



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการ ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล
การดำเนินงานการให้บริการตามที่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟร้องขอ

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

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) กระบวนการ ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล การดำเนินงานการให้บริการตามที่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟร้องขอ ได้ดำเนินการทบทวน/ปรับปรุง/รวบรวมคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ในลักษณะ End-to-End Process ระดับแผนก

โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ การไฟฟ้าชั้น 1-3 ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่มีรูปแบบเดียวกัน อันจะส่งผลให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีกระบวนการที่เป็นมาตรฐานต่อไป

คณะทำงานย่อยการไฟฟ้าชั้น 1-3 แผนกบริการลูกค้า

คณะทำงานเพื่อทบทวนและปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน สายงาน ก.1

กรกฎาคม 2562

สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์	1
2. ขอบเขต	1
3. คำจำกัดความ	1
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	3
5. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)	4
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	5
7. มาตรฐานงาน	6
8. ระบบติดตามประเมินผล	7
9. เอกสารอ้างอิง	7
10. แบบฟอร์มที่ใช้	7
11. ระบบ SAP/ ระบบ Software/ โปรแกรมสำเร็จรูปอื่น ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	7
12. ภาคผนวก	8
ตัวอย่างแบบฟอร์ม	
กฎระเบียบ/คำสั่งที่เกี่ยวข้อง	
อื่นๆ	31
- SLA	
ประวัติการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน	34
รายชื่อผู้จัดทำ	35

1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้ กฟภ. มีกระบวนการภายใน (Internal Process) และแบบฟอร์มมาตรฐานเกี่ยวกับการจัดทำกระบวนการงาน ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานการให้บริการ ตามที่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ และคู่มือการปฏิบัติงาน(Work Manual) ที่มีมาตรฐาน รวมทั้งมีข้อมูลในการบริหารจัดการองค์กร โดยมุ่งเน้นการพัฒนากระบวนการ (Process Oriented) เช่นเดียวกับการองค์กรชั้นนำอื่น ๆ

2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการบริการรับคำร้อง ตามที่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ ครอบคลุมขั้นตอนการดำเนินงาน ตั้งแต่ค้นหาข้อมูลลูกค้า ผู้มีอำนาจอนุมัติตามความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า จนถึงที่สุดที่การรายงานผลการดำเนินงานการให้บริการตามที่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ

3. คำจำกัดความ

3.1 คำร้องขอ คือ เรื่องที่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ ให้ ผบค. ดำเนินการหรืองดดำเนินการ ที่มี การบันทึกข้อมูลผ่านระบบ SAP IS-U CS (ใบคำร้องมีเลขที่กำกับ) เท่านั้น

3.2 ผบค. คือ แผนกบริการลูกค้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

3.3 คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) กระบวนการ ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานการให้บริการ ตามที่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ (ปรับปรุงครั้งที่ 3) เปรียบเสมือนแผนที่บอกทางทำงานที่มีจุดเริ่มต้น และจุดสิ้นสุดของกระบวนการ ระบุถึงขั้นตอนและรายละเอียดของกระบวนการต่าง ๆ มักจัดทำขึ้นสำหรับงานที่มีความซับซ้อน มีหลายขั้นตอน และเกี่ยวข้องกับหลายแผนก สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานไว้ใช้อย่างอิง มิให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

3.4 วัตถุประสงค์ คือ การชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงวัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของกระบวนการงานนี้ขึ้นมา

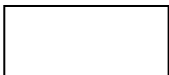
3.5 ขอบเขต คือ การชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงขอบเขตของกระบวนการในคู่มือว่าครอบคลุมตั้งแต่ขั้นตอนใด หน่วยงานใด ที่ใดและเมื่อใด

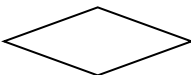
3.6 คำจำกัดความ คือ การชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงคำศัพท์เฉพาะซึ่งอาจเป็น ภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษหรือคำย่อที่กล่าวถึงภายใต้ระเบียบปฏิบัติงานนั้น ๆ เพื่อให้เป็นที่เข้าใจตรงกัน

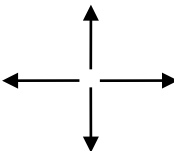
3.7 หน้าที่ความรับผิดชอบ คือ การชี้แจงให้ผู้อ่านทราบว่าใครบ้างที่เกี่ยวข้องกับระเบียบปฏิบัติงานนั้น ๆ โดยมีจะเรียงจากผู้มีอำนาจหรือตำแหน่งสูงสุดลงมา

3.8 ฟังก์ชันไหลของกระบวนการ คือ การใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการเขียนแผนผังการทำงาน เพื่อให้เห็นถึงลักษณะและความสัมพันธ์ก่อนหลังของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการทำงาน

3.8.1  คือ จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ

3.8.2  คือ กิจกรรมและการปฏิบัติงาน

3.8.3  คือ การตัดสินใจ

3.8.4  คือ ทิศทาง/การเคลื่อนไหวของงาน

3.8.5  คือ จุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน เช่น กรณีการเขียนกระบวนการไม่สามารถจบได้ภายใน 1 หน้า

3.8.6  คือ เอกสาร/รายงาน

3.8.7  คือ ฐานข้อมูล

3.9 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน คือ การอธิบายขั้นตอนการทำงานอย่างละเอียดว่าทำอะไร ที่ไหน อย่างไร เมื่อใด โดยสามารถจัดทำได้ในรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ การใช้ข้อความอธิบาย การใช้แผนภูมิ เป็นต้น

3.10 มาตรฐานงาน คือ การอธิบายข้อกำหนดในการปฏิบัติงาน แบ่งเป็นมาตรฐานระยะเวลา และมาตรฐานในเชิงคุณภาพ เช่น ความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของข้อมูล ความผิดพลาด ความคุ้มค่าของงาน เป็นต้น

3.11 ระบบติดตามประเมินผล คือ การกำหนดรูปแบบและระยะเวลาในการติดตาม เช่น ทุก 3 เดือน ทุก 6 เดือน หรือ ทุก 1 ปี เป็นต้น เพื่อใช้ติดตามผลการปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนด

3.12 เอกสารอ้างอิง คือ การชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงเอกสารอื่นใดที่ต้องใช้ประกอบคู่มือหรืออ้างอิงถึงกันเพื่อให้การปฏิบัติงานนั้น ๆ สมบูรณ์ ได้แก่ ระเบียบปฏิบัติ พระราชบัญญัติ กฎหมาย วิธีการทำงาน หรือเรื่องอื่น ๆ เป็นต้น

3.13 แบบฟอร์มที่ใช้ คือ การชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการบันทึกข้อมูลของผู้เกี่ยวข้อง ในการปฏิบัติงานของกระบวนการนั้น ๆ

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

4.1 ผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ทำหน้าที่ พิจารณา/อนุมัติหลักการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

4.2 กองระบบงานธุรกิจ ทำหน้าที่ ในการศึกษาวิเคราะห์เสนอแนะและติดตามแนวทางการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน บริหารจัดการเพื่อพัฒนาปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานขององค์กร จัดทำแนวทางมาตรฐานงาน คู่มือการปฏิบัติงานและระบบประกันคุณภาพ

4.3 ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ทำหน้าที่ พิจารณา/อนุมัติการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงานตนเอง

4.4 แผนกบริการลูกค้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และคณะทำงาน ทำหน้าที่ในการวางแผนออกแบบ คัดเลือก จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ประเมินผล และการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน

5. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)

ชื่อกระบวนการ : กระบวนการ ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล การดำเนินงานการให้บริการ ตามที่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟร้องขอ		ผู้รับผิดชอบ : แผนกบริการลูกค้า การไฟฟ้าชั้น 1-3		ตัวชี้วัดของกระบวนการ : ทุกวันที่ 5 ของเดือน	
ผู้ส่งมอบ/ กระบวนการก่อนหน้า	ปัจจัยนำเข้า	ขั้นตอน และ ผู้รับผิดชอบ	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลูกค้า/ผู้นำไปใช้ กระบวนการถัดไป	กรอบเวลา / ตัวชี้วัด
Suppliers	Inputs	Processes	Outputs	Customers	Time / Indicators
งานบริการ รับคำร้อง ผบค.	ระบบงาน SAP-ISU-CS คำร้องขอ ที่มีการสร้างใน ระบบ IS-U CS ผบค.	เริ่มต้น ตรวจสอบคำร้องขอ ระบบ IS-U CS ① ผบค. ตรวจสอบและประเมินผล รายงานตามประเภทคำร้องขอ ② ผบค. รายงาน สรุปผลการดำเนินงาน ③ ผบค. อนุมัติ ④ ผกค. ⑤ ติดตาม ตรวจสอบและประเมินผล	รายงานผล การดำเนินงาน การให้บริการตามที่ ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟร้องขอ ผบค.	ส่วนที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการต่อไป ผบค. ผมด. ผปบ. ผกส. ผบป.	1 วัน 1 วัน 1 วัน 1 วัน ทุกวันที่ 5 ของ เดือน

กระบวนการ ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล

| การไฟฟ้าชั้น 1-3 แผนกบริการลูกค้า

การดำเนินงานการให้บริการตามที่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟร้องขอ

