



คู่มือข้อตกลงระดับการให้บริการ

(Service Level Agreement : SLA)

กระบวนการให้บริการลูกค้า

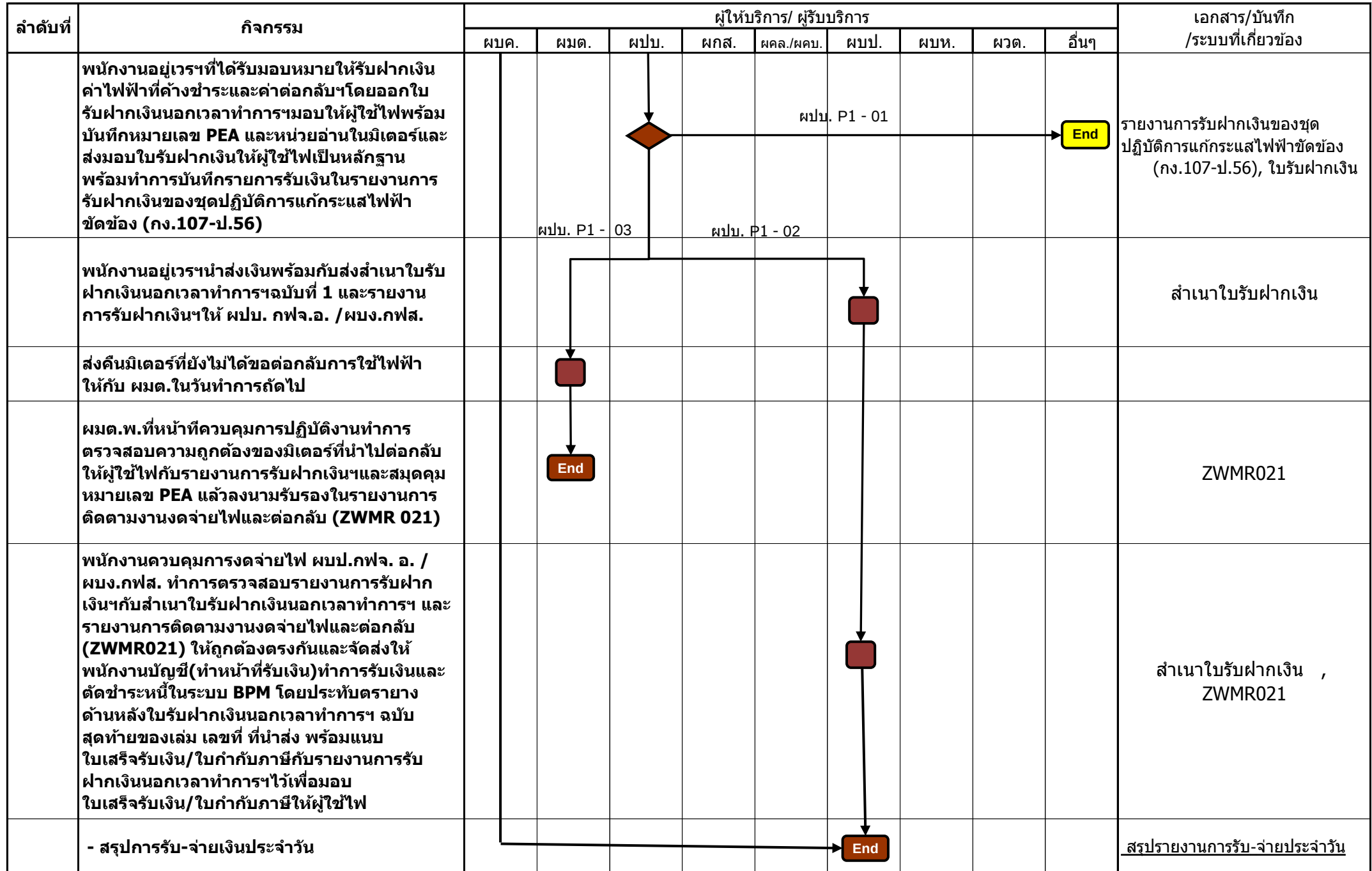
๑๑ กระบวนการ (P๑-P๑๑)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุทัยธานี

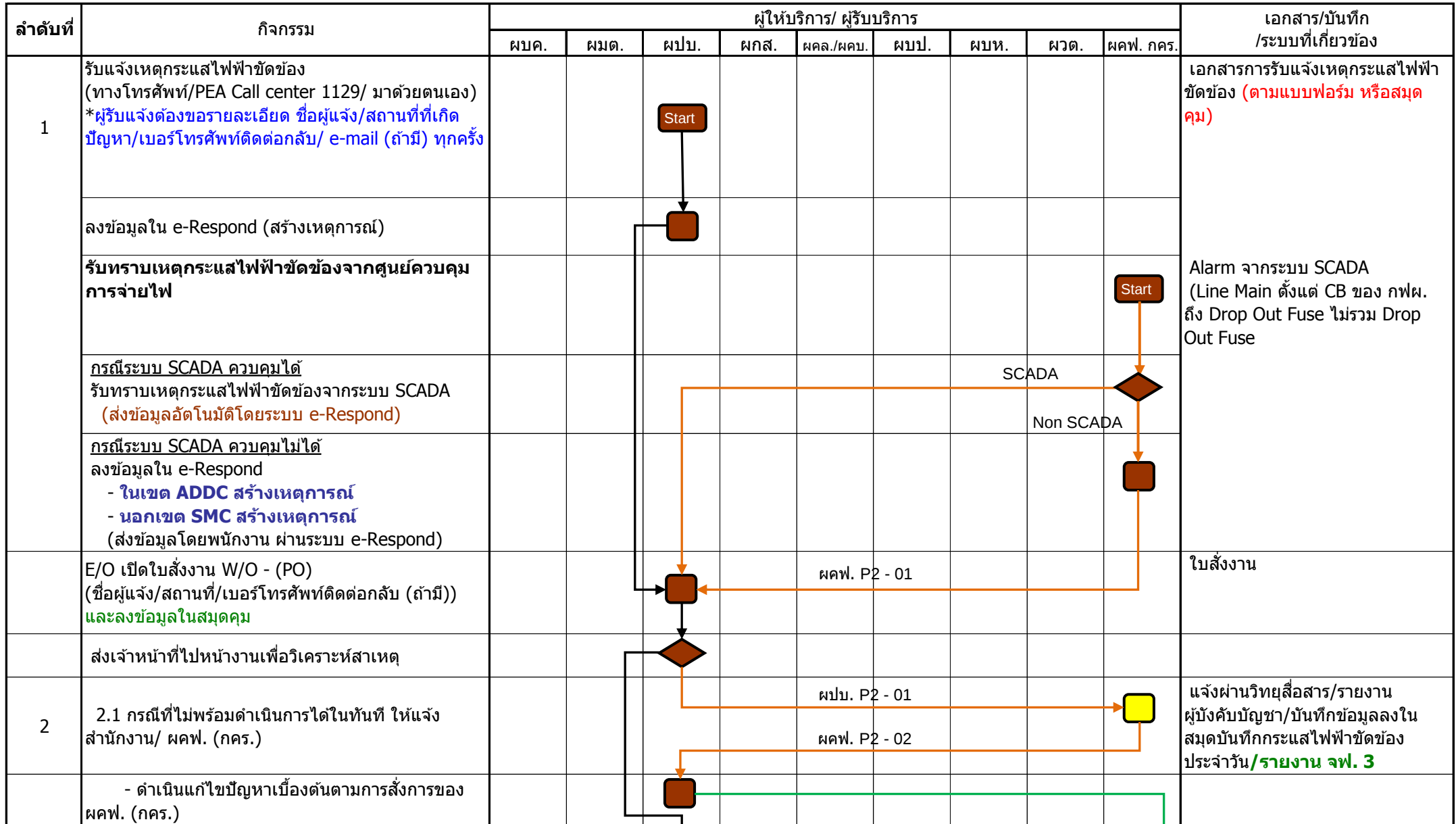
สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P1 : กระบวนการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมด.	ผปป.	ผกส.	ผคค./ผคย.	ผบป.	ผบห.	ผวด.	อื่นๆ	
											
1	ตรวจสอบสถานะลูกหนี้ (ในระบบ)										ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า
2	รับชำระเงิน/บันทึกรายละเอียดการชำระเงิน							ผบป. P1 - 02, 03,			
3	กรณีที่ 1 รับชำระเงินต่างหน่วยงาน										
	- กองการเงิน										ใบเสร็จรับเงิน
	- ต่างสาขา										ใบเสร็จรับเงิน
	- ต่างเขตฯ และบันทึกข้อมูลผ่านระบบ on line /แฟกซ์ สำเนาใบเสร็จรับเงิน (กรณีไม่มีระบบ on line)										
4	กรณีที่ 2 รับชำระเงินนอกเวลาทำการกรณีฉุกเฉิน จ่ายไฟ					ผบป. P1 - 04					
	- ผู้ควบคุมงานงดจ่ายไฟบันทึกข้อมูลการผ่อน ผัน/ปลดสาย/ตัดมิเตอร์ เข้าในระบบ ISU ที่ ถูกต้องในเวลาทำการ										รายงานการติดตามงานงดจ่ายไฟ และต่อกลับ zwmr 021
	ผบป.นำส่งมิเตอร์ให้ ผมด.โดยจัดทำสมุดคุมการ รับ-ส่งมิเตอร์ พร้อมลงนามรับ-ส่ง										
	หลังปิดบัญชีประจำวันให้ ผบป. กฟล. กฟอ. / ผบง.กฟส. ทำการส่งมอบใบรับฝากเงินนอกเวลา ทำการพร้อมรายงานการติดตามงานงดจ่ายไฟ และต่อกลับ (zwmr 021)							ผบป. P1 - 01			เล่มใบรับฝากเงินและรายงานzwmr 021
	ผมด.(พ.ที่ทำหน้าที่ควบคุมการปฏิบัติงาน)ส่ง มอบมิเตอร์ที่ได้ตัดกลับให้ พนักงานอยู่เวรฯ พร้อมลงนามรับ-ส่ง										สมุดคุมการรับ-ส่งมิเตอร์(กง.120- ป56)

