

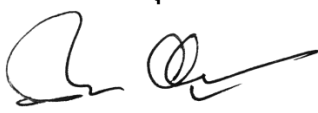


การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องแบบอยู่เวร
(ตามคำสั่ง ส.๑๔/แบบอยู่กะ) พร้อมทั้งจัดทำใบรายการ
เรียกเก็บและออกใบแจ้งหนี้ กรณีที่ไปดำเนินการแก้ไข
กระแสไฟฟ้าขัดข้องหลังมิเตอร์ของผู้ใช้ไฟ

สายงานการไฟฟ้า ภาค ๑
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต ๒ (ภาคเหนือ)
จังหวัดพิษณุโลก
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดแพร่
(ปรับปรุงครั้งที่ ๒)

อนุมัติ

(นายสุรพล อนุกุล)
ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดแพร่
๓ พฤษภาคม ๒๕๖๐

คำนำ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดแพร่ แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา มีภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ (Job Description) ในการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง การส่งการงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง การวิเคราะห์วางแผนและควบคุมการจ่ายไฟฟ้า งานสำรวจ ออกแบบ ปรับปรุงระบบไฟฟ้างานปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพ และงานย้ายแนวระบบจำหน่ายฯ งานก่อสร้างระบบจำหน่าย งานตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า งานตรวจสอบคุณภาพไฟฟ้า งานบริการหลังการขาย งานตรวจสอบมาตรฐานการก่อสร้าง งานระบบผลิตและระบบไฟฟ้าสำรอง งานหม้อแปลงและคาปาซิเตอร์ งานจัดทำฐานข้อมูลสินทรัพย์อุปกรณ์ไฟฟ้า (ADS) งานจัดทำและปรับปรุงฐานข้อมูล GIS งานควบคุมสายสื่อสารโทรคมนาคม และงานควบคุมคลังพัสดุย่อยสำรองงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

หนังสือคู่มือปฏิบัติงาน กระบวนการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องแบบอยู่เวร (ตามคำสั่ง ส.๑๔/แบบอยู่เวร) พร้อมทั้งจัดทำใบรายการเรียกเก็บ และออกใบแจ้งหนี้ กรณีที่ไปดำเนินการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องหลังมีเตอร์ของผู้ใช้ไฟนี้ ได้ปรับปรุงจากปี ๒๕๕๙ เพื่อให้หน่วยงานต่างๆ ภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เป็นรูปแบบเดียวกัน อันจะส่งให้การปฏิบัติงานมีมาตรฐานต่อไป

อนึ่ง หากมีข้อเสนอแนะ หรือข้อสงสัยประการใด กรุณาติดต่อสอบถามที่ นายไตรสิทธิ์ ถิ่นสิริพัฒน์ แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา (ผบป.) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดแพร่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต ๒ ภาคเหนือ (กพน.๒) โทร. ๐๕๔-๖๕๓๒๒๒

แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดแพร่
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต ๒ (ภาคเหนือ)
จังหวัดพิษณุโลก
สายงานการไฟฟ้า ภาค ๑
๓ พฤษภาคม ๒๕๖๐

สารบัญ

	หน้า
๑. วัตถุประสงค์	๑
๒. ขอบเขต	๑
๓. คำจำกัดความ	๑ - ๒
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
๕. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)	๓
๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
๗. มาตรฐานงาน	๔
๘. ระบบติดตามประเมินผล	๔
๙. เอกสารอ้างอิง	๕
๑๐. แบบฟอร์มที่ใช้	๕
๑๑. โปรแกรมสำเร็จรูปหรือเครื่องมืออื่น ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	๕
๑๒. ภาคผนวก	๗
๑) ตัวอย่างแบบฟอร์ม	
๒) กฎระเบียบ/คำสั่งที่เกี่ยวข้อง	
๓) อื่นๆ	
- การจัดทำควบคุมภายใน	
- การจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)	
- ตารางชั่วโมงการทำงาน (Man-Hour)	
- ประวัติการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน	
๔) รายชื่อผู้จัดทำ	

๑. วัตถุประสงค์ (Objective)

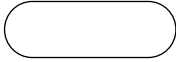
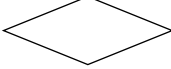
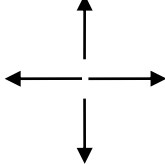
เพื่อให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดแพร่ มีกระบวนการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องแบบอยู่เวร (ตามคำสั่ง ส.๑๔/แบบอยู่กะ) พร้อมทั้งจัดทำใบรายการเรียกเก็บ และออกใบแจ้งหนี้ กรณีที่ไปดำเนินการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องหลังมิเตอร์ของผู้ใช้ไฟ เป็นไปตามแนวทางที่ถูกต้องตามคู่มือปฏิบัติงานนี้

๒. ขอบเขต (Scope)

คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องแบบอยู่เวร (ตามคำสั่ง ส.๑๔/แบบอยู่กะ) พร้อมทั้งจัดทำใบรายการเรียกเก็บ และออกใบแจ้งหนี้ กรณีที่ไปดำเนินการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องหลังมิเตอร์ของผู้ใช้ไฟ ครอบคลุมขั้นตอนการดำเนินงาน ตั้งแต่ E/O รับแจ้งเหตุการณ์กระแสไฟฟ้าขัดข้อง ส่งการพนักงานช่างแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องออกไปปฏิบัติงาน จัดทำใบเรียกเก็บและออกใบแจ้งหนี้กรณีกระแสไฟฟ้าขัดข้องหลังมิเตอร์

๓. คำจำกัดความ (Definition)

