



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

คู่มือการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement)

กระบวนการงาน P1-P11

สายงานพัฒนาองค์กร
ฝ่ายพัฒนารัฐกิจ กองระบบงานรัฐกิจ

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 และ เรียนรู้วิธีการติดตามประเมินผลข้อตกลงระดับการให้บริการทั้ง 11 กระบวนการ

กองระบบงานธุรกิจหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของทุกการไฟฟ้า ให้มีการให้บริการที่เป็นมาตรฐานนำไปสู่การพัฒนาการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศและยั่งยืนสืบต่อไป

กองระบบงานธุรกิจ

ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ

ตุลาคม 2556

สารบัญ

คำนำ	ก
วัตถุประสงค์/ขอบเขต	1
คำจำกัดความ	2
หน้าที่ความรับผิดชอบ	6
กระบวนการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า (P1)	7
กระบวนการการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (P2)	17
กระบวนการขอใช้ไฟ (P3)	35
กระบวนการบริการด้านมิเตอร์ (P4)	43
กระบวนการตอบข้อร้องเรียน (P5)	57
กระบวนการดับไฟล่วงหน้า (P6)	67
กระบวนการจดหน่วย แฉ่งค่าไฟฟ้า (P7)	78
กระบวนการจดหน่วย พิมพ์บิล แฉ่งค่าไฟฟ้า (P8)	88
กระบวนการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน (P9)	100
กระบวนการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (P10)	107
กระบวนการบำรุงรักษา (P11)	113
ภาคผนวก	135

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อใช้เป็นแนวทางให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำไปดำเนินงานให้เป็นไปตามข้อตกลงระดับการให้บริการได้อย่างถูกต้อง
- 1.2 เพื่อให้การปฏิบัติงานระหว่างแผนกเกิดความถูกต้อง รวดเร็ว สั้นไหล ไม่ติดขัด และลดอุปสรรคในการทำงาน และมีการควบคุมให้ดำเนินงานเกิดปัญหาน้อยที่สุด
- 1.3 เพื่อสร้างการรับรู้และแก้ไขปัญหาาร่วมกัน
- 1.4 เพื่อสร้างกระบวนการทำงานให้เป็นรูปแบบเดียวกันสามารถพัฒนาให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นได้อย่างมีระบบ
- 1.5 พัฒนาและยกระดับการให้บริการสู่การบริการที่เป็นเลิศ เพื่อตอบสนองลูกค้าและผู้ใช้ไฟ

2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ครอบคลุมงานบริการจากมาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคของ กฟภ. คือ มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard), มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standard) และมาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาครับประกันกับผู้ไฟฟ้า (Guaranteed Standard of Performance) จำนวนทั้งสิ้น 11 กระบวนงาน ประกอบด้วย

1. กระบวนงานการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า (P1)
2. กระบวนงานการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (P2)
3. กระบวนงานการขอใช้ไฟ (P3)
4. กระบวนงานการบริการด้านมิเตอร์ (P4)
5. กระบวนงานการตอบข้อร้องเรียน (P5)
6. กระบวนงานการดับไฟล่วงหน้า (P6)
7. กระบวนงานการจดหน่วย แล่งค่าไฟฟ้า (P7)
8. กระบวนงานการจดหน่วย พิมพ์บิล แล่งค่าไฟฟ้า (P8)
9. กระบวนงานการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์สินค้าประกัน (P9)
10. กระบวนงานการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (P10)
11. กระบวนงานการบำรุงรักษา (P11)

3. คำจำกัดความ

	ความหมาย
ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)	ข้อตกลง หรือสัญญาการให้บริการ ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เพื่อให้บริการในระดับที่ทั้งสองฝ่ายตกลงกัน โดยจัดทำขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษร และมีผลใช้บังคับภายในเวลา/เงื่อนไขที่กำหนด
กระบวนการ (Process Flow)	เป็นการแสดงความสัมพันธ์และการไหลของงาน/กิจกรรม ที่แต่ละแผนก ดำเนินงานตามขั้นตอนภายในจนแล้วเสร็จ และส่งให้แผนกที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อ เริ่มตั้งแต่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟขอรับบริการจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จนเสร็จสิ้นกระบวนการ จัดทำเป็นผังงานของแผนกต่างๆ เชื่อมต่อการส่งงาน ด้วยเส้นลูกศรและใช้ทิศทางของลูกศรแสดงการไหลของงาน ลูกศรแต่ละเส้น คือ ข้อตกลง SLA 1 ข้อตกลง และมีรหัส SLA กำกับทุกเส้น เพื่อให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจและบันทึกข้อมูล พร้อมทั้ง มีการระบุชื่อเอกสาร ระเบียบระบบที่เกี่ยวข้อง ฯลฯ เพื่อความถูกต้องในการปฏิบัติงาน
ข้อตกลง SLA	ข้อกำหนด หรือเงื่อนไขในการรับ-ส่งงาน/กิจกรรมของกระบวนการต่างๆ ระหว่างแผนกที่เกี่ยวข้องกัน ขั้นต่ำหรืออย่างน้อยที่สุดจากผู้ให้บริการ ที่ผู้รับบริการสามารถดำเนินงานต่อได้ทันทีโดยไม่ติดขัด มีการระบุ แผนกผู้ให้บริการ บทบาทของผู้ให้บริการ แผนกผู้รับบริการ และเงื่อนไข ข้อตกลง หรือผลลัพธ์ที่ชัดเจน รวมถึง ค่าเป้าหมายที่ต้องการและการรายงานผล ทุกการรับ-ส่งงาน/กิจกรรมของกระบวนการต่างๆระหว่างแผนกที่เกี่ยวข้องกัน จะเกิดข้อตกลง SLA ทุกครั้ง และมีการกำหนดหมายเลขกำกับ ข้อตกลง SLA เพื่อให้ผู้ปฏิบัติสามารถจดจำ รวบรวมและบันทึกข้อมูลการรับส่งงานตาม SLA ได้อย่างถูกต้อง ไม่สับสน
แผนเฝ้าระวัง (Monitoring Plan)	เป็นแนวทาง/วิธีปฏิบัติเพื่อลดหรือขจัดปัญหา จุดล้มเหลว จุดบกพร่องที่อาจทำให้กิจกรรมต่างๆในกระบวนการไม่สามารถดำเนินการได้ หรือแล้วเสร็จล่าช้ากว่ากำหนด ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ ความพึงพอใจของลูกค้า/ผู้ใช้ไฟไปในทางลบ หรือเกิดความเสียหายต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การจัดทำแผนเฝ้าระวัง เริ่มจากการวิเคราะห์ขั้นตอนการปฏิบัติภายในกระบวนการว่า ขั้นตอนใดบ้างมีความเร่งด่วนหรือนัยสำคัญของจุดล้มเหลวสูง แล้วนำมาค้นหาปัญหา กำหนดขั้นตอน วิธีปฏิบัติและแนวทางป้องกัน แก้ไข บรรเทาหรือขจัดปัญหานั้นๆ ให้ผู้ปฏิบัตินำไปใช้เป็นดำเนินงานตามแนวทางที่ได้ระบุไว้ในแผนเฝ้าระวัง เพื่อป้องกันและจัดการกับปัญหาที่อาจเกิดขึ้น โดย

	ความหมาย
	ใช้หลักการประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) ในการพิจารณากำหนดแผนเฝ้าระวังและระดับการแก้ไขปัญหา ขั้นตอนหรือกิจกรรมที่ได้รับการระบุปัญหาที่มีค่าความเสี่ยงสูง จำเป็นต้องมีการเฝ้าระวังดำเนินการป้องกันทันทีเนื่องจากตัวเลขแสดงให้เห็นว่า มีแนวโน้มที่จะทำให้เกิดผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าในทางลบและโอกาสในการเกิดสูง ทั้งนี้ แต่ละการไฟฟ้าสามารถนำแผนเฝ้าระวังไปใช้ร่วมกับการรายงานระบบความคุมภายในและการบริหารความเสี่ยงได้
แบบฟอร์มเก็บข้อมูล SLA	เป็นการบันทึกสถิติผลลัพธ์ของการส่งต่องานตามข้อตกลง SLA ของกิจกรรมในกระบวนการตั้งแต่ต้นจนจบเป็นรายเดือน โดยผู้ให้บริการจะบันทึกจำนวนงาน/กิจกรรมที่ส่งให้ผู้รับบริการ ผู้รับบริการจะบันทึกจำนวนงาน/กิจกรรมที่ได้รับมาแล้วไม่เป็นไปตามข้อตกลง SLA พร้อมระบุสาเหตุจุดบกพร่อง หรือข้อผิดพลาดลงในแบบฟอร์มเก็บข้อมูล SLA ที่ได้เรียงลำดับตามกิจกรรมที่ดำเนินการ ซึ่งกำหนดหมายเลขกำกับข้อตกลง SLA ไว้แล้ว เพื่อง่ายต่อการบันทึกข้อมูล และไม่เกิดความสับสน แล้วนำข้อมูลที่ได้นำวิเคราะห์และหาทางลดปัญหาเหล่านั้น และจัดส่งข้อมูลให้กองระบบงานธุรกิจวิเคราะห์ภาพรวมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อไป โดยกำหนดให้จัดส่งภายในวันที่ 15 ของเดือนถัดไป
บันทึกลงนามข้อตกลง	เป็นบันทึกข้อตกลงที่หัวหน้าแผนกต่างๆ ได้ลงนามร่วมกันเพื่อยืนยันว่า จะดำเนินงานให้แล้วเสร็จและส่งมอบให้แผนกที่เกี่ยวข้อง ตามกระบวนการและข้อตกลง SLA ที่ระบุเงื่อนไขและรายละเอียดไว้ โดยผู้จัดการเป็นผู้อนุมัติข้อตกลงนั้น และกำหนดผู้รับผิดชอบกระบวนการ ทำหน้าที่ดูแล ประสานงาน การบันทึกและรวบรวมผลการดำเนินงานตามข้อตกลง เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการประชุมประจำเดือน และรายงานกลับมายัง กรธ. ทั้งนี้ ข้อตกลงต่างๆ สามารถปรับเปลี่ยน/แก้ไขได้ หากแผนกที่เกี่ยวข้องเห็นพ้องร่วมกัน
ผู้ให้บริการ	หน่วยงาน/แผนกที่เป็นผู้ให้บริการ ตามข้อตกลงระดับให้บริการ
ผู้รับบริการ	หน่วยงาน/แผนกที่เป็นผู้รับบริการ ตามข้อตกลงระดับให้บริการ
บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ขั้นตอนการดำเนินงานของผู้ให้บริการที่เกิดขึ้น (Work Instruction) และเอกสารที่เกี่ยวข้องในกิจกรรมของกระบวนการต่างๆ ก่อนการส่งงานต่อไปยังผู้รับบริการ

	ความหมาย
ผลลัพธ์ที่ต้องการในข้อตกลง SLA	เป็นความต้องการอย่างน้อยที่สุด ที่ผู้รับบริการขอให้ผู้ให้บริการมอบให้ แล้วผู้รับบริการสามารถดำเนินการต่อได้ทันทีโดยไม่ติดขัด เป็นได้ทั้งข้อมูล เอกสาร แบบฟอร์ม ช่วงเวลา หรืออื่นๆ ที่จำเป็นก็ได้ เช่น ข้อมูล ถูกต้อง ครบถ้วน เอกสาร ถูกต้อง ครบถ้วน แบบฟอร์ม ถูกต้อง ช่วงเวลา ที่กำหนดหรือตกลงกันไว้ ตัวอย่าง กระบวนการขอใช้ไฟ (P3) ผบค. P3 -01 การรับชำระเงินค่าธรรมเนียม ค่าประกัน กรณีขอใช้ไฟใหม่ ข้อมูล ชื่อลูกค้าถูกต้อง หมายเลขผู้ใช้ไฟถูกต้อง ครบถ้วน เอกสาร สำเนาบัตรประชาชน ทะเบียนบ้าน ครบถ้วน แบบฟอร์ม แบบฟอร์มขอใช้ไฟที่ถูกต้อง ช่วงเวลา ตามที่กำหนดหรือตกลงกันไว้ อื่นๆที่จำเป็น หากเป็นนิติบุคคล ต้องมีสำเนาทะเบียนการค้า หนังสือมอบอำนาจ
ระดับการบริการ	ดัชนีวัดความสำเร็จที่สามารถวัดผล/ประเมินผลในส่วนของผลลัพธ์ที่ต้องการจากการให้บริการของผู้ให้บริการในแต่ละกิจกรรมว่าจะวัดที่สิ่งใด เช่น จำนวนร้อยละของใบเบิกพัสดุที่ถูกต้อง มีเอกสารครบถ้วน ตรงตามกำหนดเวลา
เป้าหมาย	เกณฑ์วัดผลหรือตัวเลขแสดงค่าผลลัพธ์ที่ต้องการของระดับการบริการ ในแต่ละกิจกรรมที่ผู้รับ บริการต้องการ มีค่าเป็นร้อยละ เช่น 100% เป็นต้น
รายงานผล	ความถี่ในการรายงานค่าผลลัพธ์ของระดับการบริการทุกกิจกรรมในกระบวนการ ภายในช่วงเวลาที่กำหนด เช่น รายเดือน รายไตรมาส เป็นต้น
SLA No.	ลำดับของข้อตกลงระดับการให้บริการแต่ละกระบวนการ ตั้งแต่กิจกรรมแรกจนดำเนินการแล้วเสร็จตามกระบวนการ เริ่มต้นจากข้อที่ 1
รหัสข้อตกลง SLA	เป็นหมายเลขที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้อ้างอิงและกำกับกระบวนการ (Process Flow) ให้ทราบว่า การไหลของงานช่วงนั้นๆ ผู้ให้บริการคือใคร กระบวนการใด เป็นข้อตกลง SLA ข้อที่เท่าไร ทำให้ง่ายต่อการสื่อสาร การจดจำ และทำความเข้าใจถึงการไหลของงาน ไม่เกิดความสับสน และผู้ปฏิบัติสามารถนำไปบันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มเก็บข้อมูลได้ถูกต้อง รวดเร็ว

	ความหมาย
ตัวอย่าง ผบป P1 -02	ความหมาย ผบป. - แผนกบัญชีประมวลผล (ผู้ให้บริการ) P1 - กระบวนการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า 02 - ข้อตกลงลำดับที่ 2 “การรับชำระเงินค่าไฟฟ้าต่างหน่วยงาน”
ข้อมูล/เอกสารถูกต้อง ครบถ้วน	ข้อมูล/เอกสาร ที่จำเป็นต่อดำเนินงานของผู้รับบริการ ที่ผู้ให้บริการจะต้องระบุ/จัดส่งให้ตามที่ได้ตกลงกันไว้ในข้อตกลงระดับการให้บริการ เช่น กระบวนการขอใช้ไฟ (P3) ผบค. P3 -01 (ผบค. ส่งคำร้องให้ ผบป. รับชำระค่าธรรมเนียมขอใช้ไฟฟ้า, เงินประกัน ฯลฯ) <u>ข้อมูลที่ ผบป. ต้องการ</u> ถูกต้อง - คำร้องที่มีชื่อ-สกุลของผู้ใช้ไฟ, หมายเลขผู้ใช้ไฟ, จำนวนเงินที่ผู้ใช้ไฟต้องชำระ ครบถ้วน - ข้อมูลที่จำเป็นอื่นๆ เช่น แผนที่แสดงที่ตั้งสถานที่ขอใช้ไฟ <u>เอกสารที่ ผบป. ต้องการ</u> ถูกต้อง - เอกสารต้องเป็นของผู้ขอใช้ไฟ ครบถ้วน - สำเนาบัตรประชาชน, ทะเบียนบ้าน, คำร้อง เป็นต้น
เครื่องหมายต่างๆ	
	แผนกเริ่มต้นกระบวนการ
	จุดตัดสินใจ
	แผนกรับ-ส่งงาน
	แผนกสิ้นสุดกระบวนการ
	กระบวนการ P1 รับชำระเงินค่าไฟฟ้า
	กระบวนการ P2 แก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง
	กระบวนการ P3 ขอใช้ไฟฟ้า
	กระบวนการ P4 บริการด้านมิเตอร์
	การไหลของงานและข้อตกลง SLA ลูกศรเข้า - รับงาน ลูกศรออก - ส่งงาน

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

4.1 คณะกรรมการกำกับการดำเนินงานระบบประกันคุณภาพงานบริการ กฟภ. ทำหน้าที่ ให้คำปรึกษาสนับสนุน และ ผลักดัน ข้อตกลงระดับการให้บริการและงานพัฒนาระบบประกันคุณภาพงาน ให้เป็นไปตามแผนงาน และ เกณฑ์วัด

4.2 สายงานจำหน่ายและบริการ ทำหน้าที่ รวบรวมข้อมูล และ ควบคุม การจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการให้เป็นไปตามเกณฑ์วัดของ กฟภ.

4.3 การไฟฟ้าเขต ทำหน้าที่ ให้การสนับสนุน ให้คำปรึกษา เกี่ยวกับการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการกับ การไฟฟ้าหน้งาน และ รวบรวมข้อมูลการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการส่งให้ สายงานจำหน่ายและบริการ

4.4 การไฟฟ้าหน้งาน ทำหน้าที่ ปฏิบัติงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการทั้ง 11 กระบวนงาน และ ส่งข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการไปยัง การไฟฟ้าเขต

4.5 กองระบบงานธุรกิจ ทำหน้าที่ ทบทวนข้อตกลงระดับการให้บริการให้มีความทันสมัย เหมาะสำหรับการปฏิบัติงานของ การไฟฟ้าหน้งาน

กระบวนการรับชำระราคาไฟฟ้า (P1)

กระบวนการงาน P1 : กระบวนการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า

ผู้ให้บริการ	ลำดับที่	รหัส SLA	กิจกรรม	ข้อตกลง	ผู้ให้บริการ	เอกสาร/ระบบที่เกี่ยวข้อง
ผบ.	1		ตรวจสอบสถานะลูกหนี้ (ในระบบ)			
ผบ.	2		รับชำระเงิน/บันทึกการชำระเงิน			
			กรณีที่ 1 รับชำระเงินต่างหน่วยงาน (กรณีระบบ off line)			
		ผบ. P1 - 02	- กองการเงิน	ข้อมูลการรับชำระเงินค่างวดไฟฟ้า	- กองการเงิน	
			- ต่างสาขา	ข้อมูลการรับชำระเงินค่างวดไฟฟ้า	- ต่างสาขา	
		ผบ. P1 - 03	- ต่างเขตฯ	ข้อมูลการรับชำระเงินค่างวดไฟฟ้า	- ต่างเขตฯ	
			กรณีที่ 2 รับชำระเงินนอกเวลาทำการกรณีฉุกเฉิน			
ผบ.	3	ผบ. P1 - 01	- ผู้ควบคุมงานจ่ายไฟฟ้าพื้นที่ข้อมูลการผ่อนผัน/ปลดสาย/ตัดมิเตอร์เข้าในระบบ ISU ที่ถูกต้องในเวลาทำการ	ทำการบันทึกข้อมูลการปฏิบัติงานของผู้รับเงินค่างวดจ่ายไฟฟ้า		
			หลังมีบัญชีชำระหนี้ให้ ผบ. กฟล. กฟอ. / ผบ. กฟส. ทำการส่งมอบใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการพร้อมรายการการติดตามงานงดจ่ายไฟและต่อกลับ (ZWMR 021)			
ผบ.	4	ผบ. P1 - 04	ผบ. นาส่งมิเตอร์ให้ ผบ. (พ.ที่หน้าข้อความการปฏิบัติงาน)ส่งมอบมิเตอร์ที่ได้ตัดกลับให้ พนักงานอยู่เวรฯ โดยจัดทำสมุดการรับ-ส่งมิเตอร์ (จ. 120-ป56) พร้อมลงนามรับ-ส่ง		ผบ.	
ผบ.	6	ผบ. P1 - 01	ผบ. นาส่งมิเตอร์ให้ ผบ. (พ.ที่หน้าข้อความการปฏิบัติงาน)ส่งมอบมิเตอร์ที่ได้ตัดกลับให้ พนักงานอยู่เวรฯ โดยจัดทำสมุดการรับ-ส่งมิเตอร์ (จ. 120-ป56) พร้อมลงนามรับ-ส่ง		ผบ.	
ผบ.	5	ผบ. P1 - 01	พนักงานอยู่เวรฯที่ได้รับมอบหมายให้รับฝากเงินค่าไฟฟ้าที่ต่างชำระและตัดต่อกลับโดยออกใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการมอบให้ผู้ใช้ไฟฟ้าพร้อมบันทึกหมายเลข PEA และหน่วยยานในมิเตอร์และส่งมอบใบรับฝากเงินให้ผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นหลักฐาน พร้อมทำการบันทึกการชำระเงินในรายงานการรับฝากเงินของชุดปฏิบัติการแก้ไขค่าไฟฟ้า (จ. 107-ป.56)		อื่น ๆ	
ผบ.	7	ผบ. P1 - 02	พนักงานอยู่เวรฯนำส่งเงินพร้อมกันส่งสำเนาใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการฉบับที่ 1 และรายงานการรับฝากเงินให้ ผบ. กฟล. กฟอ. / ผบ. กฟส. พร้อม		ผบ.	
			พนักงานควบคุมการจ่ายไฟ ผบ. กฟล. กฟอ. / ผบ. กฟส. ทำการตรวจสอบรายงานการรับฝากเงินกับสำเนาใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการ และรายงานการติดตามงานจ่ายไฟและต่อกลับ (ZWMR021) ในทุกต้องตรงกันและจัดส่งให้พนักงานบัญชี (พ.ที่หน้าข้อความการรับเงินและตัดชำระหนี้ในระบบ BPM โดยประทับตราทางด้านหลังใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการ) ฉบับสุดท้ายของเล่ม เลขที่ ที่นำส่ง พร้อมแนบใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษีกับรายงานการรับฝากเงินนอกเวลาทำการไว้เพื่อมอบใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษีให้ผู้ใช้ไฟฟ้า			
			- สรุปการรับ-จ่ายเงินประจำวัน			
ผบ.	8	ผบ. P1 - 03	ส่งคืนมิเตอร์ที่ยังไม่ได้ขอต่อกลับการใช้ไฟฟ้าให้กับ ผบ. ในวันทำการถัดไป		ผบ.	

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) ผู้ใช้ไฟ		ความถูกต้อง รวดเร็ว ในด้านการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า					
2) ผู้ขอต่อมิเตอร์กลับ		ความถูกต้อง รวดเร็ว ในด้านการรับชำระเงินเพื่อต่อมิเตอร์กลับ					
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล	
หมวด. P1 - 01	ส่งมอบมิเตอร์ที่ได้ติดตั้งให้ พนักงานดูแลและบันทึกค่าส่งในระบบพร้อมสมุดคู่มือการรับ-จ่ายมิเตอร์ที่แจ้งค่าส่งไฟของชุดปฏิบัติงานงานแก้ไขค่าส่ง (กก.120-ป.56)	หมด.ส่งมอบมิเตอร์ที่ได้ติดตั้งพร้อมบันทึกค่าส่งในระบบพร้อมสมุดคู่มือการรับ-จ่ายมิเตอร์ที่แจ้งค่าส่งไฟของชุดปฏิบัติงานงานแก้ไขค่าส่ง (กก.120-ป.56) ภายในเวลา 16.30 น.ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน	ผบ.บ.	ร้อยละของการส่งมอบมิเตอร์ที่ได้ติดตั้ง พร้อมบันทึกค่าส่งในระบบพร้อมสมุดคู่มือการรับ-จ่ายมิเตอร์ที่แจ้งค่าส่งไฟของชุดปฏิบัติงานงานแก้ไขค่าส่ง (กก.120-ป.56) ภายในเวลา 16.30 น.ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน	

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ฉบับ. P1	ชื่อ SLA:	การส่งข้อมูลยอดชำระเงินค่าไฟฟ้า (นอกเวลาทำการ กรณีฉุกเฉินสายไฟ)			
ผู้ให้บริการ		ฉบับ.				
SLA ของกระบวนการ:		P1 : รับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:
						แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง						
ความต้องการของการของผู้รับบริการปลายทาง						
1) ผู้ใช้ไฟ			ความถูกต้อง รวดเร็ว ในด้านการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า			
2) ผู้ยอดมีเดอร้กลับ			ความถูกต้อง รวดเร็ว ในด้านการรับชำระเงินเพื่อต่อมีเดอร้กลับ			
รหัส SLA	ฉบับ. P1 - 01	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย
1) ผู้ใช้ไฟ		พนักงานศูนย์เวรที่ได้รับมอบหมายให้รับฝากเงินค่าไฟฟ้าที่ค้างชำระและค่าดอกเบี้ยโดยออกใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการมอบให้ผู้ใช้ไฟพร้อมบันทึกหมายเลข PEA และหมายเลขในมิเตอร์และส่งมอบใบรับฝากเงินให้ผู้ใช้ไฟเป็นหลักฐาน พร้อมทั้งการบันทึกรายการรับเงินในรายงานการรับฝากเงินของชุดปฏิบัติการการแก้ไขไฟฟ้ชั่ดข้อง (กก. 107-ป.56)	ใบรับฝากเงิน	ผู้ใช้ไฟฟ้า	ร้อยละเอกสาร (ใบรับฝากเงิน) ที่มีข้อมูลถูกต้อง เอกสารครบถ้วน และได้รับเงินที่ครบถ้วนที่ระบุในใบเสร็จ ส่งภายในกำหนดเวลา	100% รายเดือน
2) ผู้ยอดมีเดอร้กลับ		1. ส่งสำเนาใบเสร็จรับเงินพร้อมยอดเงินค่ากระแสไฟฟ้า/ค่าดอกเบี้ย/เงินประกัน และรายงานการรับชำระเงิน - กรณี - รับชำระเงินนอกเวลาทำการการที่ถูกต้องจ่ายไฟ	- ฉบับ.ส่ง เงิน, ข้อมูลการดอกเบี้ย มิเตอร์ (ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า ที่ถูกต้อง เอกสารครบถ้วน ส่ง ฉบับ. ในวันทำการถัดไปนับจากวันที่ดอกเบี้ยภายในเวลาที่กำหนด)	ฉบับ.	ร้อยละเอกสาร (ค่าไฟฟ้าค้างชำระ และค่าธรรมเนียบการดอกเบี้ย/ ค่าประกันเรียกเก็บเพิ่ม) ที่มีข้อมูลถูกต้อง เอกสารครบถ้วน และได้รับเงินที่ครบถ้วนตามทีระบุในใบเสร็จ ส่งภายในกำหนดเวลา	100% รายเดือน
3) ผู้ยอดมีเดอร้กลับ		ส่งคืนมิเตอร์ที่ยังไม่ได้ยอดดอกเบี้ยการใช้ไฟฟ้าให้กับผู้ยอดมีเดอร้กลับ	นำส่งในแบบฟอร์มสมุดคณการรับ-ส่ง มิเตอร์ที่ถูกต้องจ่ายไฟของชุดปฏิบัติการงานแก้ไขไฟฟ้ชั่ดข้อง (กก. 120-ป.56)ภายในเวลา 09.00น. ในวันทำการถัดไป	ฉบับ.	ร้อยละนำส่งมิเตอร์คืนให้ ผู้ยอดมีเดอร้กลับในแบบฟอร์มสมุดคณการรับ-ส่ง มิเตอร์ที่ถูกต้องจ่ายไฟของชุดปฏิบัติการงานแก้ไขไฟฟ้ชั่ดข้อง (กก. 120-ป.56)ภายในเวลา 09.00น. ในวันทำการถัดไป	100% รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ฉบับ. P1	ชื่อ SLA:	การส่งข้อมูลยอดชำระเงิเงินค่าไฟฟ้า (นอกเวลาทำการ กรณีฉุกเฉินจ่ายไฟ)				
ผู้ให้บริการ	ฉบับ.						
SLA ของกระบวนการ:	P1 : รับชำระเงิเงินค่าไฟฟ้า		ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง			ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง				
1) ผู้ใช้ไฟ			ความถูกต้อง รวดเร็ว ในด้านการรับชำระเงิเงินค่าไฟฟ้า				
2) ผู้ยอดมีเดอรกลับ			ความถูกต้อง รวดเร็ว ในด้านการรับชำระเงิเงินเพื่อต่อมีเดอรกลับ				

รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
ฉบับ. P1 - 01	1. รับชำระเงินนอกเวลาทำการ (กรณีฉุกเฉิน) จ่ายไฟ : - บันทึกข้อมูลการผ่อนผัน/ปลดสาย/ตัดมีเดอร เข้าในระบบ ISU ที่ถูกต้องในเวลาทำการ - ส่งใบเสร็จรับเงินทั่วไปให้หัวหน้าแระแกระแสงไฟฟ้ขัดข้อง เพื่อรับค่าไฟฟ้า ค่าแรงเดอรกลับ และเงินประกันการใช้ไฟฟ้า (กรณีที่เงินประกันไม่ครบ) 2. ส่งข้อมูลยอดชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า - กรณีรับชำระเงินแทน กองการเงิน/การไฟฟ้าอื่น / รับชำระหนี้ส่วนราชการผ่านระบบ GFMS และบันทึกข้อมูลผ่านระบบ on line ให้กองการเงิน สำนักงานใหญ่ 3. ส่งข้อมูลยอดชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า - กรณี - รับชำระเงินแทนการไฟฟ้าต่างเขต	การรับชำระเงินนอกเวลาทำการ กรณีฉุกเฉิน จ่ายไฟ ส่งรายละเอียดภายในเวลา 16.30 น. - ข้อมูลการตัดมีเดอรชำระวันที่มีการนำเข้าระบบ IS-U - มีเดอรที่ถูกต้องจ่าย (กรณีปลดสายให้หมายเหตุด้วย) - แผนผังสังเขป - ใบเสร็จรับเงินทั่วไป	ฉบับ.	ร้อยละของข้อมูลการตัดมีเดอรชำระวันที่มีการนำเข้าระบบ ISU ภายในเวลาที่กำหนด	100%	รายเดือน
ฉบับ. P1 - 02		ข้อมูลการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	กองการเงิน สำนักงานใหญ่ / การไฟฟ้าอื่น	ร้อยละของข้อมูลในระบบ BPM/รายงานเอกสาร (รายงานชำระเงินแทน) ซึ่ง กฟฟ.รับแทน ที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว	100%	รายเดือน
ฉบับ. P1 - 03		ข้อมูลการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	การไฟฟ้าต่างเขต	ร้อยละของข้อมูลในระบบ BPM/รายงานเอกสาร (ใบเสร็จรับเงิน) ซึ่ง กฟฟ.รับแทน ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน
ฉบับ. P1 - 04	นำส่งมีเดอรให้ หมด. (พนักงานที่ทำหน้าที่ควบคุมการปฏิบัติงาน)	พบข. นำส่งมีเดอรที่ผู้รับจ้างตัดกลับ และรายงานการติดตามงานจ่ายไฟและเดอรกลับ (ZWMR021) ให้ หมด. ภายในเวลา 16.00 น.	หมด.	ร้อยละของการนำส่งมีเดอรที่ผู้รับจ้างตัดกลับ และรายงานการติดตามงานจ่ายไฟและเดอรกลับ (ZWMR021) ให้ หมด. ภายในเวลา 16.00 น.	100%	รายเดือน

**แผนการเฝ้าระวัง
กระบวนการงาน P1 : กระบวนการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า**

ลำดับ ของการ บริการ	ขั้นตอนกระบวนการบริการ	ความผิดพลาด (Failure) ที่อาจเกิดขึ้นได้	ระดับ ความเสี่ยง LxC=R	มาตรการควบคุม	ค่าควบคุม	การตรวจติดตาม	การแก้ไข
1	รับชำระเงิน/บันทึกรายละเอียดการชำระเงิน			พ.ควบคุม/ดูแล กำกับผู้ปฏิบัติ			
	กรณีที่ 1 รับชำระเงินต่างหน่วยงาน	- จัดส่งข้อมูลให้ตรวจสอบ ไม่ครบถ้วน/ล่าช้า	2x1=2	พ.ควบคุม/ดูแล กำกับผู้ปฏิบัติ	- ความถูกต้องครบถ้วนของเอกสาร - ความรวดเร็วในการจัดส่ง	พ.ติดตาม/ตรวจสอบ/แก้ไข อย่างสม่ำเสมอ	การอบรม ให้ความรู้พนักงาน/ผู้ ปฏิบัติ
	กรณีที่ 2 รับชำระเงินนอกเวลาทำการ กรณีฉุกเฉิน	- เงินสูญหาย, ไม่เข้าเงินสั่งให้ ภายในกำหนด	1x2=2	กำหนดผู้รับผิดชอบและกำหนด เวลาในการส่งเงิน	จัดทำสมุดคุม	พ.ติดตาม/ตรวจสอบ/แก้ไข อย่างสม่ำเสมอ	การอบรม ให้ความรู้พนักงาน/ผู้ ปฏิบัติ
2	บันทึกการรับ-จ่ายประจำวัน	- ข้อมูลไม่ถูกต้อง ครบถ้วน	1x1=1	พ.ป.ตรวจสอบอย่างละเอียด	หลักฐานต้องครบถ้วน	พ.ติดตาม/ตรวจสอบ/แก้ไข อย่างสม่ำเสมอ	การอบรม ให้ความรู้พนักงาน/ผู้ ปฏิบัติ
3	จัดส่งข้อมูลทางด้านบัญชีการเงินค่า กระแสไฟฟ้า ในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รับทราบ	- ตรวจสอบและจัดส่งล่าช้า	3x1=3	ดำเนินการตรวจสอบทันที และ รายงานผลภายในระยะเวลาที่ กำหนด	ความรวดเร็วในการส่งข้อมูล ให้ พ.ป. ตรวจสอบและ รายงานผล	พ.ติดตาม/ตรวจสอบ/แก้ไข อย่างสม่ำเสมอ	การอบรม ให้ความรู้พนักงาน/ผู้ ปฏิบัติ
4	รายงานทางบัญชีประจำเดือน	- แล้วเสร็จไม่ทันตามกำหนด	1x1=1	พ.ควบคุม/ดูแล กำกับผู้ปฏิบัติ	กำหนดเวลาแล้วเสร็จที่แน่นอน	พ.ติดตาม/ตรวจสอบ/แก้ไข อย่างสม่ำเสมอ	การอบรม ให้ความรู้พนักงาน/ผู้ ปฏิบัติ

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนการ: P1 กระบวนการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวนงานทั้งหมด ที่ผู้ให้บริการส่งมอบ (A)	จำนวนงานทั้งหมด ที่ผู้รับบริการได้รับ (B)	ไม่ได้ผลตามที่ ต้องการ (C)	สาเหตุ (D)
ผบป.	1	ผบป. P1 - 01	ผบป.	การรับชำระเงินนอกเวลาทำการ กรณี ฉุกเฉินจ่ายไฟ สรยาละเอียดยภายใน เวลา 16.30 น. - ข้อมูลการตัดมิเตอร์ประจำพื้นที่มีการ นำเข้าระบบ IS-U - มิเตอร์ที่ถูกต้องจ่าย (กรณีปลดสายให้ หมายเหตุดำย) - แผนส่งสิ่งเขป - ใบเสร็จรับเงินทั่วไป				
ผบป.	2	ผบป. P1 - 02	กองการเงิน สำนักงาน ใหญ่ / การไฟฟ้าอื่น	ข้อมูลการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า				
ผบป.	3	ผบป. P1 - 03	การไฟฟ้า ต่างเขต	ข้อมูลการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า				
ผบป.	4	ผบป. P1 - 04	ผบป.	พบช.นำส่งมิเตอร์ที่ผู้รับจ้างติดตั้ง และรายงานการติดตั้งงานจ่ายไฟ และต่อกลับ (ZWMR021) ให้ ผบป. ภายในเวลา 16.00 น.				
ผบป.	1	ผบป. P1 - 01	ผู้ใช้ไฟฟ้า	ใบรับฝากเงิน				

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนการ: P1 กระบวนการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวนงานทั้งหมด ที่ผู้ให้บริการส่งมอบ (A)	จำนวนงานทั้งหมด ที่ผู้รับบริการได้รับ (B)	ไม่ได้ผลตามที่ ต้องการ (C)	สาเหตุ (D)
ผ.บ.บ.	2	ผ.บ.บ. P1 - 02	ผ.บ.บ.	- ผ.บ.บ.ส่ง เงิน, ข้อมูลการต่อกลับ มิเตอร์ (ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า ที่ถูกต้อง เอกสารครบถ้วน ส่ง ผ.บ.บ. ในวันทำการถัดไปนับจากวันที่ต่อกลับ ภายในเวลาที่กำหนด)				
ผ.บ.บ.	3	ผ.บ.บ. P1 - 03	ผ.บ.บ.	นำส่งมิเตอร์คืนให้ ผ.บ.บ.พร้อมบันทึกนำ ส่งในแบบฟอร์มสมุดคุมการรับ-ส่ง มิเตอร์ถึงจดจ่ายไฟฟ้าชดช้อง งานแก่กระแสไฟฟ้าชดช้อง (ผ.บ.บ.120-ป.56)ภายในเวลา 09.00น. ในวันทำการถัดไป "ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน				
ผ.บ.บ.	1	ผ.บ.บ. P1 - 01	ผ.บ.บ.	ผ.บ.บ.ส่งมอบมิเตอร์ที่ได้ตัดกลับ พร้อม บันทึกนำส่งในแบบฟอร์มสมุดคุมการ รับ-จ่ายมิเตอร์ถึงจดจ่ายไฟฟ้าชดช้อง ปฏิบัติการงานแก่กระแสไฟฟ้าชดช้อง (ผ.บ.บ.120-ป.56) ภายในเวลา 16.30 น. "ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน				

กระบวนการการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (P2)

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการแจ้งไฟฟ้าขัดข้อง

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ							เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		แผนก.	แผนก.	แผนก.	แผนก.	แผนก.	แผนก.	แผนก.	
1	รับแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (ทางโทรศัพท์/PEA Call center 1129/ มาด้วยตนเอง) *ผู้รับแจ้งต้องขอรายละเอียด ชื่อผู้แจ้ง/สถานที่ที่เกิด ปัญหา/เบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ/ e-mail (ถ้ามี) ทุกครั้ง								เอกสารการรับแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้า ขัดข้อง (ตามแบบฟอร์ม หรือสมุดคน)
	ลงข้อมูลใน e-Respond (สร้างเหตุการณ์)								
	รับทราบเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องจากศูนย์ควบคุม การจ่ายไฟ								
	กรณีระบบ SCADA สามารถได้ รับทราบเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องจากระบบ SCADA (ส่งข้อมูลอัตโนมัติ โดยระบบ e-Respond)								
	กรณีระบบ SCADA สามารถไม่ได้ ลงข้อมูลใน e-Respond - ในเขต ADDC สร้างเหตุการณ์ - นอกเขต SMC สร้างเหตุการณ์ (ส่งข้อมูลโดยพนักงาน ผ่านระบบ e-Respond)								
	E/O เปิดใบสั่งงาน W/O - (PO) (ชื่อผู้แจ้ง/สถานที่/เบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ (ถ้ามี)) และลงข้อมูลในสมุดคน								ใบสั่งงาน
2	ส่งเจ้าหน้าที่ไปปฏิบัติงานเพื่อวิเคราะห์สาเหตุ								แจ้งผ่านวิทยุสื่อสาร/รายงาน ผู้บังคับบัญชา/บันทึกข้อมูลลงใน สมุดบันทึกกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ประจำวัน/รายงาน จฟ. 3
	2.1 กรณีที่ไม่พร้อมดำเนินการได้ในพื้นที่ ให้แจ้ง สำนักงาน/ ผคฟ. (กคร.)								
	- ดำเนินแก้ไขปัญหาเบื้องต้นตามการสั่งการของ ผคฟ. (กคร.)								