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 ผบค. ตรวจสอบคำร้องขอ ในระบบงาน SAP (IS-U CS)

- 6.1.1 T-code CIC0 (คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานรายงานสรุปประเภทคำร้อง)
- 6.1.2 T-code ZCSR124 (รายงานคำร้องที่ยังไม่ได้เปิดใบงาน)

6.2 ผบค. ตรวจสอบและประเมินผลตามประเภทคำร้องขอ

- 6.2.1 CS012 – รายงานสรุปประเภทคำร้อง
- 6.2.2 CS014 – รายงานคำร้องที่ดำเนินการแล้วเสร็จ
- 6.2.3 CS121 – รายงานคำร้องที่ยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ (Y3, Y4)
- 6.2.4 CS122 – รายงานคำร้องที่ยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ (Y1)
- 6.2.5 CS123 – รายงานคำร้องขอขยายเขตฯ ที่ยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ (Y2)
- 6.2.6 CS181 – รายงานสรุปค่าบริการและการขาย
- 6.2.7 ZCSR124 – รายงานคำร้องที่ยังไม่ได้เปิดใบงาน

6.3 รายงานสรุปผลการดำเนินงาน

- 6.3.1 ZCS012 – รายงานสรุปประเภทคำร้อง
- 6.3.2 ZCS014 – รายงานคำร้องที่ดำเนินการแล้วเสร็จ
- 6.3.3 ZCS121 – รายงานคำร้องที่ยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ (Y3, Y4)
- 6.3.4 ZCS122 – รายงานคำร้องที่ยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ (Y1)
- 6.3.5 ZCS123 – รายงานคำร้องขอขยายเขตฯ ที่ยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ (Y2)
- 6.3.6 ZCSR124 – รายงานคำร้องที่ยังไม่ได้เปิดใบงาน
- 6.3.7 ZCS181 – รายงานสรุปค่าบริการและการขาย

6.4 ขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติ โดยผู้จัดการเป็นผู้ลงนามอนุมัติ

- 6.4.1 พิจารณาความคุ้มค่าและความผิดพลาดของงานที่ติดตาม

6.5 กระบวนการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผล

- 6.5.1 ผบค. รายงานผลการดำเนินงานประจำเดือน ทุกวันที่ 5 ของเดือนถัดไป
- 6.5.2 ส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการติดตามต่อไป

7. มาตรฐานงาน

7.1 มาตรฐานงานของแต่ละกิจกรรม

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
1. ตรวจสอบคำร้องขอ ในระบบงาน IS-U CS	- เอกสารประกอบคำร้องครบถ้วน - สร้างคำร้องขอในระบบ - ลงข้อมูลในระบบครบถ้วน - อนุมัติ - ตั้งหนี้แจ้งค่าใช้จ่าย - ชำระเงิน (เลขที่ใบเสร็จรับเงิน) - ระยะเวลาที่ดำเนินการแล้วเสร็จ - ส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป
2. ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงาน	- วันที่รับรับคำร้อง - วันที่ชำระเงิน (เลขที่ใบเสร็จรับเงิน) - วันที่ดำเนินการแล้วเสร็จ
3. รายงานสรุปผลการดำเนินงาน	- ผลการดำเนินงานที่ครบถ้วน - ระยะเวลาที่ดำเนินการแล้วเสร็จ - ดำเนินการแล้วเสร็จตามที่กำหนด
4. ผก.อนุมัติ	- ความถูกต้อง สมบูรณ์ของข้อมูล - ความคุ้มค่าและความผิดพลาดของงาน - ระยะเวลาดำเนินการตามที่กำหนด
5. ติดตาม ตรวจสอบและประเมินผล	- ติดตามผลการปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนด - ติดตามรายการที่ระบุตรวจสอบติดตาม - ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (ทุกวันที่ 5 ของเดือน)

7.2 มาตรฐานงานในภาพรวมของกิจกรรม

7.2.1 การดำเนินการอย่างต่อเนื่องเป็นระบบ และมีมาตรฐานชัดเจน

7.2.2 มีกระบวนการ และคู่มือปฏิบัติงานที่มีมาตรฐาน รวมทั้งมีข้อมูลในการบริหารจัดการองค์กร โดยมุ่งเน้นการพัฒนาด้านกระบวนการ (Process Oriented) เช่นเดียวกับองค์กรชั้นนำ

7.3 ระยะเวลาแล้วเสร็จทั้งกระบวนการ 5 วัน

กระบวนการ ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล

| การไฟฟ้าชั้น 1-3 แผนกบริการลูกค้า

การดำเนินงานการให้บริการตามที่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟร้องขอ

8. ระบบติดตามประเมินผล

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

9. เอกสารอ้างอิง

9.1 อนุมัติ พวก. ลว. 18 ก.ค. 2556 ให้ใช้แบบฟอร์มมาตรฐานการจัดทำกระบวนการและคู่มือการปฏิบัติงานของ กฟภ.

9.2 คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) สายงานการไฟฟ้าภาค 3 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 ภาคกลาง จังหวัดนครปฐม การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสามพราน 2559

10. แบบฟอร์มที่ใช้

10.1 แบบฟอร์มรายงานสรุปจำนวนคำร้องขอ

10.2 คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานรายงานสรุปประเภทคำร้อง

11. ระบบ SAP/ระบบ Software/โปรแกรมสำเร็จรูปอื่น ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

11.1 ระบบงาน SAP/ Microsoft Word, Excel / Acrobat / Visio / Computer / Printer / Paper

ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบฟอร์ม

รายงานสรุปจำนวนคำร้องขอใช้ไฟ (Y1S)

ลำดับ	รายการ	รหัส	สรุปจำนวนคำร้อง (ราย)				
			คำร้อง (ZCSR012)	ดำเนินการ แล้วเสร็จ (ZCSR014)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (ZCSR122)	ยังไม่เปิด ใบงาน (ZCSR124)	ค่าบริการ และการขาย (ZCSR181)
1	ขอติดตั้งมิเตอร์ใหม่	S101					
2	ขอใช้ไฟฟ้าชั่วคราว	S102					
3	ขอใช้ไฟฟ้าสาธารณะ	S103					
4	ขอต่อกลับการใช้ไฟฟ้า	S104					
5	ขอยกเลิกการใช้ไฟฟ้า	S105					
6	ขอย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบ	S106					
7	ขอโอนเปลี่ยนชื่อกรณี เปลี่ยนเจ้าของ	S107					
8	ขอเพิ่มขนาดมิเตอร์และ อุปกรณ์ประกอบ	S108					
9	ขอลดขนาดมิเตอร์และ อุปกรณ์ประกอบ	S109					
10	ขอเปลี่ยนประเภทมิเตอร์	S110					
11	ขอแก้ไขข้อมูลประวัติ	S111					
12	ขอเปลี่ยนประเภท การใช้ไฟฟ้า	S112					
13	ขอเปลี่ยนมิเตอร์กรณี ชำรุด	S113					
14	ขอตัดฝากมิเตอร์ โดยไม่ใช้ไฟฟ้า	S114					
15	ขอตัดฝากมิเตอร์ใช้ไฟฟ้า เพื่อแสงสว่าง ไม่ลด CT	S115					
16	ขอตัดฝากมิเตอร์ใช้ไฟฟ้า เพื่อแสงสว่าง ลด CT	S116					
17	ขอหยุดซ่อมเครื่องจักร ประจำปี	S117					
18	ขอใช้ไฟฟ้าชั่วคราว แบบเหมาจ่าย	S118					
19	ขอใช้ไฟผู้โทรศัพท์ต่อตรง	S119					
20	อื่นๆ	S199					
	รวม						

กระบวนการงาน ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล

| การไฟฟ้าชั้น 1-3 แผนกบริการลูกค้า

การดำเนินงานการให้บริการตามที่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟร้องขอ

รายงานสรุปจำนวนคำร้องขอขยายเขต (Y2S)

ลำดับ	รายการ	รหัส	สรุปจำนวนคำร้อง (ราย)				
			คำร้อง (ZCSR012)	ดำเนินการ แล้วเสร็จ (ZCSR014)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (ZCSR123)	ยังไม่เปิด ใบงาน (ZCSR124)	ค่าบริการ และการขาย (ZCSR181)
1	ขอขยายเขตไฟฟ้าใหม่	S201					
2	ขอติดตั้งหม้อแปลงชั่วคราว	S202					
3	ขอปรับปรุงระบบจำหน่ายภายใน	S203					
4	ขอเปลี่ยนเพิ่ม-ลดขนาดหม้อแปลง	S204					
5	ขอย้ายแนวเสาและ/หรืออุปกรณ์ต่างๆ	S205					
6	ขอขยายเขตโดยงบโครงการฯ	S206					
7	ขอขยายเขตก่อสร้างสายส่ง	S207					
8	ขอก่อสร้างสถานีไฟฟ้า	S208					
9	ขอขยายเขตติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ	S209					
10	อื่นๆ	S229					
	รวม						

รายงานสรุปจำนวนคำร้องขอใช้บริการ (Y3S)