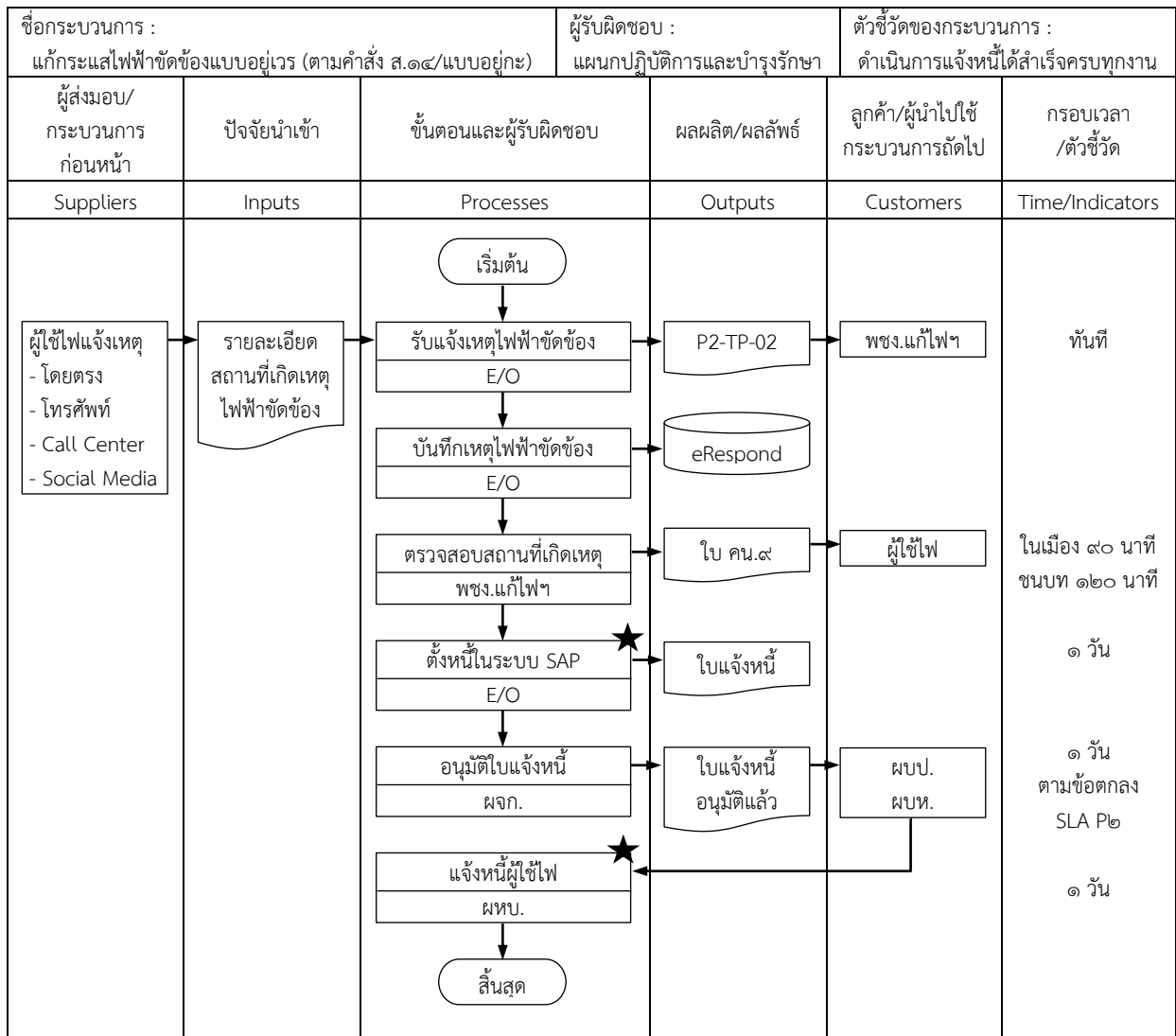
- ๓.๑ กฟภ. คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
- ๓.๒ กฟภ.พร. คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดแพร่
- ๓.๓ ผบป. คือ แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา
- ๓.๔ ผบป. คือ แผนกบัญชีและประมวลผล
- ๓.๕ ผบท. คือ แผนกบริการงานทั่วไป
- ๓.๖ ผจก. คือ ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
- ๓.๗ E/O คือ พนักงานส่งการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องและเป็นผู้ประสานงานกับศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ
- ๓.๘ พชง.แก้ไฟฯ คือ พนักงานช่างที่ปฏิบัติหน้าที่แก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง
- ๓.๙ ลชง.แก้ไฟฯ คือ ลูกจ้างช่างที่ปฏิบัติหน้าที่แก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง
- ๓.๑๐ ผู้ใช้ไฟ คือ ผู้รับบริการหรือลูกค้า
- ๓.๑๑ ใบ คน.๙ คือ ใบเรียกเก็บค่าบริการ คน.๙ ป.๓๓ กรณีที่ พชง.แก้ไฟฯ ดำเนินการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องหลังมิเตอร์ของ กฟภ. เพื่อให้ผู้ใช้ไฟเซ็นรับทราบเพื่อเป็นเอกสารอ้างอิงสร้างหนี้ในระบบ
- ๓.๑๒ ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) คือ การใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการเขียนแผนผังการทำงานเพื่อให้เห็นถึงลักษณะและความสัมพันธ์ก่อนหลังของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการทำงาน

- ๑)  คือ จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
- ๒)  คือ กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
- ๓)  คือ การตัดสินใจ
- ๔)  คือ ทิศทาง/การเคลื่อนไหวของงาน
- ๕)  คือ จุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน เช่น กรณีการเขียนกระบวนการไม่สามารถจบได้ภายใน ๑ หน้า
- ๖)  คือ เอกสาร/รายงาน
- ๗)  คือ ฐานข้อมูล
- ๘)  คือ จุดควบคุมกิจกรรมหลักที่คาดว่าจะเกิดปัญหาบ่อย/ต้องควบคุมเป็นพิเศษ

