

คู่มือข้อตกลงระดับการให้บริการ
(Service Level Agreement:SLA)

กระบวนการให้บริการลูกค้า

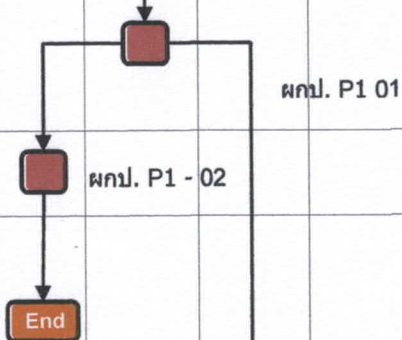
๑๑ กระบวนการ (P๑-P๑๑)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอหนองฉาง จังหวัดอุทัยธานี

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P1 : รับชำระเงินค่าไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม							เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผกป.	ผบง.	งานธุรการ	ผคล./ผคบ	อื่น ๆ	
				P7 Start				
1	ตรวจสอบสถานะลูกหนี้ (ในระบบ)							ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า
2	รับชำระเงิน/บันทึกรายละเอียดการชำระเงิน						ผบง. P1 01, 02,	
3	กรณีที่ 1 รับชำระเงินต่างหน่วยงาน							
	- กองการเงิน							ใบเสร็จรับเงิน
	- ต่างสาขา							ใบเสร็จรับเงิน
	- ต่างเขตฯ และบันทึกข้อมูลผ่านระบบ on line / แพลตฟอร์ม สำเนาใบเสร็จรับเงิน (กรณีไม่มีระบบ on line)							
4	กรณีที่ 2 รับชำระเงินนอกเวลาทำการกรณีฉุกเฉิน จ่ายไฟ							
	- ผู้ควบคุมงานงดจ่ายไฟบันทึกข้อมูลการผ่อน ผัน/ปลดสาย/ตัดมิเตอร์ เข้าในระบบ ISU ที่ ถูกต้องในเวลาทำการ							
5	ผบง.นำส่งมิเตอร์ให้ ผบด.โดยจัดทำสมุดการ รับ-ส่งมิเตอร์ พร้อมลงนามรับ-ส่ง							
6	หลังปิดบัญชีประจำวันให้ ทำการส่งมอบใบรับฝาก เงินนอกเวลาทำการพร้อมรายงานการติดตามงาน งดจ่ายไฟและต่อกลับ (zwmr 021)/ รายงาน แสดงผลการปฏิบัติงาน (ZWMR019)							

7	ผบต.(พ.ที่ทำหน้าที่ควบคุมการปฏิบัติงาน)ส่ง มอบมิเตอร์ที่ได้ตัดกลับให้ พนักงานอยู่เวรฯ พร้อมลงนามรับ-ส่ง								
8	พนักงานอยู่เวรฯที่ได้รับมอบหมายให้รับฝากเงิน ค่าไฟฟ้าที่ค้างชำระและค่าตัดกลับฯโดยออกใบ รับฝากเงินนอกเวลาทำการฯมอบให้ผู้ใช้ไฟพร้อม บันทึกหมายเลข PEA และหน่วยอ่านในมิเตอร์และ ส่งมอบใบรับฝากเงินให้ผู้ใช้ไฟเป็นหลักฐาน พร้อมทำการบันทึกรายการรับเงินในรายงานการ รับฝากเงินของชุดปฏิบัติการแก้ไขกระแสไฟฟ้า ขัดข้อง (กง.107-ป.56)								
9	พนักงานอยู่เวรฯนำส่งเงินพร้อมกับส่งสำเนาใบรับ ฝากเงินนอกเวลาทำการฯฉบับที่ 1 (สีชมพู) และ รายงานการรับฝากเงินฯ (กง.107 ป.56)ให้ ผบง.กฟส. ผกป.								
10	ส่งคืนมิเตอร์ที่ยังไม่ได้ขอตัดกลับการใช้ไฟฟ้า ให้กับ ผบต.ในวันทำการถัดไป								
11	ผบต.พ.ที่หน้าที่ควบคุมการปฏิบัติงานทำการ ตรวจสอบความถูกต้องของมิเตอร์ที่นำไปตัดกลับ ให้ผู้ใช้ไฟกับรายงานการรับฝากเงินฯและสมุดค หมายเลข PEA แล้วลงนามรับรองในรายงานการ ติดตามงานงดจ่ายไฟและตัดกลับ (ZWMR 021) / รายงานแสดงผลการปฏิบัติงาน (ZWMR019)								



12	พนักงานควบคุมการจ่ายไฟ ผบง.กฟส. ทำการตรวจสอบรายงานการรับฝากเงินกับสำเนาใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯ และรายงานการติดตามงานงจ่ายไฟและต่อกลับ (ZWMR021) / รายงานแสดงผลการปฏิบัติงาน (ZWMR019) ให้ถูกต้องตรงกันและจัดส่งให้พนักงานบัญชี(ทำหน้าที่รับเงิน)ทำการรับเงินและตัดชำระหนี้ในระบบ BPM โดยประทับตราทางด้านหลังใบรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯ ฉบับสุดท้ายของเล่ม เลขที่ ที่นำส่ง พร้อมแนบใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษีกับรายงานการรับฝากเงินนอกเวลาทำการฯไว้เพื่อมอบใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษีให้ผู้ใช้ไฟ					
						รายงานการรับ-จ่ายประจำวัน
						
13	- สรุปการรับ-จ่ายเงินประจำวัน					

หมายเหตุ :(ส่วนราชการ - กองการเงินรับแทน และบันทึกข้อมูลผ่านระบบ on line GFMIS ให้ กฟฟ.)
, รายงานการรับชำระเงินผ่านระบบ GFMIS

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P2 : กระบวนการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ						เอกสาร/บันทึก/ ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผกป.	ผบง.	งานธุรการ	ผคล./ผคบ.	อื่นๆ	
1	รับแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (ทางโทรศัพท์/PEA Call center 1129/ศูนย์สั่งการ จ่ายไฟ/ มาด้วยตนเอง) *ผู้รับแจ้งต้องขอรายละเอียด ชื่อผู้แจ้ง/สถานที่ที่เกิด ปัญหา/เบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ/ e-mail (ถ้ามี) ทุกครั้ง		Start					เอกสารการรับแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้า ขัดข้อง (ตามแบบฟอร์ม หรือสมุดคุม จฟ. 3)
	ส่งข้อมูลเพื่อให้ กฟฟ.จัดรวมงาน ลงข้อมูลใน e-Respond (เปิดใบสั่งงาน) และลงข้อมูลในสมุดคุม (จฟ.3) (ชื่อผู้แจ้ง/สถานที่/เบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ/ e-mail (ถ้ามี)		Decision	ผกป. P2 - 01			ผบ.	ใบสั่งงาน (กฟฟ.จัดรวมงานต้นสังกัด เป็นผู้บันทึกข้อมูลใน e-Respond)
	ส่งเจ้าหน้าที่ไปหน้างานเพื่อวิเคราะห์สาเหตุ		Decision	ผกป. P2 - 02				
2	2.1 กรณีที่ไม่พร้อมดำเนินการได้ในทันที ให้แจ้ง สำนักงาน/ศูนย์สั่งจ่ายไฟ - ดำเนินการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น						ผคฟ. กปบ.	แจ้งผ่านวิทยุสื่อสาร/ สมุดบันทึกกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ประจำวัน/รายงาน จฟ. 3
	2.2 กรณีที่พร้อมแก้ไขได้ ให้ดำเนินการทันที							
	2.2.1 ระบบจำหน่าย/อุปกรณ์ป้องกันระบบจำหน่าย					ผกป. P2 - 03		
3	- หม้อแปลง-อุปกรณ์ประกอบหม้อแปลงชำรุด/ ระบบแรงต่ำดำเนินการได้เลย ไม่ต้องแจ้งศูนย์ สั่งการจ่ายไฟ						ผบ.	บันทึกรายงานระบบจำหน่าย/หม้อ แปลง-อุปกรณ์ประกอบชำรุด
4	- ระบบแรงสูง (Main Line) ขัดข้อง แจ้ง E/O เพื่อให้ดำเนินการประสานงานกับศูนย์สั่งการจ่ายไฟ							ใบ Switching Order
5	ดำเนินการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องตามการสั่งการของ ผคฟ. กปบ.					ผบ. P2 - 01		
6	2.2.2 มิเตอร์ชำรุด	ผกป. P2 - 05						

