



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการปฏิบัติงานบริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า

ระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ

Smart Customer service System (SCS)

สายงานการไฟฟ้าภาค 3
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคกลาง)
จ.นครปฐม
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยตำบลทุ่งคอก

ผู้อนุมัติ

(ลงชื่อ).....

นายสรายุทธ์ เกตุมณี

ตำแหน่ง ผจก.กฟย.ต.ทุ่งคอก

18/08/2562

A-WM-01

คำนำ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยตำบลทุ่งคอก มีภาระหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดทำแนวทางการมาตรฐาน (Work Manual) คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการบริการกระบวนการปฏิบัติงานบริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ Smart Customer service System (SCS)

หนังสือคู่มือการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้หน่วยงานต่างๆ ภายใน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใช้เป็นแนวทางในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ให้เป็นรูปแบบเดียวกัน อันจะส่งผลให้ทุกหน่วยงานมีคู่มือการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานต่อไป

อนึ่ง หากมีข้อเสนอแนะ หรือข้อสงสัยประการใด กรุณาติดต่อสอบถามที่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยตำบลทุ่งคอก เขต ก.3 ภาคกลาง โทร 24240

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยตำบลทุ่งคอก
การไฟฟ้าเขต 3 (ภาคกลาง) จังหวัดนครปฐม
18 กรกฎาคม 2562

สารบัญ

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

1. วัตถุประสงค์

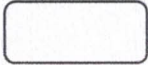
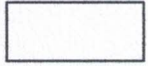
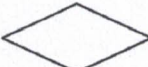
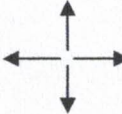
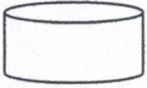
เพื่อให้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) มีกระบวนการภายใน และแบบฟอร์มมาตรฐานการจัดทำกระบวนการงาน คู่มือการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐาน รวมทั้งมีข้อมูลในการบริหารจัดการองค์กร โดยมุ่งเน้นการพัฒนาด้านกระบวนการงาน และสามารถดำเนินการบริการกระบวนการปฏิบัติงานบริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ Smart Customer service System (SCS)

2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการบริการกระบวนการปฏิบัติงานบริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ Smart Customer service System (SCS) ครอบคลุมขั้นตอนการดำเนินงาน ตั้งแต่การค้นหาข้อมูลลูกค้า สร้างข้อมูลลูกค้า สร้างคำร้อง ตลอดจนจ่ายงานมีเตอร์ไปติดตั้ง และติดตามการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

3. คำจำกัดความ

- 3.1 กฟภ. คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
- 3.2 พชง. คือ พนักงานช่าง
- 3.3 พบช. คือ พนักงานบัญชี
- 3.4 SCS คือ ระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ Smart Customer service System
- 3.5 กฟย.ต.ทุ่งคอก คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อย ตำบลทุ่งคอก
- 3.6 คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) เปรียบเสมือนแผนที่บอกทางการทำงานที่มีจุดเริ่มต้นศัพท์เทคนิค และจุดสิ้นสุดของกระบวนการ ระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ (SCS) ระบุถึงขั้นตอนและรายละเอียดของกระบวนการต่างๆ มักจัดทำขึ้นสำหรับงานที่มีความซับซ้อน มีหลายขั้นตอน และเกี่ยวข้องกับหลายคน สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลง เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานไว้อ้างอิง มิให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน
- 3.7 ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) คือ การใช้สัญลักษณ์ต่างๆ ในการเขียนแผนผังการทำงานเพื่อให้เห็นถึงลักษณะและความสัมพันธ์ก่อนหลังของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการทำงาน

3.7.1		คือ จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
3.7.2		คือ กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
3.7.3		คือ การตัดสินใจ
3.7.4		คือ ทิศทาง/การเคลื่อนไหวของงาน
3.7.5		คือ จุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน เช่น กรณีการเขียนกระบวนการไม่สามารถจบได้ภายใน 1 หน้า
3.7.6		คือ เอกสาร/รายงาน
3.7.7		คือ ฐานข้อมูล
3.7.8		คือ จุดควบคุม