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

- ๔.๑ ผจก. หรือผู้ได้รับมอบหมาย ทำหน้าที่พิจารณาอนุมัติใบแจ้งหนี้
- ๔.๒ E/O ทำหน้าที่ตั้งหนี้ในระบบ
- ๔.๓ พชง.แก้กระแสฯ ทำหน้าที่แก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องและนำใบ คน.๙ ให้ผู้ใช้ไฟเซ็นรับทราบและนำกลับมาให้ E/O
- ๔.๔ ผบป. ทำหน้าที่รับชำระเงินจากผู้ใช้ไฟฟ้า

๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Work Flow Chart)



๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๖.๑ E/O รับแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

- ๑) ผู้ใช้ไฟ แจ้งเหตุการณ์กระแสไฟฟ้าขัดข้องโดยตรง หรือทางโทรศัพท์ หรือผ่าน Call Center ๑๒๙ หรือทาง Social Media ต่าง ๆ
- ๒) E/O รับแจ้งเหตุการณ์แล้วสอบถามที่อยู่และรายละเอียดเบื้องต้น
- ๓) E/O บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม P2-TP-02
- ๔) E/O สั่งการให้ พชง.แก้ไฟฯ ออกไปปฏิบัติงาน

๖.๒ E/O รับแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

- ๑) E/O บันทึกเหตุการณ์ลงใน eRespond พร้อมตรวจสอบรายละเอียด

๖.๓ พชง.แก้ไฟฯ ตรวจสอบและแก้ไขเหตุการณ์กระแสไฟฟ้าขัดข้อง

- ๑) พชง.แก้ไฟฯ ตรวจสอบจุดที่เกิดเหตุการณ์ว่าเป็นกรณีหลังมิเตอร์หรือไม่
- ๒) หากใช่ พชง.แก้ไฟฯ จะออกใบ คน.๙
- ๓) ผู้ใช้ไฟ ลงชื่อในใบ คน.๙ แล้วเก็บสำเนา

- ๖.๔ พชง.แก้ไฟฟ้า นำใบ คน.๙ กลับมาให้ E/O ตั้งหนี้ในระบบเพื่อออกใบแจ้งหนี้
- ๖.๕ ผปบ. เสนอขออนุมัติใบแจ้งหนี้แล้วส่งสำเนาใบแจ้งหนี้ที่อนุมัติแล้วให้ ผบห. และ ผปบ.
- ๖.๖ ผบห. นำส่งใบแจ้งหนี้ที่อนุมัติแล้วให้ผู้ใช้ไฟเพื่อนำมาชำระค่าบริการ

๗. มาตรฐานงาน

๗.๑ มาตรฐานงานของแต่ละกิจกรรม

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
๑. E/O รับแจ้งเหตุการณ์กระแสไฟฟ้าขัดข้อง	๑.๑ ความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลผู้ใช้ไฟ ชื่อผู้แจ้ง สถานที่ เบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ
๒. พชง.แก้ไฟฟ้า ตรวจสอบแก้ไขเหตุการณ์กระแสไฟฟ้าขัดข้อง	๒.๑ ความถูกต้องครบถ้วนของใบ คน.๙ ๒.๒ ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลา
๓. พชง.แก้ไฟฟ้า นำใบ คน.๙ กลับมาให้ E/O ตั้งหนี้ในระบบ	๓.๑ ความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลในระบบ หมายเลขผู้ใช้ไฟ หมายเลขโทรศัพท์และแผนผังสังเขป (๑ วัน)
๔. ผปบ. เสนอขออนุมัติใบแจ้งหนี้	๔.๑ ความถูกต้องครบถ้วนของเอกสาร
๕. ผบห. แจ้งผู้ใช้ไฟให้มาชำระเงิน	๕.๑ เอกสารส่งถึงผู้ใช้ไฟ (๑ วัน)

๗.๒ มาตรฐานงานในภาพรวมของกิจกรรม

- มีกระบวนการรับแจ้งเหตุการณ์กระแสไฟฟ้าขัดข้องและการแก้ไขที่เป็นระบบตามมาตรฐานของ กฟภ.
- มีการดำเนินการด้านการตั้งหนี้ในระบบภายใน ๑ วัน หลังจากได้รับใบ คน.๙ และ การดำเนินการแจ้งหนี้หลังอนุมัติใบแจ้งหนี้ให้กับผู้ใช้ไฟภายใน ๑ วัน

๘. ระบบติดตามประเมินผล

รายการตรวจสอบติดตาม	ผู้ตรวจติดตาม	ผู้รับการตรวจติดตาม	กรอบเวลาในการประเมินผล
๑. ผังการไหลของกระบวนการงาน (Work Flow Chart) ๒. มาตรฐานงาน ๓. แบบฟอร์มที่ใช้ ๔. โปรแกรมสำเร็จรูป ๕. การปรับปรุงแก้ไข ๖. ตามผลการตรวจติดตาม ๗. อื่น ๆ (ควบคุมภายใน, SLA)	คณะทำงาน / ทีมงานที่เกี่ยวข้องของการไฟฟ้า	ผู้ปฏิบัติงาน / หน่วยงานเจ้าของกระบวนการงานที่เกี่ยวข้อง	อย่างน้อย ปีละ ๑ ครั้ง

๙. เอกสารอ้างอิง

๙.๑ ระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วยการเงิน (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. ๒๕๕๘) ข้อ ๒๖. การชำระเงินค่าบริการแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง

๑๐. แบบฟอร์มที่ใช้

๑๐.๑ ใบ คน.๙

๑๑. โปรแกรมสำเร็จรูปหรือเครื่องมืออื่น ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

๑๑.๑ ระบบ SAP (IW๓๑)

๑๑.๒ รถแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบฟอร์มใบ คน.๙
(ใบบริการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง)



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ใบบริการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง

เล่มที่

เลขที่

กฟพ.

ได้บริการแก่ผู้ใช้ไฟมิเตอร์เลขที่

เมื่อวันที่ เวลา น. ถึง น.