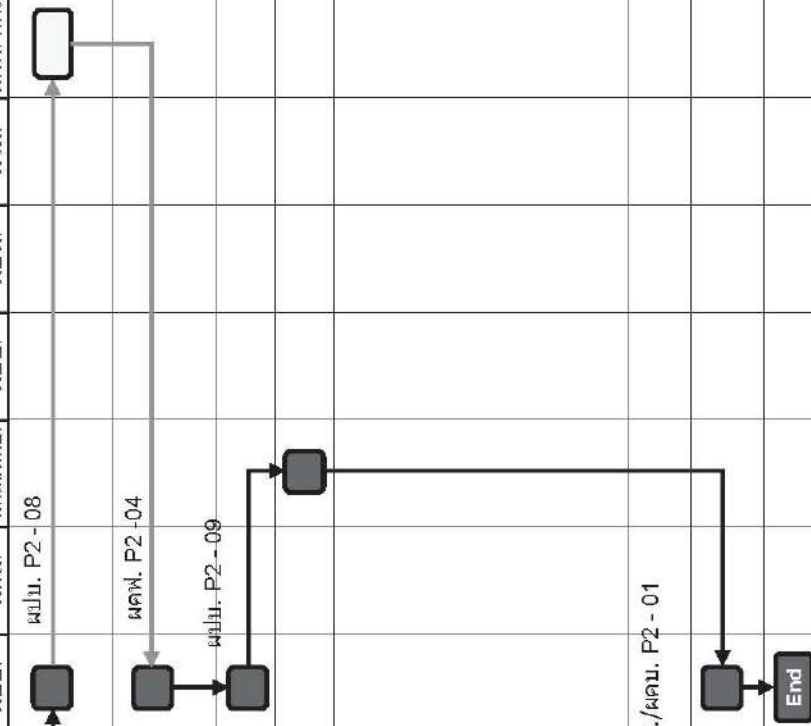
สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ								เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมด.	ผปบ.	ผกส.	ผคส./ผค.	ผบป.	ผมท.	ผวด.	ผคฟ. กคร.
	2.2 กรณีที่พร้อมแก้ไขได้ ให้ดำเนินการทันที									
	2.2.1 ระบบจำหน่าย/อุปกรณ์เบื้องต้นกับระบบจำหน่าย					ผบป. P2 - 02				
3	2.2.1.1 หม้อแปลง-อุปกรณ์ประกอบหม้อแปลงชำรุด/ระบบแรงดันดำเนินการได้โดย ไม่ต้องแจ้ง ผคฟ. (กคร.)									บันทึกรายงานระบบจำหน่าย/หม้อแปลง-อุปกรณ์ประกอบชำรุด
4	2.2.1.2 ระบบแรงสูง (Main Line) ขัดข้อง แจ้ง ผคฟ. (กคร.)									ใน Switching Order
5	ดำเนินการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องตามการสั่งการของ ผคฟ. (กคร.)						ผคฟ. P2 - 03			
6	2.2.2 มิเตอร์ชำรุด**			ผบป. P2 - 03						
7	- <u>ในเวลาทำการ</u> - ให้แจ้ง ผมด. ดำเนินการในรับทำการ การแก้ไข									รายงานมิเตอร์ชำรุด
8	- <u>นอกเวลาทำการ/วันหยุด</u> - ให้ ผบป. (เวร) ดำเนินการ และแจ้ง ผมด. ดำเนินการแก้ไขในทำการแก้ไข									
	หมายเหตุ - ในกรณีที่ฉุกเฉินเร่งด่วน หรือมีเหตุผลความจำเป็น สามารถดำเนินการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ได้ แล้วทำบันทึกรายงานแจ้งผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับชั้นทันที แล้วส่งบันทึกรายงานการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ให้ ผบป. เพื่อแจ้งเสียหาย - ให้ ผบป. (เวร) เตรียมสำรองมิเตอร์ให้พร้อม กรณีไม่มีมิเตอร์สำรอง อาจทำการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ให้ลูกค้าใช้ก่อน									รายงานการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ บันทึกการละเอียดการดำเนินการ ในใบบริการ (ตามข้อตกลง SLA ระหว่างแผนก) เช่น - 7/ด/ป เวลา สถานที่ - หมายเลขโทรศัพท์ผู้ใช้ไฟ - หมายเลขผู้ใช้ไฟ - หมายเลข PEA - ขนาดมิเตอร์ - หน่วยน้ำมิเตอร์ - สาเหตุเบื้องต้นที่มีเหตุชำรุด

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P2 : กระบวนการแก้ไขค่าผิดพลาด

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ										เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมด.	ผปบ.	ผกส.	ผคส./ผคณ.	ผบป.	ผบพ.	ผบด.	ผคพ.	ผคร.	
	2.2.3 ผู้ใช้ไฟแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้องขอเวลาทำการ (ถูกกระจายไฟ) - ติดตั้งมิเตอร์ (นอกเวลาทำการ) หลังจากได้รับชำระ ค่ากระแสไฟฟ้า, ค่าแรงดอกลับ - ตรวจสอบสมุดคณรายการการตัดมิเตอร์ประจำวัน เพื่อดู ชื่อ หมายเลขผู้ใช้ไฟ หมายเลขเครื่อง (PEA.) ขนาดมิเตอร์ จำนวนเงินที่ค้างชำระ - รับชำระค่ากระแสไฟฟ้า ค่าติดตั้งมิเตอร์ดอกลับ - ออกใบเสร็จทั่วไป/ ใบเสร็จค่าประกัน (กรณีมีค่า ประกันเรียกเก็บเพิ่ม) - ส่งเงิน สำเนาใบเสร็จทั่วไป/ใบเสร็จค่าประกัน สมุด คณรายการการตัดมิเตอร์ประจำวัน ให้ ผบป.											
9	แจ้ง ผมด. (รายการการดอไฟไม่ผ่านมิเตอร์)											
10	ส่งสำเนารายงานมิเตอร์ยี่ห้อและรายการดอไฟไม่ผ่าน มิเตอร์ให้ ผบป. เพื่อเจสียหมาย											
11	ออกใบสั่งซ่อม ในระบบ SAP (PM)											
	ดำเนินการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง											
	กรณีแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องให้กับทรัพย์สินของผู้ใช้ไฟ											
12	- ออกใบบริการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (ใบ คณ.9) ให้ ผู้ใช้ไฟ - คัดค่าใช้จ่ายดำเนินการ - แจ้งผู้ใช้ไฟ											

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ								เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผมด.	ผมบ.	ผกส.	ผคส./ผคบ.	ผบป.	ผบห.	ผด.	ผคฟ. กคร.	
13	เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ แจ้ง ผคฟ. (กคร.) เพื่อจ่ายไฟคืนระบบ (กรณีระบบ แรงสูง (Main Line) ชำรุด)									แจ้งผ่านวิทยุสื่อสาร/ สมุดบันทึกกระแสไฟฟ้าขัดข้องประจำวัน
14	ดำเนินการจ่ายไฟคืนระบบตามการสั่งการของ ผคฟ. (กคร.)									
15	ลงรายละเอียดเวลาการปฏิบัติงาน									บันทึกลงระบบ OMS
16	เบิกอุปกรณ์ทดแทน									ใบเบิกอุปกรณ์ (ZOM1)
	<u>ก่อนเปลี่ยนแวน</u> - พิมพ์ใบเบิกอุปกรณ์ใน SAP ที่ใช้ในการแก้ไข กระแสไฟฟ้าขัดข้อง - ส่งไปที่ ผคค./ผคบ. เพื่อจ่ายทดแทนในรถแก้ไข กระแสไฟฟ้าขัดข้อง - บันทึกการแก้ไข (มีสมุดบันทึกความคู่สัมพันธ์กับ Log Book) - บันทึกการใช้อุปกรณ์ที่ใช้ในการแก้ไขกระแสไฟฟ้าใน แผนก กรณีมีมอเตอร์ชำรุด ผมด.ดำเนินการเบิกให้ ผมบ.									ใบเบิกอุปกรณ์/ สมุดบันทึกในแผนก
16	รับพัสดุ เพื่อใช้ในการซ่อมแซมระบบจำหน่าย									ใบส่งของ อุปกรณ์ทดแทน
17	รายงานผลการแก้ไข/ ปิดงานทางเทคนิค (Teco)									รายงานผลการแก้ไข/ ปิดงาน

หมายเหตุ

- กรณีมีมอเตอร์ชำรุด ให้มีการวิเคราะห์เป็น 2 กรณี
 - 1.1 คัดค่าใช้จ่ายกับผู้ใช้ไฟ เช่น ใช้ไฟเกิน/ ทำความเสียหายให้กับมิเตอร์ ผมด. คัดคำมีเตอร์
 - 1.2 ไม่คัดค่าใช้จ่าย เช่น มิเตอร์ชำรุด เนื่องจากปัญหาด้านคุณภาพของมิเตอร์
- กรณีมีมอเตอร์สำรองของชุดแก้ไข ให้ ผมด. ดำเนินการเบิกทดแทนให้ ผมบ.

กระบวนการงาน P2 : กระบวนการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง

ผู้ให้บริการ	ลำดับที่	รหัส SLA	ขั้นตอนหลัก	ผลลัพธ์	ผู้ให้บริการ	เป้าหมาย
ผบ. (กกร.)	1		รับแจ้งเหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้อง (ทางโทรศัพท์สายตรง/PEA Call center 1129/ มาด้วยตนเอง) ผู้รับแจ้งต้องขอรายละเอียด ชื่อผู้แจ้ง/สถานที่/เบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับทุกครั้ง			
			ลงข้อมูลใน e-Respond (สร้างเหตุการณ์)			
			รับทราบเหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้องจากศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ			
			กรณีระบบ SCADA ตรวจจับได้ รับทราบเหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้องจากระบบ SCADA (ส่งข้อมูลอัตโนมัติโดยระบบ e-Respond)			
ผคฟ. (กกร.)		ผคฟ. P2 - 01	กรณีระบบ SCADA ตรวจจับไม่ได้ ลงข้อมูลใน e-Respond - ในเขต ADDC สร้างเหตุการณ์ - นอกเขต SMC สร้างเหตุการณ์ (ส่งข้อมูลโดยพนักงาน ผ่านระบบ e-Respond) E/O เป็ดในส่งงาน W/O - (PO) (ชื่อผู้แจ้ง/สถานที่/เบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ (ถ้ามี)) และลงข้อมูลในสมุดขุม	ข้อมูลจากการสร้างเหตุการณ์ใน e-Respond ได้แก่ วงจร, รหัสอุปกรณ์, อุปกรณ์, สถานที่แจ้ง, สถานที่, ระยะทางโดยประมาณ, สาเหตุ, สภาพพื้นที่-อากาศ, วัน-เวลาที่อุปกรณ์ทำงาน ตามระบบงาน OMS, กระแสฟอลต์-เฟสที่เกิดฟอลต์, การทำงานของรีเลย์, โหลดที่หายไป		
			ส่งเจ้าหน้าที่ไปปฏิบัติงานเพื่อวิเคราะห์สาเหตุ		ผบ. (กกร.)	
	2	ผบ. P2 - 01	2.1 กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการได้ ให้แจ้งสำนักงาน/ผคฟ. (กกร.) - พิจารณาส่งการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นของ ผคฟ. (กกร.)	ข้อมูลสภาพหน้างาน ณ จุดเกิดเหตุ เพื่อประกอบการพิจารณาส่งการผ่านทางวิทยาสาร/โทรศัพท์ ดังนี้ ผู้ควบคุมงาน วงจร, อุปกรณ์, สถานที่, สาเหตุ, สภาพพื้นที่-อากาศ, ตรวจสอบแรงดัน		
ผคฟ. (กกร.)		ผคฟ. P2 - 02		ข้อมูลส่งมอบดำเนินการ Switching และการ Short Ground เพื่อแก้ไขปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง ดังนี้ ชื่อผู้ส่งการ, รหัสอุปกรณ์, สถานที่, การปลด/สับอุปกรณ์ป้องกันและตัดต่อ, Drop Out Fuses, CB, เวลาที่ดำเนินการปลด/สับอุปกรณ์	ผบ. (กกร.)	
			2.2 กรณีที่สามารถแก้ไขได้ ให้ดำเนินการทันที			
	3		2.2.1 กรณีที่ 1 - ระบบจำหน่าย/หม้อแปลง-อุปกรณ์ประกอบหม้อแปลงขาด ข้อมูล PEA Serial เครื่องเก่า เครื่องใหม่ วัน เวลาสถานที่ 2.2.1.1 ระบบแรงดันดำเนินการได้เลย ไม่ต้องแจ้ง ผคฟ. (กกร.)			
	4	ผบ. P2 - 02	2.2.1.2 ระบบแรงสูง (Main Line) ขาด แจ้ง ผคฟ. (กกร.)	ข้อมูลสภาพหน้างาน ณ จุดเกิดเหตุ เพื่อประกอบการพิจารณาส่งการผ่านทางวิทยาสาร/โทรศัพท์ ดังนี้ ผู้ควบคุมงาน วงจร, อุปกรณ์, สถานที่, สาเหตุ, สภาพพื้นที่-อากาศ, ตรวจสอบแรงดัน	ผคฟ. (กกร.)	
ผคฟ. (กกร.)		ผคฟ. P2 - 03	ประสานงานเพื่อดำเนินการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องระบบแรงสูง (Main Line)	ข้อมูลส่งมอบดำเนินการ Switching และการ Short Ground เพื่อแก้ไขปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง ดังนี้ ชื่อผู้ส่งการ, รหัสอุปกรณ์, สถานที่, การปลด/สับอุปกรณ์ป้องกันและตัดต่อ, Drop Out Fuses, CB, เวลาที่ดำเนินการปลด/สับอุปกรณ์	ผบ. (กกร.)	

กระบวนการงาน P2 : กระบวนการแก้ไขข้อขัดข้อง

ผู้ให้บริการ	ลำดับที่	รหัส SLA	ขั้นตอนหลัก	ผลลัพธ์	ผู้รับบริการ	เป้าหมาย
ผบม.	5		- ดำเนินการ 2.2.2 กรณีที่ 2 - มีเตอร์ชำรุด**			
ผบม.	6		- ในเวลาทำการ - ให้แจ้ง ผมด. ดำเนินการในวันทำการนั้น (ในกระบวนการงาน P4)			
ผบม.	7	ผบม. P2 - 03	- นอกเวลาทำการ/วันหยุด - ให้ ผบม. (เวร) ดำเนินการ และแจ้ง ผมด. ดำเนินการแก้ไขในวันทำการถัดไป	เอกสารรายงานมีเตอร์ชำรุด ข้อกำหนด 1. ระบุชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า, PEA สถานที่ จุดติดตั้ง หมายเลขเสาติดตั้ง วันและเวลา 2. ในเวลาทำการ ให้ส่งภายในวันทำการนั้น 3. นอกเวลาทำการ ให้ส่งภายในวันทำการถัดไป	ผมด.	
ผบม.	8		- นอกเวลาทำการ/วันหยุด - ให้ ผบม. (เวร) ดำเนินการ และแจ้ง ผมด. ดำเนินการแก้ไขในวันทำการถัดไป			
			หมายเหตุ - ในกรณีที่แก้ไขจุดจุดแจ้งเร่งด่วน หรือมีเหตุผลการแจ้งขึ้น สามารถดำเนินการต่อไฟฟ้าผ่านมิเตอร์ได้ แล้วส่งบันทึกรายงานการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ให้ทราบตามลำดับขั้นทันที แล้วส่งบันทึกรายงานการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ให้ ผบม. เพื่อแจ้งหน่วย และแจ้ง ผมด. ดำเนินการแก้ไขในวันทำการถัดไป			
	9	ผบม. P2 - 04	- แจ้ง ผมด. (ใบรายงานมีเตอร์ชำรุด/สำเนารายงานการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์)	เอกสารรายงานมีเตอร์ชำรุด ข้อกำหนด 1. ระบุชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า, PEA สถานที่ จุดติดตั้ง หมายเลขเสาติดตั้ง วันและเวลา 2. ให้ส่งภายในวันทำการถัดไป	ผมด.	
	10	ผบม. P2 - 05	- ส่งเอกสารรายงานการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ตัวจริงให้ ผบม. เพื่อเปลี่ยนหน่วย	เอกสารรายงานมีเตอร์ชำรุด ข้อกำหนด 1. ระบุชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า, PEA สถานที่ จุดติดตั้ง หมายเลขเสาติดตั้ง วันและเวลา 2. ให้ส่งภายในวันทำการถัดไป	ผบม.	
ผบม.	11		- ออกใบส่งงาน/ ใบ PM - ดำเนินการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง			
	12		กรณีการกระแสไฟฟ้าขัดข้องให้กับทรัพย์สินของลูกค้า - ออกใบบริการกระแสไฟฟ้าขัดข้องให้ทรัพย์สินของลูกค้า (ใบ คณ.9) - คิดค่าใช้รายดำเนินการ/แจ้งผู้ใช้ไฟ			
ผบม.	13	ผบม. P2 - 07	- กรณีติดตั้งมิเตอร์ทั้งข้าง-นอกเวลาทำการ - ตรวจสอบสมุดรายงานการติดตั้งมิเตอร์ประจำวัน เพื่อดูชื่อ หมายเลขผู้ใช้ไฟ หมายเลขเครื่อง (PEA.) ขนาดมิเตอร์ จำนวนเงินที่ค้างชำระ - รับชำระค่ากระแสไฟฟ้า ค่าติดตั้งมิเตอร์ต่อกลับ - ออกใบเสร็จทั่วไป/ ใบเสร็จค่าประกัน (กรณีมีค่าประกันแยกเก็บเพิ่ม)	ใบแจ้งหนี้แจ้งเอกสาร คณ. 9 (สำเนา) ข้อกำหนด 1. มีชื่อลูกค้าถูกต้อง ให้ตรงกับตามแบบฟอร์ม (มี PEA หรือหมายเลขผู้ใช้ไฟ) 2. หมายเลขโทรศัพท์/แฟกซ์ส่งเลข 3. ส่งภายในวันทำการถัดไป	ผบม.	

กระบวนการงาน P2 : กระบวนการแก้ไขข้อบกพร่อง

ผู้ให้บริการ	ลำดับที่	รหัส SLA	ขั้นตอนหลัก	ผลลัพธ์	ผู้รับบริการ	เป้าหมาย
	14	ผบม. P2 - 06	- ส่งเงิน ส่วนเข้าใบเสร็จทั่วไป/ใบเสร็จค่าประกัน สมุดคนรายนงานการตัด มีเตอร์ประจำวัน ให้ ผบม.	1) เงิน (ถ้าไม่ส่งเข้าใบเสร็จค่าประกัน และการตัดคนรายนงานการตัด มีเตอร์ประจำวัน) 2) ส่วนเข้าใบเสร็จทั่วไป/ส่วนเข้าใบเสร็จค่าประกัน กรณีมีค่าประกัน เกินเพิ่ม 3) สมุดคนรายนงานการตัดมีเตอร์ประจำวัน ข้อกฎหมาย 1. รวบรวมข้อมูล เบอร์โทรศัพท์ของผู้อยู่ไฟ 2. ส่งภายในวันทำการถัดไปให้ส่วนการดูแลไฟฟ้า	ผบม.	
ผบม.	15	ผบม. P2 - 08	แจ้ง ผคฟ. (กคร.) (กรณีระบบแรงสูง (Main Line) ขาด)	ข้อมูลประกอบการพิจารณาการจ่ายไฟให้ระบบ หลังจากมีการ ตรวจสอบความปลอดภัยแล้ว ดังนี้ ชื่อผู้ควบคุมงาน, เวลาแก้ไขแล้ว เสร็จ, พนักงานลงจากเสาเรียบร้อยแล้ว, ปลดชุดกราวด์, ตรวจสอบ ความเรียบร้อยของอุปกรณ์ให้แล้วระบบจำหน่าย	ผคฟ. (กคร.)	
ผคฟ. (กคร.)		ผคฟ. P2 - 04	การประสานงานเพื่อจ่ายไฟคืนสภาพปกติ	ข้อมูลเบื้องต้นดำเนินการ Switching เพื่อคืนสภาพ ดังนี้ ชื่อผู้สั่งการ, การปลด/สับอุปกรณ์ป้องกันและตัดตอน, Drop Out Fuses, CB, เวลาที่ดำเนินการปลด/สับอุปกรณ์	ผบม.	
ผบม.	16	ผบม. P2 - 09	ลงรายละเอียดเวลาการปฏิบัติงาน	ส่งใบแจ้งอุปกรณ์ไฟฟ้าทดแทน (ZPMF 019) ข้อกฎหมาย	ผคฟ./ผคบ.	
	17		เก็บอุปกรณ์ทดแทน - พิมพ์ใบแจ้งอุปกรณ์ใน SAP ที่ใบแจ้งการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง - ส่งไปที่ ผคฟ./ผคบ. เพื่อจ่ายทดแทนในกรณีการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง ตอนเปลี่ยนเวร (มีสมุดบันทึกควบคุมคู่สัมพันธ์กับ Log Book) - บันทึกการใช้อุปกรณ์ในการแก้ไขการแก้ไขไฟฟ้าในแผนก กรณีมีเดอส์ขาด ผบม.ดำเนินการ ผคฟ./ผคบ.จ่ายวัสดุ เพื่อใช้ในงานซ่อมแซมระบบจำหน่ายให้ ผบม.	1. รวบรวมข้อมูลในส่งซ่อมชุดเงิน ลงนามอนุมัติโดยครบถ้วน 2. ส่งภายในวันทำการถัดไป		
ผคฟ./ผคบ.	18	ผคฟ./ผคบ. P2 - 01	ผคฟ./ผคบ.จ่ายวัสดุ เพื่อใช้ในงานซ่อมแซมระบบจำหน่ายให้ ผบม.	ใบส่งของที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	ผบม.	
ผบม.	19		รายงานผลการแก้ไข/ ปิดงานทางเทคนิค (Teco)			

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ฉบับ. P2	ชื่อ SLA:						
ผู้ให้บริการ		ฉบับ.						
SLA ของกระบวนการ:		P2 การแกะจะเสไฟฟ้าขัดข้อง		ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:
		ความต้องการการของผู้รับบริการปลายทาง						
ผลฟ. (กคร.), ฉบับ, ผสมด., ผสมด./ผสม.		ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว และปลอดภัย						
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้ให้บริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล		
ฉบับ. P2 - 01	1. ส่งเจ้าหน้าที่ไปปฏิบัติงานเพื่อวิเคราะห์สาเหตุ กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการได้ทันที (เกินกำลังหน่วยแก้)	ข้อมูลสภาพหน้างาน ณ จุดเกิดเหตุ เพื่อประกอบการพิจารณาส่งการ ผ่านทางวิทยุสื่อสาร/โทรศัพท์ ดังนี้ ผู้ควบคุมงานวงจร, อุปกรณ์, สถานที่, สาเหตุ, สภาพพื้นที่-อากาศ, ตรวจสอบระดับ	สำนักงาน/ผดฟ. (กคร.)	ร้อยละของการแจ้งผ่านวิทยุสื่อสาร/กรณีที่เกิดการแจ้งผ่านวิทยุสื่อสาร-จฟ. 3- ที่มีข้อมูลถูกต้องครบถ้วน	100%	รายเดือน		
ฉบับ. P2 - 02	2. แจ้งศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟฟ้ากรณีระบบแรงส่งขาด-Main Line - แจ้งทางวิทยุสื่อสาร - กรณีฉุกเฉิน บันทึกลงในสมุดบันทึกการเสไฟฟ้าขัดข้อง (จฟ. 3)	ข้อมูลสภาพหน้างาน ณ จุดเกิดเหตุ เพื่อประกอบการพิจารณาส่งการ ผ่านทางวิทยุสื่อสาร/โทรศัพท์ ดังนี้ ผู้ควบคุมงานวงจร, อุปกรณ์, สถานที่, สาเหตุ, สภาพพื้นที่-อากาศ, ตรวจสอบระดับ	ผดฟ. (กคร.)	ร้อยละของบันทึกใน จฟ. 3 ที่ถูกต้องครบถ้วน	100%	รายเดือน		

ผน. P2 - 03	2.2.2 กรณีที่ 2 มีเดอร่ารุด* - ในเวลาทำการ - ให้แจ้ง ผมด. ดำเนินการในวันทำการนั้น - นอกเวลาทำการ/วันหยุด - ให้ ผบ.บ.(เวร) ดำเนินการ และแจ้ง ผมด. ดำเนินการแก้ไขในวันทำ การถัดไป หมายเหตุ - ในกรณีแก้ไขฉุกเฉินเร่งด่วน หรือมีเหตุผลความจำเป็น สามารถ ดำเนินการต่อ ไฟไม่ผ่านมิเตอร์ได้ แล้วทำบันทึกรายงานแจ้ง ผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับชั้น ทันที แล้วส่งบันทึกรายงานการต่อ ไฟไม่ผ่านมิเตอร์ให้ ผบ.บ. เพื่อ เอลียหนาย	เอกสารรายงานมีเดอร่ารุด ข้อกำหนด 1. ระบุชื่อผู้ไฟ หมายเลขผู้ใช้ไฟ, PEA สถานที่ จุดติดตั้ง หมายเลขเสา ติดตั้ง วันและเวลา 2. ในเวลาทำการ ให้ส่งภายในวันทำ การนั้น 3. นอกเวลาทำการ ให้ส่งภายในวันทำ การถัดไป	ผมด.	ร้อยละของเอกสารรายงานมีเดอร่ารุด ที่มี ข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน และจัดส่งภายใน เวลาที่กำหนด	100%	รายเดือน
-------------	---	---	------	--	------	----------

ณ.บ. P2 - 04	4. แจ้ง ณ.บ.ด. กรณีที่มีการจ่ายไฟไม่ผ่านมิเตอร์**	เอกสารรายงานมิเตอร์ชำรุด ข้อกำหนด 1. ระบบผู้ใช้ไฟ หมายเลขผู้ใช้ไฟ, PEA สถานที่ จุดติดตั้ง หมายเลขเสาติดตั้ง วันและเวลา 2. ให้ส่งภายในวันทำการถัดไป	ณ.บ.ด.	ร้อยละของรายงานต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน และจัดส่งภายในเวลาที่กำหนด	100%	รายเดือน
ณ.บ. P2 - 05	4. แจ้ง ณ.บ.ด. เพื่อคำนวณหน่วยการใช้ไฟ-กรณีที่มีการจ่ายไฟไม่ผ่านมิเตอร์** - ในเวลาทำการ/นอกเวลาทำการ/วันหยุด -แจ้ง ณ.บ.ด. เพื่อคำนวณหน่วยการใช้ไฟในกรณีที่มิเตอร์จ่ายไฟไม่ผ่านมิเตอร์	เอกสารรายงานมิเตอร์ชำรุด ข้อกำหนด 1. ระบบผู้ใช้ไฟ หมายเลขผู้ใช้ไฟ, PEA สถานที่ จุดติดตั้ง หมายเลขเสาติดตั้ง วันและเวลา 2. ให้ส่งภายในวันทำการถัดไป	ณ.บ.ด.	ร้อยละของเอกสารรายงานมิเตอร์ชำรุดและรายงานต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน และจัดส่งภายในเวลาที่กำหนด	100%	รายเดือน
ณ.บ. P2 - 06	5. ส่งสำเนาใบเสร็จรับเงินพร้อมยอดเงินค่ากระแสไฟฟ้า/ค่าดอกเบี้ย/เงินประกัน และรายงานการรับชำระเงิน	1) เงิน (ค่าไฟฟ้าค้างชำระ และค่าธรรมเนียมการต่อกลับมิเตอร์/ค่าประกันแรกเก็บเพิ่ม) 2) สำเนาใบเสร็จทั่วไป/สำเนาใบเสร็จค่าประกัน กรณีมีค่าประกันเรียกเก็บเพิ่ม 3) สมุดคุมรายงานการติดตั้งมิเตอร์ประจำวัน ข้อกำหนด 1. ระบบชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ของผู้ใช้ไฟ 2. ส่งภายในวันทำการถัดไปนับจากวันที่รับชำระค่ากระแสไฟฟ้า	ณ.บ.ด.	ร้อยละเอกสาร (ค่าไฟฟ้าค้างชำระ และค่าธรรมเนียมการต่อกลับ/ ค่าประกันเรียกเก็บเพิ่ม) ที่มีข้อมูลถูกต้อง เอกสารครบถ้วน และได้รับเงินที่ครบถ้วนตามที่ได้รับแจ้งส่งภายในกำหนดเวลา	100%	รายเดือน
ณ.บ. P2 - 07	6. แจ้งแผนกบัญชีและประมวลผล-กรณีแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องให้กับทรัพย์สินของลูกค้า - ดำเนินการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง - ออกใบบริการการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง - ออกใบ คน.9 พร้อมคิดค่าใช้จ่ายดำเนินการ - ทำใบแจ้งหนี้/ ดึงลูกหนี้ - ส่งเอกสารข้างต้นให้ ณ.บ.ด.	ใบแจ้งหนี้และเอกสาร คน. 9 (สำเนา) ข้อกำหนด 1. มีข้อมูลถูกต้อง ให้ครบถ้วนตามแบบฟอร์ม (มี PEA หรือหมายเลขผู้ใช้ไฟ) 2. หมายเลขโทรศัพท์/แผนผังสิ่งขง 3. ส่งภายในวันทำการถัดไป	ณ.บ.ด.	ร้อยละของสำเนาใบ คน. 9 และบันทึกประมาณการค่าใช้จ่าย ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน และจัดส่งภายในเวลาที่กำหนด	100%	รายเดือน

แผน. P2 - 08	8. แจ้งศูนย์สั่งการเขต กรสระบบแรงสูงจ่ายรัด-Main Line (จ่ายไฟคืนระบบ) - แจ้งด้วยวาจาทางวิทยุสื่อสาร	ข้อมูลประกอบการพิจารณาสั่งการจ่ายไฟคืนระบบ หลังจากมีการตรวจสอบความปลอดภัยแล้ว ดังนี้ ชื่อผู้ควบคุมงาน , เวลาแก้ไขแล้วเสร็จ, พนักงานลงจากเสาเรียบร้อยแล้ว, ปลอดภัยการขึ้น, ตรวจสอบความเรียบร้อยของอุปกรณ์หัวเสา-ระบบจำหน่าย	ผศฟ. (กตร.)	ร้อยละของบันทึกใน จฟ. 3/บันทึกข้อตกลงการประสานงานของผู้เกี่ยวข้องตามแผนงาน Switching Order ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน
แผน. P2 - 09	8. แจ้งแผนกคลังหลัก/แผนกคลังบริการ เพื่อเบิกอุปกรณ์กระแสไฟฟ้าชนิดชดเชยทดแทนก่อนเปลี่ยน - พิมพ์ใบเบิกอุปกรณ์ใน SAP ที่ใช้ในการแก้ไขกระแสไฟฟ้าชนิดชดเชย - ส่งไปที่ ผคส./ผคบ. เพื่อจ่ายทดแทนใบรอกและใส่ดงคลังตอนเปลี่ยนเวอร์ (มีสมุดบันทึกควบคุมสัมพันธ์กับ Log Book) - บันทึกการใช้อุปกรณ์ใช้ในการแก้ไขกระแสไฟฟ้าในแผนกแยก - กรรณงานมีเดอร่ารุด ผมด. เป็นผู้ดำเนินการเบิก	ส่งใบเบิกอุปกรณ์ไฟฟ้าทดแทน (ZPMF 019) ข้อกำหนด 1. รวบรวมใบสั่งซ่อมชัดเจน ลงนามอนุมัติโดยครมกาน 2. ส่งภายในวันทำการถัดไป	ผคส./ผคบ.	ร้อยละของใบเบิกอุปกรณ์ไฟฟ้าทดแทน (ZPMF 019) ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน และจัดส่งภายในเวลาที่กำหนด	100%	รายเดือน

หมายเหตุ:

*- มีเดอร่าขนาดเล็ก (1 Phase <30 A) ให้ ผปบ.(แว) เตรียมมีเดอร่าให้พร้อมไว้ใช้โดย ถ้าไม่มีมีเดอร่าให้โทรให้ลูกค้าใช้ก่อน

*- มีเดอร่าขนาดใหญ่ (1 Phase >30 A และ III Phase)

** -การวิเคราะห์หาสาเหตุเพื่อตัดค่าใช้จ่าย การเสียหายมี 2 กรณี

1) คิดค่าใช้จ่ายกับผู้ใช้ไฟ เช่นใช้ไฟเกิน/ ทำความเสียหายให้กับมีเดอร่า ผมด. เพื่อคิดค่ามีเดอร่า

2) ไม่คิดค่าใช้จ่าย เช่น มีเดอร่าชำรุดเนื่องจากปัญหาด้านคุณภาพของมีเดอร่า

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ผดล./ผดบ. P2	ชื่อ SLA:				
ผู้ให้บริการ		ผดล./ผดบ.				
SLA ของกระบวนการ:		P2 การแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:
						แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง						
ความต้องการของการของผู้รับบริการปลายทาง						
พบบ.		ใบส่งของและอุปกรณ์ไฟฟ้าทดแทนที่ถูกต้องครบถ้วน ตามกำหนดเวลา				
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
ผดล./ผดบ. P2 - 01	จ่ายพัสดุ เพื่อใช้ในการซ่อมแซมระบบจำหน่ายให้ ผบป.	ใบส่งของที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	ผบป.	ร้อยละของใบส่งของและอุปกรณ์ไฟฟ้าทดแทนที่ถูกต้องครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ผดพ. P2	ชื่อ SLA:				
ผู้ให้บริการ	ผดพ. (กคร.)	ผดพ. แผนกควบคุมการจ่ายไฟฟ้า กองควบคุมและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า				
SLA ของกระบวนการ:		P2 การแก้ไขและแจ้งไฟฟ้าขัดข้อง				
		ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น			
			วันที่สิ้นสุด			
			วันที่จัดทำ/แก้ไข:			
			แก้ไขครั้งที่:			
ผู้รับบริการปลายทาง		ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง				
ผปบ.	ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องที่รวดเร็ว และปลอดภัย					
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้ให้บริการ	ร้อยละของข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้อง	เป้าหมาย	รายงานผล
ผดพ. P2 - 01	กรณีระบบ SCADA ควบคุมไม่ได้ ลงข้อมูลใน e-Respond - ในเขต ADDC สร้างเหตุการณ์ - นอกเขต SMC สร้างเหตุการณ์ (ส่งข้อมูลโดยพนักงานผ่านระบบ e-Respond)	ข้อมูลจากการสร้างเหตุการณ์ใน e-Respond ได้แก่ วงจร, รหัสอุปกรณ์, อุปกรณ์, สถานที่จ่าย, สถานที่, ระยะทางโดยประมาณ, สาเหตุ, สภาพพื้นที่-อากาศ, วัน-เวลาที่อุปกรณ์ทำงานตามระบบงาน OMS, กระแสฟอลต์-เฟสที่เกิดฟอลต์, การทำงานของรีเลย์, โหลดที่หายไป	ผปบ.	ร้อยละของข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้อง	100%	รายเดือน
ผดพ. P2 - 02	พิจารณาแจ้งการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นของ ผดพ. (กคร.) (ไม่สามารถแก้ไขได้ทันที/เกินกำลังหน่วยแก้ไข)	ข้อมูลขั้นตอนดำเนินการ Switching และการ Short Ground เพื่อแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ดังนี้ ชื่อผู้ส่งการ, รหัสอุปกรณ์, สถานที่, การปลด/สับอุปกรณ์ป้องกันและตัดตอน, Drop Out Fuses, CB, เวลาที่ดำเนินการปลด/สับอุปกรณ์	ผปบ.	ร้อยละของข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้อง	100%	รายเดือน
ผดพ. P2 - 03	พิจารณาแจ้งการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นของ ผดพ. (กคร.) (Main Line)	ข้อมูลขั้นตอนดำเนินการ Switching และการ Short Ground เพื่อแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ดังนี้ ชื่อผู้ส่งการ, รหัสอุปกรณ์, สถานที่, การปลด/สับอุปกรณ์ป้องกันและตัดตอน, Drop Out Fuses, CB, เวลาที่ดำเนินการปลด/สับอุปกรณ์	ผปบ.	ร้อยละของข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้อง	100%	รายเดือน
ผดพ. P2 - 04	การประสานงานเพื่อจ่ายไฟคืนสภาพปกติ (Main Line)	ข้อมูลขั้นตอนดำเนินการ Switching เพื่อคืนสภาพ ดังนี้ ชื่อผู้ส่งการ, การปลด/สับอุปกรณ์ป้องกันและตัดตอน, Drop Out Fuses, CB, เวลาที่ดำเนินการปลด/สับอุปกรณ์	ผปบ.	ร้อยละของข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้อง	100%	รายเดือน

แผนการฝ่าละอองธุรีวิเศษ
กระบวนการ P2 : กระบวนการแก้ไขปัญหาขัดข้อง

ลำดับ ของการ บริการ	ขั้นตอนกระบวนการบริการ	ความผิดพลาด (Failure) ที่อาจเกิดขึ้นได้	ระดับ ความเสี่ยง LxC=R	มาตรการควบคุม	รายชื่อผู้ที่เกี่ยวข้อง	การติดตาม	การแก้ไข
1	รับแจ้งเหตุการขัดข้อง	- ติดต่อไม่ได้	2x3=6	มีระบบการสื่อสารที่สมบูรณ์	ระบบสื่อสารที่ดี	หม. ตรวจสอบระบบการสื่อสาร อย่างสม่ำเสมอ	กำหนดวิธีปฏิบัติงาน/ขั้นตอน การทำงานให้เป็นไปตาม มาตรฐาน
2	ส่งเจ้าหน้าที่ไปหน้างาน วิเคราะห์สาเหตุ 2.1 กรณีที่ไม่สามารถติดต่อได้ ให้ แจ้งสำนักงาน/ศูนย์ส่งสายไฟ 2.2 กรณีที่สามารถแก้ไขได้ ให้ ดำเนินการทันที กรณีมีเคอร์คิวลาร์ - ในเวลาทำการ - นอกเวลาทำการ/วันหยุด	- ข้อมูลที่ได้รับแจ้งไม่ครบถ้วน บันทึกข้อมูลใน จฟ. 3 ไม่ถูกต้อง ครบถ้วน	1x1=1 1x2=2	มีแบบฟอร์ม จฟ. 3 สำหรับการ บันทึกข้อมูล	ข้อมูล ถูกต้อง ครบถ้วน	หม. ตรวจสอบและติดตามแก้ไข อย่างสม่ำเสมอ	การอบรม ให้ความรู้
3	- ส่งเอกสารรายงานการต่อไฟไม่ผ่านมีเตอร์ ตัวจริงให้ ผบม. เพื่อเปลี่ยนหน่วย	ข้อมูลไม่ถูกต้อง ครบถ้วน	1x3=3	มีแบบฟอร์มการลงข้อมูลให้ ชัดเจน ครบถ้วน	ข้อมูล ถูกต้อง ครบถ้วน	หม. ตรวจสอบและติดตามแก้ไข อย่างสม่ำเสมอ	การอบรม ให้ความรู้พนักงาน/ผู้ ปฏิบัติ
4	- แจ้ง ผมด. (ในรายงานมีเตอร์ชำรุด/ สายการรายงานการต่อไฟไม่ผ่านมีเตอร์)	เอกสาร ข้อมูลไม่ครบถ้วน/ ส่งไม่ทันตามระยะเวลาที่กำหนด	1x2=2	- ระบบเอกสาร/ข้อมูล ที่ต้องการ ให้ครบถ้วนชัดเจน - กำหนดเวลาจัดส่งที่แน่นอน	ความถูกต้อง ครบถ้วนของ เอกสาร	หม. ความถูกต้อง ก้าวข้ามผู้ปฏิบัติ อย่างใกล้ชิด	การอบรม ให้ความรู้พนักงาน/ผู้ ปฏิบัติ
5	ออกใบสั่งงาน/ ใบ PM	บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม คน.9 ไม่ครบถ้วน	2x2=4	รวมข้อมูลที่ต้องการได้ครบถ้วน ชัดเจน	ความถูกต้อง ครบถ้วนของเอกสาร	หม. ความถูกต้อง ก้าวข้ามผู้ปฏิบัติ อย่างใกล้ชิด	กำหนดวิธีปฏิบัติงาน/ขั้นตอน การทำงานให้เป็นไปตาม มาตรฐาน
6	กรณีติดตั้งมิเตอร์ค้างชำระ นอกเวลาทำการ - ตรวจสอบเลขมิเตอร์รายงานการตัดมิเตอร์ ประจำวัน - รับชำระค่ากระแสไฟฟ้า ค่าติดตั้งมิเตอร์ ดอกเบี้ย - ออกใบเสร็จทั่วไป/ ใบเสร็จค่าประกัน (กรณีมีการประกันเรียกเก็บเพิ่ม)	- ข้อมูลไม่ครบถ้วน - ไม่มีสมุดคัม - ไม่มีใบเสร็จรับเงินทั่วไป	2x2=4	ตรวจสอบให้ครบถ้วนก่อน รับส่งดำเนินการ	ความถูกต้อง ครบถ้วนของ เอกสาร / ข้อมูล	หม. ความถูกต้อง ก้าวข้ามผู้ปฏิบัติ อย่างใกล้ชิด	กำหนดวิธีปฏิบัติงาน/ขั้นตอน การทำงานให้เป็นไปตาม มาตรฐาน
7	- ส่งเงิน สำเนาใบเสร็จทั่วไป/ใบเสร็จค่า ประกัน สมุดคัมรายงานการตัดมิเตอร์ ประจำวัน ให้ ผบม.	รายละเอียดเอกสารไม่ครบถ้วน/ ส่งไม่ทันตามระยะเวลาที่กำหนด	3x1=3	ตรวจสอบให้ครบถ้วนก่อน รับส่งดำเนินการ	ความถูกต้อง ครบถ้วนของ เอกสาร / ข้อมูล	หม. ความถูกต้อง ก้าวข้ามผู้ปฏิบัติ อย่างใกล้ชิด	การอบรม ให้ความรู้ พนักงาน/ผู้ปฏิบัติ
8	แจ้งศูนย์ส่งสายไฟ (กรณีที่ระบบแรงสูง (Main Line) ชำรุด)	บันทึกข้อมูลใน จฟ. 3 ไม่ถูกต้อง ครบถ้วน	1x2=2	ตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้อง ครบถ้วน ก่อนรายงาน	ความถูกต้อง ครบถ้วนของข้อมูล	หม. ความถูกต้อง ก้าวข้ามผู้ปฏิบัติ อย่างใกล้ชิด	การอบรม ให้ความรู้พนักงาน/ผู้ ปฏิบัติ
9	เปิดอุปกรณ์ทดแทน	เปิดอุปกรณ์ทดแทนไม่ครบถ้วน	1x3=3	ตรวจสอบอุปกรณ์ที่ใช้ไป อย่างละเอียด	จำนวนอุปกรณ์ที่ใช้ไปที่ถูกต้อง	หม. ความถูกต้อง ก้าวข้ามผู้ปฏิบัติ อย่างใกล้ชิด	การอบรม ให้ความรู้พนักงาน/ผู้ ปฏิบัติ