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P2 : กระบวนการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ							เอกสาร/บันทึก/ ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผกป.	ผบง.	งานธุรการ	ผคณ./ผคณ.	อื่นๆ		
7	กรณี 1 ในเวลาทำการ -ให้แจ้ง ผบด. ดำเนินการในวันทำการนั้น								รายงานมิเตอร์ชำรุด P4-กระบวนการงานบริการด้านมิเตอร์
8	กรณี 2 นอกเวลาทำการ/วันหยุด -ให้ ผกป.(เวร) ดำเนินการ และแจ้ง ผบด. ดำเนินการแก้ไขในวันทำการถัดไป หมายเหตุ - ในกรณีแก้ไขฉุกเฉินเร่งด่วน หรือมีเหตุผลความจำเป็น สามารถดำเนินการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ได้ แล้วทำบันทึกกรายงานแจ้งผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับชั้นทันที แล้วส่งบันทึกกรายงานการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ให้ ผบง. เพื่อเฉลี่ยหน่วย - ให้ ผกป.(เวร) เตรียมสำรองมิเตอร์ให้พร้อม กรณีไม่มีมิเตอร์สำรอง อาจทำการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ให้ลูกค้าใช้ก่อน								รายงานมิเตอร์ชำรุด บันทึกรายละเอียดการดำเนินการในใบบริการ (ตามข้อตกลง SLA ระหว่างแผนก) เช่น - ว/ด/ป เวลา สถานที่ - หมายเลขผู้ใช้ไฟ - หมายเลข PEA - ขนาดมิเตอร์ - หน่วยหน้ามิเตอร์
	2.2.3 ถูกงดจ่ายไฟ								P1-กระบวนการงานรับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า
	- ติดตั้งมิเตอร์ (นอกเวลาทำการ) หลังจากได้รับชำระค่ากระแสไฟฟ้า, ค่าแรงต่อกลับ - ตรวจสอบสมุดคณกรายงานการตัดมิเตอร์ประจำวันเพื่อดู ชื่อ หมายเลขผู้ใช้ไฟ หมายเลขเครื่อง (PEA.) ขนาดมิเตอร์ จำนวนเงินที่ค้างชำระ - รับชำระค่ากระแสไฟฟ้า ค่าติดตั้งมิเตอร์ต่อกลับ - ออกใบเสร็จทั่วไป/ ใบเสร็จค่าประกัน (กรณีมีค่าประกันเรียกเก็บเพิ่ม)								
9	ส่งเอกสารรายงานการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ให้ ผบง. เพื่อเฉลี่ยหน่วย								รายงานการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ (ตามแบบฟอร์ม) P7-กระบวนการงานจดหน่วย แ่งค่าไฟฟ้า P8-กระบวนการงานจดหน่วย พิมพ์บิล แ่งค่าไฟฟ้า
10	แจ้ง ผบด. (ใบรายงานมิเตอร์ชำรุด/รายงานการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์)								ใบรายงานมิเตอร์ชำรุด P4-กระบวนการงานบริการด้านมิเตอร์
11	ออกใบสั่งซ่อม ในระบบ SAP (PM)								ใบสั่งซ่อม ในระบบ SAP (PM)

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P2 : กระบวนการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ						เอกสาร/บันทึก/ ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผกป.	ผบง.	งานธุรการ	ผคล./ผคบ.	อื่นๆ	
	ดำเนินการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง							
	<u>กรณีแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องให้กับทรัพย์สินของลูกค้า</u>							
12	- ออกใบบริการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (ใบ คน.9) - คิดค่าใช้จ่ายดำเนินการ - แจ้งเรียกเก็บค่าใช้จ่ายกับผู้ใช้ไฟ			ผกป. P2 - 08				ใบบริการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (สำเนาใบ คน. 9) บันทึกการเรียกเก็บค่าใช้จ่าย (ตั้งลูกหนี้ ในระบบ)
								
13	<u>เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ</u> แจ้งศูนย์สั่งการจ่ายไฟเพื่อขอจ่ายไฟคืนระบบ(*) ผ่าน กฟฟ.จุดรวมงาน(กรณีระบบแรงสูง (Main Line) ขาด)			ผกป. P2 - 04				แจ้งผ่านวิทยุสื่อสาร/ สมุดบันทึกกระแสไฟฟ้าขัดข้องประจำวัน/ รายงาน จฟ. 3
							ผคฟ. กปบ.	
14	ลงรายละเอียดเวลาการปฏิบัติงาน			ผกป. P2 - 09				
15	เบิกอุปกรณ์ทดแทน							ใบเบิกอุปกรณ์
	พิมพ์ใบเบิกอุปกรณ์ใน SAP ที่ใช้ในการแก้ไขกระแสไฟฟ้า ขัดข้องส่งไปที่ ผคล./ผคบ. เพื่อจ่ายทดแทนในคลัง สำรอง/รถแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง <u>ตอนเปลี่ยนเวร</u> มีสมุดบันทึกการใช้อุปกรณ์ที่ใช้ในการ แก้ไขกระแสไฟฟ้า							- ใบเบิกอุปกรณ์ทดแทน (ZPMF 019) - ใบเบิกอุปกรณ์/สมุดบันทึกในแผนก
16	รับพัสดุ เพื่อใช้ในงานซ่อมแซมระบบจำหน่าย			ผคล./ผคบ. P2 - 01				ใบส่งของ อุปกรณ์ทดแทน
17	รายงานผลการแก้ไข/ ปิดงานทางเทคนิค (Teco)							รายงานผลการแก้ไข/ ปิดงาน

หมายเหตุ

- กรณีมิเตอร์ชำรุด ให้มีการวิเคราะห์เป็น 2 กรณี
 - 1.1 คิดค่าใช้จ่ายกับผู้ใช้ไฟ เช่น ใช้ไฟเกิน/ ทำความเสียหายให้กับมิเตอร์ **ผบด.** คิดค่ามิเตอร์
 - 1.2 ไม่คิดค่าใช้จ่าย เช่น มิเตอร์ชำรุด เนื่องจากปัญหาด้านคุณภาพของมิเตอร์
- กรณีมิเตอร์สำรองของชุดแก้ไข ให้ ผบด.ดำเนินการเบิกทดแทนให้ ผบป.

กรณมิเตอร์ชำรุด

ผบด.ดำเนินการเบิกให้ ผบป.

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P3 : กระบวนการขอใช้ไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม							เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผกป.	ผบง.	งานธุรการ	ผคล./ผคบ.	อื่นๆ	
	การขอใช้ไฟ (ลูกค้ารายใหม่ระบบแรงดันต่ำ)							
1	รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐาน - ตรวจสอบข้อมูลผู้ขอใช้ไฟฟ้าว่ามีหนี้ค้างชำระหรือไม่ - ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ให้สร้างข้อมูลคู่ค้า (Business Partner) และข้อมูลทางเทคนิค หากมีข้อมูลเดิมให้ใช้ข้อมูลเดิม - สร้างใบคำร้องในระบบ CS - ตรวจสอบข้อมูลจากระบบ GIS ในเบื้องต้น - งานลงทะเบียน (Move-in) - สอบถามข้อมูลรายละเอียดของผู้ใช้ไฟ - ให้ผู้ขอใช้ไฟลงนามในข้อตกลงการใช้ไฟฟ้า - สืบรวจจัดติดตั้งใช้ไฟ/ตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งระบบไฟฟ้า - กำหนด/ให้สายการอ่านหน่วย (หมายเลขผู้ใช้ไฟ) - ขออนุมัติติดตั้ง - สร้างรายการเรียกเก็บ (Sale Order) ค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ - แจ้งค่าใช้จ่ายใช้ไฟ							- ใบคำร้องขอใช้ไฟ - หลักฐานประกอบการขอใช้ไฟ ตามระเบียบ กฟภ. ว่าด้วยการใช้ไฟฟ้าและบริการ พ.ศ. 2552 - อัตราค่าธรรมเนียมและค่าบริการ (อ.1, อ.5) - ใบแจ้งค่าใช้จ่าย
2	รับชำระเงิน (ค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ และหลักประกันการใช้ไฟ)							- ใบคำร้องขอใช้ไฟ - หลักประกันการใช้ไฟ ตามระเบียบ กฟภ. ว่าด้วยการใช้ไฟฟ้าและบริการ พ.ศ. 2552 - ใบเสร็จรับเงิน
	ก. กรณีการขอใช้ไฟ (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ)							ตามมาตรฐานคุณภาพบริการที่ กฟภ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า (GSP-01)
3	- คุมคำร้อง - ดำเนินการเบิก/จ่ายพัสดุในระบบ MM จากนั้นพิมพ์ใบส่งของให้ส่วนเกี่ยวข้องลงนาม (ตัวบรรจง) เพื่อเก็บหลักฐาน - สร้าง/ปรับปรุงใบสั่งงาน (Work Order) พร้อมพิมพ์ใบสั่งงาน (Work Order) ให้ผู้ปฏิบัติไปดำเนินงานติดตั้งมิเตอร์ให้กับผู้ขอใช้ไฟฟ้า - เมื่อดำเนินงานติดตั้งมิเตอร์แล้วเสร็จ แจ้งให้ผู้ขอใช้ไฟลงนามในใบสั่งงาน - สร้างประวัติมิเตอร์ในระบบ DM (ลงทะเบียนมิเตอร์) - สร้าง/ปรับปรุงฐานข้อมูลในระบบงาน GIS							- ใบอนุมัติงานย่อย - ใบสั่งงาน (Work Order) - ระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ว่าด้วยวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับมิเตอร์ พ.ศ. 2558 - GIS (WEB: Web viewing)