ลำดับ	รายการ	รหัส	สรุปจำนวนคำร้อง (ราย)				
			คำร้อง (ZCSR012)	ดำเนินการ แล้วเสร็จ (ZCSR014)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (ZCSR121)	ยังไม่เปิด ใบงาน (ZCSR124)	ค่าบริการ และการขาย (ZCSR181)
1	ขอซ่อมแซมอุปกรณ์ไฟฟ้า	S301					
2	ขอตรวจสอบและบำรุงรักษา สวิตช์เกียร์	S302					
3	ขอตรวจสอบและบำรุงรักษาเคเบิล	S303					
4	ขอตรวจสอบและบำรุงรักษารีเลย์	S304					
5	ขอบำรุงรักษาหม้อแปลง	S305					
6	ขอแก้ไขและบำรุงรักษาระบบ จำหน่าย	S306					
7	ขอแก้ไข/บำรุงรักษาระบบจำหน่าย โดย Hot line	S307					
8	ขอตรวจสอบระบบไฟฟ้าพร้อม ออกใบรับรอง	S308					
9	ขอตรวจหาจุดร้อน/จุดสัมผัส ทางไฟฟ้า	S309					
10	ขอปรึกษาด้านวิศวกรรมไฟฟ้า/ ตรวจรับรองระบบ	S310					
11	ขอปรึกษาด้านวิศวกรรมและ ก่อสร้าง	S311					
12	ขอทดสอบอุปกรณ์ไฟฟ้า	S312					
13	ขอทดสอบหม้อแปลงไฟฟ้า	S313					
14	ขอเข้าฉนวนครอบสายไฟฟ้า	S314					
15	ขอเข้าหม้อแปลง	S315					
16	ขอเข้าเครื่องกำเนิดไฟฟ้า	S316					
17	ขอติดตั้งมิเตอร์เปรียบเทียบ TOU	S317					
18	ขอซื้อมิเตอร์/อุปกรณ์ไฟฟ้า	S318					
19	ขอซื้อข้อมูล Load Profile	S319					
20	ขอติดตั้งมิเตอร์เปรียบเทียบ กรณีผิดปกติ	S320					
21	ขอแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง	S321					
22	ขอบำรุงรักษาระบบจำหน่ายไฟฟ้า แบบPackage	S322					
23	ขอบริการอื่นๆ	S399					
	รวม						

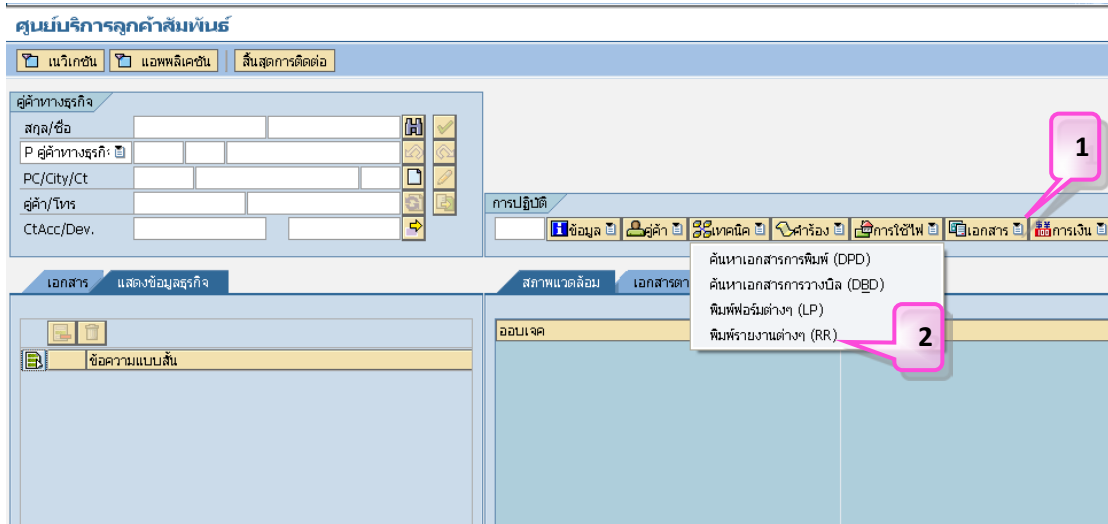
รายงานสรุปจำนวนคำร้อง-ข้อร้องขอ (Y4S)

ลำดับ	รายการ	รหัส	สรุปจำนวนคำร้อง (ราย)				
			คำร้อง (ZCSR012)	ดำเนินการ แล้วเสร็จ (ZCSR014)	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ (ZCSR121)	ยังไม่เปิด ใบงาน (ZCSR124)	ค่าบริการ และการขาย (ZCSR181)
1	อื่นๆ	S499					
2	ขอรับเงินประกันการใช้ไฟฟ้าคั้น	S4A1					
3	ขอรับเงินประกันคาปาซิเตอร์คั้น	S4A2					
4	ขอรับเงินประกันหม้อแปลงไฟฟ้าคั้น	S4A3					
5	ขอรับเงินค่าขยายเขตระบบจำหน่ายไฟฟ้าคั้น	S4A4					
6	ขอรับค่าปรับตามมาตรฐานการให้บริการ	S4A5					
7	ขอเช่าพื้นที่โฆษณา	S4B1					
8	ขอเช่าที่ดิน	S4B2					
9	ขอเช่าพาดสายโทรคมนาคม	S4B3					
10	ขอเช่าสาย Fiber Optic	S4B4					
11	ขอสิทธิใช้ไฟฟ้าฟรี – ทหารผ่านศึก	S4C1					
12	ขอสิทธิใช้ไฟฟ้าฟรี – กรรมการ	S4C2					
13	ขอสิทธิใช้ไฟฟ้าฟรี – หน่วยงานราชการ	S4C3					
14	ขอซื้อที่ดิน	S4D1					
15	ขอชำระค่าไฟฟ้าโดยหักจากบัญชีเงินฝาก	S4D2					
16	ขอพิมพ์โฆษณาหลังใบแจ้งหนี้/ใบเสร็จ	S4D3					
17	ขอใช้ไฟฟ้าที่ กฟภ. สนับสนุน	S4D4					
	รวม						

คู่มือขั้นตอน

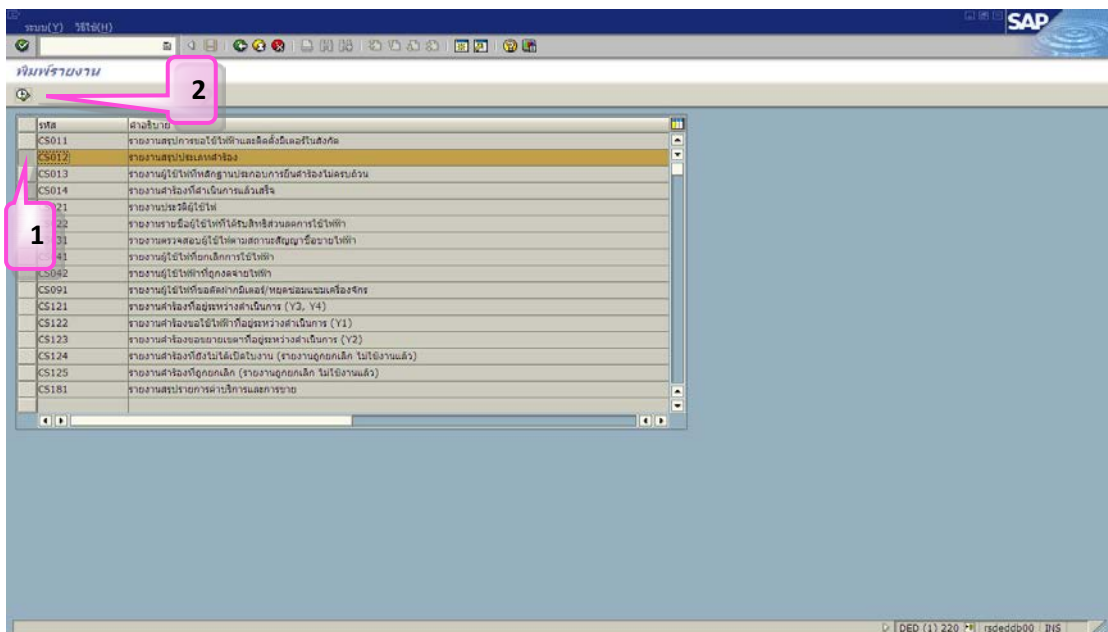
การปฏิบัติงานรายงานสรุปประเภทคำร้อง

หน้าจอศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ (CIC0)



1.Tab เอกสาร

2.คลิกเลือก พิมพ์รายการต่าง ๆ



1.เลือกรายงานที่ต้องการ เช่น **CS012** รายงานสรุปประเภทคำร้อง

2.คลิกเลือก

กระบวนการงาน ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล

| การไฟฟ้าขั้น 1-3 แผนกบริการลูกค้า

การดำเนินงานการให้บริการตามที่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟร้องขอ

