



---

# คู่มือ

การใช้งานระบบประกันคุณภาพบริการของ กฟภ.  
(SQA PEA) กระบวนการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (P2)

และกระบวนการขอใช้ไฟ (P3)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน

(ฉบับปรับปรุงปี 2563)

---



คณะทำงานระบบรายงานและติดตามประเมินผล  
การดำเนินงานด้านความโปร่งใส

## สารบัญ

| เรื่อง                                 | หน้า |
|----------------------------------------|------|
| 1. บทนำ                                | 2    |
| 2. ขอบเขตการใช้งาน/ข้อจำกัดการใช้งาน   | 2    |
| 3. การเข้าสู่ระบบและการใช้งานเบื้องต้น | 2    |
| 4. รายชื่อผู้พัฒนาระบบ/เบอร์ติดต่อ     | 5    |

# การใช้งานระบบประกันคุณภาพบริการของ กฟผ. (SQA PEA) กระบวนการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (P2) และกระบวนการขอใช้ไฟ (P3) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโป่งใสอย่างยั่งยืน

## 1. บทนำ

ระบบประกันคุณภาพบริการของ กฟผ. (SQA PEA) จัดทำขึ้นเพื่อให้สามารถตรวจสอบผลการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ของกระบวนการต่าง ๆ เป็นรายเดือน โดยจำแนกเป็นคำร้องที่ผ่านค่าเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ทั้งนี้ หากมีคำร้องที่ไม่ผ่านเกณฑ์ฯ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องดำเนินการหาแนวทางในการแก้ไข (QIR) เพื่อป้องกันการเกิดปัญหาดังกล่าวซ้ำในอนาคต พร้อมนี้ สามารถตรวจสอบระยะเวลาดำเนินงานของกระบวนการต่าง ๆ ได้ อนึ่ง ในส่วนของนโยบายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโป่งใสอย่างยั่งยืน ปี 2563 จะพิจารณากระบวนการ ดังนี้

- กระบวนการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (P2) (ภายใน 4 ชั่วโมง)
- กระบวนการขอใช้ไฟ (P3) (ในเขตเทศบาล ภายใน 2 วัน และนอกเขตเทศบาล ภายใน 5 วัน)

## 2. ขอบเขตการใช้งาน/ข้อจำกัดการใช้งาน

### 2.1 ขอบเขตการใช้งาน

- สามารถตรวจสอบจำนวนการเกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้องทั้งหมด และจำนวนเหตุการณ์ที่ดำเนินการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องภายในระยะเวลาที่กำหนด (ภายใน 4 ชั่วโมง) และเกินระยะเวลาที่กำหนด (เกิน 4 ชั่วโมง) โดยจำแนกเป็นรายเดือน และรายการไฟฟ้า
- สามารถตรวจสอบจำนวนคำร้องขอใช้ไฟ และระยะเวลาในการดำเนินการขอใช้ไฟได้ ทั้งในส่วน of คำร้องในเขตเทศบาล (2 วัน) และนอกเขตเทศบาล (5 วัน)
- ดำเนินการรายงานผลการดำเนินงานเป็นประจำทุกเดือน ภายในวันที่ 15 ของเดือนถัดไป

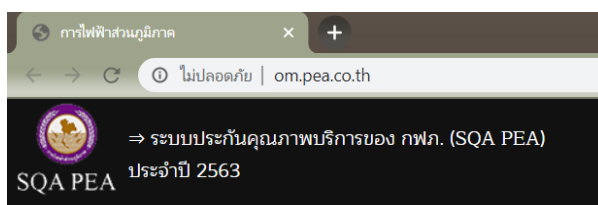
### 2.2 ข้อจำกัดการใช้งาน

- สามารถใช้งานเฉพาะอินเทอร์เน็ตของ กฟผ. เท่านั้น

## 3. การเข้าสู่ระบบและการใช้งานเบื้องต้น

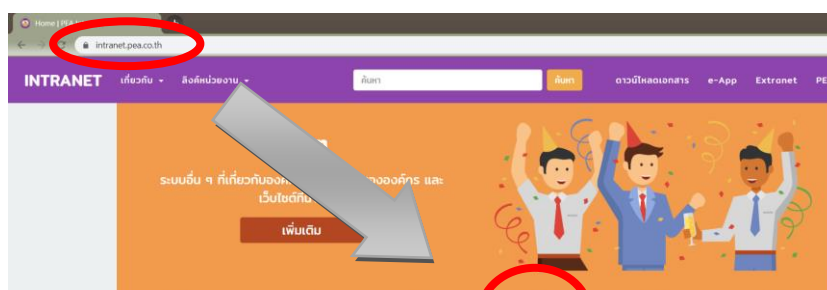
3.1 เข้าสู่ระบบฯ โดยสามารถเข้าใช้งานระบบฯ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