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P1 : กระบวนการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า



สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P2 : กระบวนการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง



สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P2 : กระบวนการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ										เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมต.	ผปป.	ผกส.	ผคล./ผคบ.	ผบป.	ผบท.	ผวด.	ผคฟ.	กคร.	
	2.2 กรณีที่พร้อมแก้ไขได้ ให้ดำเนินการทันที											
	2.2.1 ระบบจำหน่าย/อุปกรณ์ป้องกันระบบจำหน่าย					ผปป. P2 - 02						
3	2.2.1.1 หม้อแปลง-อุปกรณ์ประกอบหม้อแปลงชำรุด/ระบบแรงต่ำดำเนินการได้เลย ไม่ต้องแจ้ง ผคฟ. (กคร.)											บันทึกกรายงานระบบจำหน่าย/หม้อแปลง-อุปกรณ์ประกอบชำรุด
4	2.2.1.2 ระบบแรงสูง (Main Line) ขัดข้อง แจ้ง ผคฟ. (กคร.)											ใบ Switching Order
5	ดำเนินการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องตามคำสั่งการของ ผคฟ. (กคร.)					ผคฟ. P2 - 03						
6	2.2.2 มิเตอร์ชำรุด**					ผปป. P2 - 03						
7	- <u>ในเวลาทำการ</u> - ให้แจ้ง ผมต. ดำเนินการในวันทำการนั้น											รายงานมิเตอร์ชำรุด
8	- <u>นอกเวลาทำการ/วันหยุด</u> - ให้ ผปป.(เวร) ดำเนินการ และแจ้ง ผมต. ดำเนินการแก้ไขในวันทำการถัดไป											
	หมายเหตุ - ในกรณีแก้ไขฉุกเฉินเร่งด่วน หรือมีเหตุผลความจำเป็น สามารถดำเนินการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ได้ แล้วทำบันทึกกรายงานแจ้งผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับชั้นทันที แล้วส่งบันทึกกรายงานการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ให้ ผบป. เพื่อเฉลี่ยหน่วย - ให้ ผปป.(เวร) เตรียมสำรองมิเตอร์ให้พร้อม กรณีไม่มีมิเตอร์สำรอง อาจทำการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ให้ลูกค้าใช้ก่อน					ผปป. P2 - 04	ผปป. P2 - 05					รายงานการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ บันทึกกรายละเอียดการดำเนินการในใบบริการ (ตามข้อตกลง SLA ระหว่างแผนก) เช่น - ว/ด/ป เวลา สถานที่ - หมายเลขโทรศัพท์ผู้ใช้ไฟ - หมายเลขผู้ใช้ไฟ - หมายเลข PEA - ขนาดมิเตอร์ - หน่วยหนามิเตอร์ - สาเหตุเบื้องต้นที่มิเตอร์ชำรุด

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P2 : กระบวนการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ										เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมด.	ผปป.	ผกส.	ผคค./ผคบ.	ผปป.	ผบห.	ผวด.	ผคฟ. กคร.		
	2.2.3 ผู้ใช้ไฟแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้องนอกเวลาทำการ (ฉุกเฉินจ่ายไฟ)			Start								
	- ติดตั้งมิเตอร์ (นอกเวลาทำการ) หลังจากได้รับชำระค่ากระแสไฟฟ้า, ค่าแรงต่อกลับ - ตรวจสอบสมุดคณณการงานการตัดมิเตอร์ประจำวัน เพื่อดู ชื่อ หมายเลขผู้ใช้ไฟ หมายเลขเครื่อง (PEA.) ขนาดมิเตอร์ จำนวนเงินที่ค้างชำระ - รับชำระค่ากระแสไฟฟ้า ค่าติดตั้งมิเตอร์ต่อกลับ - ออกใบเสร็จทั่วไป/ ใบเสร็จค่าประกัน (กรณีมีค่าประกันเรียกเก็บเพิ่ม)			P1								
	- ส่งเงิน สำเนาใบเสร็จทั่วไป/ใบเสร็จค่าประกัน สมุดคณณการงานการตัดมิเตอร์ประจำวัน ให้ ผปป.					ผปป. P2 - 06	End					สำเนาใบเสร็จทั่วไป/ ใบเสร็จค่าประกัน/ สมุดคณณการงานการตัดมิเตอร์ประจำวัน
9	แจ้ง ผมด. (รายงานการต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์)		P4									รายงานมิเตอร์ชำรุด (ตามแบบฟอร์มมิเตอร์ชำรุด)
10	ส่งสำเนารายงานมิเตอร์ชำรุดและรายงานต่อไฟไม่ผ่านมิเตอร์ให้ ผปป. เพื่อเฉลี่ยหน่วย						P7 P8					ใบรายงานมิเตอร์ชำรุด (ตามแบบฟอร์ม ?) SLA P4-xx
11	ออกใบสั่งซ่อม ในระบบ SAP (PM)											ใบสั่งซ่อม ในระบบ SAP (PM)
	ดำเนินการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง											
	<u>กรณีแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องให้กับทรัพย์สินของผู้ใช้ไฟ</u>											
12	- ออกใบบริการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (ใบ คน.9) ให้ผู้ใช้ไฟ - คิดค่าใช้จ่ายดำเนินการ - แจ้งผู้ใช้ไฟ					ผปป. P2 - 07						- บันทึกการเรียกเก็บค่าใช้จ่าย (ตั้งลูกหนี้ในระบบ)
							End					- ใบบริการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (สำเนาใบ คน. 9) และ ใบแจ้งหนี้ ส่ง ผปป.

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P2 : กระบวนการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ										เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมต.	ผปป.	ผกส.	ผคค./ผคบ.	ผบป.	ผบท.	ผวด.	ผคฟ. กคร.		
13	เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ แจ้ง ผคฟ. (กคร.) เพื่อจ่ายไฟคืนระบบ (กรณีระบบ แรงสูง (Main Line) ขาด)				ผปป. P2 - 08						แจ้งผ่านวิทยุสื่อสาร/ สมุดบันทึกกระแสไฟฟ้าขัดข้องประจำวัน	
	ดำเนินการจ่ายไฟคืนระบบตามการสั่งการของ ผคฟ. (กคร.)				ผคฟ. P2 - 04							
14	ลงรายละเอียดเวลาการปฏิบัติงาน				ผปป. P2 - 09						บันทึกลงระบบ OMS	
15	เบิกอุปกรณ์ทดแทน										ใบเบิกอุปกรณ์ (ZOM1)	
	<u>ก่อนเปลี่ยนเวอร์</u> - พิมพ์ใบเบิกอุปกรณ์ใน SAP ที่ใช้ในการแก้ กระแสไฟฟ้าขัดข้อง - ส่งไปที่ ผคค./ผคบ. เพื่อจ่ายทดแทนในรถแก้ กระแสไฟฟ้าขัดข้อง <u>ตอนเปลี่ยนเวอร์</u> (มีสมุดบันทึกควบคุมคู่สัมพันธ์กับ Log Book) - บันทึกการใช้อุปกรณ์ใช้ในการแก้ไขกระแสไฟฟ้าใน แผนก											
	<u>กรณีมิเตอร์ชำรุด</u> <u>ผมต.ดำเนินการเบิกให้ ผปป.</u>				ผคค./ผคบ. P2 - 01						ใบเบิกอุปกรณ์/ สมุดบันทึกในแผนก	
16	รับพัสดุ เพื่อใช้ในงานซ่อมแซมระบบจำหน่าย										ใบส่งของ อุปกรณ์ทดแทน	
17	รายงานผลการแก้ไข/ ปิดงานทางเทคนิค (Teco)										รายงานผลการแก้ไข/ ปิดงาน	

หมายเหตุ

- 1) กรณีมิเตอร์ชำรุด ให้มีการวิเคราะห์เป็น 2 กรณี
 - 1.1 คิดค่าใช้จ่ายกับผู้ใช้ไฟ เช่น ใช้ไฟเกิน/ ทำความเสียหายให้กับมิเตอร์ **ผมต.** คิดค่ามิเตอร์
 - 1.2 ไม่คิดค่าใช้จ่าย เช่น มิเตอร์ชำรุด เนื่องจากปัญหาด้านคุณภาพของมิเตอร์
- 2) กรณีมิเตอร์สำรองของชุดแก้ไข ให้ ผมต.ดำเนินการเบิกทดแทนให้ ผปป.