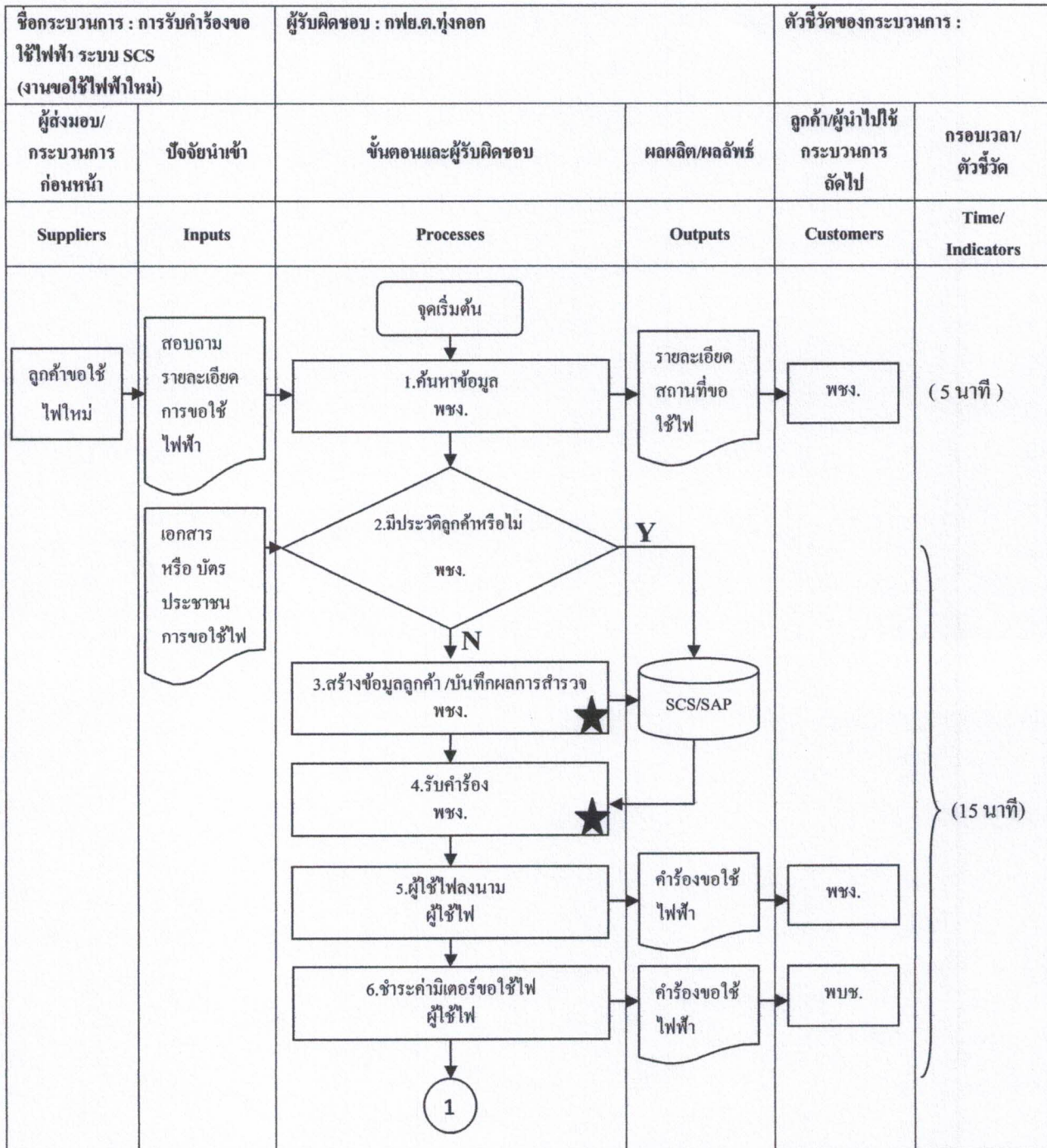
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

4.1 ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ทำหน้าที่ พิจารณา / อนุมัติจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน และอนุมัติคำร้องขอติดตั้งมิเตอร์ ของหน่วยงาน

4.2 พนักงานช่าง กฟย.ต.ทุ่งคอก ทำหน้าที่ รับคำร้องขอใช้ไฟ เบิกจ่ายมิเตอร์ผ่านระบบ SCS ปรับปรุงฐานข้อมูลมิเตอร์ในระบบ GIS และจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน และปรับปรุงคู่มือ การปฏิบัติงานของหน่วยงาน

4.3 ผู้รับเหมา ทำหน้าที่ รับข้อมูล รายละเอียดสถานที่ติดตั้ง พร้อมมิเตอร์ ไปดำเนินการ ติดตั้งจุดที่ใช้ไฟ ร้องขอต่อไป

5. แผนผังไหลของกระบวนการงาน (Work Flow Chart)



กระบวนการปฏิบัติงานบริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า

ระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ Smart Customer service System (SCS)

| หน่วยงาน กฟย.ต.ทุ่งคอก

ชื่อกระบวนการ : การรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ระบบ SCS (งานขอใช้ไฟฟ้าใหม่)		ผู้รับผิดชอบ : กฟย.ต.ทุ่งคอก		ตัวชี้วัดของกระบวนการ :	
ผู้ส่งมอบ/ กระบวนการ ก่อนหน้า	ปัจจัยนำเข้า	ขั้นตอนและผู้รับผิดชอบ	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลูกค้า/ผู้นำไปใช้ กระบวนการ ถัดไป	กรอบเวลา/ ตัวชี้วัด
Suppliers	Inputs	Processes	Outputs	Customers	Time/ Indicators
		<pre> graph TD 1((1)) --> 7[7.เปิดใบสั่งหลังการชำระเงิน พชง.] 7 --> 8[8.เบิกพัสดุ พชง. ★] 8 --> 9{9.ตรวจสอบพัสดुकงคลัง มีหรือไม่ พชง.} 9 -- Y --> SAP[(SCS/SAP)] 9 -- N --> 10[10.เบิกมิเตอร์/พัสดุ ที่ต้นสังกัด พชง. ★] 10 --> 11[11.ติดตั้งมิเตอร์ ผู้รับเหมา ★] 11 --> 12[12.ปิดงาน พชง.] 12 --> End[สิ้นสุด] 7 --> Out1[รายละเอียดอุปกรณ์] --> PCHG1[พชง.] 8 --> Out2[รายละเอียดอุปกรณ์] --> PCHG2[พชง.] 11 --> Out3[คำร้องติดตั้งมิเตอร์] --> Sap[Sap] </pre>	รายละเอียดอุปกรณ์ พชง. รายละเอียดอุปกรณ์ พชง. SCS/SAP คำร้องติดตั้งมิเตอร์ Sap	พชง. พชง. SCS/SAP Sap	(ในเขต 2 วันทำการ นอกเขต 5 วันทำการ) (18.00 น. ข้อมูล ใน ระบบ SCS ขึ้นระบบ Sap)

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- 6.1 พชง. ค้นหาข้อมูลลูกค้า ตรวจสอบประวัติ โดยค้นหาจากเลขประจำตัวประชาชน เลขที่ประจำบ้านพักอาศัย หรือชื่อ-สกุล
- 6.2 ตรวจสอบประวัติการขอใช้ไฟฟ้าของลูกค้าว่ามีหรือไม่ ถ้ามีประวัติแล้วให้ตรวจสอบว่ามีหนี้ค้างชำระหรือไม่ แต่ถ้าไม่มีประวัติให้ดำเนินการข้อ 6.3 และถ้ามีประวัติให้ดำเนินการข้อ 6.4
- 6.3 พชง. สร้างข้อมูลลูกค้า / บันทึกผลการตรวจสอบ
- 6.4 พชง. รับคำร้องขอใช้ไฟ โดยพิมพ์ข้อมูลลูกค้า สถานที่ขอใช้ไฟ ตำแหน่งบนแผนที่ติดตั้งบนระบบ One Touch V.3 เพื่อระบุตำแหน่งติดตั้งมิเตอร์ และระบุมิเตอร์ข้างเคียง
- 6.5 ผู้ใช้ไฟลงนาม พร้อมนัดหมายวันตรวจสอบกับลูกค้า
- 6.6 พบช. รับชำระเงิน จากผู้ใช้ไฟ ค่าขอใช้ไฟ ติดตั้งมิเตอร์
- 6.7 เปิดใบสั่งหลังจากผู้ใช้ไฟชำระ บนระบบ SCS
- 6.8 พชง. เบิกพัสดุ เพื่อไปติดตั้ง บนระบบ SCS
- 6.9 พชง. ตรวจสอบพัสดุคงคลังบนระบบ SCS ว่ามีอุปกรณ์พร้อมตัดจ่ายหรือไม่ ถ้าไม่มีให้ทำการเบิกที่ กฟฟ.ต้นสังกัด และนำเข้าในระบบ SCS ข้อ 6.10 แต่ถ้ามีอุปกรณ์พร้อมให้ดำเนินการข้อ 6.11
- 6.10 พชง. เบิกพัสดุ และมิเตอร์ที่ต้นสังกัด
- 6.11 ช่างงานให้ผู้รับเหมาไปติดตั้งมิเตอร์
- 6.12 หลังติดตั้งมิเตอร์ ให้ดำเนินการปิดใบสั่งงานในระบบ SCS

