



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานบริการ
รับคำร้อง ตามที่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟร้องขอ
(ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 ภาค (กลาง)

จ.นครปฐม

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จ. นครปฐม

อนุมัติ

(ลงชื่อ).....

(นายพชร ตราโต)

ตำแหน่ง ผจก.กฟจ.นครปฐม

15 / ก.ค. / 2559

A-WM-01

คำนำ

แผนกบริการลูกค้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด นครปฐม มีภาระหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดทำแนวทางมาตรฐานงาน (Work Manual) คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการงานบริการรับคำร้อง ตามที่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟร้องขอ

หนังสือคู่มือการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ ภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใช้เป็นแนวทางในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ให้เป็นรูปแบบเดียวกัน อันจะส่งผลให้ทุกหน่วยงานมีคู่มือการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานต่อไป

อนึ่ง หากมีข้อเสนอแนะ หรือข้อสงสัยประการใด กรุณาติดต่อสอบถามที่แผนกบริการลูกค้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จ.นครปฐม เขต ก.3 ภาคกลาง โทร. 14135

แผนกบริการลูกค้า
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จ.นครปฐม
การไฟฟ้าเขต 3 ภาคกลาง (นครปฐม)

สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์	1
2. ขอบเขต	1
3. คำจำกัดความ	1
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	2
5. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)	3
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4
7. มาตรฐานงาน	5
8. ระบบติดตามประเมินผล	6
9. เอกสารอ้างอิง	6
10. แบบฟอร์มที่ใช้	7
11. ระบบ SAP/ ระบบ Software/ โปรแกรมสำเร็จรูปอื่น ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	7
12. ภาคผนวก	8
กฎระเบียบ/คำสั่งที่เกี่ยวข้อง	
รายชื่อผู้จัดทำ	

1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้ กฟภ. มีกระบวนการการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ในงานขอใช้ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ และจัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานประกอบการดำเนินงาน ที่มุ่งเน้นการเรียนรู้และพัฒนากระบวนการ

2. ขอบเขต

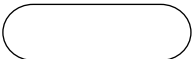
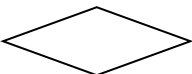
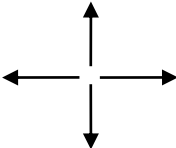
คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการบริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ในงานขอใช้ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ ครอบคลุมขั้นตอนการดำเนินงานตั้งแต่ลูกค้าผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่มายื่นเอกสารประกอบการขอใช้ไฟฟ้าที่แผนกบริการลูกค้า และแผนกบริการลูกค้าทำการตรวจสอบประวัติลูกค้าจากระบบ และทำคำร้องขอใช้ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ จากนั้นเป็นการนัดหมายลูกค้าเพื่อการตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งระบบไฟฟ้าภายในของลูกค้า สร้างข้อมูลการติดตั้งและสร้างเอกสารเพื่อการเก็บค่าธรรมเนียม จากนั้นนำเอกสารใบแจ้งหนี้ค่าธรรมเนียมการขอใช้ไฟฟ้าส่งให้แผนกบัญชีประมวลผล เพื่อรับชำระเงิน

3. คำจำกัดความ

3.1 ผบค. คือ แผนกบริการลูกค้า

3.2 ผบป. คือ แผนกบัญชีประมวลผล

3.3 ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) คือ การใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการเขียนแผนผังการทำงานเพื่อให้เห็นถึงลักษณะและความสัมพันธ์ก่อนหลังของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการทำงาน

- | | | |
|-------|---|---------------------------------------|
| 3.3.1 |  | คือ จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ |
| 3.3.2 |  | คือ กิจกรรมและการปฏิบัติงาน |
| 3.3.3 |  | คือ การตัดสินใจ |
| 3.3.4 |  | คือ ทิศทาง/การเคลื่อนไหวกองงาน |

3.3.5



คือ จุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน เช่น กรณีการเขียนกระบวนการไม่สามารถจบได้ภายใน 1 หน้า