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P3 : กระบวนการขอใช้ไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมด.	ผปป.	ผกส.	ผคล./ผคบ.	ผบป.	ผบห.	ผวด.	อื่นๆ	
	การขอใช้ไฟ (ลูกค้ารายใหม่ระบบแรงดันต่ำ)										
1	รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐาน - ตรวจสอบข้อมูลจากระบบ GIS ในเบื้องต้น - งานลงทะเบียน (Move-in) - สอบถามข้อมูลรายละเอียดของผู้ใช้ไฟ - ให้ผู้ขอใช้ไฟลงนามในข้อตกลงการใช้ไฟฟ้า - สรุวจดติดตั้งใช้ไฟ/ตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งระบบไฟฟ้า - กำหนด/ให้สายการอ่านหน่วย (หมายเลขผู้ใช้ไฟ) - ขออนุมัติติดตั้ง - สร้างรายการเรียกเก็บ (Sale Order) ค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ - แจ้งค่าใช้จ่ายผู้ใช้ไฟ										- ใบคำร้องขอใช้ไฟ - หลักฐานประกอบการขอใช้ไฟ ตามระเบียบ กฟภ. ว่าด้วยการใช้ไฟฟ้าและบริการ พ.ศ. 2552 - อัตราค่าธรรมเนียมและค่าบริการ (อ.5) - ใบแจ้งค่าใช้จ่าย
2	รับชำระเงิน (ค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ และหลักประกันการใช้ไฟ)			ผบป. P3 - 01							- ใบคำร้องขอใช้ไฟ - หลักประกันการใช้ไฟ ตามระเบียบ กฟภ. ว่าด้วยการใช้ไฟฟ้าและบริการ พ.ศ. 2552 - ใบเสร็จรับเงิน
	ก. กรณีการขอใช้ไฟ (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ)										ตามมาตรฐานคุณภาพบริการที่ กฟภ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า (GSP-01)
3	คุมคำร้อง และส่งให้ ผมด.ดำเนินการ ตรวจสอบ CA										- ใบอนุมัติงานย่อย
4	- สร้าง/ปรับปรุงใบสั่งงาน (Work Order) - ติดตั้งมิเตอร์และสร้างประวัติมิเตอร์ (ลงทะเบียนมิเตอร์)	ผบค. P3 - 02 									- ใบสั่งงาน (Work Order)
5	ปิดงาน (WMS)										
6	สร้าง/ปรับปรุง/ตรวจสอบ/บันทึกสายการจดหน่วย (จัดลำดับสายการอ่านหน่วย)										- ใบคำร้องขอใช้ไฟพร้อมใบสั่งงานที่บันทึกลงในระบบแล้วและเอกสารหลักฐานขอใช้ไฟ
7	ติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานการให้บริการ ตามที่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟร้องขอ										รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการบริการของ กฟภ.

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P4 : กระบวนการบริการด้านมิเตอร์

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง	
		ผบค.	ผมด.	ผปป.	ผกส.	ผคล./ผคบ.	ผปป.	ผบห.	ผวด.	อื่นๆ		
	A. ต่อกลับมิเตอร์										zcaie012 (การทบทวนหลักประกันของผู้ใช้ไฟรายย่อย)	
1	(กรณีค้างชำระไม่เกิน 7 วัน) - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน/วงเงินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า รับชำระเงิน - ค่าธรรมเนียมการติดตั้ง - ค่าไฟฟ้าค้างชำระ - เงินค้ำประกันใหม่หรือเพิ่มเติม						Start					
	(กรณีค้างชำระเกิน 7 วัน แต่ไม่เกิน 90 วัน) - รับชำระเงินค่าไฟฟ้าค้างชำระ - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน/วงเงินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า		ผปป. P4 - 01 (ต่อกลับ)				Start					
2	(หักเงินค้ำประกันชำระค่าไฟค้างชำระแล้ว) - ตรวจสอบข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า - แจ้งผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน	Start	ผบค. P4 - 01 (ต่อกลับ)									
	B. เพิ่ม-ลด ขนาดมิเตอร์											
	C. ตัด - ผ่ากมิเตอร์											
	D. ขอย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์											
3	รับคำร้องและตรวจสอบหลักฐาน - ตรวจสอบข้อมูลจากระบบ GIS ในเบื้องต้น - งานลงทะเบียน (Move-in) - สอบถามข้อมูลรายละเอียดของผู้ใช้ไฟ - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน/วงเงินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า - ให้ผู้ขอใช้ไฟลงนามในข้อตกลงการใช้ไฟฟ้า - แจ้งค่าใช้จ่ายผู้ใช้ไฟ - ขออนุมัติงาน - สร้างรายการเรียกเก็บ (Sale Order) ค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ - ตรวจสอบหน้างาน	Start	ผบค. P4 - 02 (เพิ่ม/ลด) ผบค. P4 - 03 (ตัดผ่า) เงินประกันไม่ครบ ผบค. P4 - 04 (ย้ายจุด) (ตัดผ่า) เงินประกันครบ									- ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า - หลักฐานประกอบการขอใช้ไฟตามระเบียบ กฟผ. ว่าด้วยการใช้ไฟฟ้าและบริการ พ.ศ. 2552 - อัตราค่าธรรมเนียมและค่าบริการ (อ. 5) - ใบแจ้งค่าใช้จ่าย

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P4 : กระบวนการบริการด้านมิเตอร์

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมด.	ผปป.	ผกส.	ผคค./ผคบ.	ผบป.	ผบห.	ผวด.	อื่นๆ	
4	รับชำระเงิน - ค่าธรรมเนียมการติดตั้ง - ค่าไฟฟ้าค้างชำระ (ถ้ามี) - เงินค่าประกันใหม่หรือเพิ่มเติม - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน/วงเงินค่าประกันการใช้ไฟฟ้า										- ใบรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า - เอกสารประกอบ เช่น ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า
	กรณีที่ 1 มีวงเงินค่าประกันครบถ้วน - ผบค. ดำเนินการต่อไป										
	กรณีที่ 2 มีวงเงินค่าประกันไม่ครบ/ผู้ใช้ไฟใช้ไฟเกินวงเงินค่าประกัน - ผบค. แจ้งให้ลูกค้าเพิ่มเงินค่าประกันใหม่										ใบเสร็จรับเงิน
5	- คมคำร้อง										
6	- สร้าง-อนุมัติงานย่อย - ดำเนินการด้านมิเตอร์ - สร้าง/ปรับปรุงประวัติมิเตอร์ (ใบสั่งงาน) - พิมพ์ใบเบิกอุปกรณ์										- ใบคำร้องขอใช้ไฟฟ้า - ใบเสร็จรับเงิน - ใบสั่งงาน (ตามกิจกรรมที่ผู้ใช้ไฟร้องขอ) - ใบอนุมัติงานย่อย
7	- เบิกอุปกรณ์ (กรณีผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่) - ดำเนินการด้านมิเตอร์										
8	ปิดงาน (WMS)										
9	บันทึกข้อมูล/แก้ไขประวัติการอ่านหน่วย - ตรวจสอบรายละเอียดใบสั่งงาน จนถึง จัดลำดับการอ่านหน่วย										รายงานการปรับปรุงประวัติผู้ใช้ไฟฟ้า
	ปิดใบคำร้อง/ ติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานการให้บริการ ตามที่ลูกค้า/ผู้ใช้ไฟร้องขอ										รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการบริการของ กฟผ.

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P5 : กระบวนการตอบข้อร้องเรียน

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมด.	ผปป.	ผกส.	ผคส./ผคบ.	ผปป.	ผบท.	ผวด.	อื่นๆ	
1	รับเรื่องร้องเรียน										เรื่องร้องเรียน
	- รับแจ้งข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์ที่สำนักงาน หรือ จาก Call Center , Internet										หนังสือร้องเรียน
	- ผู้ใช้ไฟเขียนหนังสือร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร - สำเนาแจ้ง ผบค. เพื่อดำเนินการติดตามผล		ผบค. P5 - 01								
2	พิจารณาความเกี่ยวข้อง - ผบท. ลงเลขที่รับ และนำเสนอ ผกค./ผู้ปฏิบัติงาน แทน พิจารณาสั่งการ, ส่งเรื่องให้แผนกที่เกี่ยวข้อง และส่งสำเนาเรื่องให้ ผบค. เพื่อดำเนินการติดตามผลการ ดำเนินงาน		ผบท. P5 - 01								ระบบสารบรรณ
						ผบท. P5 - 02-07					หนังสือร้องเรียน, ใบคำร้อง, ใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน
3	ส่งเรื่องให้แผนกที่เกี่ยวข้อง										หนังสือร้องเรียน, ใบคำร้อง, ใบกำกับการทำงานเรื่องร้องเรียน
4	ชี้แจง ผู้ใช้ไฟ (ติดต่อ/เข้าพบเพื่อชี้แจงผู้ใช้ไฟ เบื้องต้นภายใน 5 วันทำการ)										
	- แผนก/กฟฟ.ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบเบื้องต้นและนัด พบผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อชี้แจงเบื้องต้นพร้อมขอทราบข้อมูล เพิ่มเติม - แผนก/กฟฟ.ที่เกี่ยวข้องวิเคราะห์ข้อมูลและปัญหา เพื่อกำหนดแผนงานแก้ไขระยะสั้น-ระยะยาวและแจ้ง ส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหตามแผนงาน										
5	ตอบข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร										
	- กรณีตอบข้อร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร แผนก ที่รับผิดชอบ ดำเนินการตอบข้อร้องเรียนผู้ใช้ไฟ (ภายใน 30 วันทำการ) และสำเนาให้แผนกที่ควบคุม เรื่องร้องเรียนลงในทะเบียนรับ/คุมข้อร้องเรียน								ผมด. P5 - 01 ผปป. P5 - 01		หนังสือตอบข้อร้องเรียน
	- กรณีตอบข้อร้องเรียนจาก Call Center และ Internet แผนกที่รับผิดชอบเป็นผู้ส่งข้อมูลเกี่ยวกับการ แก้ไขข้อร้องเรียนให้กับ แผนกที่ควบคุมเรื่องร้องเรียน (ผบค.) เป็นผู้ตอบข้อร้องเรียนในระบบ อย่างรวดเร็ว ที่สุด และแจ้งปิดงานไปยัง Call Center								ผกส. P5 - 01 ผคส./ผคบ. P5 - 01 ผปป. P5 - 01 ผบท. P5 - 08		ข้อความตอบข้อร้องเรียน