7. มาตรฐานงาน

7.1 มาตรฐานของแต่ละกิจกรรม

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
1. ค้นหาข้อมูลลูกค้า ตรวจสอบประวัติ โดยค้นหาจากเลขประจำตัวประชาชน เลขที่ประจำบ้านพักอาศัย หรือชื่อ-สกุล	1.1 ค้นหาข้อมูลสถานที่ติดตั้งที่ผู้ใช้ไฟร้องขอ 1.2 หากพบจุดติดตั้งให้แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (5 นาที)
2. ตรวจสอบประวัติการขอใช้ไฟฟ้าของลูกค้าว่ามีหรือไม่	ดำเนินการขั้นตอนที่ 2 – 6 ให้แล้วเสร็จภายในที่กำหนด (15 นาที)
3. สร้างข้อมูลลูกค้า / บันทึกผลการตรวจสอบ	
4. รับคำร้องขอใช้ไฟ	
5. ผู้ใช้ไฟลงนาม พร้อมนัดหมายวันตรวจสอบกับลูกค้า	
6. รับชำระเงิน	
7. ปิดใบสั่งหลังจากผู้ใช้ไฟชำระ บนระบบ SCS	ดำเนินการขั้นตอนที่ 7 – 11 ให้แล้วเสร็จภายในที่กำหนด ในเขตเมือง 2 วันทำการ นอกเขตเมือง 5 วันทำการ
8. เบิกพัสดุ	
9. ตรวจสอบพัสดुकงคลัง	
10. เบิกพัสดุ และมีเตอร์ที่ต้นสังกัด	
11. จ่ายงานให้ผู้รับเหมาไปติดตั้งมิเตอร์	
12. หลังติดตั้งมิเตอร์ ให้ดำเนินการปิดใบสั่งงาน	12.1 ปิดใบสั่งงานในระบบ SCS เพื่อรอข้อมูลอัปขึ้น ระบบ Sap ช่วงเวลา ที่กำหนด (18.00 น. ข้อมูล ในระบบ SCS ขึ้นระบบ Sap)

7.2 มาตรฐานงานในภาพรวมของกิจกรรม

7.2.1 ดำเนินการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องเป็นระบบ และมีมาตรฐานชัดเจน

7.2.2 มีกระบวนการ และคู่มือปฏิบัติงานที่มีมาตรฐาน รวมทั้งมีข้อมูลในการบริหารจัดการองค์กร

7.2.3 สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ไฟได้อย่างทันทั่วทั้ง

8. ระบบติดตามประเมินผล

รายการตรวจสอบติดตาม	ผู้ตรวจติดตาม	ผู้รับการตรวจติดตาม	กรอบเวลาในการประเมิน
1.ผังการไหลของกระบวนการงาน (Work Flow Chart)	ประจำ กฟฟ.	กฟย.ต.ทุ่งคอก	อย่างน้อยปีละครั้ง ก่อน เดือน ธ.ค.
2.มาตรฐาน	ประจำ กฟฟ.	กฟย.ต.ทุ่งคอก	อย่างน้อยปีละครั้ง ก่อน เดือน ธ.ค.
3.แบบฟอร์มที่ใช้	ประจำ กฟฟ.	กฟย.ต.ทุ่งคอก	อย่างน้อยปีละครั้ง ก่อน เดือน ธ.ค.
4.ระบบ Sap / ระบบ Software /โปรแกรมสำเร็จรูป			
5.การปรับปรุงแก้ไขตามผล การตรวจติดตาม			
6.อื่น ๆ			

9. เอกสารอ้างอิง

- 9.1 <http://scs.pea.co.th/views/home> (2.คู่มือ SCS ขอใช้ไฟใหม่)
- 9.2 คู่มือสำหรับประชาชน : การขอใช้ไฟฟ้าประเภทติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์
- 9.3 อนุมัติ พวก.ถว.18 ก.ค. 2556 ให้ใช้แบบฟอร์มมาตรฐานการจัดทำกระบวนการงานและคู่มือปฏิบัติงาน
ของ กฟภ.

10. แบบฟอร์มที่ใช้

- 10.1 แบบฟอร์มคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)
- 10.2 แบบฟอร์มประเมินผลการฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงาน งานบุคคล (OJT)

11. ระบบ SAP / ระบบ Software / โปรแกรมสำเร็จรูปอื่น ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

- 11.1 ระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ (Smart Customer service System : SCS)
- 11.2 โปรแกรมฐานข้อมูล GIS
- 11.3 โปรแกรม SAP IS-U

ภาคผนวก

กฎระเบียบ/คำสั่งที่เกี่ยวข้อง



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบส.(ก๓)

เลขที่ ก๓ กบส.(ก) 2027. / ๒๕๖๒

เรื่อง การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ตามเกณฑ์ค่าภาระงาน ปี ๒๕๖๒

เรียน ผจก. กฟฟ.ชั้น ๑-๓ , กฟส.