ผู้ปฏิบัติงาน คน รวมเวลา ชั่วโมง นาที

ดังรายการต่อไปนี้

☐ ปลด-สับอุปกรณ์ตัดตอนแรงสูง

☐ ตรวจสอบแก้ไขไฟฟ้าแรงสูง

☐ ตรวจสอบแก้ไขไฟฟ้าแรงต่ำ

อุปกรณ์ของ กฟพ. ที่นำไปใช้มี

1.

2.

3.

ลงชื่อ ผู้ให้บริการ

ได้รับบริการช่างต้นเรียบร้อยแล้ว

(คน 9 บ. 33)

ลงชื่อ ผู้รับบริการ



ใบบริการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง

เล่มที่ พร. 059

เลขที่ 2935

กฟผ. จ. 11 พ. 5

ได้รับบริการแก้ไขไฟมิเตอร์เลขที่ 20010335830

เมื่อวันที่ 29 เม.ย. 60 เวลา 07.30 น. ถึง 08.10 น.

ผู้ปฏิบัติงาน 9 คน รวมเวลา ชั่วโมง 40 นาที

ดังรายการต่อไปนี้

- ☒ ปลด-สับอุปกรณ์ตัดตอนแรงสูง 5 มิ. ในมือ 1 มิ. 8 มิ. ในมือ 1 มิ.
 - ☒ ตรวจสอบแก้ไขไฟฟ้าแรงสูง 0-1 มิ. 1 มิ.
 - ☐ ตรวจสอบแก้ไขไฟฟ้าแรงต่ำ 0 มิ. 1 มิ. 1 มิ.
- อุปกรณ์ของ กฟผ. ที่นำไปใช้มี - 054-51149

1. อธิบายงาน แก่ลูกค้า 1 มิ.
2. พัดลม 1 มิ. 1 มิ. 1 มิ.
3. พัดลม 1 มิ. 1 มิ. 1 มิ.

ลงชื่อ ภาณุ ฤทธิพรพล 1 มิ. 1 มิ. ผู้ให้บริการ
พ.ร. 9 1 มิ. 1 มิ.

ได้รับบริการช่างต้นเรียบร้อยแล้ว

(คน 9 ป. 33)

ลงชื่อ 1 มิ. 1 มิ. ผู้รับบริการ

ตัวอย่างแบบฟอร์ม
ใบแจ้งหนี้/ใบแนบใบกำกับภาษี



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ที่ มท.๕๓๐๗.๑๘/พร.(ปป.) - ออ.๑๕๕ /๒๕๖๐

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดแพร่
๑๘๙ หมู่ที่ ๘ ตำบลนาจักร อำเภอเมือง
จังหวัดแพร่ ๕๔๐๐๐

๕ พฤษภาคม ๒๕๖๐

เรื่อง แจ้งค่าตรวจสอบและแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

เรียน ผู้อำนวยการ วิทยาลัยเทคนิคแพร่

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. ใบแจ้งหนี้เลขที่ มท.๕๓๐๗.๑๘/พร.(ปป.) - ๑๑๙๙/๒๕๖๐ ลว. ๕ พ.ค. ๒๕๖๐ ๑ แผ่น

๒. สำเนาใบบริการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง เลขที่พร.๐๕๙ เล่มที่ ๒๙๓๕ จำนวน ๑ แผ่น

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดแพร่ ขอแจ้งค่าบริการตรวจสอบและแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง
ของ ผู้อำนวยการ วิทยาลัยเทคนิคแพร่ มีรายละเอียดดังนี้

๑. ค่า ปลด-สับอุปกรณ์ตัดตอนแรงสูง เป็นเงิน ๓๐๐ บาท
๒. ค่า ตรวจสอบแก้ไขไฟฟ้าแรงสูง เป็นเงิน ๑๕๐ บาท
๓. ค่า ครอบเอาต์แรงสูง จำนวน ๑ ชุด เป็นเงิน ๑๙๒๖.๘๑ บาท
๔. ค่า พิวส์แรงสูง ขนาด ๖ เค จำนวน ๒ เส้น เป็นเงิน ๙๓.๗๐ บาท
๕. ค่า พิวส์แรงสูง ขนาด ๒๕ เค จำนวน ๒ เส้น เป็นเงิน ๑๐๘.๗๖ บาท

รวมเป็นเงิน ๒๕๗๔.๒๗ บาท ภาษีมูลค่าเพิ่ม ๗% เป็นเงิน ๑๘๐.๕๕ บาท รวมเป็นเงินทั้งสิ้น

๒๗๕๔.๘๒ บาท

ทั้งนี้ขอให้ชำระเงินจำนวนดังกล่าว ในเวลาราชการ ภายใน ๑๕ วัน หลังจากได้รับหนังสือ

ฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายบุญปลุก เอ็มขานนา)

ตำแหน่ง รองผู้จัดการปฏิบัติงานแทนผู้จัดการ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดแพร่

แผนกปฏิบัติงานและบำรุงรักษา
โทรศัพท์ ๐ ๕๔๖๒-๖๐๖๕

กฎระเบียบ/คำสั่งที่เกี่ยวข้อง

ระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ว่าด้วยการเงิน

(ฉบับปรับปรุง พ.ศ. ๒๕๕๘)

ข้อ ๒๖. การชำระเงินค่าบริการแก่กระแสไฟฟ้าตัดช่อง

ข้อ ๒๒. การรับชำระเงินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อย
ให้รับชำระเงินค่าไฟฟ้า เงินประกันการใช้ไฟฟ้า และเงินรายได้อื่นๆ โดยปฏิบัติตาม
“ วิธีปฏิบัติการรับชำระเงินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อย ” (ภาคผนวก ๖)

ข้อ ๒๓. การรับชำระเงินผ่านระบบ GFMS
การรับชำระเงินค่าไฟฟ้า และรายได้อื่นๆ ของส่วนราชการผ่านระบบ GFMS ให้
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องปฏิบัติตาม “ วิธีปฏิบัติการรับชำระเงินผ่านระบบ GFMS ” (ภาคผนวก ๗)