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P5 : กระบวนการตอบข้อร้องเรียน

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมด.	ผปป.	ผกส.	ผคส./ผคบ.	ผบป.	ผบท.	ผวด.	อื่นๆ	
6	จัดทำรายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนทุกเดือน	End									รายงาน/ทะเบียนข้อร้องเรียน ประจำเดือน
	- แผนกที่ควบคุมเรื่องร้องเรียนติดตามผลการชี้แจง และจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียน พร้อมทั้งสถานะ ของข้อร้องเรียนแต่ละราย เพื่อนำเสนอผู้บริหาร		ผบค. P5 - 02								

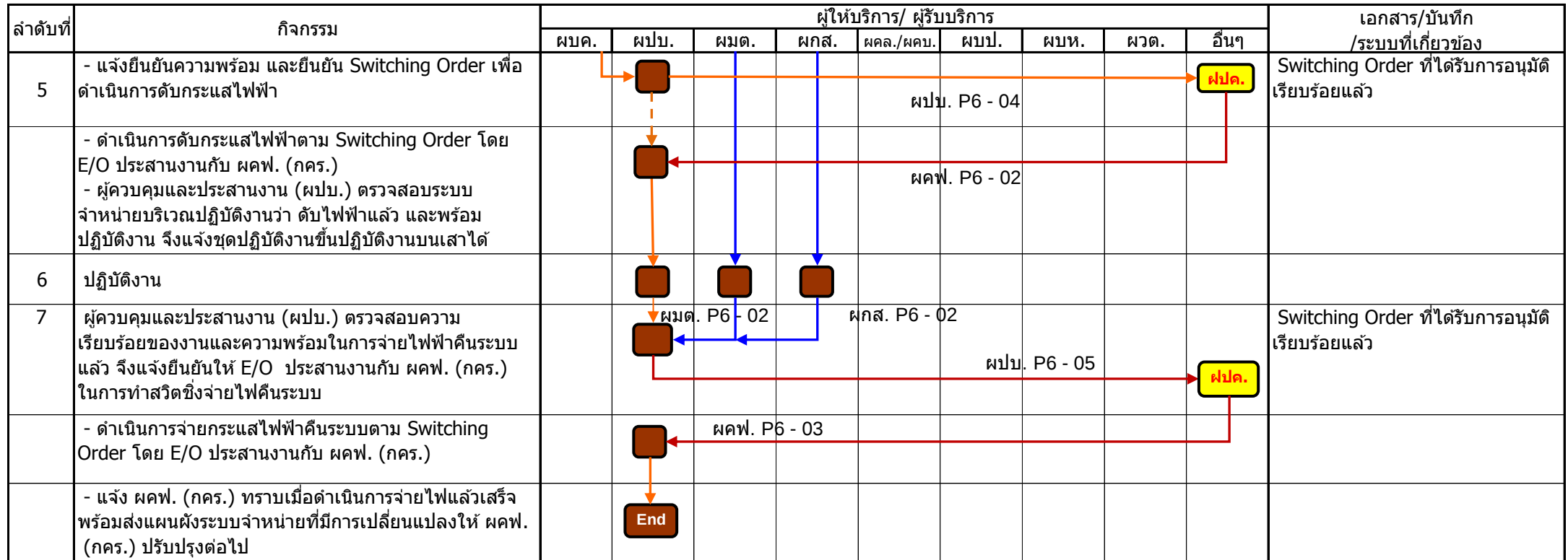
สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการ P5 : กระบวนการตอบข้อร้องเรียน

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมด.	ผปป.	ผกส.	ผคส./ผคบ.	ผบป.	ผบท.	ผวด.	อื่นๆ	

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P6 : ดับไฟล่วงหน้าแบบมีแผน

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ										เอกสาร/บันทึก /ระบบที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผปป.	ผมด.	ผกส.	ผคล./ผคบ.	ผปป.	ผบท.	ผวด.	อื่นๆ		
	ดับไฟล่วงหน้าแบบมีแผน											
1	วางแผนการดับไฟ		Start									
	กรณีที่ 1 ดับไฟล่วงหน้าตามแผนงานของ ผปป./ผู้ใช้ไฟ - ทำบันทึกขออนุมัติดับไฟ จากแผนการซ่อมบำรุงระบบจำหน่าย, แผนการขยายเขต/ปรับปรุง, งาน PATROL LINE โดยระบุ วันเวลา สถานที่ และบุคลากรดำเนินการ (จำนวนพนักงานและคนงาน)	กรณีที่ 1									แบบฟอร์มขออนุมัติดับไฟ	
					กรณีที่ 2							
	กรณีที่ 2 หน่วยงานภายในแจ้งความต้องการขอดับไฟ - ผมด. /ผกส. จัดทำบันทึกขออนุมัติ ผกค. ดับไฟ - ส่งบันทึกที่ได้รับการอนุมัติแล้วมาให้ ผปป. เพื่อเตรียมการดับไฟ			Start		Start					แบบฟอร์มขออนุมัติดับไฟ	
				ผมด. P6 - 01		ผกส. P6 - 01						
2	ผปป. จัดทำแผนผัง switching พื้นที่และวงจรที่จะดับไฟ จากแผนงานของ ผปป., ผมด. และ ผกส. โดยระบุ วัน เวลา สถานที่ และบุคลากรดำเนินการ (จำนวนพนักงานและคนงาน) พร้อมแนบแผนผังพื้นที่ที่จะปฏิบัติงาน						ผปป. P6 - 01				แบบฟอร์มวิทยุ-โทรสารขอดับไฟ ปฏิบัติงาน ระบุรายละเอียดและ แผนผัง Switching	
	(กรณีเร่งด่วน ให้ขออนุมัติ ผกค. ดำเนินการได้เลย ไม่ต้องแจ้งศูนย์ควบคุมการจ่ายไฟ)											
	(กรณีระบบจำหน่ายแรงสูง และสายส่ง) ศูนย์สั่งการจ่ายไฟ ผปค. จะเป็นผู้ตรวจสอบและพิจารณา พร้อมออก Switching Order						ผคฟ. P6 - 01			ผปค.		
3	ผปป. แจ้งแผนกที่เกี่ยวข้อง (กรณีที่ 2)						ผปป. P6 - 03				Switching Order ที่ได้รับการอนุมัติ เรียบร้อยแล้ว	
4	ผปป. แจ้ง ผู้ใช้ไฟ/ กรณีมี 8 แจ้งแผนก ผวด. ประชาสัมพันธ์ผู้ใช้ไฟ										หนังสือแจ้งดับไฟ ก่อนดับไฟ 3 วัน	
										ผู้ใช้ไฟ		

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P6 : ดับไฟล่วงหน้าแบบมีแผน



สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P7 : กระบวนการการจดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมด.	ผปป.	ผกส.	ผคค./ผคป.	ผบป.	ผบท.	ผวด.	อื่นๆ	
	วางแผนการอ่านหน่วยมิเตอร์ (ZDMR301)										แผนและข้อมูลในศูนย์
	แผนกมิเตอร์ทำการเคลื่อนไหวในหัวข้อมูลมิเตอร์ตามปกติตามคำร้อง - ติดตั้งมิเตอร์ใหม่ - เพิ่มขนาด/ลดขนาด - ตัดฝากมิเตอร์ - ย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์ - ดอกลบมิเตอร์ - รื้อถอนมิเตอร์ - สับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุด/ตามวาระ										คำร้องขอใช้ไฟฟ้าประเภทต่างๆ และใบสั่งงานที่มีการดำเนินการตามระบบ SAP IS-U
1	DM บัญชีตรวจสอบข้อมูลในระบบ แล้วพบข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง										
	กรณีที่ 1 ติดตั้งใหม่ - แก้ไขเงินประกันให้สัมพันธ์กับขนาดมิเตอร์ - แก้ไขอัตรา - แก้ไขสายการจดหน่วย - แก้ไขชื่อ ที่อยู่ ผู้ใช้ไฟฟ้า - แก้ไขคลาสบัญชี - แก้ไข Operan (กรณี Sub มิเตอร์)										
	กรณีที่ 2 เพิ่มขนาด/ลดขนาด - แก้ไขอัตรา (ผบค.) - แก้ไขหน่วยตั้งต้นและหน่วยตัดกลับ (ผมด.)										
	กรณีที่ 3 สับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุด/ตามวาระ - ตรวจสอบ/แก้ไขหน่วยมิเตอร์ลูกเดิมเพื่อ ผบป.เตรียมเจ็ลยหน่วย										
	ผบค.และ ผมด.แก้ไขและส่งผลการดำเนินการภายในวันทำการถัดไป										
	- เมื่อถึงรอบจดหน่วยระบบจะสร้างใบสั่งจดหน่วยอัตโนมัติ										