รายงานสรุปประเภทคำร้อง

เงื่อนไขในการเลือกข้อมูล

กลุ่มโครงสร้างตามเขต	001101	ถึง	
ประเภทใบแจ้งซ่อม	Y*	ถึง	
รหัสการลงรหัส		ถึง	
วันที่ยื่นคำร้อง	01.09.2008	ถึง	30.09.2008
ยอดคงค้างย้อนหลังจากวันที่	01.08.2008		

รูปแบบที่ต้องการ

ALV Layout ☐ Optimized Width

1. **กลุ่มโครงสร้างตามเขต** = กฟฟ.ที่ต้องการจัดทำรายงาน / ดูรายงาน
2. **ประเภทใบแจ้งซ่อม** = ประเภทคำร้อง มี Y1 - Y4
3. **วันที่ยื่นคำร้อง** 01.09.2008 **ถึง** 30.09.2008
4. **ยอดคงค้างย้อนหลังจากวันที่** เลือกคำร้องวันที่ย้อนหลัง เช่น 01.08.2008

กรณีต้องการจัดทำรายงานมากกว่า 1 กฟฟ.ทำดังนี้

รายงานสรุปประเภทคำร้อง

เงื่อนไขในการเลือกข้อมูล

กลุ่มโครงสร้างตามเขต	001101	ถึง	
ประเภทใบแจ้งซ่อม	Y*	ถึง	
รหัสการลงรหัส		ถึง	
วันที่ยื่นคำร้อง	01.09.2008	ถึง	30.09.2008
ยอดคงค้างย้อนหลังจากวันที่	01.08.2008		

รูปแบบที่ต้องการ

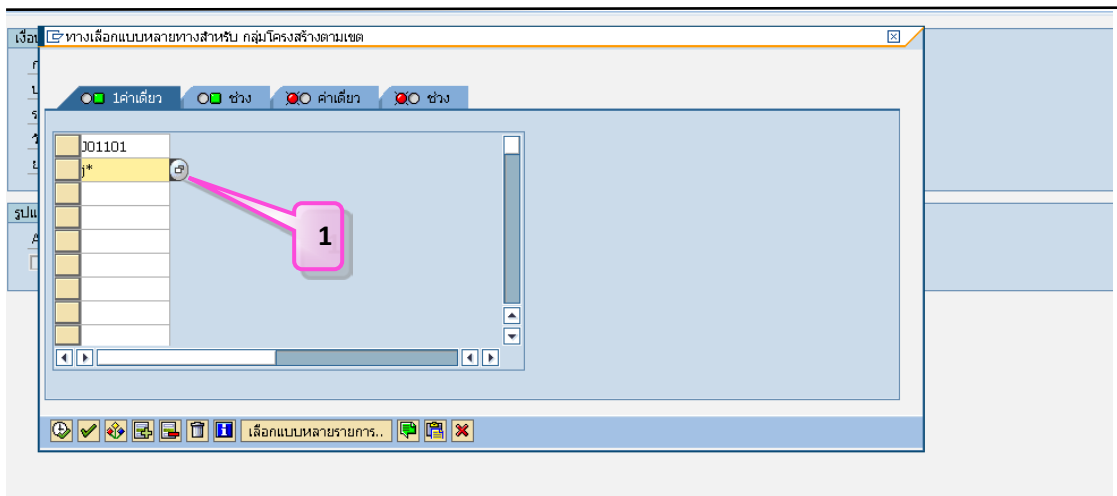
ALV Layout ☐ Optimized Width

- 1.คลิก 

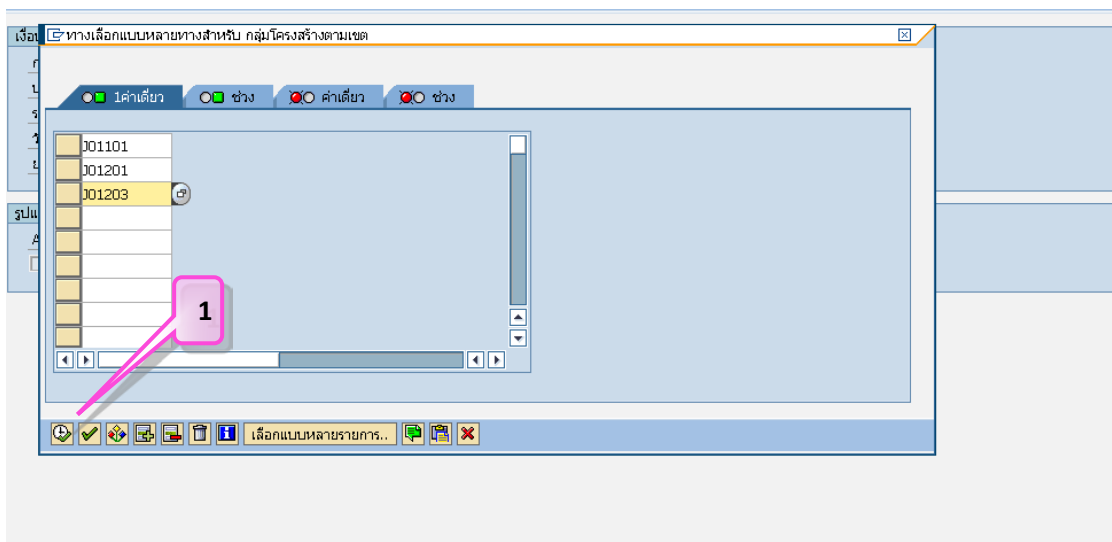
กระบวนการงาน ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล

| การไฟฟ้าชั้น 1-3 แผนกบริการลูกค้า

การดำเนินงานการให้บริการตามที่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ



1.ระบุ กฟฟ.ที่ต้องการ (สามารถ ค้นหาได้ โดยคลิก )



เมื่อระบุ กฟฟ.ที่ต้องการจัดทำรายงาน เพิ่มเติมแล้ว

1.คลิก 

รายงานสรุปประเภทเครื่อง

เงื่อนไขในการเลือกข้อมูล

กลุ่มเครื่องสร้างตามเขต	011101	ถึง	
ประเภทใบแจ้งซ่อม	Y*	ถึง	
รหัสการลงรหัส		ถึง	
วันที่ยื่นเครื่อง	01.09.2008	ถึง	30.09.2008
ยอดคงค้างย้อนหลังจากวันที่	01.08.2008		

รูปแบบที่ต้องการ

ALV Layout

☐ Optimized Width

1. ข้อสังเกต  มีแถบสีเขียวแสดงว่ามีข้อมูลเพิ่มเติม

2. ระบุ รูปแบบรายงาน (สามารถ ค้นหาได้ โดยคลิก )

โครงสร้าง: เลือก

โครงสร้าง	รายละเอียดโครงสร้าง				
/EXCS-00	CS layout				

 คัดลอก

1. เลือก รูปแบบรายงานที่ต้องการ

2. คลิก  คัดลอก

รายงานสรุปประเภทเครื่อง



เงื่อนไขในการเลือกข้อมูล

กลุ่มโครงสร้างตามเขต	01101	ถึง	
ประเภทใบแจ้งซ่อม	Y*	ถึง	
รหัสการลงรหัส		ถึง	
วันที่ยื่นคำร้อง	01.09.2008	ถึง	30.09.2008
ยอดคงค้างย้อนหลังจากวันที่	01.08.2008		

รูปแบบที่ต้องการ

ALV Layout: /EXCS-00

☒ Optimized Width

1

1.เป็นการกำหนดให้ความกว้างของแต่ละช่องในรายงานมีความเหมาะสมตามขนาดที่กำหนด (สามารถ เลือกได้ โดยคลิก )

