



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการงานให้บริการธุรกิจเสริม

สายงานการไฟฟ้า ภาค 4
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคใต้)
จังหวัดนครศรีธรรมราช
ฝ่ายวิศวกรรมและบริการ
กองบริการลูกค้า
(ปรับปรุงครั้งที่ 2)

อนุมัติ

(ลงชื่อ)

(นายพิชัย ฉันทลาภ)

ผู้อำนวยการกองบริการลูกค้า

วันที่ 29 มิถุนายน 2561

คำนำ

กองบริการลูกค้า แผนกบริการและงานธุรกิจ มีภาระหน้าที่ความรับผิดชอบการให้บริการงานบริการธุรกิจเสริม

หนังสือคู่มือการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ ภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใช้เป็นแนวทางในการให้บริการงานบริการธุรกิจเสริม ให้เป็นรูปแบบเดียวกัน อันจะส่งผลให้ทุกหน่วยงานมีคู่มือการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานต่อไป

อนึ่ง หากมีข้อเสนอแนะ หรือข้อสงสัยประการใด กรุณาติดต่อสอบถามที่ คุณศราวุธ เกตุแย้ม แผนกบริการและงานธุรกิจ (ผบธ.) กองบริการลูกค้า (กบล.) ฝ่ายวิศวกรรมและบริการ (ผวบ.) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช โทร. (42)10211

แผนกบริการและงานธุรกิจ
กองบริการลูกค้า
ฝ่ายวิศวกรรมและบริการ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคใต้)
จังหวัดนครศรีธรรมราช
สายงานการไฟฟ้า ภาค 4
มิถุนายน 2561

สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์	1
2. ขอบเขต	1
3. คำจำกัดความ	1
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	3
5. ผังการไหลของกระบวนการ	4
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	5
7. มาตรฐานงาน	6
8. ระบบติดตามประเมินผล	7
9. เอกสารอ้างอิง	7
10. แบบฟอร์มที่ใช้	7
11. ระบบ SAP/ ระบบ Software/ โปรแกรมสำเร็จรูปอื่น ๆ/ เครื่องมืออื่นๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	7 8
12. ภาคผนวก	
ตัวอย่างแบบฟอร์ม	
กฎระเบียบ/คำสั่งที่เกี่ยวข้อง	
อื่นๆ	
- การจัดทำควบคุมภายใน (กระดาดำการ 8 ช่อง)	
- การจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)	
- ตารางประมาณชั่วโมงแรงงาน (Man-Hour)	
- ประวัติการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน	
รายชื่อผู้จัดทำ	

1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้ กฟภ. มีกระบวนการภายใน (Internal Process) และแบบฟอร์มมาตรฐาน ในการให้บริการงานบริการธุรกิจเสริมที่มีมาตรฐาน รวมทั้งมีข้อมูลในการบริหารจัดการองค์กร โดยมุ่งเน้นการพัฒนากระบวนการ (Process Oriented) เช่นเดียวกับองค์กรชั้นนำอื่น ๆ

2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการให้บริการธุรกิจเสริม ครอบคลุมขั้นตอน การดำเนินงาน ตั้งแต่ลูกค้ายื่นคำร้องขอรับบริการธุรกิจเสริมที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) และ กฟภ. มีบันทึกถึง กฟข. ให้ดำเนินการตามความประสงค์ของลูกค้า โดย กฟข. มีบันทึกถึง กฟฟ. ที่อยู่ในพื้นที่ความรับผิดชอบของ กฟข. นั้นๆ ให้ดำเนินการสำรวจ ออกแบบ ประเมินการ แจกจ่าย ค่าใช้จ่าย ตลอดจนก่อสร้างแล้วเสร็จ

3. คำจำกัดความ

3.1 พบข. คือ แผนกบริการและงานธุรกิจ

3.2 กบล. คือ กองบริการลูกค้า

3.3 กบว. คือ กองบริการวิศวกรรม

3.4 คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) เปรียบเสมือนแผนที่บอกทางการทำงานที่มีจุดเริ่มต้น และจุดสิ้นสุดของกระบวนการระบุถึงขั้นตอนและรายละเอียดของกระบวนการต่าง ๆ มักจัดทำขึ้นสำหรับงานที่มีความซับซ้อน มีหลายขั้นตอน และเกี่ยวข้องกับหลายคน สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลง เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานไว้ใช้อย่างมีประสิทธิภาพไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