P3,P4

ผบป. P7 - 01

กรณีที่ 1 และกรณีที่ 2

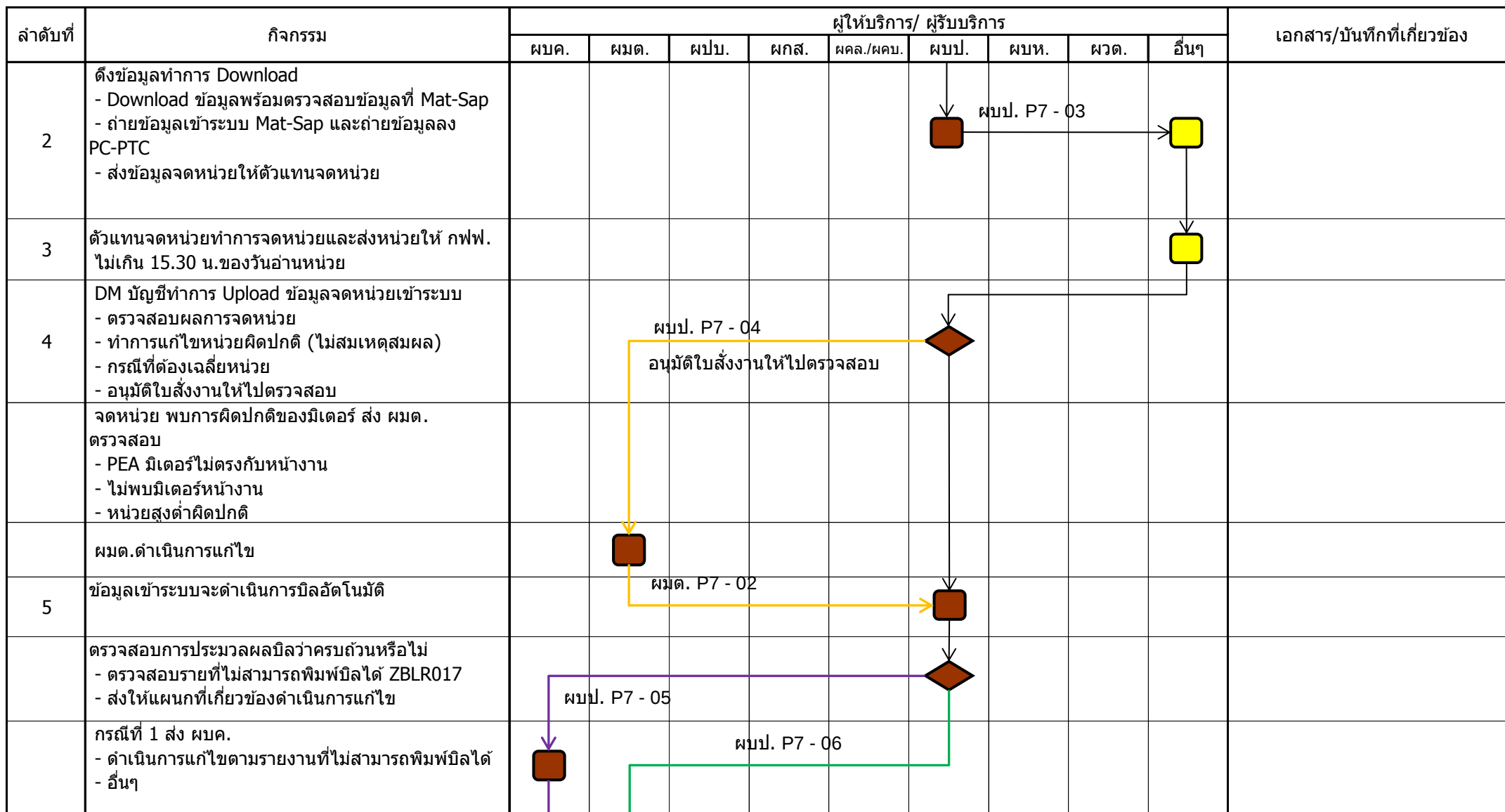
ผบค. P7 - 01

ผบป. P7 - 02

กรณีที่ 2 และกรณีที่ 3

ผมด. P7 - 01

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P7 : กระบวนการการจดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า



สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P7 : กระบวนการการจดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมด.	ผปป.	ผกส.	ผคล./ผคบ.	ผบป.	ผบท.	ผวด.	อื่นๆ	
	กรณีที่ 2 ส่ง ผมด. - ดำเนินการแก้ไขตามรายงานที่ไม่สามารถพิมพ์บิลได้ - อื่นๆ										
	แจ้ง ผบป. เมื่อแก้ไขเสร็จแล้ว เพื่อดำเนินการ ประมวลผลบิลใหม่										
	กระบวนการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า										

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P8 : กระบวนการงานการจดหน่วย ฟิมพ์บิล แฉ่งค่าไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมด.	ผปป.	ผกส.	ผคค./ผคค.	ผบป.	ผบห.	ผวด.	อื่นๆ	
	กระบวนการงานการจดหน่วย ฟิมพ์บิล แฉ่งค่าไฟฟ้า										
	วางแผนการอ่านหน่วยมิเตอร์ (ZDMR301) - มิเตอร์ Demand,TOU,TOD - มิเตอร์ AMR										แผนและข้อมูลในศูนย์
	แผนกมิเตอร์ทำการเคลื่อนไหวข้อมูลมิเตอร์ตามปกติตามคำร้อง - ติดตั้งมิเตอร์ใหม่ - เพิ่มขนาด/ลดขนาด - ตัดฝากมิเตอร์ - ย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์ - ต่อกลับมิเตอร์ - รื้อถอนมิเตอร์ - 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 (ผบค.) - แก้ไขหน่วยตั้งต้นและหน่วยตัดกลับ (ผมด.)										
	กรณีที่ 3 สับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุด/ตามวาระ - ตรวจสอบ/แก้ไขหน่วยมิเตอร์ลูกเดิมเพื่อ ผบป.เตรียมเฉลี่ยหน่วย										
	ผบค.และ ผมด.แก้ไขและส่งผลการดำเนินการภายในวันทำการถัดไป										
2	ดึงข้อมูล Download (Mat-Sap)										

P3,P4

ผบป. P8 - 01

กรณีที่ 1 และกรณีที่ 2

ผบค. P8 - 01

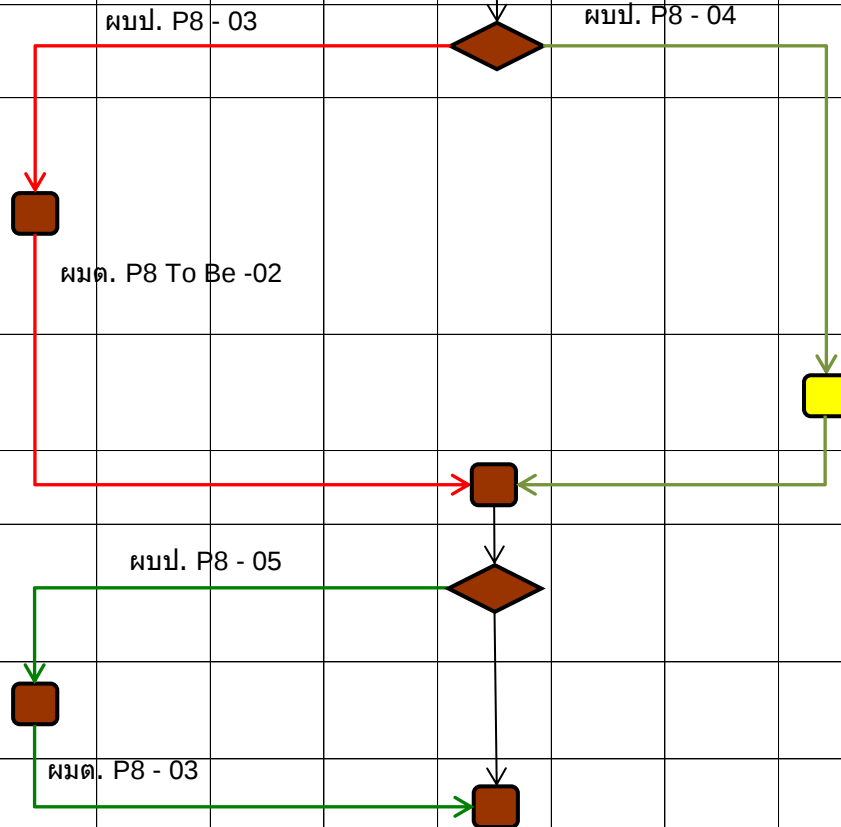
ผบป. P8 - 02

กรณีที่ 2 และกรณีที่ 3

ผมด. P8 - 01

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P8 : กระบวนการงานการจดหน่วย พิมพ์บิล แล้งค่าไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมต.	ผปป.	ผกส.	ผคค./ผคค.	ผบป.	ผบห.	ผวด.	อื่นๆ	
3	กรณีที่ 1 ติดตั้งใหม่ - พิมพ์ใบอ่านหน่วยจากระบบ - แนบแผนที่ - ส่ง ผมต./พชง. ก่อนวันจดหน่วย 1 วันทำการ										
	กรณีที่ 2 สับเปลี่ยนเพิ่ม/ลดขนาด - เตรียมหน่วยมิเตอร์อ่านก่อน-หลัง เพื่อเตรียมเฉลี่ยหน่วย										
	การอ่านหน่วยมิเตอร์ผู้ใช้ไฟ										
	กรณี กฟภ.ดำเนินการเอง การอ่านหน่วยมิเตอร์ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ (รวมสับมิเตอร์) พนักงานช่าง กฟภ. เป็นผู้จดหน่วย และนำข้อมูลส่งให้กับ ผบป. ไม่เกิน 15.30 ของวันที่อ่านหน่วย - ดึงข้อมูลลงเครื่อง PTC หรือจดหน่วย - ใบอ่านหน่วยสำหรับไฟ Demand										
	กรณีจ้างตัวแทนจดหน่วย กฟภ.โหลดข้อมูลให้กับผู้รับจ้าง (OUT SOURCE) ก่อนวันจดหน่วย 1 วัน										
	- หลังจดหน่วยแล้ว ผู้รับจ้างจะนำข้อมูลมาโหลดให้ กฟภ. ไม่เกิน 15.30 น. ของวันจดหน่วย										
4	รับข้อมูลการจดหน่วยเพื่อทำการตรวจสอบ กรณีตรวจสอบแล้ว - มิเตอร์ผิดปกติแจ้ง ผมต.เพื่อตรวจสอบอีกครั้ง - ไม่สามารถจดหน่วยได้										
	ผมต. ดำเนินการตรวจสอบมิเตอร์แล้วส่งผลกลับ ผบป. ภายในวันทำการนั้น										
	Up load ข้อมูลเข้าเครื่อง Sever (Mat-Sap) Up load ข้อมูลเข้าระบบ Sap ระบบจะดำเนินการคำนวณบิลอัตโนมัติ										



สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P8 : กระบวนการการจดหน่วย พิมพ์บิล แล้งค่าไฟฟ้า

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมด.	ผปป.	ผกส.	ผคล./ผคม.	ผบป.	ผบท.	ผวด.	อื่นๆ	
6	ตรวจสอบการประมวลผลบิล (ZBLR017) - ตรวจสอบการคำนวณค่าไฟฟ้าระหว่าง Bill กับ Sap (ZBLR015) กรณีบิลจดหน่วยผิดหรือค่าไฟฟ้าไม่ถูกต้องและส่งประมวลผลบิลใหม่							↓			
	กรณีที่ 1 ส่ง ผบค. - ดำเนินการแก้ไขตามรายงานที่ไม่สามารถพิมพ์บิลได้ - อื่นๆ										
	กรณีที่ 2 ส่ง ผมด. - ดำเนินการแก้ไขตามรายงานที่ไม่สามารถพิมพ์บิลได้ - อื่นๆ										
	แจ้ง ผบป. เมื่อแก้ไขเสร็จแล้ว เพื่อดำเนินการประมวลผลบิลใหม่							→			
	พิมพ์ใบแจ้งหนี้กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าย่อยเพื่อดำเนินการแจ้งหนี้ต่อไป										
	การวางใบแจ้งค่าไฟฟ้า										
7	- กรณีผู้ใช้ไฟรายย่อย จ้างตัวแทนเก็บเงิน/วางใบแจ้งหนี้ - กรณีผู้ใช้ไฟรายใหญ่ พนักงาน/จ้างตัวแทน จัดส่ง/วางใบแจ้งหนี้										
	รับหลักฐานการวางใบแจ้งค่าไฟฟ้า							End			
								P1			

หมายเหตุ

ข้อ.1 ใช้สำหรับข้อมูลผู้ใช้ไฟที่มีประวัติการใช้ไฟฟ้าแล้ว

ข้อ.2 ใช้สำหรับผู้ใช้ไฟรายย่อย

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P9 : กระบวนการการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมด.	ผปป.	ผกส.	ผคค./ผคบ.	ผบป.	ผบห.	ผวด.	อื่นๆ	
1	กระบวนการการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า										
	รับคำร้อง/ตรวจสอบหลักฐานคำร้อง - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน ของผู้โอนและผู้รับโอน	Start									เอกสารข้อมูลผู้ใช้ไฟ
	สร้างข้อมูลคู่ค้า:ของผู้รับโอน(กรณีไม่มีประวัติ)										คำร้องโอนชื่อผู้ใช้ไฟ คำร้องขอคืนเงินประกัน
	สร้างคำร้อง ขอโอนเปลี่ยนชื่อเจ้าของ										
	พิมพ์คำร้อง ลงนาม										
	ตรวจสอบรายการวันอ่านหน่วยเพื่อระบุวัน Move out/Move in										
	ยกเลิกการใช้ไฟ (Move out) ของผู้โอนและรื้อสลิสเงินประกัน(รูดคืน) ล่วงหน้าตรงรอบ - สร้างคำร้องขอคืนเงินประกัน										
	ลงทะเบียนการใช้ไฟ (Move in) ของผู้รับโอนล่วงหน้าตรงรอบ Move out+1										
	พิมพ์ใบแจ้งหนี้ (เงินประกันการใช้ไฟฟ้าของผู้รับโอน)										
	ส่งคำร้องและใบแจ้งหนี้ให้ลูกค้าชำระค่าประกันใหม่										
	รับชำระเงินประกันของผู้รับโอน(CAใหม่) - ประทับตราภายในคำร้อง/ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินแล้ว พร้อมส่งกลับคำร้องคืน ผบค.										
	- ตรวจสอบความถูกต้อง-ปิดคำร้องส่งเอกสารคำร้องให้ ผบป.	End									

หมายเหตุ

การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า ให้ดำเนินการได้ดังนี้

- ชื้อขายสถานที่ใช้ไฟฟ้า หรือกิจการที่ติดตั้งการใช้ไฟฟ้า
- ผู้ขอใช้ไฟฟ้าเดิมถึงแก่ความตาย
- อื่น ๆ เช่น การได้มาซึ่งสิทธิตามกฎหมาย (สิทธิเหนือพื้นดิน สิทธิอาศัย สิทธิในการติดพัน เป็นต้น
- การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า จะมีผลต่อเมื่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับชำระหนี้สินที่ค้างทั้งหมด

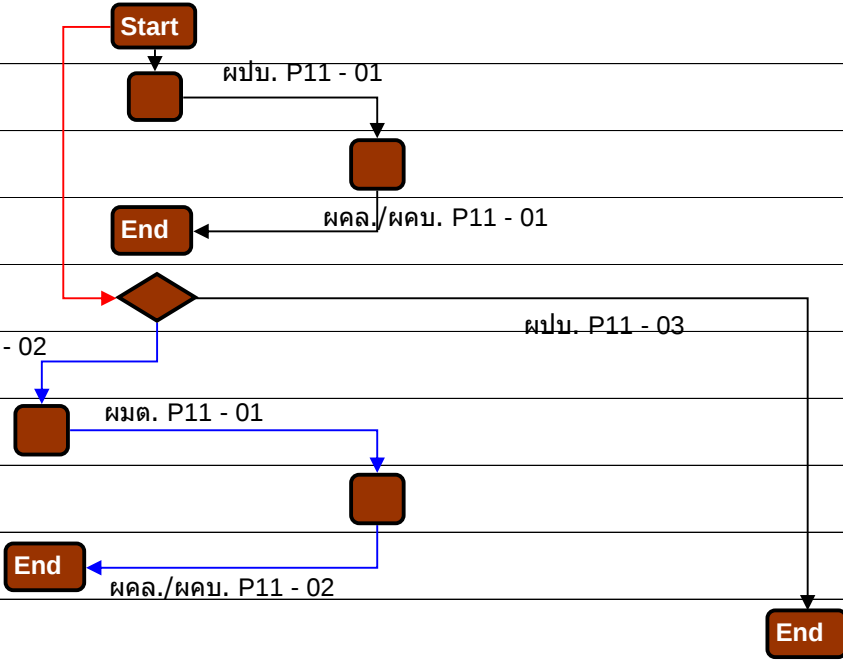
รวมทั้ง มีการวางหลักประกันการใช้ไฟฟ้าถูกต้องตามระเบียบ

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P10 : กระบวนการการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า