3.1.1 เข้าเว็บไซต์โดยตรงผ่าน URL : <http://om.pea.co.th/>

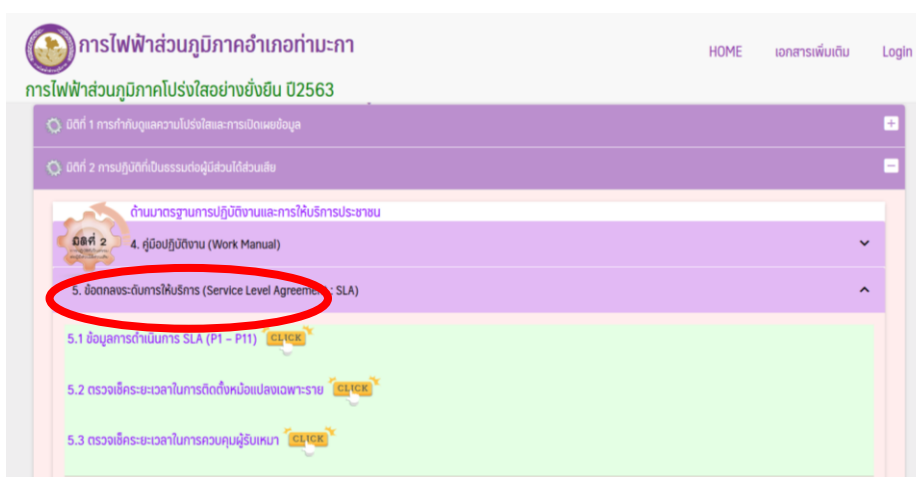


3.1.2 เข้าเว็บไซต์

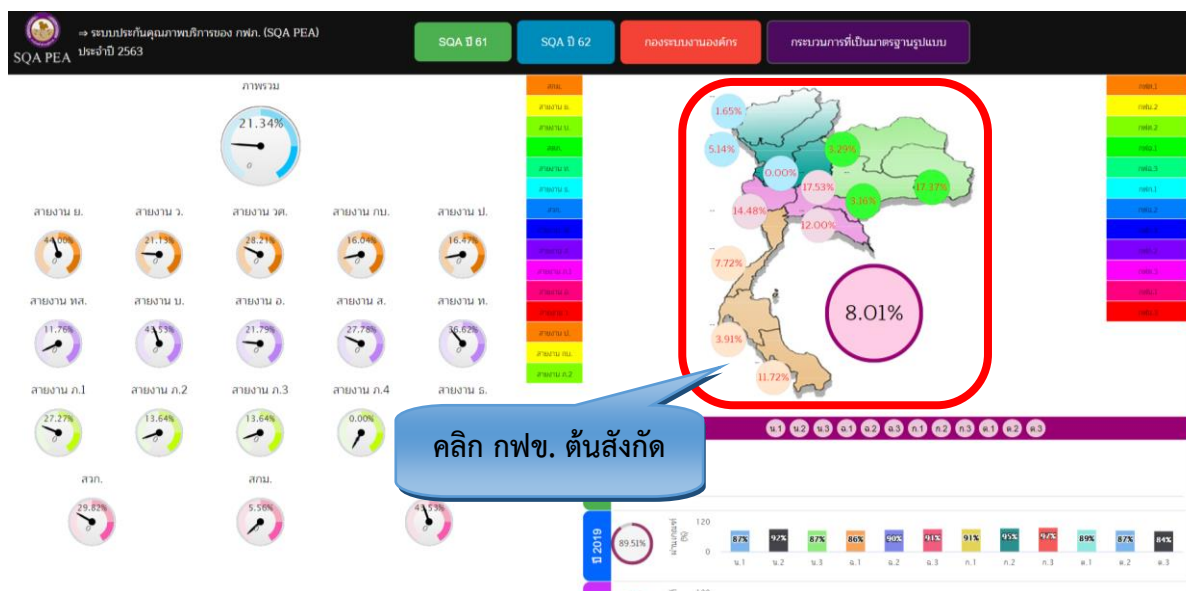
Intranet.pea.co.th จากนั้น คลิก “SQA”