การเก็บข้อมูลข้อบกพร่องระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนการ: P2 กระบวนการแก้ไขข้อบกพร่อง

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวนงานทั้งหมดที่ได้รับมอบ (A)	จำนวนงานทั้งหมดที่ได้รับบริการ (B)	ไม่ได้ผลตามที่ต้องการ	
							จำนวนงาน (C)	สาเหตุ (D)
ผบ.บ.	1	ผบ.บ. P2 - 01	ผบ.ฟ. (กคร.)	ข้อมูลสภาพหน้างาน ณ จุดเกิดเหตุ เพื่อประกอบการพิจารณาสั่งการ ผ่านทางวิทยุสื่อสาร/โทรศัพท์ ดังนี้ ผู้ควบคุมงาน วงจร, อุปกรณ์, สถานที่, สาเหตุ, สภาพพื้นที่-อากาศ, ตรวจสอบแรงดัน				
ผบ.บ.	2	ผบ.บ. P2 - 02	ผบ.ฟ. (กคร.)	ข้อมูลสภาพหน้างาน ณ จุดเกิดเหตุ เพื่อประกอบการพิจารณาสั่งการ ผ่านทางวิทยุสื่อสาร/โทรศัพท์ ดังนี้ ผู้ควบคุมงาน วงจร, อุปกรณ์, สถานที่, สาเหตุ, สภาพพื้นที่-อากาศ, ตรวจสอบแรงดัน				
ผบ.บ.	3	ผบ.บ. P2 - 03	ผบ.ด.	เอกสารรายงานมีเดอร่าร์จำกัด ข้อกำหนด 1. ระบบข้อมูลไฟฟ้า หมายเลขผู้ใช้ไฟ, PEA สถานที่ จุดติดตั้ง หมายเลขเสาติดตั้ง วันและเวลา 2. ในเวลาทำการ ให้ส่งภายในวันทำการนั้น 3. นอกเวลาทำการ ให้ส่งภายในวันทำการถัดไป				
ผบ.บ.	4	ผบ.บ. P2 - 04	ผบ.ด.	เอกสารรายงานมีเดอร่าร์จำกัด ข้อกำหนด 1. ระบบข้อมูลไฟฟ้า หมายเลขผู้ใช้ไฟ, PEA สถานที่ จุดติดตั้ง หมายเลขเสาติดตั้ง วันและเวลา 2. ให้ส่งภายในวันทำการถัดไป				
ผบ.บ.	5	ผบ.บ. P2 - 05	ผบ.บ.	เอกสารรายงานมีเดอร่าร์จำกัด ข้อกำหนด 1. ระบบข้อมูลไฟฟ้า หมายเลขผู้ใช้ไฟ, PEA สถานที่ จุดติดตั้ง หมายเลขเสาติดตั้ง วันและเวลา 2. ให้ส่งภายในวันทำการถัดไป				

ผลป.	6	ผลป. P2 - 06	ผลป.	1) เงิน (ค่าไฟฟ้าชำระ และค่าธรรมเนียมการต่อกลับมิเตอร์/ค่าประกันเรียกเก็บเพิ่ม) 2) สำเนาใบเสร็จทั่วไป/สำเนาใบเสร็จค่าประกันกรณีค่าประกันเรียกเก็บเพิ่ม 3) สมุดคุมรายงานการตัดมิเตอร์ประจำวัน ข้อกำหนด 1. ระยะข้อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ของผู้ใช้ไฟ 2. ส่งภายในวันที่ทำการตัดไปนับจากวันที่รับชำระค่ากระแสไฟฟ้า				
ผลป.	7	ผลป. P2 - 07	ผลป.	ใบแจ้งหนี้และเอกสาร คน. 9 (สำเนา) ข้อกำหนด 1. มีข้อมูลถูกต้อง ให้ครบถ้วนตามแบบฟอร์ม (มี PEA หรือหมายเลขผู้ใช้ไฟ) 2. หมายเลขโทรศัพท์/แผนผังสิ่งปลูก 3. ส่งภายในวันที่ทำการตัดไป				
ผลป.	8	ผลป. P2 - 08	ผลป. (กคร.)	ข้อมูลประกอบการพิจารณาส่งการจ่ายไฟคืนระบบ หลังจากมีการตรวจสอบความปลอดภัยแล้ว ดังนี้ ชื่อผู้ควบคุมงาน, เวลาแก้ไขแล้วเสร็จ, พนักงานลงจากเสาเรียบร้อยแล้ว, ปลดชุดกราน, ตรวจสอบความเรียบร้อยของอุปกรณ์หัวเสา-ระบบจำหน่าย				
ผลป.	9	ผลป. P2 - 09	ผลป./ผลป.	ส่งใบมีอุปกรณ์ไฟฟ้าทดแทน (ZPMF 019) ข้อกำหนด 1. ระบบเลขที่ใบส่งซ่อมชัดเจน ลงนามอนุมัติโดยครบถ้วน 2. ส่งภายในวันที่ทำการตัดไป				
ผลป. (กคร.)	1	ผลป. P2 - 01	ผลป.	ข้อมูลขั้นตอนดำเนินการ Switching และการ Short Ground เพื่อแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ดังนี้ ชื่อผู้สั่งการ, รหัสอุปกรณ์, สถานที่, การปลด/สับอุปกรณ์ป้องกันและตัดตอน, Drop Out Fuses, CB, เวลาที่ดำเนินการปลด/สับอุปกรณ์				
ผลป. (กคร.)	2	ผลป. P2 - 02	ผลป.	ข้อมูลขั้นตอนดำเนินการ Switching และการ Short Ground เพื่อแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ดังนี้ ชื่อผู้สั่งการ, รหัสอุปกรณ์, สถานที่, การปลด/สับอุปกรณ์ป้องกันและตัดตอน, Drop Out Fuses, CB, เวลาที่ดำเนินการปลด/สับอุปกรณ์				

ผคฟ. (กคร.)	3	ผคฟ. P2 - 03	ผบม.	ข้อมูลขั้นตอนดำเนินการ Switching และการ Short Ground เพื่อแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ดังนี้ ชื่อผู้สั่งการ, รหัสอุปกรณ์, สถานที่, การ ปลด/สับอุปกรณ์ป้องกันและตัดตอน, Drop Out Fuses, CB, เวลาที่ดำเนินการปลด/สับอุปกรณ์				
ผคฟ. (กคร.)		ผคฟ. P2 - 04	ผบม.	ข้อมูลขั้นตอนดำเนินการ Switching เพื่อคืน สภาพ ดังนี้ ชื่อผู้สั่งการ, การปลด/สับอุปกรณ์ ป้องกันและตัดตอน, Drop Out Fuses, CB, เวลาที่ดำเนินการปลด/สับอุปกรณ์				
ผคล./ผคบ.	1	ผคล. P2 - 01	ผบม.	ในส่งของที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา				

กระบวนการงานการขอใช้ไฟ (P3)

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P3 : กระบวนการขอใช้ไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ							เอกสารบันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผมด.	ผมด.	ผบ.บ.	ผกส.	ผดล./ผดบ.	ผบ.ป.	ผวด.	อื่นๆ
1	การขอใช้ไฟฟ้า (ลูกค้ารายใหม่ระบบแรงดันต่ำ) รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐาน - ตรวจสอบข้อมูลจากระบบ GIS ในเบื้องต้น - งานลงทะเบียน (Move-in) - สอบถามข้อมูลรายละเอียดของผู้ใช้ไฟฟ้า - ให้ขอใช้ไฟฟ้าลงในใบข้อตกลงการใช้ไฟฟ้า - สำรองจัดตั้งใช้ไฟฟ้า/ตรวจสอบมาตรฐานการจัดตั้งระบบไฟฟ้า - กำหนด/ใช้สายการอ่านหน่วย (หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า) - ขออนุมัติจัดตั้ง - สร้างรายการเรียกเก็บ (Sale Order) ค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ - แจ้งค่าใช้จ่ายผู้ใช้ไฟฟ้า รับชำระเงิน (ค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ และหลักประกันการใช้ไฟฟ้า)	Start							- ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า - หลักฐานประกอบการขอใช้ไฟฟ้า ตามระเบียบ กฟภ. ว่าด้วยการใช้ไฟฟ้าและค่าบริการ พ.ศ. 2552 - อัตราค่าธรรมเนียมและค่าบริการ (อ.5) - ใบแจ้งค่าใช้จ่าย
2									- ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า - หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ตามระเบียบ กฟภ. ว่าด้วยการใช้ไฟฟ้าและค่าบริการ พ.ศ. 2552 - ใบเสร็จรับเงิน
3	ก. กรณีการขอใช้ไฟฟ้า (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ) คุมคำร้อง และส่งให้ ผมด.ดำเนินการ ตรวจสอบ CA								ตามมาตรฐานคุณภาพบริการที่ กฟภ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า (GSP-01) - ใบอนุมัติงานย่อย
4	- สร้าง/ปรับปรุงใบสั่งงาน (Work Order) - ติดตั้งมิเตอร์และสร้างประวัติมิเตอร์ (ลงทะเบียนมิเตอร์)	ผมด. P3-01							- ใบสั่งงาน (Work Order)
5	ปฏิบัติงาน (WMS)								
6	สร้าง/ปรับปรุง/ตรวจสอบ/บันทึกสายการจดหน่วย (จัดลำดับสายการอ่านหน่วย)								- ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้าพร้อมใบสั่งงานที่บันทึกลงในระบบแล้วและเอกสารหลักฐานขอใช้ไฟฟ้า
7	ติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานให้บริการ ตามที่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ								รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการบริการของ กฟภ.

กระบวนการงาน P3 : กระบวนการขอใช้ไฟฟ้า

ผู้ให้บริการ	ลำดับที่	รหัส SLA	ขั้นตอนหลัก	ผลลัพธ์	ผู้รับบริการ	เป้าหมาย
ผบค.		ผบค. P3 - 01	ก. กรณีติดตั้งมิเตอร์ใหม่ขยายเขต รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐาน - สอบถามข้อมูลรายละเอียด - ให้ผู้ขอใช้ไฟลงนามในข้อตกลงการใช้ไฟฟ้า - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน - สำรวจจุดติดตั้งไฟฟ้า - ให้นำมาเสนอขออนุญาตใช้ไฟ - ขออนุญาตติดตั้ง - แจ้งค่าใช้จ่ายผู้ใช้ไฟ	ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้าที่มีข้อมูลถูกต้อง หลักฐานครบถ้วน พร้อมใบแจ้งหนี้	ผบป.	
ผบป.		ผบป. P3 - 01	รับชำระค่าธรรมเนียม (รับชำระเงินค่าธรรมเนียมและเงินประกัน)	ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ที่ระบบเลขที่ใบเสร็จและวันที่รับชำระ ที่ถูกต้อง ครบถ้วน และมีลงนามชำระเงินในคำร้องขอใช้ไฟ	ผบค.	
ผบค.		ผบค. P3 - 02	สร้าง-อนุมัติใบสั่งงาน เพื่อให้ ผบต. สร้างใบสั่งงานแยกจากใบคำร้อง	ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ที่มีการสร้างคำร้องลงในระบบพร้อมอนุมัติงาน ที่ถูกต้อง ครบถ้วน และส่งให้ ผบต. ภายในวันที่ลูกค้าชำระเงิน - มีเอกสารประกอบครบถ้วน แผนผังสังเขป	ผบต.	
ผบต.		ผบต. P3 - 01	- สร้างใบสั่งงาน และติดตั้งมิเตอร์ - สร้างประวัติมิเตอร์ (ลงทะเบียนมิเตอร์) - จัดลำดับสายการอ่านหน่วย			
			มีงาน (WMS)	ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า พร้อมเอกสารประกอบ และข้อมูลการติดตั้ง มิเตอร์ในระบบ (มต.15) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	ผบป.	
ผบป.			บันทึกข้อมูล/ประวัติการอ่านหน่วย - ตรวจสอบรายละเอียดในใบสั่งงาน			

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	พมต. P3	ชื่อ SLA:	การขอใช้ไฟฟ้า			
ผู้ให้บริการ	พมต.					
SLA ของกระบวนการ:		P3 การขอใช้ไฟฟ้า ติดตั้งมิเตอร์ใหม่	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:
						แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง						
พมป.		ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง				
		ติดตั้งมิเตอร์/อุปกรณ์ประกอบ ในระบบได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน				
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้ให้บริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
พมต. P3 - 01	สร้าง-อนุมัติงานย่อยที่มีรายละเอียดครบถ้วน ตามคำร้องขอใช้ไฟฟ้า พร้อมการติดตั้งมิเตอร์/อุปกรณ์ประกอบ ในระบบได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน	ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า พร้อมเอกสารประกอบ และข้อมูลการติดตั้งมิเตอร์ในระบบ (มต.15) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	พมป.	ร้อยละของคำร้องขอใช้ไฟฟ้า พร้อมใบส่งงานที่ติดตั้งมิเตอร์ในระบบได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	แบบ. P3	ชื่อ SLA:	การขอใช้ไฟฟ้า					
ผู้ให้บริการ		แบบ.						
SLA ของกระบวนการ:		P3 การขอใช้ไฟฟ้า ติดตั้งมิเตอร์ใหม่		ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง		ความต้องการการของผู้รับบริการปลายทาง						
แบบ.		ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้าที่ถูกต้อง ครบถ้วน						
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล		
แบบ. P3 - 01	รับชำระเงินค่าธรรมเนียมและเงินประกัน	ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ที่ระบุเลขที่ใบเสร็จและวันที่รับชำระ ที่ถูกต้อง ครบถ้วน และมีเงินนามผู้รับเงิน ในคำร้องขอ ใช้ไฟ	แบบ.	ร้อยละของใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า พร้อมใบแจ้งหนี้ที่ระบุเลขที่ใบเสร็จและวันที่รับชำระ ชื่อผู้รับเงิน ที่ถูกต้อง ครบถ้วน และส่งคืน แบบ. ภายในวันที่ลูกค้าชำระเงิน ก่อนเวลา 10.00 น. และ 15.30 น.	100%	รายเดือน		

แผนการบำรุงรักษา
กระบวนการ P3 : กระบวนการจัดการข้อผิดพลาด

ลำดับ ของการ บริการ	ขั้นตอนกระบวนการบริการ	ความผิดพลาด (Failure) ที่อาจเกิดขึ้นได้	ระดับ ความเสี่ยง LxC=R	มาตรการควบคุม	ค่าควบคุม	การตรวจติดตาม	การแก้ไข
1	รับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า	- เอกสารหลักฐานไม่ครบถ้วน	2x2=4	ใช้ระเบียบบริหารการผู้ใช้ไฟฟ้า เกี่ยวข้องกับบริการผู้ใช้ไฟฟ้า	มีผู้ปฏิบัติงานทำหน้าที่ รับคำร้องตลอดเวลา	หมเป็นผู้ตรวจสอบผล การปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด	การประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ไฟฟ้า ทราบ/ อบรมพนักงาน
	กรณีขอติดตั้งมิเตอร์ (ไม่ต้องขยายเขต)	- พนักงานระเบียบไม่ครบถ้วน ไม่ทราบแนวทางการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง	3x3=9	ใช้ระเบียบบริหารการผู้ใช้ไฟฟ้า เกี่ยวข้องกับบริการผู้ใช้ไฟฟ้า	ข้อกำหนดที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน	หมเป็นผู้ตรวจสอบผลการ การปฏิบัติงาน	จัดประชุม ชี้แจง/อบรมพนักงาน เพื่อให้ทราบแนวทางที่ถูกต้อง
	กรณีขอขยายเขตระบบจำหน่าย	- ดำเนินการไม่ถูกต้องตามระเบียบ	3x3=9	ใช้หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติ เกี่ยวกับงานก่อสร้างของ กฟภ. ปี 2538	ข้อกำหนดที่ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน	หมเป็นผู้ตรวจสอบผล การปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด	จัดประชุม ชี้แจง/อบรมพนักงาน เพื่อให้ทราบแนวทางที่ถูกต้อง
2	การตรวจสอบการติดตั้งระบบไฟฟ้าภายใน (เพื่อให้การติดตั้งถูกต้องเป็นไปตาม มาตรฐาน กฟภ.)	-พนักงานยังขาดทักษะ/ ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานฯ	2x3=6	ใช้มาตรฐานติดตั้งทางไฟฟ้า สำหรับประเทศไทย ปี 2545	ข้อกำหนด/มาตรฐานที่ ถูกต้อง ครบถ้วน	หม เป็นผู้ตรวจสอบ ความพร้อมในการปฏิบัติงาน อย่างใกล้ชิด	จัดประชุม ชี้แจง/อบรมพนักงาน เพื่อให้ทราบแนวทางที่ถูกต้อง
3	การสำรวจ ออกแบบ งานขยายเขต ระบบจำหน่าย	- การออกแบบไม่เหมาะสมกับ สภาพหน้างาน	2x3=6	- ทำการสำรวจสภาพหน้างาน อย่างละเอียด - แบบมาตรฐานการก่อสร้าง ระบบไฟฟ้า AO-A9	ข้อมูลชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน	หม เป็นผู้ตรวจสอบ ความพร้อมในการปฏิบัติงาน อย่างใกล้ชิด	จัดประชุม ชี้แจง/อบรมพนักงาน เพื่อให้ทราบแนวทางที่ถูกต้อง
4	ขั้นตอนการคิดค่าธรรมเนียม (เพื่อให้การเรียกเก็บค่าธรรมเนียม การใช้ไฟฟ้าและค่าบริการถูกต้องตาม ระเบียบ กฟภ.)	พนักงานเรียกเก็บค่าธรรมเนียม และค่าบริการไม่ถูกต้อง ครบถ้วน	1x3=3	ใช้ระเบียบหลักเกณฑ์ กฟภ. ว่าด้วยอัตราค่าธรรมเนียม การใช้ไฟฟ้า อ.1 หลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติ สำหรับการคิดค่าไฟฟ้า ทุกประเภท อ.5 อัตราค่าธรรมเนียม การใช้ไฟฟ้าและค่าบริการ ข้อกำหนด TSIC	ค่าธรรมเนียมที่ถูกต้อง ครบถ้วน	หม. ตรวจสอบ/ติดตาม/ แก้ไข อย่างใกล้ชิด	จัดประชุม ชี้แจง อบรมพนักงาน ให้ทราบแนวทางวิธีปฏิบัติ ที่ถูกต้อง
5	การประมาณการ คิดค่าใช้จ่าย งานขยายเขตระบบจำหน่าย (เพื่อให้การคิดค่าใช้จ่ายให้กับผู้ใช้ ไฟฟ้าถูกต้องตามระเบียบ กฟภ.)	การคิดค่าใช้จ่ายไม่ถูกต้อง ครบถ้วน	3x3=9	1.ผู้จัดทำประมาณการ 2.ระเบียบหลักเกณฑ์ กฟภ. ว่าด้วยอัตราค่าธรรมเนียม การใช้ไฟฟ้า	ค่าใช้จ่ายที่ถูกต้อง ครบถ้วน	หม. ตรวจสอบ/ติดตาม/ แก้ไข อย่างใกล้ชิด	จัดประชุม ชี้แจง อบรมพนักงาน ให้ทราบแนวทางวิธีปฏิบัติ ที่ถูกต้อง
6	ขั้นตอนการติดตั้งมิเตอร์และจ่ายไฟ ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้มีไฟฟ้าใช้ตาม มาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.)	ติดตั้งมิเตอร์ไม่ตามมาตรฐาน คุณภาพบริการ	2x3=6	1.หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติ เกี่ยวกับมิเตอร์	ดำเนินการให้เป็นไปตาม หลักเกณฑ์	หม. เป็นผู้ตรวจสอบผล การปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ	จัดประชุม ชี้แจง อบรมพนักงาน ให้ทราบแนวทางวิธีปฏิบัติ ที่ถูกต้อง

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนการ: P3 กระบวนการขอใช้ไฟฟ้า

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวนงานที่ผู้ให้บริการส่งมอบ (A)	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ (B)	ไม่ได้ผลตามที่ร้องการ (C)	สาเหตุ (D)
ผบค.	1	ผบค. P3 - 01	ผบป.	ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้าที่ไม่มีมูลถูกต้อง หลักฐานครบถ้วน พร้อมใบแจ้งหนี้				
ผบค.	2	ผบค. P3 - 02	ผบค.	ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ที่มีการสร้างคำร้องลงในระบบ พร้อมอนุมัติงาน ที่ถูกต้อง ครบถ้วน และส่งให้ ผมด. ภายในวันที่ลูกค้าชำระเงิน - มีเอกสารประกอบครบถ้วน แผนผังสังเขป				
ผบป.	1	ผบป. P3 - 01	ผบค.	ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ที่ระบบเลขที่ใบเสร็จและกันที่รับชำระ ที่ถูกต้อง ครบถ้วน และมีลงนามผู้รับเงินในคำร้องขอใช้ไฟ				
ผบค.	1	ผบค. P3 - 01	ผบป.	ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า พร้อมเอกสารประกอบ และข้อมูลการติดตั้งมีเตอร์ในระบบ (มด.15) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา				

กระบวนการงานบริการด้านมิเตอร์ (P4)

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P4 : กระบวนการบริการด้านมิเตอร์

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ							เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		แผนก	แผนด.	แผนป.	แผนส.	แผนล./แผน	แผนป.	แผนด.	
1	A. ต่อกลับมิเตอร์ (กรณีค้างชำระไม่เกิน 7 วัน) - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน/วงเงินค้างชำระกับการ ใช้ไฟฟ้า - รับชำระเงิน - ค่าธรรมเนียมการติดตั้ง - ค่าไฟฟ้าค้างชำระ - เงินค่าประกันใหม่หรือเพิ่มเติม						Start		
2	(กรณีค้างชำระเกิน 7 วัน แต่ไม่เกิน 90 วัน) - รับชำระเงินค่าไฟฟ้าค้างชำระ - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน/วงเงินค้างชำระกับการ ใช้ไฟฟ้า (หักเงินค่าประกันชำระค่าไฟค้างชำระแล้ว) - ตรวจสอบข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า - แจ้งผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน B. เพิ่ม-ลด ขนาดมิเตอร์ C. ตัด - ผ่ามิเตอร์ D. ขอย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์						Start		zscale012 (การทบทวนหลักประกัน ของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย) - ในคำร้องขอใช้ไฟฟ้า - หลักฐานประกอบการขอใช้ไฟ ตามระเบียบ กฟภ. ว่าด้วยการใช้ ไฟฟ้าและบริกร พ.ศ. 2552 - อัตราค่าธรรมเนียมและค่าบริการ (อ. 5) - ใบแจ้งค่าใช้จ่าย
3	รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐาน - ตรวจสอบข้อมูลจากระบบ GIS ในเบื้องต้น - งานลงทะเบียน (Move-in) - สอบถามข้อมูลรายละเอียดของผู้ใช้ไฟ - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน/วงเงินค้างชำระกับ การใช้ไฟฟ้า - ให้ผู้ใช้ไฟฟ้าลงนามในข้อตกลงการใช้ไฟฟ้า - แจ้งค่าใช้จ่ายผู้ใช้ไฟ - ขออนุมัติงาน - สร้างรายการเรียกเก็บ (Sale Order) ค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ - ตรวจสอบหน้างาน						Start		

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P4 : กระบวนการบริการด้านมิเตอร์

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ								เอกสาร/บันทึก/ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผบด.	ผบป.	ผกส.	ผคส./ผคบ.	ผบป.	ผบพ.	ผวด.	อื่นๆ
4	รับชำระเงิน - ค่าธรรมเนียมการติดตั้ง - ค่าไฟฟ้าค้างชำระ (ถ้ามี) - เงินค่าประกันใหม่หรือเพิ่มเติม ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน/วงเงินค่าประกันการ ใช้ไฟฟ้า									- ใบรับชำระเงินขอใช้ไฟฟ้า - เอกสารประกอบ เช่น ใบแจ้งหนี้ ค่าไฟฟ้า
	กรณีที่ 1 มีวงเงินค่าประกันครบถ้วน - ผบค. ดำเนินการต่อไปได้									
5	กรณีที่ 2 มีวงเงินค่าประกันไม่ครบ/ผู้ใช้ไฟฟ้าใช้ไฟเกิน วงเงินค่าประกัน - ผบค. แจ้งให้ลูกค้าเพิ่มเงินค่าประกันใหม่ - ลูกค้าร้อง									ใบเสร็จรับเงิน
	- สร้าง-อนุมัติงานย่อย - ดำเนินการด้านมิเตอร์ - สร้าง/ปรับปรุงประวัติมิเตอร์ (ใบสั่งงาน) - พิมพ์ใบเบิกอุปกรณ์									
6										- ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า - ใบเสร็จรับเงิน - ใบสั่งงาน (ตามกิจกรรมที่ใช้ไฟฟ้า ร้องขอ) - ใบอนุมัติงานย่อย
7	- เบิกอุปกรณ์ (กรณีผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่) - ดำเนินการด้านมิเตอร์									
8	ปฏิบัติงาน (WMS)									
9	บันทึกข้อมูล/แก้ไขประวัติการอ่านหน่วย - ตรวจสอบรายละเอียดในใบสั่งงาน จนถึง จัดลำดับ การอ่านหน่วย									รายงานการปรับปรุงประวัติผู้ใช้ไฟฟ้า
	ปิดใบคำร้อง/ ติดตามตรวจสอบและประเมินผลการ ดำเนินการให้บริการ ตามที่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ									รายงานผลการดำเนินงาน ตามมาตรฐานการบริการของ กฟภ.

กระบวนการงาน P4 : กระบวนการบริการด้านมิเตอร์

ผู้ให้บริการ	ลำดับที่	รหัส SLA	ขั้นตอนหลัก	ผลลัพธ์	ผู้รับบริการ	เป้าหมาย
ผมป.	1		A. ตอกล้อมิเตอร์ (กรณีค้างชำระไม่เกิน 7 วัน) - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน/วงเงินค่าประกันการใช้ไฟฟ้า - รับชำระเงิน ค่าธรรมเนียมการต่อกลับ ค่าไฟฟ้าค้างชำระ เงินค่าประกันใหม่หรือเพิ่มเติม (กรณีค้างชำระเกิน 7 วัน แต่ไม่เกิน 90 วัน) - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน/วงเงินค่าประกันการใช้ไฟฟ้า - รับชำระเงิน ค่าธรรมเนียมการต่อกลับ ค่าไฟฟ้าค้างชำระ เงินค่าประกันใหม่หรือเพิ่มเติม (กรณีค้างชำระเกิน 7 วัน แต่ไม่เกิน 90 วัน) (กรณีมีการโอนหักเงินประกันแล้ว) - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน/วงเงินค่าประกันการใช้ไฟฟ้า - สร้างคำร้อง/ใบแจ้งหนี้			
			B. เก็บ-ลด ขนาดมิเตอร์ C. ตัด - ผ่ามิเตอร์ D. ขอย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์			
ผมค.	3	ผมค. P4 - 02 (เพิ่ม-ลดขนาด) ผมค. P4 - 03 (ตัดฝาก) ผมค. P4 - 04 (ย้ายจุด)	รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐาน - ตรวจสอบข้อมูลจากระบบ GIS ในเบื้องต้น - งานลงทะเบียน (Move-in) - IS-U - สอบถามข้อมูลรายละเอียดของผู้ใช้ไฟ - ให้ผู้ขอใช้ไฟลงนามในข้อตกลงการใช้ไฟฟ้า - ขออนุมัติงาน - สร้างรายการเรียกเก็บ (Sale Order) ค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ - IS-U - แจ้งค่าใช้จ่ายผู้ใช้ไฟ	ในคำร้องที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสารประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	ผมป.	
ผมป.	4		- ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน/วงเงินค่าประกันการใช้ไฟฟ้า กรณีที่ 1 มีวงเงินค่าประกันครบถ้วน - ผมค. ค่าเงินการต่อได้ กรณีที่ 2 มีวงเงินค่าประกันไม่ครบ/ผู้ขอใช้ไฟไปเกินวงเงินค่าประกัน - ผมค. แจ้งให้ลูกค้าเพิ่มเงินค่าประกันใหม่			
		ผมป. P4 - 02 (เพิ่ม-ลดขนาด) ผมป. P4 - 03 (ตัดฝาก) ผมป. P4 - 04 (ย้ายจุด) ผมป. P4 - 05 (ตอกล้อมิเตอร์)	รับชำระเงิน - ค่าธรรมเนียมการติดตั้ง - ค่าไฟฟ้าค้างชำระ - เงินค่าประกันใหม่หรือเพิ่มเติม	ใบคำร้องที่มีหมายเลขที่ใบเสร็จ และวันที่รับชำระ ชื่อผู้รับเงิน รวมทั้ง มีการตรวจสอบเงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน	ผมค.	
ผมค.	5	ผมค. P4 - 05 (เพิ่ม-ลดขนาด) ผมค. P4 - 06 (ตัดฝาก) ผมค. P4 - 07 (ย้ายจุด) ผมค. P4 - 08 (ตอกล้อมิเตอร์)	นำคำร้องมาดำเนินการต่อ - สร้าง-อนุมัติใบสั่งงาน (Work Order)	ใบคำร้องและใบสั่งงานที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสารประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	ผมค.	
ผมต.	6		- สร้าง-อนุมัติงานซ่อม			

กระบวนการงาน P4 : กระบวนการให้บริการด้านมีเตอร์

ผู้ให้บริการ	ลำดับที่	รหัส SLA	ขั้นตอนหลัก	ผลลัพธ์	ผู้รับบริการ	เป้าหมาย
ผดบ./ผคส.		ผดบ. P4 - 01	- เบิกมีเตอร์ พร้อมอุปกรณ์ประกอบ (ถ้ามี)	ไม่เกิดอุปกรณ์ที่ต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	ผดบ./ผคส.	
ผดบ.	7	ผคส./ผคส. P4 - 01	- ส่งมีเตอร์ พร้อมอุปกรณ์ประกอบ (ถ้ามี)	ไม่ส่งของที่ต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	ผดบ.	
			- ดำเนินการด้านมีเตอร์			
			- สร้าง/ปรับปรุงประวัติมีเตอร์ (มต.3)			
			- จัดลำดับการอ่านหน่วย			
		ผดบ. P4 - 02 (ต่อกลับ)	- ปิดงาน (WMS)	ข้อมูลการติดตั้งมีเตอร์ในระบบ (มต.15) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	ผบป./ผบค.	
ผบป.		ผคส. P4 - 03 (เพิ่ม-ลดขนาด)	บันทึกข้อมูล/แก้ไขประวัติการอ่านหน่วย			
		ผคส. P4 - 04 (ตัดฟาก)	- ตรวจสอบรายละเอียดในใบส่งงาน จนถึง จัดลำดับการอ่านหน่วย			
ผบค.		ผคส. P4 - 05 (ย้ายจุด)	ติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานการให้บริการ ตามที่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟร้องขอ			

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	หมวด. P4	ชื่อ SLA:	การบริการด้านมิเตอร์					
ผู้ให้บริการ		หมวด. P4						
SLA ของกระบวนการ:		การบริการด้านมิเตอร์						
		ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:		
หมวด. P4 - 03 (ตัดฝาก)	ค. กรณีตัดฝากมิเตอร์ รับค่าร้องและตรวจสอบหลักฐาน และ ตรวจสอบสถานะลูกหนี้คงค้าง/วงเงิน ค่าประกันการใช้ไฟฟ้า - สอบถามข้อมูลรายละเอียด - สร้างค่าร้องขอใช้ไฟ (ตัดฝาก) - ตรวจสอบสถานะลูกหนี้คงค้าง/ วงเงินค่าประกันการใช้ไฟฟ้า กรณีที่ 1- มีวงเงินค่าประกันครบถ้วน - ให้ ผบค.ดำเนินการต่อไป กรณีที่ 2- มีวงเงินค่าประกันไม่ครบ - คิดค่าใช้จ่ายค่าธรรมเนียมการติดตั้งและ เงินประกันใหม่หรือเพิ่มเติม - แจ้งค่าใช้จ่าย กรณีที่ 3- กรณีผู้ใช้ไฟ ใช้ไฟเกินวงเงิน ค่าประกัน - ให้เรียกเก็บเงินค่าประกันเพิ่มเติม	ในคำร้องที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสาร ประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	ผบป.	ร้อยละของใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้าที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา/เอกสารประกอบ ครบถ้วน	100%	รายเดือน		
หมวด. P4 - 04 (ย้ายจุด)	ง. กรณีย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์ รับค่าร้องและตรวจสอบหลักฐาน และ ตรวจสอบสถานะลูกหนี้คงค้าง/วงเงิน ค่าประกันการใช้ไฟฟ้า - สอบถามข้อมูลรายละเอียด - สร้างค่าร้องขอใช้ไฟ (ย้ายจุดติดตั้ง มิเตอร์) - ตรวจสอบสถานะลูกหนี้คงค้าง/ วงเงินค่าประกันการใช้ไฟฟ้า กรณีที่ 1- มีวงเงินค่าประกันครบถ้วน - ให้ ผบค.ดำเนินการต่อไป กรณีที่ 2- มีวงเงินค่าประกันไม่ครบ - คิดค่าใช้จ่ายค่าธรรมเนียมการติดตั้งและ เงินประกันใหม่หรือเพิ่มเติม - แจ้งค่าใช้จ่าย กรณีที่ 3- กรณีผู้ใช้ไฟ ใช้ไฟเกินวงเงิน ค่าประกัน	ในคำร้องที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสาร ประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	ผบป.	ร้อยละของใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า พร้อมใบแจ้งหนี้ ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	100%	รายเดือน		

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	หมวด. P4	ชื่อ SLA:	การบริการด้านมิเตอร์					
ผู้ให้บริการ		หมวด.						
SLA ของกระบวนการ:		P4 การบริการด้านมิเตอร์		ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:
หมวด. P4 - 05 (เพิ่ม/ลด)	สร้าง-อนุมัติใบสั่งงาน ที่มีการอนุมัติงานในระบบ พร้อมคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ที่มีเอกสารครบถ้วน	ใบคำร้องและใบสั่งงานที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสารประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	หมวด.	ร้อยละของ ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ที่มีการสร้างคำร้องลงในระบบพร้อมอนุมัติงานย่อย ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	100%			รายเดือน
หมวด. P4 - 06 (ตัดฝาก)	สร้าง-อนุมัติใบสั่งงาน ที่มีการอนุมัติงานในระบบ พร้อมคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ที่มีเอกสารครบถ้วน	ใบคำร้องและใบสั่งงานที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสารประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	หมวด.	ร้อยละของ ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ที่มีการสร้างคำร้องลงในระบบพร้อมอนุมัติงานย่อย ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	100%			รายเดือน
หมวด. P4 - 07 (ย้ายจุด)	สร้าง-อนุมัติใบสั่งงาน ที่มีการอนุมัติงานในระบบ พร้อมคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ที่มีเอกสารครบถ้วน	ใบคำร้องและใบสั่งงานที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสารประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	หมวด.	ร้อยละของใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ที่มีการสร้างคำร้องลงในระบบพร้อมอนุมัติงานย่อย ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	100%			รายเดือน
หมวด. P4 - 08 (ต่อกลับ)	สร้าง-อนุมัติใบสั่งงาน ที่มีการอนุมัติงานในระบบ พร้อมคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ที่มีเอกสารครบถ้วน	ใบคำร้องและใบสั่งงานที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสารประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	หมวด.	ร้อยละของใบคำร้องขอต่อกลับ ที่มีการสร้างคำร้องลงในระบบพร้อมอนุมัติงานย่อย ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	100%			รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	หมวด P4	ชื่อ SLA:	การบริการด้านมีเตอร์			
ผู้ให้บริการ			หมวด			
SLA ของกระบวนการ:			P4 การบริการด้านมีเตอร์	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด
						แก้ไขครั้งที่:
ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง						
ผู้รับบริการปลายทาง						
หมวด, หมวด						
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้ให้บริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
หมวด.P4 - 01	สร้างใบสั่งงานที่มีการอนุมัติใบสั่งงาน พร้อมพิมพ์ใบเบิกอุปกรณ์ ที่ถูกต้อง สมบูรณ์ ครบถ้วน	ใบเบิกอุปกรณ์ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	หมวด	ร้อยละของใบเบิกอุปกรณ์ (ZPMF019) ที่ถูกต้อง สมบูรณ์ ครบถ้วน พร้อมทั้งลงนามผู้เบิกอุปกรณ์และผู้อนุมัติ	100%	รายงานเดือน
หมวด.P4 - 02 (ต่อกลับ)	สร้างและปรับปรุงใบสั่งงานที่มีรายละเอียดถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา (ติดตั้งมีเตอร์)	ข้อมูลการติดตั้งมีเตอร์ในระบบ (มด.15) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	หมวด	ร้อยละของใบสั่งงานที่มีรายละเอียดพร้อมการติดตั้งมีเตอร์ในระบบ ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	100%	รายงานเดือน
หมวด.P4 - 03 (เพิ่ม/ลด)	สร้างและปรับปรุงใบสั่งงานที่มีรายละเอียดครบถ้วน ตามคำร้องขอเพิ่ม/ลด ขนาด พร้อมการปรับเปลี่ยนมีเตอร์/อุปกรณ์ประกอบในระบบ ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	ข้อมูลการติดตั้งมีเตอร์ในระบบ (มด.15) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	หมวด	ร้อยละของคำร้องขอเพิ่มขนาด/ลดขนาด พร้อมใบสั่งงานที่ติดตั้งมีเตอร์ในระบบ ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	100%	รายงานเดือน
หมวด.P4 - 04 (ตัดฝาก)	สร้างและปรับปรุงใบสั่งงานที่มีรายละเอียดครบถ้วน ตามคำร้องขอตัดฝากมีเตอร์ พร้อมการร้องถอนมีเตอร์/อุปกรณ์ประกอบ ในระบบ ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	ข้อมูลการติดตั้งมีเตอร์ในระบบ (มด.15) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	หมวด	ร้อยละของคำร้องขอตัดฝาก พร้อมใบสั่งงานที่ติดตั้งมีเตอร์ในระบบ ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	100%	รายงานเดือน
หมวด.P4 - 05 (ย้ายจุด)	สร้างและปรับปรุงใบสั่งงานที่มีรายละเอียดครบถ้วน ตามคำร้องขอย้ายจุดติดตั้ง ในระบบ ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	ข้อมูลการติดตั้งมีเตอร์ในระบบ (มด.15) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	หมวด	ร้อยละของคำร้องขอย้ายจุดติดตั้ง พร้อมใบสั่งงานที่ติดตั้งมีเตอร์ในระบบ ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา	100%	รายงานเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	แบบ. P4	ชื่อ SLA:	งานบริการด้านมีเตอร์
ผู้ให้บริการ			
SLA ของกระบวนการ:			
		แบบ. P4	
		P4 การบริการด้านมีเตอร์	
		ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น
			วันที่สิ้นสุด
			วันที่จัดทำ/แก้ไข:
			แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง			
แบบ. P4			
ผลการปฏิบัติงาน			
แบบ. P4			
ผลการปฏิบัติงาน			
แบบ. P4			
ผลการปฏิบัติงาน			
แบบ. P4			
ผลการปฏิบัติงาน			
แบบ. P4			
ผลการปฏิบัติงาน			
แบบ. P4			
ผลการปฏิบัติงาน			
แบบ. P4			
ผลการปฏิบัติงาน			
แบบ. P4			
ผลการปฏิบัติงาน			
แบบ. P4			
ผลการปฏิบัติงาน			
แบบ. P4			
ผลการปฏิบัติงาน			
แบบ. P4			
ผลการปฏิบัติงาน			
แบบ. P4			
ผลการปฏิบัติงาน			
แบบ. P4			
ผลการปฏิบัติงาน			
แบบ. P4			
ผลการปฏิบัติงาน			
แบบ. P4			
ผลการปฏิบัติงาน			
แบบ. P4			
ผลการปฏิบัติงาน			
แบบ. P4			
ผลการปฏิบัติงาน			
แบบ. P4			
ผลการปฏิบัติงาน			
แบบ. P4			
ผลการปฏิบัติงาน			
แบบ. P4			
ผลการปฏิบัติงาน			
แบบ. P4			
ผลการปฏิบัติงาน			
แบบ. P4			
ผลการปฏิบัติงาน			
แบบ. P4			
ผลการปฏิบัติงาน			
แบบ. P4			
ผลการปฏิบัติงาน			
แบบ. P4			
ผลการปฏิบัติงาน			
แบบ. P4			
ผลการปฏิบัติงาน			
แบบ. P4			
ผลการปฏิบัติงาน			
แบบ. P4			
ผลการปฏิบัติงาน			
แบบ. P4			
ผลการปฏิบัติงาน			
แบบ. P4			
ผลการปฏิบัติงาน			
แบบ. P4			
ผลการปฏิบัติงาน			
แบบ. P4			
ผลการปฏิบัติงาน			
แบบ. P4			
ผลการปฏิบัติงาน			
แบบ. P4			
ผลการปฏิบัติงาน			
แบบ. P4			
ผลการปฏิบัติงาน			
แบบ. P4			
ผลการปฏิบัติงาน			
แบบ. P4			
ผลการปฏิบัติงาน			
แบบ. P4			
ผลการปฏิบัติงาน			
แบบ. P4			
ผลการปฏิบัติงาน			