3.3.6



คือ เอกสาร/รายงาน

3.3.7



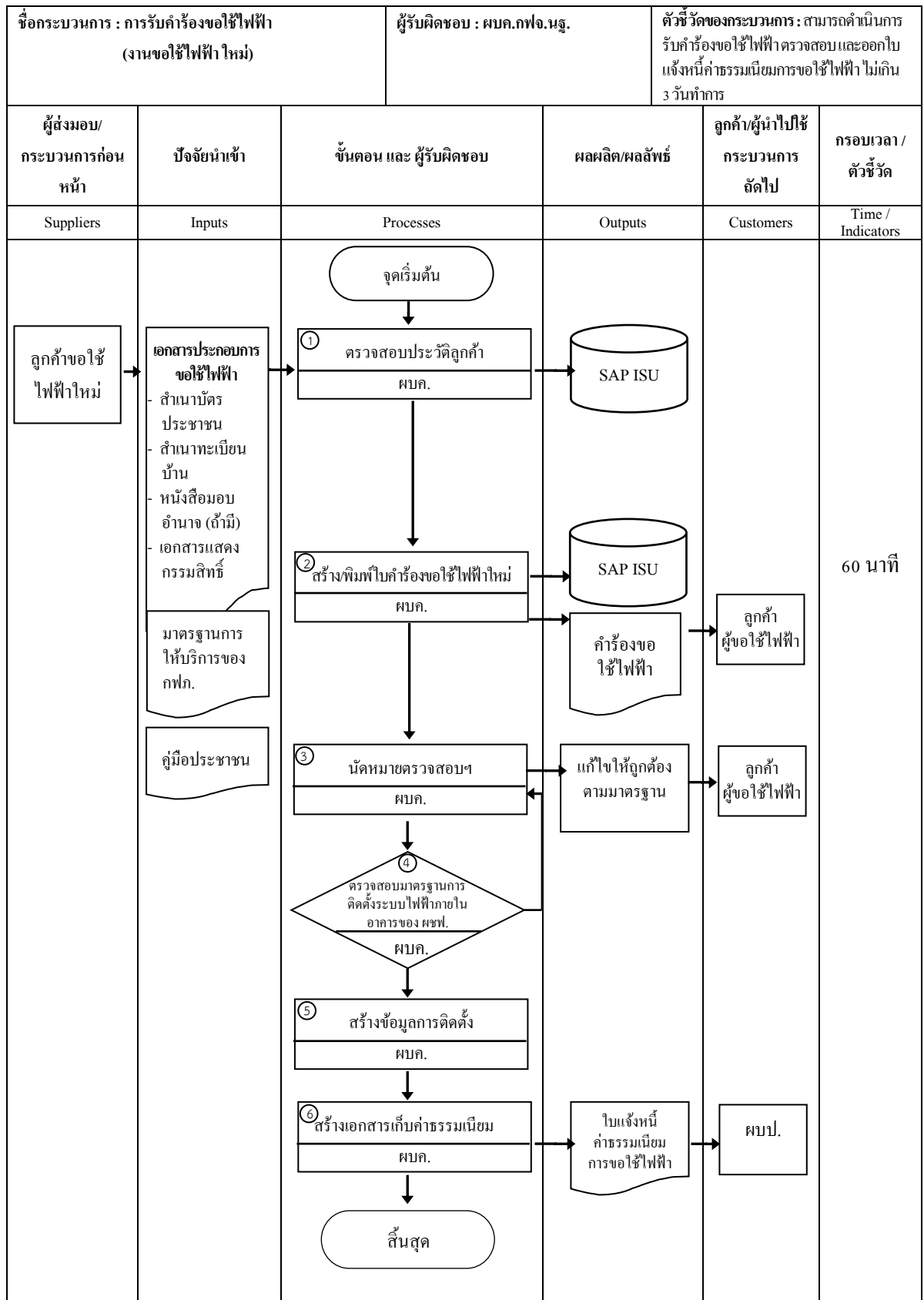
คือ ฐานข้อมูล

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

4.1 แผนกบัญชีประมวลผล ทำหน้าที่ รับชำระเงินค่าขอรับบริการของลูกค้า

4.2 แผนกบริการลูกค้า ทำหน้าที่ จัดทำคำร้องตามที่ลูกค้าร้องขอ โดยในกระบวนการนี้เป็น การขอใช้ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้ายายใหม่ รับเอกสารประกอบการขอใช้ไฟฟ้า ตรวจสอบประวัติลูกค้า และบันทึกข้อมูลในระบบ

5. จัดทำ/ปรับปรุง Flow Chart ในรูปแบบ SIPOC



6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 ผบค. ตรวจสอบประวัติลูกค้า

6.1.1 สอบถามข้อมูล ความต้องการจากลูกค้า (กรณีขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่) และขอรับเอกสารประกอบการขอใช้ไฟฟ้า พร้อมตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารประกอบการขอใช้ไฟฟ้า ได้แก่ สำเนาทะเบียนบ้าน บัตรประชาชน/บัตรข้าราชการ สำเนาทะเบียนบ้านที่ขอใช้ไฟ หนังสือแสดงกรรมสิทธิ์ หนังสือมอบอำนาจ ฯ

6.1.2 ทำการตรวจสอบประวัติลูกค้าจากระบบ

- (1) ค้นหาประวัติลูกค้าและหนี้ค้างชำระจากระบบ SAP ISU
- (2) ถ้าไม่มีสร้างข้อมูลลูกค้าและข้อมูลหลัก
- (3) ตรวจสอบสถานที่ขอใช้ไฟ จาก PEA MAP