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P3 : กระบวนการขอใช้ไฟฟ้า

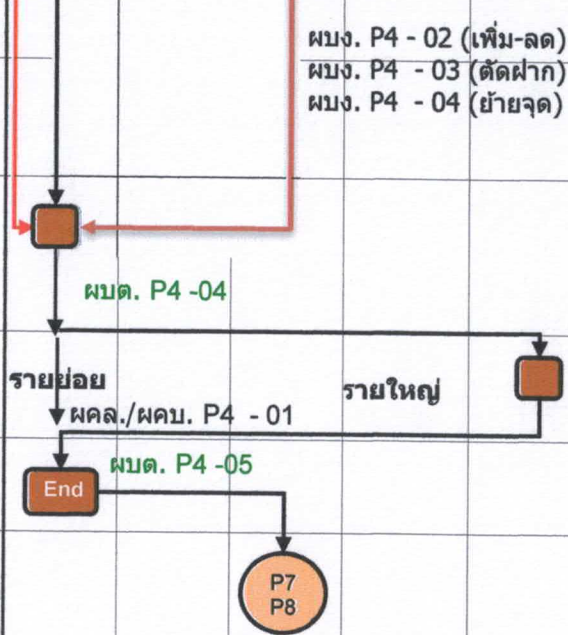
ลำดับที่	กิจกรรม							เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผกป.	ผบง.	งานธุรการ	ผคล./ผคบ.	อื่นๆ	
4	ปิดงาน (WMS)		ผบด. P3 - 02					
5	สร้าง/ปรับปรุง/ตรวจสอบ/บันทึกสายการจดหน่วย (จัดลำดับวันอ่านหน่วย)							- ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้าพร้อมใบสั่งงานที่บันทึกลงในระบบแล้วและเอกสารหลักฐานขอใช้ไฟ
6	ติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานการให้บริการ ตามที่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟร้องขอ - รวบรวมคำร้องที่ดำเนินการแล้วเสร็จ เพื่อดำเนินการจัดแยกประเภทคำร้องฯ - จัดส่งคำร้องฯ ให้งานธุรการหาสถานที่จัดเก็บ (ตามหน้าที่และความรับผิดชอบ (Job Description) (ข้อที่ 5.บันทึก ค้นหา ตรวจสอบ ติดตามบันทึกและหนังสือเข้า - ออก ภายใน - ภายนอกหน่วยงานผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จัดเก็บเอกสารคำร้องทุกประเภท และเพิ่มงานขยายเขต(เมื่อดำเนินการตามขั้นตอนเสร็จสิ้น)							รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการบริการของ กฟภ.

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P4 : กระบวนการบริการด้านมิเตอร์

ลำดับที่	กิจกรรม							เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบต.	ผกป.	ผบง..	งานธุรการ	ผคล./ผคบ..	อื่นๆ	
	A. ดึงกลับมิเตอร์							
1	(กรณีค้างชำระไม่เกิน 7 วัน) - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน/วงเงินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า รับชำระเงิน - ค่าธรรมเนียมการติดตั้ง - ค่าไฟฟ้าค้างชำระ - เงินค้ำประกันใหม่หรือเพิ่มเติม			Start				
	(กรณีค้างชำระเกิน 7 วัน แต่ไม่เกิน 90 วัน) - รับชำระเงินค่าไฟฟ้าค้างชำระ - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน/วงเงินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า - ออกใบสั่ง zwmr 021			Start				
2	(หักเงินค้ำประกันชำระค่าไฟค้างชำระแล้ว) - ตรวจสอบข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า - แจ้งผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน							zcaie012 (การทบทวนหลักประกันของผู้ใช้ไฟรายย่อย)
	B. เพิ่ม-ลด ขนาดมิเตอร์							
	C. ตัด - ผ่ากมิเตอร์							
	D. ขอย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์							
3	รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐาน - ตรวจสอบข้อมูลจากระบบ GIS ในเบื้องต้น - งานลงทะเบียน (Move-in) เฉพาะมิเตอร์ 3 เฟสเท่านั้น - สอบถามข้อมูลรายละเอียดของผู้ใช้ไฟ - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน/วงเงินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า - ให้ผู้ขอใช้ไฟลงนามในข้อตกลงการใช้ไฟฟ้า - แจ้งค่าใช้จ่ายผู้ใช้ไฟ - ขออนุมัติงาน - สร้างรายการเรียกเก็บ (Sale Order) ค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ - ตรวจสอบหน่วยงาน	Start		ผบต. P4 - 01 (เพิ่ม/ลด) ผบต. P4 - 02 (ตัดผ่าก) เงินประกันไม่ครบ ผบต. P4 - 03 (ย้ายจุด)				- ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า - หลักฐานประกอบการขอใช้ไฟ ตามระเบียบ กฟภ. ว่าด้วยการใช้ไฟฟ้าและบริการ พ.ศ. 2552 - อัตราค่าธรรมเนียมและค่าบริการ (อ. 5) - ใบแจ้งค่าใช้จ่าย
4	รับชำระเงิน - ค่าธรรมเนียมการติดตั้ง - ค่าไฟฟ้าค้างชำระ (ถ้ามี) - เงินค้ำประกันใหม่หรือเพิ่มเติม - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน/วงเงินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า							- ใบรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า - เอกสารประกอบ เช่น ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P4 : กระบวนการบริการด้านมิเตอร์

ลำดับที่	กิจกรรม	เอกสาร/บันทึก/ระบบที่เกี่ยวข้อง					
		ผบด.	ผกป.	ผบง..	งานธุรการ	ผค./ผคบ..	อื่นๆ
	กรณีที่ 1 มีวงเงินค้ำประกันครบถ้วน - ผบด. ดำเนินการต่อไป						
	กรณีที่ 2 มีวงเงินค้ำประกันไม่ครบ/ผู้ใช้ไฟใช้ไฟเกินวงเงินค้ำประกัน - ผบค. แจ้งให้ลูกค้าเพิ่มเงินค้ำประกันใหม่						ใบเสร็จรับเงิน
5	- คุมค้ำรอง - สร้าง-อนุมัติงานย่อย - ดำเนินการด้านมิเตอร์ - สร้าง/ปรับปรุงประวัติมิเตอร์ (ใบสั่งงาน) - พิมพ์ใบเบิกอุปกรณ์						
6	- เบิกอุปกรณ์ (กรณีผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่) - ดำเนินการด้านมิเตอร์						
7	ปิดงาน (WMS)						
8	บันทึกข้อมูล/แก้ไขประวัติการอ่านหน่วย - ตรวจสอบรายละเอียดในใบสั่งงาน จนถึงจัดลำดับการอ่านหน่วย						รายงานการปรับปรุงประวัติผู้ใช้ไฟฟ้า
	ติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานการให้บริการ ตามที่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟร้องขอ - รวบรวมคำร้องที่ ผบค. ดำเนินการแล้วเสร็จ เพื่อดำเนินการจัดแยกประเภทคำร้องฯ - จัดส่งคำร้องฯ ให้งานธุรการหาสถานที่จัดเก็บ (ตาม หน้าที่และความรับผิดชอบ (Job Description) (ข้อที่ 5.บันทึก ค้นหา ตรวจสอบ ติดตามบันทึก และหนังสือเข้า - ออก ภายใน - ภายนอก หน่วยงานผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จัดเก็บเอกสารคำร้องทุกประเภท และเพิ่มงานขยายเขต (เมื่อดำเนินการตามขั้นตอนเสร็จสิ้น)						รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการบริการของ กฟภ.



สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P5 : กระบวนการตอบข้อร้องเรียน

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ					เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผกป.	ผบง.	งานธุรการ	อื่นๆ	
1	รับเรื่องร้องเรียน						เรื่องร้องเรียน
	- รับแจ้งข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ที่สำนักงาน หรือ จาก Call Center , Internet. สื่อประเภทต่างๆ	Start					หนังสือร้องเรียน
	- ผู้ใช้ไฟเขียนหนังสือร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร	ผบด. P5 - 01			Start		
2	พิจารณาความเกี่ยวข้อง - จำแนกประเภทเรื่องเข้า /ร้องขอ/เสนอแนะ/ชมเชย - รก. ลงเลขที่รับ และนำเสนอ ผกค./ผู้ปฏิบัติงาน แทน พิจารณาสั่งการ, - สำเนาแจ้ง ผบด. เพื่อดำเนินการ		รก. P5 - 01				ระบบสารบรรณ
	กรณีเรื่องสำคัญเร่งด่วน ผกค.มอบหมายให้ ผู้รับผิดชอบ - ส่งเรื่องเข้าคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน - รายงาน ผวก. ทราบ กำหนดมาตรฐานแก้ไขภายใน 3 วัน - ชี้แจงผู้ร้องเรียน - ชี้แจง/จัดแถลงข่าวสื่อมวลชน - บันทึกเรื่องร้องเรียนเข้าฐานข้อมูลสารสนเทศการ จัดการข้อร้องเรียน (e-One Portal)					ผบด. P5 - 03	
3	ส่งเรื่องให้แผนกที่เกี่ยวข้อง	รก. P5 - 02	รก. P5 - 03	รก. P5 - 04			หนังสือร้องเรียน,ใบคำร้อง, ใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน
4	ชี้แจง ผู้ใช้ไฟ (ติดต่อ/เข้าพบเพื่อชี้แจงผู้ใช้ไฟ เบื้องต้น ภายใน 5 วัน)						
	- แผนก/กฟฟ.ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบเบื้องต้นและนัด พบผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อชี้แจงเบื้องต้นพร้อมขอทราบข้อมูล เพิ่มเติม - แผนก/กฟฟ.ที่เกี่ยวข้องวิเคราะห์ข้อมูลและปัญหา เพื่อกำหนดแผนงานแก้ไขระยะสั้น-ระยะยาวและแจ้ง ส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาดำเนินการตามแผนงาน						
5	ตอบข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร						

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P5 : กระบวนการตอบข้อร้องเรียน

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ					เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผกป.	ผบง.	งานธุรการ	อื่นๆ	
	- กรณีตอบข้อร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร แผนกที่รับผิดชอบ ดำเนินการตอบข้อร้องเรียนผู้ใช้ไฟ (ภายใน 30 วัน) และสำเนาให้แผนกที่ควบคุมเรื่องร้องเรียนลงในทะเบียนรับ/คุมข้อร้องเรียน - sms แจ้งผู้ร้องเรียน		ผกป. P5 - 01	ผบง. P5 - 01	ธก. P5 - 05		หนังสือตอบข้อร้องเรียน
	- กรณีตอบข้อร้องเรียนจาก Call Center และ Internet แผนกที่รับผิดชอบเป็นผู้ส่งข้อมูลเกี่ยวกับการแก้ไขข้อร้องเรียนให้กับ แผนกที่ควบคุมเรื่องร้องเรียน (ผบด.) เป็นผู้ตอบข้อร้องเรียนในระบบ อย่างรวดเร็วที่สุด และแจ้งปิดงานไปยัง Call Center						ข้อความตอบข้อร้องเรียน
6	จัดทำรายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนทุกเดือน - สรุปวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน ปัญหา อุปสรรค เพื่อปรับปรุงการทำงาน - สำรวจความพึงพอใจผู้ร้องเรียน	End					รายงาน/ทะเบียนข้อร้องเรียนประจำเดือน
	- แผนกที่ควบคุมเรื่องร้องเรียนติดตามผลการชี้แจงและจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียน พร้อมทั้งสถานะของข้อร้องเรียนแต่ละรายที่แจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร (มีการลงบันทึกเลขรับเข้า ธก. เพื่อนำเสนอผู้บริหาร		ผบด. P5 - 02				

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P6 : ดับไฟฟาล่วงหน้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ						เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผกป.	ผบง.	งานธุรการ	ผคล./ผคบ.	อื่นๆ	
	<u>ดับไฟฟาล่วงหน้าแบบมีแผน</u>							
1	วางแผนการดับไฟฟ้า		Start					
	กรณีที่ 1 ดับไฟฟาล่วงหน้าตามแผนงานของ ผกป./ ผู้ใช้ไฟฟ้า - ทำบันทึกขออนุมัติดับไฟฟ้า จากแผนการซ่อมบำรุง ระบบจำหน่าย, แผนการขยายเขต/ปรับปรุง, งาน PATROL LINE โดยระบุ วันที่ เวลา สถานที่ และ บุคลากรดำเนินการ (จำนวนพนักงานและคนงาน)		กรณีที่ 1					แบบฟอร์มขออนุมัติดับไฟฟ้า
	กรณีที่ 2 หน่วยงานภายในแจ้งความต้องการขอดับไฟฟ้า - ผบด.จัดทำบันทึกขออนุมัติ ผวก. ดับไฟฟ้า - ส่งบันทึกที่ได้รับการอนุมัติแล้วมาให้ ผกป. เพื่อเตรียมการดับไฟฟ้า	Start						แบบฟอร์มขออนุมัติดับไฟฟ้า
2	ผกป. จัดทำแผนผัง switching พื้นที่และวงจรที่จะดับ ไฟฟ้าฟ้า จากแผนงานของ ผกป., ผบด. โดยระบุ วันที่ เวลา สถานที่ และบุคลากรดำเนินการ (จำนวนพนักงาน และคนงาน) พร้อมแนบแผนผังพื้นที่ที่จะปฏิบัติงาน		ผบด. P6 - 01					แบบฟอร์มวิทยุ-โทรสารขอดับไฟฟ้า ปฏิบัติงาน ระบุรายละเอียดและแผนผัง Switching
	(กรณีแรงต่ำและไลน์แยก/ไลน์แยกย่อยที่ไม่มีการ ถ่ายเทโหลด ให้ขออนุมัติ ผวก. ดำเนินการได้เลย ไม่ ต้องแจ้งศูนย์สั่งการจ่ายไฟฟ้า)							
3	- ศูนย์สั่งการจ่ายไฟฟ้า กฟข. จะเป็นผู้ตรวจสอบและ พิจารณา พร้อมออก Switching Order						ผคฟ. กปบ.	
4	ผกป. แจ้งแผนกที่เกี่ยวข้อง (กรณีที่ 2)	ผกป. P6 - 02						Switching Order ที่ได้รับการอนุมัติ เรียบร้อยแล้ว
5	ผกป. แจ้ง ผู้ใช้ไฟฟ้า						ผู้ใช้ไฟ	หนังสือแจ้งดับไฟฟ้า ก่อนดับไฟฟ้า 3 วัน