รายงานสรุปประเภทเครื่อง



เงื่อนไขในการเลือกข้อมูล

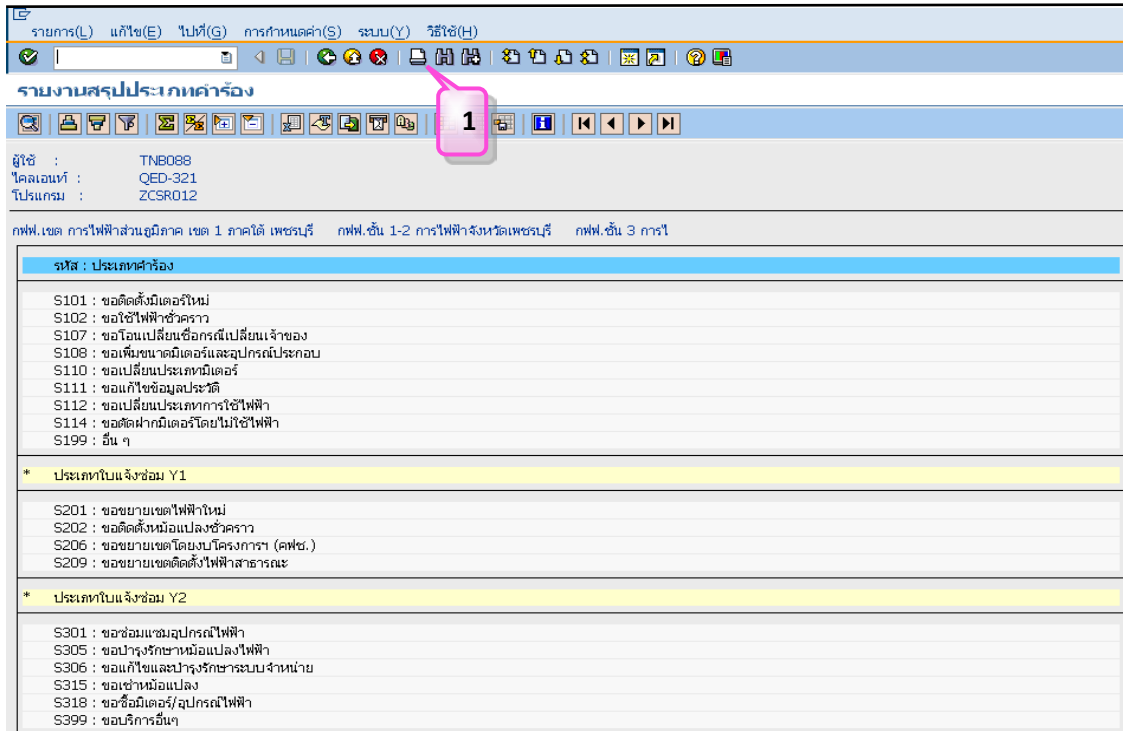
กลุ่มโครงสร้างตามเขต	01101	ถึง	
ประเภทใบแจ้งซ่อม	Y*	ถึง	
รหัสการลงรหัส		ถึง	
วันที่ยื่นคำร้อง	01.09.2008	ถึง	30.09.2008
ยอดคงค้างย้อนหลังจากวันที่	01.08.2008		

รูปแบบที่ต้องการ

ALV Layout: /EXCS-00

☒ Optimized Width

1.คลิก  เพื่อจัดทำรายงาน



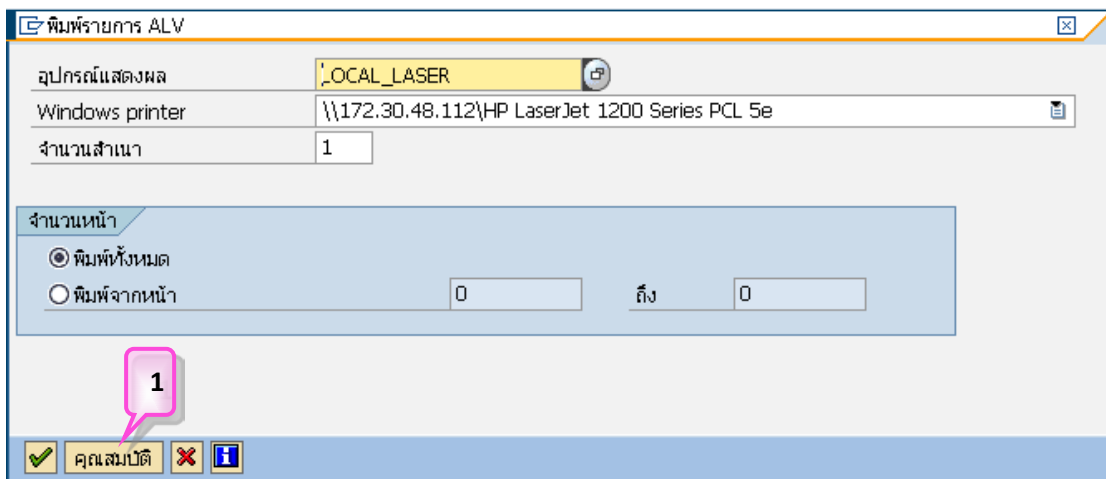
รายงานสรุปประเภทเครื่อง

ผู้ใช้ : TNB088
ไคลเอนท์ : QED-321
โปรแกรม : ZCSR012

กฟฟ.เขต การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 ภาคใต้ เพชรบุรี กฟฟ.ชั้น 1-2 การไฟฟ้าจังหวัดเพชรบุรี กฟฟ.ชั้น 3 การไฟฟ้า

รหัส : ประเภทเครื่อง
S101 : ขอติดตั้งมิเตอร์ใหม่
S102 : ขอใช้ไฟฟ้าชั่วคราว
S107 : ขอโอนเปลี่ยนชื่อกรณีเปลี่ยนเจ้าของ
S108 : ขอเพิ่มขนาดมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ
S110 : ขอเปลี่ยนประเภทมิเตอร์
S111 : ขอแก้ไขข้อมูลประวัติ
S112 : ขอเปลี่ยนประเภทการใช้ไฟฟ้า
S114 : ขอตัดฟากมิเตอร์โดยไม่มีใช้ไฟฟ้า
S199 : อื่น ๆ
* ประเภทใบแจ้งซ่อม Y1
S201 : ขอขยายเขตไฟฟ้าใหม่
S202 : ขอติดตั้งหม้อแปลงชั่วคราว
S206 : ขอขยายเขตโดยงบโครงการ (คฟช.)
S209 : ขอขยายเขตติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ
* ประเภทใบแจ้งซ่อม Y2
S301 : ขอซ่อมแซมอุปกรณ์ไฟฟ้า
S305 : ขอบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า
S306 : ขอแก้ไขและบำรุงรักษาระบบจำหน่าย
S315 : ขอเช่าหม้อแปลง
S318 : ขอซื้อมิเตอร์/อุปกรณ์ไฟฟ้า
S399 : ขอบริการอื่นๆ

1.คลิก  เพื่อจัดพิมพ์รายงาน



พิมพ์รายการ ALV

อุปกรณ์แสดงผล : LOCAL_LASER

Windows printer : \\172.30.48.112\HP LaserJet 1200 Series PCL 5e

จำนวนสำเนา : 1

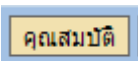
จำนวนหน้า

☒ พิมพ์ทั้งหมด

☐ พิมพ์จากหน้า : 0 ถึง : 0

1

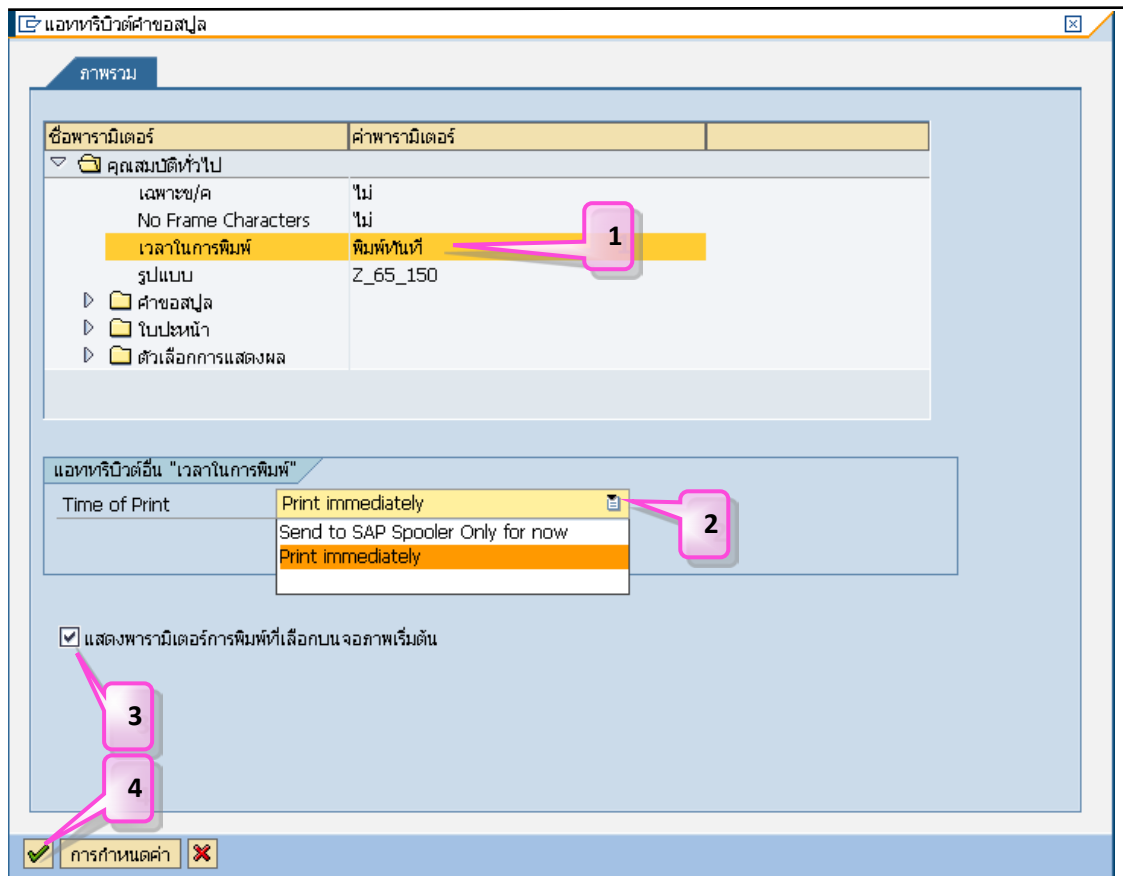
✓ คุณสมบัติ ✗

1.คลิก  เพื่อกำหนดให้พิมพ์รายงาน

กระบวนการงาน ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล

| การไฟฟ้าชั้น 1-3 แผนกบริการลูกค้า

การดำเนินงานการให้บริการตามที่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟร้องขอ



1. คลิก 2 ครั้งที่บรรทัด

เวลาในการพิมพ์	ส่งไปยังสพูล SAP เท่านั้นในขณะนี้
----------------	-----------------------------------
2. คลิกเลือก

Send to SAP Spooler Only for now
X Print immediately
Send to SAP Spooler Only for now

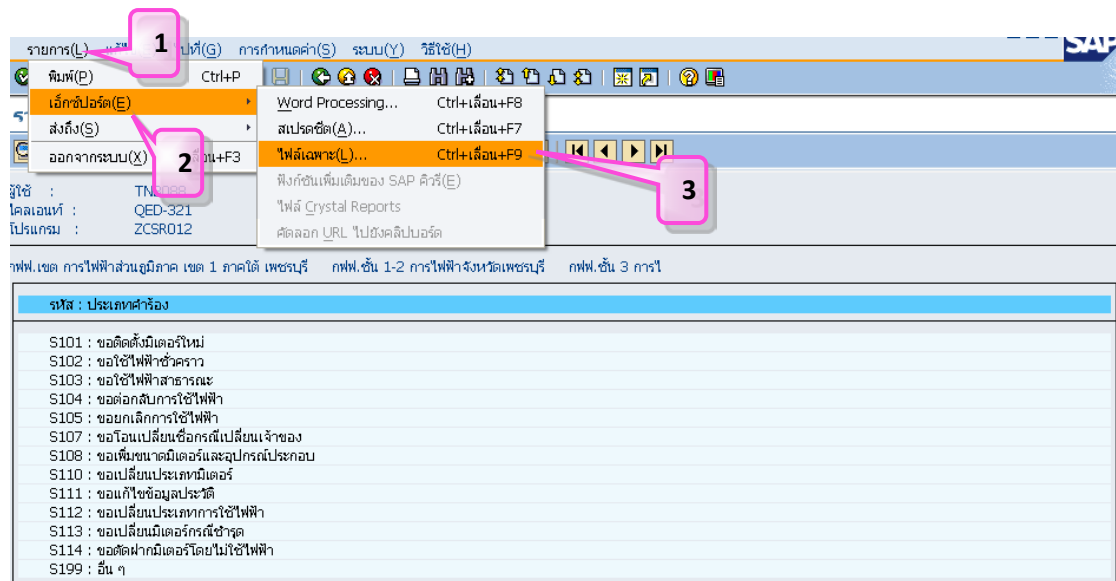
 เพื่อสั่งให้พิมพ์รายงาน
3. คลิก

☒ แสดงพารามิเตอร์การพิมพ์ที่เลือกบนจอภาพเริ่มต้น
--

 ให้เป็นเครื่องหมายถูก
4. คลิก 

1. ตรวจสอบเครื่องพิมพ์
2. เลือก ☒ พิมพ์ทั้งหมด เมื่อต้องการการพิมพ์ทั้งหมด หรือ เลือก ☒ พิมพ์จากหน้า เมื่อต้องการพิมพ์เฉพาะหน้าที่ต้องการเท่านั้น
3. คลิก ☒ ระบบจะพิมพ์รายงานตามที่ต้องการ และจะแสดงข้อความ ☒ Spool request (number 0000017841) sent to SAP printer LOCAL_LASER เพื่อจัดเก็บรายงานไว้ใน สPOOL ตามหมายเลขที่เกิดขึ้น เพื่อหากมีปัญหาในการพิมพ์รายงานสามารถส่งพิมพ์รายงานใหม่โดยผ่านทาง สPOOL

ขั้นตอนการนำรายงานไปไว้ที่ Excel มีขั้นตอนดังนี้



1.เมนู รายการ

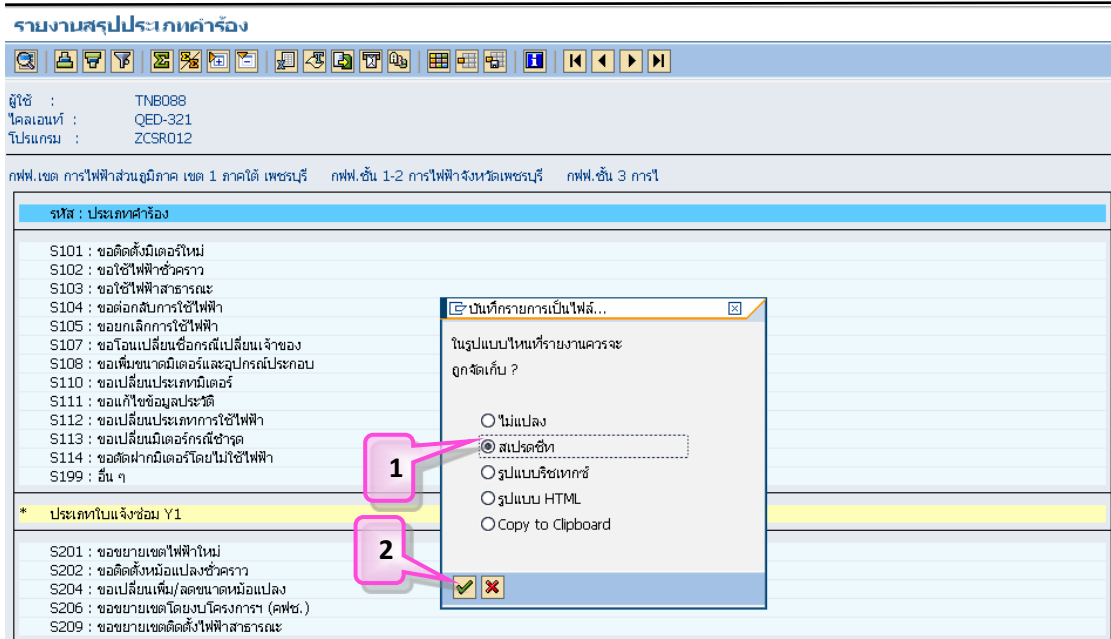
2.เลือก เอกซ์พอร์ต (E)

3.เลือกไฟล์เฉพาะ (L)