6.2 สร้าง/พิมพ์ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่

6.3 นัดหมายลูกค้าเพื่อการตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในของลูกค้า โดยการพิมพ์คำร้องจากระบบ SAP ISU พร้อมนัดหมายวันตรวจสอบกับลูกค้า

6.4 ตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งระบบไฟฟ้าภายในอาคารของลูกค้าผู้ใช้ไฟฟ้า ถ้าไม่ผ่านต้องให้ลูกค้าแก้ไขระบบไฟฟ้าภายในให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ กฟภ. กำหนด

6.5 สร้างข้อมูลการติดตั้ง หลังจากตรวจสอบระบบไฟฟ้าผ่านมาตรฐาน ให้บันทึกผลสำรวจเพื่อสร้างข้อมูลการติดตั้ง ลงทะเบียนการใช้ไฟฟ้า และสร้างเอกสารเพื่อการเก็บค่าธรรมเนียม

6.6 สร้างเอกสารเก็บค่าธรรมเนียมการขอใช้ไฟฟ้า

- 6.6.1 สร้างรายการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการขอใช้ไฟ และสร้างเอกสารการวางบิล (ตั้งหนี้)
- 6.6.2 พิมพ์ใบแจ้งหนี้ส่งให้แผนกบัญชีประมวลผล เพื่อรับชำระเงิน

7. มาตรฐานงาน

7.1 มาตรฐานงานของแต่ละกิจกรรม

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
1. พบค. ตรวจสอบประวัติลูกค้า	ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (5 นาที)
2. สร้าง/พิมพ์ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่	ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (5 นาที)
3. การนัดหมายลูกค้าเพื่อการตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในของลูกค้า	ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (5 นาที)
4. ตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งระบบไฟฟ้าภายใน	ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (30 นาที)
5. สร้างข้อมูลการติดตั้ง	ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (10 นาที)
6. สร้างเอกสารเก็บค่าธรรมเนียมการขอใช้ไฟฟ้า	ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (5 นาที)

7.2 มาตรฐานงานในภาพรวมของกิจกรรม

7.2.1 ระยะเวลาแล้วเสร็จทั้งกระบวนการ 60 นาที ไม่รวมระยะเวลาการเดินทางและความพร้อมของลูกค้า

7.2.2 ระยะเวลาการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า จนถึงตรวจสอบการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคาร และการออกใบแจ้งหนี้ค่าธรรมเนียมการขอใช้ไฟฟ้า ไม่เกิน 3 วันทำการ ตามคู่มือประชาชน

8. ระบบติดตามประเมินผล

รายการตรวจสอบติดตาม	ผู้ตรวจติดตาม	ผู้รับการตรวจติดตาม	กรอบเวลาในการประเมินผล
1. ผังการไหลของกระบวนการงาน (Work Flow Chart)	คณะทำงาน/ ทีมงานของ หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	ผู้ปฏิบัติงาน/ หน่วยงานเจ้าของ กระบวนการที่ เกี่ยวข้อง	อย่างน้อยปีละ ครั้ง
2. มาตรฐานงาน			
3. แบบฟอร์มที่ใช้			
4. ระบบ SAP/ระบบ Software/ โปรแกรมสำเร็จรูป			
5. การปรับปรุงแก้ไข ตามผลการตรวจติดตาม			
6. อื่น ๆ - ควบคุมภายใน - SLA			

9. เอกสารอ้างอิง

9.1 มาตรฐานการให้บริการของ กฟภ.

9.2 คำสั่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่ อ.5/2523 เรื่อง อัตราค่าธรรมเนียมการใช้ไฟฟ้าและค่าบริการ และที่เกี่ยวข้อง

9.3 ระเบียบ กฟภ. ว่าด้วยการตรวจสอบมิเตอร์และมาตรการป้องกันการละเมิดการใช้ไฟฟ้า พ.ศ. 2559

9.4 คู่มือประชาชน ของ กฟภ.