**แผนการสำรอง
กระบวนการ P4 : กระบวนการบริการด้านมิเตอร์**

ลำดับ ของการ บริการ	ขั้นตอนกระบวนการบริการ	ความผิดพลาด (Failure) ที่อาจเกิดขึ้นได้	ระดับ ความเสี่ยง LxC=R	มาตรการควบคุม	ค่าควบคุม	การตรวจติดตาม	การแก้ไข
1	การต่อกลับมิเตอร์ที่ถูกต้องจ่ายไฟ (ค่าใช้จ่ายต่างชำระ, เงินประกันไม่ครบ)	- การตรวจสอบ สถานะลูกหนี้ - มิเตอร์ถูกจดจำมีจำนวนมาก ต่อกลับไม่ทัน - การบันทึกประวัติผู้ใช้ไฟผิด - มิเตอร์ขาดแคลน - อุปกรณ์ไม่เพียงพอ ขาดแคลน - บันทึกประวัติผู้ใช้ไฟ ขอมูล ผู้ใช้ไฟผิดพลาด - ติดปัญหาการขอคืนไฟ - คาร์ตมีปริมาณมาก ดำเนินการ ไม่ทันรอบบิล - การดำเนินงานไม่ทันตามกำหนด - อุปกรณ์ไม่เพียงพอ ขาดแคลน	3x2=9 2x2=4 2x1=2 2x2=4 2x2=4 1x3=2 2x2=4 1x3=2 2x2=4 2x2=4 2x2=4	แจ้งผู้ใช้ไฟให้ชำระค่าไฟฟ้า, เงินประกัน เตรียมบุคลากร และอุปกรณ์ ให้พร้อมและเพียงพออยู่เสมอ แบบฟอร์มการออกที่วัดเงิน เตรียมมิเตอร์สำรองให้เพียงพอ เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อมและ เพียงพออยู่เสมอ ขอมูลผู้ใช้ไฟที่ถูกต้อง ส่งบันทึกขอคืนไฟล่วงหน้า ก่อนทำการคืนไฟ เตรียมบุคลากรให้พร้อม มีการประสานงานดับไฟกับ ผู้เกี่ยวข้องให้ชัดเจน เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อมและ เพียงพออยู่เสมอ	กำหนดระยะเวลาการชำระเงิน ที่ชัดเจน หมด.วางแผนการติดตั้งให้ เป็นระบบ ตรวจสอบเอกสารให้ครบถ้วน มีมิเตอร์ให้เพียงพอ ความต้องการ มีอุปกรณ์เพียงพอ ครบถ้วน จัดทำแบบฟอร์มให้ชัดเจน วางแผนการดับไฟล่วงหน้า ฝึกอบรมการให้ความช่วยเหลือ วางแผนการดับไฟล่วงหน้า ฝึกอบรมการให้ความช่วยเหลือ	หมั่นตรวจสอบและติดตามการ แก้ไขอย่างสม่ำเสมอ หมั่นติดตามผลการดำเนินงาน อย่างสม่ำเสมอ หมด.ลงรายละเอียดให้ครบถ้วน หมด.เบิกมิเตอร์สำรองให้เพียงพอ ตรวจสอบจำนวนอุปกรณ์อย่าง สม่ำเสมอ หมด.ตรวจสอบข้อมูลอย่าง สม่ำเสมอ ประสานงาน หมด.อย่างใกล้ชิด ติดตามผลการดำเนินงานอย่าง สม่ำเสมอ ประสานงาน หมด.อย่างใกล้ชิด ตรวจสอบจำนวนอุปกรณ์อย่าง สม่ำเสมอ	กำหนดวิธีปฏิบัติงาน /ขั้นตอนการทำงาน ให้เป็นไป ตามมาตรฐาน กำหนดวิธีปฏิบัติงาน /ขั้นตอนการทำงาน ให้เป็นไป ตามมาตรฐาน การอบรมให้ความรู้ กำหนดวิธีปฏิบัติงาน /ขั้นตอนการทำงาน ให้เป็นไป ตามมาตรฐาน การอบรมให้ความรู้ กำหนดวิธีปฏิบัติงาน /ขั้นตอนการทำงาน ให้เป็นไป ตามมาตรฐาน การอบรมให้ความรู้ กำหนดวิธีปฏิบัติงาน /ขั้นตอนการทำงาน ให้เป็นไป ตามมาตรฐาน กำหนดวิธีปฏิบัติงาน /ขั้นตอนการทำงาน ให้เป็นไป ตามมาตรฐาน
2	การเพิ่ม-ลดมิเตอร์						
3	การคืนเงิน 30A (แผนกมิเตอร์)						
4	การตัดฝากมิเตอร์ กรณีเกิน 30A (แผนกมิเตอร์) ต้องทำการประสานงานดับไฟ						

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

P4 กระบวนการบริการด้านมีเตอร์ (ต่อกลับ, เพิ่ม-ลดขนาด, ตัดฝาก, บำรุงจัดตั้งมีเตอร์)

กระบวนการ:

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวนงานทั้งหมด ที่ให้บริการส่งมอบ (A)	จำนวนงานทั้งหมด ที่ผู้รับบริการได้รับ (B)	ไม่ได้ผลตามที่ ต้องการ (C)	สาเหตุ (D)
ผบค.	1	ผบค. P4 - 01 (ต่อกลับ)	ผบป.	ใบคำร้องและใบแจ้งหนี้ ที่ตรวจสอบข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้าอย่างถูกต้อง ครบถ้วน เมื่อผู้ใช้ไฟฟ้ามาติดต่อขอต่อกลับมีเตอร์ทันที (กรณีมีการโอนหักเงินประกันแล้ว)				
ผบค.	2	ผบค. P4 - 02 (เพิ่ม/ลด)	ผบป.	ใบคำร้องที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสารประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด				
ผบค.	3	ผบค. P4 - 03 (ตัดฝาก)	ผบป.	ใบคำร้องที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสารประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด				
ผบค.	4	ผบค. P4 - 04 (ย้ายจุด)	ผบป.	ใบคำร้องที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสารประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด				
ผบค.	5	ผบค. P4 - 05 (เพิ่ม/ลด)	ผบค.	ใบคำร้องและใบแจ้งงานที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสารประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด				
ผบค.	6	ผบค. P4 - 06 (ตัดฝาก)	ผบค.	ใบคำร้องและใบแจ้งงานที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสารประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด				
ผบค.	7	ผบค. P4 - 07 (ย้ายจุด)	ผบค.	ใบคำร้องและใบแจ้งงานที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสารประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด				
ผบค.	8	ผบค. P4 - 08 (ต่อกลับ)	ผบค.	ใบคำร้องและใบแจ้งงานที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน /เอกสารประกอบครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด				
ผบป.	1	ผบป. P4 - 01 (ต่อกลับ)	ผบค.	ใบแจ้งงานที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน เมื่อผู้ใช้ไฟฟ้ามาติดต่อขอต่อกลับมีเตอร์ ทันที (กรณีที่ยังไม่มีการโอนหักเงินประกัน)				
ผบป.	2	ผบป. P4 - 02 (เพิ่ม/ลด)	ผบค.	ใบคำร้องที่ระบุเลขที่ใบเสร็จ และวันที่รับชำระ ชื่อผู้รับเงิน รวมทั้ง มีการตรวจสอบเงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน				
ผบป.	3	ผบป. P4 - 03 (ตัดฝาก)	ผบค.	ใบคำร้องที่ระบุเลขที่ใบเสร็จ และวันที่รับชำระ ชื่อผู้รับเงิน รวมทั้ง มีการตรวจสอบเงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน				

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนการงานบริการด้านมีเตอร์ (ต่อกลับ, เพิ่ม-ลดขนาด, ตัดฝาก, บ้ายจุดติดตั้งมีเตอร์)

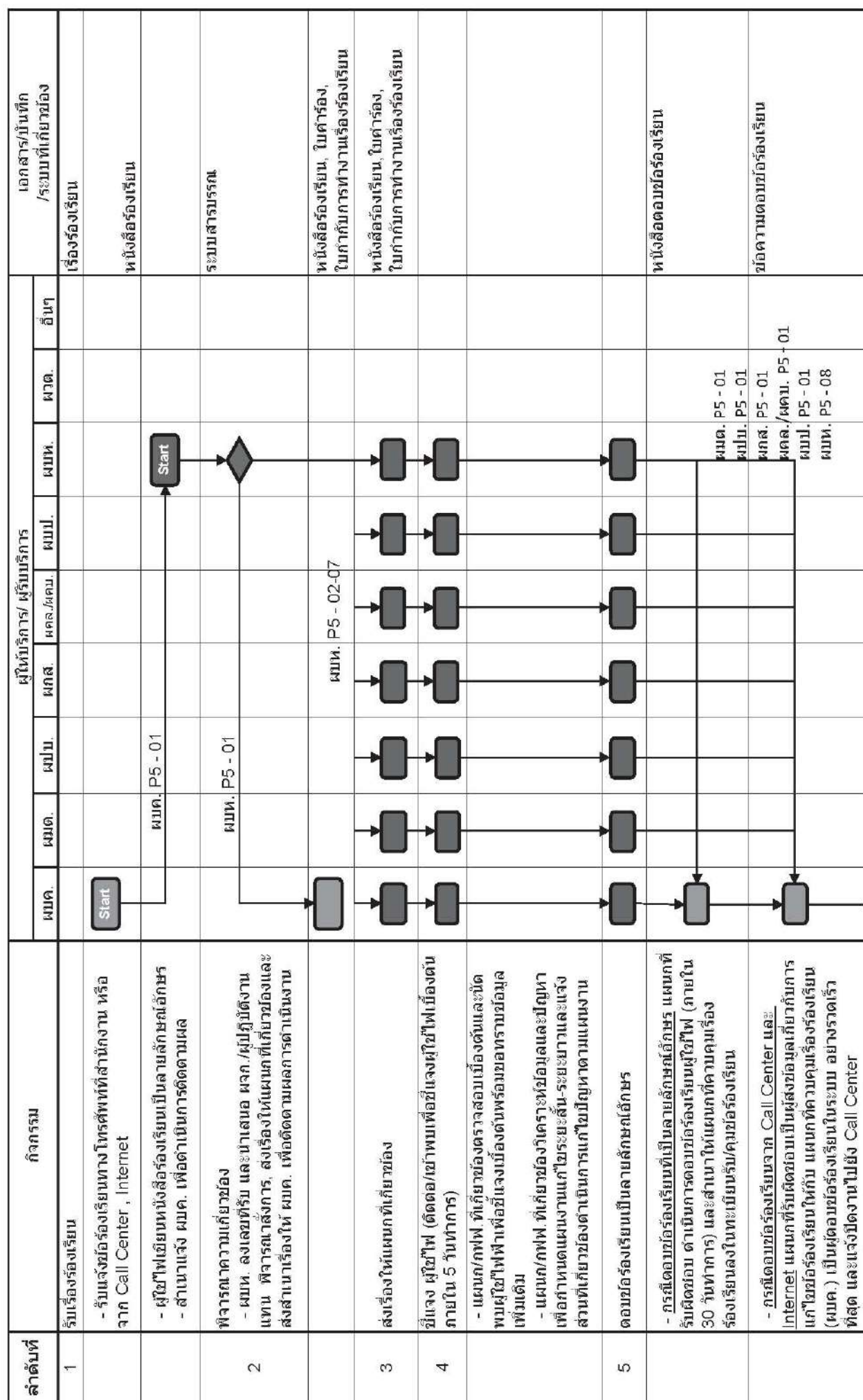
กระบวนการ:

P4

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวนงานทั้งหมด ที่ผู้ให้บริการส่งมอบ (A)	จำนวนงานทั้งหมด ที่ผู้รับบริการได้รับ (B)	ไม่ได้ผลตามที่ ต้องการ (C)	สาเหตุ (D)
สมป.	4	สมป. P4 - 04 (บ้ายจุด)	สมด.	ใบคำร้องที่ระบุเลขที่ใบเสร็จ และวันที่รับชำระ ชื่อ ผู้รับเงิน รวมทั้ง มีการตรวจสอบเงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน				
สมป.	5	สมป. P4 - 05 (ต่อกลับ)	สมด.	ใบคำร้องที่ระบุเลขที่ใบเสร็จ และวันที่รับชำระ ชื่อ ผู้รับเงิน รวมทั้ง มีการตรวจสอบเงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน				
สมด.	1	สมด. P4 - 01	ผดล.	ใบเบิกอุปกรณ์ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตาม กำหนดเวลา				
สมด.	2	สมด. P4 - 02 (ต่อกลับ)	สมป.	ข้อมูลการจัดตั้งมีเตอร์ในระบบ (มด.15) ที่ ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา				
สมด.	3	สมด. P4 - 03 (เพิ่ม/ลด)	สมป.	ข้อมูลการจัดตั้งมีเตอร์ในระบบ (มด.15) ที่ ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา				
สมด.	4	สมด. P4 - 04 (ตัดฝาก)	สมป.	ข้อมูลการจัดตั้งมีเตอร์ในระบบ (มด.15) ที่ ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา				
สมด.	5	สมด. P4 - 05 (บ้ายจุด)	สมป.	ข้อมูลการจัดตั้งมีเตอร์ในระบบ (มด.15) ที่ ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา				
ผดล.	1	ผดล. P4 - 01	สมด.	ใบส่งของที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตามกำหนดเวลา				

กระบวนการงานการตอบข้อร้องเรียน (P5)

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P5 : กระบวนการงานตอบข้อร้องเรียน



สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P5 : กระบวนการตอบข้อร้องเรียน

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ										เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		พบค.	พบด.	พบป.	ผกส.	ผคส./ผคป.	ผบป.	ผบพ.	ผบค.	ผบค.	อื่นๆ	
6	จัดทำรายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนทุกเดือน - แผนกที่ควบคุมเรื่องร้องเรียนติดตามผลการชี้แจง และจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียน พร้อมทั้งสถานะของ ข้อร้องเรียนแต่ละราย เพื่อนำเสนอผู้บริหาร	พบค. End		พบค. P5 - 02								รายงาน/ทะเบียนข้อร้องเรียน ประจำเดือน

กระบวนการงาน P5 : กระบวนการการตอบข้อร้องเรียน

ผู้ให้บริการ	ลำดับที่	รหัส SLA	ขั้นตอนหลัก	ผลลัพธ์	ผู้รับบริการ	เป้าหมาย
ผบค.	1	ผบค. P5 - 01	รับเรื่องร้องเรียน - รับแจ้งทางโทรศัพท์ที่สำนักงาน หรือ ได้รับแจ้งข้อร้องเรียนจาก Call Center , Internet	ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว ส่ง ผบค. นำเสนอเพื่อพิจารณาสั่งการ	ผบค.	
ผบค.			รับเรื่องร้องเรียน - ผู้ใช้ให้เขียนหนังสือร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร			
		ผบค. P5 - 02 ผบค. P5 - 03 ผบค. P5 - 04 ผบค. P5 - 05 ผบค. P5 - 06 ผบค. P5 - 07	- ผบค. ลงเลขที่รับ และนำเสนอ ผบค./ผู้ปฏิบัติงานแทนพิจารณาสั่งการ, ส่งเรื่องให้แผนกที่เกี่ยวข้องและส่งสำนักงานเรื่องให้ ผบค. เพื่อติดตามผลการดำเนินงาน	ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว (ภายในวันทำการ)	ผบค. ผบค. ผบค. ผบค. ผบค./ผบค. ผบค.	
		ผบค. P5 - 01	- สำนักงานแจ้ง ผบค. เพื่อดำเนินการติดตามผล	สาขาเรื่องร้องเรียนแจ้ง ผบค. เพื่อดำเนินการติดตามผล	ผบค.	
ผบค. ผบค. ผบค. ผบค./ผบค. ผบค. ผบค.	2	ผบค. P5 - 01 ผบค. P5 - 01 ผบค. P5 - 01 ผบค./ผบค. P5 - 01 ผบค. P5 - 01 ผบค. P5 - 08	ชี้แจง ผู้ใช้ไฟฟ้า (ติดต่อ/เข้าพบเพื่อชี้แจงผู้ใช้ไฟฟ้าเบื้องต้น ภายใน 5 วันทำการ) - แผนกไฟฟ้า ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบเบื้องต้นและได้พบผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อชี้แจงเบื้องต้นพร้อมขอทราบข้อมูลเพิ่มเติม - แผนกไฟฟ้า ที่เกี่ยวข้องวิเคราะห์ข้อมูลและปัญหาเพื่อกำหนดแผนงานแก้ไขระยะสั้น-ระยะยาวและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาด้านแผนงาน หมายเหตุ หากชี้แจงผู้ใช้ไฟฟ้าจนพึงพอใจ และลงนามรับทราบในแบบฟอร์มการชี้แจง สามารถปิดข้อร้องเรียนได้เลย โดยไม่ต้องตอบเป็นลายลักษณ์อักษร - ตอบข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร			
			- กรณีตอบข้อร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร แผนกที่รับผิดชอบดำเนินการตอบข้อร้องเรียนผู้ใช้ไฟฟ้า(ภายใน 30 วันทำการ) และสำเนาให้แผนกที่ควบคุมเรื่องร้องเรียนลงโทษเป็นระเบียบ/คุณข้อร้องเรียน - กรณีตอบข้อร้องเรียนจาก Call Center และ Internet แผนกที่รับผิดชอบเป็นผู้ส่งข้อมูลเกี่ยวกับผลการแก้ไขข้อร้องเรียน ให้กับ แผนกที่ควบคุมเรื่องร้องเรียน (ผบค./ผบค.) เป็นผู้ตอบข้อร้องเรียนในระบบอย่างรวดเร็วที่สุด และแจ้งมีงานไปยัง Call Center	ข้อร้องเรียนได้รับการชี้แจง ภายในระยะเวลาที่กำหนด ("ไม่เกิน 30 วันทำการ) ตาม มาตรการและในกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน	ผบค.	
ผบค.	4		จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียน	ข้อมูลการจัดทำรายงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน	ผู้บริหาร	

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	หมวด. P5	ชื่อ SLA:	การตอบข้อร้องเรียน				
ผู้ให้บริการ		หมวด.					
SLA ของกระบวนการ:		P5 : ตอบข้อร้องเรียน	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:
ผู้ให้บริการ							
ผู้รับบริการปลายทาง							
หมวด.							
ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง							
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ		เป้าหมาย	รายงานผล
หมวด. P5 - 01	รับแจ้งข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ที่สำนักงาน หรือจาก Call Center , Internet	ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว ส่ง หมวด. นำเสนอเพื่อพิจารณาสั่งการ	หมวด.	ร้อยละของใบคำร้องและใบกำกับการทำงาน เรื่องร้องเรียนทั้งหมด		100%	รายเดือน
หมวด. P5 - 02	จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียน	ข้อมูลการจัดทำรายงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน	หมวด.	ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ถูกต้อง ครบถ้วน		100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ผบห. P5	ชื่อ SLA:	การตอบข้อร้องเรียน					
ผู้ให้บริการ		ผบห.						
SLA ของกระบวนการงาน:		P5 : ตอบขอขร้องเรียน		ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง								
ผบค., ผมด., ผปป., ผกส., ผคส./ผคป., ผบป.								
ความต้องการการของผู้รับบริการปลายทาง								
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล		
ผบห. P5 - 01	1. ส่งสำเนาเรื่องร้องเรียน	ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว (ภายในวันทำการนั้น)	ผบค.	ร้อยละของสำเนาเรื่องเรียนทั้งหมด	100%	รายเดือน		
ผบห. P5 - 02	ส่งเรื่องร้องเรียนให้แผนกที่เกี่ยวข้อง	ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว (ภายในวันทำการนั้น)	ผบค.	ร้อยละของ ใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียนทั้งหมด	100%	รายเดือน		
ผบห. P5 - 03	ส่งเรื่องร้องเรียนให้แผนกที่เกี่ยวข้อง	ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว (ภายในวันทำการนั้น)	ผบค.	ร้อยละของ ใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียนทั้งหมด	100%	รายเดือน		
ผบห. P5 - 04	ส่งเรื่องร้องเรียนให้แผนกที่เกี่ยวข้อง	ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว (ภายในวันทำการนั้น)	ผบป.	ร้อยละของ ใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียนทั้งหมด	100%	รายเดือน		
ผบห. P5 - 05	ส่งเรื่องร้องเรียนให้แผนกที่เกี่ยวข้อง	ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว (ภายในวันทำการนั้น)	ผกส.	ร้อยละของ ใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียนทั้งหมด	100%	รายเดือน		
ผบห. P5 - 06	ส่งเรื่องร้องเรียนให้แผนกที่เกี่ยวข้อง	ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว (ภายในวันทำการนั้น)	ผคส./ผคป.	ร้อยละของ ใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียนทั้งหมด	100%	รายเดือน		
ผบห. P5 - 07	ส่งเรื่องร้องเรียนให้แผนกที่เกี่ยวข้อง	ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว (ภายในวันทำการนั้น)	ผบป.	ร้อยละของ ใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียนทั้งหมด	100%	รายเดือน		

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	แผนกต่างๆ P5	ชื่อ SLA:	การตอบข้อร้องเรียน				
ผู้ให้บริการ		แผนกต่างๆ					
SLA ของกระบวนการ:		P5 : การตอบข้อร้องเรียน	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:
						22-มี.ย.-53	
ความต้องการการของผู้รับบริการปลายทาง							
ผบค.							
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล	
ผบค. P5 - 01	บันทึกการตอบข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร	ข้อร้องเรียนได้รับการชี้แจง ภายในระยะเวลาที่กำหนด (ไม่เกิน 30 วันทำการ) ตามใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน	ผบค.	ร้อยละของใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียนที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในระยะเวลาที่กำหนด	100%	รายงานเดือน	
ผบค. P5 - 01	บันทึกการตอบข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร	ข้อร้องเรียนได้รับการชี้แจง ภายในระยะเวลาที่กำหนด (ไม่เกิน 30 วันทำการ) ตามใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน	ผบค.	ร้อยละของใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียนที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในระยะเวลาที่กำหนด	100%	รายงานเดือน	
ผบค. P5 - 01	บันทึกการตอบข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร	ข้อร้องเรียนได้รับการชี้แจง ภายในระยะเวลาที่กำหนด (ไม่เกิน 30 วันทำการ) ตามใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน	ผบค.	ร้อยละของใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียนที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในระยะเวลาที่กำหนด	100%	รายงานเดือน	
ผคส./ผดบ. P5 - 01	บันทึกการตอบข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร	ข้อร้องเรียนได้รับการชี้แจง ภายในระยะเวลาที่กำหนด (ไม่เกิน 30 วันทำการ) ตามใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน	ผบค.	ร้อยละของใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียนที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในระยะเวลาที่กำหนด	100%	รายงานเดือน	
ผคส. P5 - 01	บันทึกการตอบข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร	ข้อร้องเรียนได้รับการชี้แจง ภายในระยะเวลาที่กำหนด (ไม่เกิน 30 วันทำการ) ตามใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน	ผบค.	ร้อยละของใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียนที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในระยะเวลาที่กำหนด	100%	รายงานเดือน	
ผคส. P5 - 01	บันทึกการตอบข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร	ข้อร้องเรียนได้รับการชี้แจง ภายในระยะเวลาที่กำหนด (ไม่เกิน 30 วันทำการ) ตามใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน	ผบค.	ร้อยละของใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียนที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในระยะเวลาที่กำหนด	100%	รายงานเดือน	
ผคส. P5 - 08	บันทึกการตอบข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร	ข้อร้องเรียนได้รับการชี้แจง ภายในระยะเวลาที่กำหนด (ไม่เกิน 30 วันทำการ) ตามใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน	ผบค.	ร้อยละของใบคำร้องและใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียนที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในระยะเวลาที่กำหนด	100%	รายงานเดือน	

**แผนเฝ้าระวัง
กระบวนการ P5 : กระบวนการตอบสนองข้อร้องเรียน**

ลำดับ ของการ บริการ	ขั้นตอนกระบวนการบริการ	ความผิดพลาด (Failure) ที่อาจเกิดขึ้นได้	ระดับ ความเสี่ยง Lx C = R	มาตรการควบคุม	ค่าความ ความ	การตรวจติดตาม	การแก้ไข
1	รับเรื่องร้องเรียน	- ผู้ปฏิบัติงานไม่ นำปฏิบัติงาน	1x3=3	มีผู้ปฏิบัติงานแทน	มีผู้ปฏิบัติงาน งานอยู่ตลอดเวลา	ให้เป็นผู้ตรวจสอบ ความพร้อมในการปฏิบัติงาน	พบ. จัดให้มีการสอนงาน มีผู้ปฏิบัติงานแทนกันได้
		- ข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่ถูกต้องครบถ้วน	2x3=6	กรณีที่สามารถติดต่อผู้ ร้องเรียนได้ ให้ผู้รับเรื่อง ร้องเรียนสอบถามข้อมูล เพิ่มเติม ให้ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน	ข้อมูลชัดเจน ถูกต้องครบถ้วน	ผู้รับเรื่องร้องเรียนจะ ต้องตรวจสอบข้อมูลให้ ชัดเจน ถูกต้องครบถ้วน	ผู้รับเรื่องร้องเรียนสอบถาม ข้อมูลเพิ่มเติม
2	การพิจารณาส่งการของผู้บริหาร	พิจารณาส่งการ ล่าช้า	1x3=3	- จัดใส่เพิ่มเติม เสนอผอ.กก. หรือผู้ปฏิบัติงาน แทน	การพิจารณา ส่งการรวดเร็ว	พบ. ตรวจสอบติดตามเรื่อง ร้องเรียนที่นำเสนอผู้บริหาร	จัดใส่เพิ่มเติม ผู้บริหารและมีการติดตาม เรื่อง
3	พบ. ส่งเรื่องให้ ผวต./ผบค.	ส่งเรื่องล่าช้า	2x3=6	มอบหมายหน้าที่ให้ชัดเจน	มีผู้ปฏิบัติงาน งานอยู่ตลอดเวลา	พบ. มอบหมายหน้าที่ให้ ชัดเจน	พบ. มอบหมายหน้าที่ให้ ชัดเจน
4	ส่งเรื่องให้แผนกที่เกี่ยวข้อง	ส่งเรื่องล่าช้า	1x4=4	- งานในแผนกจะต้อง จัดส่งให้ผู้เกี่ยวข้องเป็นกรณี เร่งด่วน	ส่งเรื่องให้ แผนกที่เกี่ยวข้องรวดเร็ว	พบ. ตรวจสอบติดตามว่า แผนกที่เกี่ยวข้องได้รับเรื่อง รวดเร็วหรือไม่	พบ. จัดส่งเรื่องร้อง เรียนโดยเร็ว และโทรแจ้ง แผนกที่เกี่ยวข้องพร้อม ติดตามผล
5	ติดต่อ/เข้าพบชี้แจงผู้ใช้ไฟ เบื่องต้น	ระยะเวลาเกิน กำหนด 5 วันทำการ	1x4=4	ผู้บริหารมอบหมายงาน (OJT) ผู้เกี่ยวข้องให้ถือ ปฏิบัติโดยเคร่งครัด	ไม่เกินระยะ 5 วันทำการ	ผู้ควบคุมเรื่องร้องเรียน ติดตามผลอย่างต่อเนื่อง	พบ. จัดทำทะเบียนควบคุม เรื่องร้องเรียน และติดตาม ผลต่อเนื่อง
6	ตอบข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร Call Center และ Internet รวมทั้งการ ปิดข้อร้องเรียน	ระยะเวลาเกิน กำหนด 30 วันทำการ	1x2=2	ผู้บริหารกำชับผู้เกี่ยวข้องให้ ถือปฏิบัติตามมาตรฐาน คุณภาพบริการโดยเคร่งครัด	ไม่เกินระยะ 30 วันทำการ	ผู้ควบคุมเรื่องร้องเรียน ติดตามผลอย่างต่อเนื่อง	พบ. ติดตามผลจาก ทะเบียนควบคุมเรื่อง ร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง หาก พบปัญหาให้รีบจัดการ เพื่อพิจารณาการ
7	การจัดทำรายงานสรุปข้อร้อง เรียนทุกเดือน	ข้อมูลการจัดทำ รายงานไม่ครบถ้วนทุกเรื่อง	1x3=3	ผู้บริหารมอบหมายงาน ผู้รับผิดชอบ ให้ชัดเจน	ข้อมูลการ จัดทำรายงานครบถ้วน	พบ. รับผิดชอบตรวจสอบ ติดตามให้ครบถ้วน	พบ. ตรวจสอบติดตามให้มี การสรุปรายงานให้ครบทุก เดือน

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนการ: P5 กระบวนการตอบสนองข้อร้องเรียน

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวนงานทั้งหมดที่ให้บริการส่งมอบ (A)	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ (B)	ไม่ได้ผลตามที่ต้องการ (C)	สาเหตุ (D)
ผบหน.	1	ผบหน. P5 - 01	ผบค.	สำเนาเรื่องเรียนแจ้ง ผบค. เพื่อดำเนินการติดตามผล				
ผบหน.	2	ผบหน. P5 - 02	ผบค.	ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว (ภายในวันทำการนั้น)				
ผบหน.	3	ผบหน. P5 - 03	ผบค.	ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว (ภายในวันทำการนั้น)				
ผบหน.	4	ผบหน. P5 - 04	ผบป.	ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว (ภายในวันทำการนั้น)				
ผบหน.	5	ผบหน. P5 - 05	ผกส.	ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว (ภายในวันทำการนั้น)				
ผบหน.	6	ผบหน. P5 - 06	ผคค./ผคป.	ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว (ภายในวันทำการนั้น)				
ผบหน.	7	ผบหน. P5 - 07	ผบป.	ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว (ภายในวันทำการนั้น)				
ผบหน.	8	ผบหน. P5 - 08	ผบค.	ข้อร้องเรียนได้รับการชี้แจง ภายในระยะเวลาที่กำหนด ("ไม่เกิน 30 วันทำการ) ตามใบคำร้อง และใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน				
ผบค.	1	ผบค./ผวค. P5 - 01	ผบหน.	ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน อย่างรวดเร็ว ส่ง ผบหน. นำเสนอเพื่อพิจารณาส่งการ				
ผบค.	2	ผบค./ผวค. P5 - 02	ผบหน.	ข้อมูลการจัดทำรายงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน				

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนการ: P5 กระบวนการตอบสนองข้อร้องเรียน

ผบด.	1	ผบด. P5 - 01	ผบด.	ข้อร้องเรียนได้รับการชี้แจง ภายใน ระยะเวลาที่กำหนด (ไม่เกิน 30 วันทำการ) ตามใบคำร้อง และไม่เกิน 30 วันทำการตามใบคำร้องเรียน				
ผปบ.	1	ผปบ. P5 - 01	ผบด.	ข้อร้องเรียนได้รับการชี้แจง ภายใน ระยะเวลาที่กำหนด (ไม่เกิน 30 วันทำการ) ตามใบคำร้อง และไม่เกิน 30 วันทำการตามใบคำร้องเรียน				
ผกส.	1	ผกส. P5 - 01	ผบด.	ข้อร้องเรียนได้รับการชี้แจง ภายใน ระยะเวลาที่กำหนด (ไม่เกิน 30 วันทำการ) ตามใบคำร้อง และไม่เกิน 30 วันทำการตามใบคำร้องเรียน				
ผคส./ผคป.	1	ผคส./ผคป. P5 - 01	ผบด.	ข้อร้องเรียนได้รับการชี้แจง ภายใน ระยะเวลาที่กำหนด (ไม่เกิน 30 วันทำการ) ตามใบคำร้อง และไม่เกิน 30 วันทำการตามใบคำร้องเรียน				
ผบป.	1	ผบป. P5 - 01	ผบด.	ข้อร้องเรียนได้รับการชี้แจง ภายใน ระยะเวลาที่กำหนด (ไม่เกิน 30 วันทำการ) ตามใบคำร้อง และไม่เกิน 30 วันทำการตามใบคำร้องเรียน				

กระบวนการการดับไฟล่วงหน้า (P6)

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P6 : ตัดไฟล่วงหน้าแบบมีแผน

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ							เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผปน.	ผคด.	ผคส.	ผคค./ผคค.	ผคค.	ผคค.	
1	วางแผนการดับไฟ								
	กรณีที่ 1 ดับไฟล่วงหน้าตามแผนงานของ ผปน./ผู้ใช้ไฟ - ทำบันทึกขออนุมัติดับไฟ จากแผนการซ่อมบำรุงระบบ จำหน่าย, แผนการขยายเขต/ปรับปรุง, งาน PATROL LINE โดยระบบ รับเวลา สถานที่ และบุคลากรดำเนินการ (จำนวน พนักงานและคนงาน)								แบบฟอร์มขออนุมัติดับไฟ
	กรณีที่ 2 หน่วยงานภายในแจ้งความต้องการดับไฟ - ผบค./ผคส. จัดทำบันทึกขออนุมัติ ผคค. ดับไฟ - ส่งบันทึกที่ได้รับอนุมัติแล้วมาให้ ผปน. เพื่อ เตรียมการดับไฟ								แบบฟอร์มขออนุมัติดับไฟ
2	ผปน. จัดทำแผนผัง switching พื้นที่และวงจรที่จะดับไฟ จากแผนงานของ ผปน., ผบค. และ ผคส. โดยระบุ วัน เวลา สถานที่ และบุคลากรดำเนินการ (จำนวนพนักงานและ คนงาน) พร้อมแบบแผนผังพื้นที่ที่จะปฏิบัติงาน (กรณีเร่งด่วน ให้ขออนุมัติ ผคค. ดำเนินการได้เลย ไม่ต้อง แจ้งศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ) (กรณีที่ระบบจำหน่ายแรงสูง และสายส่ง) ศูนย์สั่งการจ่ายไฟ ผบค. จะเป็นผู้ตรวจสอบและพิจารณา พร้อมออก Switching Order								แบบฟอร์มวิทยุ-โทรสารขอดับไฟ ปฏิบัติงาน ระบุรายละเอียดและ แผนผัง Switching
3	ผปน. แจ้งแผนกที่เกี่ยวข้อง (กรณีที่ 2)								Switching Order ที่ได้รับการอนุมัติ เรียบร้อยแล้ว
4	ผปน. แจ้ง ผู้ใช้ไฟ/ กรณีมี 8 แจ้งแผนก ผคค. ประชาสัมพันธ์ผู้ใช้ไฟ								หนังสือแจ้งดับไฟ ก่อนดับไฟ 3 วัน

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P6 : ดับไฟล่วงหน้าแบบมีแผน

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ										เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผบป.	ผบด.	ผกส.	ผคส./ผคณ.	ผบป.	ผบม.	ผบด.	อื่นๆ		
5	- แจ้งยืนยันความพร้อม และยืนยัน Switching Order เพื่อดำเนินการดับกระแสไฟฟ้า						ผบป. P6 - 04				Switching Order ที่ได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว	
6	- ดำเนินการดับกระแสไฟฟ้าตาม Switching Order โดย E/O ประสานงานกับ ผคฟ. (กคร.) - ผู้ควบคุมและประสานงาน (ผบป.) ตรวจสอบระบบจำหน่ายบริเวณปฏิบัติงานว่า ดับไฟฟ้าแล้ว และพร้อมปฏิบัติงาน จึงแจ้งขอปฏิบัติงานขึ้นปฏิบัติงานตามเสาได้						ผคฟ. P6 - 02					
7	- ควบคุมและประสานงาน (ผบป.) ตรวจสอบความพร้อมของงานและความพร้อมในการจ่ายไฟฟ้าคืนระบบแล้ว จึงแจ้งยืนยันให้ E/O ประสานงานกับ ผคฟ. (กคร.) ในการทำสวิตชิงจ่ายไฟคืนระบบ						ผคส. P6 - 02		ผบป. P6 - 05		Switching Order ที่ได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว	
	- ดำเนินการจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนระบบตาม Switching Order โดย E/O ประสานงานกับ ผคฟ. (กคร.)					ผคฟ. P6 - 03						
	- แจ้ง ผคฟ. (กคร.) ทราบเมื่อดำเนินการจ่ายไฟแล้วเสร็จ พร้อมส่งแผนผังระบบจำหน่ายที่มีการเปลี่ยนแปลงให้ ผคฟ. (กคร.) ปรับปรุงต่อไป											

กระบวนการงาน P6: กระบวนการดับไฟล่วงหน้า

ผู้ให้บริการ	ลำดับที่	รหัส SLA	ขั้นตอนหลัก	ผลลัพธ์	ผู้รับบริการ	เป้าหมาย
ผกส.	1	ผกส. P6 - 01	ทำบันทึกขออนุมัติดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน	บันทึกขออนุมัติดับไฟเพื่อปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน (แรงต่ำก่อนดับไฟ 6 วันทำการ, แรงสูงก่อนดับไฟ อย่างน้อย 13 วันทำการ)	ผปบ.	
ผมด.		ผมด. P6 - 01	ทำบันทึกขออนุมัติดับไฟเพื่อปฏิบัติงาน	บันทึกขออนุมัติดับไฟเพื่อปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน (แรงต่ำก่อนดับไฟ 6 วันทำการ, แรงสูงก่อนดับไฟ อย่างน้อย 13 วันทำการ)	ผปบ.	
ผปบ.		ผปบ. P6 - 01	แจ้งขออนุมัติดับไฟปฏิบัติงาน ตามแบบฟอร์ม จฟ.8	บันทึกขออนุมัติดับไฟปฏิบัติงาน (จฟ.8) ที่ระบบรายละเอียด และแผนผัง Switching ส่งให้ ผคฟ. (กคร.) ที่อาคาร ก่อนดับไฟอย่างน้อย 7 วันทำการ	ผคฟ. (กคร.)	
ผคฟ. (กคร.)	2	ผคฟ. P6 - 01	ตรวจสอบและพิจารณาอนุมัติการขอดับไฟ พร้อมกำหนดขั้นตอนการ Switching ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	อนุมัติแบบฟอร์มขอดับไฟเพื่อปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน พร้อม Switching Order ส่งให้ ผปบ. ก่อนดับไฟอย่างน้อย 3 วันทำการ	ผปบ.	
ผปบ.	3	ผปบ. P6 - 02	แจ้งผลการขออนุมัติดับไฟ	สำเนา Switching Order ที่ได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว ก่อนดับปฏิบัติงาน 1 วัน	ผกส.	
		ผปบ. P6 - 03	แจ้งผลการขออนุมัติดับไฟ	สำเนา Switching Order ที่ได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว ก่อนดับปฏิบัติงาน 1 วัน	ผมด.	
			ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ไฟในพื้นที่ดับไฟทราบ			
		ผปบ. P6 - 04	แจ้งยืนยันความพร้อม เพื่อดำเนินการดับกระแสไฟฟ้า		ผคฟ. (กคร.)	
ผคฟ. (กคร.)		ผคฟ. P6 - 02	ส่งการดับกระแสไฟฟ้าตาม Switching Order	การยืนยันความพร้อม เพื่อดำเนินการดับกระแสไฟฟ้า	ผปบ.	
ผกส.	4	ผกส. P6 - 02	รายงานผลการปฏิบัติงานแล้วเสร็จ	การส่งการดับกระแสไฟฟ้าตาม Switching Order โดย E/O ประสานงานกับ ผคฟ. (กคร.)	ผปบ.	
ผมด.		ผมด. P6 - 02	รายงานผลการปฏิบัติงานแล้วเสร็จ	การลงเวลาปฏิบัติงานแล้วเสร็จที่บันทึกไว้ในสมุดรับแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง อย่างถูกต้อง ครบถ้วน	ผปบ.	
ผปบ.	5	ผปบ. P6 - 05	แจ้งยืนยันความพร้อม เพื่อดำเนินการจ่ายกระแสไฟฟ้านับระบบ	การลงเวลาปฏิบัติงานแล้วเสร็จที่บันทึกไว้ในสมุดรับแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง อย่างถูกต้อง ครบถ้วน	ผคฟ. (กคร.)	
ผคฟ. (กคร.)		ผคฟ. P6 - 03	ส่งการจ่ายกระแสไฟฟ้าตาม Switching Order	การยืนยันความพร้อม เพื่อดำเนินการจ่ายกระแสไฟฟ้านับระบบ	ผปบ.	
				การส่งการจ่ายกระแสไฟฟ้านับระบบตาม Switching Order โดย E/O ประสานงานกับ ผคฟ. (กคร.)	ผปบ.	