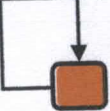
สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P6 : ดับไฟฟาล่วงหน้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ						เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผกป.	ผบง.	งานธุรการ	ผคล./ผคบ.	อื่นๆ	
	แจ้งยืนยันความพร้อม และยืนยัน Switching Order เพื่อดำเนินการดับกระแสไฟฟ้า กรณีแรงสูง				ผกป. P6 - 03			
6	- ดำเนินการดับกระแสไฟฟ้าตาม Switching Order โดย ประสานงานกับศูนย์สั่งการจ่ายไฟฟ้า - ผู้ควบคุมและประสานงาน (ผกป.) ตรวจสอบระบบจำหน่ายบริเวณปฏิบัติงานว่า ดับไฟฟ้าแล้ว โดยใช้ Voltage Detector และดำเนินการ Short Ground แล้ว แจ้ง ผคฟ. กปบ. ก่อนแจ้งชุดปฏิบัติงานขึ้นปฏิบัติงานบนเสาได้	ผกป. P6 - 04				ผคฟ. P6 - 02	ผคฟ. กปบ.	Switching Order ที่ได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว
7	ปฏิบัติงาน							
8	ผู้ควบคุมและประสานงาน(ผกป.) ตรวจสอบความเรียบร้อยของงานและความพร้อมในการจ่ายไฟฟ้าคืนระบบแล้ว จึงแจ้งยืนยันให้ ผกป. ประสานงานกับศูนย์สั่งการจ่ายไฟฟ้า ในการทำสวิตชิงจ่ายไฟฟ้าคืนระบบ				ผกป. P6 - 05			Switching Order ที่ได้รับการอนุมัติเรียบร้อยแล้ว
9	- แจ้งศูนย์สั่งการจ่ายไฟฟ้าทราบเมื่อดำเนินการจ่ายไฟฟ้าแล้วเสร็จ พร้อมส่ง Single Line ที่มีการเปลี่ยนแปลงให้ศูนย์สั่งการจ่ายไฟฟ้า ปรับปรุงต่อไป	ผบด. P6 - 02						
			End					

สรุปกระบวนการทำงานปัจจุบันของกระบวนการงาน P7 : กระบวนการการจดหน่วย แฉ่งค่าไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ						เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบต.	ผกป.	ผบง.	งานธุรการ	ผคณ./ผคป.	อื่นๆ	
1	วางแผนการอ่านหน่วยมิเตอร์			Start				บันทึกขออนุมัติสายการอ่านหน่วย ไปที่ กฟข.
2	แผนกมิเตอร์ทำการเคลื่อนไหวย้ายข้อมูลมิเตอร์ตามปกติตามคำร้อง - ติดตั้งมิเตอร์ใหม่ - เพิ่มขนาด/ลดขนาด - ตัดฝากมิเตอร์ - ย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์ - ต่อกลับมิเตอร์ - รื้อถอนมิเตอร์ - สับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุด/ตามวาระ							
3	ปรับปรุงข้อมูลมิเตอร์							
4	วางแผนการจัดหน่วย/เตรียมข้อมูลการจัดหน่วย							
5	การอ่านหน่วยมิเตอร์ผู้ใช้ไฟฟ้า - จ้างตัวแทนอ่านหน่วยแจ้งค่าไฟฟ้า							ใบแจ้งค่าไฟฟ้า
6	ผบง. โหลดข้อมูลให้กับผู้รับจ้าง (OUT SOURCE) ก่อนวันอ่านหน่วย 1 วัน							ใบกำกับเครื่อง
7	หลังจากจัดหน่วยแจ้งค่าไฟฟ้าแล้ว ผู้รับจ้างจะนำข้อมูลมาโหลดให้ ผบง. ไม่เกิน 15.30 น. ของวันอ่านหน่วย							ภาพถ่ายมิเตอร์ ที่ผิดปกติ
8	รับข้อมูลการอ่านหน่วยมิเตอร์ผู้ใช้ไฟฟ้า เพื่อทำการตรวจสอบ							

สรุปกระบวนการทำงานปัจจุบันของกระบวนการงาน P7 : กระบวนการการจดหน่วย แ่จ้งค่าไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ						เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผกป.	ผบง.	งานธุรการ	ผคล./ผคบ.	อื่นๆ	
	- ถ้าตรวจสอบแล้ว - มิเตอร์มีการผิดปกติ ทำให้ไม่สามารถอ่านหน่วยได้ - มิเตอร์ไม่พบ , มิเตอร์ชำรุด - ให้ PEA No. มิเตอร์ไม่ถูกต้อง - ไม่สามารถอ่านหน่วยได้ เนื่องจาก ให้สายการจดหน่วยและ/หรือหมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้าผิด - ถ้าตรวจสอบแล้ว มิเตอร์ปกติข้อมูลการอ่านหน่วยถูกต้อง มีรายงาน มต.3 ที่มีการเปลี่ยนแปลง							รายงานมิเตอร์ชำรุด (รหัส 06) , รายงานหมายเลข PEA ไม่ตรงกับข้อมูลในเครื่อง PTC (รหัส 07) PTC_006/012 /010
7	ประมวลผลข้อมูล Process (ระบบ Billing)							ใบแจ้งหนี้, ใบเสร็จ
8	พิมพ์บิลค่ากระแสไฟฟ้า (เฉพาะรายที่ไม่สามารถวางใบแจ้งค่าไฟฟ้า)							
								
								P1 : กระบวนการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า

สรุปกระบวนการทำงานปัจจุบันของกระบวนการงาน P8 : กระบวนการการจัดหน่วย พิมพ์บิล แฉงค่าไฟฟ้า

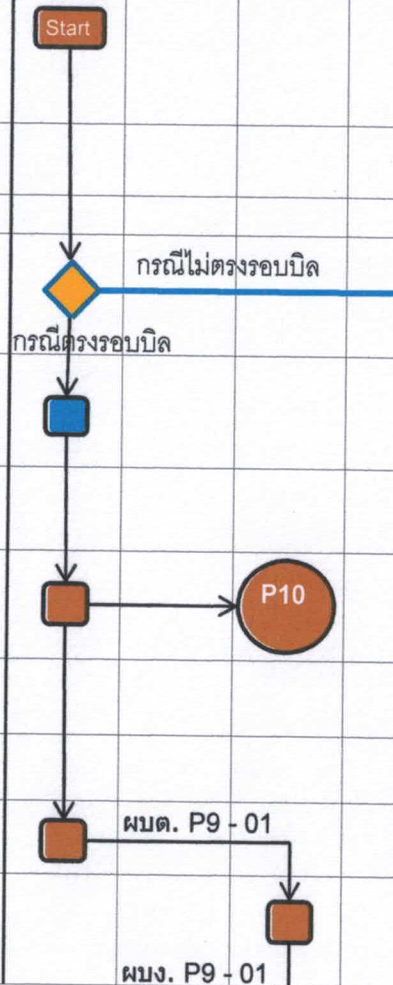
ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ						เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผกป.	ผบง.	ผคล./ผคบ.	งานธุรการ	อื่นๆ	
1	วางแผนการอ่านหน่วยมิเตอร์			Start				บันทึกขออนุมัติสายการอ่านหน่วย ไปที่ กศท.
2	ปรับปรุงข้อมูลมิเตอร์							
3	วางแผนการจัดหน่วย/เตรียมข้อมูลการจัดหน่วย							
	การอ่านหน่วยมิเตอร์ผู้ใช้ไฟฟ้า							ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า
4	พขง. ผบด. จัดหน่วยมิเตอร์รายใหญ่ โดย ผบง. โหลดข้อมูลเข้าเครื่อง PTC มอบให้ พขง. ผบด. ก่อนวันจัดหน่วย 1 วัน							
5	จ้างตัวแทนจัดหน่วยมิเตอร์รายย่อย โดย ผบง. โหลดข้อมูลให้กับผู้รับจ้าง (OUT SOURCE) ก่อนวันจัดหน่วย 1 วัน							ใบกำกับเครื่อง
6	หลังจัดหน่วยแล้ว พขง.ผบด. นำข้อมูลมาโหลดให้ ผบง. ไม่เกิน 15.30 น. ของวันจัดหน่วย							
7	หลังจัดหน่วยแล้ว ผู้รับจ้างจะนำข้อมูลมาโหลดให้ ผบง. ไม่เกิน 15.30 น. ของวันจัดหน่วย							ภาพถ่ายมิเตอร์ ที่ผิดปกติ
8	รับข้อมูลการจัดหน่วยมิเตอร์ผู้ใช้ไฟฟ้า เพื่อทำการตรวจสอบ							
	กรณีที่ 1 - ถ้าตรวจสอบแล้ว - มิเตอร์มีการผิดปกติ ทำให้ไม่สามารถอ่านหน่วยได้ ให้ทำบันทึกถึง ผบด. เพื่อตรวจสอบ - มิเตอร์ไม่พบ, มิเตอร์ชำรุด - ให้ pea มิเตอร์ไม่ถูกต้อง							รายงานมิเตอร์ชำรุด (รหัส 06) , รายงานหมายเลข PEA ไม่ตรงกับข้อมูลในเครื่อง PTC (รหัส 07) PTC_006/012 /010
	กรณีที่ 2 ไม่สามารถอ่านหน่วยได้ เนื่องจาก ผบด. ให้สายการจัดหน่วยและ/หรือหมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้าผิด							