10. แบบฟอร์มที่ใช้

10.1 แบบฟอร์มคำร้องขอใช้ไฟฟ้า

11. ระบบ SAP/ระบบ Software/โปรแกรมสำเร็จรูปอื่น ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

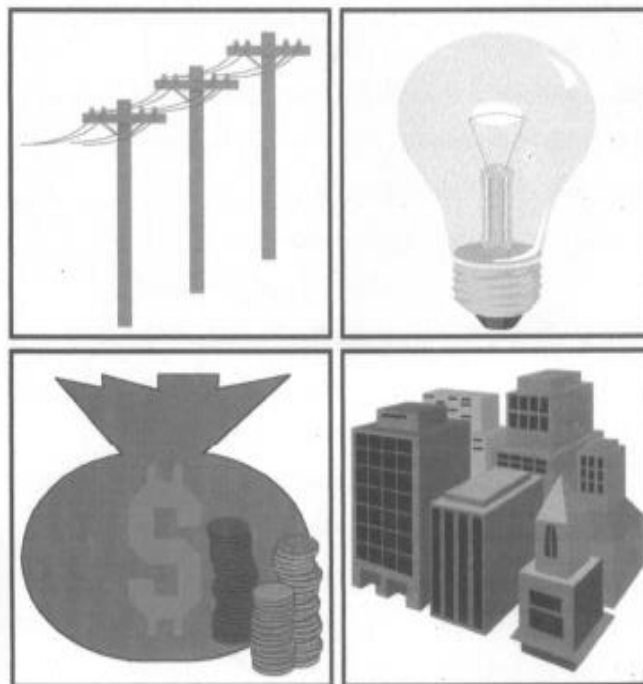
11.1 โปรแกรมในระบบ SAP ISU และระบบ BPM

ภาคผนวก

กฎระเบียบ/คำสั่งที่เกี่ยวข้อง



อัตราค่าธรรมเนียมการใช้ไฟฟ้า และ ค่าบริการ



พิมพ์ครั้งที่ 3

ม.ค./2540

กองเศรษฐกิจพลังไฟฟ้า
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

คำสั่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ที่ อ.5/2523
เรื่อง อัตราค่าธรรมเนียมการใช้ไฟฟ้าและค่าบริการ

อาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ.2503 มาตรา 23 (5) คณะกรรมการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อันมีมติให้ปรับปรุงอัตราค่าธรรมเนียมการใช้ไฟฟ้าและค่าบริการบางประเภทตลอดจนหลักปฏิบัติเสียใหม่ เพื่อให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบันจึงรายละเอียดแนบ ดังนี้

1. ให้ยกเลิกระเบียบ,คำสั่ง หรือบันทึกสั่งการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เกี่ยวกับอัตราค่าธรรมเนียมการใช้ไฟฟ้าและค่าบริการ ที่ขัดหรือแย้งกับคำสั่งฉบับนี้
2. อัตราค่าธรรมเนียมการใช้ไฟฟ้าและค่าบริการ ที่อยู่ในระเบียบอื่น นอกเหนือจากคำสั่งฉบับนี้ ให้ถือปฏิบัติตามคำสั่งหรือระเบียบเดิม

ทั้งนี้ ให้ถือปฏิบัติตั้งแต่วันที่ 2 มกราคม 2524 เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 16 ธันวาคม 2523

ลงชื่อ วีระ ปิตธชาติ
(นายวีระ ปิตธชาติ)
ผู้ว่าการ



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ว่าด้วยการตรวจสอบมิเตอร์และมาตรการป้องกัน

การละเมิดการใช้ไฟฟ้า

พ.ศ. ๒๕๕๙

คณะทำงานกำหนดมาตรการป้องกันการละเมิดการใช้ไฟฟ้า และ
คณะทำงานย่อยสำหรับดำเนินการจัดทำ “ระเบียบ กฟผ. ว่าด้วยการตรวจสอบมิเตอร์
และมาตรการป้องกัน การละเมิดการใช้ไฟฟ้า พ.ศ. ๒๕๕๙”

เรื่อง	สารบัญ	หน้า
	ระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคว่าด้วยการตรวจสอบมิเตอร์และมาตรการป้องกันการละเมิดการใช้ไฟฟ้า พ.ศ. ๒๕๕๙	๓
๑	หมวดที่ ๑ หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบมิเตอร์	๓
	- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่	๓
	- การไฟฟ้าเขต	๕
	- การไฟฟ้าพนักงาน	๘
๒	หมวดที่ ๒ กระบวนการวิเคราะห์หาสาเหตุความผิดปกติของมิเตอร์	๑๒
	- กระบวนการวิเคราะห์หาสาเหตุผิดปกติของมิเตอร์ที่มีระบบอ่านหน่วยอัตโนมัติสำหรับผู้ให้บริการรายใหญ่	๑๒
	- กระบวนการวิเคราะห์หาสาเหตุผิดปกติของมิเตอร์ที่ไม่มีระบบอ่านหน่วยอัตโนมัติ	๑๕
	- การวิเคราะห์หาสาเหตุความผิดปกติของมิเตอร์จากรายงานข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีหน่วยการใช้ไฟฟ้าเท่ากับ ๐ หน่วยติดต่อกัน ๓ เดือน หรือหน่วยการใช้ไฟฟ้าประจำเดือนเท่ากันติดต่อกัน ๓ เดือน	๑๖
	- การวิเคราะห์หาสาเหตุความผิดปกติจากรายงานผู้ใช้ไฟฟ้าที่ออกตัวมิเตอร์ค้างชำระ และดำเนินการโอนหักค่าประกันแล้ว	๑๗
	- การวิเคราะห์หาสาเหตุความผิดปกติจากการตรวจสอบหน่วยสูญเสีย	๑๗
๓	หมวดที่ ๓ วิธีปฏิบัติในการตรวจสอบมิเตอร์ และหรืออุปกรณ์ประกอบมิเตอร์	๑๘
	- วิธีดำเนินการก่อนเข้าตรวจสอบมิเตอร์	๑๘
	- วิธีดำเนินการตรวจสอบมิเตอร์และหรืออุปกรณ์ประกอบมิเตอร์	๑๙
	- วิธีปฏิบัติเมื่อตรวจพบการชำรุดและหรือการละเมิดการใช้ไฟฟ้า	๑๙
	- การดำเนินการหลังตรวจพบมิเตอร์ชำรุด หรือละเมิดการใช้ไฟฟ้า	๒๒
	- การตรวจสอบมิเตอร์ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ หรือผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งข้อแปลงเฉพาะราย กรณีการไฟฟ้าในพื้นที่ที่ไม่สามารถดำเนินการได้	๒๓
	- การจ่ายเงินให้กับเจ้าหน้าที่สำรวจ/พนักงานฝ่ายปกครอง/ผู้ตรวจสอบ กรณีร่วมปฏิบัติงานให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	๒๓
๔	หมวดที่ ๔ การรวบรวมพยานหลักฐาน การแจ้งความ การดำเนินคดีและการติดตามผล	๒๔
	- หลักฐานประกอบการแจ้งความและดำเนินคดี	๒๔
	- การแจ้งความร้องทุกข์เพื่อดำเนินคดี	๒๔
	- การดำเนินคดี	๒๕
	- การรายงานผลคดี	๒๕
๕	หมวดที่ ๕ การเรียกเก็บค่าเสียหาย อ่างกการอนุมัติ และการผ่อนชำระ	๒๖
	- การเรียกเก็บค่าเสียหาย	๒๖
	- การจัดทำหนังสือรับสภาพหนี้	๒๖

เรื่อง	หน้า
- การผ่อนชำระ	๒๖
- การยกเลิกการเรียกเก็บค่าเสียหาย	๒๗
- การสรุปรายงานประจำเดือนการเรียกเก็บค่าเสียหาย	๒๗
๖ หมวดที่ ๖ มาตรการป้องกันการละเมิดการใช้ไฟฟ้า	๒๘
- มาตรการป้องกันสำหรับมิเตอร์ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ที่ไม่มีระบบอ่านหน่วยอัตโนมัติ	๒๘
- มาตรการป้องกันสำหรับมิเตอร์ที่มีระบบอ่านหน่วยอัตโนมัติ	๒๙
- มาตรการป้องกันสำหรับมิเตอร์ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย	๓๐
- มาตรการป้องกันทางเทคนิค	๓๐
- มาตรการป้องกันการละเมิดการใช้ไฟฟ้าโดยการเพิ่มความถี่ในการตรวจสอบมิเตอร์	๓๐
- มาตรการและวิธีปฏิบัติกรณีตรวจพบการคว่ำมิเตอร์	๓๒
- มาตรการป้องกันในด้านอื่น ๆ	๓๒
๗ ภาคผนวก	
- ภาคผนวก ก ขอบังคับ ระเบียบ คำสั่ง หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง	
- ภาคผนวก ข แบบฟอร์มใช้ในการปฏิบัติงาน	
- ภาคผนวก ค คู่มือและวิธีปฏิบัติงาน	
- ภาคผนวก ง รายชื่อคณะทำงานและคณะทำงานย่อยฯ	



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก

สรก.(พ)
เลขที่ ๑๔๖๑
วันที่ ๑๐ ก.ค. ๒๕๕๖

ฝ่ายพัฒนารัฐกิจ
เลขที่ ๑๓๑๓
วันที่ ๕ ก.ค. ๒๕๕๖
วันรับเรื่อง

ผู้ว่าการ
เลขที่ 3677
วันที่ 10 ก.ค. 2556
เวลา 14.19 น.

กองระบบงานธุรกิจ
วันที่ ๑๕ ก.ค. ๒๕๕๖
เลขที่ กพร. (พว) ๗๔๘/ก.ร.๖

จาก กรธ. ถึง ผอ.
เลขที่ กรธ. (พบ) ๗๔๘ / ๒๕๕๖ วันที่ - ๕ ก.ค. ๒๕๕๖
เรื่อง ขออนุมัติการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของ กฟผ.
เรียน อ.พธ. ผ่าน ข.พธ.