ข้อ ๒๔. การรับชำระเงินค่าใช้จ่ายงานก่อสร้างขยายเขตระบบไฟฟ้า ค่าซ่อมแซม หรือค่า
ปรับปรุงระบบไฟฟ้า

๒๔.๑ ค่าใช้จ่ายงานก่อสร้างขยายเขตระบบไฟฟ้า ^(๑๐.๑)

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดทำหนังสือแจ้งค่าใช้จ่ายงานก่อสร้างขยายเขต
ระบบไฟฟ้าทั้งหมด และค่าภาษีมูลค่าเพิ่ม พร้อมกำหนดยื่นราคาค่าใช้จ่ายส่งให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า เมื่อได้
รับการตอบตกลงราคาค่าใช้จ่ายแล้ว ให้ออกหนังสือแจ้งค่าใช้จ่ายเรียกเก็บเงินเต็มจำนวน รวมภาษี
มูลค่าเพิ่ม

สำหรับส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ ให้จัดทำหนังสือแจ้งค่าใช้จ่ายเต็มจำนวน
รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม พร้อมจัดทำหนังสือเรียกเก็บเงินล่วงหน้า ๕๐ % แรก รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม โดยสร้าง
แผนผ่อนชำระหนี้และพิมพ์ใบแจ้งหนี้จากระบบ SAP เมื่อได้รับชำระหนี้ส่วนที่เหลือพร้อมค่าธรรมเนียม
ครบถ้วนแล้วจึงเปิดจ่ายกระแสไฟฟ้า โดยให้ถือปฏิบัติตามระเบียบ หลักเกณฑ์ คำสั่ง และวิธีปฏิบัติ
เกี่ยวกับงานก่อสร้างของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่มีผลใช้บังคับ

๒๔.๒ ค่าซ่อมแซม หรือค่าปรับปรุงระบบไฟฟ้า

ให้การไฟฟ้าจัดทำใบแจ้งหนี้ กำหนดให้ชำระหนี้ภายในระยะเวลาที่
พิจารณาเห็นสมควร แต่ไม่เกิน ๑๕ วันนับถัดจากวันที่ได้รับใบแจ้งหนี้

๒๔.๓ ให้ผู้อำนวยการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต มีอำนาจอนุมัติเปิดจ่ายกระแสไฟฟ้า
ตามที่ส่วนราชการมีหนังสือร้องขอเปิดจ่ายกระแสไฟฟ้าก่อนชำระหนี้ โดยส่วนราชการต้องมีหนังสือจาก
หน่วยงานต้นสังกัด เช่น กระทรวง ทบวง กรม รับรองว่าจะชำระค่าใช้จ่ายต่างๆ ให้ครบถ้วนภายใน
กำหนดระยะเวลาที่แน่นอน และไม่เกินปีงบประมาณถัดไป

ข้อ ๒๕. การรับเงินรายได้อื่นๆ เงินประกันการใช้ไฟฟ้า และเงินประกันอื่นๆ

ให้รับชำระหนี้รายได้ต่างๆ ผ่านระบบรับชำระหนี้ BPM สำหรับเงินประกันการใช้
ไฟฟ้า และเงินประกันอื่นๆ ให้ใช้แบบฟอร์มใบเสร็จรับเงินแบบต่อเนื่อง หรือแบบเป็นเล่ม

ข้อ ๒๖. การรับชำระหนี้ค่าบริการแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง

ให้แผนกปฏิบัติการบำรุงรักษา แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ จัดทำและส่งใบแจ้งหนี้
ให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า กำหนดให้ชำระหนี้ภายในระยะเวลาที่พิจารณาเห็นสมควร แต่ไม่เกิน ๗ วัน นับถัดจาก
วันที่ได้รับใบแจ้งหนี้ พร้อมส่งสำเนาให้แผนกบัญชีและประมวลผล แผนกบัญชีและการเงิน

อธิบาย ^(๑๐.๑) : บันทึกที่ อส.(ก.)(บพ.) ๗๔๗/๒๕๕๑ ลงวันที่ ๕ สิงหาคม ๒๕๕๑ เรื่อง การกำหนดยื่นราคา และ
การชำระเงิน ตามรายละเอียด และเงื่อนไขการติดตั้งไฟฟ้าของ กฟภ. สำหรับหน่วยราชการ รัฐวิสาหกิจ และ
ผู้ใช้ไฟฟ้าที่เป็นเอกชน

บันทึก

ขอกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง
ตามประเภทอุปกรณ์และลักษณะงาน



บันทึก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก คณะทำงานพัฒนางานแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องฯ

ถึง ผวก.

เลขที่ ผสส. 245 / 2558

วันที่ 27 มี.ย. 2558

เรื่อง ขออนุมัติกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องตามประเภทอุปกรณ์และลักษณะงาน
อ้างอิง คำสั่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่ พ. (ก) 118/2557 ลว. 19 ก.ย. 2557

เรียน ผวก.

1. เรื่องเดิม

ตามคำสั่งที่อ้างถึงแต่งตั้งคณะทำงานพัฒนางานแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องและความปลอดภัย เพื่อพิจารณา
ยกระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานและความปลอดภัยในการปฏิบัติงานแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องนั้น

2. ข้อมูล

2.1 ด้วยปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ยังไม่มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแก้ไขระบบ
ไฟฟ้า ในขณะที่เกิดเหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้อง และเมื่อผู้ใช้ไฟสอบถามทำให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่สามารถตอบ
ชี้แจงผู้ใช้ไฟได้ ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์งานด้านบริการ

2.2 ตามบันทึกที่ สรก.(จ3) 665/2557 ลว. 23 ธ.ค.2557 แจ้งให้ กฟข. ตรวจสอบระยะเวลา
ในการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องตามประเภทอุปกรณ์ ของ กฟฟ.ชั้น 1 – 3 และปรับปรุงให้สอดคล้องกับสถานการณ์
ปัจจุบัน (เอกสารแนบ 1)

2.3 คณะทำงานพัฒนางานแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องฯ ได้รวบรวมข้อมูลระยะเวลาในการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง
ตามข้อ 2.2 และได้นำมาจัดทำแบบสอบถามหัวหน้าแผนก และ พชง.แก้ไข กฟฟ.ชั้น 1 – 3 ทุกแห่ง
(เอกสารแนบ 2) จำนวน 670 คน เมื่อเดือน ก.พ. – มี.ค. 2558 (ระหว่างการอบรมหลักสูตรการสร้าง
วัฒนธรรมความปลอดภัยในการทำงาน) เพื่อสรุปประเมินระยะเวลาแล้วเสร็จที่เหมาะสมของงานแก้ไขไฟฟ้า
ขัดข้องตามประเภทอุปกรณ์และลักษณะงาน สำหรับ กฟฟ.ชั้น 1 – 3 ซึ่งจากผลการสำรวจได้เป็นดังนี้

สรุปประเมินระยะเวลาแล้วเสร็จงานแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องตามประเภทอุปกรณ์และลักษณะงาน ณ จุดปฏิบัติงาน
(ไม่นับรวมเวลาเดินทาง)

ที่	ประเภทอุปกรณ์	ลักษณะงาน	ต่อหน่วย	ระยะเวลา (นาที)
1	สายเปลือยแรงสูง	ต่อสาย / ปรับแต่งสาย	1 เฟส	60
2	สายเคเบิลแรงสูง	ต่อสาย / ปรับแต่งสาย	1 เฟส	80
3	ลูกถ้วยแรงสูง	เปลี่ยนลูกถ้วย	1 ชุด	50
4	ล่อฟ้าแรงสูง	เปลี่ยนล่อฟ้า	1 ชุด	40
5	ดรอพเอาต์ฟิวส์	เปลี่ยนดรอพเอาต์ฟิวส์	1 ชุด	50
		เปลี่ยนฟิวส์	1 เส้น	20
6	ซีที , พีที แรงสูง	เปลี่ยนซีที , ซีพี	1 ชุด	80
7	ฟิวส์แรงต่ำ	เปลี่ยนฟิวส์	1 เส้น	15
8	สายแรงต่ำ	ต่อสาย/ ปรับแต่งสาย	1 เฟส	40
9	คอน คอร.	เปลี่ยนคอน	1 ท่อน	60
10	หม้อแปลง 1 เฟส	เปลี่ยนหม้อแปลง	1 เครื่อง	90
11	หม้อแปลง 3 เฟส	เปลี่ยนหม้อแปลง	1 เครื่อง	120

3. ข้อพิจารณาและข้อเสนอ

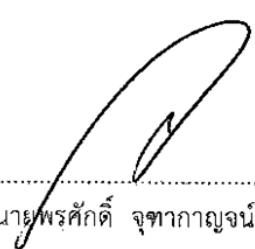
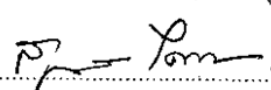
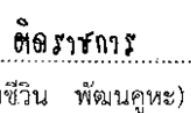
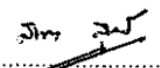
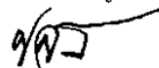
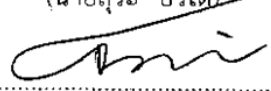
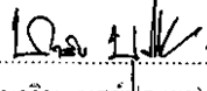
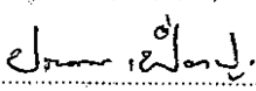
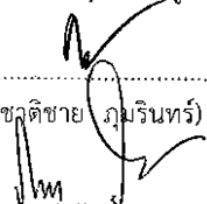
คณะกรรมการพัฒนางานแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องฯ พิจารณาแล้วเพื่อพัฒนาปรับปรุงยกระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง เสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในงานด้านบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จึงเห็นควรขออนุมัติ ดังนี้

3.1 กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องตามประเภทอุปกรณ์และลักษณะงาน สำหรับ กฟฟ.ชั้น 1-3 ตามข้อ 2.3 และให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปใช้ในการตอบชี้แจงผู้ใช้ไฟฟ้าราบเบื้องต้น

3.2 ให้ กฟช. ตรวจสอบติดตามผลการดำเนินงาน หาก กฟฟ.ชั้น 1-3 ใช้ระยะเวลาในการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องสูงเกินค่ากำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน ควรพิจารณาปรับปรุงประสิทธิภาพงานบริการให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดหรือได้รวดเร็วเร็วกว่าที่กำหนดไว้

3.3 ให้ ผคฟ. ร่วมกับ กฟช. พิจารณาทบทวนเพื่อขออนุมัติปรับปรุงยกระดับกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องตามประเภทอุปกรณ์และลักษณะงาน ให้รวดเร็วยิ่งขึ้นตามความเหมาะสมในแต่ละปีอย่างต่อเนื่อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาหากเห็นชอบได้โปรดอนุมัติตามข้อ 3.1 – 3.3 ต่อไป

	 ประธานคณะกรรมการฯ (นายสุรศักดิ์ ไตรทาน) อช.ก.2	 รองประธาน (นายชัยวาลย์ ศรีสวัสดิ์) อส.วบ.(อ.๓)
 อธิบดีกรม (นายชวิน พัฒนคูหา) รส.วบ.(น.๑)	 รองประธาน (นายสมศักดิ์ สุขสุลาภ) รส.วต.	 คณะกรรมการ (นายอุดมศักดิ์ หิรัณยตระกูล) ผจก.กฟอ.สันทราย
 คณะกรรมการ (นายชนชัย บัวน้อย) ผจก.กฟอ.นางรอง	 คณะกรรมการ (นายสุระ บัวโต) ผจก.กฟจ.กาญจนบุรี	 คณะกรรมการ (นายธงชัย มินวล) รส.วพ.
 คณะกรรมการ (นายชวลิตชัย ภูมิรินทร์) รส.สส.	 คณะกรรมการ (นายประดิษฐ์ เพื่องฟู) รส.พบ.	 คณะกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ (นายกนก เกิดวัฒนา) ชจก.กฟฟ.รังสิต

ตารางควบคุมภายใน

กระดาดำการ ๘ ช่ง

ผบ.กฟภ.พร.