สรุปกระบวนการทำงานปัจจุบันของกระบวนการงาน P8 : กระบวนการจดหน่วย พิมพ์บิล แ่้งค่าไฟฟ้า

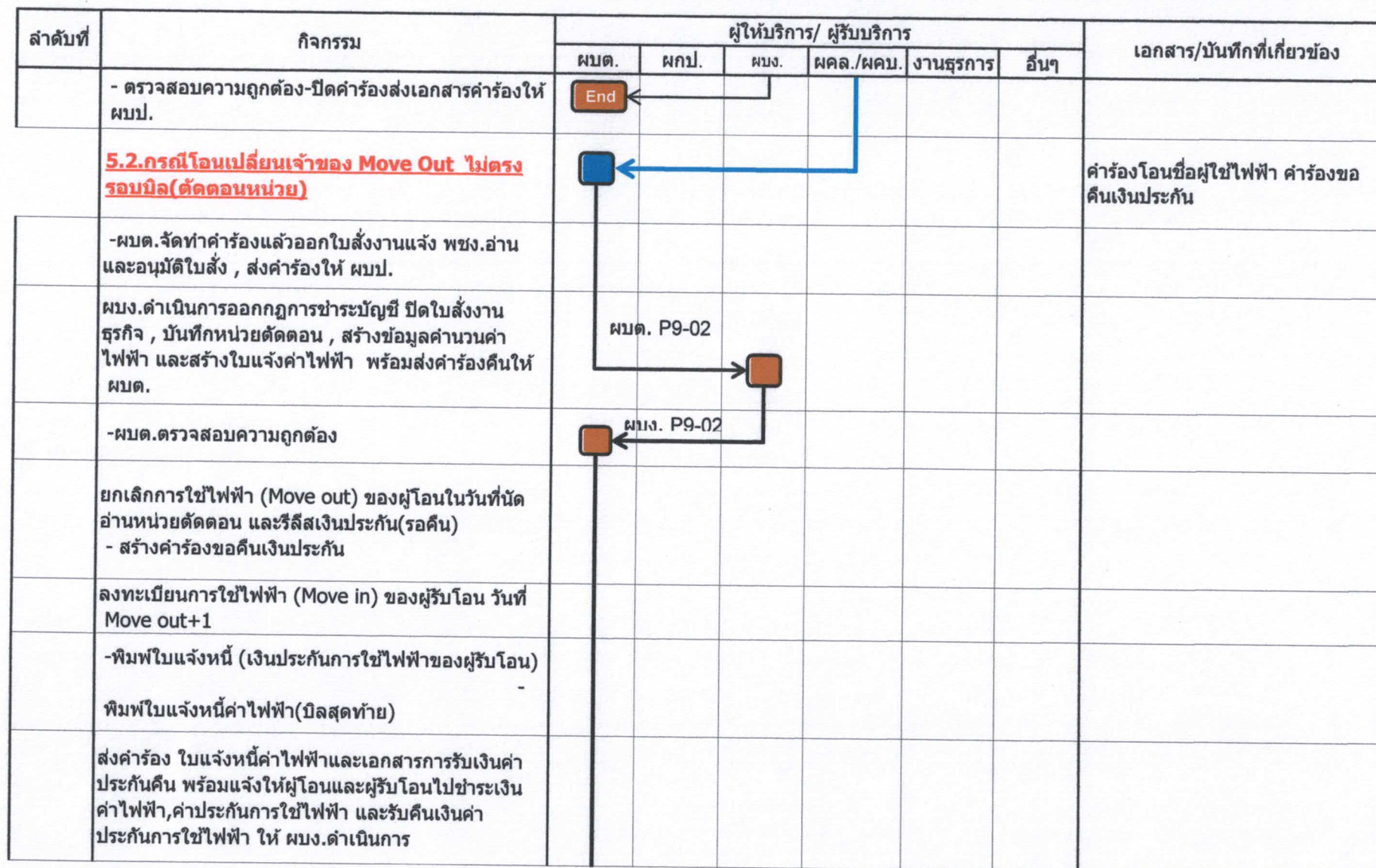
ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ						เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผกป.	ผบง.	ผคล./ผคบ.	งานธุรการ	อื่นๆ	
	กรณีที่ 3 ถ้าตรวจสอบแล้ว มีเตอร์ปกติข้อมูลการอ่านหน่วยถูกต้อง							
9	ประมวลผลข้อมูล Process (ระบบ Billing)							
								เอกสารนำส่งข้อมูลสายการอ่านหน่วย
10	พิมพ์บิลค่ากระแสไฟฟ้า							ใบแจ้งหนี้, ใบเสร็จ
								
11	การวางใบแจ้งค่าไฟฟ้า							
	- กรณีผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย จ้างตัวแทนเก็บเงิน/วางใบแจ้งหนี้ - กรณีผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ พนักงาน/จ้างตัวแทน จัดส่งใบแจ้งหนี้							สัญญาจ้างเหมา
12	รับหลักฐานการวางใบแจ้งค่าไฟฟ้า							
								P1 : กระบวนการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P9 : กระบวนการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ							เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผกป.	ผบง.	ผคล./ผคบ.	งานธุรการ	อื่นๆ		
1	กระบวนการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า								
	รับคำร้อง/ตรวจสอบหลักฐานคำร้อง - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน ของผู้โอนและผู้รับโอน	Start							เอกสารข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า
	สร้างข้อมูลคู่ค้า:ของผู้รับโอน(กรณีไม่มีประวัติ)								
	สร้างคำร้อง ขอโอนเปลี่ยนชื่อเจ้าของ								
	พิมพ์คำร้อง ลงนาม								
	5.1.กรณีโอนเปลี่ยนเจ้าของ Move Out ตรงรอบบิล(ไม่ต้องตัดตอนหน่วย)								คำร้องโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า คำร้องขอคืนเงินประกัน
	ตรวจสอบรายการวันอ่านหน่วยเพื่อระบุวัน Move out/Move in								
	ยกเลิกการใช้ไฟฟ้า (Move out) ของผู้โอนและริสเงินประกัน(รอคืน) ล่วงหน้าตรงรอบ - สร้างคำร้องขอคืนเงินประกัน								
	ลงทะเบียนการใช้ไฟฟ้า (Move in) ของผู้รับโอน ล่วงหน้าตรงรอบ Move out+1								
	พิมพ์ใบแจ้งหนี้ (เงินประกันการใช้ไฟฟ้าของผู้รับโอน)								
	ส่งคำร้องและใบแจ้งหนี้ให้ลูกค้าชำระค่าประกันใหม่	ผบด. P9 - 01							
	รับชำระเงินประกันของผู้รับโอน(CAใหม่) - ประทับตราภายในคำร้อง/ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินแล้ว พร้อมส่งกลับคำร้องคืน ผบค.								



สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P9 : กระบวนการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน



สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P9 : กระบวนการการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ						เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผกป.	ผบง.	ผคล./ผคบ.	งานธุรการ	อื่นๆ	
	ผบง.รับชำระเงินประกันของผู้รับโอน(CAใหม่) ,รับชำระค่าไฟฟ้า(บิลสุดท้าย) และคืนเงินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้าให้ผู้โอน - ประทับตราภายในค้ำรอง/ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินแล้ว พร้อมส่งกลับค้ำรองคืน ผบด.			ผบด. P9-03				
	ผบด.ตรวจสอบความถูกต้องในระบบ CS ปิดค้ำรอง และจัดเก็บ	End		ผบง. P9-03				