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	หมวด. P6	ชื่อ SLA:	การดับไฟล่วงหน้า				
ผู้ให้บริการ			ผผด.				
SLA ของกระบวนการ:		P6: การดับไฟล่วงหน้า	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:
						22-มิ.ย.-53	
ผู้รับบริการปลายทาง				ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง			
ผปบ.				สามารถดำเนินการดับไฟได้ตามแผน			
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล	
หมวด. P6 - 01	ทำบันทึกแจ้งขอดับไฟ	บันทึกขอดับดับไฟเพื่อปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน (แรงส่งก่อนดับไฟ 6 วินาทีการ, แรงส่งก่อนดับไฟอย่างน้อย 13 วินาทีการ)	ผปบ.	ร้อยละของแบบฟอร์มขอดับไฟเพื่อปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน	
หมวด. P6 - 02	แจ้งผลการดำเนินงานแล้วเสร็จ	การลงเวลาปฏิบัติงานแล้วเสร็จที่บันทึกไว้ในสมุดรับแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้องอย่างถูกต้องครบถ้วน	ผปบ.	ร้อยละของจำนวนงานที่แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา	100%	รายเดือน	

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ฉบับ. P6	ชื่อ SLA:	การดับไฟล่วงหน้า			
ผู้ให้บริการ		ฉบับ.				
SLA ของกระบวนการ:		P6: การดับไฟล่วงหน้า	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:
						22-ถ.ย.-53
ผู้รับบริการปลายทาง						
ผกส., ผมด., กฟช./สผด.		ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง				
		สามารถดำเนินการดับไฟได้ตามแผน				
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
ฉบับ. P6 - 01	ขออนุมัติดับไฟ	บันทึกขออนุมัติดับไฟปฏิบัติงาน (จฟ.8) ที่ระบุรายละเอียดและแผนผัง Switching ส่งให้ ผกฟ. (กคร.) พิจารณาก่อนวันดับไฟอย่างน้อย 7 วันทำการ	ผกฟ. (กคร.)	ร้อยละของแบบฟอร์มขออนุมัติดับไฟพร้อมแผนผังที่ถูกต้อง ครบถ้วน ก่อนวันดับไฟ 7 วันทำการ	100%	รายเดือน
ฉบับ. P6 - 02	แจ้งผลการขออนุมัติดับไฟ	สำเนา Switching Order ที่ได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว ก่อนวันปฏิบัติงาน 1 วัน	ผกส.	ร้อยละของ Switching Order ที่ได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว ก่อนปฏิบัติงาน 1 วัน		
ฉบับ. P6 - 03	แจ้งผลการขออนุมัติดับไฟ	สำเนา Switching Order ที่ได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว ก่อนวันปฏิบัติงาน 1 วัน	ผมด.	ร้อยละของ Switching Order ที่ได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว ก่อนปฏิบัติงาน 1 วัน	100%	รายเดือน
ฉบับ. P6 - 04	แจ้งยืนยันความพร้อม เพื่อดำเนินการดับกระแสไฟ	การยืนยันความพร้อม เพื่อดำเนินการดับกระแสไฟ	ผกฟ. (กคร.)	ร้อยละของการประสานงานเพื่อการดับกระแสไฟ	100%	รายเดือน
ฉบับ. P6 - 05	แจ้งยืนยันความพร้อม เพื่อดำเนินการจ่ายกระแสไฟ	การยืนยันความพร้อม เพื่อดำเนินการจ่ายกระแสไฟคืนระบบ	ผกฟ. (กคร.)	ร้อยละของการประสานงานเพื่อการจ่ายกระแสไฟ	100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ผกส. P6	ชื่อ SLA:	การดับไฟล่วงหน้า				
ผู้ให้บริการ		ผกส.					
SLA ของกระบวนการ:		P6: การดับไฟล่วงหน้า	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:
						22-มิ.ย.-53	
ผู้รับบริการปลายทาง		ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง					
ผปบ.		สามารถดำเนินการดับไฟได้ตามแผน					
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้ให้บริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล	
ผกส. P6 - 01	ทำบันทึกแจ้งขอดับไฟ	บันทึกขออนุมัติดับไฟเพื่อปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน (แรงดันก่อนดับไฟ 6 วันทำการ, แรงสูงก่อนดับไฟอย่างน้อย 13 วันทำการ)	ผปบ.	ร้อยละของแบบฟอร์มขอดับไฟเพื่อปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน	
ผกส. P6 - 02	แจ้งผลการดำเนินงานแล้วเสร็จ	การลงเวลาปฏิบัติงานแล้วเสร็จที่บันทึกไว้ในสมุดรับแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้องอย่างถูกต้องครบถ้วน	ผปบ.	ร้อยละของจำนวนงานที่แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา	100%	รายเดือน	

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ฟปด. P6	ชื่อ SLA:	การดับไฟล่วงหน้า				
	ผู้ให้บริการ	ฟปด.					
SLA ของกระบวนการ:		P6: การดับไฟล่วงหน้า	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:
						22-ธ.ค.-53	
ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง							
ผู้รับบริการปลายทาง							
ฟปบ.							
สามารถดำเนินการดับไฟได้ตามแผน							
ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง							
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล	
ผดฟ. P6 - 01	ตรวจสอบและพิจารณาอนุมัติดับไฟพร้อมออก Switching Order	อนุมัติแบบฟอร์มขอดับไฟเพื่อปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน พร้อม Switching Order ส่งให้ ฟปบ. ก่อนวันดับไฟอย่างน้อย 3 วันทำการ	ฟปบ.	ร้อยละของอนุมัติแบบฟอร์มขอดับไฟเพื่อปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน พร้อม Switching Order ภายใน 3 วันทำการ หลังจากได้รับแบบฟอร์มขอดับไฟจาก ฟปบ.	100%	รายเดือน	
ผดฟ. P6 - 02	การสั่งการดับกระแสไฟฟ้าตาม Switching Order	การสั่งการดับกระแสไฟฟ้าตาม Switching Order โดย E/O ประสานงานกับ ผดฟ. (กคร.)	ฟปบ.	ร้อยละของการสั่งการดับกระแสไฟฟ้าที่ถูกต้องตาม Switching Order	100%	รายเดือน	
ผดฟ. P6 - 03	การสั่งการจ่ายกระแสไฟฟ้าตาม Switching Order	การสั่งการจ่ายกระแสไฟฟ้าต้นระบบตาม Switching Order โดย E/O ประสานงานกับ ผดฟ. (กคร.)	ฟปบ.	ร้อยละของการสั่งการจ่ายไฟต้นระบบที่ถูกต้องตาม Switching Order	100%	รายเดือน	

แผนผังารวัง
กระบวนการงาน P6: กระบวนการดับเพลิง

ลำดับของการบริการ	ขั้นตอนกระบวนการบริการ	Failure อาจเกิดขึ้นได้	ระดับความเสี่ยง	มาตรการควบคุม	ค่าควบคุม	การตรวจติดตาม	การแก้ไข
ผลบ. 1	การวางแผนการดับไฟ				ระยะเวลาตามกำหนด		
	1.1 ดับเพลิงตามแผน	1. การสื่อสารไม่ชัดเจน	1x4=4	1. On The Job Training ผู้เกี่ยวข้อง		ผลบ. ตรวจสอบ	1. มีการอบรมให้ความรู้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง
	1.2 หน่วยงานภายใน/ ภายนอกแจ้งขอดับไฟ	2. การกำหนดเวลาไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง	2x2=4	2. มีการตรวจสอบว่ามีการดับไฟแล้วหรือยัง			2. กำหนดวิธีการปฏิบัติงาน/ขั้นตอนการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐาน
	ขออนุมัติแผนงาน	3. การดับไฟจริงไม่ตรงตามเวลาที่กำหนด	1x2=2	3. ปรับปรุงแผนส่งการจ่ายไฟให้ถูกต้องและทันสมัย			
	แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	4. การจ่ายไฟคืนไม่ตรงตามเวลาที่กำหนด	2x2=4	4. ควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด			
	แจ้งผู้ดับไฟปฏิบัติงาน						
ผลด. 1	จ่ายไฟฟ้าคืนระบบ						
	ขออนุมัติดับไฟ และแจ้ง ผลบ. รับทราบสามารถปฏิบัติงานได้	1. การสื่อสารไม่ชัดเจน	1x2=2	1. On The Job Training ผู้เกี่ยวข้อง	ระยะเวลาตามกำหนด	ผลบ. ตรวจสอบ	มีการอบรมให้ความรู้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง
	ปฏิบัติงาน และแจ้ง ผลบ. เมื่อปฏิบัติงานแล้วเสร็จ	2. การกำหนดเวลาไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง	1x2=2	2. มีการตรวจสอบว่ามีการดับไฟแล้วหรือยัง			
ผลส. 1	เมื่อปฏิบัติงานแล้วเสร็จ	3. การจ่ายไฟคืนไม่ตรงตามเวลาที่กำหนด	1x2=2	3. ควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด			
	ขออนุมัติดับไฟ และแจ้ง ผลบ. รับทราบสามารถปฏิบัติงานได้	1. การสื่อสารไม่ชัดเจน	1x4=4	1. On The Job Training ผู้เกี่ยวข้อง	ระยะเวลาตามกำหนด	ผลบ. ตรวจสอบ	1. มีการอบรมให้ความรู้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง
	ปฏิบัติงานและแจ้ง ผลบ. เมื่อปฏิบัติงานแล้วเสร็จ	2. การกำหนดเวลาไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง	2x2=4	2. มีการตรวจสอบว่ามีการดับไฟแล้วหรือยัง			2. กำหนดวิธีการปฏิบัติงาน/ขั้นตอนการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐาน
กฟย./ฟปค. 1	เมื่อปฏิบัติงานแล้วเสร็จ	3. การจ่ายไฟคืนไม่ตรงตามเวลาที่กำหนด	2x2=4	3. ควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด			
	อนุมัติแผนดับไฟ	1. ระยะเวลาล่าช้า	1x1=1	ตรวจสอบเอกสารให้ถูกต้องทุกครั้งก่อนส่ง	เอกสารครบถ้วน ระยะเวลาตามกำหนด	ศูนย์จ่ายไฟและ ผลบ. ตรวจสอบระยะเวลาและเอกสาร	มีการอบรมให้ความรู้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนการ: P6 กระบวนการจัดการไฟฟ้าล่วงหน้า

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวนงานทั้งหมดที่ให้บริการส่งมอบ (A)	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ (B)	ไม่ได้ผลตามที่ต้องการ	
							จำนวนงาน (C)	สาเหตุ (D)
ผบม.	1	ผบม. P6 - 01	ผดฟ. (กคร.)	บันทึกขออนุมัติดับไฟปฏิบัติงาน (จฟ.8) ที่ระบุรายละเอียดและแผนผัง Switching ส่งให้ ผดฟ. (กคร.) พิจารณาก่อนดับไฟอย่างน้อย 7 วันทำการ				
ผปบ.	2	ผปบ. P6 - 02	ผกส.	สำเนา Switching Order ที่ได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว ก่อนวันปฏิบัติงาน 1 วัน				
ผปบ.	3	ผปบ. P6 - 03	ผมด.	สำเนา Switching Order ที่ได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว ก่อนวันปฏิบัติงาน 1 วัน				
ผปบ.	4	ผปบ. P6 - 04	ผดฟ. (กคร.)	การยืนยันความพร้อม เพื่อดำเนินการดับกระแสไฟฟ้า				
ผปบ.	5	ผปบ. P6 - 05	ผดฟ. (กคร.)	การยืนยันความพร้อม เพื่อดำเนินการจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนระบบ				
ผกส.	1	ผกส. P6 - 01	ผปบ.	บันทึกขออนุมัติดับไฟเพื่อปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน (แรงด้าก่อนดับไฟ 6 วันทำการ, แรงสูงก่อนดับไฟอย่างน้อย 13 วันทำการ)				
ผกส.	2	ผกส. P6 - 02	ผปบ.	การลงเวลาปฏิบัติงานแล้วเสร็จที่บันทึกไว้ในสมุดรับแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง อย่างถูกต้องครบถ้วน				
ผมด.	1	ผมด. P6 - 01	ผปบ.	บันทึกขออนุมัติดับไฟเพื่อปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน (แรงด้าก่อนดับไฟ 6 วันทำการ, แรงสูงก่อนดับไฟอย่างน้อย 13 วันทำการ)				
ผมด.	2	ผมด. P6 - 02	ผปบ.	การลงเวลาปฏิบัติงานแล้วเสร็จที่บันทึกไว้ในสมุดรับแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง อย่างถูกต้องครบถ้วน				
ผดฟ. (กคร.)	1	ผดฟ. P6 - 01	ผปบ.	อนุมัติแบบฟอร์มขอดับไฟเพื่อปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน พร้อม Switching Order ส่งให้ ผปบ. ก่อนวันดับไฟอย่างน้อย 3 วันทำการ				

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนการ: P6 กระบวนการการดับไฟล่วงหน้า

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวนงานทั้งหมดที่ให้บริการมอบ (A)	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ (B)	ไม่ได้ผลตามที่ต้องการ	
							จำนวนงาน (C)	สาเหตุ (D)
ผดพ. (กคร.)	2	ผดพ. P6 - 02	ผบพ.	การสั่งการดับกระแสไฟฟ้าตาม Switching Order โดย E/O ประสานงานกับ ผดพ. (กคร.)				
ผดพ. (กคร.)	3	ผดพ. P6 - 03	ผบพ.	การสั่งการจ่ายกระแสไฟฟ้าคืนระบบตาม Switching Order โดย E/O ประสานงานกับ ผดพ. (กคร.)				

กระบวนการงานการจดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า (P7)

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P7 : กระบวนการจัดการหน่วยพร้อมจ่ายค่าไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ										เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผมด.	ผปบ.	ผกส.	ผคณ./ผคณ.	ผบป.	ผบพ.	ผวด.	อื่นๆ		
	วางแผนการจำหน่ายมิเตอร์ (ZDMR301)										แผนและข้อมูลในศูนย์	
	แผนภูมิไดอะแกรมการเคลื่อนย้ายข้อมูลมิเตอร์ตามปกติตามคำร้อง - ติดตั้งมิเตอร์ใหม่ - เพิ่มขนาด/ลดขนาด - ติดฟลักมิเตอร์ - ย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์ - ดอกลบมิเตอร์ - รื้อถอนมิเตอร์ - สับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุด/ตามภาวะ										คำร้องขอใช้ไฟฟ้าประเภทต่างๆ และใบสั่งงานที่มีการดำเนินการตามระบบ SAP IS-U	
1	DM บัญชีตรวจสอบข้อมูลในระบบ แล้วพบข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง											
	กรณีที่ 1 ติดตั้งใหม่ - แก้ไขเงินประกันให้สัมพันธ์กับขนาดมิเตอร์ - แก้ไขอัตรา - แก้ไขสายการจดหน่วย - แก้ไขชื่อ ที่อยู่ ผู้ใช้ไฟฟ้า - แก้ไขเวลาสามัญ - แก้ไข Operan (กรณี Sub มิเตอร์)											
	กรณีที่ 2 เพิ่มขนาด/ลดขนาด - แก้ไขอัตรา (ผบด.) - แก้ไขหน่วยตั้งต้นและหน่วยตัดกลับ (ผมด.)											
	กรณีที่ 3 สับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุด/ตามภาวะ - ตรวจสอบ/แก้ไขหน่วยมิเตอร์ลูกเดิมเพื่อ ผบป.เตรียมเฉลี่ยหน่วย											
	ผบด. และ ผมด. แก้ไขและส่งผลการดำเนินการภายในวันทำการถัดไป											
	เมื่อถึงรอบจดหน่วยระบบจะสร้างใบสั่งจดหน่วยอัตโนมัติ											

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P7 : กระบวนการจัดการหน่วยพร้อมแสงค่าไฟฟ้า

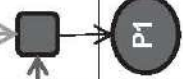
ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ										เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมด.	ผปบ.	ผกส.	ผคค./ผคณ.	ผบป.	ผพท.	ผผด.	อื่นๆ		
2	ดึงข้อมูลทำการ Download - Download ข้อมูลพร้อมตรวจสอบข้อมูลที่ Mat-Sap - ถ่ายข้อมูลเข้าระบบ Mat-Sap และถ่ายข้อมูลลง PC-PTC - ส่งข้อมูลลงหน่วยให้ตัวแทนจดหน่วย											
3	ตัวแทนจดหน่วยทำการจดหน่วยและส่งหน่วยให้ กฟฟ. ไม่เกิน 15.30 น.ของวันอาทหน่วย											
4	DM บัญชีทำการ Upload ข้อมูลลงหน่วยเข้าระบบ - ตรวจสอบผลการจดหน่วย - ทำการแก้ไขหน่วยผิดปกติ ("ไม่สมเหตุผลผล") - กรณีที่ต้องเองเปลี่ยนหน่วย - อนุมัติใบสั่งงานให้ไปตรวจสอบ											
	จดหน่วย พบการผิดปกติของมิเตอร์ ส่ง ผมด. ตรวจสอบ - PEA มีเตอร์ไม่ตรงกับหน้างาน - ไม่พบมิเตอร์หน้างาน - หน่วยส่งค่าผิดปกติ											
	ผมด.ดำเนินการแก้ไข											
5	ข้อมูลเข้าระบบจะดำเนินการมิลลัด โนมัด											
	ตรวจสอบการประมวลผลมิลลัดครบถ้วนหรือไม่ - ตรวจสอบรายที่ไม่สามารถพิมพ์ได้ ZBLR017 - ส่งให้แผนกที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข											
	กรณีที่ 1 ส่ง ผมค. - ดำเนินการแก้ไขตามรายงานที่ไม่สามารถพิมพ์ได้ - อื่นๆ											

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P7 : กระบวนการการจัดหน่วยพร้อมจ่ายค่าไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมด.	ผปบ.	ผกส.	ผคณ./ผคณ.	ผบป.	ผบห.	ผวต.	อื่นๆ	
	กรณีที่ได้ 2 ส่ง ผมด. - ดำเนินการแก้ไขตามรายงานที่ยังสามารถพิมพ์ได้ - อื่นๆ										
	แจ้ง ผบป. เมื่อแก้ไขเสร็จแล้ว เพื่อดำเนินการประมวลผลฉบับใหม่										
	กระบวนการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า										

ผมด. P7 - 03

ผบค. P7 - 02



กระบวนการงาน P7: กระบวนการการจัดหน่วยพร้อมจ่ายค่าไฟฟ้า

ผู้ให้บริการ	ลำดับที่	รหัส SLA	ขั้นตอนหลัก	ผลลัพธ์	ผู้รับบริการ	เป้าหมาย
ผมด.	1	ข้อมูลจากกระบวนการงาน P3, P4	กระบวนการการจัดหน่วย จ่ายค่าไฟฟ้า DM บัญชีตรวจสอบข้อมูลในระบบ แล้วพบข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง			
ผบป.	2	ผบป. P7 - 01	กรณีที่ 1 ติดตั้งใหม่ - แก้ไขเงินประกันให้สัมพันธ์กับขนาดมีเตอร์ - แก้ไขอัตรา - แก้ไขสายการจัดหน่วย - แก้ไขชื่อ ที่อยู่ ผู้ใช้ไฟฟ้า - แก้ไขตลาดบัญชี - แก้ไข Operan (กรณี Sub มีเตอร์) กรณีที่ 2 เพิ่มขนาด/ลดขนาด - แก้ไขอัตรา (ผมด.) ทำการแก้ไขข้อมูลในระบบ	ส่งเอกสารรายงานการผิดปกติของข้อมูลในระบบ ภายในเวลาที่กำหนด	ผมด.	
ผบด.	3	ผบด. P7 - 01			ผบด.	
ผบป.	4	ผบป. P7 - 02	กรณีที่ 2 เพิ่มขนาด/ลดขนาด - แก้ไขหน่วยตั้งต้นและหน่วยดัดกลับ (ผมด.) กรณีที่ 3 สับเปลี่ยนมีเตอร์ชำระ/दानวาระ - ตรวจสอบ/แก้ไขหน่วยมีเตอร์ลูกเดิมเพื่อ ผบป.เตรียมเปลี่ยนหน่วย ทำการแก้ไขข้อมูลในระบบ	แจ้งผลการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด	ผบป.	
ผมด.	5	ผมด. P7 - 01			ผบป.	
ผบป.	6	ผบป. P7 - 03	ทำการ Download ข้อมูลเพื่อลดหน่วย	แจ้งผลการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด	ผบป.	
ผบป.	7		DM บัญชีทำการ Upload ข้อมูลลดหน่วยเข้าระบบ - ตรวจสอบผลการลดหน่วย - ทำการแก้ไขหน่วยผิดปกติ (ไม่สมเหตุผล) - กรณีที่ต้องแจ้งเจ้าหน้าที่ - อนุมัติใบสั่งงานให้ไปตรวจสอบ ลดหน่วย พบการผิดปกติของมีเตอร์ ส่ง ผมด. ตรวจสอบ - PEA มีเตอร์ไม่ตรงกับพนักงาน - ไม่พบมีเตอร์หน้างาน - หน่วยสูงต่ำผิดปกติ ดำเนินการแก้ไข	ข้อมูลเพื่อลดหน่วย ภายในเวลาที่กำหนด	ผบป.	
ผมด.	8	ผบป. P7 - 04		แจ้งข้อมูลมีเตอร์ผิดปกติ ภายในเวลาที่กำหนด	ผมด.	
ผบป.	9	ผมด. P7 - 02	ดำเนินการประมวลผล	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขมีเตอร์ ภายในเวลาที่กำหนด	ผบป.	
ผมด.	10	ผบป. P7 - 05	รายการที่สามารถพิมพ์ได้ ZBLR017	แจ้งข้อมูลผิดปกติ (ZBLR017) ภายในเวลาที่กำหนด	ผมด.	
ผบป.	11	ผบป. P7 - 06	ดำเนินการแก้ไขข้อมูล	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด	ผบป.	
ผมด.	12	ผมด. P7 - 03	รายการที่สามารถพิมพ์ได้ ZBLR017	แจ้งข้อมูลผิดปกติ (ZBLR017) ภายในเวลาที่กำหนด	ผมด.	
ผบป.	13		ดำเนินการแก้ไขข้อมูล ดำเนินการประมวลผล	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด	ผบป.	
			ดำเนินการประมวลผล	ไปกระบวนการงาน P1 รับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า		

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	หมวด. P7	ชื่อ SLA:	การลดหน่วยพร้อมแสงค่าไฟฟ้า			
ผู้ให้บริการ		หมวด.				
SLA ของกระบวนการ:		P7: การลดหน่วยพร้อมแสงค่าไฟฟ้า	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:
						แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง						
ผู้ไฟฟ้า		ใบแจ้งค่าไฟฟ้าที่ถูกต้อง ครบถ้วน				
ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง						
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
หมวด. P7 - 01	ดำเนินการแก้ไขตามบันทึกของ หมวด. ตามสาเหตุและรายละเอียดที่ผิดพลาด	แจ้งผลการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด	หมวด.	ร้อยละของผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด	100%	รายเดือน
หมวด. P7 - 02	แจ้ง หมวด. เมื่อแก้ไขเสร็จแล้ว เพื่อดำเนินการประมวลผลบิลใหม่	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด	หมวด.	ร้อยละของผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด	100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	หมวด. P7	ชื่อ SLA:	การจดหน่วยพร้อมแสงค่าไฟฟ้า			
ผู้ให้บริการ		หมวด.				
SLA ของกระบวนการ:		P7: การจดหน่วยพร้อมแสงค่าไฟฟ้า	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:
						แก้ไขครั้งที่:
ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง						
ผู้รับบริการปลายทาง		ใบแจ้งค่าไฟฟ้าที่ถูกต้อง ครบถ้วน				
ผู้ใช้ไฟ						
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
หมวด. P7 - 01	ดำเนินการแก้ไขตามบันทึกของ หมวด. ตามสาเหตุและรายละเอียดที่ผิดพลาด	แจ้งผลการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด	หมวด.	ร้อยละของผลการดำเนินการแก้ไขพร้อมคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ส่งไม่เกินภายในวันทำการถัดไป	100%	รายเดือน
หมวด. P7 - 02	ตรวจสอบและแก้ไขข้อมูลหลังจากที่ หมวด. ส่งข้อมูลที่ไม่ถูกต้องมาให้ - PEA มิเตอร์ไม่ตรงกับงาน - ไมพบมิเตอร์หน้างาน - หน่วยสูงต่ำผิดปกติ	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขมิเตอร์ ภายในเวลาที่กำหนด	หมวด.	ร้อยละของรายงานผลการตรวจสอบมิเตอร์ ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	100%	รายเดือน
หมวด. P7 - 03	แจ้ง หมวด. เมื่อแก้ไขเสร็จแล้ว เพื่อดำเนินการประมวลผลฉบับใหม่	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด	หมวด.	ร้อยละของรายงานผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ที่ถูกต้อง ภายในเวลาที่กำหนด	100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	แบบ. P7	ชื่อ SLA:	การจดหน่วยพร้อมแรงแต่ำไฟฟ้า			
ผู้ให้บริการ		แบบ.	P7: การจดหน่วยพร้อมแรงแต่ำไฟฟ้า			
SLA ของกระบวนการ:			ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:
						แก้ไขครั้งที่:
ความต้องการการของผู้รับบริการปลายทาง						
ผู้ให้บริการปลายทาง			ใบแรงแต่ำไฟฟ้าที่ถูกต้อง ครบถ้วน			
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
แบบ. P7 - 01	กรณีที่ 1 ติดตั้งใหม่ - แก้ไขเงินประกันให้สัมพันธ์กับขนาดมิเตอร์ - แก้ไขอัตรา - แก้ไขสายการจดหน่วย - แก้ไขชื่อ ที่อยู่ ผู้ใช้ไฟฟ้า - แก้ไขคลาสบัญชี - แก้ไข Operan (กรณี Sub มิเตอร์) กรณีที่ 2 เพิ่มขนาด/ลดขนาด - แก้ไขอัตรา (แบบ.)	ส่งเอกสารรายงานการปิดคดีของข้อมูลในระบบ ภายในเวลาที่กำหนด	หมด.	ร้อยละของบันทึก โดยระบุสาเหตุและรายละเอียดที่ผิดพลาด	100%	รายงานผล รายละเอียด
แบบ. P7 - 02	กรณีที่ 2 เพิ่มขนาด/ลดขนาด - แก้ไขหน่วยตั้งต้นและหน่วยตั้งกลับ (หมด.) กรณีที่ 3 สับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุด/ตามวาระ - ตรวจซ่อม/แก้ไขหน่วยมิเตอร์ฉุกเฉินเพื่อ แบบไม่เตรียมเปลี่ยนหน่วย	ส่งเอกสารรายงานการปิดคดีของข้อมูลในระบบ ภายในเวลาที่กำหนด	หมด.	ร้อยละของบันทึก โดยระบุสาเหตุและรายละเอียดที่ผิดพลาด	100%	รายงานผล
แบบ. P7 - 03	ดึงข้อมูลทำการ Download - Download ข้อมูลพร้อมตรวจสอบข้อมูลที่ Mat-Sep - ถ่ายข้อมูลเข้าระบบ Mat-Sep และถ่ายข้อมูลลง PC-PTC - ส่งข้อมูลลงหน่วยให้ตัวแทนจดหน่วย	ข้อมูลเพื่อจดหน่วย ภายในเวลาที่กำหนด	ตัวแทน	ร้อยละของข้อมูลลดหน่วย	100%	รายงานผล
แบบ. P7 - 04	จดหน่วย พบการผิดปกติของมิเตอร์ ส่งหมด. ตรวจสอบ - PEA มิเตอร์ไม่ตรงกับทำงาน - ไม่พบมิเตอร์ทำงาน - หน่วยสูงต่ำผิดปกติ	แจ้งข้อมูลมิเตอร์ผิดปกติ ภายในเวลาที่กำหนด	หมด.	ร้อยละเอกสาร รายงานการผลิตปิดคดีของมิเตอร์ ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน ภายในระยะเวลาที่กำหนด	100%	รายงานผล
แบบ. P7 - 05	ทำการประมวลผลบิล	แจ้งข้อมูลผิดปกติ (ZBLR017) ภายในเวลาที่กำหนด	หมด.	ร้อยละของรายงานข้อมูลที่ไม่สามารถประมวลผลบิลได้ (ZBLR017) ภายในระยะเวลาที่กำหนด	100%	รายงานผล
แบบ. P7 - 06	ทำการประมวลผลบิล	แจ้งข้อมูลผิดปกติ (ZBLR017) ภายในเวลาที่กำหนด	หมด.	ร้อยละของรายงานข้อมูลที่ไม่สามารถประมวลผลบิลได้ (ZBLR017) ภายในระยะเวลาที่กำหนด	100%	รายงานผล

แผนเฝ้าระวัง
กระบวนการงาน P7 : กระบวนการการจัดหน่วยพร้อมแล้งค่าไฟฟ้า

ลำดับของการบริการ	ขั้นตอนกระบวนการบริการ	Failure อาจเกิดขึ้นได้	ระดับความเสี่ยง	มาตรการควบคุม	ค่าควบคุม	การตรวจติดตาม	การแก้ไข
ผป. 1	รับข้อมูลการอ่านหน่วยมิเตอร์ผู้ใช้ไฟ เพื่อทำการตรวจสอบ - มิเตอร์ผิดปกติ - ไม่สามารถอ่านหน่วยได้ - หากมิเตอร์ไม่พบ - ใช้ pea มิเตอร์ไม่ถูกต้อง - ใช้สายการจดหน่วยไม่ถูกต้อง - หากมิเตอร์ไม่พบ	จัดส่งข้อมูลให้ตรวจสอบในกรณี / ล่าช้า	3 1 x 3	หนึ่งควบคุม/ดูแล กำกับ ผู้ปฏิบัติ	ความถูกต้อง ครบถ้วนของเอกสาร ความรวดเร็วในการจัดส่ง	หนึ่งตรวจสอบและติดตามการแก้ไข	การอบรมให้ความรู้
ผนด. 1	ส่งหลักฐานใบติดตั้ง-ถอนเดินมิเตอร์ (มด.3) ที่มีการเปลี่ยนแปลง	มด.3 / รายงานการเคลื่อนไหวมิเตอร์ไม่ถูกต้อง จัดส่งล่าช้า	3 1 x 3	หนึ่งควบคุม/ดูแล กำกับ ผู้ปฏิบัติ	ความถูกต้อง ครบถ้วนของเอกสาร ความรวดเร็วในการจัดส่ง	หนึ่งตรวจสอบและติดตามการแก้ไข	การอบรมให้ความรู้
2	รับข้อมูลการอ่านหน่วยมิเตอร์ผู้ใช้ไฟ เพื่อทำการตรวจสอบการผิดปกติของมิเตอร์ ทำให้ไม่สามารถอ่านหน่วยได้	- ตรวจสอบล่าช้า - รายงานผลการตรวจสอบให้ทราบล่าช้า - ไม่รายงานผล (ข้อมูลสูญหาย)	3 1 x 3	ดำเนินการตรวจสอบทันที และรายงานผลภายในระยะเวลาที่กำหนด	มีบันทึกแจ้งให้ตรวจสอบและรายงานผล	หนึ่งติดตามการตรวจสอบ	การอบรมให้ความรู้
ผนด. 1	รับข้อมูลการอ่านหน่วยมิเตอร์ผู้ใช้ไฟ เพื่อทำการตรวจสอบ กรณีที่ 2 ไม่สามารถอ่านหน่วยได้ สาเหตุจากการให้สายการจดหน่วย และหรือให้หมายเลขสายผิด	- ตรวจสอบล่าช้า	2 1 x 2	หนึ่งควบคุม ดูแล กำกับ ผู้ปฏิบัติ	ความถูกต้องของสายการจดหน่วยและหมายเลขผู้ใช้ไฟ	หนึ่งตรวจสอบและติดตามการแก้ไข	การอบรมให้ความรู้

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนการงานการจดหน่วยพร้อมแรงแคไฟฟ้า

กระบวนการ:

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวน งาน ทั้งหมดที่ผู้ ให้บริการ ส่งมอบ (A)	จำนวน งาน ทั้งหมดที่ ผู้รับบริการ ได้รับ (B)	ไม่ได้ผล ตามที่ต้องการ (C)	สาเหตุ (D)
ผมป.	1	ผมป. P7 - 01	ผมด.	ส่งเอกสารรายงานการผิดปกติของข้อมูลในระบบ ภายในเวลาที่กำหนด				
ผมป.	2	ผมป. P7 - 02	ผมด.	ส่งเอกสารรายงานการผิดปกติของข้อมูลในระบบ ภายในเวลาที่กำหนด				
ผมป.	3	ผมป. P7 - 03	ด้วแทน	ข้อมูลเพื่อจดหน่วย ภายในเวลาที่กำหนด				
ผมป.	4	ผมป. P7 - 04	ผมด.	แจ้งข้อมูลมีเดอรัผิดปกติ ภายในเวลาที่กำหนด				
ผมป.	5	ผมป. P7 - 05	ผมด.	แจ้งข้อมูลผิดปกติ (ZBLR017) ภายในเวลาที่กำหนด				
ผมป.	6	ผมป. P7 - 06	ผมด.	แจ้งข้อมูลผิดปกติ (ZBLR017) ภายในเวลาที่กำหนด				
ผมด.	1	ผมด. P7 - 01	ผมป.	แจ้งผลการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด				
ผมด.	2	ผมด. P7 - 02	ผมป.	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขมีเดอรัภายในเวลาที่กำหนด				
ผมด.	3	ผมด. P7 - 03	ผมป.	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูลภายในเวลาที่กำหนด				
ผมด.	1	ผมด. P7 - 01	ผมป.	แจ้งผลการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด				
ผมด.	2	ผมด. P7 - 02	ผมป.	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูลภายในเวลาที่กำหนด				

กระบวนการงานการจดหน่วย พิมพ์บิล แจ้งค่าไฟฟ้า (P8)

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P8 : กระบวนการงานการจดหน่วย พิมพิล แจ้งค่าไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ								เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมด.	ผปบ.	ผกส.	ผคณ./ผคณ.	ผบป.	ผบห.	ผวด.	
	กระบวนการงานการจดหน่วย พิมพิล แจ้งค่าไฟฟ้า									
	วางแผนการอ่านหน่วยมิเตอร์ (ZDMR301) - มิเตอร์ Demand,TOU,TOD - มิเตอร์ AMR									แผนและข้อมูลในศูนย์
	แผนกมิเตอร์ทำการเคลื่อนไหวย่อมูลมิเตอร์ตามปกติตามตาราง - ติดตั้งมิเตอร์ใหม่ - เพิ่มขนาด/ลดขนาด - ติดฟากมิเตอร์ - ย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์ - ดอกกลับมิเตอร์ - รื้อก่อนมิเตอร์ - สับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุด									
1	DM บัญชีตรวจสอบข้อมูลในระบบ แล้วพบข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง กรณีที่ 1 ติดตั้งใหม่ - แก้ไขเงินประกันให้สัมพันธ์กับขนาดมิเตอร์ - แก้ไขอัตรา - แก้ไขสายการจดหน่วย - แก้ไขชื่อ ที่อยู่ ผู้ใช้ไฟฟ้า - แก้ไขคลาสบัญชี - แก้ไข Operan (กรณี Sub มิเตอร์) กรณีที่ 2 เพิ่มขนาด/ลดขนาด - แก้ไขอัตรา (ผมด.) - แก้ไขหน่วยตั้งต้นและหน่วยตัดกลับ (ผมด.) กรณีที่ 3 สับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุด/ตามวาระ - ตรวจสอบ/แก้ไขหน่วยมิเตอร์ลูกเดิมเพื่อ ผมป.เตรียมเฉลี่ยหน่วย ผมค.และ ผมด.แก้ไขและส่งผลการดำเนินการภายในวันทำการถัดไป									
2	ดึงข้อมูล Download (Mat-Sap)									

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P8 : กระบวนการจัดการหน่วย พิมพ์บิล แล้งค่าไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมด.	ผปบ.	ผกส.	ผคส./ผคณ.	ผบป.	ผมท.	ผวด.	อื่นๆ	
3	กรณีที่ 1 ติดตั้งใหม่ - พิมพ์ใบอ่านหน่วยจากระบบ - แบบแผนที่ - ส่ง ผมด./พชง. ก่อนวันจดหน่วย 1 วันทำการ										
	กรณีที่ 2 สับเปลี่ยนเพิ่ม/ลดขนาด - เตรียมหน่วยมิเตอร์อ่านก่อน-หลัง เพื่อเตรียมเจสียหน่วย										
	การอ่านหน่วยมิเตอร์ผู้ใช้ไฟ										
	กรณี กฟท.ดำเนินการเอง การอ่านหน่วยมิเตอร์ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ (รวมสับมิเตอร์) พนักงานช่าง กฟท. เป็นผู้จดหน่วย และนำข้อมูลส่งให้กับ ผมป. ไม่เกิน 15.30 ของวันที่อ่านหน่วย - ตั้งข้อมูลลงเครื่อง PTC หรือจดหน่วย - ใบอ่านหน่วยสำหรับไฟ Demand										
	กรณีจ้างตัวแทนจดหน่วย กฟท. โหลดข้อมูลให้กับผู้รับจ้าง (OUT SOURCE)ก่อนวันจดหน่วย 1 วัน										
4	- หลังจดหน่วยแล้ว ผู้รับจ้างนำข้อมูลมาโหลดให้ กฟท. ไม่เกิน 15.30 น. ของวันจดหน่วย รับข้อมูลการจดหน่วยเพื่อทำการตรวจสอบ กรณีได้ตรวจสอบแล้ว - มิเตอร์ผิดปกติแจ้ง ผมด.เพื่อตรวจสอบอีกครั้ง - ไม่สามารถจดหน่วยได้										
	ผมด. ดำเนินการตรวจสอบมิเตอร์แล้วส่งผลกลับ ผมป.ภายในวันทำการนั้น										
5	Up load ข้อมูลเข้าเครื่อง Sever (Mat-Sap) Up load ข้อมูลเข้าระบบ Sap ระบบจะดำเนินการคำนวณบิลอัตโนมัติ										

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P8 : กระบวนการงานการจดหน่วย พิมพ์บิล แล้งค่าไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ							เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง	
		แผนด.	แผนด.	แผนป.	แผนส.	แผนค./แผน.	แผนป.	แผนท.		อื่นๆ
6	ตรวจสอบการประมวลผลบิล (ZBLR017) - ตรวจสอบการคำนวณค่าไฟฟ้าระหว่าง Bill กับ Sap (ZBLR017) กรณีที่บิลจดหน่วยผิดหรือค่าไฟฟ้าไม่ถูกต้องและส่งประมวลผลบิลใหม่ กรณีที่ 1 ส่ง แผนด. - ดำเนินการแก้ไขตามรายงานที่ไม่สามารถพิมพ์บิลได้ - อื่นๆ กรณีที่ 2 ส่ง แผนด. - ดำเนินการแก้ไขตามรายงานที่ไม่สามารถพิมพ์บิลได้ - อื่นๆ แจ้ง แผนป. เมื่อแก้ไขเสร็จแล้ว เพื่อดำเนินการประมวลผลบิลใหม่ พิมพ์ใบแจ้งหนี้กรณีผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่เพื่อดำเนินการแจ้งหนี้ต่อไป	แผนด. P8 - 06								
					</					

หมายเหตุ
ข้อ.1 ใบสำนักรับข้อมูลผู้ใช้ไฟที่มีประวัติการใช้ไฟฟ้าแล้ว
ข้อ.2 ใบสำนักรับผู้ใช้ไฟรายย่อย

กระบวนการงาน P8: กระบวนการการจัดหน่วย พืชมพิบัติ แล้งค่าไฟฟ้า

ผู้ให้บริการ	ลำดับที่	ขั้นตอนหลัก	ผลลัพธ์	ผู้รับบริการ	เป้าหมาย
ผมด.		กระบวนการงานการจัดหน่วย พืชมพิบัติ			
ผบป.	1	ข้อมูลจากกระบวนการงาน P3, P4 ผบป. P8 - 01	DM บัญชีตรวจยอดข้อมูลในระบบ แล้วพบข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง กรณีที่ 1 ติดตั้งใหม่ - แก้ไขเงินประกันให้สัมพันธ์กับขนาดมิเตอร์ - แก้ไขอัตรา - แก้ไขสายการจัดหน่วย - แก้ไขชื่อ ที่อยู่ ผู้ใช้ไฟฟ้า - แก้ไขคลาสบัญชี - แก้ไข Onload (กรณี Sub มิเตอร์) กรณีที่ 2 เพิ่มขนาด/ลดขนาด - แก้ไขอัตรา (ผมด.)	ส่งเอกสารรายงานการผิดปกติของข้อมูลในระบบ ภายในเวลาที่กำหนด	ผบด.
	2				
ผมด.	3	ทำการแก้ไขข้อมูลในระบบ			ผบด.
ผบป.	4	กรณีที่ 2 เพิ่มขนาด/ลดขนาด - แก้ไขหน่วยตั้งต้นและหน่วยตัดกลับ (ผมด.)			ผบป.
		กรณีที่ 3 สับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุด/ตามวาระ - ตรวจสอบ/แก้ไขหน่วยมิเตอร์หลักเดิมเพื่อ ผบป.เตรียมเฉลี่ยหน่วย ทำการแก้ไขข้อมูลในระบบ			ผมด.
ผมด.	5	ผมด. P8 - 01			ผบป.
ผบป.	6	ผบป. P8 - 03			ผมด.
ผมด.	7	ผมด. P8 - 02			ผบป.
ผบป.	8	ผบป. P8 - 04			ผมด.
ผบป.	9	DM บัญชีทำการ Upload ข้อมูลลดหน่วยเข้าระบบ - ตรวจสอบผลการลดหน่วย - ทำการแก้ไขหน่วยผิดปกติ (ไม่สมเหตุผล) - กรณีที่ต้องเฉลี่ยหน่วย - ออมได้ใบสั่งงานให้ไปตรวจสอบ ลดหน่วย พบการผิดปกติของมิเตอร์ ส่ง ผมด. ตรวจสอบ - PEA มิเตอร์ไม่ตรงกับหน่วยงาน - ไม่พบมิเตอร์หน่วยงาน - หน่วยสูงต่ำผิดปกติ			ผมด.
ผมด.	10	ผบป. P8 - 05			ผบป.
ผบป.	11	ดำเนินการแก้ไข			ผบด.
		ทำการประมวลผลมิล			ผบป.
ผมด.	12	ผบป. P8 - 06			ผบด.
ผบป.	13	ผบด. P8 - 02			ผบป.
ผมด.	14	ผบป. P8 - 07			ผมด.
ผบป.	15	ผมด. P8 - 04			ผบป.
		ดำเนินการประมวลผลมิล			ผบป.
		การวางใบแจ้งค่าไฟฟ้า			ผบป.
		- กรณีผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย จ้างตัวแทนเก็บเงิน/วางใบแจ้งหนี้ - กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าใหญ่ พนักงาน/จ้างตัวแทน จัดส่งใบแจ้งหนี้			ตัวแทน
		รับหลักฐานการวางใบแจ้งค่าไฟฟ้า			

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	พบค. P8	ชื่อ SLA:	การลดหน่วย พืชมพิบล แสงคำไฟฟ้า			
ผู้ให้บริการ		พบค.				
SLA ของกระบวนการ:		P8: การลดหน่วย พืชมพิบล แสงคำไฟฟ้า	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:
						แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง						
ผู้ให้บริการปลายทาง						
ในแสงคำไฟฟ้าที่ถูกต้อง ครบถ้วน						
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้ให้บริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
พบค. P8 - 01	ดำเนินการแก้ไขตามบันทึกของ พบค. ตามสาเหตุและรายละเอียดที่ผิดพลาด	แจ้งผลการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด	พบค.	ร้อยละของผลการดำเนินการแก้ไขพร้อมคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ไม่เกินภายในวันทำการถัดไป	100%	รายเดือน
พบค. P8 - 02	แจ้ง พบค. เมื่อแก้ไขเสร็จแล้ว เพื่อดำเนินการประมวลผลป้อนใหม่	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด	พบค.	ร้อยละของรายงานผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ที่ถูกต้อง ภายในวันทำการนั้น	100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	หมวด. P8	ชื่อ SLA:	การจดหน่วย พัมพิล แสงค่าไฟฟ้า				
ผู้ให้บริการ		หมวด.					
SLA ของกระบวนการ:		P8: การจดหน่วย พัมพิล แสงค่าไฟฟ้า	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข	แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง			ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง				
ผู้ไฟฟ้า			ใบแจ้งค่าไฟฟ้าที่ถูกต้อง ครบถ้วน				
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล	
หมวด. P8 -01	ดำเนินการแก้ไขตามบันทึกของ หมวด. ตามสาเหตุและรายละเอียดที่ผิดพลาด	แจ้งผลการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด	หมวด.	ร้อยละของผลการดำเนินการแก้ไขพร้อมคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ส่งไม่เกินภายในวันทำการถัดไป	100%	รายเดือน	
หมวด. P8 -02	กรณีพัก.ดำเนินการเอง การอ่านหน่วยมิเตอร์ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ (รวมลับมิเตอร์) พนักงานช่าง กฟภ. เป็นผู้จดหน่วย และนำข้อมูลส่งให้กับ หมวด. ไม่เกิน 15.30 ของวันที่อ่านหน่วย - ดึงข้อมูลเครื่อง PTC หรือจุดหน่วย - ใบอ่านหน่วยส่วนรับไป Demand	ข้อมูลจดหน่วย	หมวด.	ร้อยละของข้อมูลการอ่านหน่วยตามใบอ่านหน่วย ไม่เกิน 16.30 น. ภายในวันอ่านหน่วย	100%	รายเดือน	
หมวด. P8 -03	ตรวจสอบและแก้ไขข้อมูลหลังจากที่ หมวด. ส่งข้อมูลที่ไม่ถูกต้องมาให้ - PEA มิเตอร์ไม่ตรงกับหน่วยงาน - ไม่พบมิเตอร์หน้างาน - หน่วยส่งค่าผิดปกติ	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขมิเตอร์ ภายในเวลาที่กำหนด	หมวด.	ร้อยละของส่งเอกสาร รายงานผลการตรวจสอบ มิเตอร์ หลังจากได้รับรายงานจาก หมวด. ภายในวันทำการขึ้น	100%	รายเดือน	
หมวด. P8 - 04	แจ้ง หมวด. เมื่อแก้ไขเสร็จแล้ว เพื่อดำเนินการประมวลผลบิลใหม่	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่กำหนด	หมวด.	ร้อยละของรายงานผลการดำเนินการแก้ไขข้อมูล ที่ถูกต้อง ภายในวันทำการขึ้น	100%	รายเดือน	

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA: ผู้ให้บริการ		แบบ. P8	ชื่อ SLA: การลดหน่วย พืชมผลิต แสงค่าไฟฟ้า แบบ.						
SLA ของกระบวนการงาน:			P8: การลดหน่วย พืชมผลิต แสงค่าไฟฟ้า		ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง									
ความต้องการการของผู้รับบริการปลายทาง									
ผู้ใช้ไฟ									
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้ให้บริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล			
แบบ. P8 - 01	กรณีที่ 1 ติดตั้งใหม่ - แก๊วเชื่อมระบบให้สัมพันธ์กับขนาด มิเตอร์ - แก๊วอัดรา - แก๊วสายการลดหน่วย - แก๊วเชื่อม ที่อยู่ ผู้ใช้ไฟฟ้า - แก๊วลดหน่วย - แก๊ว Operan (กรณี Sub มิเตอร์) กรณีที่ 2 เพิ่มขนาด/ลดขนาด	ส่งเอกสารรายงานการผิดปกติของข้อมูลในระบบ ภายในเวลาที่กำหนด	ผบค.	ร้อยละของบันทึกพร้อมคำร้องขอใช้ไฟฟ้า โดยระบบสาเหตุและรายละเอียดที่ผิดพลาด	100%	รายงานผลรายเดือน			
แบบ. P8 - 02	กรณีที่ 2 เพิ่มขนาด/ลดขนาด - แก๊วหน่วยตั้งต้นและหน่วยตัดกลับ (ผบค.) กรณีที่ 3 สับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุด/ตามวาระ - ตรวจสอบ/แก๊วหน่วยมิเตอร์ลูกเดิม เพื่อ ผบค.เตรียมเปลี่ยนหน่วย	ส่งเอกสารรายงานการผิดปกติของข้อมูลในระบบ ภายในเวลาที่กำหนด	ผบค.	ร้อยละของบันทึกพร้อมคำร้องขอใช้ไฟฟ้า โดยระบบสาเหตุและรายละเอียดที่ผิดพลาด	100%	รายงานผลรายเดือน			
แบบ. P8 - 03	กรณีที่ 4 เป็นการเอง การอ่านหน่วยมิเตอร์ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ (รวมสับมิเตอร์) พักงานช่วง กฟภ. เป็นผู้ลดหน่วย และนำข้อมูลส่งให้กับ ผบค. ไม่เกิน 15.30 ของวันที่อ่านหน่วย - ดึงข้อมูลเครื่อง PTC หรือลดหน่วย - ใบอ่านหน่วยสำหรับไฟ Demand	ข้อมูลเพื่อลดหน่วย (รายใหญ่ รวมสับมิเตอร์) ภายในเวลาที่กำหนด	ผบค.	ร้อยละของใบอ่านหน่วยจากระบบพร้อมแผนที่ ในกรณีผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่รวมมิเตอร์ (กฟภ.ดำเนินการ)	100%	รายงานผลรายเดือน			
แบบ. P8 - 04	กรณีที่ 5 แจ้งด้านลดหน่วย กฟภ. โหลดข้อมูลให้กับผู้รับจ้าง (OUT SOURCE) ก่อนนำลดหน่วย 1 วัน	ข้อมูลเพื่อลดหน่วย ภายในเวลาที่กำหนด	ตัวแทน	ร้อยละของใบอ่านหน่วยจากระบบพร้อมแผนที่ ในกรณีผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่รวมมิเตอร์ (ตัวแทนดำเนินการ)	100%	รายงานผลรายเดือน			

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ฉบับ. P8	ชื่อ SLA:	การจดหน่วย พิมพีบีล แล่งค่าไฟฟ้า				
ผู้ให้บริการ		ฉบับ.					
SLA ของกระบวนการ:		P8: การจดหน่วย พิมพีบีล แล่งค่าไฟฟ้า	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ /แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:
ความต้องการการของผู้รับบริการปลายทาง							
		ผู้ไฟฟ้า	ใบแจ้งค่าไฟฟ้าที่ถูกต้อง ครบถ้วน				
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	รายละเอียดเอกสาร รายงานการปิดปกติของมิเตอร์หลังจากได้รับข้อมูลการจดหน่วย	เป้าหมาย	รายงานผล	
ฉบับ. P8 - 05	จดหน่วย พบการผิดปกติของมิเตอร์ ส่งผล. ตรวจสอบ - PEA มีเตอร์ไม่ตรงกับพนักงาน - ไม่พบมิเตอร์ทำงาน - หน่วยสูงค่าผิดปกติ	แจ้งข้อมูลมิเตอร์ผิดปกติ ภายในเวลาที่กำหนด	ผล.ด.		100%	รายงานเดือน	
ฉบับ. P8 - 06	ทำการประมวลผลมิล	แจ้งข้อมูลผิดปกติ (ZBLR017) ภายในเวลาที่กำหนด	ผล.ด.	ร้อยละของรายงานข้อมูลที่ไม่สามารถประมวลผลมิลได้ (ZBLR017) ไม่เกินวันที่ทำการถัดไปหลังจากประมวลผลมิล	100%	รายงานเดือน	
ฉบับ. P8 - 07	ทำการประมวลผลมิล	แจ้งข้อมูลผิดปกติ (ZBLR017) ภายในเวลาที่กำหนด	ผล.ด.	ร้อยละของรายงานข้อมูลที่ไม่สามารถประมวลผลมิลได้ (ZBLR017) ไม่เกินวันที่ทำการถัดไปหลังจากประมวลผลมิล	100%	รายงานเดือน	
ฉบับ. P8 - 08	พิมพ์ใบแจ้งค่าไฟฟ้ากรณีผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่เพื่อดำเนินการแจ้งหนี้	ใบแจ้งค่าไฟฟ้า	ตัวแทน	ร้อยละของใบแจ้งค่าไฟฟ้า ที่ถูกต้อง	100%	รายงานเดือน	

แผนผังาระวัง
กระบวนการงาน P8: กระบวนการการจดหน่วย พืชมพิล แล้งค่าไฟฟ้า

ลำดับ ของการ บริการ	ขั้นตอนกระบวนการบริการ	ความผิดพลาด (Failure) ที่อาจเกิดขึ้นได้	ระดับ ความเสีย Lx C=R	มาตรการควบคุม	ค่าควบคุม	การตรวจติดตาม	การแก้ไข
มป. 1	การอ่านหน่วยมิเตอร์ผู้ใช้ไฟ กรณีที 2 การอ่านหน่วยมิเตอร์ผู้ใช้ไฟ รายใหญ่ (รวมสับมิเตอร์) พนักงานช่าง กฟฟ. เป็นผู้จดหน่วยและ นำข้อมูลส่งให้กับ มปป. ไม่เกิน 16.00 น. ของวันที่ย่านหน่วย	เอกสารใบอ่านหน่วยไม่ถูกต้อง ครบถ้วน	3 1x3	หม.ควบคุม ดูแล กำกับ ผู้ปฏิบัติ	ความถูกต้อง ครบถ้วนของ เอกสาร ความรวดเร็วในการจัดส่ง	หม.ตรวจสอบและติดตาม การแก้ไข	การอบรม ให้ความรู้
2	รับข้อมูลการอ่านหน่วยมิเตอร์ผู้ใช้ไฟ เพื่อทำการตรวจสอบ - มิเตอร์ผิดปกติ - ไม่สามารถอ่านหน่วยได้ - มิเตอร์ไม่พบ - ให้ pea มิเตอร์ไม่ถูกต้อง	จัดส่งข้อมูลให้ตรวจสอบ ไม่ครบถ้วน /ซ้ำ	3 1 x3	หม.ควบคุม ดูแล กำกับ ผู้ปฏิบัติ	ความถูกต้อง ครบถ้วนของ เอกสาร ความรวดเร็วในการจัดส่ง	หม.ตรวจสอบและติดตาม การแก้ไข	การอบรม ให้ความรู้
มปด. 1	ส่งหลักฐาไปติดตั้ง-ถอนเดินมิเตอร์ (มด3) ที่มีการเปลี่ยนแปลง	มด.3 / รายงานการ เคลื่อนไหวไม่ถูกต้อง จัดส่งซ้ำ	3 1 x3	หม.ควบคุม ดูแล กำกับ ผู้ปฏิบัติ	ความถูกต้อง ครบถ้วนของ เอกสาร ความรวดเร็วในการจัดส่ง	หม.ตรวจสอบและติดตาม การแก้ไข	การอบรม ให้ความรู้
2	รับข้อมูลการอ่านหน่วยมิเตอร์ ผู้ใช้ไฟ เพื่อทำการตรวจสอบ	เอกสารใบอ่านหน่วย ไม่ถูกต้อง ครบถ้วน	3 1x3	หม.ควบคุม ดูแล กำกับ ผู้ปฏิบัติ	ความถูกต้อง ครบถ้วนของ เอกสาร ความรวดเร็วในการจัดส่ง	หม.ตรวจสอบและติดตาม การแก้ไข	การอบรม ให้ความรู้
3	รับข้อมูลการอ่านหน่วยมิเตอร์ ผู้ใช้ไฟ เพื่อทำการตรวจสอบ - มิเตอร์ผิดปกติ ทำให้ไม่สามารถอ่านหน่วยได้	- ตรวจสอบซ้ำ - รายงานผลการตรวจสอบซ้ำ -ไม่รายงานผล (ข้อมูลสูญหาย)	3 1 x3	ดำเนินการตรวจสอบที่แท้ และ รายงานผลภายในระยะเวลา ที่กำหนด	ความรวดเร็วในการจัดส่ง บันทึกแจ้งให้ตรวจสอบและ รายงานผล	มปป. ติดตามการตรวจสอบ	การอบรม ให้ความรู้
มปด. 1	รับข้อมูลการอ่านหน่วยมิเตอร์ ผู้ใช้ไฟ เพื่อทำการตรวจสอบ กรณีที 2 ไม่สามารถอ่านหน่วยได้ สาเหตจากการให้สายการจดหน่วย และหรือให้หมายเลขสายผิด	- ตรวจสอบซ้ำ	2 1 x2	หม.ควบคุม ดูแล กำกับ ผู้ปฏิบัติ	ความถูกต้องของสายการ จดหน่วยและหมายเลข ผู้ใช้ไฟ	หม.ตรวจสอบและติดตาม การแก้ไข	การอบรม ให้ความรู้

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนการงาน: P8 กระบวนการจัดการหน่วย พัมป์บิล แสงค่าไฟฟ้า

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวน งาน ทั้งหมดที่ ให้บริการ ส่งมอบ (A)	จำนวน งาน ทั้งหมดที่ ผู้รับบริการ ได้รับ (B)	ไม่ได้ผล ตามที่ต้องการ (C)	สาเหตุ (D)
ผมป.	1	ผมป. P8 - 01	ผมด.	ส่งเอกสารรายงานการปิดปกติของ ข้อมูลในระบบ ภายในเวลาที่กำหนด				
ผมป.	2	ผมป. P8 - 02	ผมด.	ส่งเอกสารรายงานการปิดปกติของ ข้อมูลในระบบ ภายในเวลาที่กำหนด				
ผมป.	3	ผมป. P8 - 03	ผมด.	ข้อมูลเพื่อจดหน่วย (รายใหญ่ รามลัม มิเตอร์) ภายในเวลาที่กำหนด				
ผมป.	4	ผมป. P8 - 04	ตัวแทน	ข้อมูลเพื่อจดหน่วย ภายในเวลาที่ กำหนด				
ผมป.	5	ผมป. P8 - 05	ผมด.	แจ้งข้อมูลมิเตอร์ผิดปกติ ภายในเวลา ที่กำหนด				
ผมป.	6	ผมป. P8 - 06	ผมด.	แจ้งข้อมูลผิดปกติ (ZBLR017) ภายใน เวลาที่กำหนด				
ผมป.	7	ผมป. P8 - 07	ผมด.	แจ้งข้อมูลผิดปกติ (ZBLR017) ภายใน เวลาที่กำหนด				
ผมป.	8	ผมป. P8 - 08	ตัวแทน	ใบแจ้งค่าไฟฟ้า				
ผมด.	1	ผมด. P8 - 01	ผมป.	แจ้งผลการแก้ไขข้อมูล ภายในเวลาที่ กำหนด				
ผมด.	2	ผมด. P8 - 02	ผมป.	ข้อมูลจดหน่วย				

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนการ: P8 กระบวนการจัดการหน่วย พัฒนัลไฟฟ้า

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวน งาน ทั้งหมดที่ ให้บริการ ส่งมอบ (A)	จำนวน งาน ทั้งหมดที่ ผู้รับบริการ ได้รับ (B)	ไม่ได้ผล ตามที่ต้องการ (C)	สาเหตุ (D)
ผบด.	3	ผบด. P8 - 03	ผบป.	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อผิดพลาดภายในเวลาที่กำหนด				
ผบด.	4	ผบด. P8 - 04	ผบป.	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อผิดพลาดภายในเวลาที่กำหนด				
ผบค.	1	ผบค. P8 - 01	ผบป.	แจ้งผลการแก้ไขข้อผิดพลาดภายในเวลาที่กำหนด				
ผบค.	2	ผบค. P8 - 02	ผบป.	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขข้อผิดพลาดภายในเวลาที่กำหนด				

กระบวนการงานการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน (P9)

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P9 : กระบวนการโอนข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค่าประกัน

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ								เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมด.	ผปบ.	ผกส.	ผคจ./ผคบ.	ผบป.	ผบด.	อื่นๆ	
1	กระบวนการโอนข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า									
	รับคำร้อง/ตรวจสอบหลักฐานคำร้อง									
	- ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน ของผู้โอนและผู้รับโอน									เอกสารข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า
	สร้างข้อมูลคู่คำ:ของผู้รับโอน(กรณีไม่มีประวัติ)									คำร้องโอนข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า
	สร้างคำร้อง ขอโอนเปลี่ยนชื่อเจ้าของ									เงินประกัน
	พิมพ์คำร้อง ลงนาม									
	ตรวจสอบรายการรับอำนาจแทนเพื่อระบบ Move out/Move in									
	ยกเลิกการใช้ไฟฟ้า (Move out) ของผู้โอนและผู้รับโอนและรีเซ็ตเงินประกัน(รอคืน) ส่งหน้าตรงรอบ									
	- สร้างคำร้องขอคืนเงินประกัน									
	ลงทะเบียนการใช้ไฟฟ้า (Move in) ของผู้รับโอนลงหน้าตรงรอบ Move out+1									
	พิมพ์ใบแจ้งหนี้ (เงินประกันการใช้ไฟฟ้าของผู้รับโอน)									
	ส่งคำร้องและใบแจ้งหนี้ให้ลูกค้าชำระค่าประกันใหม่									
	รับชำระเงินประกันของผู้รับโอน(CAใหม่)									
	- ประทับตราภายในคำร้อง/ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินแล้ว พร้อมส่งกลับคำร้องคืน ผบค.									
	- ตรวจสอบความถูกต้อง-ปิดคำร้องส่งเอกสารคำร้องให้ ผบป.									

หมายเหตุ

การโอนข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า ให้ดำเนินการได้ดังนี้

- ขอขายสถานะที่ไฟฟ้า หรือกิจการที่ติดตั้งการใช้ไฟฟ้า
 - ผู้ขอใช้ไฟฟ้าเดิมก็แนบตาม
 - อื่น ๆ เช่น การได้มาซึ่งสิทธิ์ตามกฎหมาย (สิทธิ์เหนือพื้นดิน สิทธิอาศัย สิทธิในการดัดพัน เป็นต้น
 - การโอนข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า จะมีผลต่อเมื่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับชำระหนี้สินที่ค้างทั้งหมด
- รวมทั้ง มีการวางหลักประกันการใช้ไฟฟ้าถูกต้องตามระเบียบ

กระบวนการงาน P9 : กระบวนการการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและเปลี่ยนหลักทรัพย์สินค่าประกัน

ผู้ให้บริการ	ลำดับที่	รหัส SLA	ขั้นตอนหลัก	ผลลัพธ์	ผู้รับบริการ	เป้าหมาย
			กระบวนการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า			
ผบค.	1		รับคำร้อง/ตรวจสอบหลักฐานคำร้อง - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน ของผู้โอนและผู้รับโอน สร้างข้อมูลลูกค้าของผู้รับโอน(กรณีไม่มีประวัติ) สร้างคำร้อง ขอโอนเปลี่ยนชื่อเจ้าของ พิมพ์คำร้อง ลงนาม			
			ตรวจสอบรายการวันเอาหน่วงเพื่อระบุวัน Move out/Move in			
			ยกเลิกการใช้ไฟ (Move out) ของผู้โอนและผู้รับโอน(รอคืน) ส่งหน้าตรงรอบ - สร้างคำร้องขอคืนเงินประกัน		ผบป.	
			ลงทะเบียนการใช้ไฟ (Move in) ของผู้รับโอนส่งหน้าตรงรอบ Move out+1			
			พิมพ์ใบแจ้งหนี้ (เงินประกันการใช้ไฟฟ้าของผู้รับโอน)			
ผบค.		ผบค. P9 - 01	ส่งคำร้องและใบแจ้งหนี้ให้ลูกค้าชำระค่าประกันใหม่	คำร้องและใบแจ้งหนี้	ผบป.	
ผบค.	2	ผบป. P9 - 01	รับชำระเงินประกันของผู้รับโอน(CAใหม่) - ประทับตราภายในคำร้อง/ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินแล้วพร้อมส่งกลับคำร้องคืน ผบค.	คำร้องและใบเสร็จรับเงิน	ผบค.	
ผบค.			- ตรวจสอบความถูกต้อง-ปิดคำร้องส่งเอกสารคำร้องให้ ผบป.			

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	พบค. P9	ชื่อ SLA:	การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนแปลงหลักทรัพย์ค่าประกัน			
ผู้ให้บริการ		พบค.				
SLA ของกระบวนการ:		P9: การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และ เปลี่ยนแปลงหลักทรัพย์ค่าประกัน	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:
						แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง		ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง				
ผู้ใช้ไฟ		ใบแจ้งค่าไฟฟ้าที่ถูกต้อง ครบถ้วน				
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
พบค. P9 - 01	ส่งคำร้องและใบแจ้งหนี้ให้ ลูกค้าชำระค่าประกันใหม่	คำร้องพร้อมใบแจ้งหนี้เงินประกันที่ ถูกต้อง ครบถ้วน	พบค.	ร้อยละของคำร้องพร้อมใบแจ้งหนี้เงิน ประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ฉบับ. P9	ชื่อ SLA:	การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และการเปลี่ยนแปลงหลักทรัพย์ร่วมกัน				
ผู้ให้บริการ			ฉบับ.				
SLA ของกระบวนการ:		P9: การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และ	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข	แก้ไขครั้งที่:
		เปลี่ยนแปลงหลักทรัพย์ร่วมกัน					

ผู้รับบริการปลายทาง ผู้ใช้ไฟ	ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง ใบแจ้งค่าไฟฟ้าถูกต้อง ครบถ้วน
---------------------------------	--

รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้ให้บริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
ฉบับ. P9 - 01	รับชำระเงินประกันของผู้รับโอน (CA ใหม่) - ประทับตราภายในคำร้อง/ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินแล้วพร้อมส่งกลับ คำร้องคืน	คำร้องพร้อมใบแจ้งหนี้ที่ระบุเลขที่ใบเสร็จและประทับตราโดยระบุวันที่ พร้อมชื่อผู้รับเงิน	ผบค.	ร้อยละของคำร้องพร้อมใบแจ้งหนี้ที่ระบุเลขที่ใบเสร็จและประทับตราโดยระบุวันที่ พร้อมชื่อผู้รับเงิน	100%	รายงานผลรายเดือน

แผนการเฝ้าระวัง
กระบวนการงานการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและเปลี่ยนหลักทรัพย์สินค่าประกัน

ลำดับ ของการ บริการ	ขั้นตอนกระบวนการบริการ	ความผิดพลาด (Failure) ที่อาจเกิดขึ้นได้	ระดับ ความเสี่ยง LxC=R	มาตรการควบคุม	ค่าควบคุม	การตรวจติดตาม	การแก้ไข
ผบค. 1	รับคำร้อง/ตรวจสอบหลักฐาน คำร้อง	เอกสาร-ข้อมูลผู้ใช้ไฟ ไม่ถูกต้อง ครบถ้วน	1 1 x1	ผบค.มีการจัดทำตัวอย่าง รายละเอียดการโอน เปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟทราบ	เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน	ผบค. ตรวจสอบ หลักฐานให้ครบถ้วน	การอบรมให้ความรู้
2	ขออนุมัติเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า	การจัดส่งเอกสารล่าช้า	1 1 x 1	กำกับผู้เกี่ยวข้อง ให้ปฏิบัติ ด้วยความรวดเร็ว	ใช้ KPI ตามค	ผบค. ตามดูแลให้ เป็นไปตาม KPI	การอบรมให้ความรู้
ผบป. 1	ตรวจสอบหนี้คงค้าง กรณีไม่มีหนี้คงค้าง	ข้อมูลการตรวจสอบ ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ถูกต้อง	1 1 x 1	กำกับผู้ปฏิบัติ ให้มีความ รอบคอบในการตรวจสอบ	ประวัติหนี้คงค้างของ ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ถูกต้อง	ผบป. ตรวจสอบประวัติ หนี้คงค้างของผู้ใช้ไฟฟ้า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ถูกต้อง	การอบรมให้ความรู้
2	ตรวจสอบหนี้คงค้าง (รับชำระเงินค่า ไฟฟ้าค้างชำระ)	การรับชำระเงินผู้ใช้ไฟ ไม่ถูกต้อง หรือไม่ครบถ้วน	3 1 x 3	กำกับ ผู้ปฏิบัติ ให้มีความ รอบคอบในการตรวจสอบ และบันทึกข้อมูลการ ชำระเงินให้ถูกต้อง	หลักฐานการชำระเงิน ที่ ถูกต้อง	ผบ.บป.ตรวจสอบข้อมูล การชำระเงินให้ถูกต้อง ครบถ้วน	การอบรมให้ความรู้
3	รับหลักประกันการใช้ไฟฟ้าใหม่ - กรณีเป็นเงินสด ออกใบเสร็จรับเงิน ให้ลูกค้า - กรณีไม่ใช่เงินสด บันทึกข้อมูลใน ระบบเงินประกันการใช้ไฟ	หลักฐานการรับชำระเงินผู้ใช้ไฟ ไม่ถูกต้อง หรือไม่ครบถ้วน	2 1x2	กำกับ ผู้ปฏิบัติ ให้มีความ รอบคอบในการตรวจสอบ เอกสารที่ใช้เป็น หลักประกันการใช้ไฟฟ้า และบันทึกข้อมูลการชำระ เงินให้ถูกต้อง	หลักฐานเอกสารที่ใช้เป็น หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ที่ถูกต้อง	ผบ.บป.ตรวจสอบ หลักฐานเอกสารที่ใช้ เป็นหลักประกันการใช้ ไฟฟ้า ให้ถูกต้อง ครบถ้วน	การอบรมให้ความรู้
ผบค. 1	ออก มด.3	การออก มด.3 โอนเปลี่ยนชื่อล่าช้า	3 1x3	กำกับ ผู้ปฏิบัติ ให้มีความ รวดเร็วในการ ออก มด. 3	ใช้ KPI ตามค	ผบค. ตามดูแลให้ เป็นไปตาม KPI	การอบรมให้ความรู้

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนการ: P9 กระบวนการการโอนข้อผิดพลาดและเปลี่ยนแปลงหลักทรัพยากร

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้ให้บริการส่งมอบ	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ	ใบได้ผลตามที่ต้องการ	สาเหตุ
ผบค.	1	ผบค. P9 - 01	ผบป.	คำร้องพร้อมใบแจ้งหนี้เงินประกันที่ถูกต้อง ครบถ้วน				
ผบป.	1	ผบป. P9 - 01	ผบค.	คำร้องพร้อมใบแจ้งหนี้ที่ระบุเลขที่ใบเสร็จและประทับตราทางโดยระบบเงินที่พร้อมซื้อชำระเงิน				

กระบวนการการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (P10)

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P10 : กระบวนการจ่ายค่าน้ำประปาการไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ								เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผมด.	ผปย.	ผกส.	ผคณ./ผคณ.	ผมป.	ผพท.	ผนท.	
	กระบวนการจ่ายค่าน้ำประปาการไฟฟ้า									
	คืนหลักประกัน	Start								
	กรณีที่ 1 เลิกใช้ /โอนเปลี่ยนชื่อผู้ไฟฟ้า									
	กรณีที่ 2 ขอคืนค่าน้ำประปาจากบัญชีรอคืน									
1	ตรวจสอบหลักฐาน/รับคำร้อง พร้อมขอเอกสารจาก ผมด. มาประกอบคำร้อง - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน									หลักฐานการรับคำร้องของผู้ไฟฟ้า คำร้องขอคืนเงินประกัน
2	พิมพ์คำร้อง ลงนาม - ยกเลิกการใช้ไฟ (Move out) กรณีที่ผู้ไฟฟ้า "ไม่ได้ขอใช้ไฟใหม่" - และติดต่อผลการดำเนินการ									
4	ตรวจสอบหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระ - หากไม่มีหนี้ดังกล่าว จะดำเนินการในขั้นตอน "บันทึกคืนหลักประกัน ให้ผู้ใช้ไฟฟ้า" - หากมีหนี้ดังกล่าว จะดำเนินการแจ้งให้ผู้ไฟฟ้า ชำระหนี้ที่ค้างชำระก่อน									คำร้องขอคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า
5	ขออนุมัติคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า - กรณีเป็นเงินสด จัดทำใบสำคัญจ่ายในระบบเงินประกันการใช้ไฟ - กรณีไม่ใช่เงินสด บันทึกข้อมูลในระบบเงินประกันการใช้ไฟ									ใบเสร็จ/ใบกำกับภาษี คำร้องขอคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ใบเสร็จรับเงินค่าประกัน หรือใบแจ้งตาม
6	จ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า และจัดเก็บ - แจ้งรายการจ่ายเงินให้พนักงานรับ-จ่ายเงินด้วยเช็ค หรือ โอนผ่านบัญชีธนาคาร									คำร้องขอคืนหลักประกัน

กระบวนการงาน P10 : กระบวนการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า

ผู้ให้บริการ	ลำดับที่	รหัส SLA	ขั้นตอนหลัก	ขั้นตอนหลัก	ผลลัพธ์	ผู้รับบริการ	เป้าหมาย
ผบค.	1	มาจากกระบวนการงาน P9	การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า คืนหลักประกัน				
			กรณีที่ 1 เลิกใช้ / โอนเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า กรณีที่ 2 ขอคืนประกันจากบัญชีรอคืน	เอกสารที่ได้รับการอนุมัติ ที่ถูกต้อง ครบถ้วน			
	2		ตรวจสอบหลักฐาน/รับคำร้อง พร้อมขอเอกสารจาก ผบค. (หน่วยตัดกลับ-ถอนคืน) มาประกอบคำร้อง - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน				
	3	ผบค. P10 - 01	พิมพ์คำร้อง ลงนาม - ยกเลิกการใช้ไฟ (Move out) กรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ได้ขอ ใช้ไฟใหม่ - และติดตามผลการดำเนินการ	คำร้องยกเลิกการใช้ไฟฟ้า พร้อมหลักฐานเอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน	ผบค.		
	4		ตรวจสอบหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระ - หากไม่มีหนี้คงค้าง จะดำเนินการในขั้นตอน "บันทึกคืนหลักประกันให้ผู้ใช้ไฟฟ้า"				
			- หากมีหนี้คงค้าง จะดำเนินการแจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระหนี้ที่คงค้างก่อน				
	5		ขออนุมัติคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า - กรณีเป็นเงินสด จัดทำใบสำคัญจ่ายในระบบเงินประกันการใช้ไฟ - กรณีไม่ ไขเงินสด บันทึกข้อมูลในระบบเงินประกันการใช้ไฟ				
			จ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า และจัดเก็บ				
			- แจ้งรายการจ่ายเงินให้พนักงานรับ-จ่ายเงินด้วยเช็คหรือโอนเงิน บัญชีธนาคาร				

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ผบค. P10	ชื่อ SLA:	การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า			
ผู้ให้บริการ		ผบค.				
SLA ของกระบวนการ:		P10: การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง		ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง				
ผู้ไฟฟ้า		หลักประกันการใช้ไฟฟ้าถูกต้อง				
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
ผบค. P10 - 01	ตรวจสอบหลักฐาน/รับคำร้อง - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน	คำร้องยกเลิกการใช้ไฟฟ้า พร้อมหลักฐาน เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน	ผบค.	ร้อยละของคำร้องขอคืนเงินประกัน พร้อมเอกสารหลักฐานผู้ใช้ไฟฟ้า	100%	รายเดือน

แผนการเฝ้าระวัง
กระบวนการงาน P10: กระบวนการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า

ลำดับของการบริการ	ขั้นตอนกระบวนการบริการ	Failure อาจเกิดขึ้นได้	ระดับความเสี่ยง	มาตรการควบคุม	ควบคุม	การตรวจติดตาม	การแก้ไข
ผบค.	คืนหลักประกัน						
	เลิกใช้ / โอนเปลี่ยนมือลูกค้าเดิม	เอกสาร-ข้อมูลผู้ใช้ไฟไม่ถูกต้อง	2 1x2	กำกับ ผู้ปฏิบัติงาน ให้มีความรอบคอบในการตรวจสอบเอกสารขอคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	หลักฐานเอกสารขอคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ที่ถูกต้อง	ผ.ม.ด.ตรวจสอบหลักฐานเอกสารที่ใช้ขอคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ให้ถูกต้อง ครบถ้วน	การอบรม ให้ความรู้
ผบค.	ขอคืนค่าประกันจากบัญชีรอคืน (บข.145000)	เอกสาร-ข้อมูลผู้ใช้ไฟไม่ถูกต้อง	2 1x2	กำกับ ผู้ปฏิบัติงาน ให้มีความรอบคอบในการตรวจสอบเอกสารขอคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	หลักฐานเอกสารขอคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ที่ถูกต้อง	ผ.ม.ด.ตรวจสอบหลักฐานเอกสารที่ใช้ขอคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ให้ถูกต้อง ครบถ้วน	การอบรม ให้ความรู้
	คืนหลักประกัน						
ผบค.	เลิกใช้ / โอนเปลี่ยนมือลูกค้าเดิม						
	คำร้องยกเลิกการใช้ไฟฟ้า	หลักฐานเอกสารคำร้องยกเลิกการใช้ไฟฟ้า ไม่ถูกต้อง ครบถ้วน	2 1x2	กำกับ ผู้ปฏิบัติงาน ให้มีความรอบคอบในการตรวจสอบเอกสารให้ถูกต้อง ครบถ้วน	หลักฐานเอกสารคำร้องยกเลิกการใช้ไฟฟ้า ที่ถูกต้อง	ผ.ม.ด.ตรวจสอบหลักฐานเอกสารคำร้องยกเลิกการใช้ไฟฟ้า ให้ถูกต้อง ครบถ้วน	การอบรม ให้ความรู้
	ออก นต. 3	หน่วยตัดกลับ(ถอนคืน) ไม่ถูกต้อง	3 1x3	กำกับ ผู้ปฏิบัติงาน ให้มีความรอบคอบในการตรวจสอบหน่วยตัดกลับให้ถูกต้อง ครบถ้วน	การตรวจสอบหน่วยตัดกลับ	ผ.ม.ด.ตรวจสอบให้ถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน	การอบรม ให้ความรู้

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนงาน: P10 กระบวนการถ่ายโอนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า

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

กระบวนการงานการบำรุงรักษา (P11)

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P11 : กระบวนการบำรุงรักษา

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ผู้รับบริการ							เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผบผ.	ผกส.	ผคส./ผคณ.	ผบป.	ผบห.	อื่นๆ	
1	การบำรุงรักษาระบบจำหน่าย								
1.1	ตรวจสอบตามแผนงาน Patrol System								
1.1.1	ดำเนินการเอง (ระบบจำหน่ายแรงสูง/แรงต่ำ หม้อแปลง)								เบื่องาน ZPM2
	- เบิกอุปกรณ์								ใบปะหน้า ZPMFO18, ใบเบิก ZPM019
	- ดำเนินการบำรุงรักษาตามรายการที่ตรวจพบ/ปฏิบัติงานในระบบ								ลงเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm), IW32
1.2	ตรวจพบไม่สามารถดำเนินการเองได้ แจ้งแผนกที่เกี่ยวข้อง								
	1.2.1 มีเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ								
	- ผบป. แจ้ง ผบด.								
	- ผบด. เบิกอุปกรณ์								บันทึกรายการ การตรวจสอบ Patrol
	- ดำเนินการบำรุงรักษาตามรายการที่ตรวจพบ								ใบเบิกอุปกรณ์
	1.2.2 ระบบสายส่ง/อุปกรณ์ป้องกัน-ตัดตอนในระบบจำหน่าย								รายงานผล การดำเนินงาน ผกค.
									บันทึก/โทรสารแจ้งเขต และมีการติดตามผลเป็นระยะๆ
2	แผนงานตัดต้นไม้ประจำปี								
	- กฟข. จัดสรรงบประมาณประจำปีให้ กฟฟ. ในสังกัดตามแผนงานที่ขออนุมัติไว้								
	- ผบป. ขออนุมัติ ผกค. ดำเนินการตามแผน								
2.1	ดำเนินการเอง								
	- ขออนุมัติ ผกค. (วงเงินไม่เกิน 5,000.- บาท) เปิดงาน PM								

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P11 : กระบวนการบำรุงรักษา

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ							เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมด.	ผบป.	ผกส.	ผคส./ผคป.	ผบป.	ผบค.	
	- แจ้ง ผบป. เพื่อบันทึกงบประมาณ								ทำบันทึกแจ้งให้ ผบป. ลงบันทึกงบประมาณ
	- ผบป. ทำใบสั่งงาน								ZPM4, IW31, CRTD
	- ผกค. อนุมัติใบสั่งงาน								ZPM4 , IW32, REL
	- ดำเนินการแล้วเสร็จ พร้อมเคลียร์ค่าใช้จ่ายและปิด งานในระบบ								ZPM4, IW32, TECO, CLSD
2.2	จ้างเหมา (แรงงาน)								
	2.2.1 ขออนุมัติจ้างเหมา, จัดทำใบ PR, เบิื่องงานใน ระบบ PM (IW31-จ้างเหมา)								ZPM4, IW31, REL, แผนตัดต้นไม้, มาตรฐานการ ตัดต้นไม้, ใบเสนอราคา พร้อม รายละเอียดการปฏิบัติงาน
	2.2.2 แจ้ง ผบป. จัดทำใบ PO								อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PM (ZPM4)
	2.2.3 จัดทำสัญญาจ้างหรือใบสั่งจ้าง, แจ้งผู้รับเหมา ดำเนินการ พร้อมเรียกเก็บเงินประกันผลงาน								อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR, ใบ PO, ใบ PM (ZPM4)
	2.2.4 ตรายรับงานจ้าง								
	- ผู้รับเหมาแจ้งส่งมอบงาน								
	- ผบป. ตรวจสอบเบื้องต้น (ผู้ควบคุมงาน)								
	พร้อมเสนอ ผกค. แจ้งคณะกรรมการฯ								
	- ผบป. แจ้งคณะกรรมการตรวจรับงานจ้าง								
	2.2.5 ผบป. สร้างใบรับของ, ตรายสอบเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย และตั้งหนี้ AP พร้อมขออนุมัติจ่ายเงินผู้รับ จ้าง								บันทึกตรวจรับงาน จากคณะกรรมการตรวจรับงาน
	2.2.6 ผบป. จ่ายเงินให้ผู้รับจ้าง พร้อมจัดส่งสำเนาการ จ้างตัดต้นไม้ทั้งหมดให้ ผบป. สรุปเบิื่องงาน								เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติ จ่ายเงิน

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P11 : กระบวนการบำรุงรักษา

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ผู้รับบริการ							เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผบด.	ผบป.	ผกส.	ผคส./ผคป.	ผบป.	ผบด.	
	2.2.7 ผบป. สรุปปดงานในระบบ PM					ผบป. P11 - 02			สำเนาการจ้างตัดต้นไม้, ZPM4, IW32, TECO, CLSD
3	แผนงานบำรุงรักษาระบบจำหน่ายแรงสูง/แรงต่ำ หม้อแปลง (ของ กฟภ.) ประจำปี								
	- กฟภ. จัดสรรงบประมาณประจำปีให้ กฟภ. ในสังกัดตามแผนงานที่ขออนุมัติไว้								
	- กฟภ. กำหนดจำนวนหม้อแปลงและจัดสรรงบประมาณประจำปีให้ กฟภ. ในสังกัด								
	- สำราจ รัด โกลด ขออนุมัติ ผกค. ดำเนินการตามแผน								
3.1	ดำเนินการเอง								ZPM4, IW32
	- เบิกอุปกรณ์								
	- ประกาศดับไฟเพื่อบำรุงรักษาระบบจำหน่าย, หม้อแปลง ล่างหน้าอย่างน้อย 3 วันทำการ								
	- ดำเนินการบำรุงรักษาดตามแผน/ปดงานในระบบพร้อมบันทึกประวัติหม้อแปลง TFMDX								ZPMF018, ZPMF019, ลงเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm), TECO, CLSD, สรุปรายงาน นป.4
3.2	จ้างเหมา (แรงงาน)								
	3.2.1 ขออนุมัติจ้างเหมา, จัดทำใบ PR, เปิดงานในระบบ PM (IW31-จ้างเหมา)								ZPM4, IW31, REL, แผนบำรุงรักษานหม้อแปลง, ใบเสนอราคา พร้อมรายละเอียดการปฏิบัติงาน
	3.2.2 แจ้ง ผบค. จัดทำใบ PO								อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบ PM (ZPM4)
									อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบ PR, ใบ PM (ZPM4)

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P11 : กระบวนการบำรุงรักษา

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ							เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมด.	ผบป.	ผกส.	ผคส./ผคณ.	ผบป.	ผบพ.	
	3.2.3 เบิกอุปกรณ์								ZPMF018, ZPMF019
	- ประกาศดับไฟเพื่อบำรุงรักษาระบบจำหน่าย, หม้อแปลง ส่วหน้าอย่างน้อย 3 วันทำการ								
	3.2.4 จัดทำสัญญาจ้างหรือ ใบสั่งจ้าง, แจ้งผู้รับเหมาดำเนินการ พร้อมเรียกเก็บเงินประกันผลงาน								อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR, ใบ PM (ZPM4)
	3.2.5 ตรวจรับงานจ้าง								
	- ผู้รับเหมาแจ้งส่งมอบงาน								
	- ผบป. ตรวจสอบเบื้องต้น (ผู้ควบคุมงาน)								ลงเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm)
	พร้อมเสนอ ผก. แจ้งคณะกรรมการการจ้าง								
	- ผบป- แจ้งคณะกรรมการตรวจรับงานจ้าง								
	3.2.6 ผบป. สร้างใบรับของ, ตรวจสอบเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย และตั้งหนี้ AP พร้อมขออนุมัติจ่ายเงินผู้รับจ้าง								บันทึกตรวจรับงาน จากคณะกรรมการตรวจรับงาน
	3.2.7 ผบป. จ่ายเงินให้ผู้รับจ้าง พร้อมจัดส่งสำเนาการจ้างบำรุงรักษาให้ ผบป. สรุปปิดงาน								เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน
	3.2.8 ผบป. สรุปปิดงานในระบบ PM								TECO, CLSD สรุปรายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง
4	แผนงานบำรุงรักษาปีต่อปีประจำปี (งบลงทุน)								
	- กฟช. จัดสรรงบประมาณประจำปีให้ กฟฟ. ในสังกัดตามแผนงานที่ขออนุมัติไว้								
	ขออนุมัติ ผก. ดำเนินการตามแผน								
4.1	ดำเนินการเอง (งบลงทุน)								
	- เปิดงานใน WBS (CJ20N)								ZPSI002
	- ขออนุมัติ ผก. เปิดงาน (REL)								ZPSR004

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P11 : กระบวนการบำรุงรักษา

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ							เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผด.	ผด.	ผบ.	ผก.	ผค./ผค.	ผบ.	ผค.	
	- หลังจากอนุมัติแล้ว ผด.ส่งใบประมาณการค่าใช้จ่ายหน้างานให้ ผบ. เพื่อเตรียมบันทึกงบประมาณ								ZPSR005 และเมื่อบันทึกงบประมาณเสร็จ ผบ. แจ้งผลการบันทึกงบประมาณ กลับมาที่ ผด.
	- เบิกอุปกรณ์								ZPSF009 (ใบจอง)
	- จ่ายอุปกรณ์								
	- ดำเนินการบำรุงรักษาตามแผนที่ประมาณการไว้, - ดำเนินการแล้วเสร็จ เบิกค่าใช้จ่าย บิดงานทางด้านเทคนิค - ส่ง ผบ. บิดงานทางด้านบัญชี (F2) และขึ้นบัญชีทรัพย์สิน (F4)								CN25, KB31N ผู้ควบคุมงานลงเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm) สร้างอุปกรณ์หลัก, TECO ในระบบ ส่งปิด กส.3 (ZPSR018) CLSD
4.2	จ้างเหมา (แรงงาน) เบิดงานใน WBS (CJ20N) - ขออนุมัติ ผก. เบิดงาน (REL) - หลังจากอนุมัติแล้ว ผด.ส่งใบประมาณการค่าใช้จ่ายหน้างานให้ ผบ. เพื่อบันทึกงบประมาณ								ZPSI002 ZPSR004
	4.2.2 ขออนุมัติจ้างเหมา, จัดทำสัญญาจ้าง, จัดทำใบ PR								
	4.2.3 แจ้ง ผบ. จัดทำใบ PO								อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR ใบ PO
	4.2.4 เบิกอุปกรณ์								ZPSF009 (ใบจอง)

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P11 : กระบวนการบำรุงรักษา

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ							เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผบด.	ผบป.	ผกส.	ผคส./ผคป.	ผบป.	ผบผ.	
	4.2.5 ดำเนินการบำรุงรักษาตามแผนที่ประมาณการไว้								ผู้ควบคุมงานลงเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm) CN25, KB31N
	4.2.6 ตรวจรับงานจ้าง								
	- ผู้รับเหมาแจ้งส่งมอบงาน								
	- ผมด. ตรวจสอบเบื้องต้น (ผู้ควบคุมงานจ้าง) พร้อมดีดรา และเสนอ ผกค. แจ้งคณะกรรมการ								
	4.2.7 ผมบ. ตรวจสอบเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย และ ดั้งนี้ AP พร้อมขออนุมัติจ่ายเงินผู้รับจ้าง								ผู้ควบคุมงาน ลงเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm)
	4.2.8 ผบป. จ่ายเงินให้ผู้รับจ้าง								
	4.2.9 ผมด. ปิดแผนงาน TECO								บันทึกตรวจรับงาน จากคณะกรรมการตรวจรับงาน เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติ จ่ายเงิน
	4.2.10 ผบป. ปิดงานทางด้านบัญชี (F2), CLSD และ ขึ้นบัญชีทรัพย์สิน (F4),								
	*เปิดงานย่อย ปรับปรุงมีเตอร์ ในระบบ PM - ผมด. ตรวจพบ ดำเนินการเอง - พนักงานจดหน่วย								ส่งปิด กส.3 (ZPSR018) พร้อมใบ สร้างอุปกรณ์หลัก , สำเนาใบสำคัญ จ่าย
									แผนงานกส.3 (ZPSR018) พร้อม ใบสร้างอุปกรณ์หลัก

กระบวนการงาน P11: กระบวนการงานการบำรุงรักษา

ผู้ให้บริการ	ลำดับที่	รหัส SLA	การบำรุงรักษา	ขั้นตอนหลัก	ผลลัพธ์	ผู้รับบริการ	เป้าหมาย
	1		ตรวจสอบตามแผนงาน Patrol System				
	1.1		ดำเนินการเอง (ระบบจำหน่ายแรงส่ง/แรงดัน หม้อแปลง) เป็นงานในระบบ ZPM2 - เบิกอุปกรณ์				
ผบ.บ.		ผบ.บ. P11 - 01			ใบปะหน้า ZPMF018, ใบเบิกอุปกรณ์ ZPM019	ผด.บ./ผด.บ.	
ผด.บ./ผด.บ.		ผด.บ./ผด.บ. P11 - 01			ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ ภายในเวลาที่กำหนด	ผบ.บ.	
	1.2		- ดำเนินการบำรุงรักษาตามรายการที่ตรวจพบ/ปฏิบัติงานในระบบ ตรวจพบไม่สามารถดำเนินการเองได้ แจ้งแผนกที่เกี่ยวข้อง				
ผบ.บ.		ผบ.บ. P11 - 02		1.2.1 ติดต่อและอุปกรณ์ประกอบ			
			- แจ้งรายการที่ตรวจพบ				
ผด.บ.		ผด.บ. P11 - 01		- เบิกอุปกรณ์ (Drop Out / อุปกรณ์ป้องกัน)	บันทึกรายงานการตรวจสอบ Patrol ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	ผด.บ.	
ผด.บ./ผด.บ.		ผด.บ./ผด.บ. P11 - 02		- จ่ายอุปกรณ์	ใบปะหน้า ZPMF018, ใบเบิกอุปกรณ์ ZPM019 ภายในเวลาที่กำหนด	ผด.บ./ผด.บ.	
			- ดำเนินการบำรุงรักษาตามรายการที่ตรวจพบ/ปฏิบัติงานในระบบ		ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ ภายในเวลาที่กำหนด	ผด.บ.	
ผบ.บ.		ผบ.บ. P11 - 03		1.2.2 ระบบสายส่ง/อุปกรณ์ป้องกัน-ตัดตอนในระบบจำหน่าย	บันทึก/โทรสารแจ้ง ผบ.บ. ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	ผบ.บ.	
	2		แผนงานตัดต้นไม้ประจำปี				
			- กพข. จัดสรรงบประมาณประจำปีให้ กพฟ. ในสังกัด ตามแผนงานที่ขออนุมัติไว้				
	2.1		- ผบ.บ. ขออนุมัติ ผงก. ดำเนินการตามแผน				
			ดำเนินการเอง				
ผบ.บ.		ผบ.บ. P11 - 04		- ขออนุมัติ ผงก. (วงเงินไม่เกิน 5,000.- บาท) เบื้องาน PM	อนุมัติงานตัดต้นไม้ (ดำเนินการเอง)	ผบ.บ.	
			- แจ้ง ผบ.บ. เพื่อบันทึกประมาณ				
ผบ.บ.		ผบ.บ. P11 - 01		- แจ้งผลการดำเนินงานประมาณ	การแจ้งผลการบันทึกงบประมาณภายในเวลาที่กำหนด	ผบ.บ.	
ผบ.บ.				- ขออนุมัติในสิ่งงาน			
			- ดำเนินการแล้วเสร็จ พร้อมเคลียร์ค่าใช้จ่ายและมีงานในระบบ				
	2.2		จ้างเหมา (แรงงาน)				
ผบ.บ.			2.2.1 ขออนุมัติจ้างเหมา, จัดทำสัญญาจ้าง, จัดทำใบ PR, เบื้องานในระบบ PM (IW31-จ้างเหมา)		ZPM4, IW31, REL		
			2.2.2 แจ้ง ผบ.บ. จัดทำใบ PO				
ผบ.บ.		ผบ.บ. P11 - 05			เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR, MESA, ZPM4) ที่มีการอนุมัติในระบบแล้ว	ผบ.บ.	
ผบ.บ.					ใบ PO ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	ผบ.บ.	
ผบ.บ.		ผบ.บ. P11 - 01		ใบ PO			
			2.2.3 แจ้งผู้รับเหมาดำเนินการ				
			2.2.4 ดำเนินงานจ้าง				
			- ผู้รับเหมาแจ้งผลการดำเนินงาน				
			- ผบ.บ. ตรวจสอบเบื้องต้น (ผู้ควบคุมงาน) พร้อมเสนอ ผงก. แจ้งคณะกรรมการฯ				
			- ผบ.บ.-แจ้งคณะกรรมการตรวจสอบงานจ้าง				

กระบวนการงาน P11: กระบวนการบำรุงรักษา

ผู้ให้บริการ	ลำดับที่	รหัส SLA	ขั้นตอนหลัก	ผลลัพธ์	ผู้รับบริการ	เป้าหมาย
		ผบ. P11 - 06	2.2.5 ผบ. ตรวจสอบเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย และตั้งหนี้ AP พร้อมขออนุมัติจ่ายเงินผู้รับจ้าง	เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบส่งมอบงานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของกรมการตรวจรับงานจ้าง)	ผบ.	
ผบ.		ผบ. P11 - 02	2.2.6 ผบ. จ่ายเงินให้ผู้รับจ้าง พร้อมจัดส่งสำเนาการจ้างตัดต้นไม่ทั้งหมดให้แก่ ผบ. สรรพิจดา	เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน, ตั้งหนี้ AP ภายในเวลาที่กำหนด	ผบ.	
ผบ.		ผบ. P11 - 02	2.2.7 ผบ. สรุปปิดงานในระบบ PM	รายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง	ผบ.	
	3		แผนงานบำรุงรักษาระบบจำหน่ายแรงส่ง/แรงต่ำ หม้อแปลง (ของ กฟผ.) ประจำปี			
			- กฟผ. จัดสรรงบประมาณประจำปีให้ กฟผ. ในสังกัด ตามแผนงานที่ย้อนมาได้ไว้			
			- ผบ. ขออนุมัติ ผก. ดำเนินงานตามแผน			
	3.1		ดำเนินการเอง			
ผบ.		ผบ. P11 - 07	- เมื่อก่อปรณ (ถ้ามีการเบิก)	ใบปะหน้า ZPMF018, ใบเบิกอุปกรณ์ ZPM019 ภายในเวลาที่กำหนด	ผค./ผค.	
ผค./ผค.		ผค./ผค. P11 - 03	- ดำเนินการบำรุงรักษาตามรายการที่ตรวจพบ/ปฏิบัติงานในระบบ	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ ภายในเวลาที่กำหนด	ผบ.	
ผบ.	3.2		จ้างเหมา (แรงงาน)	ZPM4, IW31, REL		
			3.2.1 ขออนุมัติจ้างเหมา, จัดทำสัญญาจ้าง, จัดทำใบ PR เบื้องต้นในระบบ PM (IW31-จ้างเหมา)	เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR, MESA, ZPM4) ที่มีการอนุมัติในระบบแล้ว	ผบ.	
			3.2.2 แจ้ง ผบ. จัดทำใบ PO	ใบ PO ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	ผบ.	
ผบ.		ผบ. P11 - 03	ใบ PO	ใบปะหน้า ZPMF018, ใบเบิกอุปกรณ์ ZPM019 ภายในเวลาที่กำหนด	ผค./ผค.	
ผบ.		ผบ. P11 - 09	3.2.3 เมื่อก่อปรณ	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ ภายในเวลาที่กำหนด	ผบ.	
ผค./ผค.		ผค./ผค. P11 - 04	- จ่ายอุปกรณ์			
ผบ.			3.2.4 แจ้งผู้รับเหมาดำเนินการ			
			3.2.5 ตรวจรับงานจ้าง			
			- ผู้รับเหมาแจ้งผลการดำเนินงาน			
			- ผบ. ตรวจสอบเบื้องต้น (ผู้ควบคุมงาน) พร้อมเสนอ ผก. แจ้งคณะกรรมการ			
			- ผบ. แจ้งคณะกรรมการตรวจรับงานจ้าง			
		ผบ. P11 - 10	3.2.6 ผบ. ตรวจสอบเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย และตั้งหนี้ AP พร้อมขออนุมัติจ่ายเงินผู้รับจ้าง	เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบส่งมอบงานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของกรมการตรวจรับงานจ้าง)	ผบ.	
ผบ.		ผบ. P11 - 04	3.2.7 ผบ. จ่ายเงินให้ผู้รับจ้าง พร้อมจัดส่งสำเนาการจ้างตัดต้นไม่ทั้งหมดให้แก่ ผบ. สรรพิจดา	เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน, ตั้งหนี้ AP ภายในเวลาที่กำหนด	ผบ.	
ผบ.		ผบ. P11 - 03	3.2.8 ผบ. สรุปปิดงานในระบบ PM	รายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง	ผบ.	
	4		แผนงานบำรุงรักษาระบบประจำปี (งบลงทุน)			
			- กฟผ. จัดสรรงบประมาณประจำปีให้ กฟผ. ในสังกัด ตามแผนงานที่ย้อนมาได้ไว้			
			- ผบ. ขออนุมัติ ผก. ดำเนินงานตามแผน			
			ดำเนินการเอง (งบลงทุน)			
ผบ.	4.1		- ปฏิบัติงานใน WBS (CJ20N) พร้อมเปลี่ยนสถานะจาก A0 เป็น A1	ZPS1002		

กระบวนการงาน P11: กระบวนการบำรุงรักษา

ผู้ให้บริการ	ลำดับที่	รหัส SLA	ขั้นตอนหลัก	ผลลัพธ์	ผู้รับบริการ	เป็นแบบ
			- ขออนุมัติ ผลก. เบื้องต้น (REL)	ZPSR004		
			- หลังจากอนุมัติแล้ว หมด.ส่งใบประมาณการค่าใช้จ่ายงานให้ หมด. เพื่อตั้งงบประมาณ	อนุมัติงานบำรุงรักษาเมื่อ (ดำเนินการเอง)		หมด.
หมด.			- แจ้งผลการตั้งงบประมาณ	การแจ้งผลการปฏิบัติงานที่งบประมาณ		หมด.
หมด.			- เบิกอุปกรณ์	ใบปะหน้า ZPMF018, ใบเบิกอุปกรณ์ ZPM019	หมด./หมด.	
หมด./หมด.			- จ่ายอุปกรณ์	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ ภายในเวลาที่กำหนด		หมด.
หมด.			- ดำเนินการบำรุงรักษาดำเนินการตามแผนที่ประมาณการไว้, ผู้ควบคุมงานลงเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirmed)			
			- ดำเนินการแล้วเสร็จ เบิกค่าใช้จ่าย บิดงานทางด้านเทคนิค	CN25, KB31N, TECO ในระบบ		
			- ส่ง หมด. บิดงานทางด้านบัญชี (F2) และชี้แจงบัญชีทรัพย์สิน (F4)	กส.3 (ZPSR018) พร้อมใบสร้างอุปกรณ์หลัก (ADS) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	หมด.	
	4.2		แจ้งเหมา (แรงงาน)			
หมด.			4.2.1- เบื้องต้น หมด. WBS (CJ20N) พร้อมแจ้ง หมด.เปลี่ยนสถานะจาก A0 เป็น A1		หมด.	
			- ขออนุมัติ ผลก. เบื้องต้น (REL)	ZPM4, IW31, REL		
			- หลังจากอนุมัติแล้ว หมด.ส่งใบประมาณการค่าใช้จ่ายงานให้ หมด. เพื่อตั้งงบประมาณ	อนุมัติงาน, ใบประมาณการค่าใช้จ่าย งาน	หมด.	
หมด.			- แจ้งผลการตั้งงบประมาณ	การแจ้งผลการปฏิบัติงานที่งบประมาณภายในเวลาที่กำหนด		
			4.2.2 ขออนุมัติจ้างเหมา, จัดทำสัญญาจ้าง, จัดทำใบ PR, เบื้องต้นในระบบ PS	การแจ้งผลการตั้งงบประมาณภายในเวลาที่กำหนด	หมด.	
			4.2.3 แจ้ง หมด. จัดทำใบ PO	เอกสารที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR) ภายในเวลาที่กำหนด	หมด.	
หมด.			ใบ PO	ใบ PO ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	หมด.	
			4.2.4 เบิกอุปกรณ์ (ถ้ามี)	ใบปะหน้า ZPSF009, ใบเบิกอุปกรณ์ ZPM019	หมด./หมด.	
หมด./หมด.			4.2.5 ดำเนินการบำรุงรักษาดำเนินการตามแผนที่ประมาณการไว้, ผู้ควบคุมงานลงเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirmed)	ภายในเวลาที่กำหนด		
หมด.			4.2.6 ตรวจสอบจ้าง	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ ภายในเวลาที่กำหนด	หมด.	
			- ผู้รับเหมาแจ้งผลการดำเนินงาน			
			- หมด. ตรวจสอบเบื้องต้น (ผู้ควบคุมงาน) พร้อมเตรียม			
			- หมด. แจ้งคณะกรรมการตรวจสอบงานเพื่อเบิกจ่ายเงิน			
			4.2.7 หมด. ตรวจสอบเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย และตั้งหนี้ AP พร้อมขออนุมัติจ่ายเงินผู้รับจ้าง	เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบส่งมอบงานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของกรรมการตรวจสอบจ้าง) ภายในเวลาที่กำหนด	หมด.	
			4.2.8 หมด. จ่ายเงินให้ผู้รับจ้าง พร้อมจัดส่งสำเนาการจ้างบำรุงรักษาเมื่อเสร็จสิ้น	เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน, ตั้งหนี้ AP ภายในเวลาที่กำหนด	หมด.	
หมด.			4.2.9 หมด. เบื้องต้น TECO	รายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง	หมด.	
หมด.			4.2.10 หมด. บิดงานด้านบัญชี F2, ชี้แจงบัญชีทรัพย์สิน F4	แฟ้มงาน กส.3 (ZPSR018) พร้อม ใบสร้างอุปกรณ์หลัก (ADS) ภายในเวลาที่กำหนด	หมด.	

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ผมต. P11	ชื่อ SLA:	การบำรุงรักษา				
ผู้ให้บริการ		ผมต.					
SLA ของกระบวนการ:		P11: การบำรุงรักษา		ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข
							แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง							
ผมต. P11 - 01				ความต้องการของการของผู้รับบริการปลายทาง			
รหัส SLA	นามาพหน้าหัวข้อผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	รายละเอียดของใบเบิกอุปกรณ์	เป้าหมาย	รายงานผล	
ผมต. P11 - 01	- เบิกอุปกรณ์	ใบปะหน้า ZPMF018, ใบเบิกอุปกรณ์ ZPM019 ภายในเวลาที่กำหนด	ผคส./ผคป.	ร้อยละของใบเบิกอุปกรณ์ ZPSF009 ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายงานผล	รายเดือน
ผมต. P11 - 02	1. แผนงานบำรุงรักษาสีเตอร์ประจำปี						
	1.1 กรณีดำเนินการเอง (งบลงทุน)						
	1.1.1 ส่งใบประมาณการค่าใช้จ่ายหน่วยงานให้ ผมป. เพื่อบันทึกงบประมาณ	อนุมัติงานบำรุงรักษาสีเตอร์ (ดำเนินการเอง)	ผมป.	ร้อยละของเอกสาร (ZPSR005) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายงานผล	รายเดือน
ผมต. P11 - 03	- เบิกอุปกรณ์	ใบปะหน้า ZPMF018, ใบเบิกอุปกรณ์ ZPM019 ภายในเวลาที่กำหนด	ผคส./ผคป.	ร้อยละของใบเบิกอุปกรณ์ ZPSF009 ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายงานผล	รายเดือน
ผมต. P11 - 04	1.1.2 ส่ง ผมป. ปิดงานทางด้านบัญชี (F2) และยื่นบัญชีทรัพย์สิน (F4)	กส.3 (ZPSR018) พร้อมใบสร้างอุปกรณ์หลัก (ADS) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	ผมป.	ร้อยละของ กส.3 (ZPSR018) พร้อมใบสร้างอุปกรณ์หลัก (ADS) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายงานผล	รายเดือน
	1.2 กรณีจ้างเหมา						
ผมต. P11 - 05	1.2.1 ส่งใบประมาณการค่าใช้จ่ายหน่วยงานให้ ผมป. เพื่อบันทึกงบประมาณ	อนุมัติงาน, ใบประมาณการค่าใช้จ่าย	ผมป.	ร้อยละของเอกสาร (ZPSR005) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายงานผล	รายเดือน
ผมต. P11 - 06	1.2.2 แล้ง ผมป. จัดทำใบ PO	เอกสารที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR) ภายในเวลาที่กำหนด	ผมท.	ร้อยละของเอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR)	100%	รายงานผล	รายเดือน
ผมต. P11 - 07	- เบิกอุปกรณ์ (ถ้ามี)	ใบปะหน้า ZPSF009, ใบเบิกอุปกรณ์ ZPM019 ภายในเวลาที่กำหนด	ผคส./ผคป.	ร้อยละของใบเบิกอุปกรณ์ ZPSF009 ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายงานผล	รายเดือน
ผมต. P11 - 08	1.2.3 ส่ง ผมป. ตรวจสอบเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย และตั้งหนี้ AP พร้อมขออนุมัติจ่ายเงินผู้รับจ้าง	เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบส่งมอบงานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของกรมการตรวจรับงานจ้าง) ภายในเวลาที่กำหนด	ผมท.	ร้อยละของเอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบส่งมอบงานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของกรมการตรวจรับงานจ้าง)	100%	รายงานผล	รายเดือน
ผมต. P11 - 09	ผมต. ปิดดำเนินงาน TECO	เพิ่มงาน กส.3 (ZPSR018) พร้อมใบสร้างอุปกรณ์หลัก (ADS) ภายในเวลาที่กำหนด	ผมป.	ร้อยละเพิ่มงาน กส.3 (ZPSR018) พร้อมใบสร้างอุปกรณ์หลัก (ADS)	100%	รายงานผล	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ฉบับ. P11	ชื่อ SLA:	การบำรุงรักษา			
ผู้ให้บริการ		ฉบับ.				
SLA ของกระบวนการ:	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:	
ผู้รับบริการปลายทาง						
ผดล./ผดบ., ผมบ., ผบป., ผบพ., ผบพ.กฟช.						
ความต้องการการของผู้รับบริการปลายทาง						
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้ให้บริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
	1. ตรวจสอบตามแผนงาน Patrol System					
	1.1 ดำเนินการเอง					
ฉบับ. P11 - 01	1.1.1 แก้ไขอุปกรณ์	ใบปะหน้า ZPMF018, ใบแก้ไขอุปกรณ์ ZPM019 ภายในเวลาที่กำหนด	ผดล./ผดบ.	ร้อยละของใบแก้ไขอุปกรณ์ ZPMF019 ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน
	1.2 ตรวจพบไม่สามารถดำเนินการเองได้ แจ้งแผนกที่เกี่ยวข้อง					
ฉบับ. P11 - 02	1.2.1 มีเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ	บันทึกการตรวจสอบ Patrol ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	ผมด.	ร้อยละของบันทึกการตรวจสอบ Patrol Meter ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน
ฉบับ. P11 - 03	1.2.2 ระบบสายส่ง/อุปกรณ์ป้องกัน-ตัดตอนในระบบจำหน่าย	บันทึก/โทรสารแจ้ง ผบป. ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	ผบป.	ร้อยละของบันทึกแจ้ง กฟช. ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน
	2. แผนงานติดตั้งในปี					
	2.1 กรณีดำเนินการเอง					
ฉบับ. P11 - 04	2.1.1 แจ้ง ผบป. เพื่อตั้งงบประมาณ	อนุมัติงานติดตั้งในปี (ดำเนินการเอง)	ผบป.	ร้อยละของบันทึกการขอตั้งงบประมาณที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน
	2.2 กรณีจ้างเหมา					
ฉบับ. P11 - 05	2.2.1 แจ้ง ผบพ. จัดทำใบ PO	เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR, ME5A, ZPM4) ที่มีการอนุมัติในระบบแล้ว	ผบพ.	ร้อยละของเอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR, ZPM4) ที่มีการอนุมัติในระบบแล้ว	100%	รายเดือน
ฉบับ. P11 - 06	2.2.2 ส่ง ผบพ. ตรวจสอบเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย และดัชนี AP พร้อมขออนุมัติจ่ายเงินผู้รับจ้าง	เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบส่งมอบงานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของกรรมการตรวจรับงานจ้าง)	ผบพ.	ร้อยละของเอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบส่งมอบงานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของกรรมการตรวจรับงานจ้าง)	100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ฉบับ. P11	ชื่อ SLA:	การบำรุงรักษา
ผู้ให้บริการ		ฉบับ.	
SLA ของกระบวนการ:		P11: การบำรุงรักษา	
		ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น
			วันที่สิ้นสุด
			วันที่จัดทำ/แก้ไข:
			แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง			
ผดล./ผดบ., ผมด., ผบป., ผบหน.,, กฟช.			
ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง			
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้ให้บริการ
	3. แผนงานบำรุงรักษาระบบ		
	3.1 ดำเนินการเอง		
ฉบับ. P11 - 07	3.1 เมื่อกู้คืน (ถ้ามี)	ในหน้า ZPMF018, ในเมื่อกู้คืน ZPM019 ภายในเวลาที่กำหนด	ผดล./ผดบ.
	3.2 แจ้งเหมา		
ฉบับ. P11 - 08	3.2.1 แจ้ง ผบหน. จัดทำใบ PO	เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR, ME5A, ZPM4) ที่มีการอนุมัติในระบบแล้ว	ผบหน.
ฉบับ. P11 - 09	- เมื่อกู้คืน (ถ้ามี)	ในหน้า ZPMF018, ในเมื่อกู้คืน ZPM019 ภายในเวลาที่กำหนด	ผดล./ผดบ.
ฉบับ. P11 - 10	3.2.2 ส่ง ผบหน.ตรวจสอบเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย และดัชนี AP พร้อมขออนุมัติจ่ายเงินรับจ้าง	เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบส่งมอบงานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของโครงการบำรุงงานจ้าง)	ผบหน.

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

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

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ฉบับ. P11	ชื่อ SLA:	การบำรุงรักษา			
ผู้ให้บริการ		ฉบับ.				
SLA ของกระบวนการ:		P11: การบำรุงรักษา	วันที่เริ่มต้นวันที่สิ้นสุดวันที่จัดทำ/แก้ไข:แก้ไขครั้งที่:			
		ระยะเวลา				
ผู้รับบริการปลายทาง						
ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง						
ฉบับ., ผมด.						
รายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง						
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
	1. แผนงานติดตั้งใหม่ประจำปี					
	(กรณีดำเนินการเอง)					
ฉบับ. P11 - 01	- ดำเนินการลงงบประมาณ และแจ้งผลให้ ผบป. ทราบ	การแจ้งผลการบันทึกงบประมาณภายในเวลาที่กำหนด	ผบป.	ร้อยละของการแจ้งผลการบันทึกงบประมาณ	100%	รายเดือน
	(กรณีจ้างเหมา)					
ฉบับ. P11 - 02	- ใบสรุปการจ่ายเงินจ้างเหมาตัดต้นไม้	รายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง	ผบป.	ร้อยละของการแจ้งผลการบันทึกงบประมาณ	100%	รายเดือน
	2. แผนงานบำรุงรักษาระบบจำหน่ายแรงสูง/แรงต่ำ, หม้อแปลง (ของ กฟภ.) ประจำปี					
ฉบับ. P11 - 03	- ใบสรุปการจ่ายเงินจ้างเหมาบำรุงรักษาระบบจำหน่ายแรงสูง/แรงต่ำ หม้อแปลง (ของ กฟภ.)	รายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง	ผบป.	ร้อยละของรายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง	100%	รายเดือน
	3. แผนงานบำรุงรักษามีเตอร์ประจำปี	รายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง				
	(กรณีดำเนินการเอง-งบลงทุน)					
ฉบับ. P11 - 04	- ดำเนินการบันทึกงบประมาณและแจ้งผลให้ ผมด. ทราบ	การแจ้งผลการบันทึกงบประมาณ	ผมด.	ร้อยละของการแจ้งผลการบันทึกงบประมาณ	100%	รายเดือน
	(กรณีจ้างเหมา-งบลงทุน)					
ฉบับ. P11 - 05	- ดำเนินการบันทึกงบประมาณและแจ้งผลให้ ผมด. ทราบ	การแจ้งผลการบันทึกงบประมาณภายในเวลาที่กำหนด	ผมด.	ร้อยละของการแจ้งผลการบันทึกงบประมาณ	100%	รายเดือน
ฉบับ. P11 - 06	- ใบสรุปการจ่ายเงินจ้างเหมาบำรุงรักษามีเตอร์	รายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง	ผมด.	ร้อยละของรายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง	100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ผบห. P11	ชื่อ SLA:	การบำรุงรักษา			
ผู้ให้บริการ		หมวด:	ผบห.			
SLA ของกระบวนการ:		P11: การบำรุงรักษา	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:
						แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง						
ผบป., ผบป., ผบด.						
ใบ PO ที่ถูกต้อง ครบถ้วน						
ความต้องการการของผู้รับบริการปลายทาง						
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้ให้บริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
	1. แผนงานติดตั้งไม่ประจำปี (กรณีจ้างเหมา)					
ผบห. P11 - 01	1.1 จัดทำเอกสาร PO	ใบ PO ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	ผบป.	ร้อยละของใบ PO ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน
ผบห. P11 - 02	1.2 เบิกจ่ายเงินค่าจ้าง	เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน, ดั้งนี้ AP ภายในเวลาที่กำหนด	ผบป.	ร้อยละของเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน, ดั้งนี้ AP ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน
	2. แผนงานบำรุงรักษาระบบจำหน่ายแรงสูง/แรงต่ำ หม้อแปลง (ของ กฟภ.) ประจำปี					
ผบห. P11 - 03	1.1 จัดทำเอกสาร PO	ใบ PO ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	ผบป.	ร้อยละของใบ PO ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน
ผบห. P11 - 04	1.2 เบิกจ่ายเงินค่าจ้าง	เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน, ดั้งนี้ AP ภายในเวลาที่กำหนด	ผบป.	ร้อยละของเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน, ดั้งนี้ AP ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน
	3. แผนงานบำรุงรักษามีเตอร์ประจำปี (งบลงทุน)					
	3.1 กรณีจ้างเหมา					
ผบห. P11 - 05	3.1.1 จัดทำเอกสาร PO	ใบ PO ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด	ผบด.	ร้อยละของใบ PO ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน
ผบห. P11 - 06	3.1.2 เบิกจ่ายเงินค่าจ้าง	เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน, ดั้งนี้ AP ภายในเวลาที่กำหนด	ผบป.	ร้อยละของเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน, ดั้งนี้ AP ที่ถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ฟปด. P11	ชื่อ SLA:	การบำรุงรักษา				
ผู้ให้บริการ กฟช.							
SLA ของกระบวนการ:		P11: การบำรุงรักษา	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:	แก้ไขครั้งที่:
ผู้รับบริการปลายทาง			ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง				
กฟช.			บันทึก/โทรสารที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน				
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้ให้บริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล	
ฟปด. P11 - 01	- ระบบสายส่ง/อุปกรณ์ป้องกัน- ตัดตอนในระบบจำหน่าย	แผนการดำเนินการ	ฟปบ.	ร้อยละของบันทึก/โทรสารที่มี ข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน	100%	รายเดือน	

**แผนการพักรับ
กระบวนการ P11: กระบวนการบำรุงรักษา**

ลำดับของการบริการ	ขั้นตอนกระบวนการบริการ	ความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้	ระดับความเสี่ยง	มาตรการควบคุม	ค่าควบคุม	การตรวจติดตาม	การแก้ไข
ฟปบ. 1	ตรวจสอบแผนงาน (Patrol System) การตรวจสอบ (รายงานการตรวจสอบระบบจำหน่าย - บส.-PM-01-2553) 1. ดำเนินการเอง - ดำเนินการบำรุงรักษาระบบจำหน่าย/ปฏิบัติงานในระบบ 2. แจ้งแผนกที่เกี่ยวข้อง กรณีตรวจสอบแล้ว ไม่สามารถดำเนินการเองได้	ตรงไม่ตรงตามแผน ไม่มี ข้อมูลในรายงานของจุดที่ตรวจพบไม่ครบถ้วน/ผิดพลาด	2x2=4 2x2=4	- กำหนดผู้รับผิดชอบ - หนน.เขียนผู้ตรวจสอบ - จัดอบรมพนักงาน - หนน.เขียนผู้ตรวจสอบ	ข้อมูลต้องครบถ้วน ข้อมูลต้องครบถ้วน	หน.ปบ./ผู้รับมอบหมาย ตรวจสอบรายงาน หน.ปบ./ผู้รับมอบหมาย ตรวจสอบรายงาน	- เพิ่มเต็มรายละเอียดในครมถ้วน - ใช้ข้อมูล GIS (Web Viewing) ประกอบการตรวจ - GPS ระบบจุดที่ตรวจพบ - เพิ่มเต็มรายละเอียดในครมถ้วน - ใช้ข้อมูล GIS (Web Viewing) ประกอบการตรวจ - GPS ระบบจุดที่ตรวจพบ
ฟปบ. ผมด.	แผนงานติดตั้งใหม่ประจำปี, แผนงานบำรุงรักษาระบบจำหน่ายและท่อแปลง (ของ กฟภ.) ประจำปี แผนงานบำรุงรักษาระบบจำหน่ายประจำปี 1. ดำเนินการตามแผน 2. สังเกต (แรงงาน) - ตรวจรับงานจ้าง - ฟปบ./ผมด. ตรวจสอบเบื้องต้น (ผู้ควบคุมงาน)	เนื่องจากเป็นระบบจำหน่ายที่เกิดขึ้นระหว่างปี ตรวจสอบไม่ครบ, ผู้รับจ้างดำเนินการแก้ไขไม่ครบ	3x2=6 1x4=4	ปรับปรุงข้อมูลการเพิ่มของระบบจำหน่ายให้เป็นปัจจุบันทุกครั้ง ในระบบ GIS ก่อนจ่ายไฟ - จัดอบรมพนักงาน - หนน.เขียนผู้ตรวจสอบ	ข้อมูลระบบจำหน่ายที่เป็นปัจจุบัน ตรวจสอบครมถ้วนตามสัญญาและมาตรฐาน กฟภ.	หน.ปบ./ผู้รับมอบหมาย เป็นผู้กำกับดูแล หน.ปบ./ผู้รับมอบหมาย เป็นผู้กำกับดูแล	-
	- ผมด. ตรวจสอบเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย และดัชนี AP พร้อมขออนุมัติจ่ายเงินผู้รับจ้าง	เอกสารไม่ถูกต้องครบถ้วน	1x2=2	เตรียมเอกสารให้ครบถ้วน ถูกต้อง	เอกสารต้องถูกต้อง ครมถ้วน	หน.ปบ./ผู้รับมอบหมาย เป็นผู้ตรวจสอบ	-

การเก็บข้อมูลข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)

กระบวนงาน: P11 กระบวนงานการบำรุงรักษา

ผู้ให้บริการ	SLA No.	รหัส SLA	ผู้รับบริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	จำนวนงานทั้งหมดที่ให้บริการส่งมอบ (A)	จำนวนงานทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ (B)	"ไม่ได้ผลตามที่ต้องการ" (C)	สาเหตุ (D)
ผนท.	1	ผนท. P11 - 01	ผปบ.	ใบ PO ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด				งานตัดต้นไม้ประจำปี จ้างเหมา
ผนท.	2	ผนท. P11 - 02	ผปบ.	เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน, ดั้งหน้า AP ภายในเวลาที่กำหนด				งานตัดต้นไม้ประจำปี จ้างเหมา
ผนท.	3	ผนท. P11 - 03	ผปบ.	ใบ PO ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด				งานบำรุงรักษาระบบจำหน่าย ดำเนินการเอง
ผนท.	4	ผนท. P11 - 04	ผปบ.	เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน, ดั้งหน้า AP ภายในเวลาที่กำหนด				งานบำรุงรักษาระบบจำหน่าย ดำเนินการเอง
ผนท.	5	ผนท. P11 - 05	ผมด.	ใบ PO ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด				งานบำรุงรักษามีเตอร์ จ้างเหมา
ผนท.	6	ผนท. P11 - 06	ผปบ.	เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน, ดั้งหน้า AP ภายในเวลาที่กำหนด				งานบำรุงรักษามีเตอร์ จ้างเหมา
ผคล./ผคบ.	1	ผคล./ผคบ. P11 - 01	ผปบ.	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ ภายในเวลาที่กำหนด				งานตัดต้นไม้ประจำปี ดำเนินการเอง
ผคล./ผคบ.	2	ผคล./ผคบ. P11 - 02	ผมด.	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ ภายในเวลาที่กำหนด				งานตัดต้นไม้ประจำปี ผมด.ดำเนินการ
ผคล./ผคบ.	3	ผคล./ผคบ. P11 - 03	ผปบ.	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ ภายในเวลาที่กำหนด				งานบำรุงรักษาระบบจำหน่าย ดำเนินการเอง
ผคล./ผคบ.	4	ผคล./ผคบ. P11 - 04	ผปบ.	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ ภายในเวลาที่กำหนด				งานบำรุงรักษาระบบจำหน่าย จ้างเหมา

ผล./ผลบ.	5	ผล./ผลบ. P11 - 05	ผลด.	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ ภายในเวลาที่กำหนด				งานบำรุงรักษามีเตอร์ ดำเนินการเอง
ผล./ผลบ.	6	ผล./ผลบ. P11 - 06	ผลด.	ใบส่งของพร้อมอุปกรณ์ ภายในเวลาที่กำหนด				งานบำรุงรักษามีเตอร์ จ้างเหมา
ผลบ.	1	ผลบ. P11 - 01	ผลบ.	การแจ้งผลการบันทึกงบประมาณ ภายในเวลาที่กำหนด				งานติดตั้งใบประจักษ์ ดำเนินการเอง
ผลบ.	2	ผลบ. P11 - 02	ผลบ.	รายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง				งานติดตั้งใบประจักษ์ ผมด.ดำเนินการ
ผลบ.	3	ผลบ. P11 - 03	ผลบ.	รายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง				งานบำรุงรักษาระบบจำหน่าย จ้างเหมา
ผลบ.	4	ผลบ. P11 - 04	ผลบ.	การแจ้งผลการบันทึกงบประมาณ				งานบำรุงรักษามีเตอร์ ดำเนินการเอง งบลงทุน
ผลบ.	5	ผลบ. P11 - 05	ผลบ.	การแจ้งผลการบันทึกงบประมาณ ภายในเวลาที่กำหนด				งานบำรุงรักษามีเตอร์ จ้างเหมา งบลงทุน
ผลบ.	6	ผลบ. P11 - 06	ผลด.	รายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง				งานบำรุงรักษามีเตอร์ จ้างเหมา งบลงทุน
ผลบ.	1	ผลบ. P11 - 01	ผลด./ผลบ.	ใบปะหน้า ZPMF018, ใบเบิกอุปกรณ์ ZPM019 ภายในเวลาที่กำหนด				งานติดตั้งใบประจักษ์ ดำเนินการเอง
ผลบ.	2	ผลบ. P11 - 02	ผลด.	บันทึกรายงานการตรวจสอบ Patrol ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด				งานติดตั้งใบประจักษ์ แจ่งแผนที่ เกี่ยวข้อง
ผลบ.	3	ผลบ. P11 - 03	ผลด.	บันทึก/โทรสารแจ้ง ผบ.ด. ที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด				งานติดตั้งใบประจักษ์ แจ่งแผนที่ เกี่ยวข้อง
ผลบ.	4	ผลบ. P11 - 04	ผลบ.	อนุมัติงานติดตั้งใหม่ (ดำเนินการเอง)				งานบำรุงรักษาระบบจำหน่าย ดำเนินการ เอง
ผลบ.	5	ผลบ. P11 - 05	ผลบ.	เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR, ME5A, ZPM4) ที่มีการอนุมัติในระบบแล้ว				งานบำรุงรักษาระบบจำหน่าย จ้างเหมา

ฉบับ.	6	ฉบับ. P11 - 06	ฉบับ.	เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้าง เหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบส่งมอบ งานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของ กรรมการตรวจรับงานจ้าง)					งานบำรุงรักษาระบบจำหน่าย จ้างเหมา
ฉบับ.	7	ฉบับ. P11 - 07	ผดล./ผดบ.	ใบปะหน้า ZPMF018, ใบเบิกอุปกรณ์ ZPM019 ภายในเวลาที่กำหนด					งานบำรุงรักษามีเตอร์ ดำเนินการเอง
ฉบับ.	8	ฉบับ. P11 - 08	ฉบับ.	เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้าง เหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR, ME5A, ZPM4) ที่มีการอนุมัติในระบบแล้ว					งานบำรุงรักษามีเตอร์ จ้างเหมา
ฉบับ.	9	ฉบับ. P11 - 09	ผดล./ผดบ.	ใบปะหน้า ZPMF018, ใบเบิกอุปกรณ์ ZPM019 ภายในเวลาที่กำหนด					งานบำรุงรักษามีเตอร์ จ้างเหมา
ฉบับ.	10	ฉบับ. P11 - 10	ฉบับ.	เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้าง เหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบส่งมอบ งานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของ กรรมการตรวจรับงานจ้าง)					งานบำรุงรักษามีเตอร์ จ้างเหมา
ผด.	1	ผด. P11 - 01	ผดล./ผดบ.	ใบปะหน้า ZPMF018, ใบเบิกอุปกรณ์ ZPM019 ภายในเวลาที่กำหนด					งานบำรุงรักษามีเตอร์ ดำเนินการเอง
ผด.	2	ผด. P11 - 02	ฉบับ.	อนุมัติงานบำรุงรักษามีเตอร์ (ดำเนินการเอง)					งานบำรุงรักษามีเตอร์ ดำเนินการเอง
ผด.	3	ผด. P11 - 03	ผดล./ผดบ.	ใบปะหน้า ZPMF018, ใบเบิกอุปกรณ์ ZPM019 ภายในเวลาที่กำหนด					งานบำรุงรักษามีเตอร์ ดำเนินการเอง
ผด.	4	ผด. P11 - 04	ฉบับ.	กส.3 (ZPSR018) พร้อมใบสร้าง อุปกรณ์หลัก (ADS) ที่ถูกต้อง ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด					งานบำรุงรักษามีเตอร์ ดำเนินการเอง
ผด.	5	ผด. P11 - 05	ฉบับ.	อนุมัติงาน, ใบประมาณการค่าใช้จ่าย หน้างาน					งานบำรุงรักษามีเตอร์ จ้างเหมา
ผด.	6	ผด. P11 - 06	ฉบับ.	เอกสารที่มีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR) ภายในเวลาที่กำหนด					งานบำรุงรักษามีเตอร์ จ้างเหมา

ผมด.	7	ผมด. P11 - 07	ผดล./ผดบ.	ใบปะหน้า ZPSF009, ใบเบิกอุปกรณ์ ZPM019 ภายในเวลาที่กำหนด					งานบำรุงรักษามีเตอร์ จ้างเหมา
ผมด.	8	ผมด. P11 - 08	ผบห.	เอกสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน (อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบส่งมอบงานจากผู้รับเหมา, ใบตรวจรับของ การผลการตรวจรับงานจ้าง) ภายในเวลาที่กำหนด					งานบำรุงรักษามีเตอร์ จ้างเหมา
ผมด.	9	ผมด. P11 - 09	ผบป.	แฟ้มงาน กส.3 (ZPSR018) พร้อมใบสร้างอุปกรณ์หลัก (ADS) ภายในเวลาที่กำหนด					งานบำรุงรักษามีเตอร์ จ้างเหมา

ภาคผนวก



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กรธ. ถึง ผพธ.
เลขที่ กรธ.(พม) ๑๑๑ / ๒๕๕๔ วันที่ - ๘ ก.พ. ๒๕๕๕
เรื่อง ขออนุมัติใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) กระบวนการงาน P1-P4

เรียน อผ.พร. ผ่าน ขผ.พร.
- ๘ ก.พ. ๒๕๕๕

บันทึก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
วันที่ 18 ก.พ. 2554
ครั้งที่ 4

ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ
เลขที่รับ ๒๕๓๓
วันที่ ๘ ก.พ. ๒๕๕๕
ที่ปรึกษา ๒๕๓๓

ผวก.
เลขที่รับ ๓๑๒
วันที่ ๑๕ ก.พ. ๒๕๕๕
เวลา ๑๑.๐๐ น.

สำนักผู้ช่วยผู้ว่าการ
พัฒนาองค์กร
เลขที่รับ ๒๕๓๒
วันที่ ๑๐ ก.พ. ๒๕๕๕

กองระบบงานธุรกิจ
วันที่ ๒๕ ก.พ. ๒๕๕๕
เลขที่ กรธ.(พม) ๑๑๑/๒๕๕๔

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ ตามแผนยุทธศาสตร์ กฟภ. พ.ศ. ๒๕๕๓-๒๕๕๗ ได้มีการนำ Balanced Scorecard (BSC) มาใช้เป็นเครื่องมือการจัดการและการบริหารยุทธศาสตร์ ประกอบด้วยเป้าประสงค์และเกณฑ์วัดการดำเนินงานภายใต้มุมมอง ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา โดย BSC ปี ๒๕๕๔ ด้านกระบวนการภายใน เป้าประสงค์ของกลยุทธ์ 13 สร้างมาตรฐานการทำงานและความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ได้กำหนดเกณฑ์วัดการดำเนินงาน เป็นความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนงานขยายผลการพัฒนาข้อตกลงระดับการให้บริการ Service Level Agreement (SLA) (เอกสารแนบ ๑)

๑.๒ ตามอนุมัติ ผวก. ที่ กรธ.(พม) ๙๐๑/๒๕๕๒ ลว. ๒๕ ธ.ค. ๒๕๕๒ ให้ กรธ.ทดลองใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) และระบบประกันคุณภาพงาน (QA) จำนวน ๔ กระบวนการ คือ กระบวนการ P1 รับชำระเงินค่าไฟฟ้า (เฉพาะการรับต่างเขต/สาขา/รับแทน กก. และรับเงินนอกเวลาทำการ), กระบวนการ P2 แกะกระแสไฟฟ้าขัดข้อง, กระบวนการ P3 ขอใช้ไฟฟ้า (ขยายเขต-เฉพาะปักเสาเข็มไลน์, ติดตั้งมิเตอร์-ผู้ใช้ไฟรายใหม่) และกระบวนการ P4 บริการด้านมิเตอร์ (เฉพาะการต่อกลับ, เพิ่ม-ลดขนาด, ตัดฝาก, ย้าย) กับ กฟฟ.นาร่อง ๔ แห่ง คือ กฟจ.เชียงราย, กฟจ.มุกดาหาร, กฟจ.ระยอง, กฟจ.ตรัง และ กฟฟ.เป้าหมาย ๑๒ แห่งคือ กฟจ.เชียงใหม่, กฟจ.ตาก, กฟจ.สพบุรี, กฟจ.อุดรธานี, กฟจ.อุบลราชธานี, กฟจ.บุรีรัมย์, กฟภ.รังสิต, กฟจ.ชลบุรี, กฟจ.สมุทรสาคร, กฟจ.ประจวบคีรีขันธ์, กฟจ.นครศรีธรรมราช และ กฟจ. สตูล ตามลำดับ (เอกสารแนบ ๒)

๑.๓ ตามบันทึกข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงานของ กฟภ. ประจำปีบัญชี ๒๕๕๓ ข้อ ๒.๕ การรักษามาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ข้อ ๒.๕.๑ แผนงานขยายผลการพัฒนาข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) ระยะที่ ๑ สามารถดำเนินการทดลองใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) P1-P4 กับ กฟฟ.กลุ่มเป้าหมายครบทั้ง ๔ ภาค (เอกสารแนบ ๓)

๒. ข้อเท็จจริง

๒.๑ แผนยุทธศาสตร์ กฟภ. กำหนดเป้าประสงค์ในการสร้างมาตรฐานการทำงาน และความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน กรธ.จึงได้กำหนดแผนปฏิบัติการประจำปี ๒๕๕๔ แผนงานขยายผลการพัฒนาข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) กระบวนการ P1-P4 โดยกำหนดให้มีการใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) กระบวนการ P1-P4 กับ กฟฟ. จุดรวมงานทั่วประเทศ (เอกสารแนบ ๔) และมีเป้าหมายในปี ๒๕๕๔ จำนวน ๕๒ กฟฟ. ประกอบด้วย

- กฟฟ.นาร่อง/...

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-๒-

- กฟฟ.นาร่อง ๔ กฟฟ. (กฟจ.เชียงราย, กฟจ.มุกดาหาร, กฟจ.ระยอง, กฟจ.ตรัง)
- กฟฟ.เป้าหมาย ๑๒ กฟฟ. (กฟจ.เชียงใหม่, กฟจ.ตาก, กฟจ.ลพบุรี, กฟจ.อุดรธานี, กฟจ.อุบลราชธานี, กฟจ.บุรีรัมย์, กฟภ.รังสิต, กฟจ.ชลบุรี, กฟจ.สมุทรสาคร, กฟจ.ประจวบคีรีขันธ์, กฟจ.นครศรีธรรมราช และ กฟจ. สตูล)
- กฟฟ.จตุรรวมงานเขตละ ๓ กฟฟ. รวม ๓๖ กฟฟ.

๒.๒ คำสั่ง กฟภ.ที่ พ.(ก) ๒๑๘/๒๕๕๓ ลว. ๕ พ.ย. ๒๕๕๓ แต่งตั้งคณะกรรมการกำกับการขยายผลการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการและงานพัฒนาระบบประกันคุณภาพงาน กฟภ. มีอำนาจหน้าที่โดยสังเขป คือ กำกับการขยายผล ให้คำปรึกษา ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะ และแนวทางการใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ และให้การสนับสนุนและผลักดันการบริหารการเปลี่ยนแปลงในการนำข้อตกลงระดับการให้บริการ ไปสู่การปฏิบัติยัง กฟฟ.จตุรรวมงานทั่วประเทศ (เอกสารแนบ ๕)

๒.๓ กรธ.ได้ดำเนินงานทดลองใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ ตามแผนงานจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) ระยะที่ ๑ (กระบวนงาน P1-P4) เสร็จเรียบร้อยแล้ว ผ่านเกณฑ์วัดตามบันทึกข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงานของ กฟภ.ประจำปีบัญชี ๒๕๕๓ โดยสามารถขยายผลการดำเนินงาน SLA กระบวนงาน P1-P4 ทั้ง ๔ ภาค ครบถ้วนได้ตามแผน คิดเป็น ๑๐๐% และมีผลการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่ระบุใน SLA เฉลี่ย ๙๙.๔๓ % สูงกว่า ๘๐% ซึ่งผ่านเกณฑ์วัดระดับ ๕ และมีผลความสำเร็จของการดำเนินงาน ผ่านเกณฑ์วัดของแผนยุทธศาสตร์ กฟภ. Balanced Scorecard (BSC) ระดับ ๕ เช่นเดียวกัน (เอกสารแนบ ๖)

๒.๔ กรธ.ได้จัดทำคู่มือการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) กระบวนงาน P1-P4 สำหรับให้ กฟฟ.จตุรรวมงาน ใช้เป็นแนวทางการดำเนินงาน ประกอบด้วย กระบวนงาน ข้อตกลงระดับการให้บริการ แผนผังระวาง บันทึกลงนามข้อตกลง วิธีการเก็บข้อมูล การรายงานผลการดำเนินงาน และมีรายละเอียดคำแนะนำต่างๆ ซึ่งมีที่มาจากทดลองใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการกับ กฟฟ.นาร่องและ กฟฟ.เป้าหมาย ตลอดปี ๒๕๕๓ (เอกสารแนบ ๗)

๓. ข้อพิจารณา

กรธ.พิจารณาแล้ว ผลการทดลองใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ในปี ๒๕๕๓ กฟฟ.นาร่องและ กฟฟ.เป้าหมายมีความเข้าใจและยอมรับการนำ SLA มาใช้ในการพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงาน โดยมีรายงานผลการดำเนินงานมาให้ กรธ. ต่อเนื่องเป็นประจำทุกเดือน และแผนยุทธศาสตร์ กฟภ. ได้กำหนดเกณฑ์วัดผลการดำเนินงาน เป็นความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนการขยายผลการพัฒนาข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) ดังนั้น เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ของ กฟภ. จึงควรขยายผลการใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ ไปยัง กฟฟ.จตุรรวมงานทั่วประเทศ โดยใช้คู่มือการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) กระบวนงาน P1-P4 เป็นแนวทางการดำเนินงาน

๔. ข้อเสนอ

จากข้อเท็จจริงและข้อพิจารณาดังกล่าวข้างต้น ในกรณีนี้ กรธ. จึงขออนุมัติดำเนินการดังต่อไปนี้

๔.๑ ขออนุมัติใช้คู่มือการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) กระบวนงาน P1-P4 ตามข้อ ๒.๔ เป็นแนวทางการดำเนินงาน ของ กฟฟ.จตุรรวมงานทั่วประเทศ ทั้งนี้ หากมีความจำเป็นต้องมีการปรับปรุงคู่มือฯ ในส่วนของข้อความต่างๆ เพื่อให้เกิดความชัดเจนยิ่งขึ้นในการปฏิบัติงาน ให้ กรธ. และคณะกรรมการกำกับการขยายผลการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ สามารถดำเนินการได้โดยไม่ต้องขออนุมัติอีก

๔.๒ ขออนุมัติให้ กฟฟ./...

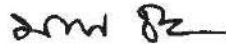
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-๓-

๔.๒ ขออนุมัติให้ กฟฟ. ตามข้อ ๒.๑ ใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) กระบวนการ P1-P4 โดย กฟฟ. จัดรวมงาน เขตละ ๓ กฟฟ. รวม ๓๖ แห่ง ให้สายงานจำหน่ายและบริการร่วมกับ กฟช. ต้นสังกัดร่วมกันพิจารณาคัดเลือก

๔.๓ สำหรับ กฟฟ. จัดรวมงานอื่นๆ (นอกเหนือจากข้อ ๔.๒) ที่มีความพร้อม และประสงค์จะใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) กระบวนการ P1-P4 สามารถดำเนินการได้ โดยให้ กฟช. ต้นสังกัดเป็นผู้พิจารณาอนุมัติให้ดำเนินการ แล้วแจ้งผลการอนุมัติพร้อมทั้งผลการดำเนินงานให้ กรธ. ผพธ. ทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบ โปรดนำเสนอ ผวก. เพื่ออนุมัติ ตามข้อ ๔.๑-๔.๓ ต่อไป พร้อมนี้ได้แนบรายละเอียดที่เกี่ยวข้องมาด้วยแล้ว



(นายมานพ ขอบประดิษฐ์)

ผู้อำนวยการกองระบบงานธุรกิจ


เรียน รณท. (พ) ผกก. รณท. (พ) ๑๐ ก.พ. ๒๕๕๕
เพื่อโปรดพิจารณา และเรียน
ผวก. ต่อไปต่อไป.

➔
(นายพัลลภ ภิบุญวิวัฒน์)
ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาธุรกิจ

๑๐ ก.พ. ๒๕๕๕

๑ * เรียน ผวก.

เพื่อโปรดพิจารณา การขออนุมัติใช้ข้อตกลง
ระดับการให้บริการ (SLA) กระบวนการ P1-P4
ตามรายละเอียดข้อ ๔.๑-๔.๓ ที่ กรธ. เสนอ.


(นายไชยจัน สุตันธาทฤกษ์)
รณท. (พ)
15 ก.พ. 2554

กรธ.

➔
(นายพัลลภ ภิบุญวิวัฒน์)
ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาธุรกิจ

๒๕ ก.พ. ๒๕๕๕

แผนพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงาน
โทร. ๔๕๒๖

๑๑ * เรียน ผกก. รณท. (พ)



(นายณรงค์ศักดิ์ กัทธเลศ)
ผวก.

22 ก.พ. 2554

๑๓ * เรียน ผกก. รณท. (พ)

เพื่อดำเนินการต่อไป.


(นายเจีรพันธ์ เวชรคำสัตย์)
ผกก. (พ) รักษาการแทน รณท. (พ)

๒๓ ก.พ. ๒๕๕๕
ผวก.

รณท. (พ)

(นายมานพ ขอบประดิษฐ์)

ผกก. รณท. (พ) 
๒๕ ก.พ. ๒๕๕๕



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก

จาก กรธ. ถึง ผพร.
เลขที่ กรธ.(พม) ๓๔ / ๒๕๕๕ วันที่ - ๙ ม.ค. ๒๕๕๕
เรื่อง ขออนุมัติใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) กระบวนการ P5-P11

เรียน อผ.พร. ผ่าน ขผ.พร.

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ แผนยุทธศาสตร์ กฟผ. ได้นำ Balanced Scorecard (BSC) มาใช้เป็นเครื่องมือการจัดการและการบริหารยุทธศาสตร์ ประกอบด้วยเป้าประสงค์และเกณฑ์วัดการดำเนินงานภายใต้มุมมอง ๕ ด้าน ได้แก่ ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และพัฒนา โดยด้านกระบวนการภายใน เป้าประสงค์ของกลยุทธ์ I13 สร้างมาตรฐานการทำงานและความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ได้กำหนดเกณฑ์วัดการดำเนินงาน เป็นการประเมินความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนงานขยายผลการพัฒนาข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) (เอกสารแนบ ๑)

๑.๒ ตามอนุมัติ ผวก. ที่ กรธ.(พม) ๑๑๑/๒๕๕๔ ลว. ๒๒ ก.พ. ๒๕๕๔ อนุมัติใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) กระบวนการ P1-P4 กับ กฟฟ. จุตรวมงาน จำนวน ๕๒ กฟฟ. (เอกสารแนบ ๒)

๑.๓ ตามอนุมัติ ผวก. ที่ กรธ.(พม) ๗๘/๒๕๕๔ ลว. ๘ ก.พ. ๒๕๕๔ อนุมัติทดลองใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) กระบวนการ P5-P11 กับ กฟฟ.เป้าหมาย ๑๖ กฟฟ. (เอกสารแนบ ๓)

๑.๔ ตามบันทึกข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงานของ กฟผ. ประจำปีบัญชี ๒๕๕๔ ข้อ ๒.๕ การรักษามาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ข้อ ๒.๕.๑ ความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนงานขยายผลการพัฒนาข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) ระยะที่ ๑ การใช้กระบวนการ P1-P4, ข้อ ๒.๕.๒ ความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนงานจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) ระยะที่ ๒ การทดลองใช้กระบวนการ P5-P11 (เอกสารแนบ ๔)

๒. ข้อเท็จจริง

๒.๑ แผนยุทธศาสตร์ กฟผ. ด้านกระบวนการภายใน เป้าประสงค์ของกลยุทธ์ I13 สร้างมาตรฐานการทำงานและความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ได้กำหนดเกณฑ์วัดการดำเนินงาน เป็นการประเมินความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนงานขยายผลการพัฒนาข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) กรธ. จึงได้กำหนดแผนปฏิบัติการประจำปี ๒๕๕๕ แผนงานขยายผลการพัฒนาข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) กระบวนการ P5-P11 โดยกำหนดให้ในปี ๒๕๕๕ มีการขยายผลการใช้งาน SLA กระบวนการ P5-P11 ไปยัง กฟฟ.จุตรวมงาน จำนวน ๕๒ กฟฟ. ที่ใช้กระบวนการ P1-P4 ในปี ๒๕๕๔ (เอกสารแนบ ๕)

สรก.(พ)
เลขที่...๕๕
วันที่ ๑๒ ม.ค. ๒๕๕๕

ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ
เลขที่...๓๖
วันที่ ๙ ม.ค. ๒๕๕๕
วันที่ ๑๒ ม.ค. ๒๕๕๕

ผวก.
เลขที่...๒๖๔
วันที่ ๑๒ ม.ค. ๒๕๕๕ เวลา ๑๕.๓๐

กองระบบงานธุรกิจ
วันที่ ๒๔ ม.ค. ๒๕๕๕
เลขที่ กรธ.(พม) ๓๔/๒๕๕๕

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-๒-

๒.๒ ในปี ๒๕๕๔ กรธ.ได้ดำเนินการตามแผนงานขยายผลการใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการตามแผนงานจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) สรุปได้ดังนี้

๒.๒.๑ ขยายผลการใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ครอบคลุมงาน P1 - P4 กับ กฟฟ. จุฬารวมงาน ๕๒ แห่ง ประกอบด้วย

- กฟฟ.นาร่อง ๔ กฟฟ. (กฟจ.เชียงราย, กฟจ.มุกดาหาร, กฟจ.ระยอง, กฟจ.ตรัง)
- กฟฟ.เป้าหมาย ๑๒ กฟฟ. (กฟจ.เชียงใหม่, กฟจ.ตาก, กฟจ.ลพบุรี, กฟจ.อุดรธานี, กฟจ.อุบลราชธานี, กฟจ.บุรีรัมย์, กฟภ.รังสิต, กฟจ.ชลบุรี, กฟจ.สมุทรสาคร, กฟจ.ประจวบคีรีขันธ์, กฟจ.นครศรีธรรมราช, กฟจ.สตูล)
- กฟฟ.จุฬารวมงานเขตละ ๓ กฟฟ. รวม ๓๖ กฟฟ. (เอกสารแนบ ๖)

โดยสามารถดำเนินการใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ SLA ครอบคลุมงาน P1-P4 กับ กฟฟ. จุฬารวมงาน ครอบคลุมทั้ง ๔ ภาค (๕๒ แห่ง) ได้ครบถ้วนตามแผน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ และมีผลการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่ระบุใน SLA เฉลี่ยร้อยละ ๙๙.๖๗ สูงกว่าร้อยละ ๘๐ ผ่านเกณฑ์วัดตามบันทึกข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงานของ กฟภ. ประจำปีบัญชี ๒๕๕๔ ที่ระดับ ๕ และมีผลความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ กฟภ. Balanced Scorecard (BSC) ที่ระดับ ๕ เช่นเดียวกัน (เอกสารแนบ ๗)

๒.๒.๒ ทดลองใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ครอบคลุมงาน P5 - P11 กับ กฟฟ. กลุ่มเป้าหมาย ทั้ง ๔ ภาค (๑๖ กฟฟ.) ประกอบด้วย

- กฟฟ.นาร่อง ๔ กฟฟ. (กฟจ.เชียงราย, กฟจ.มุกดาหาร, กฟจ.ระยอง, กฟจ.ตรัง)
- กฟฟ.เป้าหมาย ๑๒ กฟฟ. (กฟจ.เชียงใหม่, กฟจ.ตาก, กฟจ.ลพบุรี, กฟจ.อุดรธานี, กฟจ.อุบลราชธานี, กฟจ.บุรีรัมย์, กฟภ.รังสิต, กฟจ.ชลบุรี, กฟจ.สมุทรสาคร, กฟจ.ประจวบคีรีขันธ์, กฟจ.นครศรีธรรมราช, กฟจ.สตูล)

โดยสามารถดำเนินการทดลองใช้กับ กฟฟ. จุฬารวมงาน ครอบคลุมทั้ง ๑๖ แห่ง ครบถ้วนตามแผน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ และมีผลการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่ระบุใน SLA เฉลี่ยร้อยละ ๙๙.๘๙ สูงกว่าร้อยละ ๘๐ ผ่านเกณฑ์วัดตามบันทึกข้อตกลงการประเมินผลการดำเนินงานของ กฟภ. ประจำปีบัญชี ๒๕๕๔ ที่ระดับ ๕ และมีผลความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ กฟภ. Balanced Scorecard (BSC) ที่ระดับ ๕ เช่นเดียวกัน (เอกสารแนบ ๘)

๒.๓ ผลการสำรวจการประเมินความพร้อมและการยอมรับของพนักงาน กฟฟ.จุฬารวมงาน ทั้ง ๕๒ แห่ง ตามมุมมอง ๔ มิติ ซึ่งประกอบด้วย ด้านการวางแผนและกำกับดูแล ด้านภาวะผู้นำ ด้านการพัฒนาองค์ประกอบขององค์กร และด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของการเปลี่ยนแปลง พบว่า ส่วนใหญ่มีความเข้าใจและมีความพร้อมในการจัดทำ SLA อยู่ในระดับปานกลางหรือยอมรับ (คะแนนเฉลี่ย ๒.๗๖) ย่อมแสดงให้เห็นว่า SLA เป็นเครื่องมือที่สามารถนำไปใช้เพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการหลักของ กฟภ. ได้เป็นอย่างดี

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-๓-

ดังนั้นจึงควรขยายผลการจัดทำ SLA ให้กับ กฟฟ.จตุรรวมงานทั่วประเทศ ทั้งนี้ กฟภ. สามารถยกระดับการยอมรับให้อยู่ในระดับการมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง (คะแนนเฉลี่ย ๓.๐๐ - ๔.๐๐) ได้ ภายใต้การกำกับดูแลและติดตามผลการดำเนินงานของคณะกรรมการกำกับการขยายผลการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ และงานพัฒนาระบบประกันคุณภาพงาน กฟภ. (เอกสารแนบ ๙)

๒.๔ กรธ.ได้จัดทำคู่มือการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) กระบวนงาน P5-P11 สำหรับให้ กฟฟ.จตุรรวมงานใช้เป็นแนวทางการดำเนินงาน ประกอบด้วย กระบวนงาน ข้อตกลงระดับการให้บริการ แผนเฝ้าระวัง บันทึกลงนามข้อตกลง วิธีการเก็บข้อมูล การรายงานผลการดำเนินงาน และมีรายละเอียดคำแนะนำต่างๆ ซึ่งมีที่มาจากการทดลองใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการกับ กฟฟ.น่านและ กฟฟ.เป้าหมาย ตลอดปี ๒๕๕๔ (เอกสารแนบ ๑๐)

๓. ข้อพิจารณา

กรธ.พิจารณาแล้ว ในปี ๒๕๕๔ ผลการใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) กระบวนงาน P1-P4 มีผลความสำเร็จบรรลุเป้าหมายสูงสุดที่ระดับ ๕ และผลการทดลองใช้กระบวนงาน P5-P11 มีผลความสำเร็จบรรลุเป้าหมายสูงสุดที่ระดับ ๕ เช่นเดียวกัน แสดงถึงความพร้อมของ กฟฟ. จตุรรวมงาน ในการนำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ไปใช้ โดยมีผลการดำเนินงานผ่านเกณฑ์ประเมินผลของ กฟภ. และเป็นที่ยอมรับของผู้บริหารและพนักงาน ดังนั้น เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ของแผนยุทธศาสตร์ กฟภ. ในการนี้ กรธ. พิจารณาแล้ว เห็นควรขยายผลการใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ กระบวนงาน P5-P11 ไปยัง กฟฟ.จตุรรวมงาน จำนวน ๕๒ กฟฟ. ที่ใช้กระบวนงาน P1-P4 ในปี ๒๕๕๔

๔. ข้อเสนอแนะ

จากข้อเท็จจริงและข้อพิจารณาดังกล่าวข้างต้น ในการนี้ กรธ. จึงขออนุมัติดำเนินการดังต่อไปนี้

๔.๑ ขออนุมัติใช้คู่มือการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) กระบวนงาน P5-P11 ตามข้อ ๒.๔ เป็นแนวทางการดำเนินงาน ของ กฟฟ.จตุรรวมงาน ทั่วประเทศ ทั้งนี้ หากมีความจำเป็นต้องมีการปรับปรุงคู่มือฯ ในส่วนของข้อความต่างๆ เพื่อให้เกิดความชัดเจนยิ่งขึ้นในการปฏิบัติงาน ให้ กรธ. และคณะกรรมการกำกับการขยายผลการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ และงานพัฒนาระบบประกันคุณภาพงาน กฟภ. สามารถดำเนินการได้โดยไม่ต้องขออนุมัติอีก

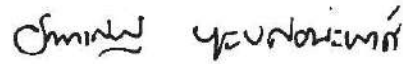
๔.๒ ขออนุมัติให้ กฟฟ.จตุรรวมงาน ตามข้อ ๒.๒.๑ จำนวน ๕๒ กฟฟ. ที่ใช้กระบวนงาน P1-P4 ในปี ๒๕๕๔ ดำเนินการใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) กระบวนงาน P5-P11 เพิ่มเติมอีก จำนวน ๗ กระบวนงาน ดังนี้ กระบวนงาน P5 ตอบข้อร้องเรียน, กระบวนงาน P6 ดับไฟลวงหน้าแบบมีแผน, กระบวนงาน P7 จัดหน่วย แจกจ่ายไฟฟ้า, กระบวนงาน P8 จัดหน่วย พิมพ์บิล แจกจ่ายไฟฟ้า, กระบวนงาน P9 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน, กระบวนงาน P10 การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า และกระบวนงาน P11 การบำรุงรักษา

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-๔-

๔.๓ สำหรับ กฟฟ.จตุรรวมงาน อื่นๆ (นอกเหนือจากข้อ ๔.๒) ที่มีความพร้อม และประสงค์จะ ใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) กระบวนงาน P5-P11 สามารถ ดำเนินการได้ โดยให้ กฟข. ต้นสังกัดเป็นผู้พิจารณาอนุมัติให้ดำเนินการ แล้วแจ้งผลการอนุมัติ พร้อมทั้ง รายงานผลการดำเนินการให้ กรธ. ทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบ โปรดนำเสนอ ผวก. เพื่อยกอนุมัติ ตามข้อ ๔.๑-๔.๓ ต่อไปพร้อมนี้ ได้แนบรายละเอียดที่เกี่ยวข้องมาด้วยแล้ว



(นายธนาเศรษฐ์ บุญเรศธนะพงศ์)

ผู้อำนวยการกองระบบงานธุรกิจ

เรียน ผวก.

เพื่อโปรดพิจารณา อนุมัติตามข้อ ๔.๑-๔.๓
ตามที่ กรธ. และฝพธ. เสนอต่อไปด้วย

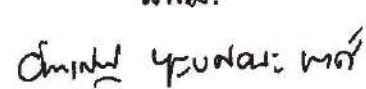
เรียน รผก.(พ)
เพื่อโปรดพิจารณา
พิจารณา ผวก. ๑๒ มิ.ค. ๒๕๕๕


(นายพิศลย์ ภิญโญวิวัฒน์)
ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนารัฐกิจ
๑๒ มิ.ค. ๒๕๕๕


(นายสมชัย จรุงธนะกิจ)
รผก.(พ)
๑๒ มิ.ค. ๒๕๕๕

กรธ.


(นายพิศลย์ ภิญโญวิวัฒน์)
ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนารัฐกิจ
๒๔ มิ.ค. ๒๕๕๕
ผพม.


นายธนาเศรษฐ์ บุญเรศธนะพงศ์
อกร.ธธ.
๒๔ มิ.ค. ๒๕๕๕

แผนกพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงาน
โทร. ๙๕๒๖

อนุมัติตามเสนอ


(นายณรงค์ศักดิ์ กำเลศ)
ผวก.
23 มิ.ค. 2555

ผวก.


(นายสมชัย จรุงธนะกิจ)
รผก.(พ)
๒๓ มิ.ค. ๒๕๕๕



คำสั่ง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ที่ พ.ก) ๙๓ /๒๕๕๖

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการกำกับการดำเนินงานระบบประกันคุณภาพบริการ กฟภ.

เพื่อให้การควบคุมและกำกับการดำเนินงานตามแผนแม่บทระบบประกันคุณภาพบริการ กฟภ. (Service Quality Assurance :SQA) เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และตรงตามเป้าหมายของระบบประกันคุณภาพบริการ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการฯ ประกอบด้วย

- | | |
|---------------------------------------|--------------------------------|
| ๑. รองผู้อำนวยการพัฒนาองค์กร | เป็นประธานกรรมการ |
| ๒. ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาธุรกิจ | เป็นกรรมการ |
| ๓. ผู้อำนวยการฝ่ายวางแผนธุรกิจ (จ๑) | เป็นกรรมการ |
| ๔. ผู้อำนวยการฝ่ายวางแผนธุรกิจ (จ๒) | เป็นกรรมการ |
| ๕. ผู้อำนวยการฝ่ายวางแผนธุรกิจ (จ๓) | เป็นกรรมการ |
| ๖. ผู้อำนวยการฝ่ายวางแผนธุรกิจ (จ๔) | เป็นกรรมการ |
| ๗. ผู้อำนวยการฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์ | เป็นกรรมการ |
| ๘. ผู้อำนวยการฝ่ายสารสนเทศ | เป็นกรรมการ |
| ๙. ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาบุคลากร | เป็นกรรมการ |
| ๑๐. ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาธุรกิจ | เป็นกรรมการ |
| ๑๑. ผู้อำนวยการกองระบบงานธุรกิจ | เป็นกรรมการและเลขานุการ |
| ๑๒. รองผู้อำนวยการกองระบบงานธุรกิจ | เป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

โดยให้คณะกรรมการฯ ข้างต้นมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

๑. ควบคุมและกำกับการดำเนินงานระบบประกันคุณภาพบริการ กฟภ. ให้เป็นไปตามแผนแม่บทของระบบประกันคุณภาพบริการ
๒. ให้คำปรึกษา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ แนวทางในการขยายระบบประกันคุณภาพบริการ
๓. สนับสนุนและผลักดันระบบประกันคุณภาพบริการ เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

-๒-

๔. ให้ประธานฯ สามารถตั้งคณะทำงานหรือเชิญผู้เกี่ยวข้องมาชี้แจงหรือให้ข้อคิดเห็น ที่เป็นประโยชน์ต่อการพิจารณาของคณะกรรมการฯ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๖ มีนาคม ๒๕๕๖



(นายนำชัย หล่อวัฒนตระกูล)
ผู้ว่าการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

Balanced Scorecard ของ กฟผ. ปี 2556-2559 (คณะกรรมการ กฟผ. เห็นชอบ เมื่อวันที่ 19 กันยายน 2555)

Dimension	Strategic Theme	Objectives	Measures	Unit	Target (ค่าเป้าหมายการดำเนินงาน ระดับ 3)				ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผลการดำเนินงาน			แผนปฏิบัติการเพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงาน (Initiatives)	
					ปี 2556	ปี 2557	ปี 2558	ปี 2559	ผู้รับผิดชอบหลัก	ผู้รับผิดชอบรอง	ผู้คาดการณ์ผล/ผู้รายงานผล	แผนปฏิบัติการองค์กร	ผู้จัดทำแผนปฏิบัติการองค์กร
มุมมอง Internal	ประเด็นยุทธศาสตร์ การพัฒนาบุคลากรและภาพลักษณ์	วัตถุประสงค์ของกลยุทธ์	เกณฑ์วัดการดำเนินงาน	หน่วยวัด	ปี 2556	ปี 2557	ปี 2558	ปี 2559	ผู้รับผิดชอบหลัก	ผู้รับผิดชอบรอง	ผู้คาดการณ์ผล/ผู้รายงานผล	แผนปฏิบัติการองค์กร	ผู้จัดทำแผนปฏิบัติการองค์กร
		18 ปรับปรุงประสิทธิภาพและมาตรฐานการให้บริการลูกค้าในบริการหลักของ กฟผ. โดยพิจารณาจาก KPI 2556-2557	- ความสำเร็จในการขยายผลการจัดทำ SLA กระบวนการหลักในการให้บริการ (P1-P11) ในโครงข่าย กฟผ. จัดรวมงาน *KPI 2556-2557	ระดับ	3	3			รณก. (พ)	รณก. (จ1-จ4)	รณก. (พ)		รณก. (พ)
			- ความสำเร็จของการจัดทำระบบประกันคุณภาพงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (QA for SLA) *KPI 2558-2559	ระดับ	-	-	3	3	รณก. (พ)	รณก. (จ1-จ4)	รณก. (พ)		รณก. (พ)
	การลงทุนและนวัตกรรม/สังคมและสิ่งแวดล้อม	9 เพิ่มบทบาทเชิงรุกด้านพลังงานทดแทน พลังงานหมุนเวียนและการอนุรักษ์พลังงาน รวมถึงพัฒนาธุรกิจที่เกี่ยวข้อง	- ความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของบริษัท ENCOM - รายได้ของบริษัท ENCOM (เงินวัด 2558)	ระดับ	ครบเห็นชอบ	เริ่มดำเนินการโครงการลงทุน	-	-	รณก. (วค)	-	รณก. (วค)		รณก. (วค)
			- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้า กฟผ. เข้าไปให้คำแนะนำด้านการจัดการพลังงาน	ล้านบาท	-	-	375.36	424.32	รณก. (วค)	-	รณก. (วค)		รณก. (วค)
	การลงทุนและนวัตกรรม	10 เน้นการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมเพื่อสร้างมูลค่าให้แก่องค์กร	- จำนวนกระบวนการและนวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน	ราย	24	24	36	36	รณก. (ว)	รณก. (จ1-จ4)	รณก. (ว)	งานเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านการจัดการพลังงานสำหรับโรงงานอุตสาหกรรม (SIP)	รณก. (ว)
			- จำนวนกระบวนการและนวัตกรรม	จำนวน	2	2	2	2	รณก. (ว)	คณะทำงานขยายผลนวัตกรรม. รณก. (จ1-จ4), รณก. (ป), รณก. (ชว), รณก. (สค)	รณก. (ว)	แผนงานขยายผลการใช้งานงานวิจัยนวัตกรรม (SIP)	รณก. (ว)
	สังคมและสิ่งแวดล้อม	11 ยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยทั้งภายในองค์กร และภาคประชาชน	- ค่าดัชนีการประเมินอุบัติเหตุของ กฟผ. (Disabling Injury Index: DI)	ดัชนี	0.1260	0.1197	0.1138	0.1081	รณก. (ว)	ทุกสายงาน	รณก. (ว)		รณก. (ว)
			- จำนวนอุบัติเหตุที่เกิดจากระบบของ กฟผ. ต่อผู้ใช้ไฟ	ครั้ง/จำนวนผู้ใช้ไฟ/ปี	0.9025	0.8574	0.8145	0.7738	รณก. (ว), รณก. (จ1-จ4)	ทุกสายงาน	รณก. (ว)		รณก. (ว), รณก. (จ1-จ4)
		12 ยึดหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงในการบริหารองค์กร	- ร้อยละความสำเร็จของการนำมาตรฐานความรับผิดชอบสังคม ISO : 26000 มาใช้ใน กฟผ.	ร้อยละ	80	80	80	80	รณก. (ส)	ทุกสายงาน	รณก. (ส)		รณก. (ส)
		13 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม โดยผู้เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน	- ร้อยละความสำเร็จของแผนปฏิบัติการด้าน CSR Master Plan	ร้อยละ	80	80	80	80	รณก. (ส)	ทุกสายงาน	รณก. (ส)		รณก. (ส)
			- สัดส่วนของพนักงานและผู้บริหารที่มีส่วนรวมในกิจกรรม CSR ขององค์กร	ระดับ	3	3	3	3	รณก. (ส)	ทุกสายงาน	รณก. (ส)		รณก. (ส)