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ กองระบบงานธุรกิจ มีภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบ (Job Description) ในการศึกษา วิเคราะห์เสนอแนะและติดตามแนวทางในการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน (Business Process Reengineering) บริหารจัดการเพื่อพัฒนาปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานขององค์กร (Transformation Program Management) จัดทำแนวทางมาตรฐานงาน (Work Standard) คู่มือการปฏิบัติงาน และระบบ ประกันคุณภาพงาน (Quality Assurance)

๑.๒ อนุมัติ ผวก. สว. ๙ ก.ย. ๒๕๕๓ อนุมัติหลักการให้จัดทำกระบวนการของ กฟผ. ทั้ง ๑๕ สายงาน และ ๓ สำนักขึ้นตรง ผวก. โดยให้ กรธ. สามารถเข้าศึกษา รวบรวมข้อมูล สัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องกับ กระบวนการโดยมีแผนงานแล้วเสร็จภายในปี ๒๕๕๖ (เอกสารแนบ ๑)

๒. ข้อเท็จจริง

๒.๑ กรธ. ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและจัดทำกระบวนการของสายงานต่างๆ โดยใช้ แบบฟอร์มพัฒนากระบวนการงาน (Process Development Form) ซึ่งสามารถสรุปการดำเนินการได้ดังนี้

ปี	สายงาน	จำนวนกระบวนการงาน
๒๕๕๓ - ๒๕๕๔	สายงานพัฒนาองค์กร สายงานวางแผนและพัฒนาระบบไฟฟ้า สายงานธุรกิจวิศวกรรม สายงานธุรกิจก่อสร้างและบำรุงรักษา สายงานบริหารโครงการ	๑๕ กระบวนการงาน ๑๑ กระบวนการงาน ๑๑ กระบวนการงาน ๔๗ กระบวนการงาน ๖ กระบวนการงาน
๒๕๕๕	สายงานบัญชีและการเงิน สายงานทรัพยากรมนุษย์ สายงานอำนวยความสะดวก สายงานจำหน่ายและบริการ ภาค ๑-๔ สายงานปฏิบัติการเครือข่าย	๓๙ กระบวนการงาน ๑๘ กระบวนการงาน ๗ กระบวนการงาน ๑๑ กระบวนการงาน ๒ กระบวนการงาน
๒๕๕๖	สายงานสังคมและสิ่งแวดล้อม สายงานธุรกิจสารสนเทศและสื่อสาร สำนักกฎหมาย สำนักผู้ว่าการ สำนักตรวจสอบภายใน	อยู่ระหว่างดำเนินการ

กองระบบงานธุรกิจ
ฝ่ายพัฒนารัฐกิจ ๙๕๒๕

- ๒ -

๒.๒ ภายหลังจากรวบรวมข้อมูลของแต่ละสายงานตามข้อ ๒.๑ แล้ว กรธ. มีเป้าหมายที่จะดำเนินการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน โดยที่ผ่านมา กรธ. ได้ร่วมกับกองแผนที่ระบบไฟฟ้าจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศระบบไฟฟ้าทางภูมิศาสตร์ ระยะที่ ๒ (คสฟ.๒) สำหรับ สนย. กฟข. กฟจ. กฟอ. กฟส. และ กฟย. เสร็จเรียบร้อยแล้ว (เอกสารแนบ ๒)

๒.๓ จากการรวบรวม ข้อมูล และประสานงานติดตามจากสายงานต่างๆ พบว่า บางสายงานมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อใช้ในหน่วยงานเองบ้างแล้ว อย่างไรก็ตาม รูปแบบของคู่มือฯ ยังมีความแตกต่างและไม่เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน

๒.๔ กรธ. ได้ประสานงานกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ โดยใช้เกณฑ์การประเมินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA) ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่ประยุกต์จากเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทยหรือ The Malcolm Baldrige National Quality Award และได้กลายเป็นต้นแบบรางวัลคุณภาพแห่งชาติให้กับประเทศต่างๆ รวมทั้งประเทศไทย มาสร้างความรู้ ความเข้าใจในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ รวมถึงแนะนำแนวทางวิธีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) เนื่องจากการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเป็นการดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (Fundamental Level: FL)