สำรับปี ๒๕๖๐ สิ้นสุดวันที่ ๓๑ ธ.ค. ๒๕๖๐

กระบวนการปฏิบัติงาน/โครงการ/กิจกรรม/ ด้านของงานที่ประเมินและวัตถุประสงค์	ความเสี่ยง	การควบคุมที่มีอยู่	ประเมินผล การควบคุม (เพียงพอ/ ไม่เพียงพอ)	ความเสี่ยงที่ ยังมีอยู่ (O,F,C)	การปรับปรุง การควบคุม	กำหนด เสร็จ	ผู้รับ ผิดชอบ
๑. กิจกรรม รับแจ้งเหตุไฟฟ้า วัตถุประสงค์ ๑. เพื่อให้ทราบสถานที่เกิดเหตุการณ์ กระแสไฟฟ้าขัดข้องได้อย่างชัดเจน ๒. เพื่อให้สามารถตั้งหนี้และแจ้งหนี้ให้กับ ไฟฟ้าได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว	๑. ข้อมูลสถานที่เกิดเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง เบอร์ โทรและชื่อผู้แจ้ง ไม่ชัดเจน สาเหตุ ๑. ผู้รับแจ้งสอบถามรายละเอียดไม่ครบถ้วน ๒. ผู้แจ้งวางสายก่อนให้ข้อมูล	๑. โปรแกรมรับแจ้งไฟฟ้า ขัดข้อง (eRespond) ๒. สมุดบันทึกเหตุการณ์แก้ไขไฟ ๓. Call Center ๑๑๒๙ ๔. P2-TP-02 แบบฟอร์มเก็บ ข้อมูลผู้แจ้งเหตุกระแสไฟฟ้า ขัดข้อง	เพียงพอ				E/O
๒. กิจกรรม ตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุ วัตถุประสงค์ ๑. เพื่อให้ทราบต้นเหตุของสาเหตุที่ทำให้เกิด เหตุการณ์กระแสไฟฟ้าขัดข้องได้อย่าง ถูกต้อง ๒. เพื่อให้สามารถตั้งหนี้และแจ้งหนี้ให้กับผู้ใช้ ไฟฟ้าได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว	๑. ไม่สามารถค้นหาสาเหตุที่ทำให้เกิดกระแสไฟฟ้า ขัดข้องได้ สาเหตุ ๑. สภาพหน้างานและสภาวะแวดล้อมไม่เอื้ออำนวย ให้ค้นหาสาเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องได้ในทันที ๒. พนักงานขาดทักษะในการวิเคราะห์กระแสไฟฟ้า ขัดข้อง	๑. ระบบควบคุมการจ่ายไฟ อัตโนมัติ ๒. อบรมเพิ่มทักษะพนักงานแก้ กระแสไฟฟ้าขัดข้อง	เพียงพอ				พช. แก้ไข
๓. กิจกรรม นำใบ (คน.๙ ป.๓๓) มาตั้งหนี้ใน ระบบ วัตถุประสงค์ ๑. เพื่อลงข้อมูลพิมพ์ใบแจ้งหนี้ในระบบ SAP	๑. ลงข้อมูลผิดพลาดไม่ตรง ๒. E/O ลงข้อมูลได้บางคน สาเหตุ ๑. ข้อมูลที่ได้ไม่ถูกต้อง ๒. E/O ขาดความรู้ความเข้าใจ	๑. ลงข้อมูลตามใบ คน.๙ ๒. SLA (P2) ๓. จัดอบรมและทดสอบความรู้ ๔. SAP (WMS)	เพียงพอ				E/O
๔. กิจกรรม เสนออนุมัติใบแจ้งหนี้ วัตถุประสงค์ ๑. เพื่อขออนุมัติใบแจ้งหนี้			เพียงพอ				E/O

กระดาดำการ ๘ ช่ง
 ผบ.กฟภ.พร.
 สำหรัปี ๒๕๖๐ สิ้นสุดวันที่ ๓๑ ธ.ค. ๒๕๖๐

กระบวนการปฏิบัติงาน/โครงการ/กิจกรรม/ ด้านของงานที่ประเมินและวัตถุประสงค์	ความเสี่ยง	การควบคุมที่มีอยู่	ประเมินผล การควบคุม (เพียงพอ/ ไม่เพียงพอ)	ความเสี่ยงที่ ยังมีอยู่ (O,F,C)	การปรับปรุง การควบคุม	กำหนด เสร็จ	ผู้รับ ผิดชอบ
๕. กิจกรรม แจ้งหน้ผู้ใช้ไฟ วัตถุประสงค์ ๑. เพื่อให้ผู้ใช้ไฟรบัใบแจ้งหน้มา ชำระเงิน	๑. เอกสารไม่ถึงผู้ใช้ไฟ สาเหตุ ๑. ไม่มีผู้รับ ๒. ท้อยู่ในข้อมูลผู้ใช้ไฟกับสถานที่ใช้ไฟจริงไม่ตรงกัน	๑. ส่งทางไปรษณีย์ ๒. ให้รถแก๊ไฟส่งเอกสารถึงผู้ ใช้ไฟและเซ็นรับเอกสาร ๓. ระเบียบ กฟภ. ว่าด้วย การเงิน (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. ๒๕๕๘)	เพียงพอ				E/O



(นายศุภชัย ฐูปนิม)
 หัวหน้าแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