กระบวนการงาน ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล

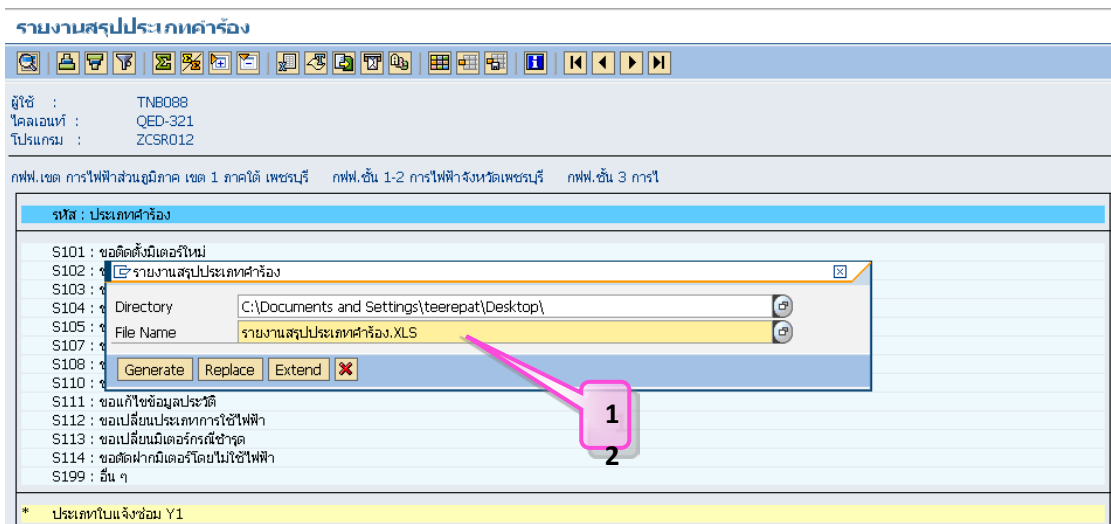
| การไฟฟ้าชั้น 1-3 แผนกบริการลูกค้า

การดำเนินงานการให้บริการตามที่ลูกค้าผู้ใช้ไฟร้องขอ



1.คลิก ที่ **สเปรดชีต**

2.คลิก

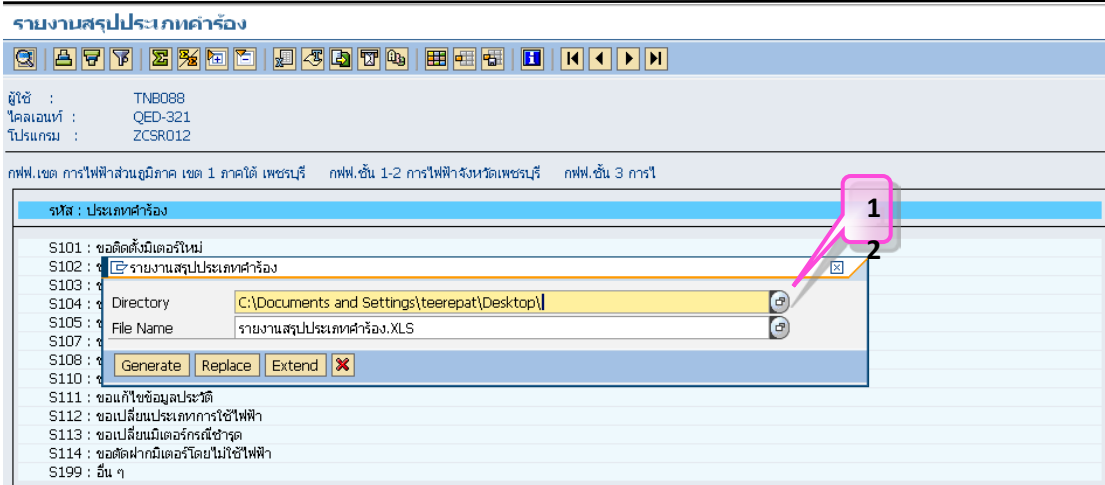


1. **File Name** ตั้งชื่อรายงาน = **รายงานสรุปประเภทคำร้อง.XLS**

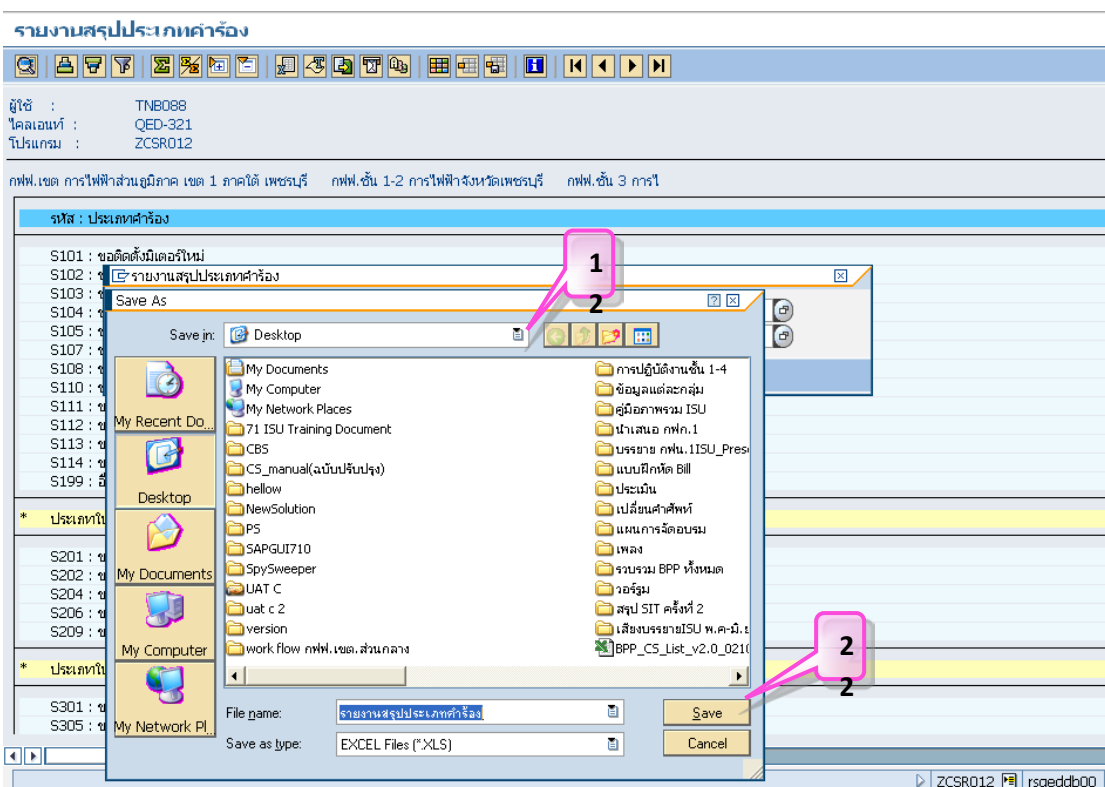
กระบวนการงาน ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล

| การไฟฟ้าชั้น 1-3 แผนกบริการลูกค้า

การดำเนินงานการให้บริการตามที่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ



1. **Directory** เลือกที่จัดเก็บรายงาน คลิกเลือก 



- 1.เลือก Drive ที่จะจัดเก็บ
- 2.คลิก SAVE

กระบวนการงาน ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล

| การไฟฟ้าชั้น 1-3 แผนกบริการลูกค้า

การดำเนินงานการให้บริการตามที่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟร้องขอ

รายงานสรุปประเภทคำร้อง

ผู้ใช้ : TNB088
คอลเลกต์ : QED-321
โปรแกรม : ZCSR012

กฟฟ.เขต การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 ภาคใต้ เพชรบุรี กฟฟ.ชั้น 1-2 การไฟฟ้าจังหวัดเพชรบุรี กฟฟ.ชั้น 3 การไฟฟ้าจังหวัดเพชรบุรี

รหัส : ประเภทคำร้อง

S101 : ขอติดตั้งมิเตอร์ใหม่
S102 :
S103 :
S104 : Directory
S105 : File Name รายงานสรุปประเภทคำร้อง.XLS
S107 :

S108 : ขอแก้ไขข้อมูลประวัติ
S111 : ขอเปลี่ยนประเภทการใช้ไฟฟ้า
S112 : ขอเปลี่ยนมิเตอร์กระแสชาวล
S113 : ขอตัดฟากมิเตอร์โดยมิใช้ไฟฟ้า
S199 : อื่น ๆ

1. คลิก

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
1	ผู้ใช้ :			TNB088					การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค						วันที่ :
2	คอลเลกต์ :			QED-321					รายงานสรุปประเภทคำร้อง						เวลา :
3	โปรแกรม :			ZCSR012					ระหว่าง วันที่ 1 เดือน กันยายน พ.ศ. 2551 ถึง วันที่ 30 เดือน กันยายน พ.ศ. 2551 (ยอดคงค้างจาก วันที่ 1 เดือนนี้ที่ :						
4															
5															
6															
7				รหัส : ประเภทคำร้อง		ยอดคำร้อง	ช่วงที่เลือก		ยอดคำร้อง	คงค้างก่อนช่วงที่เลือก		ยอดคำร้อง	ยอดคำร้อง	ยอดคำร้อง	ยอดคำร้องยกไป (รายงาน
8															
9				S101 : ขอติดตั้งมิเตอร์	294		534			828	78	44	122	706	
10				S102 : ขอใช้ไฟฟ้าชั่วคราว	1		53			54	0	47	47	7	
11				S103 : ขอใช้ไฟฟ้าสาย	0		5			5	0	0	0	5	
12				S104 : ขอต่อกลับการใช้	0		43			43	0	36	36	7	
13				S105 : ขอยกเลิกการใช้	0		99			99	0	1	1	98	
14				S107 : ขอโอนเปลี่ยนเชื้อ	9		1			10	4	0	4	6	
15				S108 : ขอเพิ่มขนาดมิเตอร์	19		282			301	1	15	16	285	
16				S110 : ขอเปลี่ยนประเภท	1		1			2	1	0	1	1	
17				S111 : ขอแก้ไขข้อมูล	2		0			2	1	0	1	1	
18				S112 : ขอเปลี่ยนประเภท	7		6			13	5	0	5	8	
19				S113 : ขอเปลี่ยนมิเตอร์	0		1			1	0	0	0	1	
20				S114 : ขอตัดฟากมิเตอร์	13		100			113	3	0	3	110	
21				S199 : อื่น ๆ	0		2			2	0	0	0	2	
22															

ดูรายงานที่จัดเก็บ และทำการจัดหน้ารายงานให้เหมาะสมและส่งพิมพ์รายงานต่อไป

กฎระเบียบ/คำสั่งที่เกี่ยวข้อง (Regulations / Order related)



บันทึก

สรก.(พ)
เลขที่ ๑๕๖๑
วันที่ ๑๐ ก.ค. ๒๕๕๖

ฝ่ายแผนงาน
เลขที่ ๑๓๑๓
วันที่ ๕ ก.ค. ๒๕๕๖
ในโรง

ผู้ว่าฯ
เลขที่ ๓๕๗๗
วันที่ ๑๐ ก.ค. ๒๕๕๖
เวลา ๑๔.๑๕ น.

