให้เหมาะสมและการใช้พลังงานทดแทน ให้กับ ผู้ใช้ไฟ

3. คำจำกัดความ (Definition) และหน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibility) ตามกระบวนการทำงานของคู่มือฯ

3.1 คำจำกัดความ

3.1 ผบส. หมายถึง แผนกบริการและลูกค้าสัมพันธ์

3.2 ผบค. หมายถึง แผนกบริการลูกค้า

3.3 คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) เปรียบเสมือนแผนที่บอกทางการทำงานที่มีจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของกระบวนการ ระบุถึงขั้นตอน และรายละเอียดของกระบวนการ เหมาะสำหรับงานที่มีความซับซ้อน มีหลายขั้นตอนและเกี่ยวข้องกับหลายคน สามารถปรับปรุง/เปลี่ยนแปลงได้ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานไว้อ้างอิง มิให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

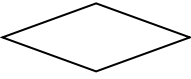
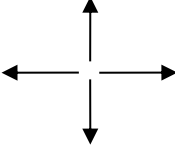
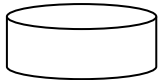
3.4 วัตถุประสงค์ (Objective) คือ การชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงวัตถุประสงค์ ขั้นตอนต่างๆ และระยะเวลาในแต่ละขั้นตอน ในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของกระบวนการ วิเคราะห์ แนะนำ การใช้พลังงานไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพนี้ขึ้นมา

3.5 ขอบเขต (Scope) คือ การชี้แจงถึงขอบเขตของกระบวนการในคู่มือ ว่าครอบคลุมตั้งแต่ขั้นตอน หน่วยงาน และความสัมพันธ์ระหว่างแผนกงานต่อแผนก

3.6 คำจำกัดความ (Definition) คือ การชี้แจงถึงคำศัพท์เฉพาะ ซึ่งอาจเป็น ภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษหรือคำย่อที่กล่าวถึงภายใต้ระเบียบปฏิบัตินั้นๆ เพื่อให้เป็นที่เข้าใจตรงกัน

3.7 หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ การชี้แจงว่ามีหน่วยงานใดบ้างที่เกี่ยวข้องกับระเบียบปฏิบัตินั้นๆ โดยมักจะเรียงจากผู้มีอำนาจหรือตำแหน่งสูงสุดลงมา

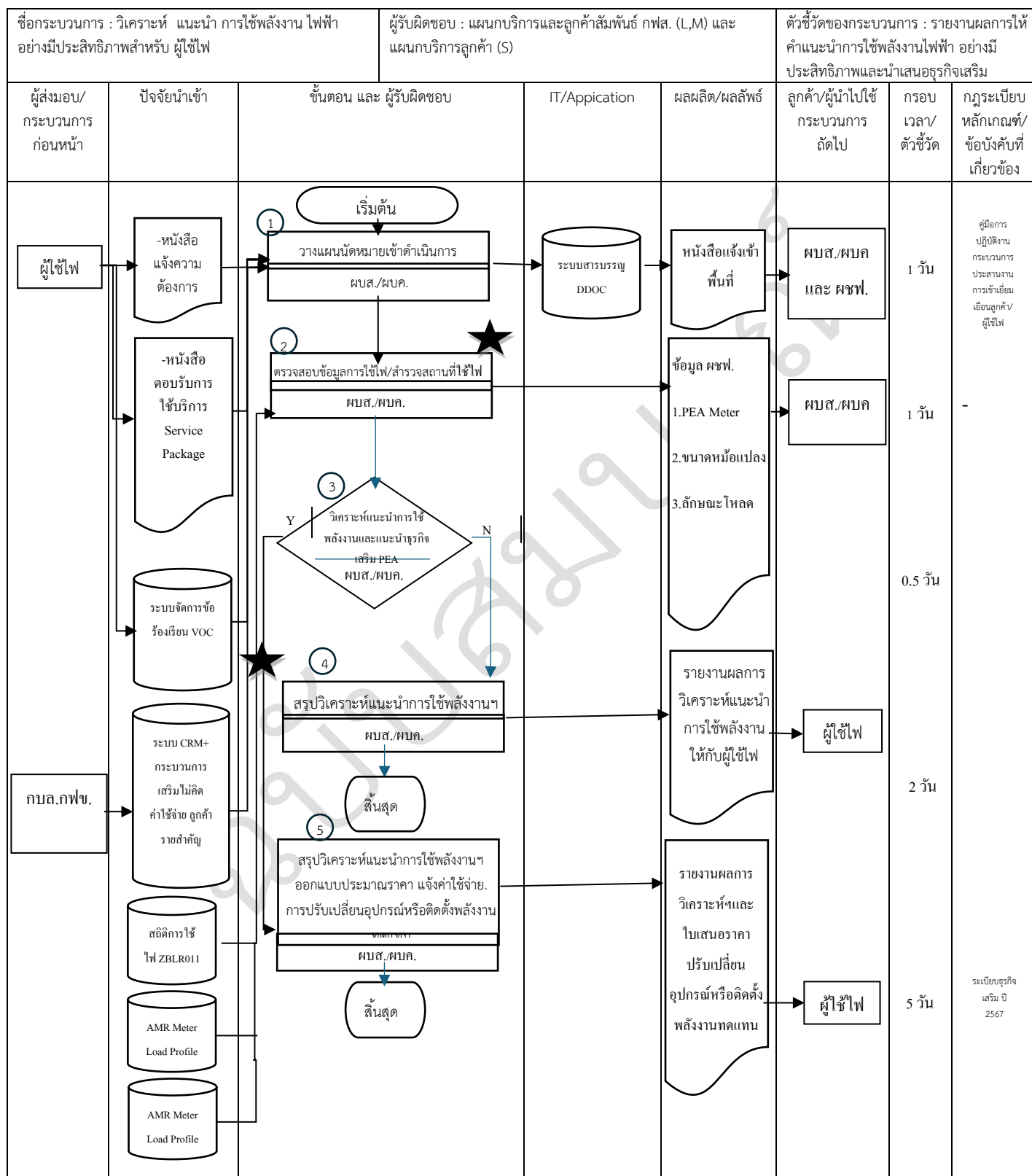
3.8 ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) คือ การใช้สัญลักษณ์ต่างๆในการเขียนแผนผังการทำงานเพื่อให้เห็นถึงลักษณะและความสัมพันธ์ก่อนหลังของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการทำงาน

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

3.2 หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibility)

ผบส., ผบค. ทำหน้าที่วางแผนทำงาน สํารวจและตรวจสอบพื้นที่ใช้ไฟ ตรวจสอบสถิติการใช้ไฟ จากฐานข้อมูล SAP และ Load Profile จากฐานข้อมูลของมิเตอร์ AMR เพื่อนํามา วิเคราะห์ และ แนะนำการใช้พลังงานไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ จนถึงนำเสนอบริการธุรกิจเกี่ยว เรื่องการปรับเปลี่ยนอุปกรณ์ให้เหมาะสมและการใช้พลังงานทดแทน ให้กับ ผู้ใช้ไฟ

4. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)



5. มาตรฐานงาน (Performance Standard) และระบบติดตามประเมินผล (Evaluation)

5.1 มาตรฐานงานของแต่ละกิจกรรม

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
1. วางแผนนัดหมายเข้าดำเนินการ	1.1 ติดต่อผู้ใช้ไฟและนัดหมายให้ตรงกัน 1.2 ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด (1 วัน)
2. ตรวจสอบข้อมูล/สำรวจสถานที่ใช้ไฟ	2.1 รวบรวมปัญหา ความต้องการ ให้ครบถ้วน ชัดเจน 2.2 ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด (1 วัน)
3. วิเคราะห์แนะนำการใช้พลังงานและ แนะนำธุรกิจเสริม PEA	3.1 วิเคราะห์ตามหลักวิศวกรรมและเศรษฐศาสตร์ และนำเสนอธุรกิจเสริม PEA ได้หรือไม่ 3.2 ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด (0.5 วัน)
4. หากไม่สามารถนำเสนอธุรกิจเสริม PEA ดำเนินการ สรุปและวิเคราะห์การแนะนำใช้ พลังงาน	4.1 วิเคราะห์ตามหลักวิศวกรรมและเศรษฐศาสตร์ 4.2 ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด (2 วัน)
5.สามารถนำเสนอธุรกิจเสริม PEA ดำเนินการสรุปวิเคราะห์แนะนำการใช้ พลังงานฯ ออกแบบประมาณราคา แจ้งค่าใช้จ่าย การปรับเปลี่ยนอุปกรณ์ หรือติดตั้งพลังงาน	4.1 วิเคราะห์ตามหลักวิศวกรรมและเศรษฐศาสตร์ และเสนอราคาธุรกิจเสริม PEA 4.2 ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด (5 วัน)

6. เอกสารอ้างอิงและอุปกรณ์ที่ต้องใช้

-

7. ระบบ Digital ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน

- 7.1 โปรแกรม Microsoft Office
- 7.2 ระบบ SAP
- 7.3 ระบบ CRM+
- 7.4 ระบบ AMR

ภาคผนวก

ประวัติการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน

ครั้งที่	ปี พ.ศ. (ที่ปรับปรุง)	หน่วยงาน (ที่ปรับปรุง)
1	2567	แผนกบริการและลูกค้าสัมพันธ์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา ขนาด L, M แผนกบริการลูกค้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา ขนาด S การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคประจำจังหวัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต สายงานภาคเหนือและตะวันออกเฉียงเหนือ และสายงานภาคกลางและใต้