3.1.3 เข้าเว็บไซต์ “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใสอย่างยั่งยืน” จากนั้น เลือก “มิติที่ 2 การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” แล้วคลิก Link หลัง “5.1 ข้อมูลการดำเนินการ SLA (P1 – P11)”



3.2 จะปรากฏหน้าต่างของเว็บไซต์ระบบประกันคุณภาพบริการของ กฟผ. (SQA PEA) ประจำปี 2563 จากนั้น ให้คลิก กฟผ. ต้นสังกัด ตามรูป



3.3 ให้เลื่อนลงไป กฟผ. ของตนเอง จากนั้น คลิก “DASHBOARD P2” หรือ “DASHBOARD P3” เพื่อตรวจสอบผลการดำเนินงานของกระบวนการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (P2) และกระบวนการขอใช้ไฟ (P3)

คลิก “DASHBOARD P2” กรณีต้องการ  
ตรวจสอบผลการดำเนินงานของกระบวนการ  
แก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (P2)

คลิก “DASHBOARD P3” กรณี  
ต้องการตรวจสอบผลการดำเนินงาน  
ของกระบวนการขอใช้ไฟ (P3)



กรอกรหัสพนักงาน และรหัสผ่านเข้าคอมพิวเตอร์ แล้วคลิก “บันทึกคำร้องที่ไม่ผ่านเกณฑ์”

เลือกสาเหตุที่ไม่สามารถดำเนินการได้ผ่านเกณฑ์ ทุกเหตุการณ์/คำร้อง

3.7 กำหนดแนวทางการแก้ไข (QIR) ทุกสาเหตุที่ระบุไว้ในข้อ 3.6 ซึ่งหากเกิดจากสาเหตุเดียวกัน หลายคำร้อง จะสามารถระบุแนวทางการแก้ไข (QIR) ได้ 1 แนวทาง ต่อ 1 สาเหตุเท่านั้น จากนั้น กรอกรหัสพนักงาน และรหัสผ่านเข้าคอมพิวเตอร์ แล้วคลิก “บันทึก QIR”

Quality Improve Report

แนวทางการแก้ไข (QIR) ==กรุณาเลือก==

What (ทำอะไร) What (อะไร) : เป็นการตั้งคำถามว่าปัญหาของเราคืออะไร หรือ เราต้องการทำอะไร ก็คือจุดประสงค์ของเรานั่นเอง

Where (ที่ไหน) Where (ที่ไหน) : เป็นการหาสถานที่ว่าปัญหามันเกิดขึ้นที่ไหน หรือ การแก้ปัญหาของเราเกิดขึ้นที่ไหน

When (เมื่อไหร่) When (เมื่อไหร่) : เป็นการหาระยะเวลาว่าเมื่อไหร่ที่เหมาะสมที่จะต้องดำเนินการ หรือ หาว่าปัญหามันเกิดขึ้นเมื่อไหร่

Who (ใคร) Who (ใคร) : เป็นการหาว่าใครมีส่วนเกี่ยวข้องหรือ ใครที่ได้รับผลกระทบจากปัญหานี้

Why (ทำไม) Why (ทำไม) : เป็นการหาเหตุผลว่าทำไมเราถึงทำสิ่งนี้ หรือว่าทำไมเราถึงจะต้องแก้ปัญหานี้

How (อย่างไร) How (อย่างไร) : ปัญหาที่เกิดขึ้น เราจะมีการแก้ไขปัญหานี้ อย่างไรบ้าง มีวิธีการทำอย่างไร ขั้นตอนเป็นอย่างไร ในส่วนนี้เป็นส่วนที่สำคัญ

บันทึก QIR ลบ QIR ยกเลิก รหัสพนักงาน

4.

รายชื่อผู้พัฒนาระบบ/เบอร์ติดต่อ

ผู้พัฒนาระบบ : นายพรศักดิ์ รอดรักษา หม.พร. ผพร. กรอ. ฝนย.

เบอร์ดาวเทียม : 9527

\*\*\*\*\*