ถึง กฟฟ.ชั้น ๑-๓ , กฟส.

วันที่

ตามอนุมัติ อช.ก.๓ ที่ ก๓กบส.(ก)-๔๒๓/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๗ ก.พ.๒๕๖๒ อนุมัติค่าภาระงาน เพื่อใช้ประเมินผลการดำเนินงานของ กฟฟ. ประจำปี ๒๕๖๒ โดยในเกณฑ์เรื่องการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) ให้ทุกแผนก ของ กฟฟ. ดำเนินการจัดทำคู่มือในงานหลักๆ ของแผนก อย่างน้อยแผนกละ ๑ เรื่อง พร้อมให้มีการถ่ายทอดให้กับผู้ปฏิบัติงานในกระบวนการงานให้ทราบ และดำเนินการตามคู่มืออย่างเป็นระบบ มีมาตรฐานการทำงาน โดยจะประเมินผลการจัดทำคู่มือ ฯ ในไตรมาสที่ ๒/๒๕๖๒

ดังนั้น จึงขอให้ทุก กฟฟ. ดำเนินการนำคู่มือการปฏิบัติงาน วางในระบบ ที่ [HTTP://intracn.pea.co.th](http://intracn.pea.co.th) ตามวิธีการ Up Load File ที่แนบ ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๙ ก.ค. ๒๕๖๒ ส่วนการรายงานผลการใช้คู่มือการปฏิบัติงาน ให้จัดวางในระบบที่เดียวกัน ภายใน ๓๑ ก.ค. ๒๕๖๒

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และดำเนินการต่อไป

(นายเมธี สุกก่า)

รท.บส. รักษาการแทน อช.บส.(ก๓)

กองบริการลูกค้า (รท.บส.(คุณเมธี))

โทรศัพท์ ๑๐๒๐๒

โทรสาร ๑๐๒๑๙



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก

สรก.(พ)
เลขที่ ๙๔๐๑
วันที่ ๑๐ ก.ค. ๒๕๕๖

ฝ่ายแผนงาน
เลขที่ ๑๓๑๓
วันที่ ๕ ก.ค. ๒๕๕๖
วันที่ ๑๐ ก.ค. ๒๕๕๖

ผู้ว่าราชการ
เลขที่ ๓๔๗๗
วันที่ ๑๐ ก.ค. ๒๕๕๖
วันที่ ๑๐ ก.ค. ๒๕๕๖

กองระดมทุน
วันที่ ๑๕ ก.ค. ๒๕๕๖
เลขที่ ๑๓๑๓

จาก กธ.
เลขที่ กธ. (พ) ๗๔๘ / ๒๕๕๖
เรื่อง ขออนุมัติการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของ กฟผ.
เรียน อ.พธ. ผ่าน ช.พธ.

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ กองระบบงานธุรกิจ มีภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบ (Job Description) ในการศึกษาวิเคราะห์เสนอแนะและติดตามแนวทางในการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน (Business Process Reengineering) บริหารจัดการเพื่อพัฒนาปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานขององค์กร (Transformation Program Management) จัดทำแนวทางมาตรฐานงาน (Work Standard) คู่มือการปฏิบัติงาน และระบบประกันคุณภาพงาน (Quality Assurance)

๑.๒ อนุมัติ ผวก. สว. ๔ ก.ย. ๒๕๕๓ อนุมัติหลักการให้จัดทำกระบวนการงานของ กฟผ. ทั้ง ๑๕ สายงาน และ ๓ สำนักขึ้นตรง ผวก. โดยให้ กธ. สามารถเข้าศึกษา รวบรวมข้อมูล สัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง กับกระบวนการโดยมีแผนงานแล้วเสร็จภายในปี ๒๕๕๖ (เอกสารแนบ ๑)

๒. ข้อเท็จจริง

๒.๑ กธ. ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและจัดทำกระบวนการงานของสายงานต่างๆ โดยใช้แบบฟอร์มพัฒนากระบวนการงาน (Process Development Form) ซึ่งสามารถสรุปการดำเนินการได้ดังนี้