๒.๕ คู่มือการปฏิบัติงาน สามารถนำมาใช้ในการบริหารจัดการองค์กร เช่น การจัดทำโครงสร้างองค์กร การจัดทำหน้าที่ความรับผิดชอบ (Job Description) การวิเคราะห์อัตราค่าจ้าง การประเมินผลการปฏิบัติงาน การจัดการความรู้ (Knowledge Management) การจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) และระบบประกันคุณภาพให้บริการ (Service Quality Assurance: SQA) และสามารถวิเคราะห์สิ่งที่ต้องเปลี่ยนแปลง (Gap Analysis) เพื่อปรับปรุง จัดการกระบวนการให้มีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ส่งผลให้ กฟภ. มีกระบวนการภายในที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น เพื่อรองรับการขยายธุรกิจของ กฟภ. ในอนาคต

๒.๖ กรธ. ได้นำแนวทาง วิธีการจัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานของ ก.พ.ร. มาจัดทำแนวทางการดำเนินงานและรูปแบบคู่มือการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐาน โดย กรธ. มีแผนสื่อสาร ถ่ายทอด สร้างความรู้ความเข้าใจถึง วิธีการ ประโยชน์/ สิ่งที่ได้รับ จากการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ให้กับหน่วยงานเจ้าของกระบวนการงาน (Process Owner) ได้นำไปปฏิบัติต่อไป

๓. ข้อพิจารณา

๓.๑ ปัจจุบัน สคร. ใช้ระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Performance Appraisal: SEPA) มาเป็นเกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงานของ กฟภ. โดยมีเกณฑ์ประเมินผลครอบคลุมทั้ง ๗ ด้าน คือ ๑ การนำองค์กร ๒. การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ๓ การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด ๔ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ๕ การมุ่งเน้นบุคลากร ๖ การมุ่งเน้นการปฏิบัติการ ๗ ผลลัพธ์ (เอกสารแนบ ๓)

ทั้งนี้ หมวด ๖ การมุ่งเน้นการปฏิบัติการ เป็นการประเมินผลการดำเนินงานเกี่ยวกับกระบวนการ การกำหนดความสามารถพิเศษและระบบงาน รวมทั้งวิธีการ ออกแบบ จัดการ และปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญเพื่อนำไปใช้ในกระบวนการในการสร้างคุณค่าให้ลูกค้า ซึ่งคู่มือการปฏิบัติงานถือเป็นเครื่องมือหนึ่งในการปรับปรุงกระบวนการ

กองระบบงานธุรกิจ
ฝ่ายพัฒนารัฐกิจ ๑๕๒๕

- ๓ -

๓.๒ องค์ประกอบคู่มือการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

- ๓.๒.๑. วัตถุประสงค์ เป็นการชี้แจงให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานของกระบวนการงาน
- ๓.๒.๒. ขอบเขต เป็นการชี้แจงให้ทราบถึงขอบเขตของกระบวนการในคู่มือว่าครอบคลุมตั้งแต่ขั้นตอนใด ถึงขั้นตอนใด หน่วยงานใด กับใคร ที่ใด และเมื่อใด (End to End Process)
- ๓.๒.๓. คำจำกัดความ เป็นการชี้แจงให้ทราบถึงคำศัพท์เฉพาะซึ่งอาจเป็นภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษ หรือคำย่อ ที่กล่าวถึงภายใต้ระเบียบปฏิบัติงานนั้นๆ เพื่อให้เป็นที่เข้าใจตรงกัน
- ๓.๒.๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ เป็นการชี้แจงถึงหน้าที่ ความรับผิดชอบของหน่วยงานหรือตำแหน่งงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการนั้นๆ โดยมักจะเรียงจากตำแหน่งสูงสุดลงมา
- ๓.๒.๕. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) แสดงลำดับขั้นตอน จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ ระยะเวลา (หน่วยวัดเวลา) รายละเอียดงาน ผู้รับผิดชอบแต่ละกิจกรรม เอกสารที่เกี่ยวข้อง
- ๓.๒.๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เป็นการพรรณนารายละเอียดวิธีการทำงานของแต่ละขั้นตอน และระบุเอกสาร/ระเบียบ/แบบฟอร์ม/บันทึก/รายงานที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ผู้รับผิดชอบ
- ๓.๒.๗. มาตรฐานงาน คือ ข้อกำหนดในการปฏิบัติงาน แสดงลำดับขั้นตอน ประเภทงาน ปริมาณงาน/เดือน มาตรฐานการปฏิบัติงาน เช่น มาตรฐานระยะเวลา มาตรฐานในเชิงคุณภาพ เช่น ความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของข้อมูล ความผิดพลาด ความคุ้มค่าของงาน เป็นต้น
- ๓.๒.๘. ระบบติดตามประเมินผล เพื่อใช้ติดตามผลการปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนด โดยระบุรายการตรวจสอบติดตาม ผู้ตรวจติดตาม ผู้รับการตรวจ และกำหนดกรอบเวลารูปแบบ และระยะเวลาในการติดตาม เช่น ทุก ๓ เดือน หรือทุก ๖ เดือน หรือ ทุก ๑ ปี
- ๓.๒.๙. เอกสารอ้างอิง เป็นการชี้แจงให้ทราบถึงเอกสารอื่นใดที่ต้องใช้ประกอบคู่มือหรืออ้างอิงถึงกัน เพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นๆ สมบูรณ์ ได้แก่ ระเบียบปฏิบัติเรื่องอื่น พระราชบัญญัติ กฎหมาย กฎระเบียบ หรือวิธีการทำงาน เป็นต้น
- ๓.๒.๑๐. แบบฟอร์มที่ใช้ เป็นการชี้แจงให้ทราบถึงแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการบันทึกข้อมูลของผู้ที่เกี่ยวข้อง ในการปฏิบัติงานของกระบวนการนั้น ๆ
- ๓.๒.๑๑. ระบบ SAP/ระบบ Software/โปรแกรมสำเร็จรูปอื่น ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน
- ๓.๒.๑๒. ภาคผนวก ตัวอย่างแบบฟอร์ม/กฎระเบียบ/คำสั่ง/บันทึก/รายงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) รายชื่อผู้จัดทำ