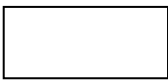
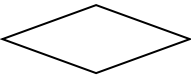
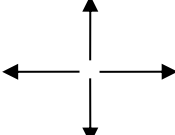
3.5 วัตถุประสงค์ (Objective) คือ การชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงวัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของกระบวนการนี้ขึ้นมา

3.6 ขอบเขต (Scope) คือ การชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงขอบเขตของกระบวนการในคู่มือนี้ ครอบคลุมตั้งแต่ขั้นตอนใด หน่วยงานใด กับใคร ที่ใดและเมื่อใด

3.7 คำจำกัดความ (Definition) คือ การชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงคำศัพท์เฉพาะซึ่งอาจเป็นภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษหรือคำย่อที่กล่าวถึงภายใต้ระเบียบปฏิบัตินั้น ๆ เพื่อให้เป็นที่เข้าใจตรงกัน

3.8 หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ การชี้แจงให้ผู้อ่านทราบว่ามิใครบ้างที่เกี่ยวข้องกับระเบียบปฏิบัติงานนั้น ๆ โดยมักจะเรียงจากผู้มีอำนาจหรือตำแหน่งสูงสุดลงมา

3.9 ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) คือ การใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการเขียนแผนผังการทำงานเพื่อให้เห็นถึงลักษณะและความสัมพันธ์ก่อนหลังของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการทำงาน

- | | | |
|-------|---|--|
| 3.9.1 |  | คือ จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ |
| 3.9.2 |  | คือ กิจกรรมและการปฏิบัติงาน |
| 3.9.3 |  | คือ การตัดสินใจ |
| 3.9.4 |  | คือ ทิศทาง/การเคลื่อนไหวของงาน |
| 3.9.5 | คือ จุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน เช่น กรณีการเขียนกระบวนการไม่สามารถจบได้ภายใน 1 หน้า | |
| 3.9.6 |  | คือ เอกสาร/รายงาน |
| 3.9.7 |  | คือ ฐานข้อมูล |
| 3.9.8 |  | คือ จุดควบคุมกิจกรรมหลักที่คาดว่าจะเกิดปัญหาบ่อย / ต้องควบคุมเป็นพิเศษ |

3.10 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure) คือ การอธิบายขั้นตอนการทำงานอย่างละเอียดว่าใครทำอะไร ที่ไหน อย่างไร เมื่อใด โดยสามารถจัดทำได้ในรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ การใช้ข้อความอธิบาย การใช้แผนภูมิ เป็นต้น

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

3.12 ระบบการติดตามประเมินผล คือ การกำหนดรูปแบบและระยะเวลาในการติดตาม เช่น ทุก 3 เดือน ทุก 6 เดือน หรือ ทุก 1 ปี เป็นต้น เพื่อใช้ติดตามผลการปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนด

3.13 เอกสารอ้างอิง (Reference Document) คือ การชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงเอกสารอื่นใดที่ต้องใช้ประกอบคู่มือหรืออ้างอิงถึงกันเพื่อให้การปฏิบัติงานนั้น ๆ สมบูรณ์ ได้แก่ ระเบียบปฏิบัติพระราชบัญญัติ กฎหมาย วิธีการทำงาน หรือเรื่องอื่น ๆ เป็นต้น

3.14 แบบฟอร์มที่ใช้ (Form) คือ การชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการบันทึกข้อมูลของผู้เกี่ยวข้อง ในการปฏิบัติงานของกระบวนการนั้น ๆ

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

4.1 ผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ทำหน้าที่ พิจารณา/อนุมัติหลักการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

4.2 ผู้อำนวยการกองบริการลูกค้า ทำหน้าที่ พิจารณา/อนุมัติการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

4.3 แผนกบริการและงานธุรกิจ ทำหน้าที่ในการวางแผน ออกแบบ จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ประเมินผล และการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน

4.4 กองระบบงานธุรกิจ (Facilitator) ทำหน้าที่ ในการศึกษาวิเคราะห์เสนอแนะและติดตามแนวทางในการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน บริหารจัดการเพื่อพัฒนาปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานขององค์กร จัดทำแนวทางมาตรฐานงาน คู่มือการปฏิบัติงานและระบบประกันคุณภาพ

5. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)

ชื่อกระบวนการ : การให้บริการงานบริการธุรกิจเสริม		ผู้รับผิดชอบ : กองบริการลูกค้า		ตัวชี้วัดของกระบวนการ : ดำเนินการสำรวจ ออกแบบ ประเมินการ แจกจ่ายให้แล้วเสร็จ ภายในเวลาที่กำหนด	
ผู้ส่งมอบ/ กระบวนการก่อน หน้า	ปัจจัยนำเข้า	ขั้นตอน และ ผู้รับผิดชอบ	ผลผลิต/ผลลัพธ์	ลูกค้า/ผู้นำไปใช้ กระบวนการถัดไป	กรอบเวลา / ตัวชี้วัด
Suppliers	Inputs	Processes	Outputs	Customers	Time / Indicators
กบว. กฟฟ.หน่วยงาน	บันทึกแจ้ง เวียนเรื่องการ ทำ MOU การ ให้บริการงาน บริการธุรกิจ เสริมระหว่าง ลูกค้ากับ กฟภ.	เริ่มต้น ① สรุปปริมาณงานและทำบันทึกแจ้งเวียน แบ่งงานตามพื้นที่การรับผิดชอบของ กฟฟ.หน่วยงานแต่ละพื้นที่ โดยอ้างอิง หนังสือสัญญา MOU กบล.	บันทึกแจ้งเวียนการ ดำเนินงานธุรกิจเสริม	กฟฟ.หน่วยงาน	1-2 วัน
	ทำบันทึกแจ้ง กบล. ขอ สนับสนุน ทีมงาน	② กบล. ทำบันทึกขออนุมัติ และแจ้ง กฟฟ. กบล.			7 วัน
		③ รวบรวมรายงานผลการดำเนินงาน บริการธุรกิจเสริม กบล.			1-2 วัน
		④ ได้รายงานครบ ? กบล.	บันทึกสอบถามผลการ ดำเนินงานบริการธุรกิจ เสริม	กฟฟ.หน่วยงาน	1-2 วัน
		⑤ สรุปผลการดำเนินงานบริการธุรกิจเสริม กบล. จบ	รายงานสรุปผลการ ดำเนินงานบริการงาน ธุรกิจเสริม	กบว.	1-2 วัน

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 กบล.จัดทำบันทึกแจ้งเวียนให้ กฟฟ.หน่วยงาน ดำเนินการพร้อมทั้งให้รายงานผลการดำเนินงาน

6.1.1 รับบันทึกเรื่องการทำ MOU การให้บริการงานบริการธุรกิจเสริมระหว่างลูกค้ากับ กฟฟ.

6.1.2 สรุปปริมาณงานทั้งหมดที่อยู่ในพื้นที่ความรับผิดชอบของ กฟฟ.

6.1.3 กระจายงานธุรกิจเสริมให้ กฟฟ.หน่วยงาน ตามพื้นที่ความรับผิดชอบ

6.2 กฟฟ.หน่วยงานขอทีมงานเขต หรือ กฟฟ.ข้างเคียงสนับสนุน

6.2.1 ประสาน วัน เวลา การให้บริการธุรกิจเสริมกับลูกค้า

6.2.2 จัดทำบันทึกขออนุมัติทีมงานสนับสนุนจาก กฟฟ. ตามแบบฟอร์ม ที่ กบล. กำหนด ในกรณีที่ บุคลากรของ กฟฟ. ไม่เพียงพอ หรือยัง ไม่มีความพร้อมในการเข้าดำเนินการ

6.3 กบล. ประสานทีมงานเข้าดำเนินการให้บริการงานบริการธุรกิจเสริม

6.3.1 ขออนุมัติทีมงานจาก กฟฟ. หรือ กฟฟ.ข้างเคียง เพื่อสนับสนุนทีมงานเข้าดำเนินการ

6.4 กบล.รวบรวมรายงานผลการดำเนินการให้บริการงานบริการธุรกิจเสริม

6.4.1 กรณีได้รับรายงานผลการดำเนินการให้บริการงานบริการธุรกิจเสริมไม่ครบทุกงาน ให้ทำบันทึกสอบถามผลการดำเนินการไปยัง กฟฟ.หน่วยงาน นั้นๆ

6.4.2 กรณีได้รับรายงานผลการดำเนินการให้บริการงานบริการธุรกิจเสริมครบให้ดำเนินการสรุปผลการดำเนินงานบริการธุรกิจเสริม

6.5 กบล.สรุปผลการดำเนินงานบริการธุรกิจเสริม

6.5.1 สรุปผลการดำเนินงานบริการธุรกิจเสริมตามแบบฟอร์มที่ กบว. กำหนด

6.5.2 จัดรายงานสรุปผลการดำเนินงานบริการธุรกิจเสริมแจ้ง กบว.