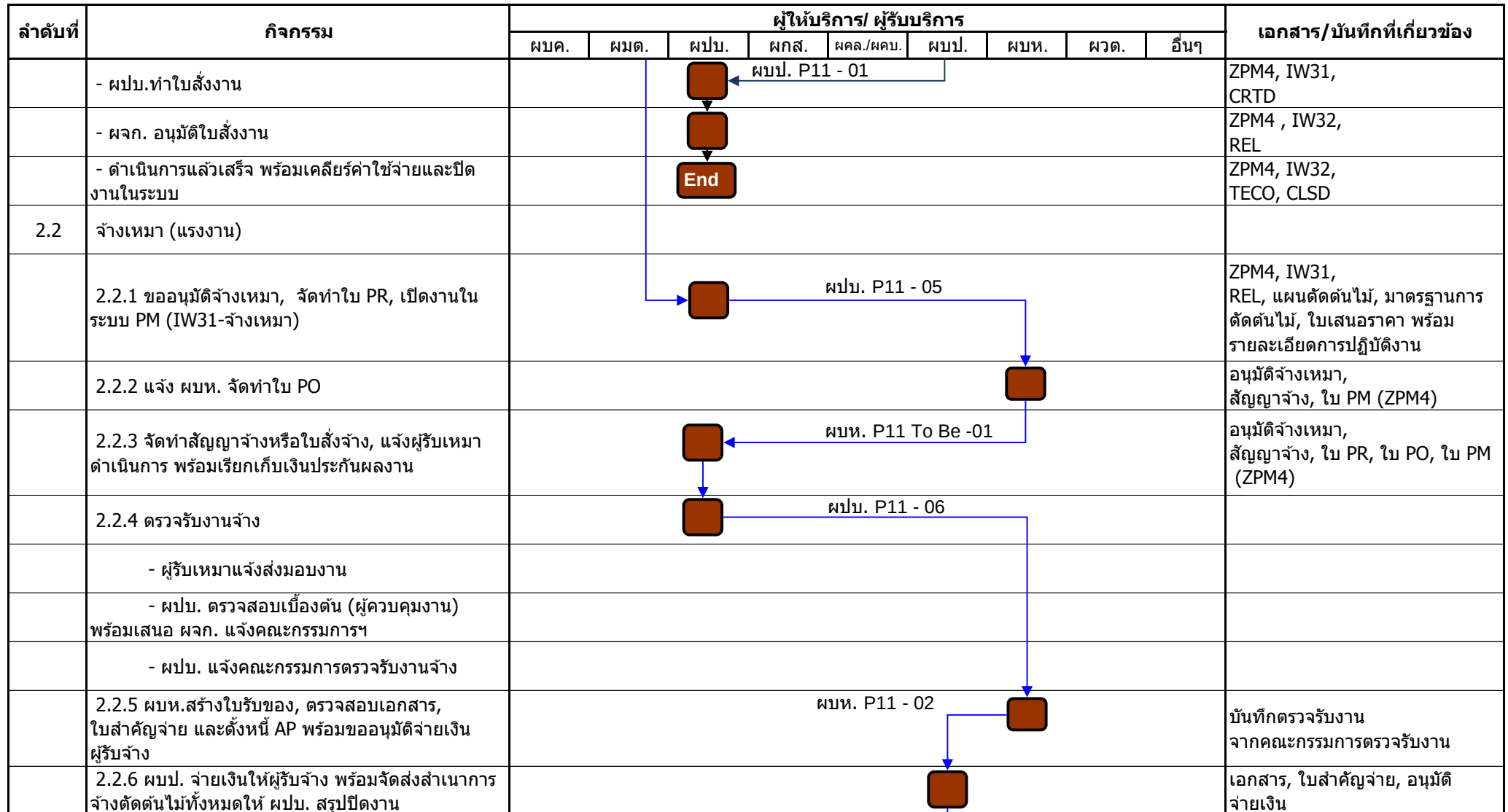
ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมด.	ผปป.	ผกส.	ผคส./ผคบ.	ผบป.	ผบห.	ผวด.	อื่นๆ	
1	กระบวนการการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า										หลักฐานการรับคำร้องของผู้ใช้ไฟ คำร้องขอคืนเงินประกัน
	คืนหลักประกัน	Start									
	กรณีที่ 1 เลิกใช้ /โอนเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า						P9				
	กรณีที่ 2 ขอคืนค่าประกันจากบัญชีรอคืน										
	ตรวจสอบหลักฐาน/รับคำร้อง พร้อมขอเอกสารจาก ผมด. มาประกอบคำร้อง - ตรวจสอบประวัติหนี้/ภาระผูกพัน										
2	พิมพ์คำร้อง ลงนาม - ยกเลิกการใช้ไฟ (Move out) กรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้า ไม่ได้ขอใช้ไฟใหม่ - และติดตามผลการดำเนินการ										
4	ตรวจสอบหนี้ค่าไฟฟ้าค้างชำระ			ผบค. P10 - 01							คำร้องขอคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า
	- หากไม่มีหนี้คงค้าง จะดำเนินการในขั้นตอน "บันทึกคืนหลักประกัน ให้ผู้ใช้ไฟฟ้า"										
	- หากมีหนี้คงค้าง จะดำเนินการแจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้า ชำระหนี้ที่คงค้างก่อน										ใบเสร็จ/ใบกำกับภาษี
5	ขออนุมัติคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า										คำร้องขอคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า
	- กรณีเป็นเงินสด จัดทำใบสำคัญจ่ายในระบบเงิน ประกันการใช้ไฟ										ใบเสร็จรับเงินค่าประกัน หรือใบ แจ้งความ
	- กรณีไม่ใช่เงินสด บันทึกข้อมูลในระบบเงินประกัน การใช้ไฟ										บันทึกร้องขอจากผู้ใช้ไฟ/ธนาคาร
6	จ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า และจัดเก็บ										คำร้องขอคืนหลักประกัน
	- แจ้งรายการจ่ายเงินให้พนักงานรับ-จ่ายเงินด้วยเช็ค หรือโอนผ่านบัญชีธนาคาร						End				

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P11 : กระบวนการบำรุงรักษา

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ										เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมด.	ผปป.	ผกส.	ผคค./ผคบ.	ผบป.	ผบท.	ผวด.	อื่นๆ		
	การบำรุงรักษาระบบจำหน่าย											
1	ตรวจสอบตามแผนงาน Patrol System											
1.1	ดำเนินการเอง (ระบบจำหน่ายแรงสูง/แรงต่ำ หม้อแปลง)											เปิดงาน ZPM2
	- เบิกอุปกรณ์											ใบปะหน้า ZPMF018, ใบเบิก ZPM019
	- ดำเนินการบำรุงรักษาตามรายการที่ตรวจพบ/ปัดงานในระบบ											ลงเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm), IW32
1.2	ตรวจพบไม่สามารถดำเนินการเองได้ แจ้งแผนกที่เกี่ยวข้อง											
	1.2.1 มิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ											
	- ผปป. แจ้ง ผมด.											บันทึกรายการการตรวจสอบ Patrol
	- ผมด. เบิกอุปกรณ์											ใบเบิกอุปกรณ์
	- ดำเนินการบำรุงรักษาตามรายการที่ตรวจพบ											รายงานผลการดำเนินงาน ผกค.
	1.2.2 ระบบสายส่ง/อุปกรณ์ป้องกัน-ตัดตอนในระบบจำหน่าย											บันทึก/โทรสารแจ้งเขต และมีการติดตามผลเป็นระยะๆ
2	แผนงานตัดต้นไม้ประจำปี											
	- กฟข. จัดสรรงบประมาณประจำปีให้ กฟฟ.ในสังกัดตามแผนงานที่ขออนุมัติไว้											
	- ผปป. ขออนุมัติ ผกค. ดำเนินการตามแผน											
2.1	ดำเนินการเอง											
	- ขออนุมัติ ผกค. (วงเงินไม่เกิน 5,000.- บาท) เปิดงาน PM											
	- แจ้ง ผบป. เพื่อบันทึกงบประมาณ											ทำบันทึกแจ้งให้ ผบป. ลงบันทึกงบประมาณ



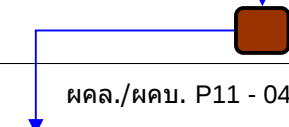
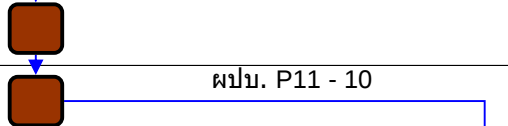
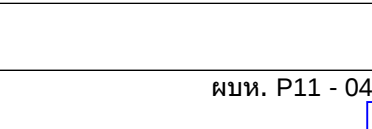
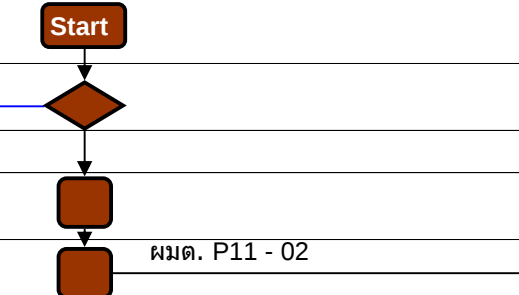
สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P11 : กระบวนการบำรุงรักษา

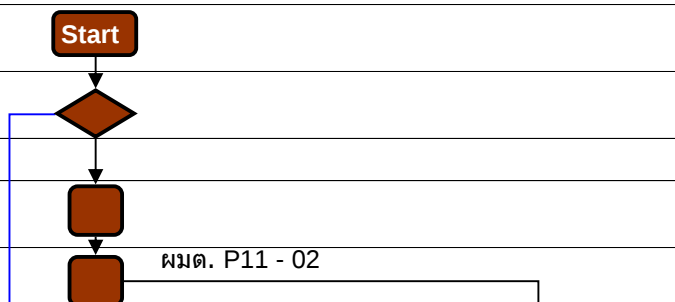
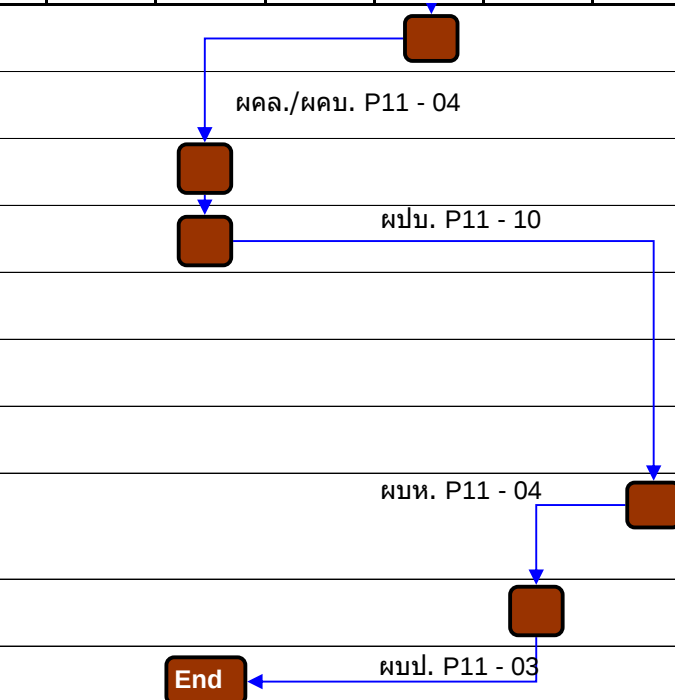


สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P11 : กระบวนการบำรุงรักษา

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมด.	ผปบ.	ผกส.	ผคล./ผคบ.	ผบป.	ผบท.	ผวด.	อื่นๆ	
	2.2.7 ผปบ. สรุปปิดงานในระบบ PM						ผบป. P11 - 02				สำเนาการจ้างตัดต้นไม้, ZPM4, IW32, TECO, CLSD
							End				
3	แผนงานบำรุงรักษาระบบจำหน่ายแรงสูง/แรงต่ำ หม้อแปลง (ของ กฟภ.) ประจำปี										
	- กฟข. จัดสรรงบประมาณประจำปีให้ กฟภ. ในสังกัดตามแผนงานที่ขออนุมัติไว้										
	- กฟข. กำหนดจำนวนหม้อแปลงและจัดสรรงบประมาณประจำปีให้ กฟภ. ในสังกัด										
	- สำรวจ วัดโหลด ขออนุมัติ ผก. ดำเนินการตามแผน										
							Start				
3.1	ดำเนินการเอง										ZPM4, IW32
	- เบิกอุปกรณ์										
	- ประกาศดับไฟเพื่อบำรุงรักษาระบบจำหน่าย, หม้อแปลง ล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วันทำการ										ZPMF018, ZPMF019,
	- ดำเนินการบำรุงรักษาตามแผน/ปิดงานในระบบ พร้อมบันทึกประวัติหม้อแปลง TFMIDX										ลงเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm), TECO, CLSD, สรุปรายงาน มป.4
							End				
3.2	จ้างเหมา (แรงงาน)										
	3.2.1 ขออนุมัติจ้างเหมา, จัดทำใบ PR, เปิดงานในระบบ PM (IW31-จ้างเหมา)										ZPM4, IW31, REL, แผนบำรุงรักษาหม้อแปลง, ใบเสนอราคา พร้อมรายละเอียดการปฏิบัติงาน
	3.2.2 แจ่ง ผบท. จัดทำใบ PO										อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PO, ใบ PM (ZPM4)
											อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR, ใบ PO, ใบ PM (ZPM4)

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P11 : กระบวนการบำรุงรักษา

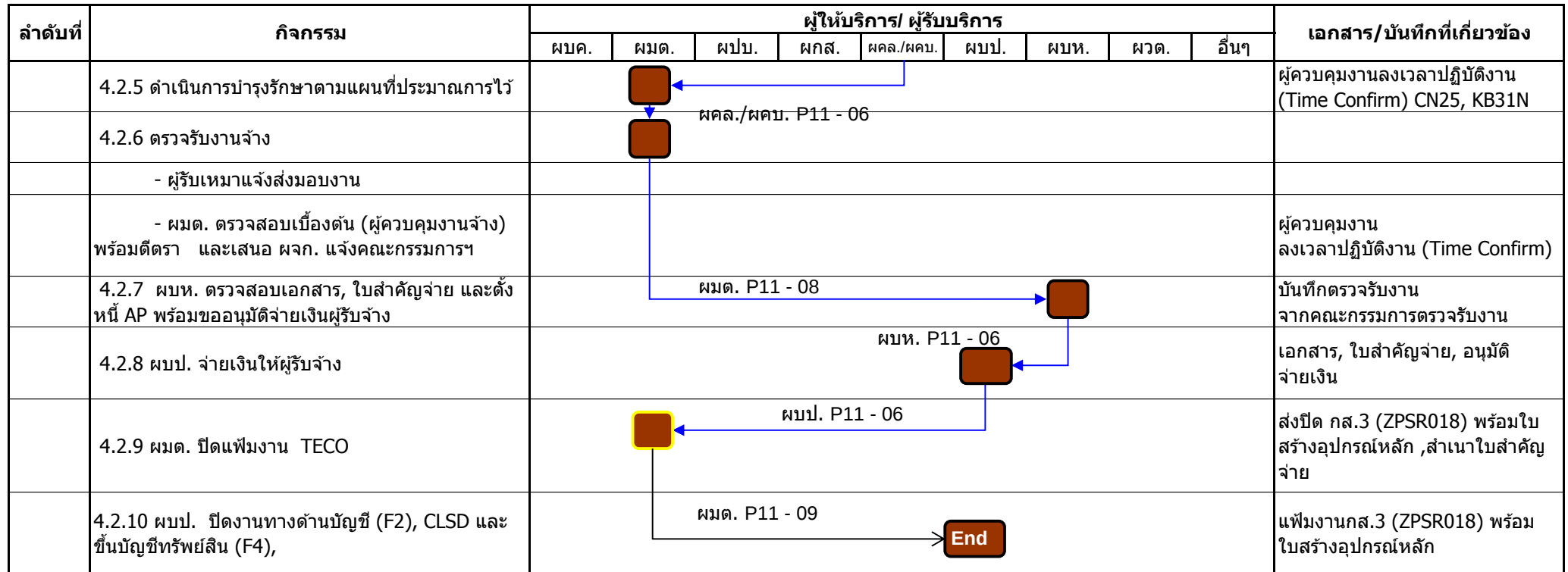
ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ										เอกสาร/ บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมด.	ผปป.	ผกส.	ผคล./ผคบ.	ผปป.	ผบท.	ผวด.	อื่นๆ		
	3.2.3 เบิกอุปกรณ์											ZPMF018, ZPMF019
	- ประกาศดับไฟเพื่อบำรุงรักษาระบบจำหน่าย, หม้อแปลง ล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วันทำการ											
	3.2.4 จัดทำสัญญาจ้างหรือใบสั่งจ้าง, แจ้งผู้รับเหมาดำเนินการ พร้อมเรียกเก็บเงินประกันผลงาน											อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR, ใบ PM (ZPM4)
	3.2.5 ตรวจรับงานจ้าง											
	- ผู้รับเหมาแจ้งส่งมอบงาน											
	- ผปป. ตรวจสอบเบื้องต้น (ผู้ควบคุมงาน) พร้อมเสนอ ผก. แจ้งคณะกรรมการฯ											ลงเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm)
	- ผปป. แจ้งคณะกรรมการตรวจรับงานจ้าง											
	3.2.6 ผบท. สร้างใบรับของ, ตรวจสอบเอกสาร, ใบสำคัญจ่าย และตั้งหนี้ AP พร้อมขออนุมัติจ่ายเงินผู้รับจ้าง											บันทึกตรวจรับงานจากคณะกรรมการตรวจรับงาน
	3.2.7 ผปป. จ่ายเงินให้ผู้รับจ้าง พร้อมจัดส่งสำเนาการจ้างบำรุงรักษาให้ ผปป. สรุปปิดงาน											เอกสาร, ใบสำคัญจ่าย, อนุมัติจ่ายเงิน
	3.2.8 ผปป. สรุปปิดงานในระบบ PM											TECO, CLSD สรุปรายงานการจ่ายเงินค่าจ้าง
4	แผนงานบำรุงรักษามีเตอร์ประจำปี (งบลงทุน)											
	- กฟข. จัดสรรงบประมาณประจำปีให้ กฟฟ.ในสังกัดตามแผนงานที่ขออนุมัติไว้											
	ขออนุมัติ ผก. ดำเนินการตามแผน											
4.1	ดำเนินการเอง (งบลงทุน)											
	- เปิดงานใน WBS (CJ20N)											ZPSI002
	- ขออนุมัติ ผก. เปิดงาน (REL)											ZPSR004



สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P11 : กระบวนการบำรุงรักษา

ลำดับที่	กิจกรรม	ผู้ให้บริการ/ ผู้รับบริการ									เอกสาร/บันทึกที่เกี่ยวข้อง
		ผบค.	ผมด.	ผปป.	ผกส.	ผคล./ผคบ.	ผปป.	ผบท.	ผวด.	อื่นๆ	
	- หลังจากอนุมัติแล้ว ผมด.ส่งใบประมาณการค่าใช้จ่ายหน่วยงานให้ ผปป. เพื่อเตรียมบันทึกงบประมาณ						ผปป. P11 - 04				ZPSR005 และเมื่อบันทึกงบประมาณเสร็จ ผปป. แจ้งผลการบันทึกงบประมาณ กลับมาที่ ผมด.
	- เบิกอุปกรณ์		ผมด. P11 - 03								ZPSF009 (ใบจอง)
	- จ่ายอุปกรณ์										
	- ดำเนินการบำรุงรักษาตามแผนที่ประมาณการไว้,					ผคล./ผคบ. P11 - 05					CN25, KB31N ผู้ควบคุมงานลงเวลาปฏิบัติงาน (Time Confirm)
	- ดำเนินการแล้วเสร็จ เบิกค่าใช้จ่าย ปิดงานทางด้านเทคนิค										สร้างอุปกรณ์หลัก, TECO ในระบบ
	- ส่ง ผปป. ปิดงานทางด้านบัญชี (F2) และขึ้นบัญชีทรัพย์สิน (F4)					ผมด. P11 - 04	End				ส่งปิด กส.3 (ZPSR018) CLSD
4.2	จ้างเหมา (แรงงาน)										
	เปิดงานใน WBS (CJ20N)										ZPSI002
	- ขออนุมัติ ผก. เปิดงาน (REL)					ผมด. P11 - 05					ZPSR004
	- หลังจากอนุมัติแล้ว ผมด.ส่งใบประมาณการค่าใช้จ่ายหน่วยงานให้ ผปป. เพื่อบันทึกงบประมาณ						ผปป. P11 - 05				ZPSR005 และเมื่อบันทึกงบประมาณเสร็จ ผปป. แจ้งผลการบันทึกงบประมาณ กลับมาที่ ผมด.
	4.2.2 ขออนุมัติจ้างเหมา, จัดทำสัญญาจ้าง, จัดทำใบ PR					ผมด. P11 - 06					
	4.2.3 แจ้ง ผบท. จัดทำใบ PO										อนุมัติจ้างเหมา, สัญญาจ้าง, ใบ PR
							ผบท. P11 - 05				ใบ PO
	4.2.4 เบิกอุปกรณ์					ผมด. P11 - 07					ZPSF009 (ใบจอง)

สรุปกระบวนการทำงานของกระบวนการงาน P11 : กระบวนการบำรุงรักษา



*เปิดงานย่อย ปรับปรุงมอเตอร์ ในระบบ PM

- ผมด. ตรวจพบ ดำเนินการเอง
- พนักงานจดหน่วย