ปี	สายงาน	จำนวนกระบวนการงาน
๒๕๕๓ - ๒๕๕๔	สายงานพัฒนาองค์กร สายงานวางแผนและพัฒนาระบบไฟฟ้า สายงานธุรกิจวิศวกรรม สายงานธุรกิจก่อสร้างและบำรุงรักษา สายงานบริหารโครงการ	๑๕ กระบวนการงาน ๓๓ กระบวนการงาน ๑๑ กระบวนการงาน ๔๗ กระบวนการงาน ๖ กระบวนการงาน
๒๕๕๕	สายงานบัญชีและการเงิน สายงานทรัพยากรมนุษย์ สายงานอำนาจการ สายงานจำหน่ายและบริการ ภาค ๑-๔ สายงานปฏิบัติการเครือข่าย	๓๔ กระบวนการงาน ๑๘ กระบวนการงาน ๗ กระบวนการงาน ๑๑ กระบวนการงาน ๒ กระบวนการงาน
๒๕๕๖	สายงานสังคมและสิ่งแวดล้อม สายงานธุรกิจสารสนเทศและสื่อสาร สำนักกฎหมาย สำนักผู้ว่าการ สำนักตรวจสอบภายใน	อยู่ระหว่างดำเนินการ

กองระบบงานธุรกิจ
ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ ๒๕๕๖

กระบวนการปฏิบัติงานบริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า

ระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ Smart Customer service System (SCS)

| หน่วยงาน กฟผ.ต.ทุ่งคอก

- ๒ -

๒.๒ ภายหลังจากรวบรวมข้อมูลของแต่ละสายงานตามข้อ ๒.๑ แล้ว กรธ. มีเป้าหมายที่จะดำเนินการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน โดยที่ผ่านมา กรธ. ได้ร่วมกับกองแผนไฟฟ้าจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศระบบไฟฟ้าทางภูมิศาสตร์ ระยะที่ ๒ (คสฟ.๒) สำหรับ สนง. กฟช. กฟภ. 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) ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่ประยุกต์จากเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติของสหรัฐอเมริกา หรือ The Malcolm Baldrige National Quality Award และได้กลายเป็นต้นแบบรางวัลคุณภาพแห่งชาติให้กับประเทศต่างๆ รวมทั้งประเทศไทย มาสร้างความรู้ ความเข้าใจในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ รวมถึงแนะนำแนวทางการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (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 ให้กับหน่วยงานเจ้าของกระบวนการ (Process Owner) ได้นำไปปฏิบัติต่อไป

๓. ขัอมพิจารณา

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 และปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญเพื่อนำไปใช้ในกระบวนการในการสร้างคุณค่าให้ลูกค้า ซึ่งคู่มือการปฏิบัติงานถือเป็นเครื่องมือหนึ่งในการปรับปรุงกระบวนการ

กองระบบงานธุรกิจ
ฝ่ายพัฒนาระบบงาน

กระบวนการปฏิบัติงานบริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า

ระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ Smart Customer service System (SCS)

| หน่วยงาน กฟย.ต.ทุ่งคอก

- 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 และกำหนดกรอบเวลา รูปแบบ และระยะเวลาในการติดตาม เช่น ทุก ๓ เดือน หรือทุก ๖ เดือน หรือ ทุก ๑ ปี

๓.๒.๙. เอกสารอ้างอิง เป็นการชี้แจงให้ทราบถึงเอกสารอื่นใดที่ต้องใช้ประกอบคู่กันหรืออ้างอิงถึงกัน 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
ฝ่ายพัฒนากิจการ ๖๕๒๖๕

- ๔ -

4. ข้อเสนอแนะ

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

๔.๑ รูปแบบคู่มือการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานของ กฟภ. (เอกสารแนบ ๔)

๔.๒ แนวทางการดำเนินงานการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานของ กฟภ. (เอกสารแนบ ๕)

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

๔.๔ ให้ กธ. เข้าร่วมติดตาม ประสานงาน กับหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้มีการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการและคู่มือการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องทุกปี

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

(นายธนาเศรษฐ์ บุญเรศระพงษ์)
อภ.ธธ.

เรียน กธ.(พ)
เพื่อโปรดพิจารณา
เรียน ผวก. เพื่อโปรดพิจารณา
(นางเพงา ไพบูลย์วรชาติ)
รฟ.พจ. รักษาการแทน อภ.พจ.

เรียน ผวก.
เพื่อโปรดพิจารณา อนุมัติตามข้อ ๔.๑ - ๔.๔ ตามที่
กธ. และผวก. เสนอต่อไปด้วย

- ๙ ก.ค. ๒๕๕๖

อภ.ธธ.ปพ.
นางน.จ.สวัสดิ์
พพพ.