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P10 : กระบวนการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ						เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผกป.	ผบง.	งานธุรการ	ผคด./ผคบ.	อื่นๆ	
1	- โอนเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน			P9				
	การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า กรณีที่ 1 เลิกใช้ กรณีที่ 2 ขอคืนค้ำประกันจากบัญชีรอคืน	Start						
	ตรวจสอบหลักฐาน/รับคำร้อง พร้อมขอเอกสารจาก ผบด. มาประกอบคำร้อง - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน							หลักฐานการรับคำร้องของผู้ใช้ไฟฟ้า คำร้องขอคืนเงินประกัน
	ผบด. ดำเนินการ - พิมพ์ใบสั่งงานให้ผู้ปฏิบัติงาน รื้อถอนมิเตอร์ ซีที. รีที. และอุปกรณ์ประกอบ - ถอนคืนมิเตอร์ - ผบด. ยกเลิกการใช้ไฟของมิเตอร์รายนี้ ในระบบ DM พร้อมทั้งปรับปรุงข้อมูลในระบบ GIS							
2	พิมพ์คำร้อง ลงนาม - ยกเลิกการใช้ไฟฟ้า (Move out) กรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้า ไม่ได้ขอใช้ไฟฟ้าใหม่ - และติดตามผลการดำเนินการ							
3	ตรวจสอบหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระ							คำร้องขอคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า
4	- หากไม่มีหนี้คงค้าง จะดำเนินการในขั้นตอน "บันทึกคืนหลักประกัน ให้ผู้ใช้ไฟฟ้า" - หากมีหนี้คงค้าง จะดำเนินการแจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้า ชำระหนี้ที่คงค้างก่อน							ใบเสร็จ/ใบกำกับภาษี
5	ขออนุมัติคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า							คำร้องขอคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า
	- กรณีเป็นเงินสด จัดทำใบสำคัญจ่ายในระบบเงิน ประกันการใช้ไฟฟ้า							ใบเสร็จรับเงินค้ำประกัน หรือใบ แจ้งความ

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P10 : กระบวนการการจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ						เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผกป.	ผบง.	งานธุรการ	ผคค./ผคบ.	อื่นๆ	
	- กรณีไม่ชำระเงินสด บันทึกข้อมูลในระบบเงินประกันการใช้ไฟฟ้า							บันทึกร้องขอจากผู้ใช้ไฟฟ้า/ธนาคาร
6	จ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า และจัดเก็บ							คำร้องขอคืนหลักประกัน
	- แจ้งรายการจ่ายเงินให้พนักงานรับ-จ่ายเงินด้วยเช็คหรือโอนผ่านบัญชีธนาคาร							
	-การจ่ายเงินเป็นเงินสดให้พนักงานรับ-จ่ายด้วยเงินสดผ่านบาร์โค้ดที่ระบบ BPM							
	- การจ่ายเงินเป็นเช็ค/โอนผ่านบัญชีธนาคารให้พนักงานรับ-จ่ายเงินด้วยเช็คหรือโอนผ่านบัญชีธนาคาร							

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P11 : การบำรุงรักษา

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ						เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผกป.	ผบง.	งานธุรการ/ผบง.	ผคค./ผคค.	อื่นๆ	
1	ตรวจสอบตามแผนงาน Patrol System		Start					
1.1	ดำเนินการเอง (ระบบจำหน่ายแรงสูง/แรงต่ำ หม้อแปลง)							เปิดงาน ZPM2
	- เบิกอุปกรณ์							ใบปะหน้า ZPMF018, ใบเบิก ZPM019
	- ดำเนินการบำรุงรักษาตามรายการที่ตรวจพบ/เปิดงานในระบบ							ลงเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm), IW32
1.2	ตรวจพบไม่สามารถดำเนินการเองได้ แจ้งแผนกที่เกี่ยวข้อง							
	1.2.1 มิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ							
	- ผกป. แจ้ง ผบด.							
	- ผบด. เบิกอุปกรณ์							บันทึกรายงานการตรวจสอบ Patrol ใบเบิกอุปกรณ์
	- ดำเนินการบำรุงรักษาตามรายการที่ตรวจพบ							รายงานผลการดำเนินงาน ผกค.
	1.2.2 ระบบสายส่ง/อุปกรณ์ป้องกัน-ตัดตอนในระบบจำหน่าย							บันทึก/โทรสารแจ้ง ผบค. และมีการติดตามผลเป็นระยะๆ
2	แผนงานเริ่มต้นไม่ประจำปี							
	- กฟข. จัดสรรงบประมาณประจำปีให้ กฟฟ.ในสังกัดตามแผนงานที่ขออนุมัติไว้							
	- ผกป. ขออนุมัติ ผกค. ดำเนินการตามแผน							
			Start					

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P11 : การบำรุงรักษา

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ						เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผกป.	ผบง.	งานธุรการ/ผบง.	ผคล./ผคบ.	อื่นๆ	
2.1	ดำเนินการเอง							
	- ขออนุมัติ ผกค. เปิดงาน PM วงเงินไม่เกิน 5000			ผกป. P11 - 04				
	- แจ้ง ผบง. เพื่อบันทึกงบประมาณ							ทำบันทึกแจ้งให้ ผบง. ลงบันทึกงบประมาณ
	- ผกป.ทำใบสั่งงาน			ผบง. P11 - 01				ZPM4, IW31, CRTD
	- ผกค. อนุมัติใบสั่งงาน							ZPM4 , IW32, REL
	- ดำเนินการแล้วเสร็จ พร้อมเคลียร์ค่าใช้จ่ายและปิดงานในระบบ							ZPM4, IW32, TECO, CLSD
2.2	จ้างเหมา (แรงงาน)							
	2.2.1 ขออนุมัติจ้างเหมา, จัดทำใบ PR, เปิดงานในระบบ PM (IW31-จ้างเหมา)			ผกป. P11 - 05				ZPM4, IW31, REL, แผนตัดต้นไม้, มาตรฐานการตัด ต้นไม้, ใบเสนอราคา พร้อม รายละเอียดการปฏิบัติงาน
	2.2.2 แจ้ง งานธุรการ จัดทำใบ PO							อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PM (ZPM4)
	2.2.3 จัดทำสัญญาจ้าง, แจ้งผู้รับเหมาดำเนินการ พร้อมเรียกเก็บเงินประกันผลงาน			ธก. P11 - 01				อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR, ใบ PO, ใบ PM (ZPM4)
	2.2.4 ตรวจรับงานจ้าง			ผกป. P11 - 06				
	- ผู้รับเหมาแจ้งส่งมอบงาน							

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P11 : การบำรุงรักษา

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ						เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผกป.	ผบง.	งานธุรการ/ผบง.	ผคค./ผคค.	อื่นๆ	
	- ผกป. ตรวจสอบเบื้องต้น (ผู้ควบคุมงาน) พร้อมเสนอ ผกค. แจ้งคณะกรรมการฯ							
	- ผกป. แจ้งคณะกรรมการตรวจรับงานจ้าง							
	2.2.5 งานธุรการ ตรวจสอบเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย และตั้งหนี้ AP พร้อมขออนุมัติจ่ายเงินผู้รับจ้าง				ธก. P11 - 02			บันทึกตรวจรับงาน จากคณะกรรมการตรวจรับงาน
	2.2.6 ผบง. จ่ายเงินให้ผู้รับจ้าง พร้อมจัดส่งสำเนาการ จ้างตัดต้นไม้ทั้งหมดให้ ผกป. สรุปปิดงาน							เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, ขออนุมัติจ่ายเงิน
	2.2.7 ผกป. สรุปปิดงานในระบบ PM							สำเนารการจ้างตัดต้นไม้, ZPM4, IW32, TECO, CLSD
3	แผนงานบำรุงรักษาระบบจำหน่ายแรงสูง/แรงต่ำ หม้อ แปลง (ของ กฟภ.) ประจำปี							
	- กฟช. จัดสรรงบประมาณประจำปีให้ กฟฟ.ในสังกัด ตามแผนงานที่ขออนุมัติไว้							
	- กฟช. กำหนดจำนวนหม้อแปลงและจัดสรร งบประมาณประจำปีให้ กฟฟ.ในสังกัด							
	- สํารวจ วัดโหลด ขออนุมัติ ผกค. ดำเนินการตามแผน							
3.1	ดำเนินการเอง							ZPM4, IW32
	- ประกาศดับไฟฟ้าเพื่อบำรุงรักษาระบบจำหน่าย, หม้อแปลง ล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วันทำการ							