7. มาตรฐานงาน

7.1 มาตรฐานงานของแต่ละกิจกรรม

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
1. จัดทำบันทึกแจ้งเวียนให้ กฟฟ.หน้างาน ดำเนินการพร้อมทั้งให้รายงานผลการ ดำเนินงาน	1. สรุปปริมาณงานตามพื้นที่รับผิดชอบของ กฟฟ. 2. กระจายงานตามพื้นที่ความรับผิดชอบของ กฟฟ.หน้างาน นั้นๆ 3. ดำเนินการแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด (1-2 วัน)
2. ขอทีมงานเขต หรือ กฟฟ.ข้างเคียงสนับสนุน กรณี บุคลากรในพื้นที่	1. ขออนุมัติสนับสนุนทีมงาน ตามแบบฟอร์มที่ กำหนด 2. ระยะเวลาดำเนินการภายใน 7 วัน ก่อนเข้า ดำเนินการ
3. รวบรวมรายงานผลการดำเนินการให้บริการ งานบริการธุรกิจเสริม	1. ความครบถ้วน ถูกต้องของเอกสาร ตาม แบบฟอร์มที่กำหนด 2. ระยะเวลาดำเนินการ 1-2 วัน
4. สรุปผลการดำเนินงานบริการธุรกิจเสริม	1. ความครบถ้วน ถูกต้องของเอกสาร ตาม แบบฟอร์มที่กำหนด 2. ระยะเวลาดำเนินการ 1-2 วัน

7.2 มาตรฐานงานในภาพรวมของกิจกรรม

- คู่มือปฏิบัติงานการบริการเสริมทางธุรกิจ สายงานจำหน่ายและบริการ พ.ศ.2551 เล่ม 1
- คู่มือปฏิบัติงานการบริการเสริมทางธุรกิจ สายงานจำหน่ายและบริการ พ.ศ.2551 เล่ม 2
- ระเบียบหลักเกณฑ์ กฟภ. ว่าด้วยการบริการเสริมทางธุรกิจของสายงานจำหน่ายและ
บริการ พ.ศ. 2551
- ปรับปรุงระเบียบหลักเกณฑ์ กฟภ. ที่เกี่ยวข้องกับงานธุรกิจเสริม ปี 2561

8. ระบบติดตามประเมินผล

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

9. เอกสารอ้างอิง

9.1 อนุมัติ ผวก. ลว. 18 ก.ค. 2556 ให้ใช้แบบฟอร์มมาตรฐานการจัดทำกระบวนการงานและคู่มือการปฏิบัติงานของ กฟภ.

9.2 สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2548) การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน Work Manual กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ ก.พลพิมพ์ (1996) จำกัด

10. แบบฟอร์มที่ใช้

10.1 แบบฟอร์มรายงานผลการติดตามประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงาน

11. ระบบ SAP/ระบบ Software/โปรแกรมสำเร็จรูปอื่น ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

11.1 โปรแกรม Microsoft Word, โปรแกรม Microsoft Excel, โปรแกรม AutoCad, โปรแกรมประมาณการ(Estimate) และโปรแกรมการจัดงานเข้าโครงการ

ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบฟอร์ม
รายงานผลการติดตามประเมินผล
คู่มือการปฏิบัติงาน

แบบฟอร์มรายงานผลการติดตามประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงาน
ครั้งที่.....

ชื่อหน่วยงาน ชื่อกระบวนการ

รายการตรวจสอบ และติดตาม	ผลการตรวจสอบ และติดตาม	ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ /การแก้ไขปรับปรุง
1. ผังการไหลของ กระบวนการ (Work Flow Chart)		
2. มาตรฐานงาน		
3. แบบฟอร์มที่ใช้		
4. ระบบ SAP/ ระบบ Software/โปรแกรม สำเร็จรูป		
5. การปรับปรุงแก้ไขตาม ผลการตรวจติดตาม		
6. อื่นๆ - ควบคุมภายใน - SLA		

ทั้งนี้ เห็นควรดำเนินการ ☐ ปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน ☐ ไม่ปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติ

ผู้ตรวจติดตาม ผู้รับการตรวจติดตาม
(.....) (.....)
...../...../...../...../.....

กฎระเบียบ/คำสั่งที่เกี่ยวข้อง



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คู่มือปฏิบัติงาน

การบริการเสริมทางธุรกิจ สายงานจำหน่ายและบริการ

พ.ศ. 2551 เล่มที่ 1



เล่มที่ 1





การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คู่มือปฏิบัติงาน

การบริการเสริมทางธุรกิจ สายงานจำหน่ายและบริการ

พ.ศ. 2551 เล่มที่ 2



เล่มที่ 2



ลำปาง
เลขที่ ๒๖ ๖๖ ๒๕๖๘
วันที่ ๒๐-๐๒-๕๕

ลำปาง
การไฟฟ้า ภาส 3
เลขที่ ๖๙๔๔
วันที่ 20 ธ.ค. 2558



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ประธานคณะกรรมการทบทวน
ปรับปรุงระเบียบหลักเกณฑ์ธุรกิจเสริม
เลขที่ ก.๑ กบส.(บอ.) ๓๖๓/๕/๒๕๕๕
เรื่อง ขอนำส่ง อนุมัติหลักการ ปรับปรุงระเบียบหลักเกณฑ์ กฟภ. ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการธุรกิจเสริม

ถึง ประธานคณะกรรมการบริหาร
ให้บริการธุรกิจเสริม
วันที่ ๑๕ ธ.ค. ๒๕๕๕

เรียน รพภ.(ภ๓) ประธานคณะกรรมการบริหารให้บริการธุรกิจเสริม

ตามที่คณะกรรมการทบทวนปรับปรุงระเบียบหลักเกณฑ์ธุรกิจเสริม ประชุมเพื่อพิจารณา
ทบทวนปรับปรุงระเบียบหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับงานธุรกิจเสริม ครั้งที่ ๑ เมื่อวันที่ ๑ สิงหาคม
๒๕๕๕ และครั้งที่ ๒ เมื่อวันที่ ๑๙ ธันวาคม ๒๕๕๕ โดยมีประเด็นร่วมพิจารณา ได้แก่ การมอบอำนาจให้
ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในการดำเนินการก่อนชำระเงิน, ระยะเวลาการชำระเงินสำหรับงานธุรกิจเสริม,
แนวทางการชำระเงินค่าใช้จ่ายสำหรับหน่วยงานเอกชน, ปัญหาเรื่องพัสดุปรกติไม่เพียงพอ และขั้นตอนการ
ทดสอบข้อแปลง นั้น

ตามมติที่ประชุมเมื่อวันที่ ๑๙ ธันวาคม ๒๕๕๕ ในเบื้องต้นคณะกรรมการ มีความเห็นร่วมกัน
ขอนำเสนอหลักการเพื่อขออนุมัติปรับปรุงระเบียบหลักเกณฑ์ ดังนี้

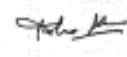
๑. มอบอำนาจผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ดำเนินการก่อนชำระเงินสำหรับ
หน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ
ขยายระยะเวลาการชำระเงินสำหรับงานธุรกิจเสริม กรณีมีเหตุจำเป็นต้อง
ดำเนินการให้ก่อน จาก ๗ วันทำการเป็น ๑๕ วัน
๒. แนวทางการชำระเงินค่าใช้จ่ายสำหรับหน่วยงานเอกชน
ปัญหาเรื่องพัสดุปรกติไม่เพียงพอ สำหรับงานธุรกิจเสริม
๓. ขั้นตอนการทดสอบข้อแปลง

นายประภาญณ์ วงศ์พิสิฐ
รพภ.(ภ๓) ในชั้นนี้คณะกรรมการฯ ขออนุมัติปรับปรุงระเบียบในประเด็นข้อ ๑ และ ๒ ในส่วนประเด็น
ข้อ ๓-๕ คณะกรรมการฯ มีแผนที่จะร่วมประชุมและพิจารณา เพื่อนำเสนออีกครั้งในลำดับต่อไป เนื่องจากมี
รายละเอียดข้อมูล และส่วนที่เกี่ยวข้องค่อนข้างมาก

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดนำเสนอสวท. อนุมัติต่อไป

ลำปาง
การไฟฟ้า ภาส 3
เลขที่ ๕๙/๖๙๔๔
วันที่ ๒๐-๐๒-๕๕


 (นายสมศักดิ์ กิจมาลา)
 ข.ภ.๑
 ประธานคณะกรรมการทบทวน ปรับปรุงระเบียบ หลักเกณฑ์ธุรกิจเสริม


 (นายเสริมศักดิ์ กิจมาลา)
 ข.ภ.๑
 ๒๐ ธ.ค. ๒๕๕๕

กระดาดำทำการ (8ช่อง)

แผนกบริการและงานธุรกิจ กองบริการลูกค้า ฝ่ายวิศวกรรมและบริการ
สำหรับปีสิ้นสุด วันที่ 31 ธันวาคม 2560

กระบวนการปฏิบัติงาน/ โครงการ/ กิจกรรม/ ด้านของงานที่ประเมิน และวัตถุประสงค์ (1)	ความเสี่ยงและสาเหตุ (2)	การควบคุมที่มีอยู่ (3)	การประเมินผล การควบคุม (เพียงพอ/ ไม่เพียงพอ) (4)	ความเสี่ยงที่ ยังมีอยู่ (O,F,C)* (5)	การปรับปรุงการควบคุม (6)	กำหนดเสร็จ (7)	ผู้รับผิดชอบ (8)
งาน/กิจกรรม 1.งานให้บริการธุรกิจ เสริม วัตถุประสงค์ 1.บริการลูกค้าด้วย ความรวดเร็ว ให้แล้ว เสร็จตาม MOU	ความเสี่ยง 1.ให้บริการลูกค้าไม่ทัน ตามวัน/เวลา ที่ลูกค้า ต้องการ สาเหตุ 1.ผู้ปฏิบัติงานภารกิจ งานอื่น	1.จัดทำบันทึกแจ้ง กฟฟ. หน้า งาน 2.เร่งรัดดำเนินการก่อสร้าง ให้ลูกค้าตามข้อตกลง MOU	เพียงพอ				ศบร.กบค.

หมายเหตุ : * ให้ระบุความเสี่ยงที่ยังมีอยู่ ว่าเป็นความเสี่ยงด้านใดด้านหนึ่ง หรือหลายด้าน คือ

- 1) O : Operation : ด้านการดำเนินงาน
- 2) F : Financial Reporting : ด้านความถูกต้องเชื่อถือได้ของรายงานทางการเงิน
- 3) C : Compliance : ด้านการปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ ฯลฯ

ผู้รายงาน.....
(นายพีระยุทธ ทองศิริ)
หัวหน้าแผนกบริการและงานธุรกิจ
19 กุมภาพันธ์ 2561

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	PXX-01	ชื่อ SLA:	ใส่ชื่อกระบวนการ				
ผู้ให้บริการ							
SLA ของกระบวนการ:	ใส่ชื่อกระบวนการ	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:	
ผู้รับบริการปลายทาง							
ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง							
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้ให้บริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล	

ตารางประมาณชั่วโมงแรงงาน (Man-hour)

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

หมายเหตุ :

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

ประวัติการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน

ครั้งที่	ปี พ.ศ. (ที่ปรับปรุง)	หน่วยงาน (ที่ปรับปรุง)
1	2560	กบล.ฉ.2
2	2561	กบล.ต.2

รายชื่อผู้จัดทำ

- | | |
|-------------------------|--------------------------------------|
| 1. นายพิชัย ฉันทลาภ | ผู้อำนวยการกองบริการลูกค้า |
| 2. นายมงคล สุขชล | รองผู้อำนวยการกองบริการลูกค้า |
| 3. นายไพศาล แก้วช่วง | รองผู้อำนวยการกองบริการลูกค้า |
| 4. นายพีระยุทธ์ ทองศิริ | หัวหน้าแผนกบริการและงานธุรกิจ |
| 5. นายศราวุธ เกตุแย้ม | วิศวกรระดับ 6 แผนกบริการและงานธุรกิจ |