อนุมัติตามเสนอ

(นายสมชัย จรุงธนะกิจ)
รพภ.(พ)
๑๐ ก.ค. ๒๕๕๖

(นายนำชัย หล่อวัฒนตระกูล)
ผวก.
18 ก.ค. 2556

น.ธนาเศรษฐ์ บุญเรศระพงษ์
ผู้อำนวยการกองระบบงานธุรกิจ
๑๘ ก.ค. ๒๕๕๖

อภ.ธธ.กธ.

นธ.
(นางเพงา ไพบูลย์วรชาติ)
รฟ.พจ. รักษาการแทน อภ.พจ.
๑๘ ก.ค. ๒๕๕๖

กองระบบงานธุรกิจ
ฝ่ายพัฒนาระบบงาน (นายสมชัย จรุงธนะกิจ)
รพภ.(พ) ๑๐ ก.ค. ๒๕๕๖

แบบฟอร์มรายการหลักสูตรที่เรียนรู้ในการ ปฏิบัติงาน (OJT)

แบบฟอร์มรายการหลักสูตรที่ต้องเรียนรู้ในการปฏิบัติงาน กฟย.ต.ทุ่งคอก		ครั้งที่/ปี 1/62	วัน/เดือน/ปี ๕1 ๒๕.ย. 2562
แผนก/หน่วยงาน สังกัด (กอง/กฟฟ.) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อย ตำบลทุ่งคอก	ผู้จัดทำ (ทผ./ชม.) นายสรายุทธ์ เกตุมนี วันที่ ๕1 ๒๕.ย. 2562	ผู้อนุมัติ (หัวหน้าหน่วยงาน) นายสรายุทธ์ เกตุมนี วันที่ ๕1 ๒๕.ย. 2562	

ลำดับ	หลักสูตร	ผู้สอนงาน	ตำแหน่ง	หมายเหตุ
1	การรับฟังเสียงลูกค้า (PEA VOC) และวิธีการปฏิบัติงานการบริการ การจัดการข้อร้องเรียน ปี 2561	นายปรัชญา สว่างศรี	พนักงานช่าง ระดับ 5	
2	การใช้งานโปรแกรม SCS , U-CUBE และกระบวนการงานสืบเปลี่ยน มิเตอร์ตามวาระ ในระบบ Sap (Work Shop)	นายจ่านูวัฒน์ นิตสูงวงศ์	พนักงานช่าง ระดับ 5	
3	การเพื่อรับทราบการรายงานผลการเปรียบเทียบข้อมูล GIS กับ ระบบงานอื่นผ่านระบบ Data Tracking and Reporting	นายสาธิต อีทรัพย์ธรรม	พนักงานช่าง ระดับ 5	
4	การใช้งานโปรแกรมสารสนเทศระบบไฟฟ้า " Facility Siting and Design " ปี 2561	นายสาธิต อีทรัพย์ธรรม	พนักงานช่าง ระดับ 5	
5	การใช้งานนวัตกรรม Advanced Patrolling System (APSA) สำหรับงาน Patrol ให้ กฟฟ.ชั้น 1-3.กฟส. , กฟย. ในสังกัด กฟภ.3	นายปรัชญา สว่างศรี	พนักงานช่าง ระดับ 5	
6	การรับชำระเงินในระบบ BPM (Billing & Payment Management)	น.ส.ณัฐพร คชกุล	พนักงานบัญชี ระดับ 5	
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				

หมายเหตุ

- การฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงาน สามารถดำเนินการโดยผู้บังคับบัญชา หรือพนักงานที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องนั้นๆ สามารถเป็นพนักงานจากหน่วยงานอื่นได้
- แผนกเป็นผู้จัดเก็บและรวบรวม

ก.3 – OJT 01 - 2562

กระบวนการงานการปฏิบัติงานบริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า

ระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ Smart Customer service System (SCS)

| หน่วยงาน กฟย.ต.ทุ่งคอก

แบบฟอร์มประเมินผลการฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงาน งานรายบุคคล (OJT)						
ชื่อ-สกุล..... นายสาธิต อีร์ทรัพย์ธรรม		รหัสประจำตัวพนักงาน..... 499855				
ตำแหน่ง..... พนักงานช่าง		แผนก.....		กอง/กฟฟ. กฟย.ต.ทุ่งคอก		
ที่	หลักสูตร	วิธีการ OJT (ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง)			ผลการปฏิบัติงาน (ใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง)	
		ปฏิบัติจริง	สอน	เอกสารประกอบ	ผ่าน	ไม่ผ่าน
1	การใช้งานโปรแกรม SCS , U-CUBE และกระบวนการงานสับเปลี่ยนมิเตอร์ตามวาระ ในระบบ Sap (Work Shop)	✓	✓	✓	✓	นายจกานันต์ นันตสูงวงศ์
2	การใช้งานนวัตกรรม Advanced Patrolling System (APSA) สำหรับงาน Patrol ให้ กฟฟ.ชั้น 1-3.กฟส. , กฟย. ในสังกัด กฟก.	✓	✓		✓	นายปรัชญา สว่างศรี
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						