Start



ผกป. P11 - 07

End

ผบง. P11 - 02

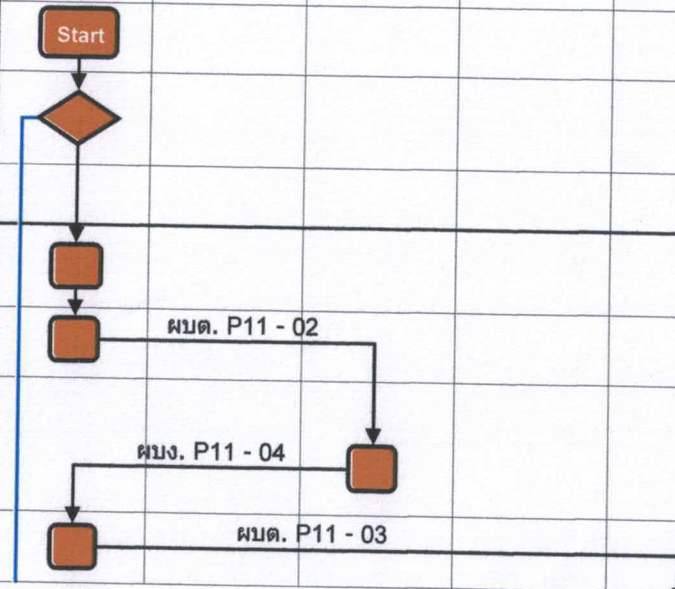
ธก. P11 - 02

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P11 : การบำรุงรักษา

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ						เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผกป.	ผบง.	งานธุรการ/ผบง.	ผคด./ผคบ.	อื่นๆ	
	- เบิกอุปกรณ์							ZPM018, ZPM019,
	- ดำเนินการบำรุงรักษาตามแผน/ปิดงานในระบบ พร้อมบันทึกประวัติหม้อแปลง TFMIDX					ผคด./ผคบ. P11 - 03		ลงเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm), TECO, CLSD, สรุปรายงาน มป.4
3.2	จ้างเหมา (แรงงาน)							
	3.2.1 ขออนุมัติจ้างเหมา, จัดทำใบ PR, เปิดงานในระบบ PM (IW31-จ้างเหมา)					ผกป. P11 - 08		ZPM4, IW31, REL, แผนบำรุงรักษาหม้อแปลง, ใบ เสนอราคา พร้อมรายละเอียดการ ปฏิบัติงาน
	3.2.2 แจ้ง งานธุรการ จัดทำใบ PO					รท. P11 - 03		อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบ PM (ZPM4)
	3.2.3 เบิกอุปกรณ์					ผกป. P11 - 09		อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR, ใบ PO, ใบ PM (ZPM4)
	จ่ายอุปกรณ์					ผคด./ผคบ. P11 - 04		ZPM018, ZPM019
	3.2.4 จัดทำสัญญาจ้าง, แจ้งผู้รับเหมาดำเนินการ พร้อมเรียกเก็บเงินประกันผลงาน							อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR, ใบ PM (ZPM4)
	3.2.5 ตรวจรับงานจ้าง					ผกป. P11 - 10		
	- ผู้รับเหมาแจ้งส่งมอบงาน							
	- ผกป. ตรวจสอบเบื้องต้น (ผู้ควบคุมงาน) พร้อมเสนอ ผกค. แจ้งคณะกรรมการฯ							ลงเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm)

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P11 : การบำรุงรักษา

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ						เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผกป.	ผบง.	งานธุรการ/ผบง.	ผคณ./ผคบ.	อื่นๆ	
	- ผกป. แจ้งคณะกรรมการตรวจรับงานจ้าง							
	3.2.6 งานธุรการ ตรวจสอบเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย และตั้งหนี้ AP พร้อมขออนุมัติจ่ายเงินผู้รับจ้าง			ธก. P11 - 04				บันทึกตรวจรับงาน จากคณะกรรมการตรวจรับงาน
	3.2.7 ผบง. จ่ายเงินให้ผู้รับจ้าง พร้อมจัดส่งสำเนาการ จ้างบำรุงรักษาให้ ผบป. สรุปปิดงาน							เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน
	3.2.8 ผกป. สรุปปิดงานในระบบ PM			ผบง. P11 - 03				TECO, CLSD สรุปรายงานการ จ่ายเงินค่าจ้าง
4	แผนงานบำรุงรักษามอเตอร์ประจำปี (งบลงทุน)							
	- กฟข. จัดสรรงบประมาณประจำปีให้ กฟฟ.ในสังกัด ตามแผนงานที่ขออนุมัติไว้							
	ขออนุมัติ ผจก. ดำเนินการตามแผน							
4.1	ดำเนินการเอง (งบลงทุน)							
	- เบื้องต้นใน WBS (CJ20N)							ZPSI002
	- ขออนุมัติ ผจก. เบื้องต้น (REL)							ZPSR004
	- หลังจากอนุมัติแล้ว ผบด. ส่งใบประมาณการ ค่าใช้จ่ายหน้างานให้ ผบง. เพื่อเตรียมบันทึก งบประมาณ							ZPSR005 และเมื่อบันทึกงบประมาณ เสร็จ ผบป. แจ้งผลการบันทึก งบประมาณ กลับมาที่ ผบด.
	- เบิกอุปกรณ์							ZPSF009 (ใบจอง)



สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P11 : การบำรุงรักษา

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ						เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผกป.	ผบง.	งานธุรการ/ผบง.	ผคค./ผคบ.	อื่นๆ	
	- จ่ายอุปกรณ์					ผคค./ผคบ. P11 - 05		
	- ดำเนินการบำรุงรักษาตามแผนที่ประมาณการไว้,							CN25, KB31N ผู้ควบคุมงานลงเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm)
	- ดำเนินการแล้วเสร็จ เบิกค่าใช้จ่าย ปิดงานทางด้านเทคนิค							สร้างอุปกรณ์หลัก, TECO ในระบบ
	- ส่ง ผบง. ปิดงานทางด้านบัญชี (F2) และขึ้นบัญชีทรัพย์สิน (F4)							ส่งปิด กส.3 (ZPSR018) CLSD
4.2	จ้างเหมา (แรงงาน)							
	เปิดงานใน WBS (CJ20N)							ZPSI002
	- ขออนุมัติ ผกค. เปิดงาน (REL)							ZPSR004
	- หลังจากอนุมัติแล้ว ผบด.ส่งใบประมาณการค่าใช้จ่ายหน้างานให้ ผบง. เพื่อดังงบประมาณ							ZPSR005 และเมื่อบันทึกงบประมาณเสร็จ ผบป. แจ้งผลการบันทึกงบประมาณ กลับมาที่ ผบด.
4.2.1	ขออนุมัติจ้างเหมา, จัดทำใบ PR, เปิดงานในระบบ PM (IW31-จ้างเหมา)							
4.2.2	แจ้ง งานธุรการ จัดทำใบ PO							อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR ใบ PO
4.2.3	เบิกอุปกรณ์							
	จ่ายอุปกรณ์							ZPSF009 (ใบจอง)
4.2.4	จัดทำสัญญาจ้าง, แจ้งผู้รับเหมาดำเนินการพร้อมกับเรียกเก็บเงินประกันผลงาน							ผู้ควบคุมงานลงเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm) CN25, KB31N

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P11 : การบำรุงรักษา

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ						เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบด.	ผกป.	ผบง.	งานธุรการ/ผบง.	ผคส./ผคบ.	อื่นๆ	
4.2.5	ตรวจรับงานจ้าง							
	- ผู้รับเหมาแจ้งส่งมอบงาน							
	- ผบด. ตรวจสอบเบื้องต้น (ผู้ควบคุมงานจ้าง) พร้อมติดรา และเสนอ ผกค. แจ้งคณะกรรมการฯ							ผู้ควบคุมงาน ลงเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm)
	<u>- ผบด. แจ้งคณะกรรมการตรวจรับงานจ้าง</u>							
4.2.6	งานธุรการ ตรวจสอบเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย และตั้งหนี้ AP พร้อมขออนุมัติจ่ายเงินผู้รับจ้าง							บันทึกตรวจรับงาน จากคณะกรรมการตรวจรับงาน
4.2.7	ผบง. จ่ายเงินให้ผู้รับจ้าง พร้อมจัดส่งสำเนาการจ้างเหมาบำรุงรักษาให้ ผบด.สรุปปิดงาน							เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน
4.2.8	ผบด. สรุปปิดแฟ้มงานในระบบ PS							ส่งปิด กส.3 (ZPSR018) พร้อมใบ สร้างอุปกรณ์หลัก, สำเนาใบสำคัญจ่าย
4.2.9	ผบง. ปิดงานทางด้านบัญชี (F2), CLSD และ ขึ้นบัญชีทรัพย์สิน (F4),							แฟ้มงานกส.3 (ZPSR018) พร้อมใบ สร้างอุปกรณ์หลัก



ผบด. P11 - 08



ธก. P11 - 06



ผบง. P11 - 06



ผบด. P11 - 09