กองระบบงานธุรกิจ
ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ ๑๕๒๑๕

- ๔ -

4. ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้ กฟภ. มีกระบวนการภายใน (Internal Process) ที่มีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอน ลดต้นทุนการดำเนินงาน และสอดคล้องรองรับกับระบบประเมินการบริหารจัดการองค์กรต่างๆ เช่น Balanced Scorecard: BSC ระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Performance Appraisal: SEPA) และมีรูปแบบคู่มือการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กรเช่นเดียวกับองค์กรอื่นๆ ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (Fundamental Level: FL) จึงเห็นควรขออนุมัติ ดังนี้

๔.๑ รูปแบบคู่มือการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานของ กฟภ. (เอกสารแนบ ๔)

๔.๒ แนวทางการดำเนินงานการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานของ กฟภ. (เอกสารแนบ ๕)

๔.๓ ให้ กรธ. เข้าสื่อสาร ถ่ายทอด สร้างความรู้ ความเข้าใจ ให้หน่วยงานเจ้าของกระบวนการงานทุกสายงานเพื่อจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (เอกสารแนบ ๖)

๔.๔ ให้ กรธ. เข้าร่วมติดตาม ประสานงาน กับหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้มีการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการและคู่มือการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องทุกปี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบขอได้โปรดนำเรียน รผก.(พ) เพื่อนำเสนอ ผวก. อนุมัติตามข้อ ๔.๑ - ๔.๔ ต่อไป



(นายธนาเศรษฐ์ บุญเรศนงพงศ์)
อกร.ธธ.

เรียน นทท.(พ)

เพื่อโปรดพิจารณา

น.ย.เรียน ผวก. ๑๖/๑๒/๒๕๖๑



(นางเสฐา ไพบูลย์วรจัตติ)
รฟ.พช. รักษาการแทน อส.พช.

- ๙ ก.ค. ๒๕๕๖

อกร.ธธ.นท.
แนว.๑.นท.
พพพ.



น.ย.เรียน นทท. บุญเรศนงพงศ์
ผู้อำนวยการกองระบบงานธุรกิจ
๑๘ ก.ค. ๒๕๕๖

กองระบบงานธุรกิจ

ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ (นายธนาเศรษฐ์ บุญเรศนงพงศ์)

รผก.(พ) ๑๖/๑๒/๒๕๖๑

๑๖/๑๒/๒๕๖๑



(นายนำชัย หล่อวัฒนตระกูล)

ผวก.
18 ก.ค. 2556

(นายสมชัย จรุงธนะกิจ)

รผก.(พ)

๑๐ ก.ค. ๒๕๕๖

นท.



(นางเสฐา ไพบูลย์วรจัตติ)
รฟ.พช. รักษาการแทน อส.พช.

๑๘ ก.ค. ๒๕๕๖

รายชื่อผู้จัดทำ

- | | |
|------------------------------|---|
| 1. นายพระ ตราโต | ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครปฐม |
| 2. นายนพดล ดอกจันทร์ | รองผู้จัดการ(ท.) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครปฐม |
| 3. นายเฉลิมเกียรติ ชื่นชะง้อ | หัวหน้าแผนกบริการลูกค้า |
| 4. นายรัชพล ลีมสงวน | ผู้ช่วยหัวหน้าแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา |
| 5. นายยุทธการ บรรจงศิลป์ | พนักงานช่างระดับ 5 แผนกบริการลูกค้า |