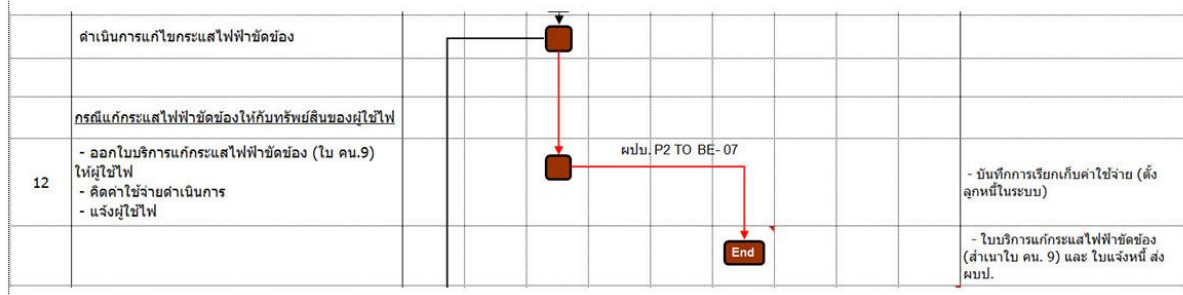
ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA: ฉบับ. PXX-01	ชื่อ SLA: ส่งสำเนาใบแจ้งหนี้	แผนกปฏิบัติการบำรุงรักษา				
ผู้ให้บริการ	ส่งสำเนาใบแจ้งหนี้	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:
SLA ของกระบวนการ:						
ผู้รับบริการปลายทาง						
ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง						
แผนกบัญชีและประมวลผล (ฉบับ.)						
รหัส SLA ฉบับ. PXX-01 ส่งสำเนาใบแจ้งหนี้	บทนำหน้าของผู้ให้บริการ แจ้งแผนกบัญชีและประมวลผล-กรณีการแจ้งหนี้ไฟฟ้าขัดข้องให้กับทรัพย์สินของลูกค้า - ดำเนินการแจ้งหนี้ไฟฟ้าขัดข้อง - ออกใบบริการแจ้งหนี้ไฟฟ้า - ปิดช่อง - ออกใบ คน.9 พร้อมคิดค่าใช้จ่าย ดำเนินการ - ทำใบแจ้งหนี้/ ดึงลูกหนี้ - ส่งเอกสารข้างต้นให้ ฉบับ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ ใบแจ้งหนี้และเอกสาร คน. 9 (สำเนา) ข้อกำหนด 1. มีข้อมูลถูกต้อง ให้ครบถ้วนตามแบบฟอร์ม (มี PEA หรือหมายเลขผู้ใช้ไฟ) 2. หมายเลขโทรศัพท์/แผนผังส่งเซป 3. ส่งภายในวันทำการถัดไป	ผู้รับบริการ แผนกบัญชีและประมวลผล (ฉบับ.)	ระดับการบริการ ร้อยละของสำเนาใบ คน. 9 และบันทึกประมาณการค่าใช้จ่าย ที่มีข้อมูลถูกต้องครบถ้วน และจัดส่งภายในเวลาที่กำหนด	เป้าหมาย 100%	รายงานผล รายเดือน

กระบวนการทำงาน P2.ในส่วนแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง คน.9

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวนงานทั้งหมดที่		ไม่ได้ผลตามที่ต้องการ		
					ผู้ให้บริการส่งมอบ (A)	ผู้รับบริการได้รับ (B)	จำนวนงาน (C)	สาเหตุ (D)	หมายเหตุ
กระบวนการงาน : P2 แก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง									
11	7	สบป. P2-07	สบป.	ใบแจ้งหนี้และเอกสาร คน.9 (สำเนา) <u>ข้อกำหนด</u> 1. มีข้อมูลถูกต้อง ให้ครบถ้วนตามแบบฟอร์ม (มี PEA หรือหมายเลขผู้ใช้ไฟ) 2. หมายเลขโทรศัพท์/แผนผังสิ่งเจป 3. ส่งภายในวันทำการถัดไป	7		15		ดูรายงาน คน.9 จาก สบป.

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P2 : กระบวนการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง



ตารางประมาณชั่วโมงแรงงาน
(Man-hour)

ตารางประมาณชั่วโมงแรงงานของกระบวนการ

ที่	กิจกรรมหลัก	ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ชั่วโมงทำงาน	ชั่วโมงแรงงาน (Man-hour)
๑	แก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง	พชง.	๑	๒	๒
๒	แก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง	ลชง.	๒	๒	๔
รวมชั่วโมงแรงงาน (Man-hour)					๖

หมายเหตุ

- จำนวนชั่วโมงทำงานเฉลี่ยมาจาก บันทึกอนุมัติกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องตามประเภทอุปกรณ์และลักษณะงาน
- ค่าแรง พชง. ระดับ ๓-๔ เฉลี่ย ชั่วโมงละ ๑๐๘ บาท/คน
- ค่าแรง ลชง. เฉลี่ย ชั่วโมงละ ๙๒ บาท/คน

ประวัติการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน

รายชื่อผู้จัดทำ

- | | |
|-------------------------------|---|
| ๑. นายสุรพล อนุกุล | ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดแพร่ |
| ๒. นายบุญปลุก เอ็มชานา | รองผู้จัดการด้านเทคนิค การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดแพร่ |
| ๓. นางศิริลักษณ์ เพื่อนฝูง | รองผู้จัดการด้านบริหาร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดแพร่ |
| ๔. นายธนิศ ตุลยาทิพย์ | ผู้อำนวยการระดับ ๙ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดแพร่ |
| ๕. นายศุภชัย ฐปนิม | หน้าแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา |
| ๖. นายเชิดชัย นุ่มสารพัฒน์ | ผู้ช่วยหัวหน้าแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา |
| ๗. นายไตรสิทธิ์ ถิ่นสิริพัฒน์ | พนักงานช่าง ระดับ ๖ แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา |
| ๘. นายวิริยะ บุญสนอง | วิศวกร ระดับ ๕ แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา |