

คำนำ

ตามแผนยุทธศาสตร์ กฟผ. 2557-2566 และ แผนยุทธศาสตร์ Balance Scorecard พ.ศ. 2557-2559 มุ่งดำเนินการมุ่งเน้นที่ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Center Organization) และเพิ่มสมรรถนะปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยให้ความสำคัญในการพัฒนากระบวนการภายใน (Internal Process) ให้มีประสิทธิภาพ และ ประสิทธิภาพ ลดต้นทุน ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

กองระบบงานธุรกิจ ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ ซึ่งทำหน้าที่เป็นหน่วยงานประสาน (Facilitator) ในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการภายในให้ กฟผ. และได้ดำเนินการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ของ กฟผ. โดยกำหนดเป็นเกณฑ์วัดผลระหว่าง กฟผ. และ กระทรวงการคลัง (IRDP) ดังนั้นเพื่อให้การพัฒนากระบวนการภายในอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ กองระบบงานธุรกิจ จึงได้จัดทำคู่มือฉบับนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ SLA และเรียนรู้วิธีการติดตามประเมินผลข้อตกลงระดับการให้บริการทั้ง 11 กระบวนการ

กองระบบงานธุรกิจหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของทุกการไฟฟ้า ให้มีการให้บริการที่เป็นมาตรฐานนำไปสู่การพัฒนาการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศและยั่งยืนสืบต่อไป

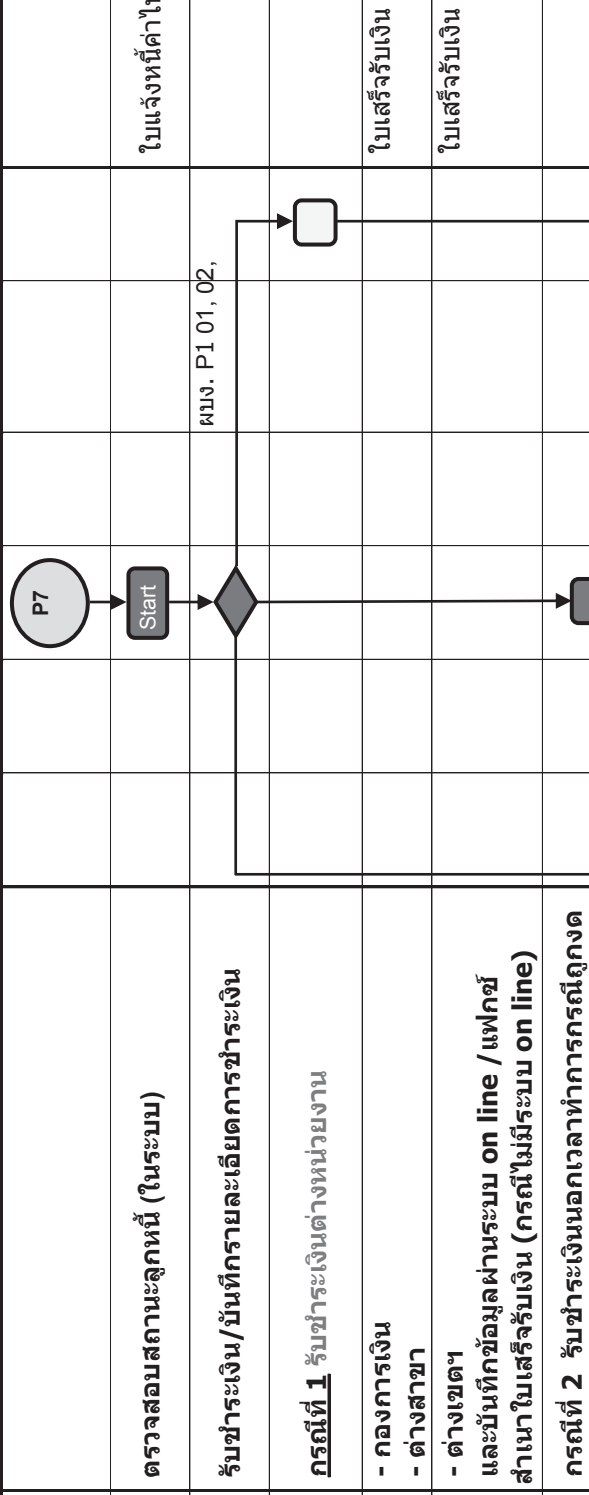
กองระบบงานธุรกิจ
ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ
มกราคม 2558

สารบัญ

	หน้า
กระบวนการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า (P1)	1
กระบวนการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (P2)	10
กระบวนการขอใช้ไฟฟ้า (P3)	21
กระบวนการบริการด้านมิเตอร์ (P4)	26
กระบวนการตอบข้อร้องเรียน (P5)	35
กระบวนการดับไฟฟาล่วงหน้า (P6)	43
กระบวนการจดหน่วย แฉ่งค่าไฟฟ้า (P7)	52
กระบวนการจดหน่วย ฟิมพ์บิล แฉ่งค่าไฟฟ้า (P8)	58
กระบวนการการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน (P9)	64
กระบวนการการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (P10)	69
กระบวนการการบำรุงรักษา (P11)	73

กระบวนการรับชำระราคาไฟฟ้า (P1)

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P1 : รับชำระเงินค่าไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง						
		ผบด.	ผกป.	ผบง.	งานธุรการ	ผคล./ผคป	อื่น ๆ	
								
1	ตรวจสอบสถานะลูกหนี้ (ในระบบ)						ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า	
2	รับชำระเงิน/บันทึกรายละเอียดการชำระเงิน					ผบง. P1 01, 02,		
3	กรณีที่ 1 รับชำระเงินต่างหน่วยงาน							
	- กองการเงิน						ใบเสร็จรับเงิน	
	- ต่างสาขา						ใบเสร็จรับเงิน	
	- ต่างเขตฯ							
	และบันทึกข้อมูลผ่านระบบ on line / แฟกซ์ สำเนาใบเสร็จรับเงิน (กรณีไม่มีระบบ on line)							
4	กรณีที่ 2 รับชำระเงินนอกเวลาทำการกรณีถูกงด จ่ายไฟฟ้า							
	- ผู้ควบคุมงานงดจ่ายไฟฟ้าบันทึกข้อมูลการ ผ่อนผัน/ปลดสาย/ตัดมิเตอร์ เข้าในระบบ ISU ที่ ถูกต้องในเวลาทำการ				ผบง. P1 04	ผบง. P1 03		
5	ผบง. นำส่งมิเตอร์ให้ ผบด. โดยจัดทำสมุดการ รับ-ส่งมิเตอร์ พร้อมลงนามรับ-ส่ง							
6	หลังปิดบัญชีประจำวันให้ ทำการส่งมอบใบรับฝาก เงินนอกเวลาทำการพร้อมรายงานการติดตามงาน งดจ่ายไฟฟ้าและตอบกลับ(ZWMR021)					ผบด. P1 01		
	ผบด.(พ.ที่ทำหน้าที่ควบคุมการปฏิบัติงาน)ส่ง มอบมิเตอร์ที่ได้ตัดกลับให้ พนักงานอยู่เวรฯ พร้อมลงนามรับ-ส่ง							

รายงานการรับ-จ่ายประจำวัน

หมายเหตุ : (ส่วนราชการ - กองการเงินรับแทน และบันทึกข้อมูลผ่านระบบ on line GFMS ให้ กฟผ.) , รายงานการรับชำระเงินผ่านระบบ GFMS

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	หมวด. P1	ชื่อ SLA:	การรับชำระเงินค่าไฟฟ้า และการรายงานรายรับ-รายจ่าย			
ผู้ให้บริการ	หมวด.					
SLA ของกระบวนการ:	P1 : รับชำระเงินค่าไฟฟ้า		ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:
						แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง						
ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง						
1) ผู้ใช้ไฟฟ้า	ความต้องการรวดเร็ว ในด้านการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า					
2) ผู้ขอต่อมิเตอร์กลับ	ความต้องการรวดเร็ว ในด้านการรับชำระเงินเพื่อต่อมิเตอร์กลับ					
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
หมวด. P1 - 01	ส่งมอบมิเตอร์ที่ตัดกลับและบันทึกนำส่งในรูปแบบฟอร์มสมุดคู่มือการรับ-จ่ายมิเตอร์กรณีงดจ่ายไฟฟ้าของชุดปฏิบัติการงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (กง.120-ป.56) ให้พนักงานอยู่เวรฯ	หมวด.ส่งมอบมิเตอร์ที่ตัดกลับ พร้อมบันทึกนำส่งในรูปแบบฟอร์มสมุดคู่มือการรับ-จ่ายมิเตอร์กรณีงดจ่ายไฟฟ้าของชุดปฏิบัติการงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (กง.120-ป.56) ภายในเวลา 16.30 น.ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน	คปป.	ร้อยละของการส่งมอบมิเตอร์ที่ตัดกลับ พร้อมบันทึกนำส่งในรูปแบบฟอร์มสมุดคู่มือการรับ-จ่ายมิเตอร์กรณีงดจ่ายไฟฟ้าของชุดปฏิบัติการงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (กง.120-ป.56) ภายในเวลา 16.30 น.ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ผลป. P1	ชื่อ SLA:	การส่งข้อมูลยอดชำระเงินค่าไฟฟ้า (นอกเวลาทำการ กรณีฉุกเฉินจ่ายไฟฟ้า)			
ผู้ให้บริการ		ผลป.				
SLA ของกระบวนการ:		P1 : รับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข: แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง						
1) ผู้ใช้ไฟฟ้า						
2) ผู้ขอต่อมิเตอร์กลับ						
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
ผลป. P1 - 01	ส่งสำเนาใบเสร็จรับเงินพร้อมยอดเงินค่ากระแสไฟฟ้า/ ค่าต่อกลับ และรายงานการรับฝากเงินแต่ละวัน (กง. 107-ป56) (กรณีรับชำระเงินนอกเวลาทำการกรณีฉุกเฉินจ่ายไฟฟ้า)	พนักงานอยู่เวรที่ได้รับมอบหมาย - นำส่งเงิน พร้อมกับส่งสำเนาใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯ ฉบับที่ 1 - รายงานการรับฝากเงินของชุดปฏิบัติการแก่กระแสไฟฟ้าชุดของ (กง. 107-ป.56) ให้ภายในวันทำการถัดไป ตามเวลาที่กำหนด	ผบง.	ร้อยละเอกสาร (ค่าไฟฟ้าค้างชำระ และค่าธรรมเนียมการต่อกลับ/ ค่าประกันเรียกเก็บเพิ่ม) ที่มีข้อมูลถูกต้อง เอกสารครบถ้วน และได้รับเงินที่ครบถ้วนตามที่ระบุในใบเสร็จ ส่งภายในกำหนดเวลา	100%	รายเดือน
ผลป. P1 - 02	ส่งคืนมิเตอร์ที่ยังไม่ได้นำมาทำการต่อกลับการใช้ไฟฟ้าให้กับ ผบต. ในวันทำการถัดไป	นำส่งมิเตอร์คืนให้ ผบต. พร้อมบันทึกนำส่งในแบบฟอร์มสมุดคัมการรับ-ส่งมิเตอร์กรณีจ่ายไฟฟ้าของชุดปฏิบัติการงานแก่กระแสไฟฟ้าชุดของ (กง.120-ป.56) ในวันทำการถัดไป ภายในเวลาที่กำหนด ได้อย่างถูกต้องครบถ้วน	ผบต.	ร้อยละนำส่งมิเตอร์คืนให้ ผบต. พร้อมบันทึกนำส่งในแบบฟอร์มสมุดคัมการรับ-ส่งมิเตอร์กรณีจ่ายไฟฟ้าของชุดปฏิบัติการงานแก่กระแสไฟฟ้าชุดของ (กง.120-ป.56) ภายในเวลา 09.00น. ในวันทำการถัดไป ได้อย่างถูกต้องครบถ้วน	100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:		ผบง. P1	ชื่อ SLA:		การรับชำระเงินค่าไฟฟ้า และการรายงานรายรับ-รายจ่าย			
ผู้ให้บริการ		ผบง.						
SLA ของกระบวนการ:		P1 : รับชำระเงินค่าไฟฟ้า		ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข	แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง								
ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง								
ความถูกต้อง รวดเร็ว ในด้านการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า								
ความถูกต้อง รวดเร็ว ในด้านการรับชำระเงินเพื่อต่อมิเตอร์กลับ								
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ		ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ		เป้าหมาย	รายงานผล
ผบง. P1 - 01	ส่งข้อมูลยอดชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า - กรณีรับชำระเงินแทน กองการเงิน/การไฟฟ้าอื่น / รับชำระหนี้ส่วนราชการผ่านระบบ GFMS และบันทึกข้อมูลผ่านระบบ on line ให้กองการเงิน สำนักงานใหญ่		ข้อมูลการรับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า	กองการเงิน สำนักงานใหญ่/ การไฟฟ้าอื่น	ร้อยละของข้อมูลในระบบ BPM/รายงานเอกสาร (รายงานรับชำระเงินแทน) ซึ่ง กฟพ.รับแทน ที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว		100%	รายเดือน
ผบง. P1 - 02	ส่งข้อมูลยอดชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า - กรณี รับชำระเงินแทนการไฟฟ้าต่างเขต		ข้อมูลการรับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า	การไฟฟ้าต่างเขต	ร้อยละของข้อมูลในระบบ BPM/รายงานเอกสาร (ใบเสร็จรับเงิน) ซึ่ง กฟพ.รับแทน ที่ถูกต้อง ครบถ้วน		100%	รายเดือน
ผบง. P1 - 03	รับชำระเงินนอกเวลาทำการ (กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า) - บันทึกข้อมูลการผ่อนผัน/ปลดสาย/ตัดมิเตอร์ เข้าในระบบ ISU ที่ถูกต้องในเวลาทำการ - ส่งใบเสร็จรับเงินทั่วไปให้หัวหน้าเวรแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง เพื่อรับค่าไฟฟ้า ค่าแรงต่อกลับ และเงินประกันการใช้ไฟฟ้า (กรณีที่เงินประกันไม่ครบ)		การรับชำระเงินนอกเวลาทำการ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า ส่งรายละเอียดภายในเวลา 16.30 น. - ข้อมูลการตัดมิเตอร์ประจำวันที่มีการนำเข้าระบบ IS-U - มิเตอร์ที่ถูกงดจ่าย (กรณีปลดสายให้หมายเหตุด้วย) - แผนผังส่งเชป - ใบเสร็จรับเงินทั่วไป	ผกป.	ร้อยละของข้อมูลการตัดมิเตอร์ประจำวันที่มีการนำเข้าระบบ ISU ภายในเวลาที่กำหนด		100%	รายเดือน
ผบง. P1 - 04	นำส่งมิเตอร์ให้ ผมด. (พนักงานที่ทำหน้าที่ควบคุมการปฏิบัติงาน)		ผกป. นำส่งมอบมิเตอร์ที่ได้ตัดกลับให้ ผมด. โดยจัดทำสมุดการรับ-ส่งมิเตอร์	ผมด.				

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนงาน: P1 รับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า
รหัสกระบวนการ: P1

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวนงานทั้งหมด ที่ผู้ให้บริการส่งมอบ (A)	จำนวนงานทั้งหมด ที่ผู้รับบริการได้รับ (B)	ไม่ได้ผลตามที่ ต้องการ (C)	สาเหตุ (D)
ผบง.	1	ผบง. P1 - 01	กองการเงิน สำนักงาน ใหญ่ / การไฟฟ้าอื่น	ข้อมูลการรับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า				
ผบง.	2	ผบง. P1 - 02	การไฟฟ้า ต่างเขต	ข้อมูลการรับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า				
ผบง.	3	ผบง. P1 - 03	ผกป.	การรับชำระเงินนอกเวลาทำการ กรณีฉุกเฉิน จ่ายไฟฟ้า ส่งรายละเอียดภายในเวลา 16.30 น. - ข้อมูลการตัดมิเตอร์ประจำวันที่มีการ นำเข้าระบบ IS-U - มิเตอร์ที่ถูกงดจ่าย (กรณีปลดสายให้ หมายเหตุด้วย) - แผนผังสังเขป - ใบเสร็จรับเงินทั่วไป				
ผบง.	4	ผบง. P1 - 04	ผมด.	ผมด. ส่งมอบมิเตอร์ที่ได้ตัดกลับให้ พนักงานอยู่เวรฯ โดยจัดทำสมุดคุมการรับ- ส่งมิเตอร์ (กง.120-ป56) พร้อมลงนามรับ- ส่ง				
ผกป.	1	ผกป. P1 - 01	ผบง.	การรับชำระเงินนอกเวลาทำการ กรณีฉุกเฉิน จ่ายไฟฟ้า ส่งรายละเอียดภายในเวลา 16.30 น. - ข้อมูลการตัดมิเตอร์ประจำวันที่มีการ นำเข้าระบบ IS-U - มิเตอร์ที่ถูกงดจ่าย (กรณีปลดสายให้ หมายเหตุด้วย) - แผนผังสังเขป - ใบเสร็จรับเงินทั่วไป				

ผลป.	2	ผลป.P1 - 02	ผลด.	นำส่งมิเตอร์คืนให้ ผมด.พร้อมบันทึกนำส่ง ในระบบฟอร์มสมุดมการรับ-ส่งมิเตอร์กรณี งดจ่ายไฟฟ้าของชุดปฏิบัติงานแก่ กระแสไฟฟ้าชุดข้อ (กง.120-ป.56) ใน วันที่ทำการัดไป ภายในเวลาที่กำหนด ได้ อย่างถูกต้องครบถ้วน				
ผลด.	1	ผลด. P1 - 01	ผลป.	การส่งมอบมิเตอร์ที่ได้ัดกลับ พร้อมบันทึกนำส่งในระบบฟอร์มสมุดมการ รับ-จ่ายมิเตอร์กรณีงดจ่ายไฟฟ้าของชุด ปฏิบัติงานงานแก่กระแสไฟฟ้าชุดข้อ (กง. 120-ป.56) ภายในเวลา 16.30 น.ได้อย่าง ถูกต้อง ครบถ้วน				

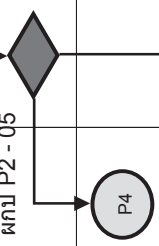
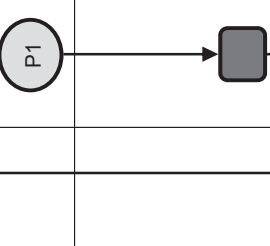
กรธ. SLA B P1-01

กระบวนการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (P2)

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการแจ้งไฟฟ้าขัดข้อง

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ผู้รับบริการ					เอกสารบันทึก/ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผกป.	ผบง.	งานธุรการ	ผดล./ผดบ.	
1	รับแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (ทางโทรศัพท์/PEA Call center 1129/ศูนย์สั่งการจ่ายไฟฟ้า/ มาด้วยตนเอง) *ผู้รับแจ้งต้องขอรายละเอียด ชื่อผู้แจ้ง/สถานที่ที่เกิดปัญหา/เบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ/ e-mail (ถ้ามี) ทุกครั้ง						เอกสารการรับแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (ตามแบบฟอร์ม หรือสมุดคม จฟ 3)
	ส่งข้อมูลเพื่อให้ กฟฟ. จดรวมงานลงข้อมูลใน e-Respond (เปิดใบสั่งงาน) และลงข้อมูลในสมุดคม (จฟ.3) (ชื่อผู้แจ้ง/สถานที่/เบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ/ e-mail (ถ้ามี))						ใบสั่งงาน (กฟฟ. จดรวมงานลงข้อมูลใน e-Respond) เป็นผู้บันทึกข้อมูลใน e-Respond)
2	ส่งเจ้าหน้าที่ไปหน้างานเพื่อวิเคราะห์สาเหตุ						
	2.1 กรณีที่ไม่พร้อมดำเนินการได้ในพื้นที่ ให้แจ้ง สำนักรงาน/ศูนย์สั่งจ่ายไฟฟ้า						
	- ดำเนินการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น						แจ้งผ่านวิทยุสื่อสาร/ สมุดบันทึกกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ประจำวัน/รายงาน จฟ. 3
	2.2 กรณีที่พร้อมแก้ไขได้ ให้ดำเนินการทันที						
	2.2.1 ระบบจ่าย/อุปกรณ์ป้องกันระบบจำหน่าย						
3	- หม้อแปลง-อุปกรณ์ประกอบหม้อแปลงชำรุด/ระบบแรงต่ำดำเนินการได้เลย ไม่ต้องแจ้งศูนย์สั่งการจ่ายไฟฟ้า						
4	- ระบบแรงสูง (Main Line) ขัดข้อง แจ้งศูนย์สั่งการจ่ายไฟฟ้า						บันทึกรายงานระบบจำหน่าย/หม้อแปลง-อุปกรณ์ประกอบชำรุด
5	ดำเนินการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องตามการสั่งการของ (ผดล./ผดบ.)						ใบ Switching Order

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P2 : กระบวนการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ						เอกสาร/บันทึก/ ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผกป.	ผบง.	งานธุรการ	ผดล./ผดบ.	อื่นๆ	
6	2.2.2 มีเตอร์ชำรุด	ผกป P2 - 05						รายงานมีเตอร์ชำรุด P4-กระบวนการบริการด้านมีเตอร์
7	- ในเวลาทำการ ให้แจ้ง ผบด. ดำเนินการในวันทำการนั้น - นอกเวลาทำการ/วันหยุด ให้ ผกป.(เวร) ดำเนินการ และแจ้ง ผบด. ดำเนินการแก้ไขในวันทำการถัดไป							รายงานมีเตอร์ชำรุด
8	หมายเหตุ - ในกรณีที่แก้ไขฉุกเฉินเร่งด่วน หรือมีเหตุผลความจำเป็น สามารถดำเนินการต่อไฟฟ้าไม่ผ่านมีเตอร์ได้ แล้วทำบันทึกรายงานแจ้งผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับขั้นทันที แล้วส่งบันทึกรายงานการต่อไฟฟ้าไม่ผ่านมีเตอร์ให้ ผบง. เพื่อเฉลี่ยหน่วย - ให้ ผกป.(เวร) เตรียมสำรองมีเตอร์ให้พร้อม กรณีไม่มีมีเตอร์สำรอง อาจทำการต่อไฟฟ้าไม่ผ่านมีเตอร์ให้ลูกค้าใช้ก่อน			ผกป P2 - 07				บันทึกรายละเอียดการดำเนินการ ในใบบริการ (ตามข้อตกลง SLA ระหว่างแผนก) เช่น - ว/ด/ป เวลา สถานที่ - หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า - หมายเลข PEA - ขนาดมีเตอร์ - หน่วยหน้ามีเตอร์
	2.2.3 ถูกดจ่ายไฟฟ้า							P1-กระบวนการรับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า
	- ติดตั้งมีเตอร์ (นอกเวลาทำการ) หลังจากได้รับชำระค่ากระแสไฟฟ้า, ค่าแรงต่อกลับ - ตรวจสอบสมุดรายนายการตัดมีเตอร์ประจำวัน เพื่อดู ชื่อ หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า หมายเลขเครื่อง (PEA.) ขนาดมีเตอร์ จำนวนเงินที่ค้างชำระ - รับชำระค่ากระแสไฟฟ้า ค่าติดตั้งมีเตอร์ต่อกลับ - ออกใบเสร็จทั่วไป/ ใบเสร็จค่าประกัน (กรณีมีค่าประกันเรียกเก็บเพิ่ม)							
9	ส่งเอกสารรายงานการต่อไฟฟ้าไม่ผ่านมีเตอร์ให้ ผบง. เพื่อเฉลี่ยหน่วย							รายงานการต่อไฟฟ้าไม่ผ่านมีเตอร์ (ตามแบบฟอร์ม) P7-กระบวนการจดหน่วย แ่งค่าไฟฟ้า P8-กระบวนการจดหน่วย พิมพนิล แ่งค่าไฟฟ้า

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P2 : กระบวนการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ					เอกสาร/บันทึก/ ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผกป.	ผบง.	งานธุรการ	ผคณ./ผคณ.	
10	แจ้ง ผบด. (ใบรายงานมิเตอร์ชำรุด/รายงานการต่อไฟฟ้าใหม่ผ่านมิเตอร์)						ใบรายงานมิเตอร์ชำรุด P4-กระบวนการให้บริการด้านมิเตอร์
11	ออกใบสิ่งขอม ในระบบ SAP (PM)						ใบสิ่งขอม ในระบบ SAP (PM)
	ดำเนินการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง						
	กรณีแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องให้กับทรัพย์สินของลูกค้า						
12	- ออกใบบริการกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (ใบ คน.9) - คิดค่าใช้จ่ายดำเนินการ - แจ้งเรียกเก็บค่าใช้จ่ายกับผู้ใช้ไฟฟ้า			ผกป P2 - 08			ใบบริการกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (สำเนาใบ คน. 9)
						End	บันทึกการเรียกเก็บค่าใช้จ่าย (ตั้งลูกหนี้ในระบบ)
13	เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ แจ้งศูนย์ส่งจ่ายไฟฟ้า เพื่อขอจ่ายไฟฟ้าคืนระบบ (*) ผ่าน กฟผ. จดรวมงาน(กรณีระบบแรงสูง (Main Line) ชำรุด)				ผกป P2 - 04		แจ้งผ่านวิทยุสื่อสาร/ สมุดบันทึกกระแสไฟฟ้าขัดข้องประจำวัน/ รายงาน จพ. 3
14	ลงรายละเอียดเวลาการปฏิบัติงาน				ผกป P2 - 09		
15	เบิกอุปกรณ์ทดแทน						ใบเบิกอุปกรณ์
	พิมพ์ใบเบิกอุปกรณ์ใน SAP ที่ใช้ในการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องส่งไปที่ ผคณ./ผคณ. เพื่อจ่ายทดแทนในคลังสำรอง/รถแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง						ใบเบิกอุปกรณ์ทดแทน (ZPMF 019)
	ตอนเปลี่ยนแวน มีสมุดบันทึกการใช้การใช้อุปกรณ์ที่ใช้ในการแก้ไขกระแสไฟฟ้า						
16	รับพัสดุ เพื่อใช้ในการซ่อมแซมระบบจำหน่าย					ผคณ./ผคณ. P2 - 01	ใบส่งของ อุปกรณ์ทดแทน
17	รายงานผลการแก้ไข/ ปิดงานทางเทคนิค (Teco)					End	รายงานผลการแก้ไข/ ปิดงาน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ผกป. P2	ชื่อ SLA:	กระบวนการงานแก้ไขข้อผิดพลาด			
ผู้ให้บริการ		แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ				
SLA ของกระบวนการ:		P2 : แก้ไขข้อผิดพลาด	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:
ผู้รับบริการปลายทาง		ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง				
1) ผู้ใช้ไฟฟ้า		ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับการแก้ไขข้อผิดพลาดที่รวดเร็ว และปลอดภัย				
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้ให้บริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
ผกป. P2- 01	ส่งข้อมูลเพื่อให้ กฟฟ. จัดรวมงานลงข้อมูลใน e-Respond (เปิดใบสั่งงาน) และลงข้อมูลในสมุดคม (จฟ.3) (ชื่อผู้แจ้ง/สถานที่/เบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ/ e-mail (ถ้ามี))	ข้อมูลที่มีรายละเอียด ถูกต้อง ครบถ้วน	กฟฟ.จัดรวมงาน	ร้อยละข้อมูลที่มีรายละเอียดถูกต้องครบถ้วน	100%	รายเดือน
ผกป. P2 - 02	ส่งเจ้าหน้าที่ไปหน้างานเพื่อวิเคราะห์สาเหตุกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการได้	การแจ้งผ่านวิทยุสื่อสาร/การบันทึกลงสมุดบันทึกการแก้ไขไฟฟ้า ข้อของประจำวัน/รายงาน จฟ. 3 ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน	สำนักงาน/ศูนย์ส่งจ่ายไฟฟ้า	ร้อยละของการแจ้งผ่านวิทยุสื่อสาร/การบันทึกลงสมุดบันทึกการแก้ไขไฟฟ้า ข้อของประจำวัน/รายงาน จฟ.3 ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน
ผกป. P2 - 03	หม้อแปลง-อุปกรณ์ประกอบหม้อแปลงชำรุด/ระบบแรงต่ำดำเนินการได้เลยไม่ต้องแจ้งศูนย์ส่งการจ่ายไฟฟ้า	ข้อมูลที่มีรายละเอียด ถูกต้อง ครบถ้วน	สำนักงาน/ศูนย์ส่งจ่ายไฟฟ้า	ร้อยละข้อมูลที่มีรายละเอียดถูกต้องครบถ้วน	100%	รายเดือน
ผกป. P2 - 04	แจ้งศูนย์ส่งการจ่ายไฟฟ้าเพื่อขอจ่ายไฟฟ้าคืนระบบ	ข้อมูลที่มีรายละเอียด ถูกต้อง ครบถ้วน	กฟฟ.จัดรวมงาน	ร้อยละข้อมูลที่มีรายละเอียดถูกต้องครบถ้วน	100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	พคป. P2	ชื่อ SLA:	กระบวนการงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง			
ผู้ให้บริการ		แผนก่อสร้างและปฏิบัติการ				
SLA ของกระบวนการ:		P2 : แก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข: แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง						
1) ผู้ใช้ไฟฟ้า			ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง			
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
พคป. P2 - 05	กรณีที่ 2 มิเตอร์ชำรุด - ให้ ผกป.(เวร) ดำเนินการ และแจ้ง ผบต. ทราบในวันทำการถัดไป - ให้ ผกป.(เวร) เตรียมมิเตอร์ขนาด 1 เฟส 5A, 15A สำรองไว้ในรถแก้ไขไฟฟ้า หมายเหตุ - ในกรณีแก้ไขฉุกเฉินเร่งด่วน หรือมีเหตุผลความจำเป็น สามารถดำเนินการต่อไฟฟ้าไม่ผ่านมิเตอร์ได้ แล้วทำบันทึกรายงานแจ้งผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับชั้นทันที แล้วส่งบันทึก รายงานการต่อไฟฟ้าไม่ผ่านมิเตอร์ให้ ผบง. เพื่อเฉลี่ยหน่วย	เอกสารรายงานมิเตอร์ชำรุด ในเวลาทำการ ข้อกำหนด 1. รระบุชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า, PEA สถานที่ จุดติดตั้ง หมายเลขเสาติดตั้ง วันและเวลา	ผบต.	ร้อยละของเอกสารรายงานมิเตอร์ชำรุด ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน และจัดส่ง ภายในเวลาที่กำหนด	100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ผกป. P2	ชื่อ SLA:	กระบวนการงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง						
ผู้ให้บริการ			แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ						
SLA ของกระบวนการ:			P2 : แก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง		ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:
			ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง						
1) ผู้ใช้ไฟฟ้า			ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องที่รวดเร็ว และปลอดภัย						
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้ให้บริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล			
ผกป. P2 - 06	กรณีที่ 2 มิเตอร์ชำรุด - ให้ ผกป.(เวร) ดำเนินการ และแจ้ง ผบต. ทราบในวันทำการถัดไป - ให้ ผกป.(เวร) เตรียมมิเตอร์ขนาด 1 เฟส 5A, 15A สำรองไว้ในรถแก้ไขไฟฟ้า หมายเหตุ - ในกรณีที่แก้ไขฉุกเฉินเร่งด่วน หรือมีเหตุผลความจำเป็น สามารถดำเนินการต่อไฟฟ้าไม่ผ่านมิเตอร์ได้ แล้วทำบันทึกรายงานแจ้งผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับชั้นทันที แล้วส่งบันทึก รายงานการต่อไฟฟ้าไม่ผ่านมิเตอร์ให้ ผบง. เพื่อเฉลี่ยหน่วย	รายงานมิเตอร์ชำรุด/รายงานการต่อไฟฟ้าไม่ผ่านมิเตอร์ นอกเวลาทำการ ข้อกำหนด 1. ระบุชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า, PEA สถานที่ จุดติดตั้ง หมายเลขเสาติดตั้ง วันและเวลา 2. นอกเวลาทำการ ให้ส่งภายในวันทำการถัดไป	ผบต.	ร้อยละของรายงานมิเตอร์ชำรุด/รายงานการต่อไฟฟ้าไม่ผ่านมิเตอร์ ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน และจัดส่งภายในเวลาที่กำหนด	100%	รายเดือน			
ผกป. P2 - 07	แจ้ง ผบง. - กรณีแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องให้กับทรัพย์สินของลูกค้า - ดำเนินการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง - ออกใบบริการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง คน.9 พร้อมคิดค่าใช้จ่ายดำเนินการ - ทำใบแจ้งหนี้/ ดึงลูกหนี้ - ส่งเอกสารข้างต้นให้ ผบง.	เอกสารรายงานมิเตอร์ชำรุด ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน และจัดส่งภายในเวลาที่กำหนด	ผบง.	ร้อยละของเอกสารรายงานมิเตอร์ชำรุด ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน และจัดส่งภายในเวลาที่กำหนด	100%	รายเดือน			

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ผดล./ผดบ. P2	ชื่อ SLA:	กระบวนการงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง			
ผู้ให้บริการ						
แผนกคลังพัสดุหลัก/แผนกคลังพัสดุบริการ						
SLA ของกระบวนการ:		P2 : แก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:
						แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง						
ความต้องการการของผู้รับบริการปลายทาง						
1) ผู้ใช้ไฟฟ้า						
ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องที่รวดเร็ว และปลอดภัย						
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
ผดล./ผดบ. P2 - 01	จ่ายพัสดุ เพื่อใช้ในงานซ่อมแซมระบบจำหน่ายให้ ผกป.	ใบส่งของและอุปกรณ์ไฟฟ้าทดแทนที่ถูกต้องครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	ผกป.	ร้อยละของใบส่งของและอุปกรณ์ไฟฟ้าทดแทนที่ถูกต้องครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	100%	รายเดือน

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนงาน: P2 แก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง

รหัสกระบวนการ: P2

ผู้ให้บริการSLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวนงานทั้งหมดที่ให้บริการส่งมอบ (A)	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ (B)	ไม่ได้ผลตามที่ต้องการ (C)	สาเหตุ (D)
ผกป.	1	ผกป. จตุรรวมงาน	ข้อมูลที่แจ้งมีรายละเอียด ถูกต้อง ครบถ้วน				
ผกป.	2	ศูนย์จ่ายไฟฟ้า	การแจ้งผ่านเว็บบอร์ด/การบันทึก ลงสมุดบันทึกแจ้งกระแสไฟฟ้า ขัดข้องประจำวัน/รายงาน จฟ.3 ที่มี ข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน				
ผกป.	3	ศูนย์จ่ายไฟฟ้า	ข้อมูลที่แจ้งมีรายละเอียด ถูกต้อง ครบถ้วน				
ผกป.	4	ผกป. จตุรรวมงาน	ข้อมูลที่แจ้งมีรายละเอียด ถูกต้อง ครบถ้วน				
ผกป.	5	ผบด.	เอกสารรายงานมีเตอร์ชำรุด ที่มี ข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน และจัดส่ง ภายในเวลาที่กำหนด				
ผกป.	6	ผบด.	รายงานมิเตอร์ไฟฟ้าไม่ผ่านมิเตอร์ ที่มี ข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน และจัดส่ง ภายในเวลาที่กำหนด				
ผกป.	7	ผบง.	รายงานมิเตอร์ชำรุดและรายงานต่อ ไฟฟ้าไม่ผ่านมิเตอร์ ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน และจัดส่งภายในเวลาที่ กำหนด				
ผกป.	8	ผบง.	สำเนาใบ คน. 9 และบันทึกประมาณ การค่าใช้จ่าย ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน และจัดส่งภายในเวลาที่ กำหนด				

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนการ: P2 แก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง

รหัสกระบวนการ: P2

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้ให้บริการส่งมอบ (A)	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ (B)	ไม่ได้ผลตามที่ต้องการ (C)	สาเหตุ (D)
ผกป.	9	ผกป. P2- 09	ผคล./ผคบ.	ใบเบิกอุปกรณ์ไฟฟ้าทดแทน (ZPMF 019) ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน และจัดส่งภายในเวลาที่กำหนด				
ผคล./ผคบ.	1	ผคล./ผคบ. P2 - 01	ผกป.	ใบส่งของและอุปกรณ์ไฟฟ้าทดแทนที่ถูกต้องครบถ้วน ตามกำหนดเวลา				

กรธ. SLA B P2-01

กระบวนการขอใช้ไฟฟ้า (P3)

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P3 : กระบวนการขอใช้ไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	แผนภูมิการดำเนินงาน						เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผกป.	ผบง.	งานธุรการ	ผดล./ผคป.	อื่นๆ	
	การขอใช้ไฟฟ้า (ลูกค้ารายใหม่ระบบแรงดันต่ำ)							
1	รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐาน - ตรวจสอบข้อมูลจากระบบ GIS ในเบื้องต้น - งานลงทะเบียน (Move-in) - สอบถามข้อมูลรายละเอียดของผู้ใช้ไฟฟ้า - ให้ผู้ใช้ไฟฟ้าลงนามในข้อตกลงการใช้ไฟฟ้า - สำรองจุดติดตั้งใช้ไฟฟ้า/ตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งระบบไฟฟ้า - กำหนด/ให้สายการอ่านหน่วย (หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า) - ขออนุมัติติดตั้ง - สร้างรายการเรียกเก็บ (Sale Order) ค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ - แจ้งค่าใช้จ่ายผู้ใช้ไฟฟ้า	Start		ผบด. P3 - 01				- ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า - หลักฐานประกอบการขอใช้ไฟฟ้า ตามระเบียบ กฟผ. ว่าด้วยการใช้ไฟฟ้าและบริการ พ.ศ. 2552 - อัตราค่าธรรมเนียมและค่าบริการ (อ.5) - ใบแจ้งค่าใช้จ่าย
2	รับชำระเงิน (ค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ และหลักประกันการใช้ไฟฟ้า)		ผบง. P3 - 01					- ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า - หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ตามระเบียบ กฟผ. ว่าด้วยการใช้ไฟฟ้าและบริการ พ.ศ. 2552 - ใบเสร็จรับเงิน
	ก. การยื่นขอใช้ไฟฟ้า (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ)							ตามมาตรฐานคุณภาพบริการที่ กฟผ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า (GSP-01)
3	- คุมคำร้อง - สร้าง/ปรับปรุงใบสั่งงาน (Work Order) - ติดตั้งมิเตอร์และสร้างประวัติมิเตอร์ (ลงทะเบียนมิเตอร์)							- ใบอนุมัติงานย่อย - ใบสั่งงาน (Work Order)
4	ปฏิบัติงาน (WMS)	End		ผบด P3 -02				
5	สร้าง/ปรับปรุง/ตรวจสอบ/บันทึกสายการจดหน่วย (จัดลำดับวันอ่านหน่วย)							- ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้าพร้อมใบสั่งงานที่บันทึกลงในระบบแล้วและเอกสารหลักฐานขอใช้ไฟฟ้า
6	ติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานการให้บริการ ตามที่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ							รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการบริการของ กฟผ.

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	หมวด. P3	ชื่อ SLA:	การขอใช้ไฟฟ้า			
ผู้ให้บริการ		หมวด.				
SLA ของกระบวนการ:		P3 การขอใช้ไฟฟ้า (ติดตั้งมิเตอร์รายใหม่)	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:
						แก้ไขครั้งที่:
	ผู้รับบริการปลายทาง					
หมวด.		ข้อมูลถูกต้อง หลักฐานครบถ้วน				
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
หมวด. P3 - 01	รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐาน - ตรวจสอบข้อมูลจากระบบ GIS ในเบื้องต้น - งานลงทะเบียน (Move-in) - สอบถามข้อมูลรายละเอียดของผู้ใช้ไฟฟ้า - ให้ผู้ขอใช้ไฟฟ้าลงนามในข้อตกลงการใช้ไฟฟ้า - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน - สืบหาจุดติดตั้งใช้ไฟฟ้า/ตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งระบบไฟฟ้า - กำหนด/ให้สายการอ่านหน่วย (หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า) - ขออนุมัติติดตั้ง - สร้างรายการเรียกเก็บ (Sale Order) ค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ	ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้าที่มีข้อมูลถูกต้อง หลักฐานครบถ้วน พร้อมใบแจ้งหนี้	หมวด.	ร้อยละของใบคำร้องที่มีข้อมูล หลักฐานครบถ้วน พร้อมใบแจ้งค่าใช้จ่าย	100%	รายเดือน
หมวด. P3 - 02	ปฏิบัติงาน wms เพื่อให้ หมวด. สร้าง/ปรับปรุง/ตรวจสอบ/บันทึกสายการจดหน่วย (จัดลำดับวันอ่านหน่วย)	ข้อมูลปฏิบัติงาน wms ที่มีข้อมูลถูกต้อง	หมวด.	ร้อยละของข้อมูลปฏิบัติงาน wms ที่มีข้อมูลถูกต้อง	100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ผบง. P3	ชื่อ SLA:	การขอใช้ไฟฟ้า				
ผู้ให้บริการ		ผบง.					
SLA ของกระบวนการ:		P3 การขอใช้ไฟฟ้า ติดตั้งมิเตอร์ใหม่	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง		ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง					
ผบด.		ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้าที่ถูกต้อง ครบถ้วน					
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้ให้บริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล	
ผบง. P3 - 01	รับชำระเงินค่าธรรมเนียมและเงินประกัน	ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ที่ระบุเลขที่ใบเสร็จและวันที่รับชำระ ที่ถูกต้อง ครบถ้วน และมีลงนามผู้รับเงินในคำร้องขอใช้ไฟฟ้า	ผบด.	รายละเอียดของใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า พร้อมใบแจ้งหนี้ที่ระบุเลขที่ใบเสร็จและวันที่รับชำระ ชื่อผู้รับเงิน ที่ถูกต้อง ครบถ้วน และส่งคืน ผบด. ภายในวันที่ลูกค้าชำระเงิน ก่อนเวลา 10.00 น. และ 15.30 น.	100%	รายเดือน	

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนการ: P3 กระบวนการขอใช้ไฟฟ้า

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวนงานทั้งหมด ที่ผู้ให้บริการส่งมอบ (A)	จำนวนงาน ทั้งหมดที่ ผู้รับบริการได้รับ (B)	ไม่ได้ผลตามที่ ต้องการ (C)	สาเหตุ (D)
ผบด.	1	ผบด. P3 - 01	ผบง.	ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้าที่ไม่มีข้อมูลถูกต้องหลักฐานครบถ้วน พร้อมใบแจ้งหนี้				
ผบด.	2	ผบด. P3 - 02	ผบง.	ข้อมูลมีงาน wms ที่มีข้อมูลถูกต้อง				
ผบง.	1	ผบง. P3 - 01	ผบด.	ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ที่ระบุเลขที่ใบเสร็จและวันที่รับชำระ ที่ถูกต้อง ครบถ้วน และมีลงนามผู้รับเงินในคำร้องขอใช้ไฟฟ้า				

กรธ. SLA B P3-01

กระบวนการบริการด้านมิเตอร์ (P4)

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการด้านมิเตอร์

ลำดับที่	กิจกรรม	แผนผัง					เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผกป.	ผบง..	งานธุรการ	ผดล./ผดบ..	อื่นๆ
1	A. ดอกล้อมมิเตอร์ (กรณีค้างชำระไม่เกิน 7 วัน) - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน/วงเงินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า - รับชำระเงิน - ค่าธรรมเนียมการติดตั้ง - ค่าไฟฟ้าค้างชำระ - เงินค้ำประกันใหม่หรือเพิ่มเติม			Start			
	(กรณีค้างชำระเกิน 7 วัน แต่ไม่เกิน 90 วัน) - รับชำระเงินค่าไฟฟ้าค้างชำระ - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน/วงเงินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า			Start			
	(หักเงินค้ำประกันชำระค่าไฟฟ้าค้างชำระแล้ว) - ตรวจสอบข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า - แจ้งผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน						
2	B. เพิ่ม-ลด ขนาดมิเตอร์						
	C. ตัด - ผากมิเตอร์						
	D. ขอย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์						
3	รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐาน - ตรวจสอบข้อมูลจากระบบ GIS ในเบื้องต้น - งานลงทะเบียน (Move-in) เฉพาะมิเตอร์ 3 เฟสเท่านั้น - สอบถามข้อมูลรายละเอียดของผู้ใช้ไฟฟ้า - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน/วงเงินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า - ให้ผู้ขอใช้ไฟฟ้าลงนามในข้อตกลงการใช้ไฟฟ้า - แจ้งค่าใช้จ่ายผู้ใช้ไฟฟ้า - ขออนุมัติงาน - สร้างรายการเรียกเก็บ (Sale Order) ค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ	Start	ผบด. P4 - 01 (เพิ่ม/ลด) ผบด. P4 - 02 (ตัดฝาก) เงินประกันไม่ครบ ผบด. P4 - 03 (ย้ายจุด) (ตัดฝาก) เงินประกันครบ				- ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า - หลักฐานประกอบการขอใช้ไฟฟ้า ตามระเบียบ กฟผ. ว่าด้วยการใช้ไฟฟ้าและบริการ พ.ศ. 2552 - อัตราค่าธรรมเนียมและค่าบริการ (อ. 5) - ใบแจ้งค่าใช้จ่าย

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P4 : กระบวนการบริการด้านมิเตอร์

ลำดับที่	กิจกรรม	แผนภูมิการดำเนินงาน					เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผกป.	ผบง...	งานธุรการ	ผดล./ผดบ...	อื่นๆ
4	รับชำระเงิน - ค่าธรรมเนียมการติดตั้ง - ค่าไฟฟ้าค้างชำระ (ถ้ามี) - เงินค่าประกันใหม่หรือเพิ่มเติม - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน/วงเงินค่าประกันการใช้ไฟฟ้า กรณีที่ 1 มีวงเงินค่าประกันครบถ้วน - ผบด. ดำเนินการต่อไปได้ กรณีที่ 2 มีวงเงินค่าประกันไม่ครบ/ผู้ใช้ไฟฟ้าใช้ไฟฟ้าเกินวงเงินค่าประกัน - ผบด. แจ้งให้ลูกค้าเพิ่มเงินค่าประกันใหม่		ผบง. P4 - 02 (เพิ่ม-ลด) ผบง. P4 - 03 (ตัดขาด) ผบง. P4 - 04 (ย้ายจุด)				- ใบรับชำระของใช้ไฟฟ้า - เอกสารประกอบ เช่น ใบแจ้งหนี้ ค่าไฟฟ้า
5	- คมคำร้อง - สร้าง-อนุมัติงานย่อย - ดำเนินการด้านมิเตอร์ - สร้าง/ปรับปรุงประวัติมิเตอร์ (ใบสั่งงาน) - พิมพ์ใบเบิกอุปกรณ์						ใบเสร็จรับเงิน
6	- เบิกอุปกรณ์ (กรณีผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่) - ดำเนินการด้านมิเตอร์	รายย่อย 01 ผดล. P4 - 01	รายใหญ่				
7	ปฏิบัติงาน (WMS)	End ผบด. P4 - 05					
8	บันทึกข้อมูล/แก้ไขประวัติการอ่านหน่วย - ตรวจสอบรายละเอียดใบใบสั่งงาน จนถึง จัดลำดับการอ่านหน่วย มีใบใบคำร้อง/ ติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานการให้บริการ ตามที่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ						รายงานการปรับปรุงประวัติผู้ใช้ไฟฟ้า รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการบริการของ กฟผ.

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	พมด. P4	ชื่อ SLA:	การบริการด้านมิเตอร์				
ผู้ให้บริการ		พมด.					
SLA ของกระบวนการ:		P4 การบริการด้านมิเตอร์	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง		ความต้องการการของผู้รับบริการปลายทาง					
	พมด						
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้ให้บริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล	
พมด. P4 - 01 (เพิ่ม/ลด)	ข. กรณีเพิ่ม-ลดขนาดมิเตอร์ รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐาน และ ตรวจสอบสถานะลูกหนี้คงค้าง/วงเงิน คำประกันการใช้ไฟฟ้า - สอบถามข้อมูลรายละเอียด - สร้างคำร้องขอใช้ไฟฟ้า (เพิ่ม-ลด ขนาด) - ตรวจสอบสถานะลูกหนี้คงค้าง/ วงเงินคำประกันการใช้ไฟฟ้า	ใบคำร้องที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสาร ประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	พมด.	ร้อยละของใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า พร้อมใบแจ้ง หนี้ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา และเอกสารประกอบครบถ้วน	100%	รายเดือน	
	กรณีที่ 1- มีวงเงินคำประกันครบถ้วน - ให้ พมด.ดำเนินการต่อไปได้ กรณีที่ 2- มีวงเงินคำประกันไม่ครบ - คิดค่าใช้จ่ายธรรมเนียมการติดตั้งและ เงินประกันใหม่หรือเพิ่มเติม - แจ้งค่าใช้จ่าย กรณีที่ 3- กรณีผู้ใช้ไฟฟ้า ใช้ไฟฟ้าเกิน วงเงินคำประกัน						

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ผบด. P4	ชื่อ SLA:	การบริการด้านมิเตอร์						
ผู้ให้บริการ			ผบด.						
SLA ของกระบวนการ:			P4 การบริการด้านมิเตอร์		ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:
ผบด. P4 - 02 (ตัดฝาก)	ค. กรณีตัดฝากมิเตอร์ รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐาน และ ตรวจสอบสถานะลูกหนี้คงค้าง/วงเงิน คำประกันการใช้ไฟฟ้า - สอบถามข้อมูลรายละเอียด - สร้างคำร้องขอใช้ไฟฟ้า (ตัดฝาก) - ตรวจสอบสถานะลูกหนี้คงค้าง/ วงเงินคำประกันการใช้ไฟฟ้า กรณีที่ 1- มีวงเงินค้ำประกันครบถ้วน - ให้ ผบด.ดำเนินการต่อไปได้ กรณีที่ 2- มีวงเงินค้ำประกันไม่ครบ - คิดค่าใช้จ่ายธรรมเนียมการติดตั้งและ เงินประกันใหม่หรือเพิ่มเติม - แจ้งค่าใช้จ่าย กรณีที่ 3-กรณีผู้ใช้ไฟฟ้า ใช้ไฟฟ้าเกิน วงเงินค้ำประกัน - ให้เรียกเก็บเงินค้ำประกันเพิ่มเติม	ใบคำร้องที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสาร ประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด		ผบด.	ร้อยละของใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้าที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา/เอกสารประกอบ ครบถ้วน		100%	รายเดือน	

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA: ผู้ให้บริการ	หมวด. P4	ชื่อ SLA: การบริการด้านมิเตอร์	SLA ของกระบวนการ:					
ผู้ให้บริการ		หมวด.		P4 การบริการด้านมิเตอร์			แก้ไขครั้งที่:	
				ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	
หมวด. P4 - 03 (ย้ายจุด)	ง. กรณีย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์ รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐาน และตรวจสอบสถานะลูกหนี้คงค้าง/วงเงินค่าประกันการใช้ไฟฟ้า - สอบถามข้อมูลรายละเอียด - สร้างคำร้องขอใช้ไฟฟ้า (ย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์) - ตรวจสอบสถานะลูกหนี้คงค้าง/วงเงินค่าประกันการใช้ไฟฟ้า กรณีที่ 1- มีวงเงินค้ำประกันครบถ้วน - ให้ ผบค.ดำเนินการต่อไปได้กรณีที่ 2- มีวงเงินค้ำประกันไม่ครบ - คิดค่าใช้จ่ายค่าธรรมเนียมการติดตั้งและเงินประกันใหม่หรือเพิ่มเติม - แจ้งค่าใช้จ่าย กรณีที่ 3- กรณีผู้ใช้ไฟฟ้า ใช้ไฟฟ้าเกินวงเงินค้ำประกัน	ใบคำร้องที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสารประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	ผบง.	ร้อยละของใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า พร้อมใบแจ้งหนี้ ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	100%	รายเดือน		
หมวด. P4 - 04	สร้างใบสั่งงานที่มีการอนุมัติใบสั่งงาน พร้อมพิมพ์ใบเบิกอุปกรณ์ ที่ถูกต้อง สมบูรณ์ ครบถ้วน	ใบเบิกอุปกรณ์ที่ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	ผคล.	ร้อยละของใบเบิกอุปกรณ์ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	100%	รายเดือน		

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ผบง. P4	ชื่อ SLA:	งานบริการด้านมิเตอร์			
ผู้ให้บริการ			ผบง.			
SLA ของกระบวนการ:			P4 การบริการด้านมิเตอร์			
			ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:
ผู้รับบริการปลายทาง						
ผบด.						
ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง						
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
ผบง. P4 - 01 (ต่อกลับ)	ก. กรณีต่อกลับมิเตอร์ ตรวจสอบข้อมูลเงินค่าไฟฟ้าคงค้าง ค่าแรงต่อกลับ และเงินประกันทบทวน และชำระหนี้ค่าไฟฟ้าที่ค้างชำระ และค่าธรรมเนียมการติดตั้งและเงินประกันใหม่หรือเพิ่มเติม	ใบส่งงานที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน เมื่อผู้ใช้ไฟฟ้ามาติดต่อขอต่อกลับมิเตอร์ ทันที (กรณีที่ยังไม่มีการโอนหักเงินประกัน)	ผบด.	ร้อยละของข้อมูลที่มีการชำระเงินตามระบบ และค่าติดตั้ง รวมทั้งมีการตรวจสอบเงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายงานผลรายเดือน
ผบง. P4 - 02 (เพิ่ม/ลด)	ข. กรณีเพิ่ม/ลดขนาด รับชำระเงินค่าธรรมเนียมและเงินประกันใหม่	ใบคำร้องที่ระบุเลขที่ใบเสร็จ และวันที่รับชำระ ชื่อผู้รับเงิน รวมทั้ง มีการตรวจสอบเงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน	ผบด.	ร้อยละของใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้าที่ระบุเลขที่ใบเสร็จ และวันที่รับชำระ ชื่อผู้รับเงิน รวมทั้ง มีการตรวจสอบเงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายงานผลรายเดือน
ผบง. P4 - 03 (ตัดฝาก)	ค. กรณีตัด-ฝาก รับชำระเงินค่าประกันใหม่	ใบคำร้องที่ระบุเลขที่ใบเสร็จ และวันที่รับชำระ ชื่อผู้รับเงิน รวมทั้ง มีการตรวจสอบเงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน	ผบด.	ร้อยละของใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้าและ การตรวจสอบเงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายงานผลรายเดือน
ผบง. P4 - 04 (ย้ายจุด)	ง. กรณีย้ายจุดติดตั้ง รับชำระเงินค่าธรรมเนียมและเงินประกันใหม่	ใบคำร้องที่ระบุเลขที่ใบเสร็จ และวันที่รับชำระ ชื่อผู้รับเงิน รวมทั้ง มีการตรวจสอบเงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน	ผบด.	ร้อยละของใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้าที่ระบุเลขที่ใบเสร็จ และวันที่รับชำระ ชื่อผู้รับเงิน รวมทั้ง มีการตรวจสอบเงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายงานผลรายเดือน

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

P4 กระบวนการบริการด้านมิเตอร์ (ต่อกลับ, เพิ่ม-ลดขนาด, ตัดฝาก, ย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์)

กระบวนการ:

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวนงานทั้งหมด ที่ผู้ให้บริการส่งมอบ (A)	จำนวนงานทั้งหมด ที่ผู้ให้บริการได้รับ (B)	ไม่ได้ผลตามที่ ต้องการ (C)	สาเหตุ (D)
ผบด.	1	ผบด. P4 - 01	ผบง.	ใบคำร้องที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน / เอกสารประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด				
ผบด.	2	ผบด. P4 - 02	ผบง.	ใบคำร้องที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน / เอกสารประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด				
ผบด.	3	ผบด. P4 - 03	ผบง.	ใบคำร้องที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน / เอกสารประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด				
ผบด.	4	ผบด. P4 - 04	ผดล.	ใบเบิกอุปกรณ์ที่ถูกต้องครบถ้วน ตามกำหนดเวลา				
ผบด.	5	ผบด. P4 - 05	ผบง.	ข้อมูลที่มีการปฏิบัติงานในระบบที่ถูกต้อง ครบถ้วนตามกำหนดเวลา				
ผบง.	1	ผบง. P4 - 01	ผบด.	ใบสั่งงานที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน เมื่อผู้ใช้ไฟฟ้ามาติดต่อขอต่อกลับมิเตอร์ ทันที (กรณีที่ยังไม่มีการโอนหักเงินประกัน)				
ผบง.	2	ผบง. P4 - 02	ผบด.	ใบคำร้องที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน / เอกสารประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด				
ผบง.	3	ผบง. P4 - 03	ผบด.	ใบคำร้องที่ระบุเลขที่ใบเสร็จ และวันที่รับชำระ ชื่อผู้รับเงิน รวมทั้ง มีการตรวจสอบเงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน				
ผบง.	4	ผบง. P4 - 04	ผบด.	ใบคำร้องที่ระบุเลขที่ใบเสร็จ และวันที่รับชำระ ชื่อผู้รับเงิน รวมทั้ง มีการตรวจสอบเงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน				
ผดล	1	ผดล. P4 - 01	ผบด.	ใบส่งของที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา				

กรธ. SLA B P4-01

กระบวนการตอบสนองข้อร้องเรียน (P5)

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P5 : กระบวนการงานตอบข้อร้องเรียน

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ					เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผกป.	ผบง.	งานธุรการ.	ผดล./ผคป.	อื่นๆ
1	รับเรื่องร้องเรียน - ผู้ใช้ไฟฟ้าเขียนหนังสือร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร - สำเนาแจ้ง ผบด. เพื่อดำเนินการเลขที่รับ และ นำเสนอ ผกค. พิจารณาสั่งการ สำเนาส่ง ผบด. ติดตาม ผล - รับแจ้งทางโทรศัพท์ที่สำนักงาน หรือ ได้รับแจ้งข้อ ร้องเรียนจาก Call Center , Internet						หนังสือร้องเรียน
2	พิจารณาความเกี่ยวข้อง - ผบด. ลงใบคำร้อง และนำเสนอ ผกค./ผู้ปฏิบัติงาน แทน พิจารณาสั่งการ เพื่อพิจารณาความเกี่ยวข้อง - ผบด. เป็นผู้พิจารณาตรวจสอบรายละเอียดเบื้องต้น และแจ้งแผนกเกี่ยวข้องดำเนินการ รวมถึงเป็น ผู้รับผิดชอบ ควบคุมและติดตามผล						หนังสือร้องเรียน, ใบคำร้อง, ใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน
3	ส่งเรื่องให้แผนกที่เกี่ยวข้อง						
4	ชี้แจง ผู้ใช้ไฟฟ้า (ติดต่อ/เข้าพบเพื่อชี้แจงผู้ใช้ไฟฟ้า เบื้องต้น ภายใน 5 วันทำการ) - แผนก/กพฟ.ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบเบื้องต้นและนัด พบผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อชี้แจงเบื้องต้นพร้อมขอทราบข้อมูล เพิ่มเติม - แผนก/กพฟ. ที่เกี่ยวข้องวิเคราะห์ข้อมูลและปัญหา เพื่อกำหนดแผนงานแก้ไขระยะสั้น-ระยะยาวและแจ้ง ส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาตามแผนงาน						
5	ตอบข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร						

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P5 : กระบวนการงานตอบข้อร้องเรียน

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ						เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผกป.	ผบง.	งานธุรการ.	ผดล./ผดบ.	อื่นๆ	
	- กรณีตอบข้อร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร แผนกที่รับผิดชอบ - ดำเนินการตอบข้อร้องเรียนผู้ไฟฟ้า(ภายใน 30 วันทำการ) และสำเนาให้แผนกที่ควบคุมเรื่องร้องเรียนลงในทะเบียนรับ/คุมข้อร้องเรียน							หนังสือตอบข้อร้องเรียน
	- กรณีตอบข้อร้องเรียนจาก Call Center และ Internet แผนกที่รับผิดชอบเป็นผู้ส่งข้อมูลเกี่ยวกับการแก้ไขข้อร้องเรียนให้กับ แผนกที่ควบคุมเรื่องร้องเรียน (ผบด.) เป็นผู้ตอบข้อร้องเรียนในระบบ อย่างรวดเร็วที่สุด และแจ้งปฎิบัติงานไปยัง Call Center							ข้อความตอบข้อร้องเรียน
6	จัดทำรายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนทุกเดือน							รายงาน/ทะเบียนข้อร้องเรียนประจำเดือน
	- แผนกที่ควบคุมเรื่องร้องเรียนติดตามผลการชี้แจงและจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียน พร้อมทั้งสถานะของข้อร้องเรียนแต่ละราย เพื่อนำเสนอผู้บริหาร							

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	หมวด. P5	ชื่อ SLA:	ตอบข้อร้องเรียน				
ผู้ให้บริการ		แผนกบริการลูกค้าและการตลาด					
SLA ของกระบวนการ:				P5 : ตอบข้อร้องเรียน	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:
				ระยะเวลา			แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง							
ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง							
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล	
หมวด. P5 - 01	- ผบด. ลงใบคำร้อง และนำเสนอ ผจก./ผู้ปฏิบัติงานแทน พิจารณาสั่งการ เพื่อพิจารณาความเกี่ยวข้อง - ผบด. เป็นผู้พิจารณาตรวจสอบรายละเอียดเบื้องต้นและแจ้งแผนกเกี่ยวข้องดำเนินการ รวมถึงเป็นผู้รับผิดชอบ ความคมและติดตามผล	ข้อมูลที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว	ผกป.	ร้อยละข้อมูลที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว	100%	รายเดือน	
หมวด. P5 - 02	- ผบด. ลงใบคำร้อง และนำเสนอ ผจก./ผู้ปฏิบัติงานแทน พิจารณาสั่งการ เพื่อพิจารณาความเกี่ยวข้อง - ผบด. เป็นผู้พิจารณาตรวจสอบรายละเอียดเบื้องต้นและแจ้งแผนกเกี่ยวข้องดำเนินการ รวมถึงเป็นผู้รับผิดชอบ ความคมและติดตามผล	ข้อมูลที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว	ผบง.	ร้อยละข้อมูลที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว	100%	รายเดือน	
หมวด. P5 - 03	ติดตามผลการชี้แจงและจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียน พร้อมทั้งสถานะของข้อร้องเรียนแต่ละราย เพื่อนำเสนอผู้บริหาร	ข้อมูลการจัดทำรายงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน	งานธุรการ	ร้อยละผลการจัดทำรายงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน	
หมวด. P5 - 04	จัดทำรายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน ทุกเดือน	ข้อมูลการจัดทำรายงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน	งานธุรการ	ร้อยละผลการจัดทำรายงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน	

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	พคป. P5	ชื่อ SLA:	ตอบข้อร้องเรียน
ผู้ให้บริการ	แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ		
SLA ของกระบวนการ:		P5 : ตอบข้อร้องเรียน	
		ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ผบง. P5	ชื่อ SLA:	ตอบข้อร้องเรียน				
ผู้ให้บริการ		แผนกบัญชีและการเงิน					
SLA ของกระบวนการ:		P5 : ตอบข้อร้องเรียน	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง		ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง					
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล	
ผบง. P5 - 01	- กรณีตอบข้อร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร แผนกที่รับผิดชอบดำเนินการตอบข้อร้องเรียนผู้ใช้ไฟ (ภายใน 30 วันทำการ) และสำเนาให้แผนกที่ควบคุมเรื่องร้องเรียนลงในทะเบียนรับ/คุมข้อร้องเรียน	ข้อร้องเรียนได้รับการชี้แจง ภายในระยะเวลาที่กำหนด ("ไม่เกิน 30 วันทำการ) ตามใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน	ผบด.	ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับการชี้แจง ภายในระยะเวลาที่กำหนด ("ไม่เกิน 30 วันทำการ) ตามใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน	100%	รายเดือน	
	- กรณีตอบข้อร้องเรียนจาก Call Center และ Internet แผนกที่รับผิดชอบเป็นผู้ส่งข้อมูลเกี่ยวกับการแก้ไขข้อร้องเรียนให้กับ แผนกที่ควบคุมเรื่องร้องเรียน (ผบด.) เป็นผู้ตอบข้อร้องเรียนในระบบ อย่างรวดเร็วที่สุด และแจ้งปฏิบัติงานไปยัง Call Center						

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ชก. P5	ชื่อ SLA:	ตอบข้อร้องเรียน					
ผู้ให้บริการ		งานธุรการ						
SLA ของกระบวนการ:		P5 : ตอบข้อร้องเรียน		ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:
		ผู้รับบริการปลายทาง						
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล		
ผก. P5 - 01	รับเรื่องร้องเรียน - ผู้ใช้ไฟฟ้าเขียนหนังสือร้องเรียน เป็นลายลักษณ์อักษร - สำเนาแจ้ง ผบต. เพื่อดำเนินการ	ข้อมูลที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว	ผบต.	ร้อยละของข้อมูลที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว	100%	รายเดือน		
ผก. P5 - 02	ตอบข้อร้องเรียน ดำเนินการตอบข้อร้องเรียน ภายใน 30 วันทำการ)	ข้อมูลที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว	ผบต.	ร้อยละของข้อมูลที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว	100%	รายเดือน		

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนการ: P5 ตอบข้อร้องเรียน
รหัสกระบวนการ: P5

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวนงาน ทั้งหมดที่ผู้ ให้บริการส่งมอบ (A)	จำนวนงาน ทั้งหมดที่ ผู้รับบริการ ได้รับ (B)	ไม่ได้ผลการ ต้องการ (C)	สาเหตุ (D)
ธก.	1	ธก. P5 - 01	ผบด.	ข้อมูลที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว				
ธก.	2	ธก. P5 - 02	ผบด.	ข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด (ไม่เกิน 30 วันทำการ) ตามใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน				
ผบด.	1	ผบด. P5 - 01	ผป.	ข้อมูลที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว				
ผบด.	2	ผบด. P5 - 02	ผบง.	ข้อมูลที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว				
ผบด.	3	ผบด. P5 - 03	ธก.	ข้อมูลที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว				
ผบด.	4	ผบด. P5 - 04	ธก.	รายงาน/ทะเบียนข้อร้องเรียนประจำเดือน				
ผป.	1	ผป. P5 - 01	ผบด.	ข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด (ไม่เกิน 30 วันทำการ) ตามใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน				
ผบง.	1	ผบง. P5 - 01	ผบด.	ข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด (ไม่เกิน 30 วันทำการ) ตามใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน				

กรธ. SLA B P5-01

กระบวนการดับไฟล่วงหน้า (P6)

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P6 : ดับไฟฟาล่วงหน้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ / ผู้รับบริการ						เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผกป.	ผบง.	งานธุรการ	ผคด./ผคป.	อื่นๆ	
	<u>ดับไฟฟาล่วงหน้าแบบมีแผน</u>							
1	วางแผนการดับไฟฟ้า		Start					
	กรณีที่ 1 ดับไฟฟาล่วงหน้าตามแผนงานของ ผกป./ ผู้ใช้ไฟฟ้า - ทำบันทึกขออนุมัติดับไฟฟ้า จากแผนการซ่อมบำรุงระบบจำหน่าย, แผนการขยายเขต/ปรับปรุง, งาน PATROL LINE โดยระบุ วันที่ เวลา สถานที่ และบุคลากรดำเนินการ (จำนวนพนักงานและคนงาน)		กรณีที่ 1					แบบฟอร์มขออนุมัติดับไฟฟ้า
	กรณีที่ 2 หน่วยงานภายในแจ้งความต้องการขอดับไฟฟ้า - ผบด.จัดทำบันทึกขออนุมัติ ผก. ดับไฟฟ้า - ส่งบันทึกที่ได้รับการอนุมัติแล้วมาให้ ผกป. เพื่อเตรียมการดับไฟฟ้า	Start	กรณีที่ 2					แบบฟอร์มขออนุมัติดับไฟฟ้า
2	ผกป. จัดทำแผนผัง switching พื้นที่และวงจรที่จะดับไฟฟ้า จากแผนงานของ ผกป., ผบด. โดยระบุ วันที่ เวลา สถานที่ และบุคลากรดำเนินการ (จำนวนพนักงานและคนงาน) พร้อมแนบแผนผังพื้นที่ที่จะปฏิบัติงาน			ผกป. P6 - 01				แบบฟอร์มวิทยุ-โทรสารขอดับไฟฟ้า ปฏิบัติงาน ระบุรายละเอียดและแผนผัง Switching
	(กรณีแรงต่ำและไลน์แยก/ไลน์แยกย่อยที่ไม่มีการถ่ายเทโหลด ให้ขออนุมัติ ผก. ดำเนินการได้เลย ไม่ต้องแจ้งศูนย์สั่งการจ่ายไฟฟ้า)							
3	- ศูนย์สั่งการจ่ายไฟฟ้า กฟช. จะเป็นผู้ตรวจสอบและพิจารณา พร้อมออก Switching Order				ผบด. P6 - 01		ผบด	Switching Order ที่ได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว
4	ผกป. แจ้งแผนกที่เกี่ยวข้อง (กรณีที่ 2)	ผกป. P6 - 02						

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P6 : ดับไฟฟาล่วงหน้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ / ผู้รับบริการ						เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผกป.	ผบง.	งานธุรการ	ผคด./ผคบ.	อื่นๆ	
5	ผกป. แจ้ง ผู้ใช้ไฟฟ้า							หนังสือแจ้งดับไฟฟ้า ก่อนดับไฟฟ้า 3 วัน
	แจ้งยืนยันความพร้อม และยืนยัน Switching Order เพื่อดำเนินการดับกระแสไฟฟ้า กรณีแรงสูง							
6	- ดำเนินการดับกระแสไฟฟ้าตาม Switching Order โดย ประสานงานกับศูนย์ส่งจ่ายไฟฟ้า - ผู้ควบคุมและประสานงาน (ผกป.) ตรวจสอบระบบจำหน่ายบริเวณปฏิบัติงานว่า ดับไฟฟ้าแล้ว และพร้อมปฏิบัติงาน จึงแจ้งชุดปฏิบัติงานขึ้นปฏิบัติงานบนเสาได้				ผกป. P6 - 03			Switching Order ที่ได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว
7	ปฏิบัติงาน				ผกป. P6 - 02			
8	ผู้ควบคุมและประสานงาน(ผกป.) ตรวจสอบความเรียบร้อยของงานและความพร้อมในการจ่ายไฟฟ้าคืนระบบแล้ว จึงแจ้งยืนยันให้ ผกป. ประสานงานกับศูนย์ส่งจ่ายไฟฟ้า ในการทำสวิตชิงจ่ายไฟฟ้าคืนระบบ							
9	- แจ้งศูนย์ส่งจ่ายไฟฟ้าทราบเมื่อดำเนินการจ่ายไฟฟ้าแล้วเสร็จ พร้อมส่ง Single Line ที่มีการเปลี่ยนแปลงให้ศูนย์ส่งจ่ายไฟฟ้า ปรับปรุงต่อไป				ผกป. P6 - 05			Switching Order ที่ได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ผกป. P6	ชื่อ SLA:	ดับไฟฟ้าล่วงหน้า			
ผู้ให้บริการ	แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ					
SLA ของกระบวนการ:		P6: ดับไฟฟ้าล่วงหน้า				
		ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น			
			วันที่สิ้นสุด			
			วันที่จัดทำ/แก้ไข:			
			แก้ไขครั้งที่:			
ผู้รับบริการปลายทาง						
ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง						
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้ให้บริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
ผกป. P6 - 01	ผกป. จัดทำแผนผัง switching พื้นที่ใช้และวงจรที่จะดับไฟฟ้า จากแผนงานของ ผกป., ผบด. โดยระบุ วันที่ เวลา สถานที่ และบุคลากรดำเนินการ (จำนวนพนักงานและคนงาน) พร้อมแนบแผนผังพื้นที่ที่จะปฏิบัติงาน	แบบฟอร์มวิทยุ-โทรสารขอดับไฟฟ้า ปฏิบัติงาน ระบุรายละเอียดและแผนผัง Switching ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ก่อนวันดับไฟฟ้า 3 วันทำการ	ผบด.	ร้อยละของแบบฟอร์มวิทยุ-โทรสารที่ขอดับไฟฟ้าปฏิบัติงาน ระบุรายละเอียดและแผนผัง Switching ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ก่อนวันดับไฟฟ้า 3 วันทำการ	100%	รายเดือน
ผกป. P6 - 02	ผกป. แจ้งแผนกที่เกี่ยวข้องผลการขออนุมัติดับไฟฟ้า	สำเนา Switching Order ที่ได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว ก่อนปฏิบัติงาน 1 วัน	ผบด.	ร้อยละของสำเนา Switching Order ที่ได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว ก่อนปฏิบัติงาน 1 วัน	100%	รายเดือน
ผกป. P6 - 03	แจ้งยืนยันความพร้อมและยืนยัน Switching Order เพื่อดำเนินการดับกระแสไฟฟ้า กรณีเร่งสูง	การยืนยันว่าดับไฟฟ้าแล้วและพร้อมให้ชุดปฏิบัติงานขึ้นปฏิบัติงานบนเสาได้ จากผู้ควบคุมและผู้ประสานงาน (ผกป.)	ผบด.	ร้อยละของการปฏิบัติงานที่ได้รับการยืนยันว่าดับไฟฟ้าแล้วและพร้อมให้ชุดปฏิบัติงานขึ้นปฏิบัติงานบนเสาได้ จากผู้ควบคุมและผู้ประสานงาน (ผกป.)		
ผกป. P6 - 04	- ดำเนินการดับกระแสไฟฟ้าตาม Switching Order โดย ผกป. ประสานงานกับศูนย์ส่งการจ่ายไฟฟ้า - ผู้ควบคุมและประสานงาน (ผกป.) ตรวจสอบระบบจำหน่ายบริเวณปฏิบัติงานว่าดับไฟฟ้าแล้ว และพร้อมปฏิบัติงาน จึงแจ้งชุดปฏิบัติงานขึ้นปฏิบัติงานบนเสาได้	การยืนยันว่าดับไฟฟ้าแล้วและพร้อมให้ชุดปฏิบัติงานขึ้นปฏิบัติงานบนเสาได้ จากผู้ควบคุมและผู้ประสานงาน (ผกป.)	ผบด.	ร้อยละของการปฏิบัติงานที่ได้รับการยืนยันว่าดับไฟฟ้าแล้วและพร้อมให้ชุดปฏิบัติงานขึ้นปฏิบัติงานบนเสาได้ จากผู้ควบคุมและผู้ประสานงาน (ผกป.)	100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ผกป. P6	ชื่อ SLA:	ดับไฟฟ้าล่วงหน้า					
ผู้ให้บริการ		แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ						
SLA ของกระบวนการ:		P6: ดับไฟฟ้าล่วงหน้า	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:	
ผู้รับบริการปลายทาง		ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง						
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้ให้บริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล		
ผกป. P6 - 05	ผู้ควบคุมและประสานงาน(ผกป.) ตรวจสอบความเรียบร้อยของงานและความพร้อมในการจ่ายไฟฟ้าคืนระบบแล้ว จึงแจ้งยืนยันให้ E/O ประสานงานกับศูนย์ส่งจ่ายไฟฟ้าในการทำสวิตติงจ่ายไฟฟ้าคืนระบบ	การลงเวลาที่ปฏิบัติงานแล้วเสร็จ และจ่ายคืนระบบที่บันทึกไว้ในสมุดรับแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง อย่างถูกต้องครบถ้วน	ผปค.	ร้อยละของการลงเวลาที่ปฏิบัติงานแล้วเสร็จที่บันทึกไว้ในสมุดรับแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง อย่างถูกต้องครบถ้วน	100%	รายเดือน		

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	หมวด. P6	ชื่อ SLA:	ดับไฟฟ้าล่วงหน้า			
ผู้ให้บริการ		แผนกบริการลูกค้าและการตลาด				
SLA ของกระบวนการ:		P6: ดับไฟฟ้าล่วงหน้า	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:
ผู้รับบริการปลายทาง						
ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง						
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
หมวด. P6 - 01	กรณีที่ 2 หน่วยงานภายในแจ้งความต้องการขอดับไฟฟ้า - ผบต.จัดทำบันทึกขออนุมัติ ผจก. ดับไฟฟ้า - ส่งบันทึกที่ได้รับการอนุมัติแล้วมาให้ ผกป. เพื่อเตรียมการดับไฟฟ้า	บันทึกการขออนุมัติดับไฟฟ้าเพื่อปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในระยะเวลาที่กำหนด	ผกป.	ร้อยละของบันทึกการขออนุมัติดับไฟฟ้าเพื่อปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในระยะเวลาที่กำหนด	100%	รายเดือน
หมวด. P6 - 02	ผู้ควบคุมและประสานงาน(ผกป.) ตรวจสอบความเรียบร้อยของงานและความพร้อมในการจ่ายไฟฟ้าคืนระบบแล้ว จึงแจ้งยืนยันให้ E/O ประสานงานกับศูนย์ส่งจ่ายไฟฟ้าในการทำสวิตช์จ่ายไฟฟ้าคืนระบบ	การลงเวลาที่ปฏิบัติงานแล้วเสร็จที่บันทึกไว้ในสมุดรับแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง อย่างถูกต้องครบถ้วน	ผกป.	ร้อยละของการลงเวลาที่ปฏิบัติงานแล้วเสร็จที่บันทึกไว้ในสมุดรับแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง อย่างถูกต้องครบถ้วน	100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ฟปค. P6	ชื่อ SLA:	ดับไฟฟ้าล่วงหน้า					
ผู้ให้บริการ		ฝ่ายปฏิบัติการเครือข่าย						
SLA ของกระบวนการ:		P6: ดับไฟฟ้าล่วงหน้า		ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง								
ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง								
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล		
ฟปค. P6 - 01	ศูนย์ส่งจ่ายไฟฟ้า กฟข. จะเป็นผู้ตรวจสอบและพิจารณา พร้อมออก Switching Order	อนุมัติแบบฟอร์มขอดับไฟฟ้าเพื่อปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน พร้อม Switching Order ภายใน 2 วันทำการ หลังจากได้รับแบบฟอร์มขอดับไฟฟ้าจาก ผลป.	ผลป.	ร้อยละของอนุมัติแบบฟอร์มขอดับไฟฟ้าเพื่อปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน พร้อม Switching Order ภายใน 2 วันทำการ หลังจากได้รับแบบฟอร์มขอดับไฟฟ้าจาก ผลป.	100%	รายเดือน		
ผคฟ. P6 - 02	การส่งจ่ายกระแสไฟฟ้าตาม Switching Order	การส่งจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนระบบตาม Switching Order โดย ผลป. ประสานงานกับ ผคฟ. (กคร.)	ผลป.	ร้อยละของการส่งจ่ายไฟฟ้าคืนระบบที่ถูกต้องตาม Switching Order	100%	รายเดือน		

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนการ: P6 การดับไฟฟ้าล่วงหน้า
รหัสกระบวนการ: P6

ผู้ให้บริการ SLA No.	รหัส SLA	ผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้ให้บริการส่งมอบ (A)	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ (B)	ไม่ได้ผลตามที่ต้องการ (C)	สาเหตุ (D)
ผกป.	ผกป. P6 - 01	ผปด.	แบบฟอร์มขอดับไฟฟ้าเพื่อปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในระยะเวลาที่กำหนด				
ผกป.	ผกป. P6 - 02	ผบด.	สำเนา Switching Order ที่ได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว ก่อนปฏิบัติงาน 1 วัน				
ผกป.	ผกป. P6 - 03	ผปด.	การยืนยันว่าดับไฟฟ้าแล้วและพร้อมให้ชุดปฏิบัติงานขึ้นปฏิบัติงานบนเสาได้ จากผู้ควบคุมและผู้ประสานงาน (ผกป.) ถูกต้อง ไม่ผิดพลาด				
ผกป.	ผกป. P6 - 04	ผบด.	การยืนยันว่าดับไฟฟ้าแล้วและพร้อมให้ชุดปฏิบัติงานขึ้นปฏิบัติงานบนเสาได้ จากผู้ควบคุมและผู้ประสานงาน (ผกป.) ถูกต้อง ไม่ผิดพลาด				
ผกป.	ผกป. P6 - 05	ผปด.	การยืนยันประสานงานกับศูนย์ส่งการจ่ายไฟฟ้าฯ ในการทำสวิตชิงจ่ายไฟฟ้าคืนระบบ				
ผบด.	ผบด. P6 - 01	ผกป.	บันทึกการขออนุมัติดับไฟฟ้าเพื่อปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในระยะเวลาที่กำหนด				
ผบด.	ผบด. P6 - 02	ผกป.	การลงเวลาที่ปฏิบัติงานแล้วเสร็จที่บันทึกไว้ในสมุดรับแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง อย่างถูกต้องครบถ้วน				

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนการ: P6 การดับไฟฟ้าส่งหน้า
รหัสกระบวนการ: P6

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้ให้บริการส่งมอบ (A)	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ (B)	ไม่ได้ผลตามที่ต้องการ (C)	สาเหตุ (D)
สปด.	1	สปด. P6 - 01	สปด.	อนุมัติแบบฟอร์มขอดับไฟฟ้าเพื่อปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน พร้อม Switching Order ภายใน 2 วันทำการ หลังจากได้รับแบบฟอร์มขอดับไฟฟ้าจาก สปด.				
สปด.	2	สปด. P6 - 02	สปด.	การส่งการจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนระบบตาม Switching Order โดย สปด. ประสานงานกับ ผดพ. (กคร.)				

กธ. SLA B P6-01

กระบวนการงานจดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า (P7)

สรุปกระบวนการทำงานปัจจุบันของกระบวนการงาน P7 : กระบวนการการจัดหน่วย แล้งค่าไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ					เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผกป.	ผบง.	งานธุรการ	ผคด./ผคป.	อื่นๆ
1	วางแผนการอ่านหน่วยมิเตอร์			Start			บันทึกขออนุมัติสายการอ่านหน่วย ไปที่ กฟช.
	แผนกมิเตอร์ทำการเคลื่อนไหวข้อมูลมิเตอร์ตามปกติตามคำร้อง - ติดตั้งมิเตอร์ใหม่ - เพิ่มขนาด/ลดขนาด - ตัดฟากมิเตอร์ - ย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์ - ต่อกลับมิเตอร์ - รื้อถอนมิเตอร์ - สับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุด/ตามวาระ	P3,P4					
2	ปรับปรุงข้อมูลมิเตอร์						
3	วางแผนการจัดหน่วย/เตรียมข้อมูลการจัดหน่วย						
	การอ่านหน่วยมิเตอร์ผู้ใช้ไฟฟ้า						ใบแจ้งค่าไฟฟ้า
	- จ้างตัวแทนอ่านหน่วยแล้งค่าไฟฟ้า						
4	ผบง. โหลดข้อมูลให้กับผู้รับจ้าง (OUT SOURCE) ก่อนวันอ่านหน่วย 1 วัน						ใบกำกับเครื่อง
5	หลังจัดหน่วยแล้งค่าไฟฟ้าแล้ว ผู้รับจ้างจะนำข้อมูลมาโหลดให้ ผบง. ไม่เกิน 15.30 น. ของวันอ่านหน่วย						ภาพถ่ายมิเตอร์ ที่ผิดปกติ
6	รับข้อมูลการอ่านหน่วยมิเตอร์ผู้ใช้ไฟฟ้า เพื่อทำการตรวจสอบ						

สรุปกระบวนการทำงานปัจจุบันของกระบวนการหน่วย แสงค่าไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ					เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผกป.	ผบง.	งานธุรการ	ผคด./ผคป.	อื่นๆ
	- ถ้าตรวจสอบแล้ว - มิเตอร์มีการผิดปกติ ทำให้ไม่สามารถอ่านหน่วยได้ - มิเตอร์ไม่พบ , มิเตอร์ชำรุด - ให้ PEA No. มิเตอร์ไม่ถูกต้อง - ไม่สามารถอ่านหน่วยได้ เนื่องจาก ให้สายการจดหน่วยและ/หรือหมายเลขมิเตอร์ผู้ใช้ไฟฟ้าผิด - ถ้าตรวจสอบแล้ว มิเตอร์ปกติข้อมูลการอ่านหน่วยถูกต้อง มีรายงาน มต.3 ที่มีการเปลี่ยนแปลง						รายงานมิเตอร์ชำรุด (รหัส 06) , รายงานหมายเลข PEA ไม่ตรงกับข้อมูลในเครื่อง PTC (รหัส 07) PTC_006/012 /010
7	ส่งข้อมูลค่าไฟฟ้าให้ POS (เครื่องรับเงินสด)						
8	ประมวลผลข้อมูล Process (ระบบ Billing)						
9	พิมพ์ใบค่ากระแสไฟฟ้า (เฉพาะรายที่ไม่สามารถวางใบแสงค่าไฟฟ้า)						ใบแจ้งหนี้, ใบเสร็จ
10	ถ่ายข้อมูลรายได้ค่าไฟฟ้าลงใน ระบบ Revenue (ระบบจัดทำรายได้ค่าไฟฟ้าและภาษีมูลค่าเพิ่ม : VAT) เพื่อรอรับชำระเงิน						เอกสารการตั้งลูกหนี้
							P1 : กระบวนการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ผบด. P7	ชื่อ SLA:	การจดหน่วย แสงค่าไฟฟ้า				
ผู้ให้บริการ		แผนกบริการลูกค้าและการตลาด					
SLA ของกระบวนการ:		P7 : การจดหน่วย แสงค่าไฟฟ้า	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง		ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง					
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล	
ผบด. P7 - 01	ตรวจสอบมิเตอร์ที่ผิดปกติ ทำให้ไม่สามารถอ่านหน่วยได้ - มิเตอร์มีการผิดปกติ - มิเตอร์ไม่พบ , มิเตอร์ชำรุด - ให้ pea มิเตอร์ไม่ถูกต้อง ให้สายการจดหน่วยและ/หรือหมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้าผิด ถ้าตรวจสอบแล้ว มิเตอร์ปกติข้อมูลการอ่านหน่วยถูกต้อง มีรายงาน มต.3 ที่มีการเปลี่ยนแปลง	รายงานผลการตรวจสอบ	ผบง.	ร้อยละของรายงานผลการตรวจสอบที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว ทันตามกำหนด	100%	รายเดือน	

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ผบง. P7	ชื่อ SLA:	การจดหน่วย แสงค่าไฟฟ้า			
ผู้ให้บริการ		แผนกบัญชีและการเงิน				
SLA ของกระบวนการ:		P7 : การจดหน่วย แสงค่าไฟฟ้า	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง		ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง				
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
ผบง. P7 - 01	แจ้งข้อมูลหลังจากการอ่านหน่วยมิเตอร์ผู้ใช้ไฟฟ้า พบว่ามีมิเตอร์ผิดปกติ ได้แก่ มิเตอร์, มิเตอร์ชำรุด, PEA No. มิเตอร์ไม่ถูกต้อง ไม่เกินวันทำการถัดไป หักสายจดหน่วยและหรือให้หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้าผิด ไม่เกินสิ้นเดือน	ข้อมูลการตรวจพบมิเตอร์ผิดปกติ	ผบด.	ร้อยละของข้อมูลการตรวจพบมิเตอร์ผิดปกติ	100%	รายเดือน

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนการ: P7 การจดหน่วย แสงค่าไฟฟ้า
รหัสกระบวนการ: P7

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวนงานทั้งหมดที่ให้บริการส่งมอบ (A)	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ (B)	ไม่ได้ผลตามที่ต้องการ (C)	สาเหตุ (D)
ผบง.	1	ผบง. P7 - 01	ผบด.	ข้อมูลการติดต่อปกติของมีเตอร์ ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน ทันกำหนด				
ผบด.	1	ผบด. P7 - 01	ผบง.	ผลการดำเนินการแก้ไขภายในเวลาที่กำหนด				

กรธ. SLA B P7-01

กระบวนการงานจดหน่วย พิมพ์บิล แจ้งค่าไฟฟ้า (P8)

สรุปกระบวนการทำงานปัจจุบันของกระบวนการงาน P8 : กระบวนการงานการจดหน่วย พิมพ์บิล แล้งค่าไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ					เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผกป.	ผบง.	ผคณ./ผคณ.	งานธุรการ	
1	วางแผนการอ่านหน่วยมิเตอร์			Start			บันทึกขออนุมัติสายการอ่านหน่วย ไปที่ กศท.
2	ปรับปรุงข้อมูลมิเตอร์						
3	วางแผนการจดหน่วย/เตรียมข้อมูลการจดหน่วย						
	การอ่านหน่วยมิเตอร์ผู้ใช้ไฟฟ้า						ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า
4	พชง. ผบด. จดหน่วยมิเตอร์รายใหญ่ โดย ผบง. โหลดข้อมูลเข้าเครื่อง PTC มอบให้ พชง. ผบด. ก่อนวันจดหน่วย 1 วัน						
5	จ้างตัวแทนจดหน่วยมิเตอร์รายย่อย โดย ผบง. โหลดข้อมูลให้กับผู้รับจ้าง (OUT SOURCE)ก่อนวันจดหน่วย 1 วัน						
6	หลังจดหน่วยแล้ว พชง.ผบด. นำข้อมูลมาโหลดให้ ผบง. ไม่เกิน 15.30 น. ของวันจดหน่วย						
7	หลังจดหน่วยแล้ว ผู้รับจ้างจะนำข้อมูลมาโหลดให้ ผบง. ไม่เกิน 15.30 น. ของวันจดหน่วย						
8	รับข้อมูลการจดหน่วยมิเตอร์ผู้ใช้ไฟฟ้า เพื่อทำการตรวจสอบ						ภาพถ่ายมิเตอร์ ที่ผิดปกติ
	กรณีที่ 1 - ถ้าตรวจสอบแล้ว - มิเตอร์มีการผิดปกติ ทำให้ไม่สามารถอ่านหน่วยได้ ให้ทำบันทึกถึง ผบด. เพื่อตรวจสอบ - มิเตอร์ไม่พบ,มิเตอร์ชำรุด - ให้ pea มิเตอร์ไม่ถูกต้อง						รายงานมิเตอร์ชำรุด (รหัส 06) ,รายงานหมายเลข PEA ไม่ตรงกับข้อมูลในเครื่อง PTC (รหัส 07) PTC_006/012 /010
	กรณีที่ 2 ไม่สามารถอ่านหน่วยได้ เนื่องจาก ผบด. ให้สายการจดหน่วยและ/หรือหมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้าผิด						

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ผบด. P8	ชื่อ SLA:	การจดหน่วย พิมพ์บิล แล้งค่าไฟฟ้า				
ผู้ให้บริการ		แผนกบริการลูกค้าและการตลาด					
SLA ของกระบวนการ:		P8 : การจดหน่วย พิมพ์บิล แล้งค่าไฟฟ้า		ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:
ผู้รับบริการปลายทาง		ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง					
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล	
ผบด. P8 - 01	พชง. ผบด. จดหน่วยผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ นำข้อมูลมาโหลดให้ ผบง. ไม่เกิน 15.30 น. ของวันจดหน่วย	พชง. จดหน่วยผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ ถูกต้อง ครบถ้วน นำข้อมูลมาส่งให้ ผบง. ทันกำหนด	ผบง.	ร้อยละของ พชง. จดหน่วยผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ ถูกต้อง ครบถ้วน นำข้อมูลมาส่งให้ ผบง. ทันกำหนด	100%	รายเดือน	
ผบด. P8 - 02	ตรวจสอบมิเตอร์ที่ผิดปกติ กรณีที่ 1 - มิเตอร์มีการผิดปกติ ทำให้ไม่สามารถอ่านหน่วยได้ ผบด. ทำการตรวจสอบได้แก่ - มิเตอร์ไม่พบบ , มิเตอร์ชำรุด - ให้ pea มิเตอร์ไม่ถูกต้อง รายงานผลการตรวจสอบภายใน 2 วัน ทำการ	รายงานผลการตรวจสอบ กรณีที่ 1 ที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว ทันตามกำหนด	ผบง.	ร้อยละของรายงานผลการตรวจสอบที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว ทันตามกำหนด	100%	รายเดือน	
	ตรวจสอบมิเตอร์ที่ผิดปกติ กรณีที่ 2 ไม่สามารถอ่านหน่วยได้ เนื่องจากสายการจดหน่วยและ/หรือหมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้าผิด ผบด. ทำการตรวจสอบ และรายงานผลการตรวจสอบภายใน 5 วันทำการ	รายงานผลการตรวจสอบ กรณีที่ 2 ที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว ทันตามกำหนด	ผบง.	ร้อยละของรายงานผลการตรวจสอบที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว ทันตามกำหนด	100%	รายเดือน	

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ผบง. P8	ชื่อ SLA:	การจัดหน่วย พิมพีบล แจ้งค่าไฟฟ้า			
ผู้ให้บริการ			แผนกบัญชีและการเงิน			
SLA ของกระบวนการ:			P8 : การจัดหน่วย พิมพีบล แจ้งค่าไฟฟ้า			
			ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:
						แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง						
ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง						
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้ให้บริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
ผบง. P8 - 01	ผบง. โหลดข้อมูลผู้ใช้ไฟรายใหญ่ เข้าเครื่อง PTC เพื่ออ่านหน่วย มอบให้ พชง. ผบต. ก่อนวันจัดหน่วย 1 วัน	ข้อมูลการอ่านหน่วยผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ที่ส่งให้พนักงานช่าง ถูกต้อง ครบถ้วน ทันตามกำหนด	ผบต.	ร้อยละของข้อมูลที่ส่งให้พนักงานช่าง ถูกต้อง ครบถ้วน ทันกำหนด	100%	รายเดือน
ผบง. P8 - 02	แจ้งข้อมูลหลังจากการอ่านหน่วยมิเตอร์ผู้ใช้ไฟ พบว่ามีมิเตอร์ผิดปกติ ได้แก่ ไมพบมิเตอร์, มิเตอร์ชำรุด, pea มิเตอร์ไม่ถูกต้อง ไม่เกินวันทำการถัดไป ให้สายจัดหน่วยและหรือให้หมายเลขผู้ใช้ไฟผิด ไม่เกินสิ้นเดือน	ข้อมูลการตรวจพบมิเตอร์ผิดปกติ ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	ผบต.	ร้อยละของข้อมูลการตรวจพบมิเตอร์ผิดปกติ ถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน	100%	รายเดือน
ผบง. P8 - 03	ดำเนินการตรวจสอบ, จัดเก็บข้อมูลประมวลผลค่าไฟฟ้า แล้วจัดส่งข้อมูลให้ กฟฟ. ด่วนสังกัด	ข้อมูลการประมวลผล ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	กฟฟ.	ร้อยละข้อมูลการประมวลผล ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	100%	รายเดือน

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนการ: P8 การจดหน่วย พิมพ์ปิล แล่งค่าไฟฟ้า
รหัสกระบวนการ: P8

ผู้ให้บริการSLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้ให้บริการส่งมอบ	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ	ไม่ได้ผลตามที่ต้องการ	สาเหตุ (D)
ผบง.	1	ผบง.	ข้อมูลการอ่านหน่วยผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ที่ส่งให้พนักงานช่าง ถูกต้อง ครบถ้วน ทันตามกำหนด				
ผบง.	2	ผบง.	ข้อมูลการผิดปกติของมิเตอร์ ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา				
ผบง.	3	กฟฟ.	ข้อมูลการประมวลผล ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา				
ผบด.	1	ผบง.	พชง. จดหน่วยผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ ถูกต้อง ครบถ้วน นำข้อมูลมาส่งให้ ผบง. ทันกำหนด				
ผบด.	2	ผบง.	รายงานผลการตรวจสอบที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว ทันตามกำหนด				

กรธ. SLA B P8-01

กระบวนการงานการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน (P9)

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนแปลงหลักทรัพย์ค้ำประกัน

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ					เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผกป.	ผบง.	ผดล./ผดบ.	งานธุรการ	อื่นๆ
1	กระบวนการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า						
	รับคำร้อง/ตรวจสอบหลักฐานคำร้อง - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน ของผู้โอนและผู้รับโอน	Start					
	สร้างข้อมูลคู่ค้า:ของผู้รับโอน(กรณีไม่มีประวัติ)						เอกสารข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า
	สร้างคำร้อง ขอโอนเปลี่ยนชื่อเจ้าของ						คำร้องโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า คำร้องขอคืนเงินประกัน
	พิมพ์คำร้อง ลงนาม						
	ตรวจสอบรายการวันอ่านหน่วยเพื่อระบุวัน Move out/Move in						
	ยกเลิกการใช้ไฟฟ้า (Move out) ของผู้โอนและรีลีสเงินประกัน(รอคืน) ลงหน้าตรงรอบ - สร้างคำร้องขอคืนเงินประกัน						
	ลงทะเบียนการใช้ไฟฟ้า (Move in) ของผู้รับโอน ลงหน้าตรงรอบ Move out+1						
	พิมพ์ใบแจ้งหนี้ (เงินประกันการใช้ไฟฟ้าของผู้รับโอน)						
	ส่งคำร้องและใบแจ้งหนี้ให้ลูกค้าชำระค่าประกันใหม่						
	รับชำระเงินประกันของผู้รับโอน(CAใหม่) - ประทับตราภายในคำร้อง/ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินแล้ว พร้อมส่งกลับคำร้องคืน ผบด.						
	- ตรวจสอบความถูกต้อง-ปิดคำร้องส่งเอกสารคำร้องให้ ผบป.						

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ผบด. P9	ชื่อ SLA:	การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ร่วมกัน				
ผู้ให้บริการ		ผบด.					
SLA ของกระบวนการ:		P9: การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ร่วมกัน	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง			ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง				
ผู้ใช้ไฟฟ้า			ใบแจ้งค่าไฟฟ้าที่ถูกต้อง ครบถ้วน				
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล	
ผบด. P9 - 01	ส่งคำร้องและใบแจ้งหนี้ให้	คำร้องพร้อมใบแจ้งหนี้เงินประกันที่	ผบง.	ร้อยละของคำร้องพร้อมใบแจ้งหนี้เงิน	100%	รายงานเดือน	
	ลูกค้าชำระค่าประกันใหม่	ถูกต้อง ครบถ้วน					ประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ผบง. P9	ชื่อ SLA:	การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน				
ผู้ให้บริการ		ผบง.					
SLA ของกระบวนการ:		P9: การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข	แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง		ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง					
ผู้ใช้ไฟฟ้า		ใบแจ้งค่าไฟฟ้าที่ถูกต้อง ครบถ้วน					
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล	
ผบง. P9 - 01	รับชำระเงินประกันของผู้รับโอน (CA ใหม่) - ประทับตราภายในคำร้อง/ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินแล้วพร้อมส่งกลับคำร้องคืน	คำร้องพร้อมใบแจ้งหนี้ที่ระบุเลขที่ใบเสร็จและประทับตราภายในวันที่ พร้อมชื่อผู้รับเงิน	ผบด.	ร้อยละของคำร้องพร้อมใบแจ้งหนี้ที่ระบุเลขที่ใบเสร็จและประทับตราภายในวันที่ พร้อมชื่อผู้รับเงิน	100%	รายเดือน	

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนการ:

P9 กระบวนการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและเปลี่ยนหลักทรัพย์สินด้วยกัน

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวน งานทั้งหมดที่ ให้บริการ ส่งมอบ (A)	จำนวน งานทั้งหมดที่ ผู้รับบริการ ได้รับ (B)	ไม่ได้ผล ตามที่ต้องการ (C)	สาเหตุ (D)
ผบด.	1	ผบด. P9 - 01	ผบง.	คำร้องพร้อมใบแจ้งหนี้เงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน				
ผบง.	1	ผบง. P9 - 01	ผบด.	คำร้องพร้อมใบแจ้งหนี้ที่ระบุเลขที่ใบเสร็จและประทับตราทางโดยวันที่พร้อมชื่อผู้รับเงิน				

กรธ. SLA B P9-01

กระบวนการงานการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (P10)



สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P10 : กระบวนการจ่ายค่าน้ำประปา

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ					เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผกป.	ผบง.	งานธุรการ	ผคด./ผคป.	
	กระบวนการจ่ายค่าน้ำประปา						
	ค่าน้ำประปา	Start					
	กรณีที่ 1 เลิกใช้ /โอนเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า						
	กรณีที่ 2 ขอคืนค่าน้ำประปาจากบัญชีรอคืน						
1	ตรวจสอบหลักฐาน/รับค่าน้ำประปา พร้อมขอเอกสารจาก ผบด. มาประกอบค่าน้ำประปา - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน						หลักฐานการรับค่าน้ำประปาของผู้ใช้ไฟฟ้า ค่าน้ำประปาเงินประกัน
2	พิมพ์ค่าน้ำประปา ลงนาม - ยกเลิกการใช้ไฟฟ้า (Move out) กรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ได้ขอใช้ไฟฟ้าใหม่ - และติดตามผลการดำเนินการ						
4	ตรวจสอบหนี้ค่าน้ำประปาค้างชำระ						ค่าน้ำประปาหลักประกันการใช้ไฟฟ้า
	- หากไม่มีหนี้ค่าน้ำประปา จะดำเนินการในขั้นตอน "บันทึกค่าน้ำประปาหลักประกัน ให้ผู้ใช้ไฟฟ้า"						
	- หากมีหนี้ค่าน้ำประปา จะดำเนินการแจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระหนี้ที่ค้างค้างก่อน						
5	ขออนุมัติคืนค่าน้ำประปาหลักประกันการใช้ไฟฟ้า						ใบเสร็จ/ใบกำกับภาษี
	- กรณีเป็นเงินสด จัดทำใบสำคัญจ่ายในระบบเงินประกันการใช้ไฟฟ้า						ค่าน้ำประปาหลักประกันการใช้ไฟฟ้า
	- กรณีไม่ใช่เงินสด บันทึกข้อมูลในระบบเงินประกันการใช้ไฟฟ้า						ใบเสร็จรับเงินค่าน้ำประปา หรือใบแจ้งความ
6	จ่ายคืนค่าน้ำประปาหลักประกันการใช้ไฟฟ้า และจัดเก็บ						บันทึกการจ่ายค่าน้ำประปา/ค่าน้ำประปา
	- แจ้งรายการจ่ายเงินให้พนักงานรับ-จ่ายเงินด้วยเช็ค หรือ โอนผ่านบัญชีธนาคาร						ค่าน้ำประปาหลักประกัน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	พบด. P10	ชื่อ SLA:	การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า				
ผู้ให้บริการ		พบด.					
SLA ของกระบวนการ:		P10: การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง							
ผู้รับบริการปลายทาง		ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง					
ผู้ใช้ไฟฟ้า		หลักประกันการใช้ไฟฟ้าถูกต้อง					
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้ให้บริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล	
พบด. P10 - 01	ตรวจสอบหลักฐาน/รับคำร้อง - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน	คำร้องขอคืนเงินประกัน พร้อมเอกสารหลักฐานผู้ใช้ไฟฟ้า	พบง.	ร้อยละของคำร้องขอคืนเงินประกัน พร้อมเอกสารหลักฐานผู้ใช้ไฟฟ้า	100%	รายเดือน	

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนการ: P10 กระบวนการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวนงานทั้งหมดที่ให้บริการส่งมอบ (A)	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ (B)	ไม่ได้ผลตามที่ต้องการ (C)	สาเหตุ (D)
ผบด.	1	ผบด. P10 - 01	ผบง.	คำร้องขอคืนเงินประกัน พร้อมเอกสารหลักฐานผู้ใช้ไฟฟ้า				

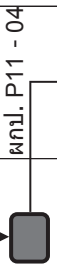
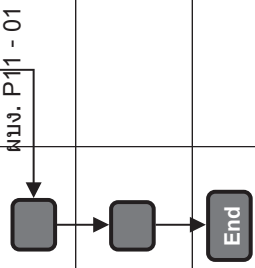
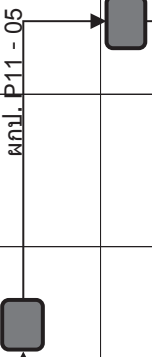
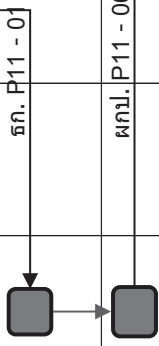
กรธ. SLA B P10-01

กระบวนการงานการบำรุงรักษา (P11)

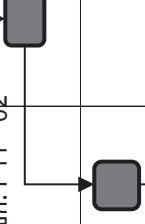
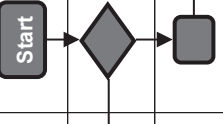
สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P11 : การบำรุงรักษา

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ					เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผกป.	ผบง.	งานธุรการ	ผคด./ผคป.	อื่นๆ
1	ตรวจสอบตามแผนงาน Patrol System		Start				
1.1	ดำเนินการเอง (ระบบจำหน่ายแรงสูง/แรงต่ำ หม้อแปลง) - เบิกอุปกรณ์			ผกป. P11 - 01			เปิดงาน ZPM2
	- ดำเนินการบำรุงรักษาตามรายการที่ตรวจพบ/ปิดงานในระบบ		End	ผคด./ผคป. P11 - 01			ใบปะหน้า ZPMF018, ใบเบิก ZPM019
1.2	ตรวจพบไม่สามารถดำเนินการเองได้ แจ้งแผนกที่เกี่ยวข้อง				ผกป. P11 - 03		ลงเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm), IW32
	1.2.1 มีเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ	ผกป. P11 - 02					
	- ผกป. แจ้ง ผบด.			ผบด. P11 - 01			บันทึกรายงานการตรวจสอบ Patrol ใบเบิกอุปกรณ์
	- ผมด. เบิกอุปกรณ์						รายงานผลการดำเนินงาน ผก.
	- ดำเนินการบำรุงรักษาตามรายการที่ตรวจพบ	End		ผคด./ผคป. P11 - 02			บันทึก/โทรสารแจ้ง ผบด. และมีการติดตามผลเป็นระยะๆ
	1.2.2 ระบบสายส่ง/อุปกรณ์ป้องกัน-ตัดตอนในระบบจำหน่าย					End	
	แผนงานตัดต้นไม่ประจำปี						
2	- กฟข. จัดส่งงบประมาณประจำปีให้ กฟฟ.ในสังกัดตามแผนงานที่ขออนุมัติไว้						
	- ผกป. ขออนุมัติ ผก. ดำเนินการตามแผน	Start					

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P11 : การบำรุงรักษา

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ						เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผกป.	ผบง.	งานธุรการ	ผคณ./ผคป.	อื่นๆ	
2.1	ดำเนินการเอง							
	- ขออนุมัติ ผก. เบิกงาน PM วงเงินไม่เกิน 5000							
	- แจ้ง ผบง. เพื่อบันทึกงบประมาณ							ทำบันทึกแจ้งให้ ผบง. ลงบันทึกงบประมาณ
	- ผกป.ทำใบสั่งงาน							ZPM4, IW31, CRTD
	- ผก. อนุมัติใบสั่งงาน							ZPM4 , IW32, REL
	- ดำเนินการแล้วเสร็จ พร้อมเคลียร์ค่าใช้จ่ายและปิดงานในระบบ							ZPM4, IW32, TECO, CLSD
2.2	จ้างเหมา (แรงงาน)							
	2.2.1 ขออนุมัติจ้างเหมา, จัดทำใบ PR, เบิกงานในระบบ PM (IW31-จ้างเหมา)							ZPM4, IW31, REL, แผนตัดต้นไม้, มาตรฐานการตัดต้นไม้, ใบเสนอราคา พร้อมรายละเอียดการปฏิบัติงาน
	2.2.2 แจ้ง งานธุรการ จัดทำใบ PO							อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PM (ZPM4)
	2.2.3 จัดทำสัญญาจ้าง, แจ้งผู้รับเหมาดำเนินการ พร้อมเรียกเก็บเงินประกันผลงาน							อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR, ใบ PO, ใบ PM (ZPM4)
	2.2.4 ตรวจรับงานจ้าง							
	- ผู้รับเหมาแจ้งส่งมอบงาน							

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P11 : การบำรุงรักษา

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ					เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผกป.	ผบง.	งานธุรการ	ผดล./ผดบ.	อื่นๆ
	- ผกป. ตรวจสอบเบื้องต้น (ผู้ควบคุมงาน) พร้อมเสนอ ผจก. แจ้งคณะกรรมการพิจารณา - ผกป. แจ้งคณะกรรมการพิจารณา						
	2.2.5 งานธุรการ ตรวจสอบเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย และตั้งหนี้ AP พร้อมขออนุมัติจากผู้รับจ้าง						บันทึกตรวจสอบงาน จากคณะกรรมการตรวจสอบงาน
	2.2.6 ผบง. จ่ายเงินให้ผู้รับจ้าง พร้อมจัดส่งสำเนาการจ้างติดต้นไม่ทั้งหมดให้ ผกป. สรุปปฏิบัติงาน						เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน
	2.2.7 ผกป. สรุปปฏิบัติงานในระบบ PM						สำเนาการจ้างติดต้นไม่, ZPM4, IW32, TECO, CLSD
3	แผนงานบำรุงรักษาระบบจำหน่ายแรงสูง/แรงต่ำ หม้อแปลง (ของ กฟผ.) ประจำปี						
	- กฟผ. จัดสรรงบประมาณประจำปีให้ กฟผ. ในสังกัด ตามแผนงานที่ขออนุมัติไว้						
	- กฟผ. กำหนดจำนวนหม้อแปลงและจัดสรรงบประมาณประจำปีให้ กฟผ. ในสังกัด						
	- สํารวจ วัดโหลด ขออนุมัติ ผจก. ดำเนินการตามแผน						
							
3.1	ดำเนินการเอง						ZPM4, IW32
	- ประกาศดับไฟฟ้าเพื่อบำรุงรักษาระบบจำหน่าย, หม้อแปลง ล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วันทำการ						
	- เบิกอุปกรณ์						ZPM018, ZPM019,

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P11 : การบำรุงรักษา

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ					เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผกป.	ผบง.	งานธุรการ	ผดล./ผคป.	
	- ดำเนินการบำรุงรักษาตามแผน/ปีในงานในระบบ พร้อมบันทึกประวัติหม้อแปลง TMIDIX		End	ผดล./ผคป. P11 - 03			ลงเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm), TECO, CLSD, สรุปรายงาน มป.4
3.2	จ้างเหมา (แรงงาน)						
	3.2.1 ขออนุมัติจ้างเหมา, จัดทำใบ PR, เปิดงานในระบบ PM (IW31-จ้างเหมา)			ผกป. P11 - 08			ZPM4, IW31, REL, แผนบำรุงรักษาหม้อแปลง, ใบเสนอราคา พร้อมรายละเอียดการปฏิบัติงาน
	3.2.2 แจ้ง งานธุรการ จัดทำใบ PO			ผก. P11 - 03			อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบ PM (ZPM4)
	3.2.3 เบิกอุปกรณ์			ผกป. P11 - 09			อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR, ใบ PO, ใบ PM (ZPM4)
	จ่ายอุปกรณ์			ผดล./ผคป. P11 - 04			ZPM018, ZPM019
	3.2.4 จัดทำสัญญาจ้าง, แจ้งผู้รับเหมาดำเนินการ พร้อมเรียกเก็บเงินประกันผลงาน						อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR, ใบ PM (ZPM4)
	3.2.5 ตรวจรับงานจ้าง			ผกป. P11 - 10			
	- ผู้รับเหมาแจ้งส่งมอบงาน						
	- ผกป. ตรวจสอบเบื้องต้น (ผู้ควบคุมงาน) พร้อมเสนอ ผก. แจ้งคณะกรรมการฯ						ลงเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm)
	- ผกป. แจ้งคณะกรรมการตรวจรับงานจ้าง						

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P11 : การบำรุงรักษา

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ					เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผกป.	ผบง.	งานธุรการ	ผดล./ผคป.	
	3.2.6 งานธุรการ ตรวจสอบเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย และตั้งหนี้ AP พร้อมขออนุมัติจ่ายเงินผู้รับจ้าง			ธก. P11 - 04			บันทึกตรวจรับงาน จากคณะกรรมการตรวจรับงาน
	3.2.7 ผบง. จ่ายเงินให้ผู้รับจ้าง พร้อมจัดส่งส่งงานการจ้างบำรุงรักษาให้ ผกป. สรุปปิดงาน			ผบง. P11 - 03			เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน
	3.2.8 ผกป. สรุปปิดงานในระบบ PM			End			TECO, CLSD สรุปรายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง
4	แผนงานบำรุงรักษามีเตอร์ประจำปี (งบลงทุน)						
	- กฟผ. จัดสรรงบประมาณประจำปีให้ กฟผ. ในสังกัดตามแผนงานที่ขออนุมัติไว้						
	ขออนุมัติ ผก. ดำเนินการตามแผน	Start					
4.1	ดำเนินการเอง (งบลงทุน)						
	- เปิดงานใน WBS (CJ20N)						ZPSI002
	- ขออนุมัติ ผก. เปิดงาน (REL)			ผบด. P11 - 02			ZPSR004
	- หลังจากอนุมัติแล้ว ผบด. ส่งใบประมาณการค่าใช้จ่ายงานให้ ผบง. เพื่อเตรียมบันทึกงบประมาณ			ผบง. P11 - 04			ZPSR005 และเมื่อบันทึกงบประมาณเสร็จ ผบป. แจ้งผลการบันทึกงบประมาณ กลับมาที่ ผบด.
	- เบิกอุปกรณ์			ผบด. P11 - 03			ZPSF009 (ใบจอง)
	- จ่ายอุปกรณ์			ผดล./ผคป. P11 - 05			

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P11 : การบำรุงรักษา

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ					เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผกป.	ผบง.	งานธุรการ	ผคส./ผคป.	อื่นๆ
	- ผู้รับเหมาแจ้งส่งมอบงาน						
	- ผบด. ตรวจสอบเบื้องต้น (ผู้ควบคุมงานจ้าง) พร้อมติดรา และเสนอ ผก. แจ้งคณะกรรมการฯ						ผู้ควบคุมงาน ลงเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm)
	- ผบด. แจ้งคณะกรรมการตรวจสอบจ้าง						
	4.2.6 งานธุรการ ตรวจสอบเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย และตั้งหนี้ AP พร้อมขออนุมัติจ่ายให้ผู้รับจ้าง			ผบด. P11 - 08			บันทึกตรวจสอบงาน จากคณะกรรมการตรวจสอบงาน
	4.2.7 ผบง. จ่ายเงินให้ผู้รับจ้าง พร้อมจัดส่งสำเนาการจ้างเหมาบำรุงรักษาให้ ผบด.สรุปปฏิบัติงาน					รค. P11 - 06	เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน
	4.2.8 ผบด. สรุปปิดแฟ้มงานในระบบ PM			ผบง. P11 - 06			ส่งปิด กส.3 (ZPSR018) พร้อมใบ สร้างอุปกรณ์หลัก ,สำเนาใบสำคัญจ่าย
	4.2.9 ผบง. ปิดงานทางด้านบัญชี (F2), CLSD และ ขึ้นบัญชีทรัพย์สิน (F4),			ผบด. P11 - 09			แฟ้มงานกส.3 (ZPSR018) พร้อมใบ สร้างอุปกรณ์หลัก

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:		หมวด. P11		ชื่อ SLA:		การบำรุงรักษา									
ผู้ให้บริการ		แผนกบริการลูกค้าและการตลาด													
SLA ของกระบวนการ:				P11: การบำรุงรักษา		ระยะเวลา		วันที่เริ่มต้น		วันที่สิ้นสุด		วันที่จัดทำ/แก้ไข:		แก้ไขครั้งที่:	

ผบด. P11 -08	1.2.3 ส่ง งานธุรการ. ตรวจสอบเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย และตั้งหนี้ AP พร้อมขออนุมัติ จ่ายเงินผู้รับจ้าง	เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้าง เหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบส่งมอบ งานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของ กรรมการตรวจรับงานจ้าง) ภายในเวลาที่ กำหนด	ธก..	รายละเอียดของเอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบ ส่งมอบงานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของ กรรมการตรวจรับงานจ้าง)	100%	รายละเอียด
ผบด. P11 - 09	ผบด. บิดแปรงงาน TECO	แฟ้มงาน กส.3 (ZPSR018) พร้อมใบ สร้างอุปกรณ์หลัก (ADS) ภายในเวลาที่ กำหนด	ผบง.	รายละเอียดแฟ้มงานกส.3 (ZPSR018) พร้อมใบ สร้างอุปกรณ์หลัก(ADS)	100%	รายละเอียด

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ผกป. P11	ชื่อ SLA:	การบำรุงรักษา			
ผู้ให้บริการ	แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ					
SLA ของกระบวนการ:		P11: การบำรุงรักษา	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:
						แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง						
ผดล./ผดบ., ผบด., ผกป., ธก., กฟข.						
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
	1. ตรวจสอบตามแผนงาน Patrol System					
	1.1 ดำเนินการเอง					
ผกป. P11 - 01	1.1.1 เบิกอุปกรณ์	ในเบิก ZPM019 ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	ผดล./ผดบ.	ร้อยละของใบเบิกอุปกรณ์ ZPM 019 ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน
	1.2 ตรวจสอบไม่สามารถดำเนินการเองได้ แจ้งแผนกที่เกี่ยวข้อง					
ผกป. P11 - 02	1.2.1 มิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ	บันทึกการรายงานการตรวจสอบ Patrol Meter ที่ถูกต้องครบถ้วน	ผบด.	ร้อยละของบันทึกการรายงานการตรวจสอบ Patrol Meter ที่ถูกต้องครบถ้วน	100%	รายเดือน
ผกป. P11 - 03	1.2.2 ระบบสายส่ง/อุปกรณ์ป้องกัน-ตัดตอนในระบบจำหน่าย	บันทึกแจ้ง กฟข. ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	กฟข.	ร้อยละของบันทึกแจ้ง กฟข. ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน
	2. แผนงานตัดต้นไม้ประจักษ์					
	2.1 กรณีดำเนินการเอง					
ผกป. P11 - 04	2.1.1 แจ้ง ผบป.เพื่อตั้งงบประมาณ	บันทึกการขอตั้งงบประมาณที่ถูกต้อง ครบถ้วน	ผบง.	ร้อยละของบันทึกการขอตั้งงบประมาณที่ถูกต้องครบถ้วน	100%	รายเดือน
	2.2 กรณีจ้างเหมา					
ผกป. P11 - 05	2.2.1 แจ้ง ผบพ. จัดทำใบ PO	เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR, ZPM4, IW31, REL)	ธก.	ร้อยละของเอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR, ZPM4, IW31, REL)	100%	รายเดือน

ผกป. P11 - 06	2.2.2 ส่ง ผบท.ตรวจสอบเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย และตั้งหนี้ AP พร้อมขออนุมัติจ่ายเงินผู้รับจ้าง	เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้าง เหมมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบส่งมอบ งานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของ กรรมการตรวจสอบจ้าง)	ธก.	ร้อยละของเอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติ จ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบส่งมอบ งานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของกรรมการ ตรวจสอบจ้าง)	100%	รายเดือน
	3. แผนงานบำรุงรักษาระบบ					
	จำหน่ายแรงสูง/แรงต่ำ หม้อแปลง					
	3.1 ดำเนินการเอง					
ผกป. P11 - 07	3.1 เบิกอุปกรณ์ (ถ้ามี)	ใบเบิก ZPM019 ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	ผค.ล./ผค.บ.	ร้อยละของใบเบิกอุปกรณ์ ZPM 019 ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน
	3.2 จ้างเหมา					
ผกป. P11 - 08	3.2.1 แสง ผบท. จัดทำใบ PO	เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้าง เหมมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR, ZPM4, IW31, REL)	ธก.	ร้อยละของเอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติ จ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR, ZPM4, IW31, REL)	100%	รายเดือน
ผกป. P11 - 09	- เบิกอุปกรณ์ (ถ้ามี)	ใบเบิก ZPM019 ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	ผค.ล./ผค.บ.	ร้อยละของใบเบิกอุปกรณ์ ZPM 019 ที่ ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน
ผกป. P11 - 10	3.2.2 ส่ง ผบท.ตรวจสอบเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย และตั้งหนี้ AP พร้อมขออนุมัติจ่ายเงินผู้รับจ้าง	เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้าง เหมมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบส่งมอบ งานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของ กรรมการตรวจสอบจ้าง)	ธก.	ร้อยละของเอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติ จ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบส่งมอบ งานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของกรรมการ ตรวจสอบจ้าง)	100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ผบง. P11	ชื่อ SLA:	การบำรุงรักษา			
ผู้ให้บริการ	แผนกบัญชีและการเงิน					
SLA ของกระบวนการ:		P11: การบำรุงรักษา	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	ที่จัดทำ/แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง			ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง			
ผกป., ผบด.			รายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง			
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
	1. แผนงานจัดตั้งใหม่ประจำปี (กรณีดำเนินการเอง)					
ผบง. P11 - 01	- ดำเนินการลงงบประมาณ และแจ้งผลให้ ผบป. ทราบ (กรณีจ้างเหมา)	การแจ้งผลการลงงบประมาณที่ทันตามกำหนดเวลา ภายใน 1 วัน	ผกป.	ร้อยละของการแจ้งผลการบันทึงบประมาณ	100%	รายเดือน
ผบง. P11 - 02	- ใบสรุปการจ่ายเงินจ้างเหมาจัดตั้งใหม่ (กรณีจ้างเหมา)	รายงานการจ่ายเงินค่าจ้างที่ดำเนินการแล้วเสร็จ	ผกป.	ร้อยละของการแจ้งผลการบันทึงบประมาณ	100%	รายเดือน
	2. แผนงานบำรุงรักษาระบบจำหน่ายแรงสูง/แรงต่ำ, หม้อแปลง (ของ กฟภ.) ประจำปี					
ผบง. P11 - 03	- ใบสรุปการจ่ายเงินจ้างเหมาบำรุงรักษาระบบจำหน่ายแรงสูง/แรงต่ำ หม้อแปลง (ของ กฟภ.)	รายงานการจ่ายเงินค่าจ้างที่ดำเนินการแล้วเสร็จ	ผกป.	ร้อยละของรายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง	100%	รายเดือน
	3. แผนงานบำรุงรักษามีเตอร์ประจำปี (กรณีดำเนินการเอง-งบลงทุน)					
ผบง. P11 - 04	- ดำเนินการบันทึงบประมาณและแจ้งผลให้ ผมด. ทราบ (กรณีจ้างเหมา-งบลงทุน)	การแจ้งผลการบันทึงบประมาณที่ทันตามกำหนดเวลา	ผบด.	ร้อยละของการแจ้งผลการบันทึงบประมาณ	100%	รายเดือน
ผบง. P11 - 05	- ดำเนินการบันทึงบประมาณและแจ้งผลให้ ผมด. ทราบ	การแจ้งผลการบันทึงบประมาณที่ทันตามกำหนดเวลา	ผบด.	ร้อยละของการแจ้งผลการบันทึงบประมาณ	100%	รายเดือน
ผบง. P11 - 06	- ใบสรุปการจ่ายเงินจ้างเหมาบำรุงมีเตอร์	รายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง	ผบด.	ร้อยละของรายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง	100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ชก. P11	ชื่อ SLA:	การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า			
ผู้ให้บริการ	งานธุรการ					
SLA ของกระบวนการ:		P11: การบำรุงรักษา	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข: แก้ไขครั้งที่:
ผู้ให้บริการปลายทาง						
ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง						
ผกป., ผบง., ผบด.						
ใบ PO ที่ถูกต้อง ครบถ้วน						
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
	1. แผนงานตัดต้นไม่ประจำปี (กรณีจ้างเหมา)					
ชก. P11 - 01	1.1 จัดทำเอกสาร PO	ใบ PO ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	ผกป.	ร้อยละของใบ PO ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน
ชก. P11 - 02	1.2 เบิกจ่ายเงินค่าจ้าง	เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน, ดั้งหน้า AP	ผกป.	ร้อยละของเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน, ดั้งหน้า AP ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน
	2. แผนงานบำรุงรักษาระบบจำหน่ายแรงส่ง/แรงต่ำ หม้อแปลง (ของ กฟภ.) ประจำปี					
ชก. P11 - 03	1.1 จัดทำเอกสาร PO	ใบ PO ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	ผกป.	ร้อยละของใบ PO ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน
ชก. P11 - 04	1.2 เบิกจ่ายเงินค่าจ้าง	เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน, ดั้งหน้า AP	ผบง.	ร้อยละของเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน, ดั้งหน้า AP ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน
	3. แผนงานบำรุงรักษามอเตอร์ประจำปี (งบลงทุน)					
	3.1 กรณีจ้างเหมา					
ชก. P11 - 05	3.1.1 จัดทำเอกสาร PO	ใบ PO ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	ผบด.	ร้อยละของใบ PO ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน
ชก. P11 - 06	3.1.2 เบิกจ่ายเงินค่าจ้าง	เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน, ดั้งหน้า AP	ผบง.	ร้อยละของเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน, ดั้งหน้า AP ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ผดล./ ผดบ. P11	ชื่อ SLA:	การบำรุงรักษา				
ผู้ให้บริการ	แผนกคลังหลัก/คลังบริการ						
SLA ของกระบวนการ:		การบำรุงรักษา	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:
		P11: การบำรุงรักษา					
ผู้รับบริการปลายทาง		ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง					
ผกป., ผบต.		ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ที่ถูกส่งครบถ้วน					
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล	
	1. ตรวจสอบตามแผนงาน Patrol System						
ผดล./ผดบ. P11 - 01	1.1 จ่ายอุปกรณ์ (กรณี ผบป. ดำเนินการเอง)	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ที่ถูกส่งครบถ้วน	ผกป.	ร้อยละของใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ที่ถูกส่งครบถ้วน	100%	รายเดือน	
ผดล./ผดบ. P11 - 02	1.2 จ่ายอุปกรณ์ (กรณี ผบป. ไม่สามารถดำเนินการเองได้)	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ที่ถูกส่งครบถ้วน	ผบต.	ร้อยละของใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ที่ถูกส่งครบถ้วน	100%	รายเดือน	
	2. แผนงานบำรุงรักษาระบบจำหน่ายแรงสูง/แรงต่ำ, หม้อแปลง (ของ กฟภ.) ประจำปี						
ผดล./ผดบ. P11 - 03	2.1 ดำเนินการเอง เบิกจ่ายอุปกรณ์ - (ถ้ามี)	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ที่ถูกส่งครบถ้วน	ผกป.	ร้อยละของใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ที่ถูกส่งครบถ้วน	100%	รายเดือน	
ผดล./ผดบ. P11 - 04	2.2 จ้างเหมา เบิกจ่ายอุปกรณ์ - (ถ้ามี)	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ที่ถูกส่งครบถ้วน	ผกป.	ร้อยละของใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ที่ถูกส่งครบถ้วน	100%	รายเดือน	
	3. แผนงานบำรุงรักษามีเตอร์ประจำปี						
ผดล./ผดบ. P11 - 05	3.1 ดำเนินการเอง เบิกจ่ายอุปกรณ์ - (ถ้ามี)	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ที่ถูกส่งครบถ้วน	ผบต.	ร้อยละของใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ที่ถูกส่งครบถ้วน			
ผดล./ผดบ. P11 - 06	3.2 จ้างเหมา เบิกจ่ายอุปกรณ์ - (ถ้ามี)	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ที่ถูกส่งครบถ้วน	ผบต.	ร้อยละของใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ที่ถูกส่งครบถ้วน	100%	รายเดือน	

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนการ: P11 การบำรุงรักษา
รหัสกระบวนการ: P11

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้ให้บริการส่งมอบ (A)	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ (B)	ไม่ได้ผลตามที่ต้องการ (C)	สาเหตุ (D)
ธก.	1	ธก. P11 - 01	ผกป.	ใน PO งานจ้างเหมาติดตั้งไม่ประจำปีที่ถูกต้อง ครบถ้วน				
ธก.	2	ธก. P11 - 02	ผง.	เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน, ดั้งหน้า AP งานจ้างเหมาติดตั้งไม่ประจำปีที่				
ธก.	3	ธก. P11 - 03	ผกป.	ใน PO งานจ้างเหมาบำรุงรักษาระบบจำหน่าย ที่ถูกต้อง ครบถ้วน				
ธก.	4	ธก. P11 - 04	ผง.	เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน, ดั้งหน้า AP งานจ้างเหมาบำรุงรักษาระบบจำหน่าย				
ธก.	5	ธก. P11 - 05	ผบด.	ใน PO งานจ้างเหมาบำรุงรักษามีเตอร์ประจำปีที่ถูกต้อง ครบถ้วน				
ธก.	6	ธก. P11 - 06	ผง.	เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงินดั้งหน้า AP งานจ้างเหมาบำรุงรักษามีเตอร์ประจำปีที่				
ผคส./ผคป.	1	ผคส./ผคป. P11 - 01	ผกป.	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ งาน Patrol System ผกป. ดำเนินการเอง ที่ถูกต้องครบถ้วน				
ผคส./ผคป.	2	ผคส./ผคป. P11 - 02	ผบด.	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ งาน Patrol System และงานบำรุงรักษามีเตอร์ประจำปีที่ ผบด. ดำเนินการเอง ที่ถูกต้องครบถ้วน				

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนการ: P11 การบำรุงรักษา
รหัสกระบวนการ: P11

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้ให้บริการส่งมอบ (A)	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้บริการได้รับ (B)	ไม่ได้ผลตามที่ต้องการ (C)	สาเหตุ (D)
ผดล./ผดบ.	3	ผดล./ผดบ. P11 - 03	ผกป.	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ งานบำรุงรักษาระบบจำหน่าย ผกป. ดำเนินการเอง ที่ถูกต้องครบถ้วน				
ผดล./ผดบ.	4	ผดล./ผดบ. P11 - 04	ผกป.	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ งานจ้างเหมาบำรุงรักษาระบบจำหน่าย ที่ถูกต้องครบถ้วน				
ผดล./ผดบ.	5	ผดล./ผดบ. P11 - 05	ผบด.	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ งานบำรุงรักษามีเตอร์ประจำปี ผบด. ดำเนินการเอง ที่ถูกต้องครบถ้วน				
ผดล./ผดบ.	6	ผดล./ผดบ. P11 - 06	ผบด.	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ งานจ้างเหมาบำรุงรักษามีเตอร์ประจำปี ที่ถูกต้องครบถ้วน				
ผบง.	1	ผบง. P11 - 01	ผกป.	การแจ้งผลการลงงบประมาณ งานตัดต้นไม้ประจำปี ผกป. ดำเนินการเอง ที่ทันตามกำหนดเวลา				
ผบง.	2	ผบง. P11 - 02	ผกป.	รายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง งานจ้างเหมาตัดต้นไม้ประจำปี ที่ดำเนินการแล้วเสร็จ				
ผบง.	3	ผบง. P11 - 03	ผกป.	รายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง งานจ้างเหมาบำรุงรักษาระบบจำหน่าย ที่ดำเนินการแล้วเสร็จ				

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนการ: P11 การบำรุงรักษา
รหัสกระบวนการ: P11

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้ให้บริการส่งมอบ (A)	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ (B)	ไม่ได้ผลตามที่ต้องการ (C)	สาเหตุ (D)
ผบง.	4	ผบง. P11 - 04	ผบด.	การแจ้งผลการลงงบประมาณ งานบำรุงรักษามีเตอร์ประจำปี ที่ ผบด. ดำเนินการเอง ที่ทันตามกำหนดเวลา				
ผบง.	5	ผบง. P11 - 05	ผบด.	การแจ้งผลการลงงบประมาณ งานจ้างเหมาบำรุงรักษามีเตอร์ประจำปี ที่ทันตามกำหนดเวลา				
ผบง.	6	ผบง. P11 - 06	ผบด.	รายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง งานจ้างเหมาบำรุงรักษามีเตอร์ประจำปี ที่ถูกต้อง ครบถ้วน				
ผกป.	1	ผกป. P11 - 01	ผคด./ผคบ.	ใบเบิก ZPSR018 งาน Patrol System งบ. ดำเนินการเอง ที่ถูกต้อง ครบถ้วน				
ผกป.	2	ผกป. P11 - 02	ผบด.	บันทึกรายงานการตรวจสอบ งาน Patrol System เกี่ยวข้องกับมิเตอร์ ที่ถูกต้องครบถ้วน				
ผกป.	3	ผกป. P11 - 03	กฟผ.	บันทึก/โทรสารแจ้ง กฟผ. งาน Patrol System ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่นๆ ที่ถูกต้อง ครบถ้วน				
ผกป.	4	ผกป. P11 - 04	ผบง.	บันทึกการขอตั้งงบประมาณ งานตัดต้นไม้ประจำปี ผกป. ดำเนินการเอง ที่ถูกต้องครบถ้วน				

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนการ: P11 การบำรุงรักษา
รหัสกระบวนการ: P11

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้ให้บริการส่งมอบ (A)	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ (B)	ไม่ได้ผลตามที่ต้องการ (C)	สาเหตุ (D)
ผกป.	5	ผกป. P11 - 05	ธก.	เอกสารงานจ้างเหมาตัดต้นไม้ประจำปีที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR, ZPM4, IW31, REL)				
ผกป.	6	ผกป. P11 - 06	ธก.	เอกสารงานจ้างเหมาตัดต้นไม้ประจำปีที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบส่งมอบงานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับรองกรรมการตรวจรับงานจ้าง)				
ผกป.	7	ผกป. P11 - 07	ผดล./ผดบ.	ใบเบิก ZPSR018 งานบำรุงรักษาระบบจำหน่าย ผบป. ดำเนินการเอง ที่ถูกต้อง ครบถ้วน				
ผกป.	8	ผกป. P11 - 08	ธก.	เอกสารงานจ้างเหมาบำรุงรักษาระบบจำหน่าย ที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR, ZPM4, IW31, REL)				
ผกป.	9	ผกป. P11 - 09	ผดล./ผดบ.	ใบเบิก ZPSR018 งานจ้างเหมาบำรุงรักษาระบบจำหน่าย ที่ถูกต้อง ครบถ้วน				

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนการ: P11 การบำรุงรักษา
รหัสกระบวนการ: P11

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้ให้บริการส่งมอบ (A)	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ (B)	ไม่ได้ผลตามที่ต้องการ (C)	สาเหตุ (D)
ผกป.	10	ผกป. P11 - 10	ธก.	เอกสารงานจ้างเหมาบำรุงรักษาระบบจำหน่าย ที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบส่งมอบงานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของกรมการตรวจรับงานจ้าง)				
ผบด.	1	ผบด. P11 - 01	ผดล./ผดบ.	ใบเบิกอุปกรณ์ ZPSF009 ที่ถูกต้อง ครบถ้วน				
ผบด.	2	ผบด. P11 - 02	ผบง.	การแจ้งผลการประมาณการที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน				
ผบด.	3	ผบด. P11 - 03	ผดล./ผดบ.	ใบเบิกอุปกรณ์ ZPSF009 ที่ถูกต้อง ครบถ้วน				
ผบด.	4	ผบด. P11 - 04	ผบง.	แผนงานกส.3 (ZPSR018) พร้อมใบสร้างอุปกรณ์หลัก งานจ้างเหมาบำรุงรักษามีเดอรัประจําปี				
ผบด.	5	ผบด. P11 - 05	ผบง.	การแจ้งผลการประมาณการที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน				

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนการ: P11 การบำรุงรักษา
รหัสกระบวนการ: P11

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้ให้บริการส่งมอบ (A)	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ (B)	ไม่ได้ผลตามที่ต้องการ (C)	สาเหตุ (D)
ผบด.	6	ผบด. P11 - 06	ธก..	เอกสาร ที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบส่งมอบงานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของกรรมการตรวจรับงานจ้าง)				
ผบด.	7	ผบด. P11 - 07	ผดล./ผดบ.	ใบเบิกอุปกรณ์ ZPSF009 ที่ถูกต้อง ครบถ้วน				
ผบด.	8	ผบด. P11 - 08	ธก.	เอกสารงานจ้างเหมาบำรุงรักษา มีเดอรืประจำปี ที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบส่งมอบงานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของกรรมการตรวจรับงานจ้าง)				
ผบด.	9	ผบด. P11 - 09	ผบง.	ร้อยละแผนงานกส.3 (ZPSR018) พร้อมใบสร้างอุปกรณ์หลัก งานจ้างเหมาบำรุงรักษามีเดอรืประจำปี				

กรธ. SLA B P11-01

ภาคผนวก



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก

สรก.(พ)
เลขที่ 2884
วันที่ 25 พ.ย. 2557

กองระบบงานธุรกิจ
เลขที่ ภร.ภท.๖๒๔๖/๒๕๕๗
วันที่ ๓๑.๑๑.๒๕๕๗

ฝ่ายพัฒนารกิจ
เลขที่ ๒๐๓๓
วันที่ ๔ พ.ย. ๒๕๕๗

ผู้ว่าการ
เลขที่ 5477
วันที่ ๒๕ พ.ย. ๒๕๕๗
เวลา 10-01 น.

จาก กรธ. ถึง ผพร.
เลขที่ กรธ.(พม)๑๒๕๒/๒๕๕๗ วันที่ ๒๕ พ.ย. ๒๕๕๗
เรื่อง ขออนุมัติใช้คู่มือการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ภาระงาน P1 - P11 สำหรับ กฟส.

เรียน อผ.พร. ผ่าน รผ.พร. (คุณมานพ)

๑. เรื่องเดิม

อนุมัติ ผวก. ลว. ๒๒ ก.พ. ๒๕๕๔ ให้ใช้คู่มือการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ภาระงาน P1 - P4 และ อนุมัติ ผวก. ลว. ๒๓ ม.ค. ๒๕๕๕ ให้ใช้คู่มือการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ภาระงาน P5 - P11 สำหรับ กฟฟ. ชั้น ๑ - ๓ ทั่วประเทศ (เอกสารแนบ ๑)

๒. ข้อเท็จจริง

๒.๑ การจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ในการดำเนินงานการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้า จำนวน ๑๑ ภาระงาน (P1 - P11) เป็นเกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงานตามบันทึกข้อตกลงประเมินผลการดำเนินงาน ระหว่างปีบัญชี ๒๕๕๕-๒๕๕๗ (เอกสารแนบ ๒) เป้าหมายคือวัดการขยายผลการใช้งานไปยัง กฟฟ. ชั้น ๑ - ๓ ที่มีความพร้อมในการใช้ SLA และขยายผลให้ครบทุก กฟฟ. ชั้น ๑ - ๓ ภายในปี ๒๕๕๗

๒.๒ กรธ. ร่วมกับ กฟข. ดำเนินการขยายผลการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ภาระงาน P1-P11 กับ กฟฟ. ชั้น ๑ - ๓ ครบตามเป้าหมายจำนวน ๑๗๘ กฟฟ. แล้ว ปัจจุบันอยู่ระหว่างการสรุปผลการดำเนินงาน

๒.๓ ตามแผนปฏิบัติการประจำปี ๒๕๕๗-๒๕๕๙ กรธ. ได้กำหนดแผนงานขยายผลและติดตามการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ภาระงาน P1 - P11 ไปยัง กฟส. และ กฟย.

๓. การดำเนินงาน

๓.๑ กรธ. ได้ศึกษา รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูล จากโครงสร้างของหน่วยงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ (Job Description) พบว่า กฟฟ.ชั้น ๑ - ๓ และ กฟส. มีความแตกต่างกันคือ จำนวนแผนกที่รับผิดชอบ (มีการควรวางงาน) อำนาจการสั่งการ การมอบหมายงาน เป็นผลให้การจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ที่จะนำไปใช้ สำหรับ กฟส. ต้องมีการปรับเปลี่ยน

๓.๒ กรธ. ได้ร่วมกับ กฟส. กลุ่มเป้าหมาย ๔ ภาค คือ กฟส.พยุหะคีรี กฟน.๓ (จ๑), กฟส. น้ำพอง กฟน.๑ (จ๒), กฟส.ดอนตูม กฟน.๓ (จ๓) และ กฟส.เขาย้อย กฟต.๑ (จ๔) จัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ประกอบด้วย ภาระงาน (Flow chart), ข้อตกลงระดับการให้บริการ และการเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ โดยรวบรวมเป็นคู่มือการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ภาระงาน P1-P11 สำหรับ กฟส. เป็นที่เรียบร้อยแล้ว (เอกสารแนบ ๓)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-๒-

๔. ข้อเสนอ

เพื่อเป็นการขยายผลการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการลูกค้าภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ที่ครอบคลุมการให้บริการลูกค้าทั้ง กฟพ. ชั้น ๑ - ๓ และ กฟส. จึงเห็นควรขออนุมัติดังนี้

๔.๑ ใช้คู่มือการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) กระบวนการ P1 - P11 สำหรับ กฟส. ประกอบด้วยกระบวนการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า (P1), กระบวนการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (P2), กระบวนการขอใช้ไฟฟ้า (P3), กระบวนการบริการด้านมิเตอร์ (P4), กระบวนการตอบข้อร้องเรียน (P5), กระบวนการดับไฟฟ้างานบ้านแบบมีแผน (P6), กระบวนการจดหน่วย แจกค่าไฟฟ้า (P7), กระบวนการจดหน่วย พิมพ์บิล แจกค่าไฟฟ้า (P8), กระบวนการการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน (P9), กระบวนการการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (P10), กระบวนการการบำรุงรักษา (P11) (ตามข้อ ๓.๒)

๔.๒ ให้คณะกรรมการการจัดทำระบบประกันคุณภาพงานตามบันทึกข้อตกลงระดับการให้บริการ (Quality Assurance for Service Level Agreement : QA for SLA) ระดับการไฟฟ้าเขต ขยายผลการใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) สำหรับ กฟส. ในสังกัด ให้ครบทุก กฟส. ภายในปี ๒๕๕๘

๔.๓ ให้ กรธ. เข้าสื่อสาร ถ่ายทอด สร้างความรู้ความเข้าใจและติดตามประสานงานกับ กฟข., กฟพ. ชั้น ๑ - ๓ และ กฟส. ได้ตามความเหมาะสม

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบโปรดนำเสนอ ผวก. เพื่ออนุมัติตามข้อ ๔.๑ - ๔.๓ ต่อไป พร้อมนี้ได้แนบรายละเอียดที่เกี่ยวข้องมาด้วยแล้ว



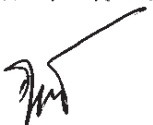
(นายธนาเศรษฐ์ บุญเรศธนะพงศ์)

ผู้อำนวยการกองระบบงานธุรกิจ

เรียน รพค. (พ)

เพื่อโปรดพิจารณา

จึงเรียน ผวก. ๓๑๑/



(นางอารีย์ จีรสิกุล)
ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาธุรกิจ

เรียน ผวก.

เพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติตามข้อเสนอ ๔.๑ - ๔.๓

ที่ กรธ. และ ผพธ. เสนอต่อไปด้วย.



(นางพรทิพย์ เดชภิญญา)

รพค.(บ) รักษาการแทน รพค.(พ)

๒๕ พ.ย. ๒๕๕๗

ผพร.



๒๕ พ.ย. ๒๕๕๗

กรธ.



(นางอารีย์ จีรสิกุล)
ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาธุรกิจ

- 1 ธ.ค. ๒๕๕๗ พัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงาน
โทร. ๙๕๒๖

อนุมัติตามเสนอ



(นายนำชัย หล่อวัฒนตระกูล)
ผวก.

ผพธ.

(นางพรทิพย์ เดชภิญญา)
รพค.(บ) รักษาการแทน รพค.(พ)

๒๗ พ.ย. ๒๕๕๗

๒๖ พ.ย. ๒๕๕๗

นายธนาเศรษฐ์ บุญเรศธนะพงศ์

ผู้อำนวยการกองระบบงานธุรกิจ

ธ.ค. ๒๕๕๗



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ผู้ว่าการ
เลขรับ 428
วันที่ 27 ม.ค. 2557
เวลา 9.39 น.

สำนักผู้ว่าราชการ
พัฒนาองค์กร
เลขที่ 104
วันที่ 27 ม.ค. 2557
เวลา

ฝ่ายพัฒนารกิจ
เลขรับ 102
วันที่ 14 ม.ค. 57

อชก(ส)
เลขที่ 102
วันที่ 27 ม.ค. 2557

กองระบบงานธุรกิจ
วันที่ 10 ม.ค. 2557
เลขที่ โทร. 41/2557

จาก กรธ. ถึง ผ.พร.
เลขที่ กรธ. 41 / 2557 วันที่ 14 ม.ค. 2557
เรื่อง ขออนุมัติจัดทำระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Quality Assurance for Service Level Agreement : QA for SLA)
เรียน อ.ผ.พร. ผ่าน ร.ผ.พร. (คุณมานพ) *กพ.*

1. เรื่องเดิม

1.1 อนุมัติ ผวก. ลว. 22 ก.พ. 2554 ให้ใช้คู่มือการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) กระบวนงาน P1-P4 และ อนุมัติ ผวก. ลว. 23 ม.ค. 2555 ให้ใช้คู่มือการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) กระบวนงาน P5-P11 สำหรับ กฟฟ. จุฬารวมงานทั่วประเทศ (เอกสารแนบ 1)

1.2 อนุมัติ ผวก. ลว. 10 เม.ย. 2555 ให้ความเห็นชอบกรอบและแผนงานการดำเนินงานโครงการระบบประกันคุณภาพบริการ (Service Quality Assurance: SQA) เพื่อให้ กฟผ. มีระบบประกันคุณภาพบริการ ในด้านกระบวนการปฏิบัติงาน (Process Excellence) ที่มีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการ และส่งมอบงานบริการให้กับลูกค้าได้อย่างดีเยี่ยม (Customer Excellence) รวมทั้งสามารถรับประกันความพึงพอใจกับลูกค้าได้ในอนาคต โดยเมื่อได้รับอนุมัติกรอบและแผนงานฯ แล้ว กรธ. จะดำเนินการจัดทำแผนงาน ในรายละเอียดเพื่อนำเสนอขออนุมัติอีกครั้ง (เอกสารแนบ 2)

2. ข้อเท็จจริง

2.1 การจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ในการดำเนินงานการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้า จำนวน 11 กระบวนงาน (P1-P11) มีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามนโยบายของ กฟผ. ดังนี้

2.1.1 เป็นเกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงานตามบันทึกข้อตกลงประเมินผลการดำเนินงาน ระหว่าง ปีบัญชี 2554 - 2556 ของ กฟผ. กับกระทรวงการคลัง (เอกสารแนบ 3) เป้าหมายคือวัดการขยายผลการใช้งานไปยัง กฟฟ. จุฬารวมงาน ที่มีความพร้อมในการใช้ SLA และขยายผลให้ครบทุก กฟฟ. จุฬารวมงาน ภายในปี 2557

2.1.2 Balanced Scorecard (BSC) กฟผ. พ.ศ. 2556 - 2559 กำหนดวัตถุประสงค์ของกลยุทธ์ ข้อ 18 ปรับปรุงประสิทธิภาพและมาตรฐานการให้บริการหลักอย่างต่อเนื่อง โดยมีเกณฑ์วัดผลการดำเนินงาน คือ ความสำเร็จในการขยายผลการจัดทำ SLA กระบวนงานหลักในการให้บริการ (P1 - P11) ในปี 2556 - 2557 ส่วน ในปี 2558 - 2559 มีเกณฑ์วัดผลการดำเนินงานคือ ความสำเร็จของการจัดทำระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (QA for SLA) (เอกสารแนบ 4)

2.2 ระบบประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Performance Appraisal: SEPA) ที่สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) ใช้ในการประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจอย่างเป็นระบบ และใช้เป็นกลไกในการสนับสนุนรัฐวิสาหกิจให้สามารถยกระดับการดำเนินงานสู่ระดับสากล

2.2.1 การประเมินกระบวนการจัดการรัฐวิสาหกิจ (หมวด 1-6) 4 มิติ (ADLI) ประกอบด้วย

- (1) แนวทาง (Approach: A)
- (2) การนำแนวทางไปปฏิบัติ (Deployment: D)

(3) การเรียนรู้ (Learning: L)

(4) การบูรณาการ (Integration: I)

ซึ่งสอดคล้องกับวงจรบริหารคุณภาพ PDCA (Plan Do Check Act) เพื่อให้มีการแก้ไขปรับปรุงกระบวนการให้ดีขึ้น

2.2.2 การพัฒนากระบวนการของ กฟภ. กรธ. ได้กำหนดวิธีการ แนวทางในการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) และ คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) แล้ว (Approach/Plan) รวมทั้งมีการสื่อสาร ถ่ายทอด สร้างความรู้ ความเข้าใจให้ผู้เกี่ยวข้อง (Deployment /Do) โดยปัจจุบันอยู่ระหว่างการจัดทำระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Quality Assurance for Service Level Agreement: QA for SLA) เพื่อที่จะนำผลมาพัฒนาปรับปรุงกระบวนการงานด้านบริการ P1 - P11 และกระบวนการอื่นๆ ในอนาคต (Learning/Check and Act)

2.3 การจัดทำระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Quality Assurance for Service Level Agreement: QA for SLA) กรธ. ได้ดำเนินการไปแล้ว ดังนี้

2.3.1 ปี 2552 กรธ. จ้างมูลนิธิเพื่อสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติเป็นที่ปรึกษาโครงการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการและงานพัฒนาระบบประกันคุณภาพงาน กฟภ. (SLA & QA) โดยในส่วนของงานพัฒนาระบบประกันคุณภาพงาน ที่ปรึกษาได้จัดทำคู่มือประกันคุณภาพงาน ซึ่งกำหนดวิธีการ หลักเกณฑ์ ตัวชี้วัด สำหรับใช้เป็นแนวทางในการติดตามและประเมินผลคุณภาพงานปรับปรุง

2.3.2 ปี 2553 - 2555 กรธ. ได้นำแนวทางตามข้อ 2.3.1 มาทดลองใช้กับ กฟฟ. จุฬารวมงาน ทั้ง 12 กฟข. และได้มีการปรับให้สอดคล้องและเหมาะสมกับบริบท ปัญหา อุปสรรค ตามสภาพที่เกิดขึ้นจริง โดยปี 2556 กรธ. ได้ร่วมกับ กฟข. จัดทำ “แนวทางการจัดทำระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Quality Assurance for Service Level Agreement: QA for SLA)” (เอกสารแนบ 5) ประกอบด้วย

- (1) แนวทาง วิธีการ/ขั้นตอนการติดตามและประเมินผลตามแบบฟอร์ม 5 แบบฟอร์ม ประกอบด้วย (1) QA Program (2) QA Checklist (3) QA Report (4) QA Request และ (5) Quality Improvement Report: QIR
- (2) ระบบงาน ระเบียบ หลักเกณฑ์ เอกสาร บันทึก และรายงานที่เกี่ยวข้องในการจัดทำ ระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Quality Assurance for Service Level Agreement: QA for SLA)

2.3.3 กรธ. ได้จัดการฝึกอบรม สร้างความรู้ความเข้าใจ และประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) ทั้ง 12 กฟข. เพื่อพิจารณาการกำหนดโครงสร้าง บทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบ ในระดับผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน เพื่อนำข้อมูลมาพิจารณาและปรับใช้ให้เหมาะสม ทั้งนี้ ที่ประชุมฯ ได้ให้ข้อเสนอแนะสรุปได้ ดังนี้

- (1) ควรกำหนดโครงสร้าง บทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ ของการจัดทำระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Quality Assurance for Service Level Agreement: QA for SLA) แต่ละระดับ (กฟข. และ กฟฟ.) ให้มีความชัดเจนและเป็นไปในแนวทางเดียวกัน
- (2) ควรกำหนดแนวทางการติดตาม ประเมินผลการใช้ SLA ในแต่ละระดับ (กฟข. และ กฟฟ.)

2.4 ในปี 2556 กฟภ. จ้างสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นที่ปรึกษาจัดทำโครงการพัฒนาระบบประกันคุณภาพบริการ (Service Quality Assurance: SQA) ของ กฟภ. (เอกสารแนบ 6) เพื่อศึกษาแนวทางการจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการ โดยที่ปรึกษาฯ ได้กำหนดกรอบในเบื้องต้น เพื่อพัฒนา

กระบวนการภายในให้สามารถรองรับระบบ SQA ในการสร้างความเข้าใจให้พนักงานเกิดการยอมรับและพร้อมที่จะนำระบบประกันคุณภาพบริการไปใช้งานให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด ดังนี้

2.4.1 ให้นำ SLA และ QA for SLA มาใช้เป็นเครื่องมือตั้งต้นในการจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการ เพื่อยกระดับกระบวนการงาน/มาตรฐาน/ระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการสู่กระบวนการที่มีวิธีปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ในการปรับปรุงเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการ

2.4.2 กำหนดโครงสร้างองค์กรด้านการประกันคุณภาพบริการ เพื่อเชื่อมโยงบทบาทหน้าที่ตามระบบประกันคุณภาพบริการของ กฟผ. แบ่งเป็น 3 ระดับ (Tier) ดังนี้

- (1) ผู้ปฏิบัติงาน หรือ Process Owner คือ Tier 1 ในที่นี้หมายถึงระดับ กฟฟ. (ปัจจุบันได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ และ/หรือคณะกรรมการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการและระบบประกันคุณภาพงานทุก กฟฟ. ที่ได้รับการขยายผลตามแผนงาน SLA)
- (2) ผู้บังคับบัญชาของผู้ปฏิบัติงานหรือ Process Owner คือ Tier 2 ในที่นี้หมายถึง ระดับ กฟข. (ยังไม่มีแต่งตั้ง)
- (3) ผู้กำหนดนโยบาย คือ Tier 3 ในที่นี้หมายถึง ผู้บริหารระดับสูง (มีการแต่งตั้งคณะกรรมการกำกับการดำเนินงานระบบประกันคุณภาพบริการ กฟผ. (Service Quality Assurance: SQA) แล้ว (ตามเอกสารแนบ 7)

3. ข้อพิจารณาและข้อเสนอ

เพื่อให้ กฟผ. มีการจัดทำระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Quality Assurance for Service Level Agreement: QA for SLA) อย่างต่อเนื่องและเป็นระบบตามวงจรการบริหารคุณภาพ และตามเกณฑ์ SEPA รวมทั้งเป็นแนวทางการดำเนินงานให้ กฟข. และ กฟฟ. ถือปฏิบัติเป็นไปในแนวทางเดียวกันทั้งองค์กร ในการพัฒนากระบวนการภายในตามที่กำหนดใน BSC ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถยกระดับการบริการเข้าสู่ระบบประกันคุณภาพบริการ (SQA) ได้ในอนาคต จึงเห็นควรขออนุมัติดังนี้

3.1 แต่งตั้งคณะกรรมการการจัดทำระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Quality Assurance for Service Level Agreement: QA for SLA) ระดับการไฟฟ้าเขต (Tier 2) ประกอบด้วย

- | | |
|--|------------------|
| 1) ผู้อำนวยการการไฟฟ้าเขต | ที่ปรึกษา |
| 2) ผู้อำนวยการฝ่ายบริการ | ประธานคณะกรรมการ |
| 3) รองผู้อำนวยการฝ่ายบริการ | กรรมการ |
| 4) รองผู้อำนวยการฝ่ายอำนวยการ | กรรมการ |
| 5) รองผู้อำนวยการฝ่ายปฏิบัติการเครือข่าย | กรรมการ |
| 6) ผู้อำนวยการกองบริการลูกค้า | เลขานุการ |
| 7) พนักงานระดับ 9 ขึ้นไป | ผู้ช่วยเลขานุการ |

3.2 กำหนดบทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการฯ ดังนี้

1) ควบคุมและกำกับการดำเนินงานระบบคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Quality Assurance for Service Level Agreement: QA for SLA) ให้เป็นไปตามแผนแม่บทระบบประกันคุณภาพบริการของ กฟผ. (Service Quality Assurance: SQA) และแนวทางการจัดทำระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Quality Assurance for Service Level Agreement: QA for SLA)

- 2) สนับสนุนและผลักดันระบบประกันคุณภาพบริการ เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติทั่วทั้ง กฟผ.
- 3) ให้คำปรึกษา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะแนวทางในการขยายระบบประกันคุณภาพบริการ
- 4) ให้สามารถแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อดำเนินการติดตาม ประเมินผลได้ตามความเหมาะสม

3.3 ให้ทุก กฟข. นำ “แนวทางการจัดทำระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Quality Assurance for Service Level Agreement: OA for SLA)” ไปใช้งานและหากมีความจำเป็นต้องปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงในรายละเอียด ให้นำเสนอคณะกรรมการกำกับการดำเนินงานระบบประกันคุณภาพบริการ กฟภ. พิจารณาต่อไป

3.4 ให้ กรธ. เข้าสื่อสาร ถ่ายทอด สร้างความรู้ ความเข้าใจ เข้าร่วมติดตาม ประสานงาน กับ กฟข. และ กฟภ. ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำระบบประกันคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบขอได้โปรดนำเสนอ ผวก. อนุมัติต่อไป



(นายธนาเศรษฐ์ บุญเรศธนะพงศ์)

อก.รธ.

เรียน รพภ.(พ) ผ่าน ผธภ.(พ) 24 ม.ค. 57

เพื่อโปรดพิจารณา

นี้เรียน ผวก. ต่อไป.



(นางอารมย์ อีร์ลิล)
ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาธุรกิจ

24 ม.ค. 2557

เรียน ผวก.

เพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ ตามที่ กรธ. และ ผพธ.
เสนอต่อไปด้วย



(นายสมชัย จรุงธนะกิจ)

รพภ.(พ)

๒๔ ม.ค. ๒๕๕๗

ผพธ.



(นายสมชัย จรุงธนะกิจ)

รพภ.(พ)

๒๔ ม.ค. ๒๕๕๗

อนุมัติทดแทน

1



(นายนำชัย หล่อวัฒนตระกูล)

ผวก.

กรธ.



กองระบบงานธุรกิจ

โทร.9520-9523

(นางอารมย์ อีร์ลิล)
ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาธุรกิจ

๒๔ ม.ค. ๒๕๕๗

ร.ก.ร. เทน.จ

28 ม.ค. 2557



นายธนาเศรษฐ์ บุญเรศธนะพงศ์

ผู้อำนวยการกองระบบงานธุรกิจ

๓๐ ม.ค. ๒๕๕๗