กองระบบงานธุรกิจ
วันที่ ๑๕ ก.ค. ๒๕๕๖
เลขที่ ๑๕๖๑/๒๕๕๖

จาก กรธ.
เลขที่ กรธ. (พบ) ๗๕๔ / 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 สัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง กับ กระบวนการโดยมีแผนงานแล้วเสร็จภายในปี ๒๕๕๖ (เอกสารแนบ ๑)

๒. ข้อเท็จจริง

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

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

กองระบบงานธุรกิจ
ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ ๔๕๖๑

- ๒ -

๒.๒ ภายหลังจากรวบรวมข้อมูลของแต่ละสายงานตามข้อ ๒.๑ แล้ว กรธ. มีเป้าหมายที่จะดำเนินการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน โดยที่ผ่านมา กรธ. ได้ร่วมกับกองแผนที่ระบบไฟฟ้าจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของโครงการพัฒนาสารสนเทศระบบไฟฟ้าทางภูมิศาสตร์ ระยะที่ ๒ (คสฟ.๒) สำหรับ สนอ. กฟช. 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. ขั้วพิจารณา

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

ทั้งนี้ หมวด ๖ การมุ่งเน้นการปฏิบัติการ เป็นการประเมินผลการดำเนินงานเกี่ยวกับกระบวนการ การกำหนดความสามารถพิเศษและระบบงาน รวมทั้งวิธีการ ออกแบบ จัดการ และปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญเพื่อนำไปใช้ในระบบงานในการสร้างคุณค่าให้ลูกค้า ซึ่งคู่มือการปฏิบัติงานถือเป็นเครื่องมือหนึ่งในการปรับปรุงกระบวนการ

กองระบบงานธุรกิจ
ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ ๓๕๒๕

- 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 ที่กล่าวถึงภายใต้ระเบียบปฏิบัตินั้นๆ 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 เป็นการพรรณารายละเอียดวิธีการทำงานของแต่ละขั้นตอน 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 ในการปฏิบัติงานของกระบวนการนั้นๆ

๓.๒.๑๑ ระบบ SAP/ระบบ Software/โปรแกรมสำเร็จรูปอื่น ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

๓.๒.๑๒ ภาคผนวก ตัวอย่างแบบฟอร์ม/กฎระเบียบ/คำสั่ง/บันทึก/รายงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) รายชื่อผู้จัดทำ

กองระบบงานธุรกิจ
ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ ๑๕๒๕

- 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 รพภ.(พ) เพื่อนำเสนอ ผวก. อนุมัติตามข้อ ๔.๑ - ๔.๔ ต่อไป



(นายธนา เศรษฐ์ บุญเรตนะพงศ์)

อ.กรธ.

เรียน รพภ.(พ)

เพื่อโปรดพิจารณา

นางสาว พจ. ไพฑูริย์วงศ์



(นางสาว ไพฑูริย์วงศ์)
รพ.พช. วิทยาการแทน อ.พ.พช.

- ๙ ก.ค. ๒๕๕๖

เรียน ผวก.

เพื่อโปรดพิจารณา อนุมัติตามข้อ ๔.๑ - ๔.๔ ตามที่
กรธ. และผพธ. เสนอต่อไปด้วย



(นายสมชัย จรุงชนะกิจ)

รพภ.(พ)

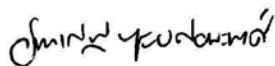
๑๐ ก.ค. ๒๕๕๖

น.ร.



(นางสาว ไพฑูริย์วงศ์)
รพ.พช. วิทยาการแทน อ.พ.พช.

๑๘ ก.ค. ๒๕๕๖



(นายสมชัย หล่อวัฒนตระกูล)

ผวก.
18 ก.ค. 2556

น.ยธนาเศรษฐ์ บุญเรตนะพงศ์
ผู้อำนวยการกองระบบงานธุรกิจ
๑๘ ก.ค. ๒๕๕๖

น.ร.พช. ๑๘ ก.ค. ๒๕๕๖



กองระบบงานธุรกิจ

ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ ๑๘๕๖๘ (นายสมชัย จรุงชนะกิจ)

รพภ.(พ) ๑๘ ก.ค. ๒๕๕๖

อื่น ๆ



One Point Lesson: OPL

ชื่อเรื่อง	การรายงานผลการติดตามคำร้องเบื้องต้น	ลำดับ	OPL60/____	
		วันที่เขียน		
หน่วยงาน	หน่วยงาน: กฟล.ชลบุรี เขต: ก.2	ผู้เขียน	ผู้ตรวจสอบ	ผู้อนุมัติ
		กฤษฎิ์ แดงแจ้ง		
		7 / 7 / 60	__ / __ / __	__ / __ / __

วัตถุประสงค์

เพื่อให้สามารถรายงานผลการติดตามคำร้องประเภทต่างๆได้ เพื่อทราบสถานะงานของคำร้อง

เนื้อหา

1. เข้าระบบ SAP โดยใช้ T-code CIC0 แล้วเลือกแถบเอกสาร->พิมพ์รายงานต่างๆ
2. เลือก CS012 รายงานสรุปประเภทคำร้อง
3. ดำเนินการกรอกข้อมูลตามรูป

1

วันที่สอน							
ผู้สอน							
ผู้เรียน							
ผลการเรียนรู้							

ตารางประมาณชั่วโมงแรงงาน (Man-hour)

ลำดับ ที่	กระบวนการ/ขั้นตอน/กิจกรรมหลัก	จำนวนคนทำงาน		จำนวนชั่วโมง	ชั่วโมงแรงงาน (Man-hour)
		ตำแหน่ง	จำนวน(คน)	ทำงาน	
1	จัดทำรายงานผลการติดตามคำร้อง	พนักงานช่าง	1	1.00	1.00
รวมชั่วโมงแรงงาน (Man-hour)					1.00

หมายเหตุ :

- กำหนดให้ 1 ปี = 264 วัน, 1 เดือน = 22 วัน, 1 วัน = 7 ชั่วโมง
- สูตรคำนวณ : ชั่วโมงแรงงาน = จำนวนคนทำงาน (1 ขึ้น) X จำนวนชั่วโมงทำงาน (1 ขึ้น)
- ชั่วโมงแรงงาน (Man-Hour) หมายถึงปริมาณของงานที่แรงงานโดยทั่วไปสามารถทำได้ภายใน 1 ชั่วโมง
- ประเภทงานที่ต้องจัดทำประมาณชั่วโมงแรงงาน (Man-hour) ต้องแนบในภาคผนวกคู่มือปฏิบัติ เช่น กลุ่มงานสำรวจและออกแบบ กลุ่มงานก่อสร้างและขยายเขต และกลุ่มงานปฏิบัติการและบำรุงรักษา เป็นต้น

ประวัติการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน

ครั้งที่	ปี พ.ศ. (ที่ปรับปรุง)	หน่วยงาน (ที่ปรับปรุง)
1	2559	กฟอ.สามพราน
2	2560	กฟจ.ชลบุรี
3	2562	คณะทำงานย่อยการไฟฟ้าชั้น 1-3 แผนกบริการลูกค้า คณะทำงานเพื่อทบทวนและปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน สายงาน ภาค 1

รายชื่อผู้จัดทำ

1	นายคุชฎี	เป้าพุดา	ผชน.9	กบด. ฝวบ. กฟน.3
2	นายบุญยัง	สังบัวแก้ว	ผจก.	กฟส.แจ้ห่ม กฟน.1
3	นายไชยพัฒน์	ใจบรรทัด	รก.	กบด. กฟน.1
4	นายณพพล	หรั่งศิริ	หผ.	ผบค. กฟจ.อด. กฟน.2
5	นายพิเชษฐ	มากเมือง	หผ.	ผบค. กฟจ.ตก. กฟน.2
6	นายวีระพงษ์	นาวิระ	หผ.	ผบค. กฟส.พobr. กฟน.3
7	นางสาววิชุลดา	เข็มเพชร	วศก.5	ผบค. กฟอ.ชบด. กฟน.3
8	นายเพชรรัตน์	พนมสินธุ์	หผ.	ผบค. กฟจ.รอ. กฟฉ.2
9	นางสาวอรพรรณ	เจริญธรรม	หผ.	ผบค. กฟจ.กส. กฟฉ.2
10	นายธนา	เหมือนทอง	หผ	ผบค. กฟฟ.รสด. กฟก.1
11	นายขยยุทธ	นอมน้อม	หผ.	ผบค. กฟอ.เสนา. กฟก.1
12	นายคมสัน	หนูห้วง	หผ.	ผบค. กฟอ.พสค. กฟก.2
13	นายธนิต	ระเบียบ	พชง.6	ผบค. กฟอ.บนบ. กฟก.2
14	นายประวิทย์	สินไชย	หผ.	ผบค. กฟอ.บปง. กฟก.3
15	นายมนตรี	ขุนทรง	หผ.	ผบค. กฟจ.สค.2(บ้านแพ้ว) กฟก.3
16	นายพัชรพงษ์	คลองน้อย	หผ.	ผบค. กฟจ.สส. กฟต.1
17	นายชัชชัย	เวชกิจ	หผ.	ผบค. กฟอ.ปบ. กฟต.1
18	นางสาวสุชาดา	แซ่หลี	หผ.	ผบค. กฟจ.สฎ. กฟต.2
19	นางอัจฉราพร	จินพันธ์	หผ.	ผบค. กฟอ.ทส. กฟต.2
20	นางจิรวรรณ	คุปตาสา	หผ	ผบค. กฟอ.หญ. กฟต.3
21	นางสาวปิยดา	สันตกิจ	หผ.	ผบค. กฟอ.รณค. กฟต.3
22	นายพีรพงศ์	สุธีรประเสริฐ	วศก.6	ผบค. กฟจ.อบ.กฟฉ.2