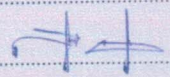
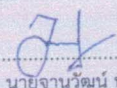
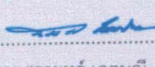
หมายเหตุ ระดับการประเมิน

- ผ่าน หมายถึง สามารถปฏิบัติได้และเข้าใจในหน้าที่ โดยพนักงานสนใจและพยายามทำความเข้าใจ สอบถาม และปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ไม่ผ่าน หมายถึง พนักงานไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ หรืองานที่ได้รับมอบหมายได้ ต้องการให้สอนใหม่อีกครั้ง
- แผนกเป็นผู้จัดเก็บและรวบรวม

ก.3 - OJT 02 - 2562

กระบวนการปฏิบัติงานบริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า

ระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ Smart Customer service System (SCS) | หน่วยงาน กฟย.ต.ทุ่งคอก

แบบฟอร์มรายงานการฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงาน (On The Job Training : OJT)	
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคกลาง) จังหวัดนครปฐม	
สำหรับผู้เรียนรู้งาน	
ชื่อ..... นายสาธิต อีร์หัยธรรม	ตำแหน่ง..... พนักงานช่าง แผนก.....
กอง/กฟฟ. กฟย.ต.ทุ่งคอก	วันที่เรียนรู้งาน..... 1 เม.ย.62 ถึง..... 30 เม.ย.62
หัวข้อการรายงาน..... การใช้งานโปรแกรม SCS , U-CUBE และกระบวนการงานสืบเปลี่ยนมิเตอร์ตามวาระ ในระบบ Sap (Work Shop)สังกัด.....	
..... ความเห็นเพิ่มเติม	
 ลงชื่อ..... ผู้เรียนรู้งาน (..... นายสาธิต อีร์หัยธรรม.....)	
สำหรับผู้สอนงาน	
ชื่อ..... นายจณวัฒน์ นัตสูงวงศ์	ตำแหน่ง..... พนักงานช่าง แผนก.....
กอง/กฟฟ. กฟย.ต.ทุ่งคอก	วันที่สอนงาน..... 1 เม.ย.62 ถึง..... 30 เม.ย.62
หัวข้อการรายงาน..... การใช้งานโปรแกรม SCS , U-CUBE และกระบวนการงานสืบเปลี่ยนมิเตอร์ตามวาระ ในระบบ Sap (Work Shop) สรุปรายการสอนอย่างย่อ.....	
.....	
☒ ไม่จำเป็นต้องติดตามผล ☐ มีการติดตามผล ในวันที่..... ☒ ไม่มีเอกสารประกอบ ☐ มีเอกสารประกอบ ความเห็นเพิ่มเติม.....	
ประเมินผลการเรียนรู้ ☒ ผ่าน สามารถปฏิบัติงานได้ ☐ ไม่ผ่าน ต้องการให้สอนใหม่อีกครั้ง	
 ลงชื่อ..... ผู้สอนงาน (..... นายจณวัฒน์ นัตสูงวงศ์.....)	
ความเห็นผู้บังคับบัญชา	
.....	
 ลงชื่อ..... (..... นายสรยุทธ์ เกตมณี.....) ตำแหน่ง..... ผจก.กฟย.ต.ทุ่งคอก	

ก.3 - OJT 03 - 2562 - แผนกเป็นผู้จัดเก็บและรวบรวม

กระบวนการปฏิบัติงานบริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า

ระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ Smart Customer service System (SCS)

| หน่วยงาน กฟย.ต.ทุ่งคอก

รายชื่อผู้จัดทำ

1.นายสรายุทธ์ เกตุมณี	ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยตำบลทุ่งคอก
2.นายจานุวัฒน์ นัคสูงวงศ์	พนักงานช่างระดับ 5 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยตำบลทุ่งคอก
3.นายสาริต ชีรทรัพย์ธรรม	พนักงานช่างระดับ 5 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยตำบลทุ่งคอก
4.นางสาวณัฐพร คชกุล	พนักงานบัญชีระดับ 5 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยตำบลทุ่งคอก
5.นายปรัชญา สว่างศรี	พนักงานช่างระดับ 5 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยตำบลทุ่งคอก
6.นายอัคเดช เกษมณี	พนักงานช่างระดับ 5 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยตำบลทุ่งคอก